



End-2-End Monitoring: Die ganze Verbindung auf einen Blick

MÜNCHEN, IM JULI 2015
STEFAN SCHÄFER





1. Das **Outsourcing** bedingt, dass mehr rechtlich eigenständige Unternehmen an der Produktion eines Produktes beteiligt werden.
2. Die **Globalisierung** sorgt für mehr interkulturelle Zusammenarbeit im Produktentstehungsprozess - über Unternehmens- und Landesgrenzen hinweg.
3. Die zunehmende **Mobilität** stellt neue Ansprüche an die IT-Landschaft und die Arbeitsplatzgestaltung.
4. Die Verlagerung von IT-Daten und Programmen in die **Cloud** und der Bezug von internen und externen Services aus der Cloud stellen die Unternehmen vor große Herausforderung im Bereich Governance, Risk-Management und Compliance.
5. Die rasant **wachsenden Datenmengen** machen neue Wege bzw. die Auffrischung vorhandener Technologien im Umgang mit Big Data notwendig.
6. Einbinden von externen Prozessen und Services (**Sourcing**) in das eigene Produkt- und Leistungsangebot.



1. Überwachung nur bis zum jeweiligen Übergabepunkt beim Leistungsanbieter
=> Keine permanente und flächendeckende End2End-Sicht auf die Servicequalität beim Anwender bzw. Kunden vor Ort
2. Notwendigkeit zu jeweils eigenen Monitoring-Systemen
=> Aufwandstreiber bei Lizenzen, Manpower, Knowledge Management
3. Einseitiges Monitoring und Reporting
=> i.d.R. Beweispflicht beim Kunden
4. bei Unstimmigkeiten über die Qualität der Leistungserbringung
=> aufwändiger Abgleich der Reportings zwischen Anbieter und Abnehmer

- lange Informationswege bei Performanceproblemen / Störungen
- SLA-, OLA-, UC-Monitoring in Ergänzung zum Systemmonitoring



1. Permanente und flächendeckende End2End-Überwachung von Applikationen, Prozessen, Transaktionen und IT-Services beim Anwender vor Ort
2. Dashboard: Übersicht und Kennzahlen jederzeit verfügbar
3. Auf sämtlichen Organisations- und Architekturmodelle anwendbar
4. Ergänzung zum vorhandenen Systemmonitoring

- Messen, was tatsächlich ankommt: automatisiert und objektiv
- Unterstützung des Supports zur Reduktion der Lösungszeiten
- Transparenz für alle Beteiligten

Serviceüberwachung am Beispiel Mail (E2E)



ServiceManager | EventAdmin | ReportGenerator | MainMenu_LiveMonitorNew | Schäfer Stefan | Abmelden

ServiceManager

Kunden SLAs

2 Service(s)

Lieferanten UCs

11 Service(s)

Eigenleistungen OLAs

16 Service(s)

LiveMonitor-Übersicht

Centron Hallstadt | Internet | netz1

Unqualifizierte Events

Seite 0 von 0

Vertragspartner	Service	KPI-Name	Standort	Anfang	Dauer (Minuten)	Beschreibung	SLA-Relevant	Status
Keine Daten vorhanden								

Serviceüberwachung am Beispiel Mail (E2E)



ServiceManager | EventAdmin | ReportGenerator | MainMenu_LiveMonitorNew | Schäfer Stefan | Abmelden

ServiceManager

Kunden SLAs

2 Service(s)

Lieferanten UCs

11 Service(s)

Eigenleistungen OLAs

16 Service(s)

LiveMonitor-Übersicht

The diagram illustrates the mail flow path: Centron Hallstadt (Exchange Server) -> Router / Firewall (VPN) -> Internet (DNS, OWA, Exchange ActiveSync) -> Router / Firewall (VPN) -> netz1 (Exchange MAPI/HTTPS) -> Outlook MAPI. A 'Connectivity Check' is shown between the first Router and DNS, and a red box highlights 'Exchange ActiveSync' on the Internet path.

Unqualifizierte Events

Keine Daten vorhanden

Vertragspartner	Service	KPI-Name	Standort	Anfang	Dauer (Minuten)	Beschreibung	SLA-Relevant	Status
Keine Daten vorhanden								

auditQsuite 1.24.0

auditQ - Explore the Quality of your Services

Serviceüberwachung am Beispiel Mail (E2E)



ServiceManager

Kunden SLAs

2 Service(s)

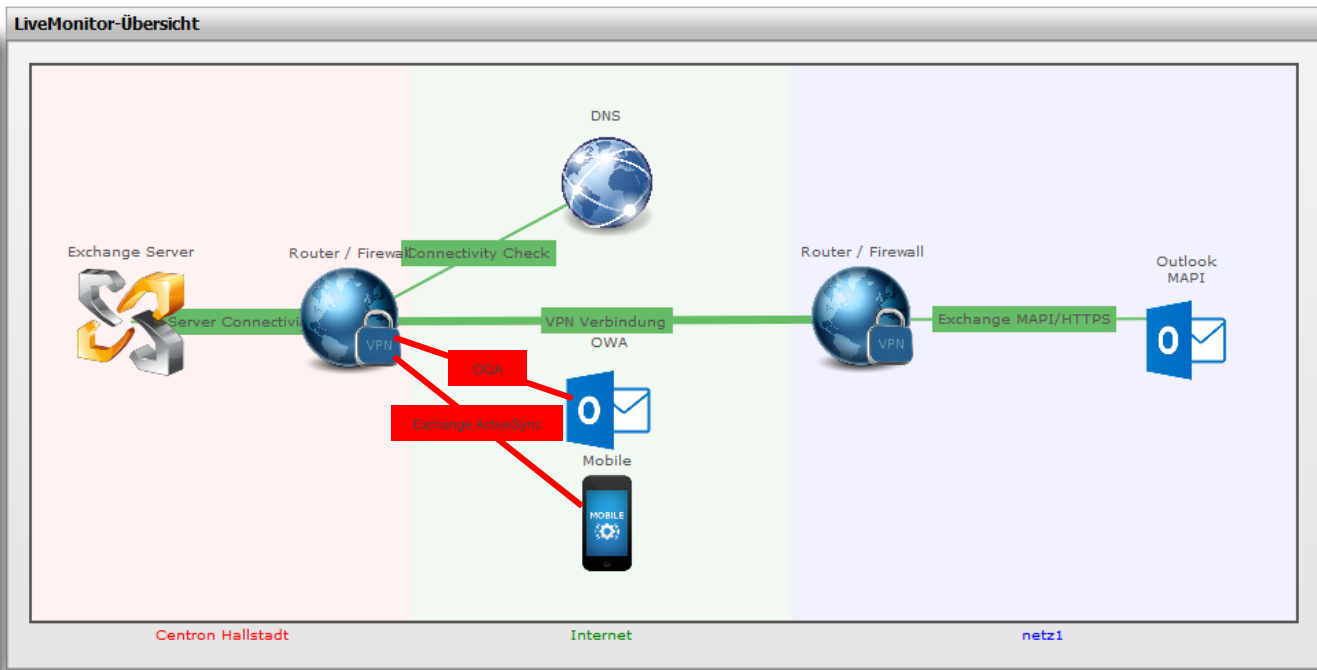
Lieferanten UCs

11 Service(s)

Eigenleistungen OLAs

16 Service(s)

fenster ausschneiden



Unqualifizierte Events

Keine Daten vorhanden

Vertragspartner	Service	KPI-Name	Standort	Anfang	Dauer (Minuten)	Beschreibung	SLA-Relevant	Status
Keine Daten vorhanden								

Ihr Ansprechpartner:
Stefan Schäfer

Vielen Dank.

Hauptsitz Scheyern

Ludwigstraße 9
85298 Scheyern

+49 8441 45980-50
+49 8441 45980-51

Niederlassung Wolfsburg

Heßlinger Straße 7
38440 Wolfsburg

+49 5361 4632630
+49 5361 4632631

Repräsentanz Stuttgart

Kräherstraße 9
70469 Stuttgart

+49 711 8605770
+49 711 8605773