

Seminar: IT Service Management

ZHAW, Standort Zürich

Handout zum Seminarvortrag vom 20. Februar 2013

Florian Lüthi, 19. Februar 2013

End-to-end Monitoring: Vertiefung

Diese Arbeit beschäftigt sich mit End-to-end Monitoring von IT-Services aus der Business-Perspektive. Der Grundsatz ist, dass IT-Services immer einen Teil zu einem Geschäftsprozess beitragen. Das Management dieser Beziehungen erfolgt durch **Business Service Management (BSM)** und **Service Level Management (SLM)**. Der Monitoring-Aspekt findet in der Definition von **Service Level Agreements (SLAs)**, ihren **Objectives (SLOs)** sowie **Key Performance Indicators (KPIs)** und **Metriken** seinen Niederschlag. Die Kernidee ist, dass nicht nur einzelne Services in punkto Geschwindigkeit und Verfügbarkeit überwacht werden, sondern gesamte Business-Prozesse, die wiederum aus einzelnen IT-Services bestehen.

Die Top-Down-Ein- und Durchführung der obigen Aspekte ist in Grossfirmen eine bekannte Disziplin. Die spannenderen Fragestellungen ergeben sich allerdings bei der Anwendung auf klein- und mittelgrosse Firmen mit beschränktem zeitlichem sowie monetärem Budget. **Deshalb fragen wir:**

- Das feingranulare Ausgestalten der Service-Landschaft bietet maximale Transparenz. Allerdings sollten Business-Prozesse einer stetigen selbständigen Verbesserung unterliegen, was sich in zu ständigen Änderungen der SLAs, SLOs und Metriken führt. Wie können diese **zwei sich widersprechenden Begebenheiten unter einen Hut gebracht werden**, und gibt es Ansätze, welche eine Optimierung auf beiderlei Seiten zulassen?
- Ist es möglich, die gesamte eingesetzte Werkzeugkette **linear nach unten zu skalieren**? Nur so wird es für Kunden mit einer Handvoll Vollzeitäquivalenten möglich sein, End-to-end Monitoring nutzbringend einzusetzen.

Ein **Service Level Agreement (SLA)** ist der Teil eines Dienstleistungsvertrags, in welchem die Dienstleistung formal definiert ist. Eine typische Eigenschaft ist, dass der Dienstleister seine Dienstleistung zu unterschiedlichen Konditionen in verschiedenen Levels anbietet und der Kunde so gemäss Budget und Anforderungen auswählen kann. Die **Service Level Objectives (SLOs)** darin definieren die (qualitativ und quantitativ) zu erreichenden Ziele sowie die Methodiken, mit welchen die zur Überprüfung notwendigen **Metriken** erhoben werden.

Web Service Level Agreements (WSLA) ist eine maschinenlesbare Form von SLAs, mittels derer Web Services (theoretisch) selbständig einen Vertrag zur Zusammenarbeit aushandeln können. IBM entwickelte einen entsprechenden Standard, der weitreichende Möglichkeiten bietet, sogar das Auslagern der Messungen an unabhängige Drittparteien bei ungenügender Vertrauensbasis.

IT-Leistungskataloge können durch End-to-end Monitoring um die wichtige Dimension der Selbstverbesserung ergänzt werden, da die KPIs der einzelnen Leistungen unmittelbar zur Verfügung stehen.

Outsourcing von IT-Dienstleistungen wird durch End-to-end Monitoring erst transparent und sinnvoll. Dies vor allem, weil dadurch interne IT-Abteilungen gezwungen werden, sich selber von Kosten- in Profitcenters zu verwandeln und dadurch die Leistungen vergleichbar werden.

Nichtsdestotrotz fällt das **Fazit** aber durchgezogen aus, vor allem aus der Sicht der kleinen Unternehmen. Alle vorgestellten Methodiken sind auf grosse Unternehmen ausgelegt und verlangen ein nicht zu unterschätzendes Mass an verwaltungstechnischem Aufwand, der in keinem sinnvollen Verhältnis zur erwarteten Einsparung steht. Ausserdem wird die Anforderung der schnellen und unbürokratische Änderung von Prozessen und Services wegen geänderter Bedingungen nicht beachtet.