

IT Service Management – Aligning IT with Business

Deutschland 2010

.....
Unternehmensdarstellung und Fallstudie - gesponsert von Compuware
.....

- ANGABEN OHNE GEWÄHR -

IDC Multi-Client-Projekt ▪ Juni 2010 ▪ Analyst: Matthias Kraus

METHODIK

Das nachfolgend dargestellte Unternehmensprofil sowie die Fallstudie basieren auf Informationen, die von Compuware zur Verfügung gestellt wurden. Für diese Angaben übernimmt IDC keine Gewähr.

COMPUWARE

Unternehmensdarstellung Compuware

Informationen zum Unternehmen

Software, Experten und Best Practices von Compuware können Unternehmen dabei unterstützen, den Wertbeitrag ihrer IT zur Erreichung der Unternehmensziele zu erhöhen. Compuware Lösungen steuern das IT Portfolio und optimieren nach eigenen Angaben die Performance von geschäftskritischen Anwendungen innerhalb der Unternehmens-IT und im Internet. Im deutschsprachigen Raum sind in mehr als 500 Unternehmen die Produkte und Dienstleistungen von Compuware im Einsatz. Weltweit gehören nach Angaben von Compuware 46 der Top 50 Fortune-500-Unternehmen zum Kundenstamm. Compuware wurde 1973 gegründet und hat seinen Hauptsitz in Detroit. Die deutsche Hauptniederlassung ist in Neu-Isenburg bei Frankfurt.

Positionierung im ITSM-Umfeld

Compuware Vantage ermöglicht den Blick auf die geleisteten IT Services aus der Perspektive des Endanwenders. Enduser-Experiencemonitoring ist das Verfahren, um sowohl die gelieferte Servicequalität kontinuierlich zu überwachen, als auch mittels ständiger Prognosen entstehende Engpässe frühzeitig zu erkennen und zu beheben. Gleichzeitig sorgen umfassende Analysemöglichkeiten für Einblick in die möglichen Ursachen für aufkommende Probleme und können helfen, die Problemlösung effizienter zu gestalten.

Dabei ist Enduser-Experiencemonitoring Bestandteil eines geschäftsorientierten Service Managements (Business Service Management), welches Geschäftsvorfälle auf IT-Prozesse abbildet und Unternehmen so in die Lage versetzt, ihre Geschäftsprozesse in Echtzeit zu steuern.

Darstellung des Portfolios im ITSM-Umfeld

Enduser-Experiencemanagement

Service Level Management ist nach Ansicht von Compuware dann optimal, wenn es auch aus der Perspektive des Kunden aufgesetzt wird. Daher bietet Compuware das Monitoring der IT Performance aus der Perspektive des Endanwenders an. Entweder durch roboterbasierte oder agentenlose Technologie - oder auch durch das Zusammenspiel beider Technologien - können IT-Organisationen das Anwendererlebnis ihrer in- und externen Kunden auf den Bildschirm proaktiv überwachen und steuern.

Business Service Management

Das Abbilden von IT-Prozessen auf Geschäftsprozesse gewinnt durch die Anforderung, die IT an den Geschäftszielen auszurichten, zunehmend an Bedeutung. Ebenso nehmen die damit einhergehenden Möglichkeiten zum Real-Time Reporting und zur Priorisierung von z.B. Troubleshooting-Ressourcen oder Infrastruktur-Investitionen zu. Compuware bietet nach eigenen Aussagen mit dem Vantage Service Manager eine BSM-Lösung, die herstellerunabhängig in der Lage ist, verschiedenste Datenquellen zu integrieren und in Form von übersichtlichen und konfigurierbaren Dashboards in Echtzeit auszuwerten.

Application Performance Management

Compuware Vantage bietet umfassende Möglichkeiten zur Applikationsanalyse und damit auch zur Lösung möglicher Applikationsprobleme. Sowohl in der Vorproduktions- als auch in der Produktionsphase kann Vantage dazu beitragen, Probleme in Bezug auf Applikationsperformance und Infrastruktur zu identifizieren und zu beheben. Durch transparentes Vorgehen kann Vantage für die schnelle Identifizierung und Behebung der Ursachen unzureichender Antwortzeiten sorgen – egal ob diese durch die Anwender-Workstations, durch das Netzwerk, durch den Server oder durch die Anwendung selbst verursacht werden – und spart somit, so Compuware, wertvolle Zeit bei der Fehlersuche.

Web Performance Management als SaaS

Gomez ist der Web Performance Geschäftsbereich von Compuware. Die On-Demand Plattform von Gomez beinhaltet Lösungen für das Web Load Testing, Web Performance Management, Web Cross Browser Testing und Web Performance Business Analyse, welche Web und mobile Anwendungen von „außen nach innen“ testen und messen. Dabei kommt ein globales Netzwerk von über 100.000 Messpunkten zum Einsatz. Die kombinierte Lösung aus Gomez und Compuware Vantage ist laut dem Anbieter eine Lösung, die ein nahtloses Application Performance Management End-to-End über das Internet bis hin ins Rechenzentrum („Enterprise to Internet“) ermöglicht.

Referenzen im ITSM-Umfeld

- Generali
- ImmobilienScout24
- EON IT Services
- RTL2
- Linde AG
- Wiener Krankenanstalten-Verbund
- T-Systems

Fallstudie: Wiener Krankenanstaltenverbund (KAV)

Informationen zum Kunden

Der IT-Servicedienstleister „Wiener Krankenanstaltenverbund Informationstechnologie (KAV-IT)“ versorgt mit etwa 350 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die verschiedenen Standorte des Wiener Krankenanstaltenverbundes mit der nötigen Informationstechnologie und den dazugehörigen Services. Dazu zählen eine ganze Reihe von Kernanwendungen sowie mehr als 1.000 Applikationsschnittstellen. Die KAV-IT stellt dabei den Betrieb und die Verfügbarkeit der IKT-Applikationen, u.a. für die medizinische Dokumentation, die Pflegedokumentation, das Controlling sowie die Verwaltung und Administration sicher. Zudem werden verschiedene Dienstleistungen wie z.B. IT-Schulungen, IT-Standardisierung, IT-Projekt- und Prozessmanagement angeboten. Die durchgängigen E-Health-Prozesse haben zur Folge, dass die Komplexität der Systeme ebenso steigt wie die Anforderungen und die KAV-IT technische Lösungen mit standardisierten Services und klaren Schnittstellen benötigen.

Anforderungen des Kunden

Bereits seit dem Jahr 2005 werden geschäftskritische Anwendungen in ihrer Performance und Verfügbarkeit überwacht. Umgesetzt wurde die Überwachung mit Compuware Vantage Active User Monitoring, einer aktiven, auf sogenannten virtuellen Clients („Active Agents“) basierenden Überwachungsmethode. Das roboterbasierte aktive Monitoring eignet sich vor allem zum Performance Monitoring von lesenden Transaktionen, wie zum Beispiel der Abfrage von Patientendaten oder dem Abruf von Grafik- oder Bilddateien wie etwa Röntgenaufnahmen.

Die aktive Überwachungsmethode kann jedoch nur eingeschränkt angewendet werden, da es z.B. nicht möglich ist, schreibende Transaktionen (sog. Update Transaktionen) zu messen. Der Grund dafür ist, dass Anwendungen generell reale Anwender und Messagenten nicht von einander unterscheiden können. Würde man nun einem (oder mehreren) Messagenten erlauben, tatsächlich Einträge zu schreiben, hieße das, dass durch die Messung reale Patientenakten durch zusätzliche Einträge verändert werden würden.

Zudem ist eine aktive Messung immer nur eine Stichprobe und lässt daher nur eingeschränkt Rückschlüsse auf die tatsächlichen Auswirkungen („wie viele User sind tatsächlich betroffen“) eventueller Performance-Engpässe zu.

Ziel der KAV-IT war es somit, die bestehende Lösung so zu erweitern, dass

- Mehr Anwendungen gemessen werden konnten
- Performance-Messungen anhand von realen Usern durchgeführt werden können
- Die Messung schreibender Transaktionen ermöglicht wird
- Die Anzahl der Anwender allgemein (als Grundlage für Kapazitätsentscheidungen) sowie die Anzahl der betroffenen Anwender im Problemfall in Echtzeit ermittelt werden kann

- ☒ Das bestehende aktive Monitoringsystem integriert werden kann
- ☒ Der Wartungsaufwand für die Monitoringlösung möglichst gering ist

Darstellung der Lösung durch Compuware

Auf Basis der Vorgaben hat Compuware die bestehende aktive Vantage-End-User-Experience ("EUE")-Monitoringlösung durch das passive, agentenlose EUE-Monitoring System „Vantage Real User Monitoring“ ergänzt. Das passive Monitoring „lauscht“ mittels spezieller Sensoren – sogenannter „Agentless Monitoring Devices“ – am Netzwerkverkehr und misst permanent die tatsächlichen Transaktionen aller Anwender. Durch die Erweiterung können nun lesende und schreibende Transaktionen wie etwa das Lesen und Schreiben von Patientenakten permanent in ihrer Verfügbarkeit und Performance beobachtet werden.

Projekthighlights

- ☒ Die Lösung von Compuware überwacht Anwendungen aus der Perspektive der Endanwender
- ☒ Durch den Einsatz von Vantage konnte die Verfügbarkeit und Performance der geschäftskritischen Anwendungen deutlich und kontinuierlich verbessert werden
- ☒ Die Messungen mit Vantage belegen, dass die abgeschlossenen Zielvereinbarungen voll und ganz erfüllt werden können
- ☒ Es konnten durch den Einsatz der Lösung eine Vielzahl von Applikationsproblemen und Performance-Verbesserungspotentialen identifiziert werden

Zitat des Kunden

„Durch den Einsatz von Compuware Vantage konnte die Verfügbarkeit unserer geschäftskritischen Anwendungen deutlich und kontinuierlich verbessert werden.“

SR Dipl.-Ing. Carole Tomaschek, Leiterin der KAV-IT

Copyright Hinweis

Die externe Veröffentlichung von IDC Information und Daten – dies umfasst alle IDC Daten und Aussagen, die für Werbezwecke, Presseerklärungen oder anderweitige Publikation verwendet werden, setzt eine schriftliche Genehmigung des zuständigen IDC Vice Presidents oder des jeweiligen Country-Managers bzw. Geschäftsführers voraus. Ein Entwurf des zu veröffentlichenden Textes muss der Anfrage beigelegt werden. IDC behält sich das Recht vor, eine externe Veröffentlichung der Daten abzulehnen.

Für weitere Informationen bezüglich dieser Veröffentlichung kontaktieren Sie bitte: Katja Schmalen, Marketing Manager, +49 (0)69/905020 oder kschmalen@idc.com.

Urheberrecht: IDC, 2010. Die Vervielfältigung dieses Dokuments ist ohne schriftliche Erlaubnis strengstens untersagt.