



THE BEST PRACTICE  
COMMUNITY

# ITSMF Jaarcongres 2010

## Renewal



# Cloud in de Praktijk van de Service Manager

Stuart Boardman





# Wie ben ik?



Me  
(architect)



You  
(stakeholder)

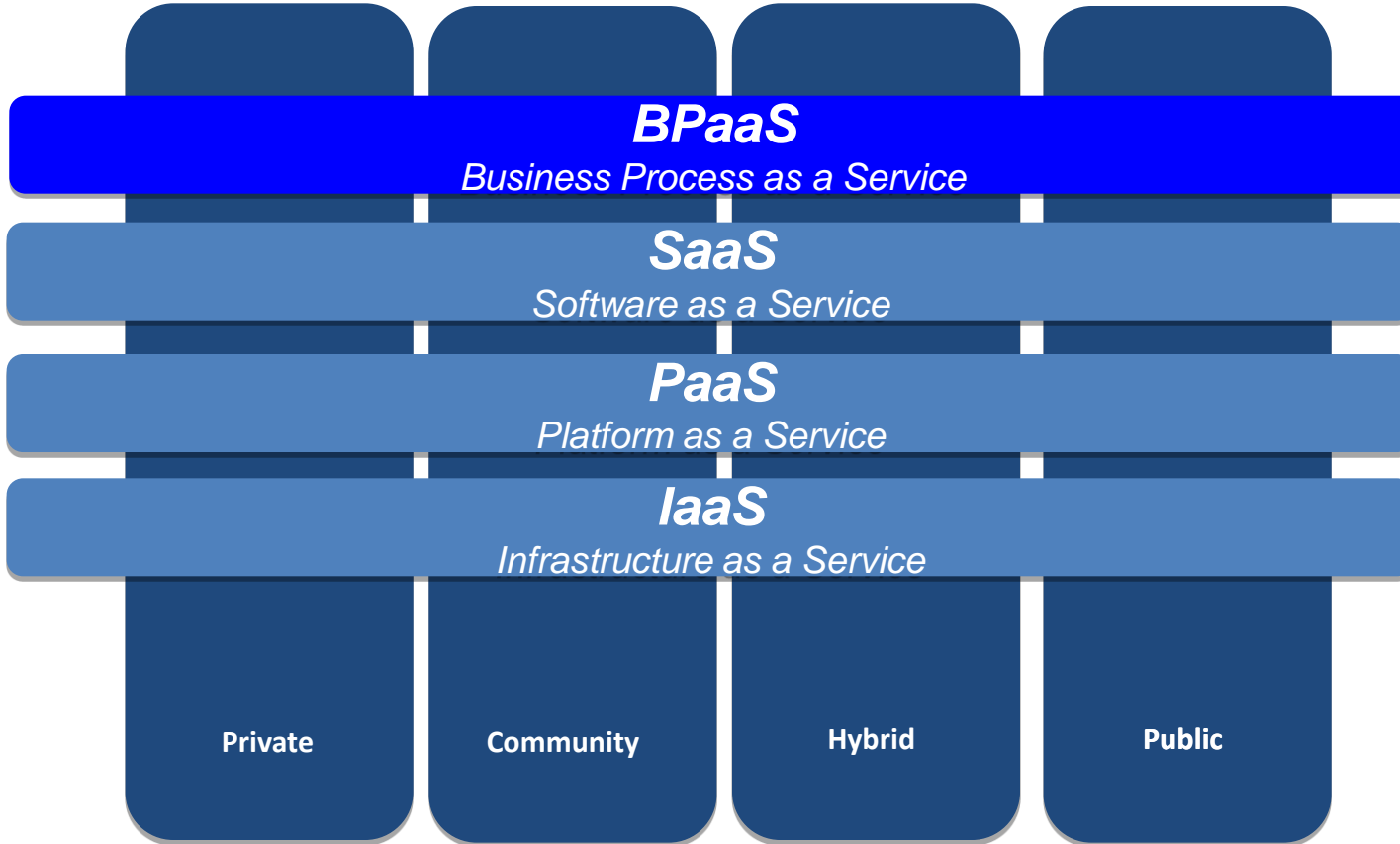


# Om te beginnen - conclusies

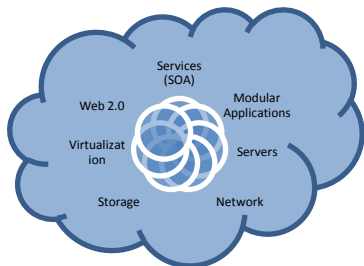
Service Managers hoeven niet bang voor de cloud te zijn maar er zal een boel veranderen

Je hoeft niet bang voor de cloud te zijn tenzij je verandering niet aankan

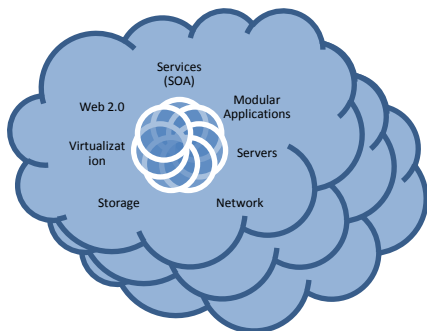
# CLOUD Definitives – NIST++



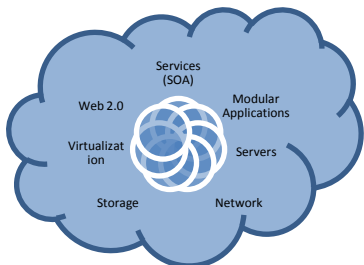
# Er is meer dan één Cloud



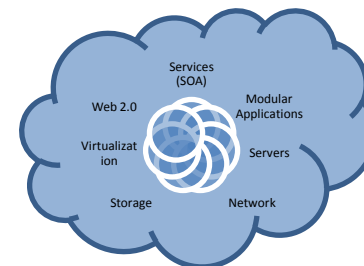
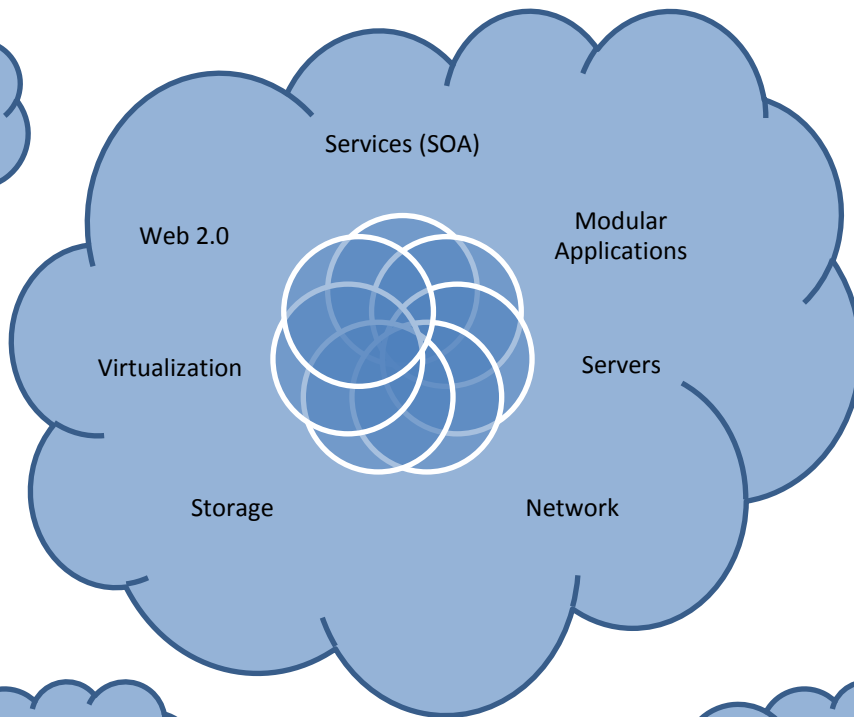
Adaptable Patterns



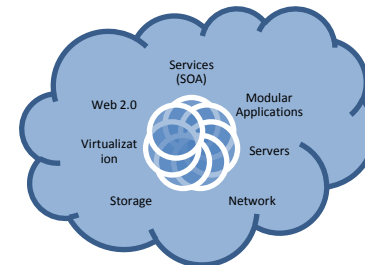
Disaster Recovery /  
Live Load Balancing



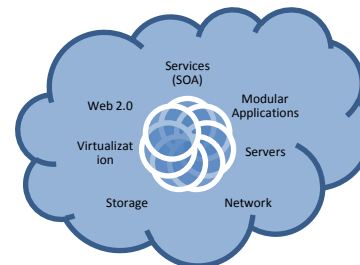
IT Infrastructure Cloud



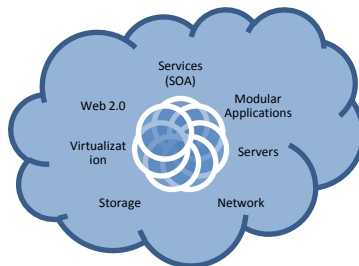
SaaS Solutions



SaaS Components



Development /  
Test Clouds



Solution Specific  
Infrastructure Clouds

# Wat doen MENSEN met die wolken?

Cloud wordt in de praktijk (door organisaties) gebruikt in veel verschillende scenarios:

- Service models: IaaS, PaaS, SaaS
- Deployment models: (Virtual) Private, Public, Hybrid, Community
- Welke bedrijfsonderdelen zetten mensen in de cloud?
  - enterprise internal systemen/informatie
  - klant/burger/supplier/partner gerichte business processen
- hoog/laag economische waarde van systeem/transactie/data
- sensitivity van data

# Waar moet een SM aan denken?

Geen nieuws hier

- service managers houden zich bezig met de “-ilities”:
  - Reliability
  - Availability
  - Scalability
  - Performance
  - Recoverability
  - Concurrency
  - Consistency
  - Data integrity
  - Security, compliance enz

Weten we genoeg over de “-ilities” in de cloud?

# Enkele dingen die we Nu weten



## 10 Things You Didn't Know About Cloud Platforms: Azure, GAE and AWS

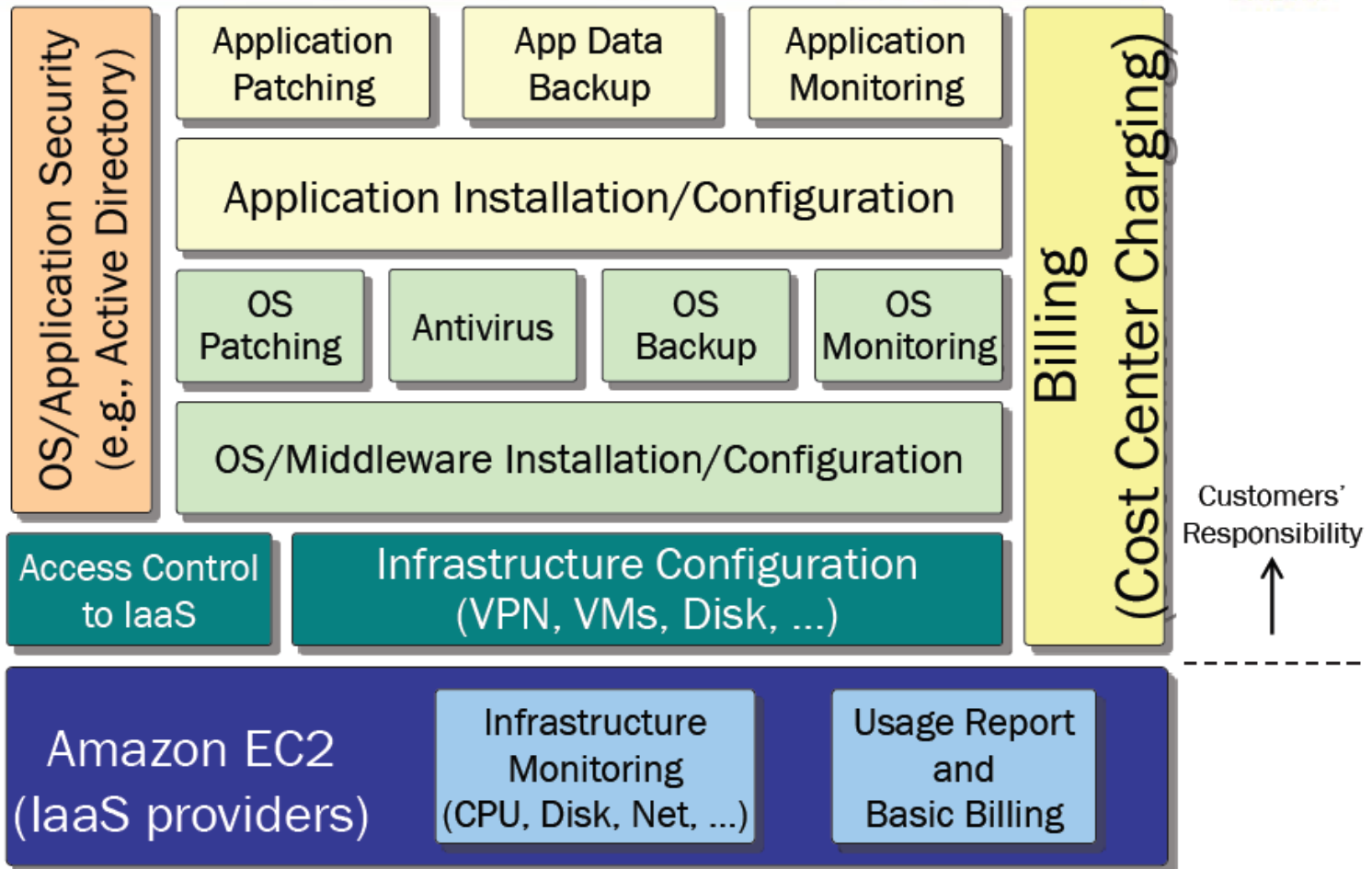
Dr. Anna Liu, Dr. Hiroshi Wada, Kevin Lee  
National ICT Australia



# NICTA's 10 Things

1. How long does it take for data in cloud to become consistent
2. Limitation and quotas
3. How unpredictable/variable is the cloud?
4. Distributed transaction support in Cloud
5. Pricing variations over time and space
6. Sticky session support
7. The new matrix of roles and responsibilities for cloud providers, consumers and system integrators
8. Secure connections to the cloud
9. Time to getting a new instance
10. Auto-scaling is not all magic

# Customers' Responsibility in IaaS Cloud



# Time to Getting a New Instance



- Typically takes minutes to create an instance from its image on EC2
- Trick to “create” instances quicker
  - Create a pool of instances in advance, and stop (hibernate) them all
    - Pay no instance cost but need to pay for storage cost (for stopped instances)
  - Revive stopped instances if new instances are needed

Operating System	Method	Time
Windows	Create from image	10-15 minutes
Linux	Create from image	5-10 minutes
Windows	Revive stopped instance	30 seconds
Linux	Revive stopped instance	30 seconds

- Performance unpredictability is one of the major obstacles
  - Performance variance of a MapReduce job for a 50-node EC2 cluster and a 50-node local cluster
  - Examples (time as performance metric)
    - Repeatability of results for researchers
    - Time critical tasks for enterprises

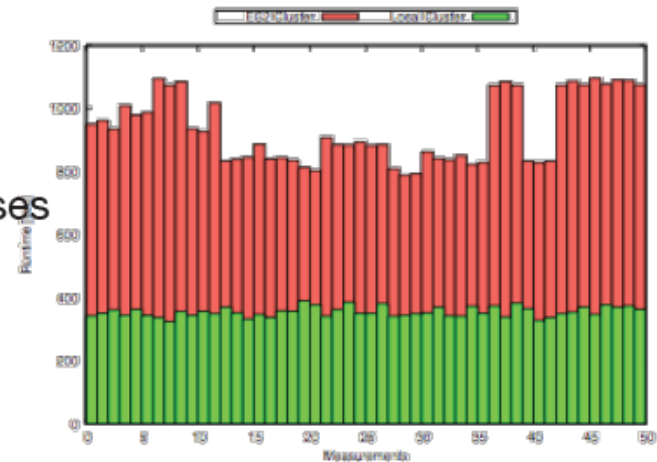


Figure 1: Runtime for a MapReduce job.

# Wat kan verder in de cloud veranderen (voor de SM)?

- Verantwoordelijkheid, controle, overzichtelijkheid
- Zijn er meer verantwoordelijkheden of minder?
- Heb ik (genoeg) controle?
- Hoe weet ik of alles goed loopt?
- Blijft een centrale IT functie sowieso bestaan?
- En de rol van service manager – verdwijnt het, wordt het gefederaliseerd?

# Wat kan verder in de cloud veranderen (voor de SM)?

- Verantwoordelijkheid, controle, overzichtelijkheid
- Zijn er meer verantwoordelijken of minder?
- Heb ik (genoeg) controle?
- Hoe weet ik wat er gebeurt?
- Blijft een functie sowieso bestaan?
- En de rol van de vice manager – verdwijnt het, wordt het gefederaliseerd?

**CONTROL**

# Moet je een andere baan zoeken?

De service manager van de toekomst is de  
Marketing Manager

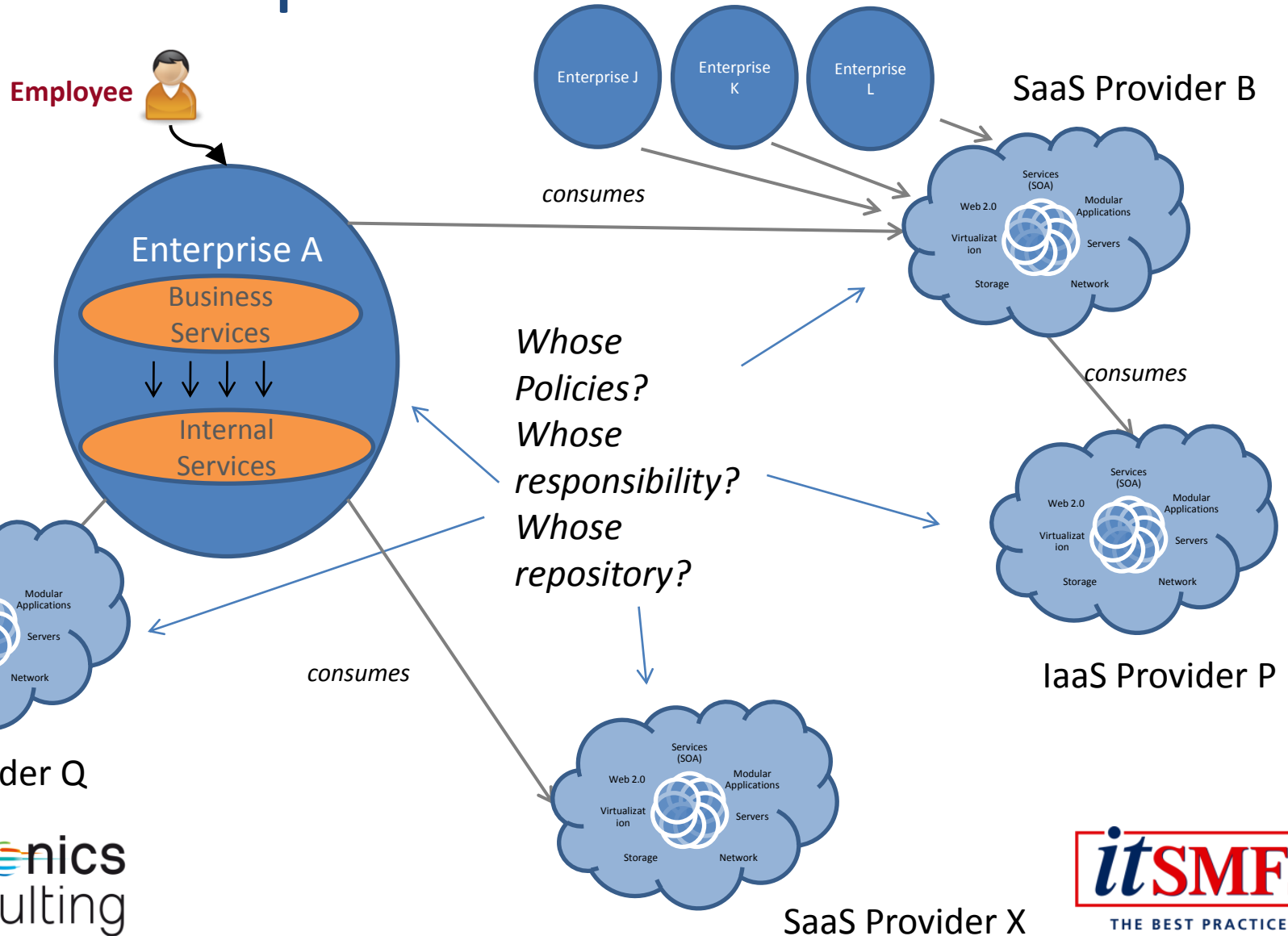
# Hoe te bepalen wat werkelijk gaat veranderen?

- Met welke cloud soort(en) hebben we te maken?
- Wordt het private of public?
- Hoeveel gaat in de cloud en hoeveel blijft intern?
- Zijn intern en extern decoupled?
- Wat soort contract biedt de cloud provider?
- Wat is de waarde/gevoeligheid van de data/systemen?
- Zijn er nieuwe/andere stakeholders?
- Wie wil hier eigenlijk zeggenschap over hebben?
- Kosten en baten van controle/verantwoordelijkheid

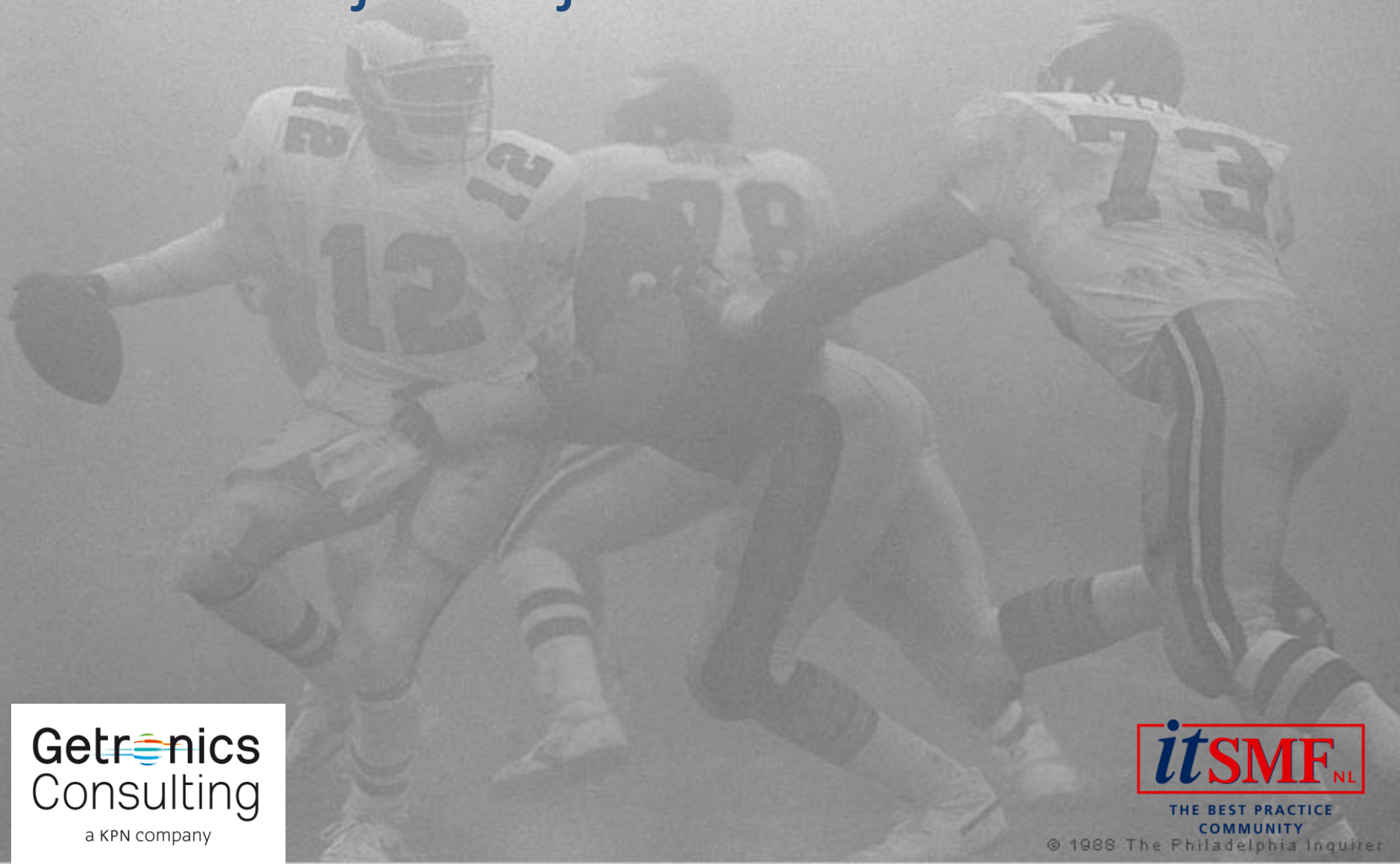
Probleem reduceren tot de kern aspecten

- een variatie op klassieke riskanalyse

# Spelers in de Cloud



Als je de cloud alleen van binnenuit  
bekijkt zie je alleen maar mist

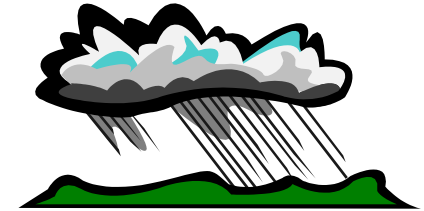


# OPSOMMING: STELLINGEN

Als je de cloud alleen van binnenuit bekijkt zie je alleen maar mist

De service manager van de toekomst is de Marketing Manager

# Cloudbursts



1330	Breakout 1	Breakout 2	Breakout 3	Breakout 4
	Theorie	Interactie	Stand up	Discussie
	De waarde van Service Management	De IV keten	Cloud smaken en de invloed op service management	Lagerhuis sessie
1400	Louis op den Brouw	Jeroen Bronkhorst & Edwin Roman	Eelco van Buchem	Bernard van der Feen Robert de Koning (moderator)
	Zaal 8 100 stoelen	Zaal 9 35 stoelen (lagerhuis)	Zaal 5 30 stoelen	Zaal 10 35 stoelen (lagerhuis)
	Invloed van Cloud op de processen in Service Management, focus op capacity, availability en cost	Cloud transformatie workshop: High-level in kaart brengen hoe de workshop deelnemers Cloud Computing (willen gaan) gebruiken om verschillende systemen met elkaar te verbinden (lees:).	De whiteboard sessies: Welke vormen van cloud zijn er en welke driver kun je daarbij onderscheiden. Wat voor invloed heeft dat op Service Management	Security in de cloud. Discussie naar aanleiding van Stellingen



THE BEST PRACTICE  
COMMUNITY

# Einde

- Stuart boardman
- +31 6 5334 1627

