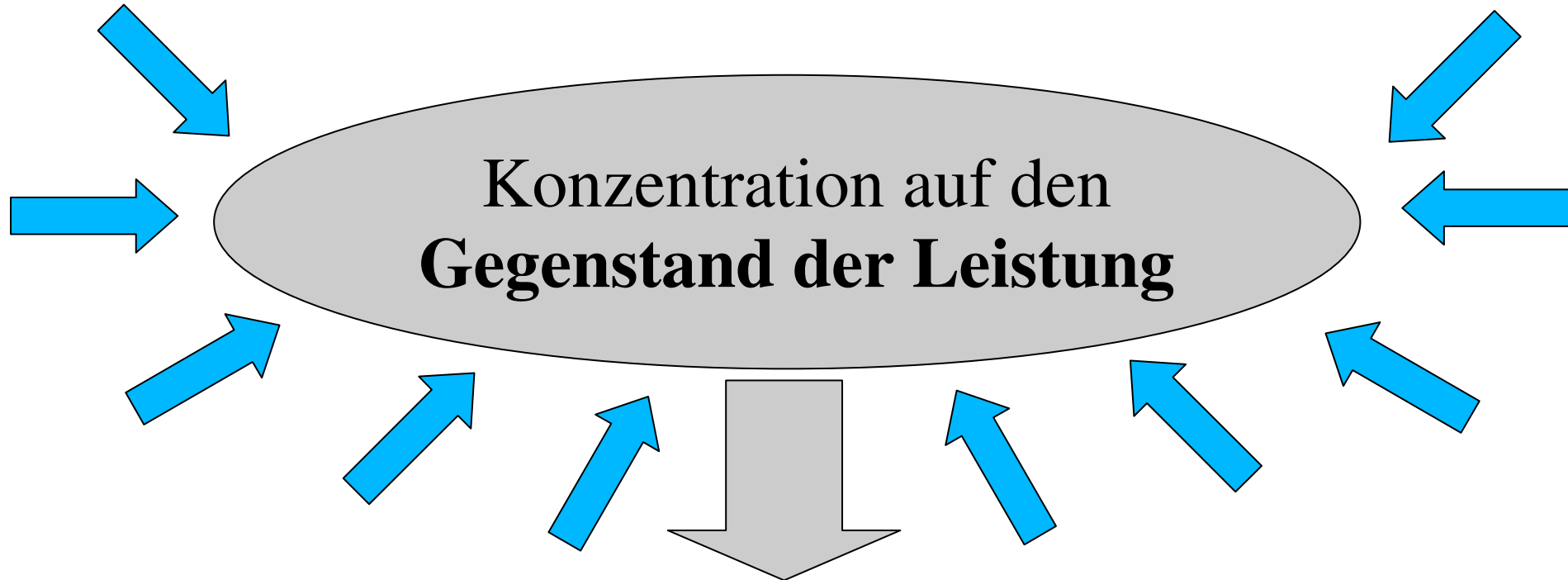


IT Monitoring: ohne Prozessorientierung ist die Qualität in Gefahr

www.blue-elephant-systems.com





Voraussetzungen sind:

- eine hinreichende Flexibilität in der Gestaltung von Abläufen und
- Integration.
Integrierte Prozesse verlangen integrierte Systeme.

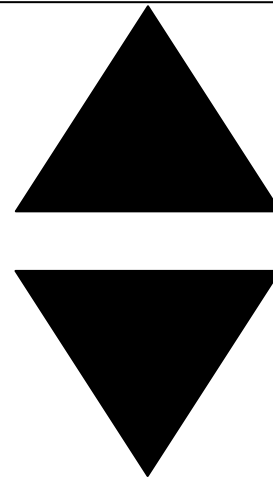
- ***Erhöhte Effizienz, da ...***
 - überflüssige Arbeiten wegfallen
 - es bessere Möglichkeiten zur Automatisierung gibt.
- ***Bessere Effektivität und Qualität, da ...***
 - die Transparenz der Ziele und Anforderungen höher ist.
 - Verantwortlichkeiten klar definiert werden können.

Kosten

Effizienz

Nutzen

Controller:
„IT Monitoring ist am wirtschaftlichsten, wenn man es gar nicht betreibt.“



IT Leiter:
*„Ohne IT Monitoring kann ich für nichts garantieren.
(Und mit auch nicht.)“*

Effektivität

IT Monitoring ist ein notwendiges Übel.

- Die Prozesse im IT Monitoring sind von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich. Beispiele sind:
 - “Move to Production”
 - Release Management
 - Entwicklungsprozess von Instrumentierung
- Beispiele für Prozessschritte
 - Create User / Operator
 - Create / Delete Node
 - Assign policies
 - Distribute configuration to nodes
 - Verify configuration on nodes
 - Create, Modify, Copy, Delete Policy
 - Version control
 - Deploy agent
 - etc.

- Was für Symptome hat eine mangelnde Prozessorientierung im IT Monitoring?
 - Es gibt keine oder die falsche Instrumentierung auf Managed Nodes.
 - Es kommt zu “message storms”.
 - Es werden alte oder zu neue Versionen von Policies verteilt.
 - Dem Operator fehlen Zuständigkeiten.
 - Es fehlen Policy Assignments.
 - Die Verteilung von neu entwickelten oder geänderten Templates wird vergessen.
 - Es fehlen Conditions in einer Policy.
 - u.v.a.m.

Unmittelbare Konsequenzen

- Systeme werden nicht überwacht oder nicht so überwacht, wie sie überwacht werden sollten.
- Es erfolgt keine oder eine zu späte Reaktion auf Störungen.
- Es gibt irreführende, falsche oder zu viele Meldungen.
- Änderungen können nicht nachvollzogen werden.
- Die Übersicht geht verloren.
- Es werden Ressourcen verschwendet.

- Schlechte Verfügbarkeit von Anwendungen oder Diensten.
- Schlechte Leistung von IT Systemen.
- Rechtliche Verpflichtungen können nicht eingehalten werden.
- ***Die IT hat oder bekommt ein schlechtes Image.***

Vermeidbare Fehler in der IT Überwachung können direkt zu Problemen auf Ebene der Geschäftsprozesse führen.

- „Hausmittel“ der Werkzeuge wie HP OM
 - Schnittstellen zur Serialisierung von Konfigurationsinformationen
 - Download/Upload
 - APIs, CLIs
 - Support-Tools
 - Reports

- Vorteile
 - Die Schnittstellen sind verfügbar.
 - Die Schnittstellen bieten viele Möglichkeiten.
- Nachteile
 - Programmierung ist oft unvermeidlich.
 - Es handelt sich um Schnittstellen zu Rohdaten.
 - Es existiert nur ein Bezug zu einzelnen Management Server Systemen.
 - Ein Prozessbezug ist aufwendig zu realisieren.
 - Ein root Zugriff oft notwendig.

- Nachteile
 - Es gibt Abhängigkeit von den Produktkonzepten.
 - Die Automatisierbarkeit von Schritten ist eingeschränkt.
 - Zugriffe sind werkzeugspezifisch.
 - **Lösungen sind immer Projektlösungen.**
 - **Wartung!**

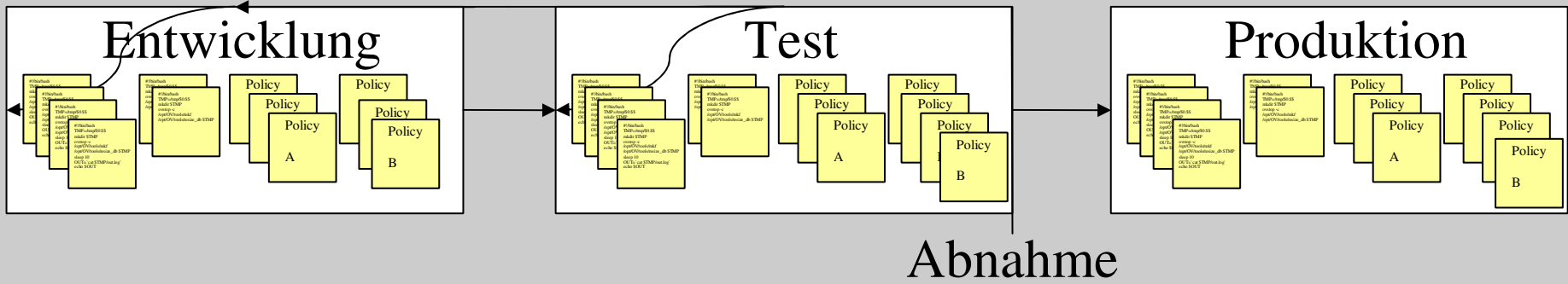
- MIDAS ist eine modulare Lösung, die IT Management Werkzeuge wie HP OM (aka. OVO) oder NNM in folgenden Bereichen erweitert.
 - Transparenz und Verfügbarkeit der Informationen
 - Automatisierung
 - Prozessorientierung
- Es gibt folgende MIDAS Module
 - MIDAS Documentor (OVO/U, OVO/W, NNM)
 - MIDAS Configurator (OVO/U)
 - MIDAS Administrator (OVO/U)

- Entwicklung von Instrumentierung für eine typische Geschäftsanwendung
 - Datenbank Server
 - Anwendungsserver
 - IT Infrastruktur-Komponenten

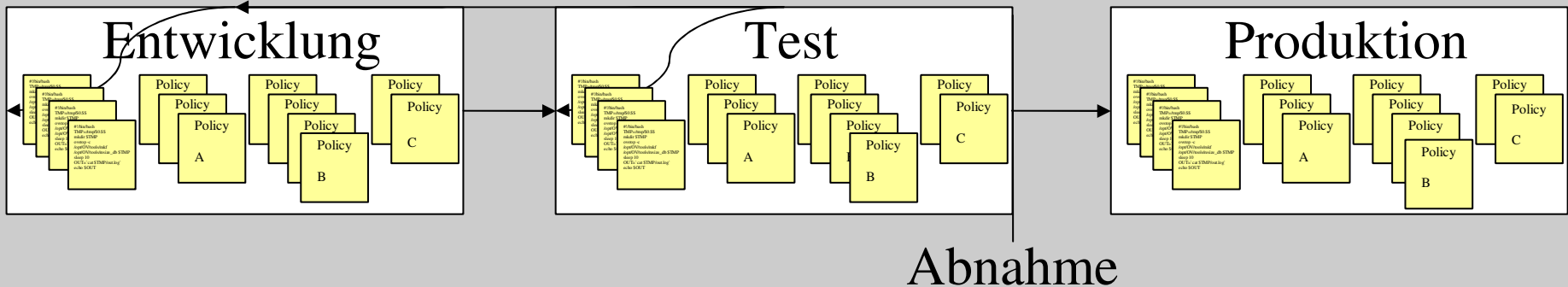
Entwicklung von Instrumentierung bedeutet in aller Regel *Softwareentwicklung* mit allen Konsequenzen.

Praxisbeispiel

Version 1.0



Version 2.0



- Was muß im Einzelnen entwickelt werden?
 - Policies / Templates
 - Skripte und Konfigurationsdateien
 - Weitere OM Elemente und Strukturen
 - Nodes / Node Groups
 - Template Groups
 - Assignments
 - Operatoren
 - Message Groups
 - Applications / Application Groups

- Die Instrumentierung ist oft schlecht überschaubar.
 - Komplexe und dynamische Zusammenhänge und Abhängigkeiten
- Die Entwicklung von Instrumentierung ist oft ein verteilter Prozess.
 - Entwicklung durch externe Berater
 - Unterschiedliche Abteilungen sind involviert
- Das Rad wird oft neu erfunden.
 - Wiederverwendung ist oft schwierig.

- Namenskonventionen sind wichtig.
 - Oft die einzige Möglichkeit um Zusammenhänge abzubilden.
 - Die Einhaltung ist oft schwierig sicherzustellen.
- Entwicklung von Instrumentierung für eine große Anzahl von Anwendungsinstanzen
 - Ähnlichkeiten vs. Gleichheit

- Dokumentation und Versionierung werden oft vernachlässigt.
- Change Management und Auditing sind oft schwierig zu realisieren.
- Jeder hat root Rechte auf dem Management Server.
- Oft ist die Wartung über den Lebenszyklus der Anwendung ist oft ein großes Problem
 - neue Releases des “managed object”
 - neue oder geänderte Anforderung

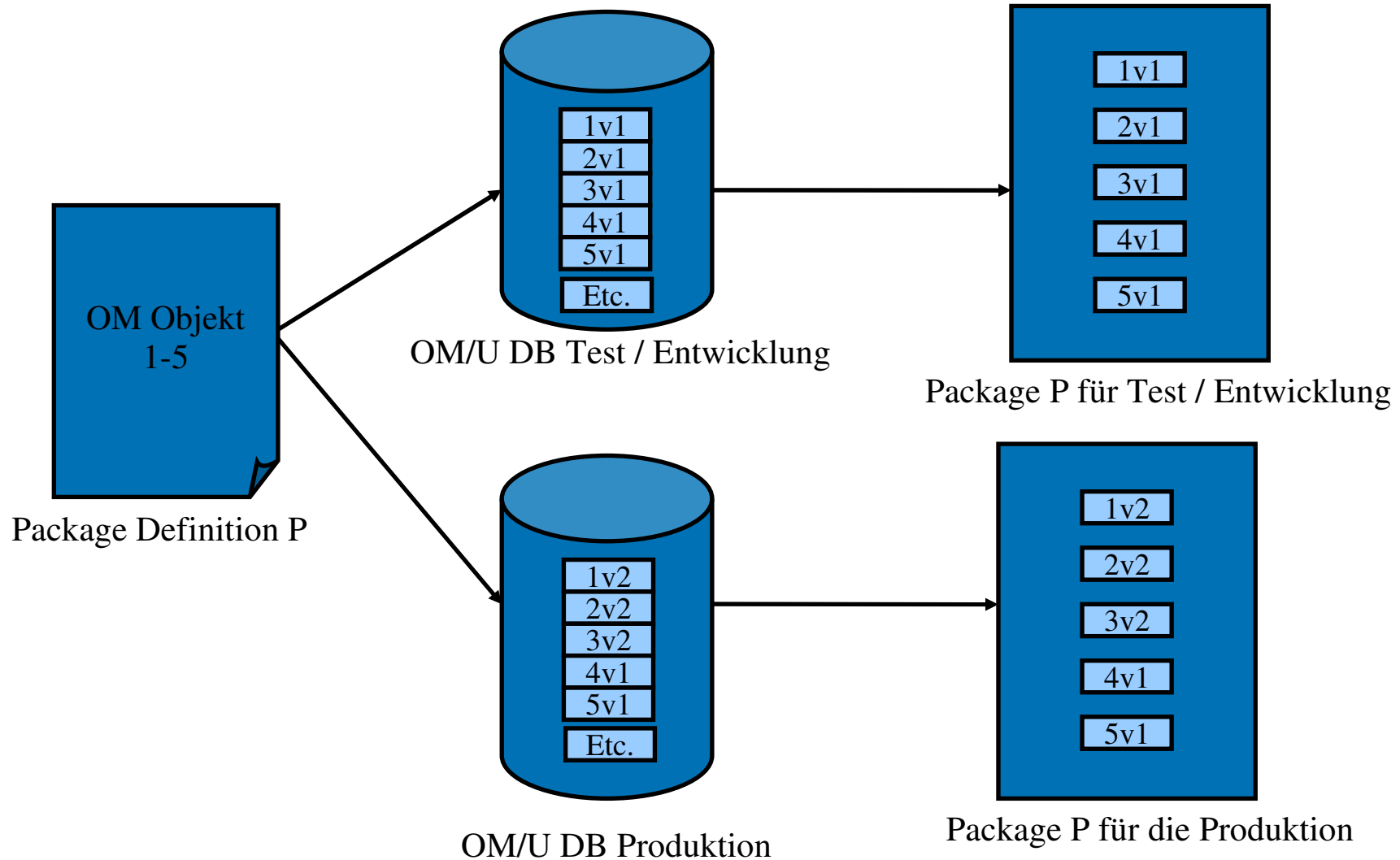
- Spezifikation
- Entwicklungsphase
 - Editieren von Komponenten
 - Dokumentation
 - Versionierung
 - Erzeugung eines Pakets für den Test

- Testphase
 - Transfer des zu testenden Pakets vom Entwicklungssystem zum Testsystem
 - Test von Komponenten und evtl. Implementierung von Änderungen
 - Dokumentation
 - Versionierung
 - Archivierung
 - Abnahme
 - Erzeugung eines Paketes für die Produktion

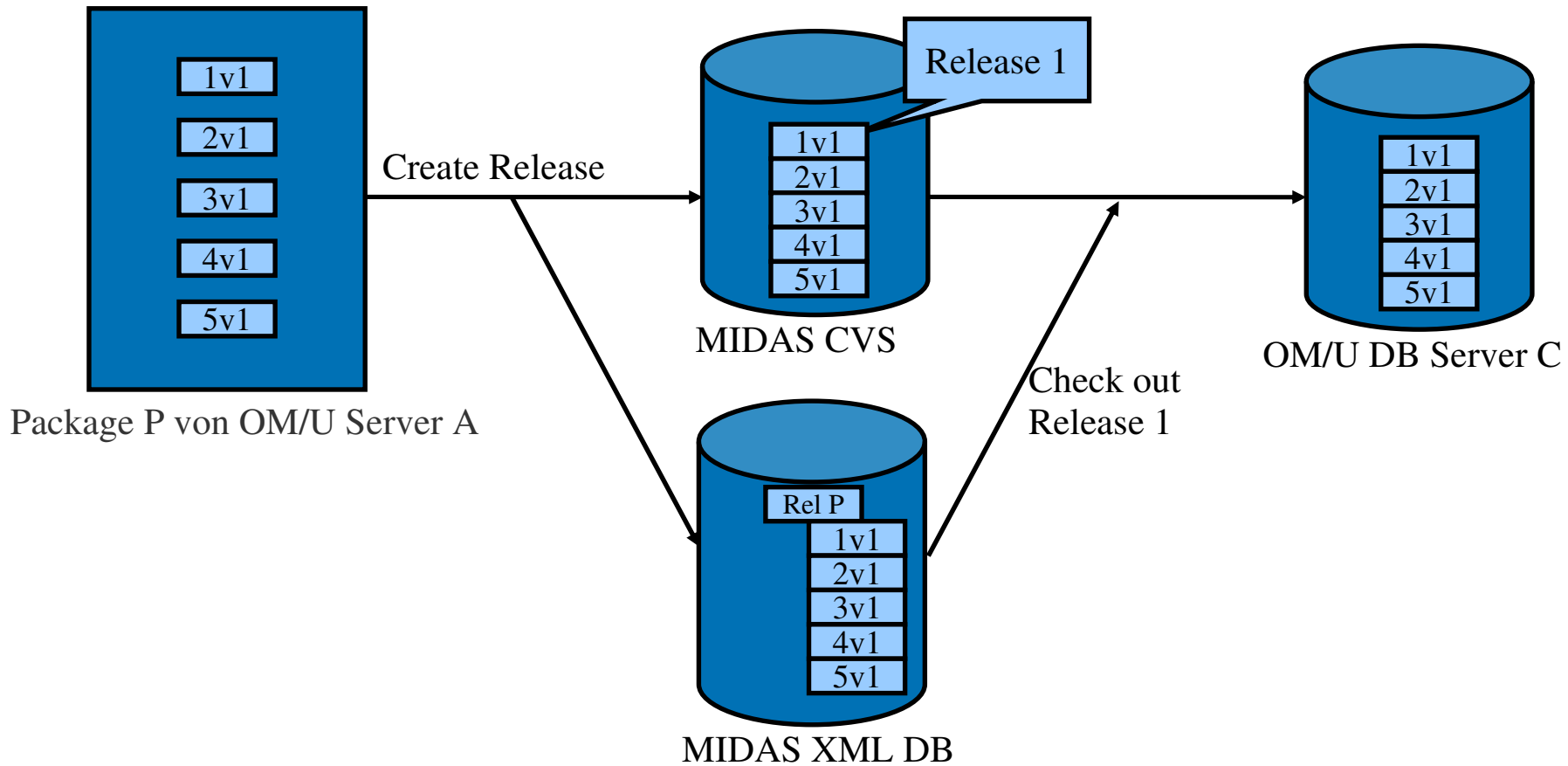
- Phase der Überführung in die Produktion
 - Transfer von Komponenten vom Testsystem zu den Produktionssystemen
 - Verteilung in der Produktionsumgebung
 - Verifikation
 - Dokumentation
 - Versionierung
 - Archivierung

- Packages sind ein Mittel um einen
 - Anwendungs- und/oder
 - Dienstbezug herzustellen.
- Packages werden durch Regeln und durch eine spezifische Auswahl definiert.
- Packages sind Container für
 - beliebige OM Objekte oder
 - beliebige Dateien

- Packages erlauben folgende Operationen
 - Check-In (um ein Release zu erzeugen)
 - Transfer zu einem oder mehreren OV Servern
 - Browse / View Packages
 - Suche in einem Package



Packages und Releases



- Gegenstand des Monitorings sind nicht mehr primär
 - Policies, Nodes oder andere OM Objektesondern
 - Anwendungen und Dienste
- Mit Packages ist ein OM Release Management möglich.
- Package Definitionen können als Soll-Definition benutzt werden
 - Desired State Management

- Prozessorientierung ist wichtig für die Effizienz, Effektivität und Qualität im IT Management.
- Keine Prozesse zu haben, kann gefährlich und teuer sein.
- “Papierprozesse” sind aufwendig und fehleranfällig.
- Die Bordmittel der Werkzeuge sind unzureichend.
- Es werden Mittel gebraucht, die die Prozessorientierung in der täglichen Arbeit unterstützen.

Vielen Dank!

Weitere Informationen unter:

www.blue-elephant-systems.com

oder

info@blue-elephant-systems.com

- MIDAS Documentor
 - User und User-Rollen Konzept
 - Flexible Sichten
 - Transparenz
 - Bessere Verfügbarkeit von Informationen.
 - Erzeugung von Dokumentation
 - In verschiedenen Formaten

- MIDAS Documentor
 - Suche (“OM Google”)
 - Vergleich (Policy Compare/Diff)
 - Übersicht über die gesamte OM Konfiguration
 - OM Objekte wie Policies etc.
 - Files, d.h. Skripte, Konfigurationsdateien und andere Dateien
 - Unterstützung einer OM Umgebung bestehend aus mehreren OM Servern
 - Entwicklung, Test und Produktion
 - MoM
 - Zentraler Überblick

- MIDAS Configurator
 - User und User Rollen Konzept
 - Rechte Vergabe auf Basis der OM Objekte
 - Editing der gesamten OM Konfiguration
 - Versionskontrolle
 - Verwaltung der Instrumentierung
 - Upload/download
 - Transfer
 - Und all das, was der MIDAS Documentor bietet ...

- MIDAS Administrator
 - Package Konzept
 - Möglichkeit Packages/Releases zu verwalten
 - Create, view, transfer, diff
 - Scheduling und Überwachung des Verteilprozesses
 - “Desired State Verification”
 - Direkter Zugriff auf und Vergleich mit Informationen des “managed node”
 - Und all das, was der MIDAS Configurator bietet ...