



Innovative, digitale Geschäftsanwendungen bringen nur einen Marktvorteil, wenn diese zuverlässig zur Verfügung stehen. Fallen geschäftskritische Anwendungen plötzlich aus, kämpfen Unternehmen oft mit unangenehmen Finanz- und Reputationsschäden. Durch Anerkennung der Relevanz der Applikationszuverlässigkeit unterstützt Sie unser Reliability Management Ihre Effizienz zu steigern.

Die Ausgangslage ist vielfältig: Hybride- und Multi-Cloud-Umgebungen schaffen einen hohen Komplexitätsgrad, wenn es darum geht, die Abhängigkeiten einer geschäftskritischen Applikation im Blick zu halten. Zudem steigen sowohl intern als auch extern die Anforderungen an Verfügbarkeit und User Experience.

Was beinhaltet das Reliability Management von Swisscom?

Reliability Management setzt die Kundenapplikation und die damit verbundenen Geschäftsanforderungen in den Fokus, um die Applikationszuverlässigkeit und die Mean-Time-To-Repair (MTTR) in einem Shared Responsibility Modell zwischen Ihnen als Kunde, Swisscom und ggfs. weiteren Partnern laufend zu verbessern. Verschiedene Instrumente ermöglichen es uns, bestehende Applikationsarchitekturen zu analysieren, aus vergangenen Ereignissen zu lernen und geeignete Verbesserungsmaßnahmen vorzuschlagen. Im Ereignisfall kann mit dem Swisscom Customer Reliability Engineer (CRE) in kürzester Zeit Expertenwissen beigezogen werden. Dieser agiert als technischer Vermittler und Berater.

Die Applikationen und zugehörigen Komponenten werden beim Onboarding in einem Service Impact Model abgebildet. Die Alarmierung über die Verletzung von gemeinsam definierten Service Level Objectives wird ebenfalls eingerichtet. Dies ermöglicht es dem CRE, den Ursprung eines Ereignisses schnell zu identifizieren und zuständige Teams bei Bedarf anzubieten.

Die Vorteile des Reliability Managements

- **Kontinuierliche Verbesserung**
Dank fortlaufendem Beurteilen, Analysieren und Lernen wird das Risiko eines Ausfalles deutlich reduziert und die Reliability der Applikation fortlaufend verbessert.
- **Zugriff auf Expertise in kürzester Zeit**
Ein technischer Experte kann bei Bedarf in kürzester Zeit hinzugezogen werden und steht als technischer Berater von Anfang eines Ereignisses bis über dessen Ende hinaus zur Seite.
- **Kürzere Mean-Time-To-Repair (MTTR)**
Die lange Suche nach der Ursache eines Ereignisses wird durch das Service Impact Model stark reduziert. Zuständige Teams sind rasch identifiziert und involviert, was sich ebenfalls positiv auf die Ausfallzeit auswirkt.

Die Lösung auf einen Blick

Onboarding



Reliability Management





Facts & Figures

 Onboarding	<p>Application Reliability Review (ARR)</p> <ul style="list-style-type: none">- Analyse und Erarbeiten der Lösungsarchitektur und Abhängigkeiten der Applikation nach Best Practices in Bezug auf neuste Technologien, Arbeitsweisen und Werkzeugen- Risiken identifizieren, bewerten, priorisieren und schadensmindernde Massnahmen vorschlagen- Zusammenfassen der Untersuchungsbefunde Review Bericht <p>Application Onboarding</p> <ul style="list-style-type: none">- Abbilden des Service Impact Models im Swisscom Reliability Management System- Integration des Kunden Applikations-Monitoring- Einrichten der SLO Schwellwert-Alarmierung
 Reliability Management	<p>Customer Reliability Engineer (CRE)</p> <ul style="list-style-type: none">- Intervention des CRE innert maximal 60 min im Ereignisfall- Der CRE unterstützt Sie als technischer Berater während der Laufzeit eines Ereignisses von Anfang bis Ende- Erstellen des Postmortem-Berichts nach dem Ereignis in Zusammenarbeit mit Ihnen <p>Alerting & Notification</p> <ul style="list-style-type: none">- Automatisierte Alarmierung des CRE bei Verletzung von Service Level Objectives- Eingrenzen der zugrundeliegenden Ursache des Ereignisses durch den CRE aufgrund des Service Impact Models- Aufbieten der zuständigen Teams und der CRE informiert Sie über das Ereignis <p>Reliability Reporting</p> <ul style="list-style-type: none">- Monatlicher Report mit SLO Abweichungen und Ereignissen der Berichtsperiode- Quartalsbericht mit zusätzlicher ereignisübergreifender Analyse, Massnahmen zur Verbesserung und Aktualisieren der Risikomatrix
 Optionale Leistungen	<p>Erarbeitung der SLI/SLO Definitionen</p> <p>Vorstellen des SLO/SLI Konzeptes und gemeinsames Erarbeiten der Haupt-User Journeys und dazu passenden Service Level Indicators.</p> <p>Monitoring und Event Management Design Review</p> <p>Durchführen eines Monitorings und Event Management Design Reviews.</p> <p>Mission Critical Support</p> <p>Reduzieren der Interventionszeit des CRE im Ereignisfall auf maximal 15 Minuten.</p> <p>Event Support</p> <ul style="list-style-type: none">- Begleitung durch einen CRE von planbaren, geschäftskritischen Anlässen (wie z.B. Migrationen, Verkaufs-Spitzenzeiten, Disaster Recovery Testing)- Überprüfen der Operational Readiness der Applikation gemäss Anforderungen- Risiko Analyse und Ausarbeiten von risikomindernden Massnahmen
 Zusatzservices	<p>Implementierungen & Anpassungen</p> <ul style="list-style-type: none">- Implementierung von SLI/SLO sowie Monitoring und Event Management Konzepten- Umsetzung der Optimierungsvorschläge aus den Reviews, von schadensmindernden Massnahmen, Anpassung des Solution Designs und Modernisierung der Applikation