

Ergebnisse der Umfrage zur SDN Migration

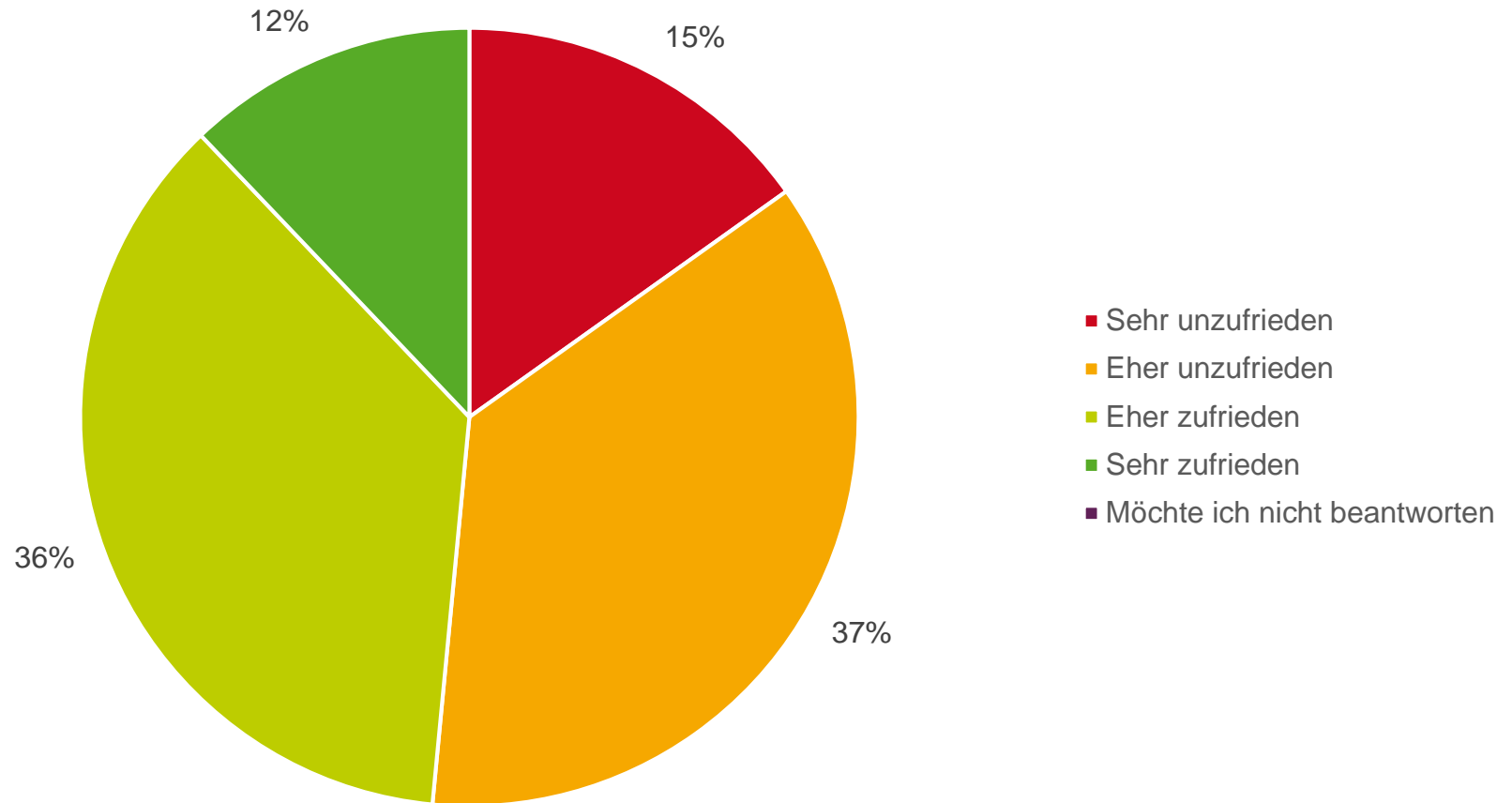
Teilnehmer der Umfrage

- Abgeschlossene Befragungen: 33
- ca. 150 Adressaten



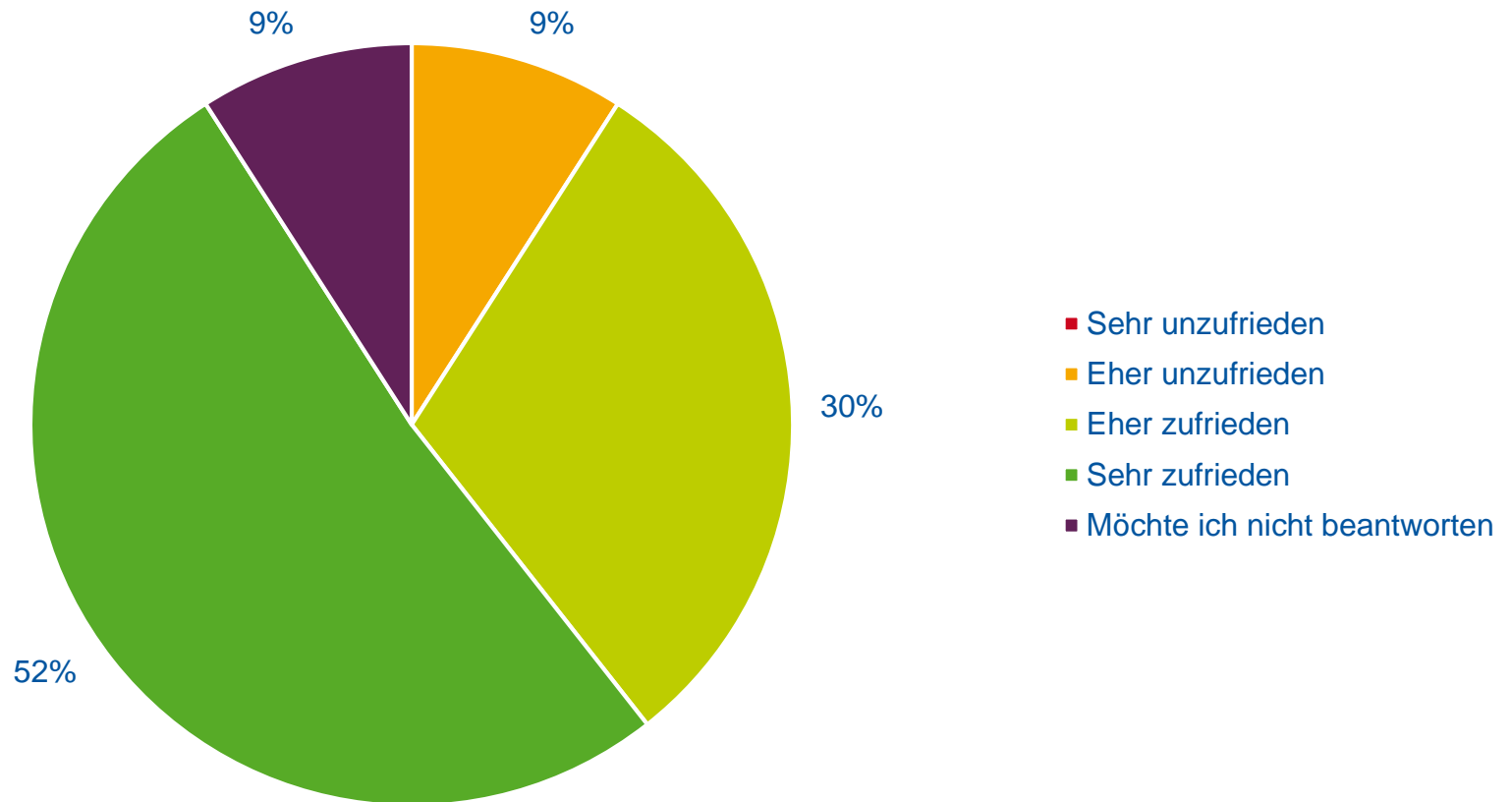
Auswertung und Anmerkungen

Wie zufrieden sind Sie mit der SDN-Migration insgesamt?



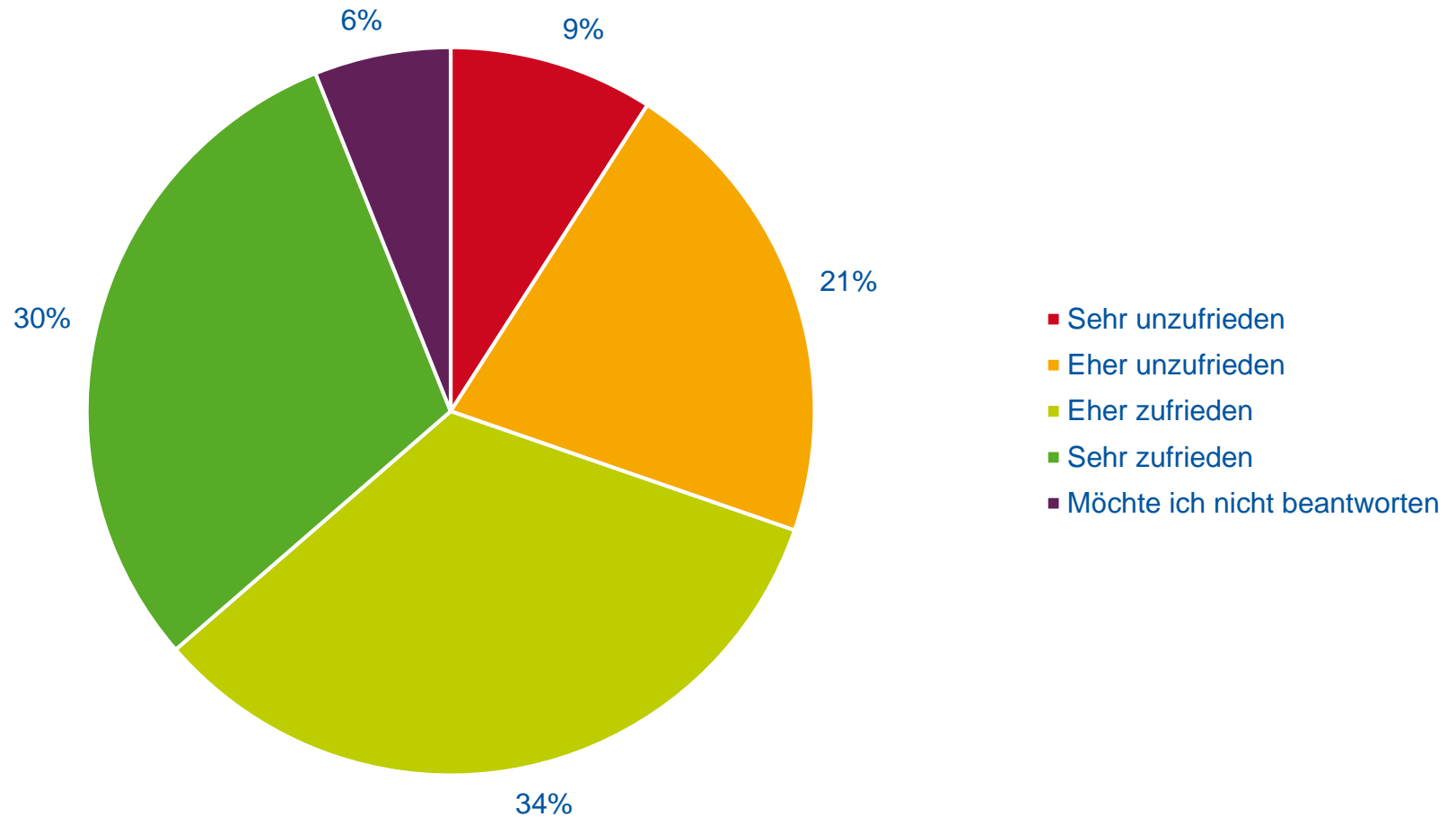
Die folgenden Fragen beziehen sich auf die Informationen, die Sie im Vorfeld der Migration erhalten haben.

... die Hintergründe der Migration?



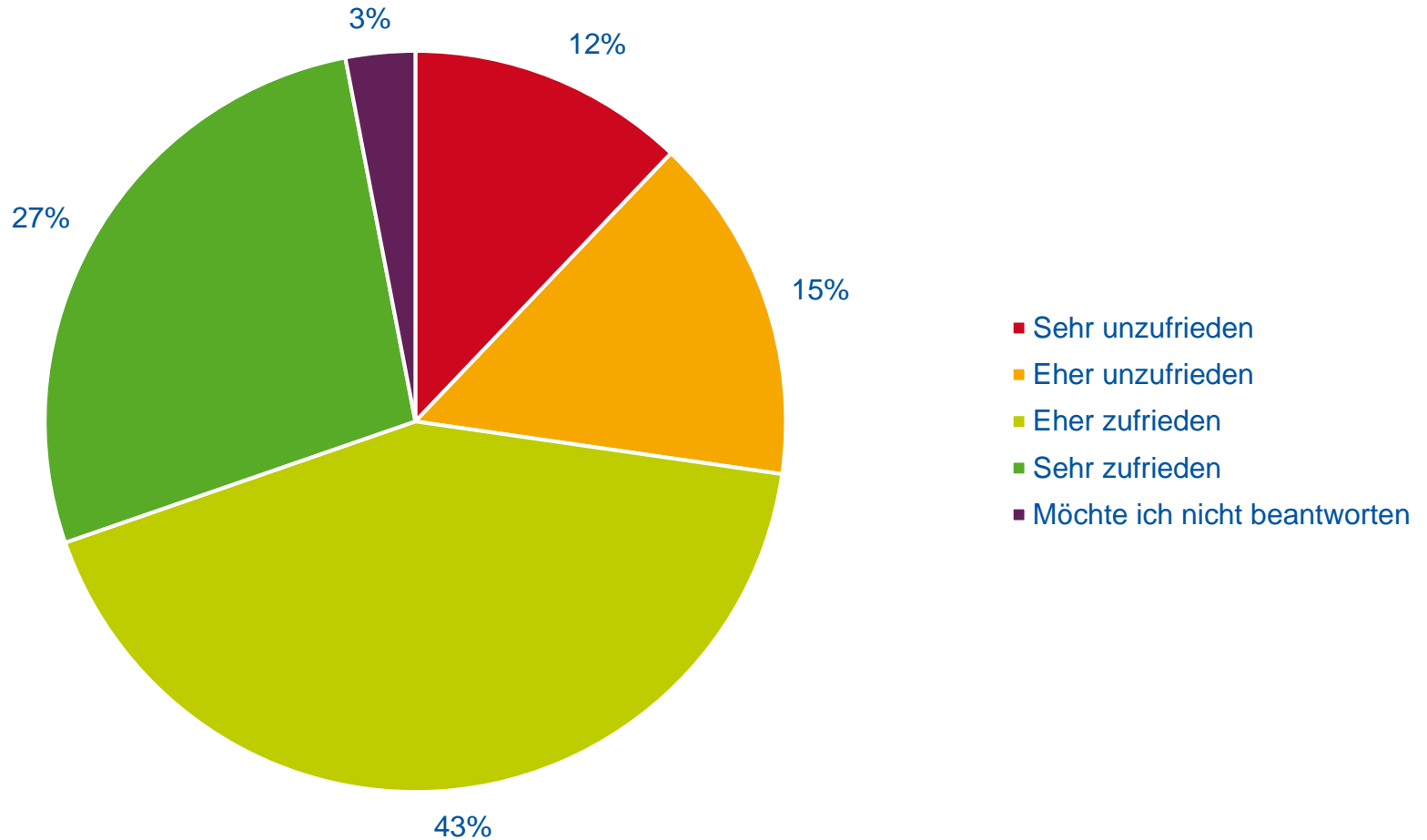
Die folgenden Fragen beziehen sich auf die Informationen, die Sie im Vorfeld der Migration erhalten haben.

... die Folgen der Migration?



Die folgenden Fragen beziehen sich auf die Informationen, die Sie im Vorfeld der Migration erhalten haben.

... den geplanten Ablauf der Migration?



Was hätten Sie sich bzgl. der Informationswege und -inhalte noch gewünscht? Was können wir beim nächsten Mal besser machen? (I)

- Konkrete Ansprechpartner bei Problemen
- Informationen über Umfang der Migration
- Live-Feedback während Migration geben (z.B. Anruf bei Abschluss / Mail etc.)
- **An Kommunizierte Informationen/Abläufe halten (4) ★**
- Auf korrekte Informationen achten → IP Liste im Dokumentationsportal war fehlerhaft
- **Bei auftritt von Problemen während der Migration sollten E-Mails verschickt werden (3) ★**
- **Migrations- und Ausfallzeiten benennen und einhalten (5) ★**

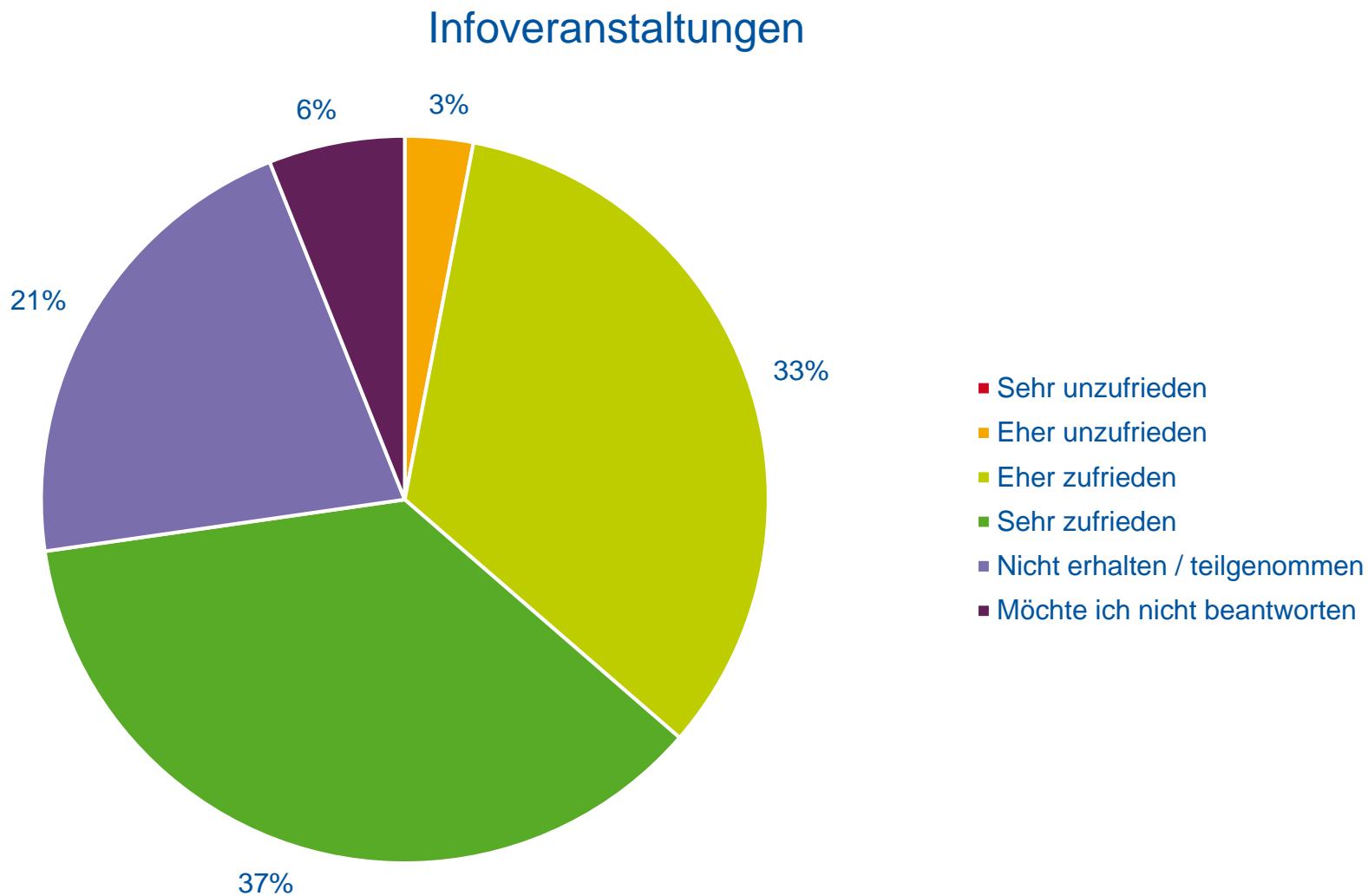
Was hätten Sie sich bzgl. der Informationswege und -inhalte noch gewünscht? Was können wir beim nächsten Mal besser machen? (II)

- E-Mails schwer verständlich für Fachfremde → unterschiedliches Fachwissen beachten
- Migrationstermine persönlich via Mail kommunizieren, beispielsweise als Outlook-Einladung
- Auf doc.itc waren viele Infos nicht/schwer zu finden, bzw. erst spät online
- Folgen der Migration besser benennen, z.B. das Firewall Freischaltungen nicht übernommen wurden
- **Zeitplan der Migration besser aufstellen, z.B. wann sind VM wieder erreichbar (2) ★**

Was an den erhaltenen Informationen hat Ihnen (besonders) gut gefallen? Was sollten wir beim nächsten Mal wieder so machen?

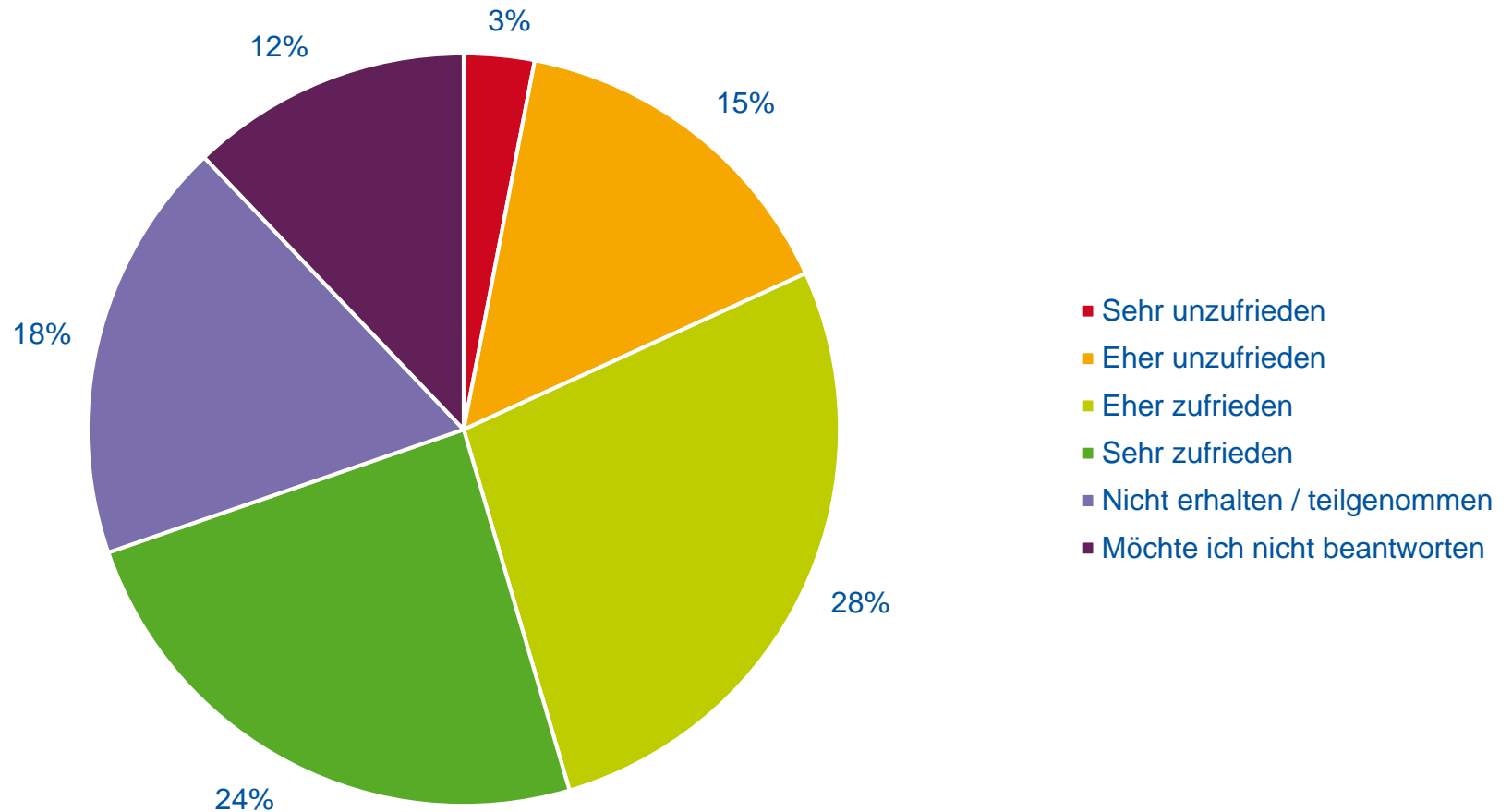
- Infoveranstaltungen, Mails und Dokumentation in doc.itc waren gut
- Telefonkonferenz, Status-Website sehr gute Ideen
- Gespräch mit Admins im Vorfeld der Migration
- Selbstkritisch nachfragen was hätte besser laufen können
- Vorbereitete Vorträge waren gut und haben sinnvoll auf die Migration vorbereitet
- Informationen über verschiedene Kanäle und die Webseite waren ein sehr guter Ansatz, Webseite nicht immer erreichbar

Wie zufrieden sind Sie mit den Inhalten der folgenden Informationswege?



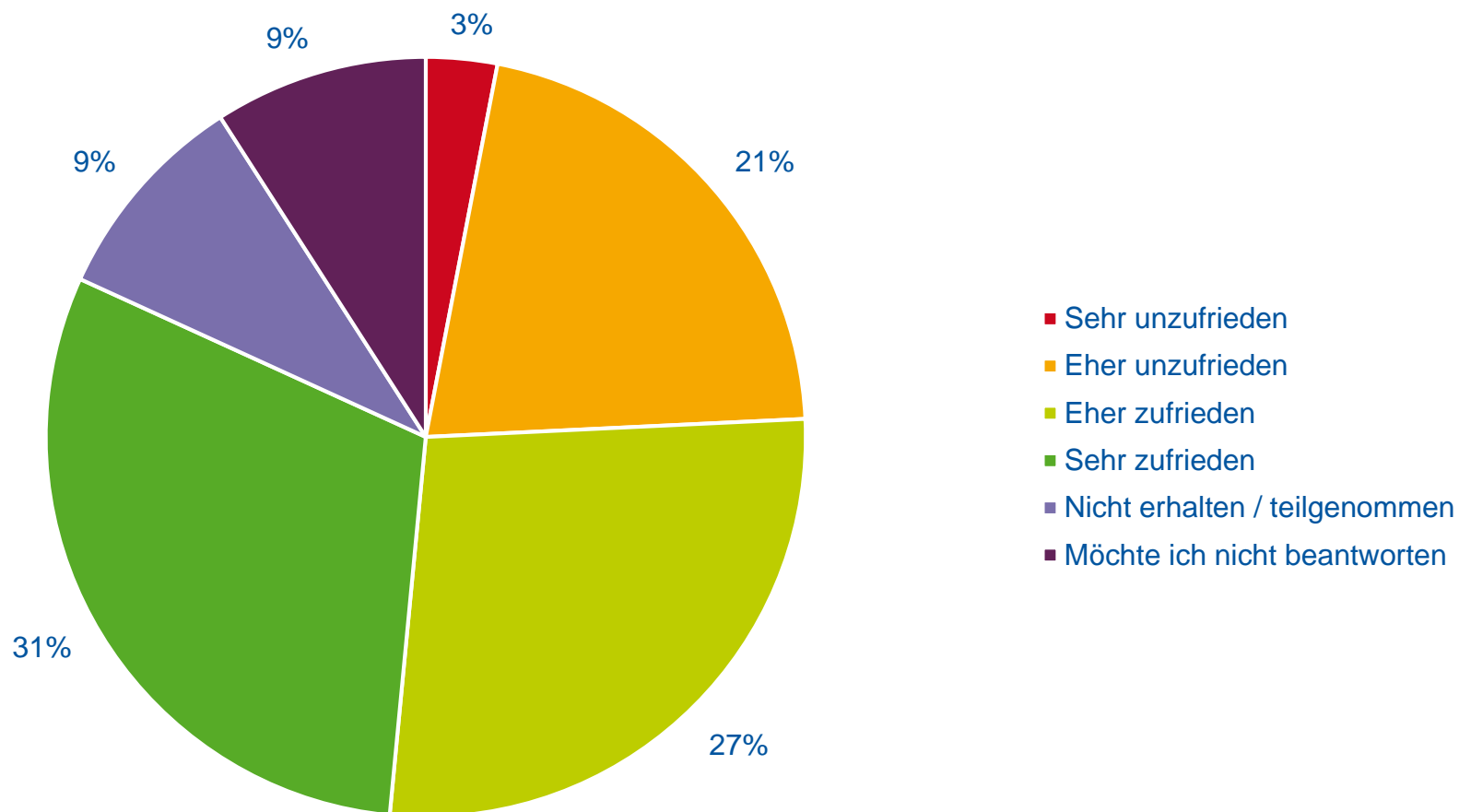
Wie zufrieden sind Sie mit den Inhalten der folgenden Informationswege?

IT Center Webseite



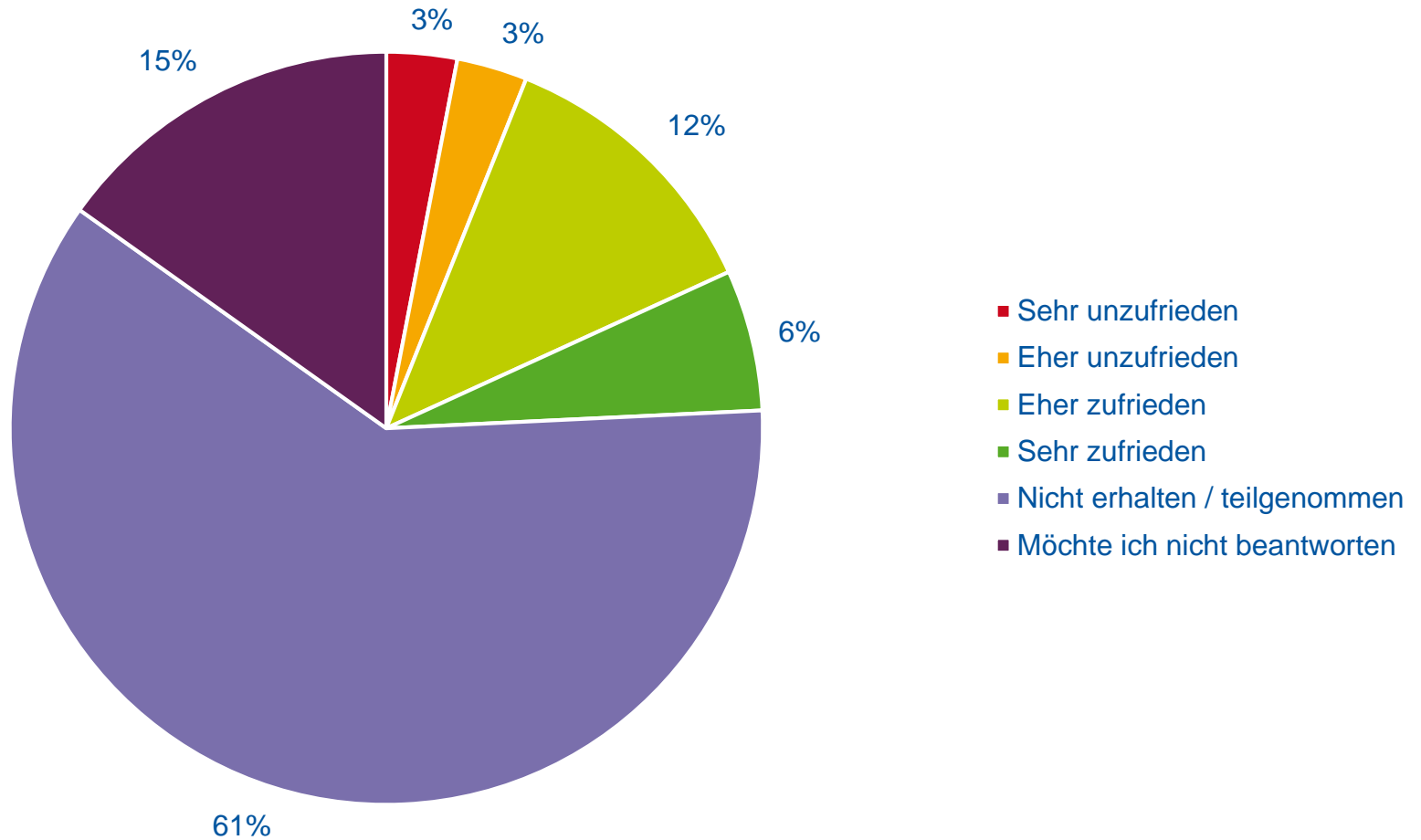
Wie zufrieden sind Sie mit den Inhalten der folgenden Informationswege?

Dokumentationsportal (doc.itc)



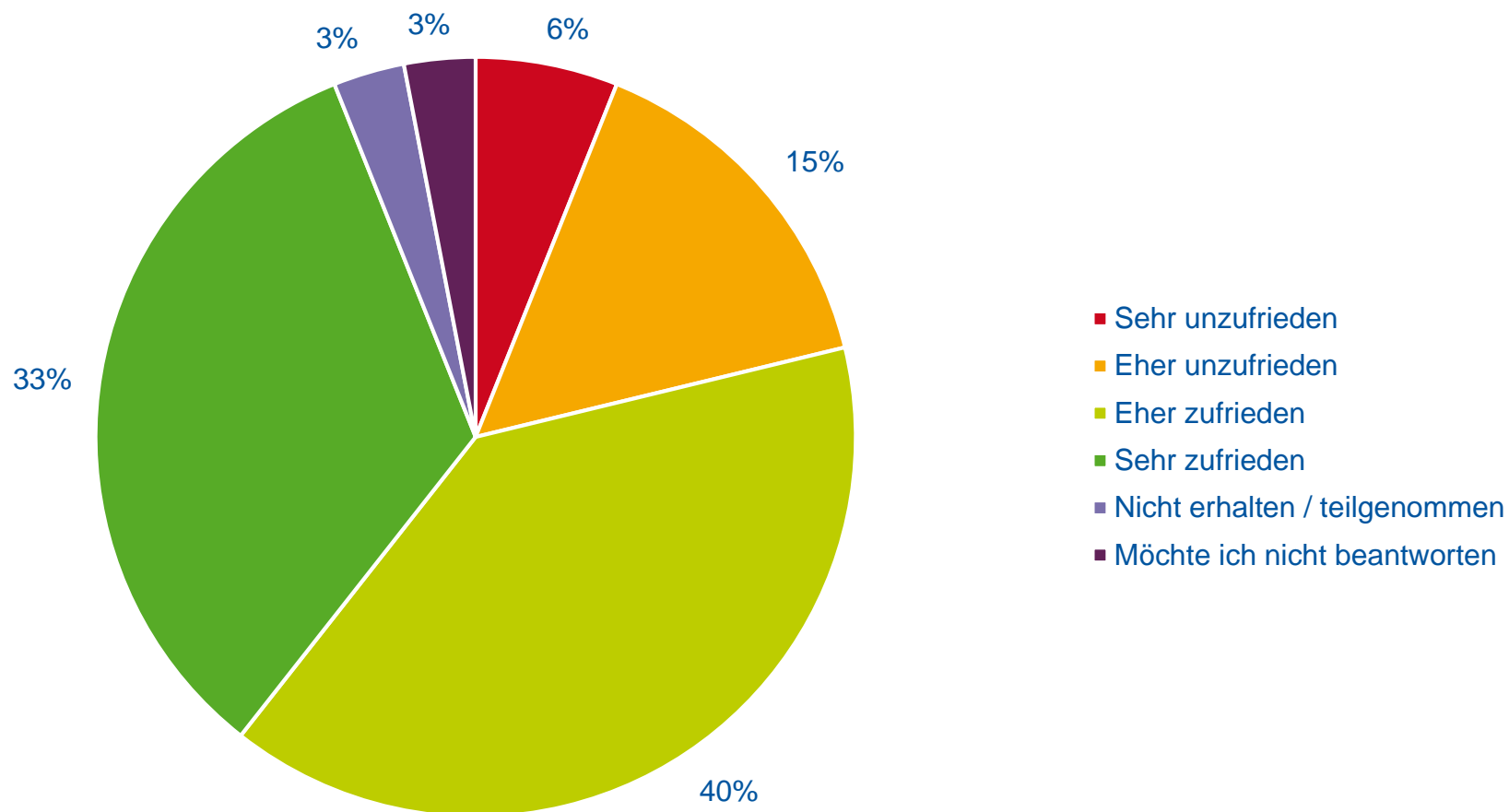
Wie zufrieden sind Sie mit den Inhalten der folgenden Informationswege?

IT Center Blog



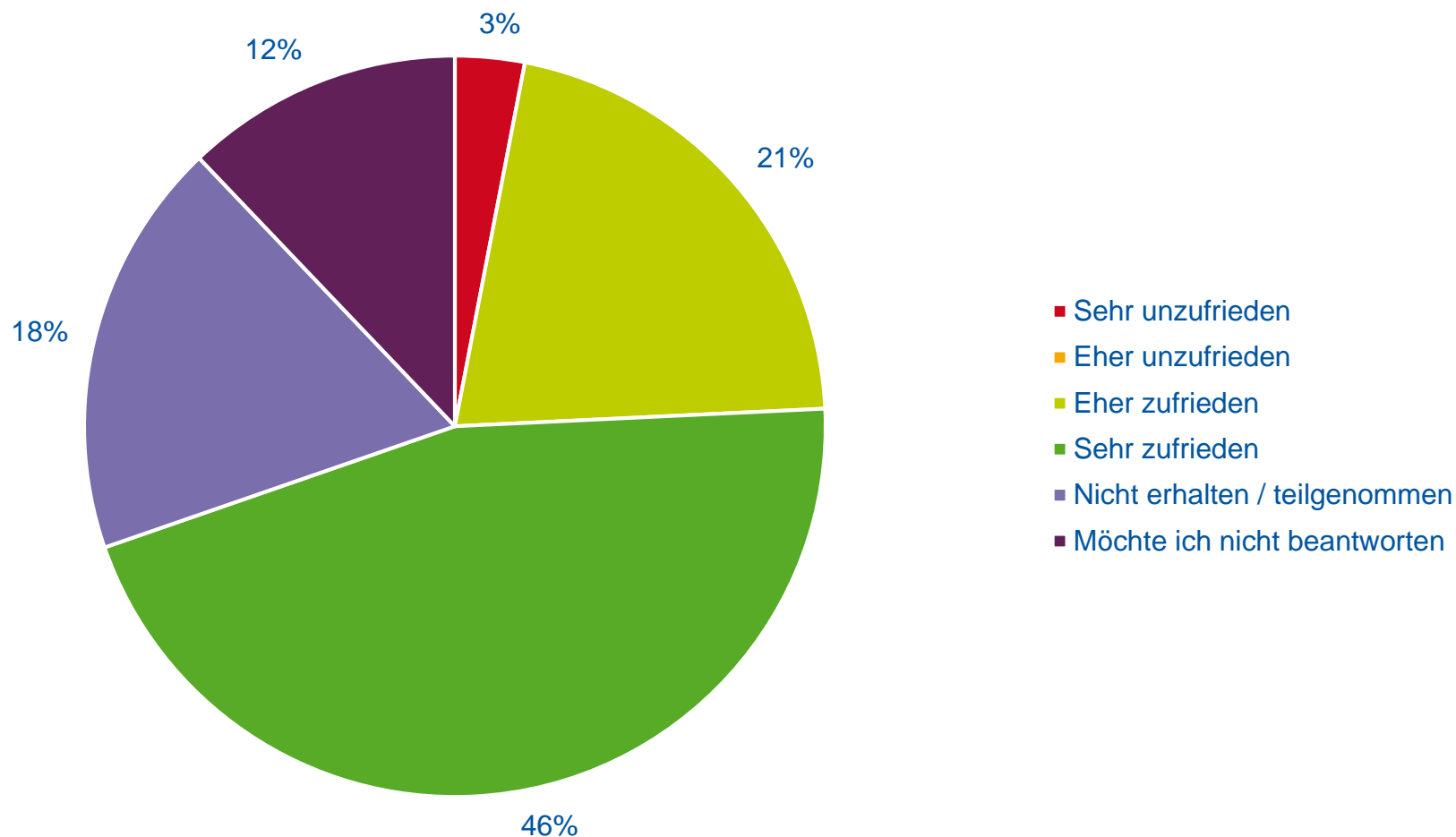
Wie zufrieden sind Sie mit den Inhalten der folgenden Informationswege?

Informations-E-Mails

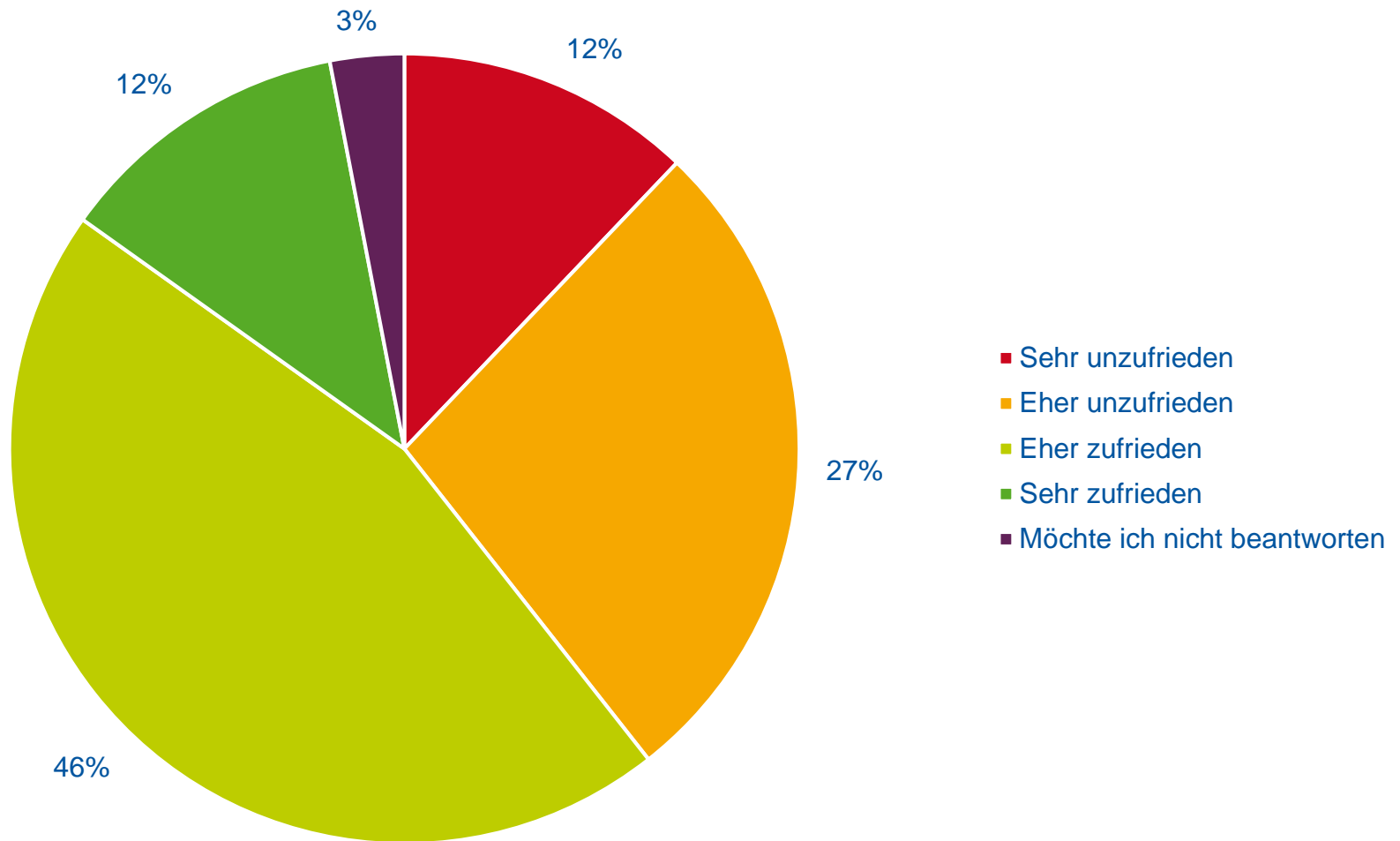


Wie zufrieden sind Sie mit den Inhalten der folgenden Informationswege?

Persönliche Gespräche



Wie zufrieden sind Sie mit der eigentlichen Durchführung der Migration?



Was hätten Sie sich bzgl. der Durchführung der Migration gewünscht? Was können wir beim nächsten Mal besser machen? (I)

- **Information über Abschluss der Migration, sodass sofort auf Probleme geprüft werden kann** ★
- Durchführung hat perfekt funktioniert
- Servicedesk Mitarbeiter sollten besser auf derartige Maßnahmen vorbereitet sein
- **Weniger/geringere Downtime (max. 15 Minuten angekündigt, in einem Fall jedoch etwa 90 Minuten gedauert)** ★
- Vor Änderungen von Abläufen über diese informieren
- Beheben von Problemen bevor Migration weiter durchgeführt wird, z.B. Firewall / DNS

Was hätten Sie sich bzgl. der Durchführung der Migration gewünscht? Was können wir beim nächsten Mal besser machen? (II)

- Zugesagte Migrationswünsche beachten:
 - "Wir hatten gebeten unsere Migration auf einen anderen Tag zu verschieben, um Komplikationen während eines Einstellungstests für Bewerber/innen zu vermeiden. Laut Mitarbeiter und Online-Portal SEVIRE ist dies auch geschehen. In der Praxis war unsere VM am Tag des Tests dennoch nicht zu erreichen, weil anscheinend irgendwelche Prozesse gestartet worden, aber nicht abgeschlossen. Durch den Ausfall der VM musste der Test schriftlich durchgeführt werden. Dies hinterließ bei den Bewerber/innen keinen guten Eindruck und erzeugte für uns einen erheblichen Mehraufwand.,,
- Gut vorbereitet durch bereitgestellte Informationen und automatische Checks
- **Mehr Kommunikation zu den "wirklichen" Problemen → Globale Störungsmeldungen sind nicht hilfreich**
- Bessere Kommunikation am Migrationstag, genaue Bestimmung der Migrationszeit um Datenverlust zu verhindern

Welche Aspekte der Durchführung der Migrationen haben aus Ihrer Sicht (besonders) gut funktioniert? Was sollten wir beim nächsten Mal wieder so machen? (I)

- Alles! An dieser Stelle möchte ich mich auch im Namen meiner Kollegen bei den ITC-Mitarbeitern für die gute Unterstützung und zielführende Arbeit bedanken. Wir wissen ihre Tätigkeiten und die daraus resultierenden Ergebnisse sehr zu schätzen
- Alle → Es gab keine Schwierigkeiten
- Informationen vor der Migration
- **Hilfestellung durch Servicedesk war sehr gut**
- Abgesehen von Netzwerk-Problemen hat die Migration gut funktioniert

Welche Aspekte der Durchführung der Migrationen haben aus Ihrer Sicht (besonders) gut funktioniert? Was sollten wir beim nächsten Mal wieder so machen? (II)

- Die Erreichbarkeit war jederzeit gegeben und es wurde immer so gut wie möglich versucht zu helfen
- Rückmeldungen haben nie lange auf sich warten lassen
- Die Kommunikation mit dem ITC war immer gut und freundlich.
- **Vorarbeiten und Anzeige, ob ein Rechner schon fertig vorbereitet war, waren sinnvoll**



Offene Kommentare

Haben Sie weitere Kommentare oder Anregungen?

- **Schade dass die Umstellung jetzt zu Ausfällen geführt hat, während sonst immer alles stabil lief**
- Von 7 betroffenen Maschinen sind 8 länger ausgefallen. Klingt komisch, aber eine Maschine wurde schon im DNS migriert, obwohl die VM Migration für einen anderen Termin geplant war. Leider hat bei allen Maschinen die Firewall-Migration nicht geklappt
- Der Service des IT-Center in allen Fällen war vorbildlich → Schnell, kompetent und führte sofort zur Lösung der Probleme
- Verwirrung über Zeitpunkt der Migration, anstatt Verweis auf Website besser persönliche Zusendung der Migrationsdaten
- Soweit waren alle Infos nachvollziehbar und die Kollegen vom IT Center immer für Fragen und Hilfen verfügbar. Danke

**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**