**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.

**Fragestellungen**

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.

Ein