

manage it

[[IT - Strategien und Lösungen]]

Entscheidend für die Wettbewerbsfähigkeit

Einheitliche ECM-Plattform

Den Spagat wagen

Information Lifecycle Management

Die konsequente Neuausrichtung der IT

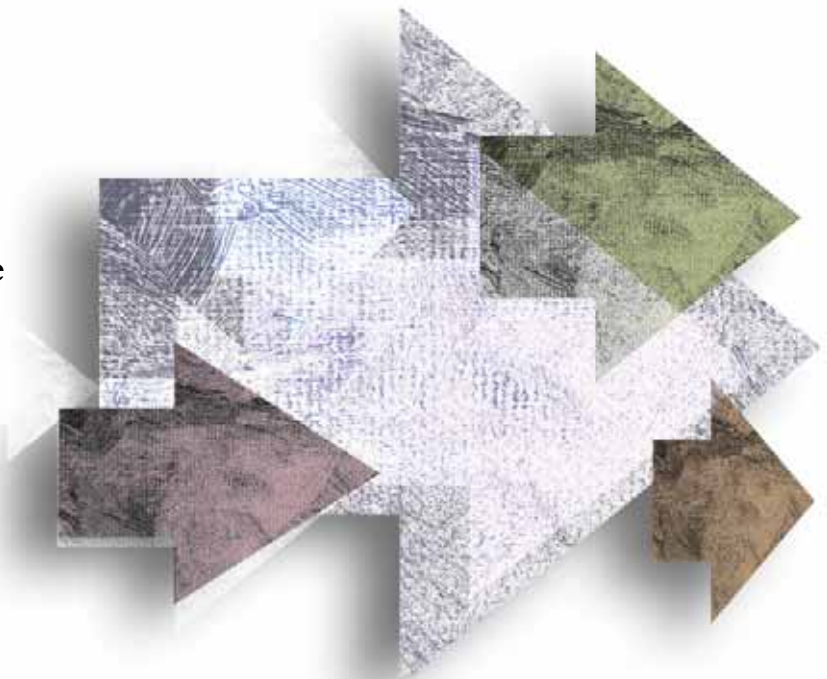
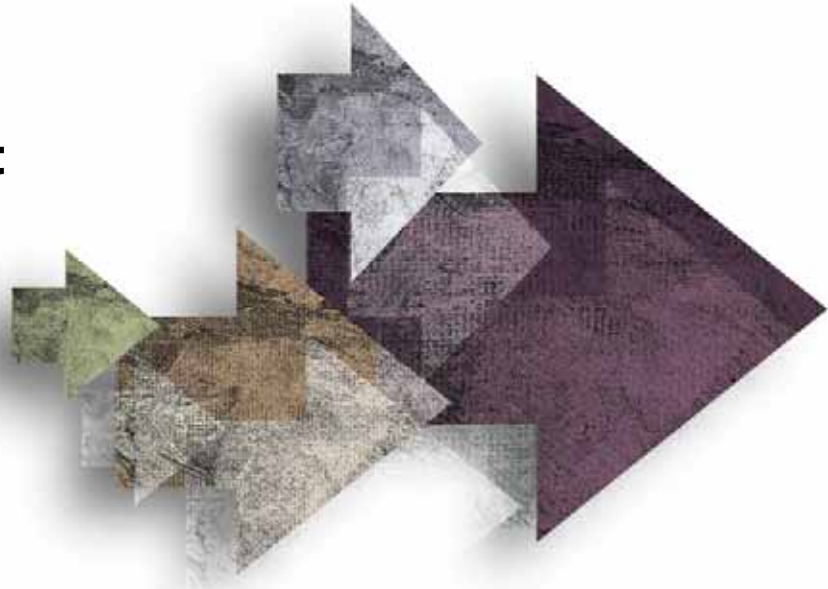
Business Alignment

Die IT als Treiber des Wandels

Netzwerkzentrierte IT-Strategie

Viele Wege führen zum Ziel

Konsolidierung und virtuelle Zentralisierung



Messlatte für ein professionelles Service-Management

Kein Entfaltungsraum für Teillösungen

Die IT wird mehr und mehr als Motor für das Geschäft gesehen. Dementsprechend richten die Unternehmen vermehrt ihr Augenmerk auf das Produkt sämtlicher IT-Leistungen: die Verfügbarkeit, Performance und Wirtschaftlichkeit ihrer Geschäftsprozesse. Das notwendige Mittel dazu, um dies alles zu bewerkstelligen: der Einsatz einer professionellen Service-Management-Lösung. Der förmlich explodierende Voice-over-IP (VoIP)-Markt mit verzögerungsempfindlichen Sprach- und Videostreamen im Datennetz inspiriert die Unternehmen zusätzlich, beim Service-Management nichts anbrennen zu lassen.

Doch wie zur passenden Service-Management-Lösung finden? Zumal die Anbieter den Unternehmen die Auswahl alles andere als einfach machen. Hinter vielen Service-Management-Offerten verbergen sich lediglich Teillösungen, die ihren Fokus auf das Netzwerk-, System- oder Applikationsmanagement legen. Andere, Service-Management-Speziallösungen, kümmern sich nur um die Abbildung von Alarmen mit ihren Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse. Wie und wie umfassend das IT-Management darunter gelöst wird, das delegieren sie stattdessen an die Unternehmen. Das Problem in diesem Fall: Mangelnd es an der technischen Managementbasis, wird auch das Service-Management auf Kosten der Geschäftsprozesse nur unzureichend greifen. Damit bleibt den Entscheidern, die eine professionelle Lösung anvisieren, nichts anderes übrig, als nach einer umfassenden Plattform Ausschau zu halten, die so wenig wie mögliche IT- und Service-Managementlücken lässt.

Auf die Überwachungsbreite achten.

Was die Entscheider für eine erfolgreiche Auswahl brauchen, ist eine Messlatte, anhand der sie nachfragen können, ob die Service-Management-Lösung hält, was die Anbieter verspre-

chen. Das beginnt mit einer grundsätzlichen Recherche, inwieweit die angebotene Plattform Anforderungen an das Telekommunikationsmanagement abdeckt. Selbst einige große Hersteller haben hier beachtliche Lücken. Sie gehen für das Unternehmen auf Kosten eines End-to-End-Service-Level-Managements. Dabei geht es weniger um die Konstellation, dass Unternehmen und Service-Provider die Plattform desselben Herstellers einsetzen. Ist die Telekommunikationsmanagement-Funktionalität unter der Plattform weniger gut ausgeprägt, wird dadurch zwangsläufig auch das SLA-Management an den Schnittstellen zum Service-Provider, über die vermehrt verzögerungsempfindliche Ströme transferiert werden, leiden. Mit Blick auf eine umfassende Überwachung aller an den Geschäftsprozessen beteiligten Systeme und Komponenten über Agenten sollte die Service-Management-Plattform folgende Protokolle, Sprachen, Module und Schnittstellen einräumen:

- || TL1 (Transaction Language)
- || Syslogs
- || Applikations-Logs
- || SNMP (Simple Network Management Protocol)
- || CORBA (Common Object Request Broker Architecture)

- || XML (eXtensible Markup Language)
- || C++
- || Java
- || generische SNMP-Module
- || zahlreiche Element-Management-Systeme

Nur dann werden alle geschäftsprozessstragenden Systeme ins Service-Management einbezogen werden können. Speziell generische SNMP-Module erlauben, sich bei der Überwachung auch herstellereinspezifischer Parameter aus SNMP-Private MIBs (Management Information Bases) zu bedienen. Eine breite Unterstützung von Element-Management-Systemen wie Cisco Works, BMC Patrol, IBM/Tivoli Enterprise, Microsoft Operation Manager und Remedy Gateway hilft, nach Bedarf verbleibende Überwachungslücken zu schließen. So bestückt, ermöglichen es Plattformen wie Spectrum von Computer Associates mehr als tausend Systeme von über fünfzig Herstellern ins Service-Management einzubinden.

So effizient wie möglich messen.

Jedes System mehr, das in die Überwachung einbezogen wird, generiert einen zusätzlichen Administrationsaufwand und steigert an der zentralen

Konsole die Anzahl der gemeldeten Ereignisse. Umso wichtiger ist es für die Entscheider, auf die richtigen Technologien/Instrumente zu achten, um beidem – zu hohen Administrationskosten und einer Ereignisflut – wirkungsvoll vorzubeugen.

Vorgefertigte Mess-Schablonen, so genannte Templates, sind das richtige Mittel, um die Ereignismessung in den Systemagenten so effizient wie möglich zu gestalten. Dazu halten solche Templates vordefinierte Messparameter vor, die nur noch geringfügig auf den Einsatz hin angepasst werden müssen. Entsprechend breit sollte unter der Service-Management-Plattform das Angebot an Templates sein, damit die Entlastung in voller Agentenbreite greift. Unter Spectrum sind das über Tausend solcher vorgefertigten Mess-Schablonen. Sie sind nicht nur das geeignete Mittel, den Messaufwand im laufenden Betrieb herunterzuschrauben. Auch die Projektumsetzung der Service-Management-Lösung geht darüber schneller über die Bühne. Für die Systeme, für die keine Templates zur Verfügung stehen, sollte der Anbieter dem Unternehmen die Definition von Scripts und XML (eXtensible Markup Language)-Vorgaben einräumen. Darüber können verbleibende Messlücken, wenn auch unter höherem Aufwand, geschlossen werden.

Für eine Bereinigung der gemessenen Ereignisse in wichtige Alarme müssen Mapping-Dateien ran. Auch hier gilt: Je breiter das Angebot, desto besser wird in diesem Fall die Verdichtung zu werthaltigen Alarmen greifen. Unter Spectrum sind das über 6.000 Mapping-Dateien. Nicht nur der Verantwortliche an der zentralen Konsole profitiert von dieser Bereinigung, indem er den Überblick über alle auflaufenden Alarme behält. Auch die Korrelationsmaschine liefert schneller eine qualitativ höherwertigere Problemaufdeckung, weil sie von irreführenden Informationen und unnötigen Verarbeitungslasten befreit wird.

Richtig korrelieren. Von den Alarmen verlässlich auf deren Ursachen zu schließen, ist die dritte Etappe eines erfolgreichen Service-Managements.

Auch hier lohnt es sich, für die Entscheider genau hinzuschauen. Immerhin hängt vom Aufbau der Korrelationsmaschine die Qualität der Ursachenforschung ab. Fast 90 Prozent aller Ursachen werden mittlerweile automatisch nachvollzogen und für eine schnelle Problembehebung um passende Konfigurationsvorschläge ergänzt, sofern die Architektur der Korrelationsmaschine stimmt. Darauf sollten die Unternehmen in diesem Zusammenhang achten:

1. Korrelationsstufe: Problemverfolgung innerhalb der Domäne – Netzwerk, Server, Applikationen, Speichersysteme oder WAN-Schnittstellen – per Modellierungstechnik mit automatischer Unterdrückung aller Folgealarme.

2. Korrelationsstufe: Verfolgung domänenübergreifender Alarme per Event-Manager. Dazu sollten für ein umfassendes Problembild auch die Alarme aus allen relevanten Syslog- und Anwendungs-Log-Dateien über entsprechende Agenten in den Event-Manager einfließen.

3. Korrelationsstufe: Weitergehende Problemrecherche, indem die Systemalarme zusätzlich zu den betroffenen IT-Services und Geschäftsprozess-Abschnitten in Beziehung gesetzt werden (Condition-Correlation-Technik).

Über den dritten Korrelationsdurchlauf können auch Probleme aufgedeckt werden, die beispielsweise durch die dynamische Zuweisung von Netzverbindungen, Service-Level-Vereinbarungen, Servern oder Speichereinheiten entstehen. Korrelationsvereinfachend sollte plattformintern mit einer Alarm-Datenbank und einem Einheitsformat gearbeitet werden. Nur so stellen sich einer flexiblen Korrelation von Alarmen keine Hürden in den Weg. Vorsicht in diesem Zusammenhang vor sogenannten Building-Block-Architekturen. Sie erschließen zwar mittlerweile domäneübergreifende Korrelationen. Das funktioniert aber nur über dazwischengeschaltete Konvertierungsprozesse zwischen den Datenbanken der einzelnen Blöcke. Das, wiederum, geht zwangsläufig auf Kosten der Performance der Korrelationsma-

Es muss nicht gleich der große Wurf sein Service-Management-Einstieg über das Netzwerk

Umfassende Service-Management-Plattformen setzen keine Projektierung am Stück voraus. Auch eine Umsetzung in Schritten ist möglich, vorausgesetzt die Lösung ist modular aufgebaut. Derart gestaltet, sind Service-Management-Systeme weit einfacher zu implementieren als in der jüngsten Vergangenheit sperrige IT-Management-Frameworks.

Gerade mit Blick auf die aufkommende VoIP-Technik empfiehlt es sich, mit dem Netzwerk- und QoS (Quality-of-Service)-Management zu starten. Dadurch leistet das Unternehmen nicht nur Basisarbeit für ein professionelles Service-Management. Immerhin wird mit einer hoch verfügbaren und performanten Netzinfrastruktur die Grundlage für optimierte Abläufe in Daten, Sprache und Video gelegt. Auch die Vorteile einer effizienten Messung, leistungsfähigen Korrelationsmaschine und eines professionellen Echtzeit-Reporting kommen bereits innerhalb dieser Service-Management-Domäne wirtschaftlich zum Tragen. Zudem lohnt es bereits in dieser Phase, Netzwerk- oder QoS-Probleme mit ihren Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe über Relationship-Mapping-Dateien abzubilden. Mit dem Provider vereinbarte SLAs wie Verfügbarkeits-, Performance-Werte und CoS (Class-of-Services) werden ohnehin auf Netzebene abgewickelt. Darüber hinaus spricht der Preis für einen »Netzwerk«-Einstieg ins Service-Management. Solche Lösungen, beispielsweise im Rahmen von Spectrum, sind schon ab 30.000 Euro zu haben – inklusive guter, modularer Ausbauperspektiven. Eine schnelle Amortisierung der Produkt- und Projektkosten ist somit förmlich garantiert.

schine und birgt unnötige Ablaufrisiken in sich. Die Problembehebung anhand der Konfigurationsvorschläge geht nur dann schnell von der Hand, wenn die zu überwachenden Systeme voll ins Konfigurationsmanagement der Service-Management-Lösung integriert sind. Dann muss sich der IT-Operator im Zuge der Problembehebung nicht mit unterschiedlichen Bedieneroberflächen und -funktionen herumplagen. Zu einer schnellen Problembehebung gehört auch die nahtlose Integration aller eingesetzten Asset-Datenbanken. Hier stehen unter anderem die Konfigurationen und Einstellungen der Systeme, die die Problembehebung beschleunigen.

Professionelles Reporting, am besten in Echtzeit. Was jetzt noch fehlt, ist der Brückenschlag zu den Geschäftsprozessen. Dazu wird ein professionelles Reporting, am besten in Echtzeit, gebraucht. Kommt es zu Problemen innerhalb der IT, müssen ihre Auswirkungen auf Prozessebene dem Service-Verantwortlichen sofort transparent werden. Möglich machen das sogenannte Relationship-Mapping-Dateien. Sie weisen die Auswirkungen von Systemproblemen wie Verfügbarkeits- und Performance-Einbußen als betriebswirtschaftliche Kenngrößen wie Produktivitäts-, Umsatz-, Gewinnverluste und/oder Einbußen an Kundenbindung aus. Zudem stellen sie die betroffenen Gruppen entlang von Geschäftsprozessen an der Service-Konsole heraus. Das können interne wie externe Gruppen, beispielsweise bei Geschäftspartnern, sein. Diese Informationsgabe mit betriebswirtschaftli-

**Nutzen Sie unser
Angebot für
Sonderdrucke oder
E-Publishing-Dateien
von Artikeln aus**

manage it
[[IT-Strategien und Lösungen]]

Tel.: +49 8092 87543

chem Mehrwert für das Unternehmen lebt von der Qualität und Anzahl solcher Relationship-Mapping-Dateien. Mehr ist hier besser als zuwenig. Die automatische Rückkopplung von den Systemproblemen auf die Auswirkungen auf Geschäftsprozessebene hat für den Service-Verantwortlichen einen weiteren Vorteil: Er kann je nach Dringlichkeit für das Geschäft die Behebung der anstehenden Probleme priorisieren.

Damit sollte das Leistungsspektrum eines professionellen Reportings unter der Service-Management-Plattform nicht ausgereizt sein. Jederzeit aktuelle Reports sollten auf Tastendruck am Bildschirm präsent sein. Vorgefertigte Berichtsstrukturen, die lediglich auf die eigenen Darstellungsansprüche hin angepasst werden müssen, erleichtern die gezielte Ausgabe von historischen Betrachtungen, Trends sowie Auswertungen, beispielsweise für das Controlling oder die IT-Planer. Auch mit Blick auf die Problemrecherche ist ein professionelles Reporting in Echtzeit wichtig. Es liefert ohne Aktualitäts-

verlust die Hintergrundinformationen oder Momentaufnahmen zu besonders diffizilen Problemkonstellationen, die über die Korrelationsmaschine nicht aufgedeckt werden konnten. Besonders lukrativ für das Unternehmen ist der permanente Mitschnitt von SLAs (Service Level Agreements) an den WAN-Schnittstellen, sofern im Reporting-Tool diese Funktionalität hinreichend ausgeprägt ist. Dann werden beispielsweise anhand von Tabellen die Zeiten der Nicht-Einhaltung von SLAs durch den Service Provider lückenlos und nachweislich transparent. Das versetzt die Entscheider in die Lage, beweiskräftig gegenüber dem Dienstleister auf eine bessere SLA-Einhaltung zu drängen, andernfalls für alle Verstöße auf Rückzahlungen und Penalties zu bestehen.

Nicht vergessen werden sollte unter dem Service-Management-Plattform das integrierte Internet-Dashboard. Darüber können sich an den Geschäftsprozessen beteiligten Teilnehmer unter Browser-Oberfläche einen schnellen Einblick in Verfügbarkeits- und Performance-Zustände sowie ihre Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe verschaffen. Dazu darf allerdings ein integriertes Rollen-Management nicht fehlen. Es ist notwendig, um die Informationsgabe exakt auf den Informationsbedarf der einzelnen Gruppen zuzuschneiden und vor unberechtigten Abrufen zu schützen.

Mustafa Doekmetas

Mustafa Doekmetas ist Director Business Development EMEA bei CAs SPECTRUM Business Unit.
E-Mail: mustafa.doekmetas@aprisma.com

Einblick Durchblick Ausblick

f ü r d r e i z e h n f ü n f z i g !

[] **Ja**, ich bestelle drei Ausgaben » *manage it* « zum Preis von Euro 4,50 pro Ausgabe. Dieses Probeabonnement verlängert sich nicht automatisch.

Schicken Sie diesen Coupon an:

ap Verlag GmbH
Postfach 1380
85554 Ebersberg

oder faxen Sie die Seite einfach an die Nummer

+49 8092 87544

Titel: _____

Vorname: _____

Nachname: _____

Position: _____

Firma: _____

Straße: _____

PLZ: _____ Ort: _____

E-Mail: _____

Telefon: _____

Fax: _____