

IT Operations Analytics für mehr Client-Performance

Wenn Monitoring und Analytics, dann richtig!

Das Hochfahren dauert ewig, beim Tippen nerven Latenzzeiten und Druckaufträge verschwinden im Nirwana: Wenn End-User Probleme haben, liegt die Ursache dafür oft im Verborgenen. Doch was bringen übliche Monitoring-Tools überhaupt noch, wenn es um das Erkennen, Isolieren und schließlich Lösen von Schwierigkeiten am Arbeitsplatz eines End-Users geht?



Gängige Monitoring-Tools überwachen und analysieren sehr gezielt und spezifisch – aber oft nur Netzwerk oder Server. Eine übergreifende Zusammenschau findet in der Regel nicht statt. Gerade der komplette und konsistente Überblick – auch über die End-User IT – ist aber wichtig, um unnötiges Suchen an der falschen Stelle zu vermeiden – da dies wertvolle Zeit bis zur Problemlösung frisst.

Der Ansatz von IT Operations Analytics (ITOA) ist daher nur folgerichtig. Denn entsprechende Software setzt auf vollständige Verbindungsdaten und sichert neben dem Sammeln von aktuellem Material auch histori-

sche Daten, die nach einem IT Issue als Analysegrundlage dienen können. Leistungsstarke ITOA-Software stellt Informationen über die Verbindungen und die Performance aus Sicht der End-User im Zusammenspiel von Desktop-Netzwerk-Server gegenüber und gibt eine Richtung vor, wo Detailanalysen erfolgen sollten. Ein konsequenter Big-Data-Ansatz ermöglicht diese Gegenüberstellungen. So stellt sich relativ schnell heraus, ob ein Client ein lokales Problem hat oder ob es sich um ein größeres Problem in der Netzwerkinfrastruktur oder auf den Servern handelt. Klassisches »Fingerpointing« der Abteilungen untereinander wird

damit auf ein Minimum reduziert. Man sieht eben gleich, wo es hakt – und in welchem Ausmaß.

Support-Prozesse werden stark beschleunigt. Die Einsatzmöglichkeiten von ITOA-Software sind vielfältig: Die durchgängige Performance-Analyse von IT-Services wie Active Directory, Mailing, Skype oder Storage sind für viele Unternehmen inzwischen ebenso relevant wie die Kontrolle und Analyse sogenannter »Business Critical Services« wie DMS, SAP, ERP auf ihre Qualität und Verfügbarkeit hin. Zudem ist der Realtime-Ansatz bei ITOA-Lösungen wichtig: Die Anreicherung von ITSM-Tools mit Echtzeitdaten kann nennenswert dabei helfen, die Supportprozesse zu optimieren und zu beschleunigen. Da der vollständige Blick auf die Verbindungsdaten auch mögliche Datenlecks sichtbar machen kann, profitiert zudem die IT-Security im Unternehmen. Werden dann noch Zugänge und Berechtigungen – in Abstimmung mit Betriebsrat und Co. – passend gewählt, dürfte sich jeder Compliance-Beauftragte freuen.

Insgesamt erlaubt ITOA nicht nur eine »gefühlte« Verbesserung des Komforts für End-User, sondern schafft im Unternehmensumfeld auch messbare Vorteile. Incident-Prozesse werden optimiert, was sich wiederum positiv auf die Laufzeiten von Support-Tickets beim IT-Support-Team und somit auf die Kosten auswirkt. Man gewinnt in der IT mehr Proaktivität durch die Bereitstellung von Echtzeitdaten und kann entstehende Probleme sehr frühzeitig erkennen und entsprechende Maßnahmen ergreifen, bevor es zu Problemen kommt. Durch eine frühzeitige Erfassung der betriebseigenen Hardware vor dem Rollout eines Softwareprojekts kann man zum Beispiel ermitteln, welche Infrastruktur dafür gegebenenfalls erweitert werden muss.

Eingreifen, bevor der End-User Probleme bemerkt. Bei den Stadtwerken Tübingen hat man sich mit der Lösung von Nexthink bereits für IT Operations Analytics entschieden: »Wir wollen mehr darüber erfahren, wie es um

die Performance und Sicherheit auf unseren Unternehmens-PCs steht«, erklärt IT-Leiter Gerd Quauka. »Während im Backend bisher der Zustand der Systeme lückenlos feststellbar war, erwies sich ein umfassender Check der Client-Landschaft als umständlich bis unmöglich. Also suchten wir nach einer Lösung für das Monitoring der PCs – mit dem Ziel, Performance-Probleme und Verhaltensauffälligkeiten in der Client-Landschaft frühzeitig gemeldet zu bekommen. Idealerweise, bevor der Nutzer die Probleme überhaupt bemerkt.« Auch für Quauka zählen vor allem die Pluspunkte Konsistenz und Echtzeit: »Wir wollten eine Software, die fortlaufend Informationen über Aktivitäten am Client abgreift und auf Unregelmäßigkeiten hin analysiert, analog zu den Monitoring-Lösungen im Server-Bereich.« Die Lösung sammelt nun kontinuierlich detaillierte Daten zu den Aktivitäten am PC. Sie überwacht den Desktop-Zustand und misst zudem die Qualität von Applikationen.

Bei den Stadtwerken Tübingen sammelt der sogenannte Kollektor der Nexthink-Software Verbindungsdaten, analysiert die IT-Services aus der Anwenderperspektive, erkennt Verbindungsziele, überwacht live alle wesentlichen Ereignisse – und signalisiert, wenn sich ungewöhnliches Verhalten abzeichnet. Erfasst werden unter anderem Ressourcenverbrauch, Crashes, Bandbreiten und Fehler. Der Kollektor selbst ist ein kleiner, passiver Treiber mit lediglich 500 KByte Speicherbedarf.

Engmaschig gewebtes Sicherheitsnetz. Doch der Kollektor kann eine Menge: Verdächtiges Verhalten, etwa der Upload von großen Datenmengen in Kombination mit dem Aufruf einer unbekanntes EXE-Datei, reicht bereits aus für einen Alarm. Die ITOA-Software, die in den Stadtwerken Tübingen zum Einsatz kommt, enthält eine Anbindung an das Programm »Virus Total«, in dem Daten von über 50 verschiedenen Virensclannern gesammelt werden. So können sich die Mitarbeiter auf ein deutlich enger gewebtes Sicher-

heitsnetz verlassen als wenn nur ein einzelner Virensclann eingesetzt würde. Werden Malware-Dateien entdeckt, informiert die ITOA-Lösung in Echtzeit den Third-Level-Support, der sofort Gegenmaßnahmen ergreifen kann.

Fest steht jedenfalls: Ob Malware oder »nur« lange Ladezeiten bei Programmstarts – um Hilfe zu bekommen, muss das Problem bekannt sein. Doch daran hapert es nur allzu oft. Denn in vielen Unternehmen kommen zu wenige verwertbare Problemanzeigen aus den Fachabteilungen in die IT. Entweder weil sich die Mitarbeiter frustriert mit ihren langsamen Rechnern abgefunden haben – oder weil sie nur unpräzise Angaben machen können. Beschwerliche Fehlersuchen durch die IT-Fachleute sind oft die Folge. Auch wenn viel Zeit in die Diagnose gesteckt wird – am Ende fehlt aufgrund mangelnder Datengrundlage doch der entscheidende Hinweis auf das Problem. ITOA dagegen wertet sämtliche Verbindungen aus und erlaubt auch den Rückblick auf mögliche Ursachen, die in der Vergangenheit liegen. Im Rahmen eines klassischen IT Service Management reichert etwa Nexthink mit seinen ermittelten Echtzeitdaten IT-Service-Management-Lösungen wie helpLine an.

Man sieht so sehr einfach die Richtung, in der das Problem zu suchen ist. So entstehen sichtbare Einsparungen für die Unternehmen, die sich für ITOA entscheiden. Denn der proaktive Ansatz verkürzt Ticket-Laufzeiten im IT-Support und reduziert die nötigen Touchpoints mit dem Service Desk. Aufreibende Irr- und Umwege in der Service-Kommunikation entfallen.

Kai Engel, Michael Huss



Michael Huss, Key Account Manager bei Nexthink (links) und Kai Engel, Service Manager bei der PMCS.helpLine Software Gruppe (rechts)