

OSL Storage Cluster: Service großgeschrieben



8. OSL Technologietage - Berlin, den 16. September 2010

Oliver Härtel &
Sascha Viehweger

Service im Wandel der Zeit

Von der Dienstleistung zum Marketing-Hype

- *IDC/Gartner: Services gewinnen an Bedeutung*
- *Services als Margenbringer*
- *Hype-Thema Services – Buzzword-Marketing: ...as a Service*

Service im Wandel der Zeit

Von der Dienstleistung zum Marketing-Hype

- *IDC/Gartner: Services gewinnen an Bedeutung*
- *Services als Margenbringer*
- *Hype-Thema Services - Buzzword-Marketing:
IT as a Service, Infrastructure as a Service ... Everything as a Service*
- *Service: “ausführende Tätigkeit am Kunden durch eine Fachkraft”*
Quelle: <http://de.wiktionary.org>
- *7x24h erreichbares Call Center in Bukarest oder Hyderabad?*
- *eloquent englisch sprechende Kontaktpersonen?*
- *innovatives Ticketing-System mit online Statusnachverfolgung?*

WICHTIG BLEIBT: DEM KUNDEN WIRD GEHOLFEN!

Servicekonzept von OSL

Der Leistungsgedanke steht im Vordergrund



- *Übernahme von Neuverträgen/Verlängerungen in direkte Betreuung*
- *oberste Prämisse: Anliegen des Kunden bedienen*
- *Service-Hotline ist mit Service-Ingenieuren besetzt*
- *Entwickler-Know-How direkt an der Hotline*
- *Verzicht auf Call Center*
- *Kommunikation in deutscher Muttersprache, Englisch bei Bedarf*
- *bis zu 7x24h Erreichbarkeit*
- *kurze Reaktionszeit*
- *sehr kurze Bearbeitungszeiten*
- *zusätzliche Serviceleistungen*

OSL Gesellschaft für offene Systemlösungen mbH
www.osl.eu

Servicemodelle im Überblick

Maintenancevertrag und SmartStart Package

- *zwei unterschiedliche Modelle*
- *enge Verknüpfung mit Frage der Lizenzierung*
- *Gerechwerden unterschiedlicher Kundensituationen und Geschäftsmodelle*
- *klassisch: Erwerb unbefristeter Nutzungsrechte und optionaler Abschluss eines Maitenancevertrages*
- *neue Alternative: SmartStart Package*

SmartStart Package

Clevere Software clever lizenzieren

- *Neues Preis- und Lizenzierungsmodell*
- *Alles-inklusive-Paket mit Nutzungsrecht und Maintenance*
- *Gleichbleibend günstige jährliche Nutzungsentgelte*
- *Keine hohen Anfangsinvestitionen in Lizenzen*
- *Erhebliche Vorteile für AfA und Liquidität*
- *Aufwendungen sind unmittelbar steuerlich abzugsfähig, Abschreibungen nicht notwendig*

Modelle im Vergleich

Smart Start vs. konventionelle Lizenzierung



Exemplarisches Beispiel

Neuimplementierung eines Failover Clusters mit zwei Knoten

2 x SPARC Enterprise Server M4000

mit den Modulen OSL Storage Cluster 3.1 Base, ACO und XDM

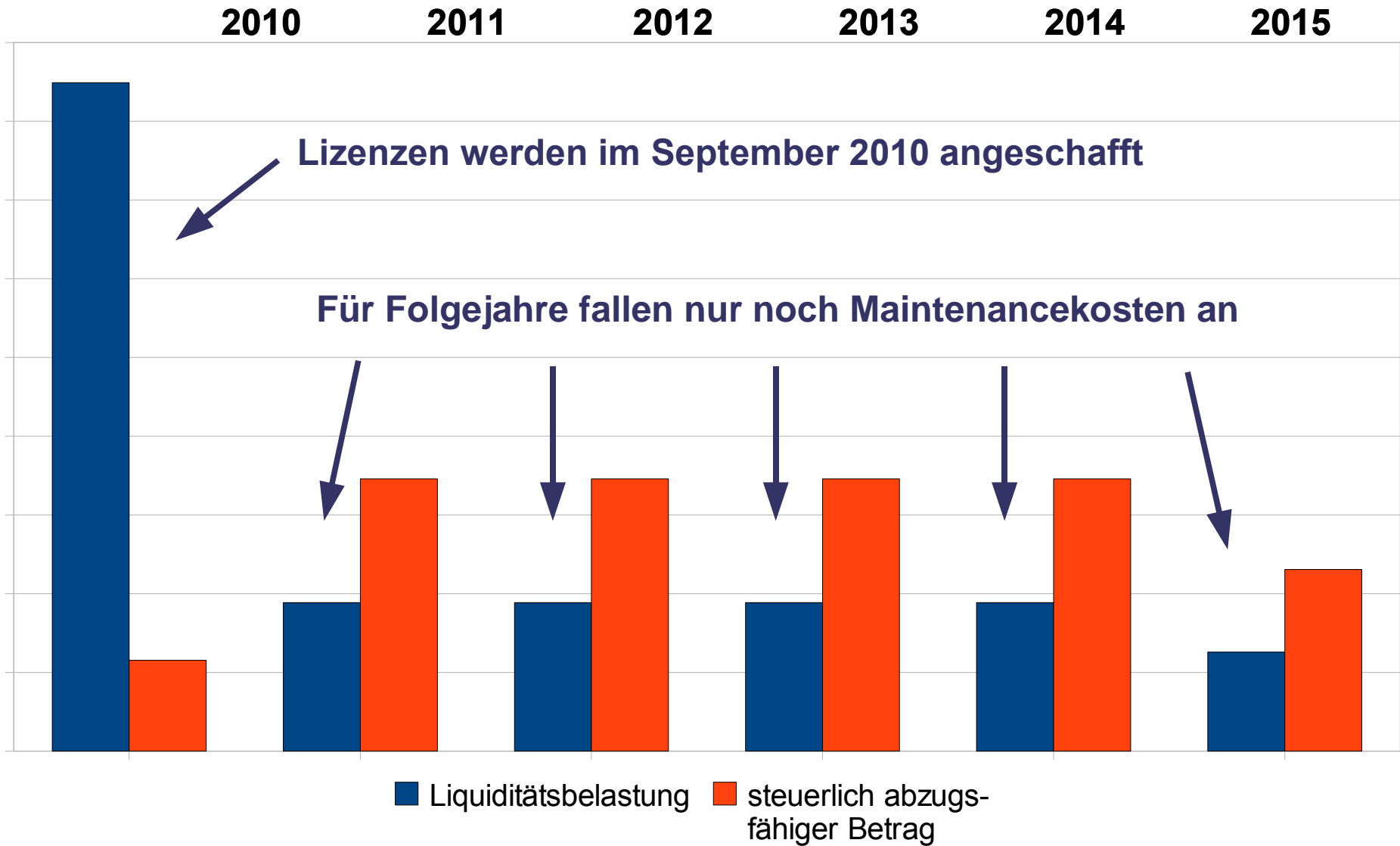
-> je 2 x 8 Lizenzeinheiten

Konfiguration wird im September 2010 angeschafft

Geplante Nutzungsdauer = Abschreibungsfrist = 5 Jahre

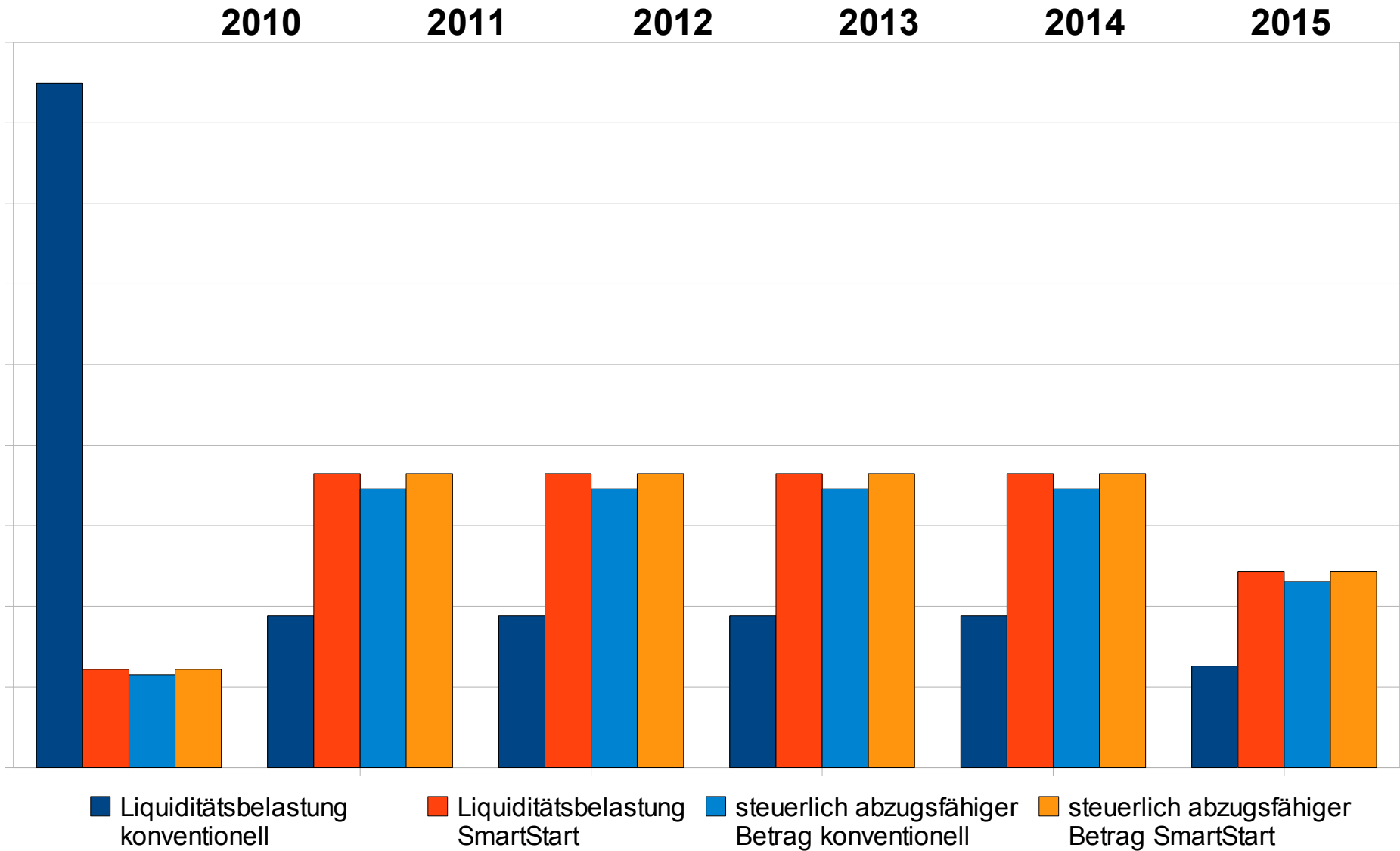
Konventionelle Lizenzierung

Liquidität und Abschreibung im Zeitverlauf



SmartStart Package des OSL Storage Cluster

Nutzungsabhängig zahlen, Liquidität verbessern



Leistungsumfang der Maintenance

Viel mehr als Standard



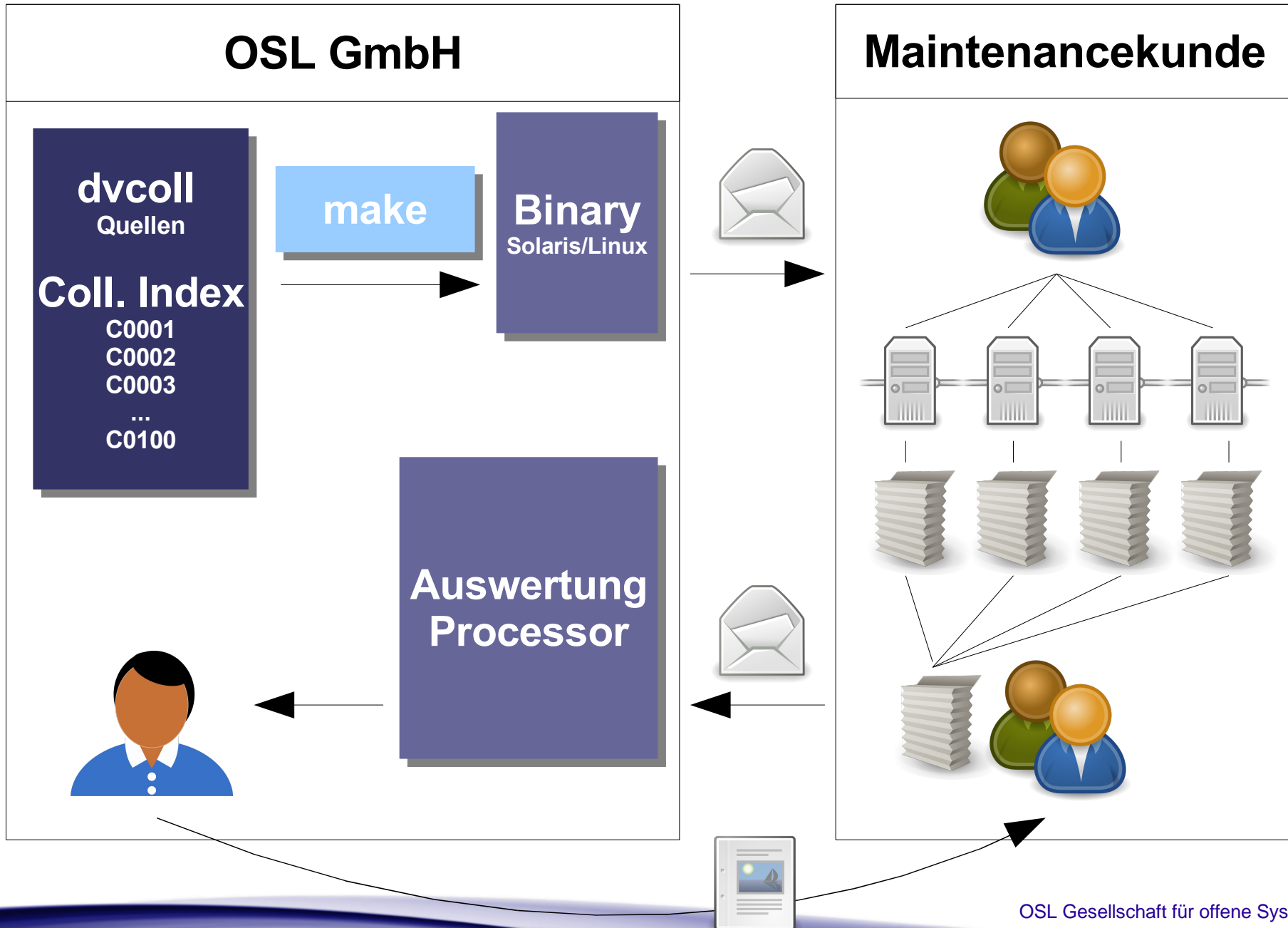
- *Service-Verfügbarkeit wahlweise 7x24h oder 5x9h*
- *Telefonhotline und Support-Maildienst*
- *Reaktionszeiten von zwei oder vier Stunden*
- *kostenfreies Nutzungsrecht an neuen Versionen*

neu: auf Wunsch halbjährliche teilautomatisierte Systemprüfung

- ***ad-hoc Troubleshooting***
 - *kein Zugriff per Fernwartung auf Kundensysteme*
- ***Maintenance***
 - *Möglichkeit für jährlich 2x proaktives Troubleshooting und Systemanalyse Report durch OSL*

dvcoll – der Sammler

dvcoll - Ablauf





- **Sammlerskripte erstellen**
- **Auswerteroutinen schreiben**
 - *gesammelte Ausgaben in Beziehung zueinander setzen*
 - *dvlogcat vs. /var/adm/messages*
 - *Performancedaten auswerten (sar -d)*
 - *Failoverszenarien aufklären und visualisieren*
 - *Kernel Core Dump Analyse (Solaris)*
 - *SAN Konfiguration & Multipfad*
 - *..... Ihre Ideen sind sehr willkommen*
- **Kudentests**
- **Termin: Mitte November**

- *proaktives Troubleshooting*
- *ad-hoc Troubleshooting*

***Abbildung dieser Supportprozesse im OSL-
Wirtschaftstool - owit***

OSL Gesellschaft für offene Systemlösungen mbH

***Am Goethepark 18
15566 Schöneiche b. Berlin
Tel.: +49 (0)30 740767-80
Fax: +49 (0)30 740767-89
info@osl.eu***

OSL Gesellschaft für offene Systemlösungen mbH
www.osl.eu