wotan® MONITORING

Whitepaper

Mit IT Service Management & Monitoring zur Hochverfügbarkeit der Geschäftsprozesse

Wie man die Kundenzufriedenheit steigert und Störungsmeldungen sowie Ausfallzeiten maßgeblich reduziert

Prozesse- und Infrastruktur Monitoring Demoversion testen:

Einfach QR Code scannen oder die Webseite besuchen.

www.wotan-monitoring.com

EINFÜHRUNG

Unternehmen und deren Prozesse sind heutzutage großteils IT gestützt. Die IT, oftmals eine eigenständige Organisationseinheit, tritt immer dann in den Mittelpunkt, sobald ein Mitarbeiter eine Störung feststellt, ein Anliegen oder einen Verbesserungsvorschlag bezüglich eines oder mehrerer IT Services hat. Es stellen sich sofort eine Reihe von Fragen:

*Unter **Prozesse Monitoring** versteht man die **Überwachung gesamter Geschäftsprozesse** auf deren Verfügbarkeit und Performance.*

Welcher IT Mitarbeiter ist für die Behebung des Problems, für Verbesserungsvorschläge oder Anliegen zuständig?

Kommt es durch die Behebung eines Problems zu Ausfallzeiten?

Gibt es detaillierte Daten bezüglich des gemeldeten Problems?

Wenn nein, woher bekommt die IT aussagekräftige Daten?

Wurde das Problem bereits gemeldet und wird an der Behebung dessen schon gearbeitet?

*Unter **Infrastruktur Monitoring** versteht man die unabhängige **Überwachung** aller **Geräte**, **Dienste**, **Ressourcen** und **externen Einflüsse** auf Verfügbarkeit, Funktionsfähigkeit und Gültigkeit.*

Wurde für die genannten IT Vorkommnisse kein standardisierter Prozess definiert, wird die Beantwortung dieser und weiterer Fragen wohl einige Zeit in Anspruch nehmen, ihre Mitarbeiter sind verärgert. Zusätzlich können zu viele Kunden/Anwenderanfragen zu einer Überlastung ihrer IT führen und ein (Teil)Ausfall wichtiger Geschäftsprozesse ist wahrscheinlich. Ausfallzeiten ihrer Mitarbeiter und redundante Tätigkeiten sind vorprogrammiert.

Dieses Whitepaper widmet sich genau dieser Problematik und legt seinen Fokus daher auf das Thema IT Service Management (kurz ITSM) gekoppelt mit Prozesse- und Infrastruktur Monitoring. Zu Beginn wird anhand eines Beispieles der Begriff IT Service Management (ITSM) beschrieben und in Kontext zum kunden- und serviceorientierten Service Desk und den Synergieeffekten eines Prozesse- und Infrastruktur Monitorings gesetzt. Neben den Vorteilen von IT Service Management für Kunden/Anwender, Management und IT Organisation wird der Bogen zur IT Infrastructure Library (ITIL) gespannt. Anschließend wird im Detail auf die Schnittstellenfunktionen des Service Desk eingegangen.

OPERATIVES IT SERVICE MANAGEMENT

Was ist IT Service Management – kurz ITSM?

„Service Management bedeutet, ***Standardisierungen für Prozesse und Methoden*** *vorzunehmen, um die Gesamtheit der* ***spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten*** *untereinander so* ***zu koordinieren****, dass die* ***Generierung eines Mehrwerts für Kunden*** *in Form von Services möglichst* ***kosten- und nutzeneffizient*** *sichergestellt ist"* [SERVIEW, 2015].

Im Gegensatz zum taktischen Service Management behandelt dieses Whitepaper das operative Service Management – in weiterer Folge Service Management genannt – und dessen nachfolgenden Prozesse. Abbildung 1 stellt die im Paper behandelten Themen graphisch in Zusammenhang.

Gemäß der IT Infrastructure Library, kurz ITIL (siehe Seite 7), an der sich dieses Paper orientiert, wird **die IT als serviceorientierte Organisation** gesehen [Wischki, 2009]. Der **Kunde ist** zu verstehen als **ein oder mehrere Mitarbeiter** des Unternehmens, **die** benötigte **Services auswählen** und **beauftragen**. Der **Anwender setzt Services in der täglichen Arbeit ein** und kann, je nach Unternehmen, **interner oder externer** Anwender sein. Auch der Kunde kann Anwender sein [SERVIEW, 2015]. Der **Service Desk** ist **Schnittstelle** zwischen Kunde/Anwender und IT Organisation [Wischki, 2009].

Der Störungsprozess im Detail – ein Beispiel

1. Standardisierung von Prozessen und Methoden

2. Koordinieren der Gesamtheit der spezialisierten organisatorischen Fähigkeiten untereinander

Der Kunde/Anwender (1) erkennt eine Störung und meldet dies dem Service Desk (2). Der Service Desk (2), als SPOC (Single Point of Contact) und demnach die Schnittstelle zwischen Kunden/Anwender und IT, ermöglicht die durchgängige Bearbeitung einer Störungsmeldung und erfasst einheitlich und transparent ALLE STÖRUNGEN und Vorkommnisse (Email, Telefon, Webservice). Dadurch kann die Störung rasch vom nächsten verfügbaren, qualifizierten Mitarbeiter des Service Desk (2) übernommen werden. Der Mitarbeiter des Service Desk kann entweder die Störung selbst beheben und informiert über den SPOC den Kunden/Anwender (1), oder der Mitarbeiter des Service Desk (2) leitet das Problem an die zuständige Fachabteilung (4) weiter.

In beiden Fällen, kann der Mitarbeiter des Service Desk (2) eine Statusabfrage beim Monitoring System (3) durchführen. Der zuständige Mitarbeiter erfährt somit rasch, ob das automatische Monitoring System bereits den Fehler erkannt hat und er erhält Informationen über den aktuellen Bearbeitungsstand der Störung.

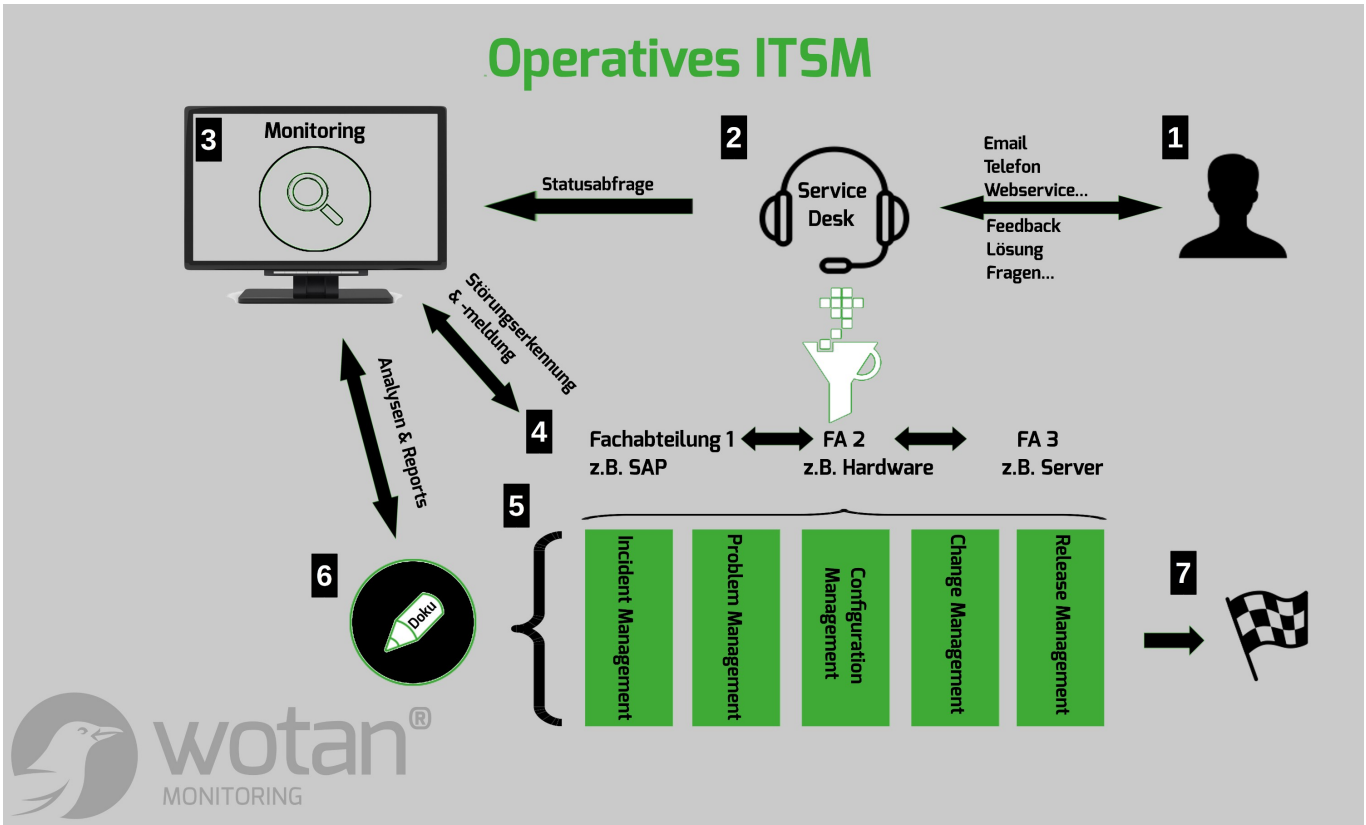

Abbildung 1: Was bedeutet ITSM - ein Schnellüberblick.

Damit wichtige Geschäftsprozesse rasch wiederhergestellt und Kunden und Anwender zufrieden sind, leitet die jeweilige Fachabteilung (4) den nötigen Prozess nach ITIL (5) ein. Im Zuge dessen liefert das Monitoring (3), die für die Lösung der Störung notwendigen Analysen und Reports. Der gesamte Workflow wird automatisiert dokumentiert (6), der Prozess der Störungsbehebung kann erfolgreich abgeschlossen werden (7).

Um Störungen und Vorkommnisse noch vor dem Kunden/Anwender zu erkennen, sowie Ausfallzeiten zu reduzieren, hat sich der Einsatz von Prozesse- und Infrastruktur Monitoring (3) bewährt. Störungsmeldungen der Kunden/Anwender (1) werden reduziert. Das Monitoring meldet die Störung umgehend der jeweiligen Fachabteilung (4). Diese leitet wiederum den jeweiligen Prozess zur Lösung ein (5) und schließt den Prozess ab (7).

3. Generierung eines Mehrwerts für den Kunden in Form von Services wird möglichst kosten- und nutzeneffizient sichergestellt

Durch den Service Desk als Single Point of Contact (2) steht die gesamte Kommunikation allen Verantwortlichen jederzeit zur Verfügung. In Kombination mit der automatisierten und manuellen Dokumentation (6), können die gewonnenen Erfahrungen bei wiederkehrenden Störungen einfach abgerufen werden. Der Prozess ist nutzen- und kosteneffizient.

Eine Beschreibung der angeführten ITIL Prozesse (5) finden Sie auf Seite 11 unter: Schnittstellenprozesse des Service Desk für die Störungsbehebung.

Fazit: *Durch den standardisierten und strukturieren Ablauf des IT Service Management, werden Ressourcen effizient eingesetzt und aufeinander abgestimmt sowie prozessorientierte Kosten optimiert. Der IT Service, Teil eines (wichtigen) Geschäftsprozesses, wird so rasch als möglich wiederhergestellt. Das integrierte Prozesse- und Infrastruktur Monitoring hilft dabei das Problem und die betroffenen Geschäftsprozesse zu orten und sorgt für eine detaillierte Analyse. Die lückenlos dokumentierte Störung ist zu jederzeit wieder abrufbar. IT Service Management trägt damit wesentlich zur Service- und Kundenorientierung der IT bei, Wettbewerbsvorteile entstehen.*

Die Vorteile von IT Service Management - ITSM

*Schon in den 50er Jahren war man sich darüber bewusst, dass sich Unternehmen ständig weiterentwickeln und verbessern müssen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Dieser **Prozess der kontinuierlichen Verbesserung**, auch bekannt als **PDCA-Zyklus** (Plan, Do, Check, Act) oder **Deming Wheel** ist bis heute stets präsent und ist auch stark im ITSM verwurzelt [Imai, 1992]. Jede behobene Störung, jeder Change und jedes Release ist eine kontinuierliche Verbesserung zu mehr Effizienz und Kostenreduktion. Das Kunden- und Anwenderorientierung wesentliche Bestandteile dieser kontinuierlichen Verbesserung sind, war schon damals stark verbreitete Meinung [Kostka, 2007].*

Um in der schnelllebigen Wirtschaft von heute wettbewerbsfähig zu bleiben, sind Unternehmen ständig gefordert, kosten- und nutzeneffizient zu agieren. Dies wird durch laufende Optimierung der Organisationsstrukturen erreicht. Diese Anpassungen sind zu verstehen als kontinuierliche Verbesserungen vorhandener Abläufe und IT Services. In diesem Zusammenhang hilft IT Service Management, um diese Anpassungen transparent, strukturiert und ressourceneffizient abzuarbeiten.

Die Vorteile für den Kunden/Anwender

- ITSM in Verbindung mit dem Service Desk gewährleistet einen Single Point of Contact (SPOC) und erleichtert die Kommunikation;
- ITSM fördert kunden- und anwenderorientiertes Management;
- ITSM fördert die rasche Behebung von Störungen sowie Vorkommnissen und reduziert Ausfallzeiten;
- ITSM verbessert die Lieferung, der mit dem Kunden vereinbarten Servicequalität.

Die Vorteile für das Management

- Durch ITSM werden IT Services und Prozesse kontinuierlich verbessert, deren Effizienz gesteigert und Ressourcen gespart;
- Durch strukturiertes, dokumentiertes ITSM werden Risiken rasch erkannt und analysiert, unerwartete Kosten reduziert und der ROI optimiert;
- Mit ITSM wird die Einhaltung der Service Level Agreements (SLAs) gewährleistet und dokumentiert;
- ITSM erzielt Wettbewerbsvorteile durch kunden- und anwenderorientierte IT Services.

„Das Service Level Agreement (SLA) ist ein Vertrag bzw. eine Vereinbarung zwischen dem Kunden oder Business und der IT-Service-Organisation (...). Es beschreibt die zu erbringenden IT-Services“ [Wischki, 2009].

Die Vorteile für die IT Abteilung

- ITSM gewährleistet transparentes, organisiertes und dadurch ressourceneffizientes Abarbeiten von Anfragen, sowie aufeinander abgestimmte Prozesse;
- ITSM in Verbindung mit dem Service Desk bietet ein zentrales Register für Anfragen;

- Aktiv gelebtes ITSM bietet eine ausführliche Wissensdatenbank zur effizienten Behebung von bereits gelösten Störungen und Vorkommnissen;
- ITSM in Verbindung mit Prozesse- und Infrastruktur Monitoring reduziert Störungsmeldungen und hilft diese rasch zu orten und zu lösen.

Warum ITIL basiertes IT Service Management?

Die IT Infrastructure Library – kurz ITIL – wurde in den 80er Jahren in Großbritannien entwickelt und ist heute einer der meistgenutzten, herstellerunabhängigen IT Service Management Frameworks. ITIL bietet eine Best-Practice Sammlung vordefinierter und standardisierter Prozesse (SERVIEW, 2015). Diese Best-Practices über Service Management stammen aus den Erfahrungen führender IT Dienstleister (Fraunhofer, 2006).

*Die IT Infrastructure Library – kurz **ITIL** – kann auf langjährige Erfahrung im Bereich IT Service Management zurückgreifen und hat sich mit seinen **„Best-Practices“** als **de facto Standard** etabliert.*

Bewährt hat sich einerseits ITIL V2, die zweite Version der „Best Practice“ Sammlung, oder vielmehr die beiden Bücher „Service Delivery“ und „Service Support“. Andererseits wurde 2007 ITIL V3 veröffentlicht. In der aktuellen ITIL Version, werden IT Services auf Basis ihres gesamten Lebenszyklus betrachtet (Wischki, 2009).

Langjährige Erfahrung im IT Service Management

Aufgrund der langjährigen Erfahrung von ITIL erscheint es sinnvoll, die standardisierten Prozesse von ITIL in das eigene Unternehmen zu integrieren. Je nach sozialen, politischen und kulturellen Belangen des Unternehmens müssen diese Prozesse angepasst werden (Wischki, 2009).

Die Einführung und Anpassung der ITIL Prozesse benötigt Zeit, bringt aber viele Vorteile mit sich. Durch die Einführung von IT Service Management nach ITIL werden Geschäftsprozesse laufend optimiert, Daten zur Risikoanalyse werden generiert, die Kunden- und Anwenderzufriedenheit steigt. Das eigene Personal, Produkte und Geschäftsprozesse müssen bei der Einführung aber berücksichtigt und miteinbezogen werden. Ein ITIL fähiges Tool, welches am Service Desk eingesetzt wird, ersetzt weder Mitarbeiterschulungen noch bestehende Geschäftsprozesse (Fraunhofer, 2006).

ITSM als Grundlage für die ISO/IEC 20000 Zertifizierung

Nicht nur die langjährige Erfahrung von ITIL im Bereich IT Service Management sprechen für die Implementierung. Service Management nach ITIL bietet zudem eine sichere Grundlage für eine darauf aufbauende ISO 20000 Zertifizierung. Die ISO/IEC 20000 ist seit 2005 die international anerkannte Norm für professionelles IT Service Management (Wischki, 2009). Weshalb die Zertifizierung gemäß dieser Norm für immer mehr Unternehmen als Wettbewerbsvorteil gesehen wird.

Monitoring für die rasche und detaillierte Analyse

ITIL basiertes IT Service Management behandelt den Bereich **Störungsbehebung** in der IT. Um eine Störung jedoch so rasch als möglich, effizient und systematisch zu beheben, muss auch das dafür geeignete Analyse Tool vorhanden sein.

*Professionelles **ITSM**, als Methode für die strukturierte **Störungsbehebung**, nutzt die Synergien einer **Verknüpfung** mit **Prozesse- und Infrastruktur Monitoring**. Dies ist ein Tool für die vorhergehende **Störungserkennung**. Das Monitoring Tool meldet Störungen bevor sie den Anwender in seiner Arbeit einschränken, es dient dem **detaillierten**, **nachvollziehbaren Rückblick** auf Störungen und Vorkommnisse und daher auch **der Risikoanalyse**.*

Für die **Störungserkennung** bietet sich demnach **Prozesse- und Infrastruktur Monitoring** an, welches das gesamte System überwacht, automatisch Störungsberichte generiert und Dokumentationen und Auswertungen über das System erstellt. Monitoring reduziert Ausfallzeiten sowie Störungsmeldungen und spart gleichzeitig Kosten und Zeit.

Welche Schlüsselinformationen muss das Monitoring zur Störungserkennung liefern?

- Welche kritischen Geschäftsprozesse und IT Services sind von der Störung betroffen und in welchem Ausmaß?
- Wer ist zuständig und wird bereits an der Behebung gearbeitet?
- Ist der geregelte Arbeitsablauf, Workflow gefährdet?
- Welche Auswirkungen hat die Behebung?
- Welche Configuration Items (CI) sind betroffen?

Essentiell ist die **frühzeitige** Störungserkennung durch kontinuierliches Prozesse- und Infrastruktur Monitoring und nicht erst die Erkennung durch den Kunden/Anwender. Die **automatisierte Störungserkennung liefert zudem wichtige Hinweise** für die Störungsbehebung in Form von Fehlermeldungen, Reports und Auswertungen. Diese Reports und Auswertungen dienen der detaillierten Störungsanalyse sowie dem Nachweis der Einhaltung der SLAs und bilden die Basis für das Risikomanagement.

DER SERVICE DESK – ERSTE ANLAUFSTELLE FÜR KUNDEN UND ANWENDER

Der Service Desk oder IT Helpdesk wird gemäß ITIL nicht als Prozess, sondern vielmehr als Funktion beschrieben. Der Service Desk, ein Single Point of Contact (SPOC), ist für die Kommunikation zwischen Kunden/Anwender und IT Organisation verantwortlich und ist somit auch das Image ihrer IT. Er dient als Kontaktstelle für den Kunden/Anwender und ist auch Schnittstelle zwischen Störungserkennung und Störungsbehebung. Wird eine Störung gemeldet, kümmert sich der Service Desk Mitarbeiter um die Erledigung oder Weiterleitung an die jeweilige Fachabteilung. Die Fachabteilung leitet je nach Ticket den jeweiligen ITIL Prozess ein. Durch den Single Point of Contact und den organisierten und aufeinander abgestimmten Workflow erhöht der Service Desk die Kunden-/Anwender- und Serviceorientierung der IT Organisation. Einen groben Überblick verschafft Abbildung 2.

*Ein **Ticket** ist **eine dokumentierte Anfrage** eines Kunden/ Anwenders **an die IT**, welche **in elektronischer Form** vorliegt.*

Der Service Desk ist aber nicht nur Anlaufstelle bei Störungen und Vorkommnissen, sondern dient auch als Kontaktstelle für Produkt- und Systemwünsche oder individuelle Anliegen.

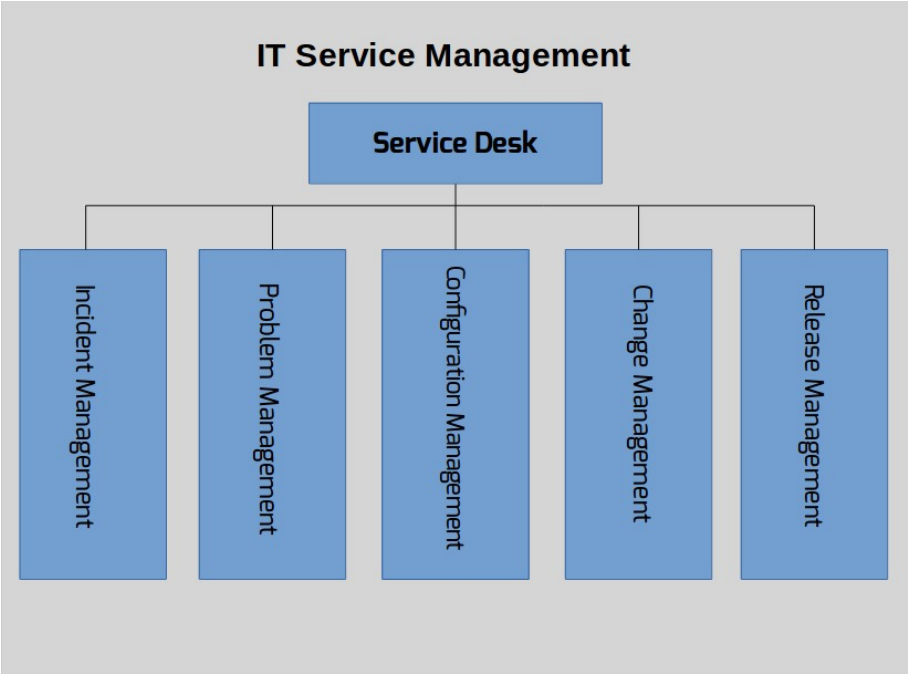

Abbildung 2: Der Service Desk als Schnittstelle zu wichtigen ITIL Prozessen.

Der **Service Desk dient** zudem **der transparenten Sammlung und Archivierung von Tickets** und er **dient der Nachvollziehbarkeit der Leistungen der IT Organisation**.

Der Service Desk als Schnittstelle zwischen Störungserkennung und Störungsbehebung

Wie in Abbildung 3 dargestellt, kann die Störungserkennung entweder über ein Monitoring System oder über den Kunden/Anwender erfolgen.

Gehen wir zuerst auf die Erkennung vom Kunden/Anwender ein. Ein Kunde/Anwender erkennt eine Störung erst im Zuge der Nutzung eines IT Services. Eine Störung oder ein Vorkommnis ist zum Beispiel eine nicht Verfügbarkeit oder eine schwache Performance des Systems, beziehungsweise diverser Teile des Systems. Dieser Fall sollte die Ausnahme sein, da es während der Störung zu Stehzeiten kommt und die Anwenderzufriedenheit sinkt. Der Service Desk dient in diesem Fall als Kommunikationsschnittstelle und ist somit ein Single Point of Contact (SPOC). Anschließend erfolgt die Störungsbehebung.

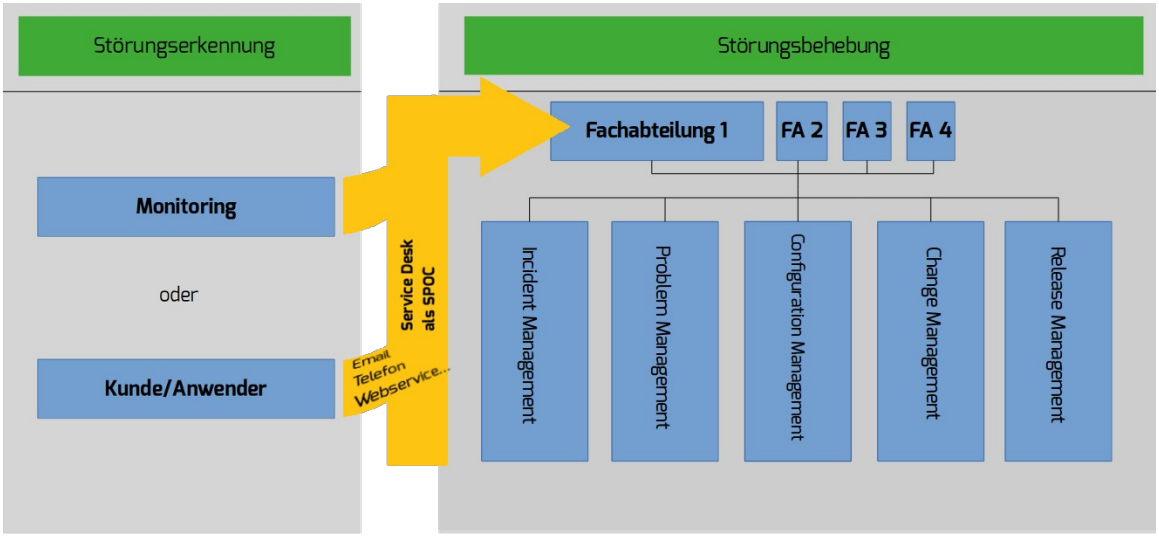

Abbildung 3: Der Service Desk als Schnittstelle zwischen Störungserkennung und Störungsbehebung.

> *Die „**Identifikation von Störungen** (...) **durch** ein **Monitoring-System** (...) deutet (...) auf eine **effektive Funktionsweise der IT** hin" [Wischki, 2009].*

Die Störungserkennung kann aber auch durch ein automatisiertes Monitoring erfolgen, was viele Vorteile bringt. Das Monitoring überwacht in vordefinierten Zeiträumen wichtige Geschäftsprozesse, Services und Anwendungen, um noch vor dem Kunden/Anwender Störungen zu entdecken. Dadurch werden Stehzeiten reduziert, die Kunden/Anwenderzufriedenheit steigt. Außerdem reduziert Prozesse- und Infrastruktur Monitoring die Anzahl der Anwendertickets, die IT wird entlastet. Zur Störungsbehebung meldet das Monitoring die Störungen gleich direkt den jeweils zuständigen IT Fachabteilungen.

Welche weiteren Vorteile die frühzeitige Störungserkennung durch Prozesse- und Infrastruktur Monitoring mit sich bringt, siehe Seite 8.

Schnittstellenprozesse des Service Desk für die Störungsbehebung

Wie in Abbildung 2 dargestellt, kann ein im Service Desk eingehendes Ticket einen der im folgenden beschriebenen ITIL Prozesse nach sich ziehen.

ITIL basierte ITSM Prozesse:

***Incident** Management;*
***Problem** Management;*
***Change** Management;*
***Release** Management;*
***Configuration** Management.*

Incident Management ist ein Prozess zur raschen und effektiven Behebung von Störungen, welche wichtige Geschäftsprozesse einschränken und dadurch hohe Kosten verursachen. Tiefgreifende Ursachenforschung bleibt aus. Incidents sind zum Beispiel das Emailprogramm reagiert nicht, das Netzlaufwerk ist nicht erreichbar, und vieles mehr.

Problem Management ist ein Prozess zur Ursachenforschung und nachhaltigen Behebung von Störungen. Das Problem Management befasst sich mit strukturellen Schwächen der IT Landschaft, analysiert und beseitigt diese. Ein Fall für das Problem Management ist die Performance von Servern oder auch die Speicherkapazität…

Change Management ist ein Prozess zur kontrollierten und organisierten Steuerung von Anpassungen an der IT Infrastruktur, wobei Hauptaugenmerk auf die Risikominimierung bei kritischen Geschäftsprozessen gelegt wird. Change Management garantiert die Minimierung von Systemunterbrechungen während der Anpassungen.

Vorteile eines Service Desk

Kunden- und serviceorientierter *Ansatz;*
Zentrale Kontaktstelle *zwischen Kunden/Anwender und IT;*
Transparente Sammlung *und Archivierung von Anfragen;*
Gewährleistung der Informationssicherheit *durch rollen- und gruppenbasierte Einstellungen;*
Nachvollziehbare und dokumentierte Übersicht *inklusive Verknüpfung zur CMDB und zu zuständigen Kontaktpersonen.*

Der Change Management Prozess ist eng verbunden mit der CMDB – Configuration Management Database – und den durch den Change beeinflussten Configuration Items (CI) und deren Abhängigkeiten. Change Management ist außerdem wichtiger Bestandteil des bereits erwähnten kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (siehe Die Vorteile von IT Service Management - ITSM auf Seite 6). Beispiele für den Change Management Prozess sind: Das Hinzufügen oder Entfernen von Netzwerkkomponenten, Hard- oder Software…

Release Management ist ein Prozess zur kontrollierten und organisierten Steuerung von Releases – umfangreichen Änderungen. Das Release Management ist eng mit dem Change Management Prozess verknüpft.

Configuration Management ist ein Prozess zur Pflege der CMDB und somit aller Configuration Items. Die CMDB ist Ausgangspunkt aller Support Prozesse, da dort alle Betriebsmittel der IT (Server, Router, Desktops, Laptops…), Dokumente, Pläne und Services inklusive aller Abhängigkeiten gespeichert sind.

Die Definitionen der beschriebenen ITIL Prozesse stammen aus [Fraunhofer, 2006].

Die Einleitung eines der eben beschriebenen standardisierten ITIL Prozesse dient der Koordination aller fachspezifischen Kräfte untereinander, wodurch die Durchführung der IT Services möglichst kosten- und nutzeneffizient sichergestellt ist. Siehe dazu auch Was ist IT Service Management – kurz ITSM? auf Seite 3.

Fazit

IT Service Management heißt Prozesse der IT Organisation zu standardisieren, um

- Workflows für Kunden und IT Mitarbeiter transparent und strukturiert zu dokumentieren;
- Durch optimierte IT Services und Geschäftsprozesse die Kunden- und Anwenderzufriedenheit zu steigern;
- Fachkräfte untereinander besser zu koordinieren und Redundanz zu vermeiden;
- Kosten zu sparen und effizient arbeiten zu können.

Im Service Management nach ITIL dient der Service Desk, ein Single Point of Contact, als zentrale Kontaktstelle zwischen Kunde/Anwender und IT Organisation. Er ist daher auch Schnittstelle zwischen Störungserkennung und Störungsbehebung. Störungen und Vorkommnisse können entweder vom Kunden/Anwender oder von einem automatisierten Prozesse- und Infrastruktur Monitoring gemeldet werden. Durch die Kombination von Service Desk und Monitoring entstehen große Synergieeffekte. Schwachstellen im System werden frühzeitig erkannt und können mithilfe standardisierter ITIL Prozesse (Incident-, Problem-, Change-, Release-, Configuration Management) behoben werden. Stehzeiten und Kosten werden reduziert, die Verfügbarkeit wichtiger Geschäftsprozesse wird gewährleistet. Störungen können detailliert analysiert werden und die Ergebnisse dienen als Basis für Risikoanalyse und Prozessoptimierung.

Im Gegensatz zum taktischen ITSM (Financial-, Availability-, Capacity-, IT Service Continuity Management) bezieht sich dieses Whitepaper auf das operative ITSM nach ITIL.

WOTAN MONITORING – IT Prozesse- und Infrastruktur Monitoring

WOTAN MONITORING ist die leistungsstarke Prozesse- und Infrastruktur Monitoring Lösung der GH-Informatik GmbH, einem 1994 gegründeten IT Unternehmen. Die benutzerfreundliche Monitoring Lösung überwacht Geschäftsprozesse und die gesamte IT Infrastruktur vollautomatisch Tag und Nacht. Nach Standardverfahren entwickelt, lässt sie sich leicht und individuell anpassen. WOTAN MONITORING sorgt für Entspannung in der IT Abteilung und im Management, denn die Überwachungs-Software erkennt sofort Störungen und Ausfälle. Bei eintretendem Vorfall wird im Rahmen des Eskalationsmanagements, systematisch ein Eskalationsprozess eingeleitet. Dieser löst eine Alarmierung eines oder mehrerer Verantwortlichen(r) aus und endet mit der Bestätigung des Vorfalles durch einen IT Mitarbeiter. Rollenbasierende Monitoring Dashboards geben einen Überblick über die wichtigsten Kennzahlen (KPIs) und Prozessgrafiken, sowie individuelle Zugriffsrechte, die dem Schutz sensibler Software und Daten dienen. Integrierte Reporting Tools sorgen für eine sekundenschnelle Verfügbarkeit von Berichten. Engpässe und Hardwarebedarf werden umgehend erkannt. Individualisierte Berichte bilden die Basis für Risikoanalyse und Prozessoptimierung. Somit wird eine Verbesserung der Planung und Verteilung von Ressourcen und Kosten erreicht und die Qualität des IT Service Managements erhöht. WOTAN MONITORING ist der IT Grundschutz und steigert die Informationssicherheit, Wirtschaftlichkeit und Compliance langfristig und effektiv in Unternehmen aller Branchen und Größen.

Mehr Infos finden Sie auf unserer Webseite: www.wotan-monitoring.com. Bleiben Sie mit uns in Kontakt und vernetzen Sie sich mit uns auf Xing, Linkedin, Twitter, Google+ und Facebook.

Prozesse- und Infrastruktur Monitoring Demoversion testen:
Einfach QR Code scannen oder die Webseite besuchen.

Haftungsausschuss
Das vorliegende Whitepaper enthält ausschließlich unverbindliche, technische und rechtliche Informationen. Irrtümer bleiben vorbehalten. GH-Informatik GmbH haftet nicht für die Aktualität, Korrektheit, Vollständigkeit oder Qualität, der in diesem Dokument enthaltenen Informationen. Haftungsansprüche, welche sich auf Schäden materieller oder ideeller Art beziehen, die durch die Nutzung oder Nichtnutzung der hier dargebotenen Informationen bzw. durch die Nutzung fehlerhafter und unvollständiger Informationen verursacht wurden, sind grundsätzlich ausgeschlossen. Rechtliche Aussagen sind in keinem Fall verbindlich. Im Fall von Abweichungen zu, mit diesem Dokument in Zusammenhang stehenden Vertragsdokumenten oder allgemeinen Geschäftsbedingungen der GH-Informatik GmbH, gehen die Vertragsdokumente bzw. allgemeinen Geschäftsbedingungen der GH-Informatik GmbH diesen Dokumenten stets vor.

Quellen

SERVIEW, 2015: SERVIEW Consulting, ITIL Alles was man lernen muss, 2015

Wischki, 2009: Wischki, Christian, ITIL V2, ITIL V3 UND ISO/IEC 20000, 2009

Iconfinder: Visual Pharm, Icons: Headset, User male, Finish flag, 2016, http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/

Iconfinder: Vecteezy, Icon: Data filter, 2016, http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/

Imai, 1992: Imai, Masaaki, KAIZEN - Der Schlüssel zum Erfolg der Japaner im Wettbewerb, 1992

Kostka, 2007: Kostka, Claudia und Sebastian, Der Kontinuierliche Verbesserungsprozess - Methoden des KVP, 2007

Fraunhofer, 2006: Fischlin, Roger , Leitfaden ITIL-Service Desk, 2006

Fotolia: Titelfoto Seite 1, Prozessfoto Seite 12, Wellenabbildung auf Seite: 3, 11, 13, 15