



STEP BY STEP ZUM SERVICE

Service Level Management, kurz SLM genannt, ist ein Weg, um IT-Abteilungen und Rechenzentren effizient zu betreiben sowie den Ausfall von IT-Systemen und damit die Störung wichtiger Geschäftsabläufe abzuwenden.

Eines vorweg: Service Level Management (SLM) bedeutet weit mehr als nur die Überwachung von Service Level Agreements (SLA). Die Herausforderung besteht in der Verknüpfung der verschiedenen Ebenen von Geschäftsabläufen: von der Enterprise Application Integration (EAI) über das System-Management (SM) bis hin zur IT-Infrastruktur (IFS).

Grundvoraussetzung für das SLM ist die detaillierte Bestandsaufnahme aller Elemente einer IT-Infrastruktur: Netzwerkkomponenten, Server und Speichersysteme müssen genauso erfasst und dokumentiert werden wie Datenbanken und Applikationen mit ihren Konfigurationen. Kein Leichtes Unterfangen, denn oft wird in Unternehmen durch den vielfältigen Einsatz von Best-of-Breed-Lösungen das notwendige Informationsmanagement vernachlässigt.

GESCHÄFTSABLÄUFE GENAU IM BLICK

Durch SLM sollen die wichtigen Geschäftsabläufe und Geschäftsprozesse verfügbar und performant gehalten werden. Die zugehörigen Prozesse, Dienste und Services müssen hierzu quantitativ wie qualitativ beschrieben werden, so dass Service Level Agreements wie die Qualität der genutzten Systeme über messbare Größen bewertet werden können und eine planbare Kostenstruktur entsteht.

Zudem soll das SLM intelligente Korrelationen von Einzelinformationen mit vorgegebenen Sollwerten bereitstellen. Dabei müssen Abweichungen nach fest definierten Regeln erkannt und automatisch an den zuständigen Personenkreis gemeldet werden. Die Auswertung dieser Meldungen erhöht die Transparenz und hilft, Prozessschwachstellen sichtbar zu machen. Plötzlich auftretende Kapazitätsengpässe gehören damit der Vergangenheit an, da sich über die zeitliche Analyse der erfassten Daten frühzeitig Trends erkennen und Prognosen erstellen lassen. Gleichzeitig soll im Fehlerfall die Informationsbasis des Help-Desk-Personals aktiviert werden, das Online-Zugriff auf alle relevanten Daten hat. Auch müssen alle Systemveränderungen dargestellt werden. So erhöht sich die Verfügbarkeit aller IT-Systeme, weil weniger Zeit für die Fehlersuche benötigt wird.

Eine effiziente IT-Betriebsführung umfasst mindestens die Aspekte Standardisierung, Automatisierung und Dokumentation. Darum müssen von allen Systemen Konfiguration und Zustände festgehalten werden, um die Steuerung und Rückmeldung an die EAI zu gewährleisten. Diese Anforderungen werden jedoch in der Praxis nur selten erfüllt. Was sind die Gründe hierfür?

MEHR ALS SYSTEMVERKNÜPFUNG

Die gängigen System-Management-Produkte haben einen rein aufgabenspezifischen Fokus. Durch den Best-of-Breed-Ansatz vieler Unternehmen bei der Produktauswahl ergibt sich aber häufig die Situation, dass System-Management-Produkte eingesetzt werden, deren Datenbestände nicht automatisch über Hardware- und Betriebssystemplattformen hinweg zu einer Informationsbasis für das SLM verarbeitet werden.

LEVEL MANAGEMENT

INFORMATIONSDICHTUNG

Soll SLM wirklich zur Entlastung von Rechenzentren und zur Absicherung von Geschäftsprozessen führen, muss der Top-down-Ansatz der Enterprise Application Integration mit dem Bottom-up-Ansatz einer effizienten IT-Betriebsführung kombiniert werden. Zur Unterstützung des SLM ist es daher notwendig, eine zusätzliche Schicht der Informationsverdichtung und Aufbereitung zu etablieren, den „Single Point of Information“ (SPI). Dieser SPI muss automatisiert alle notwendigen Informationsbestandteile im gesamten IT-Netzwerk beinhalten. Durch die Kombination der EAI mit dem SPI können dann die Ziele des SLM effizient realisiert werden.

Was ist dafür notwendig? Ein Unternehmen benötigt eine permanent und automatisiert verfügbare, vollständige und stets aktuelle Dokumentation der Konfiguration und Zustände aller IT-Komponenten inklusive aller zusammengefassten Informationen aus den eingesetzten System-Management-Tools. Diese Informationsbasis sollte im Rahmen des SLM in der Lage sein, dynamisch auf innovative Veränderungen im IT-Betrieb zu reagieren. Optimal wäre eine jederzeit anpassbare Konfiguration dieser Informationsbasis, um auch neue Technologien oder Applikationen berücksichtigen zu können. Dies gilt natürlich auch für alle in der Vergangenheit erfassten Informationen.

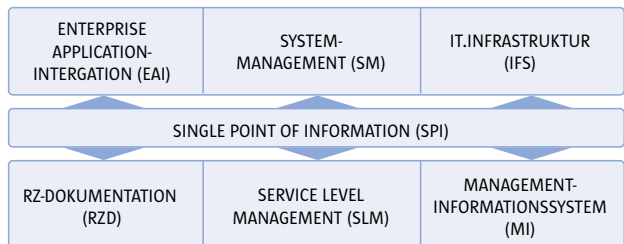
SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Das Systemhaus nova ratio hat mit novalInfo eine System-Management-Lösung entwickelt, die speziell auf die Anforderungen von SLM zugeschnitten ist. novalInfo ist modular, lässt sich rasch in den IT-Betrieb einführen und deckt die Bedürfnisse der Rechenzentren ab. Den Kern bildet der novalInfo-Dokumentations-Server, der für die Erfassung und Aktualisierung aller Infor-

Die nova ratio AG ist ein Software-Hersteller von System-Management-Lösungen und bietet mit seiner Produktfamilie novalInfo eine hochwertige Unterstützung für die IT-Betriebsführung. Die Referenz der Kundenklientel reicht vom mittelständigen Unternehmen bis hin zum global agierenden Weltkonzern.

mationen einer IT-Umgebung verantwortlich ist. Er stellt eine automatisierte und plattformübergreifende Systemdokumentation bereit. Auf Basis dieser Informationen implementiert der Dokumentations-Server den Single Point of Infor-

auch die Prognosen für Wirtschaftlichkeitsberechnungen und Kapazitätsplanungen von Rechenzentren. Zusätzlich werden über novalInfo kritische Arbeitsabläufe gesteuert. Dies garantiert die praxisnahe Umsetzung strategischer Vorgaben wie Change Management im Rechenzentrum. Zur Absicherung unternehmenskritischer Prozesse werden zentral verwaltete, erweiterte Zugangskontrollen eingeführt. Role based Accounts schränken die für einen Anwender verfügbaren Befehle auf den für die Durchführung einer Aufgabe benötigten Umfang ein. Session Tracking protokolliert alle Aktivitäten bis hinunter auf Tastendruckebene im zentralen novalInfo-Dokumentations-Server, wo sie wiederum ausgewertet werden.



SLM verknüpft verschiedene Ebenen von Geschäftsabläufen



Weitere Informationen:

nova ratio AG
E-Mail: sales@nova-ratio.de
Web: www.nova-ratio.de