



THE TECHNOLOGY
PERFORMANCE COMPANY

Objektive Servicequalität

Monitoring State of the art: Was ist wirklich los?

Unsere Welt ändert sich

Heutige und zukünftige Anforderungen erfordern neue Ansätze in der Ermittlung der Servicequalität und Kunden-Erfahrung!

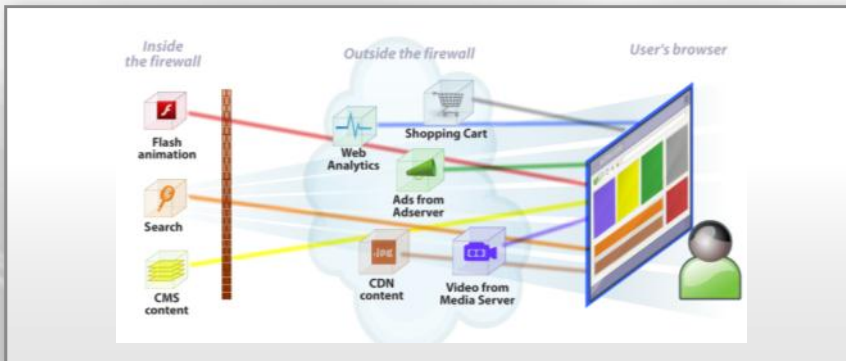
Kunden: **Global**



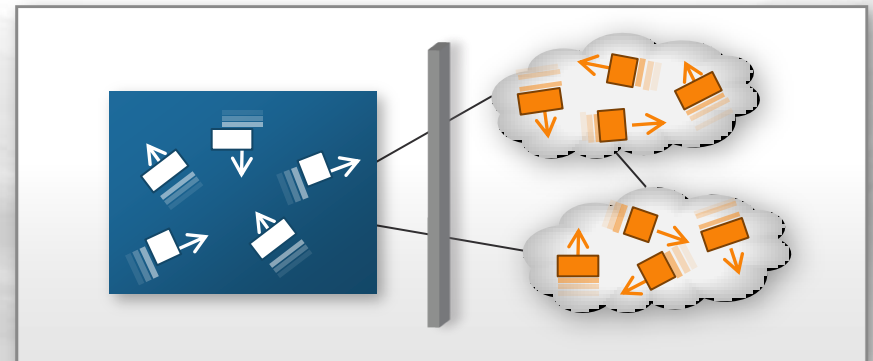
Neue Endgeräte: **ständig mehr**



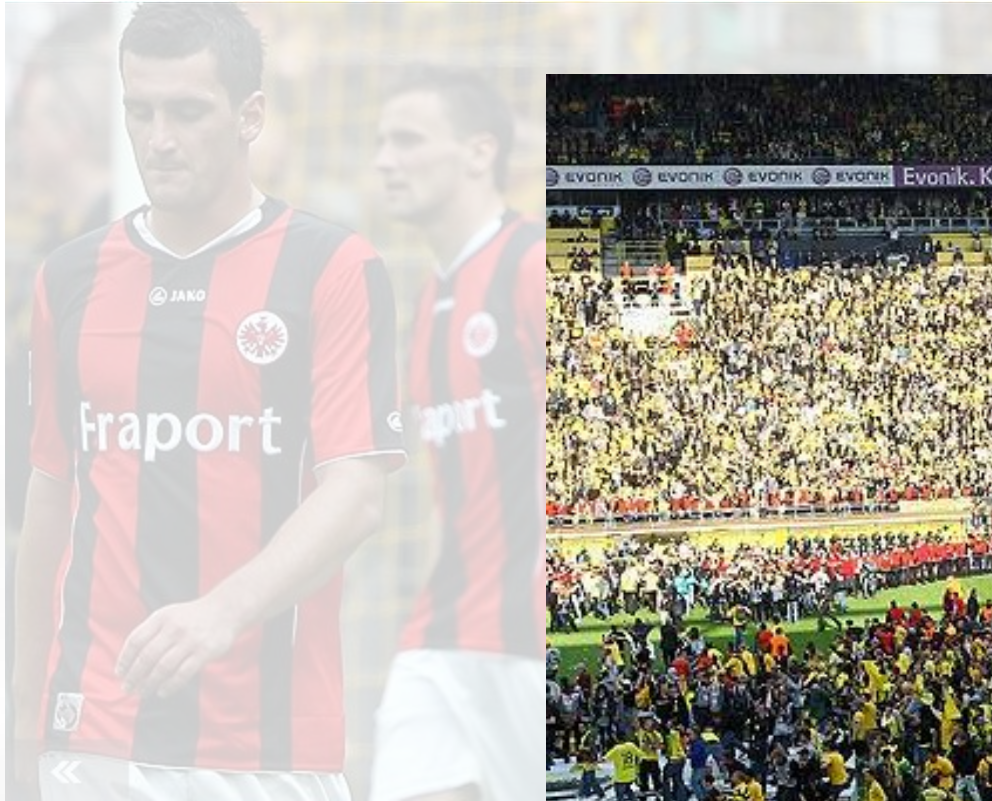
Anwendungen: **verteilt und locker verknüpft**



Virtualisierung/Cloud: **Explosiv**



Subjektive Sicht vs. Objektive Sicht



Subjektive Sicht vs. Objektive Sicht

- Formabhängig
- Punktuelle Ist-Situation
- Nicht reproduzierbar
- Schwierig: statistisch belastbar

Subjektiv

- Reproduzierbar
- Belastbar: Immer gleiche Ausgangssituation
- Trending
- keine menschliche Faktoren

Objektiv

Evolution des End User Monitorings

Evolution des End User Monitorings

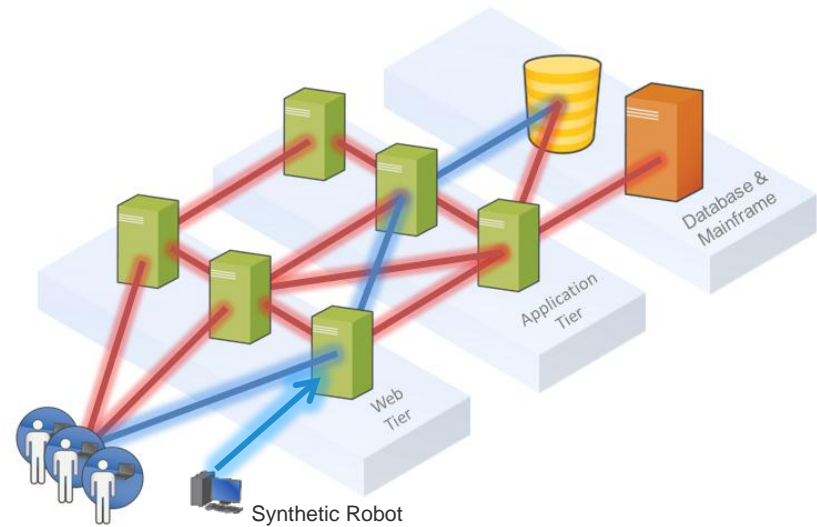
Traditionelles Synthetic Monitoring

Methode:

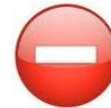
Scripting von Business kritischen Transaktionen. Roboterbasiertes Abspielen und Messen von Transaktionen in definierten Intervallen.

Varianten:

- Komplexe Business Prozesse sowie einfache Verfügbarkeit-Checks
- Komplexe Scripting Logik (GUI)



- **Proaktive** Performance & Verfügbarkeit Checks
- Breiter Applikations Support
- Messung aus Anwendersicht
- Konsistente Daten für SLAs
- **Fault Domain Analysis** (Client/Network/Backend, einige Anbieter)
- ...



- **Keine reale Anwender** Überwachung
- Keine Impact Analyse
- Nur **ausgewählte Transaktionen**
- Keine schreibenden Transaktionen
- Nur ausgewählte Standorte
- **Hoher (scripting) Maintenance Aufwand**
- Keine Berücksichtigung von 3rd party Inhalten
- Zusätzliche Last in der Infrastruktur
- ...

Evolution des End User Monitorings

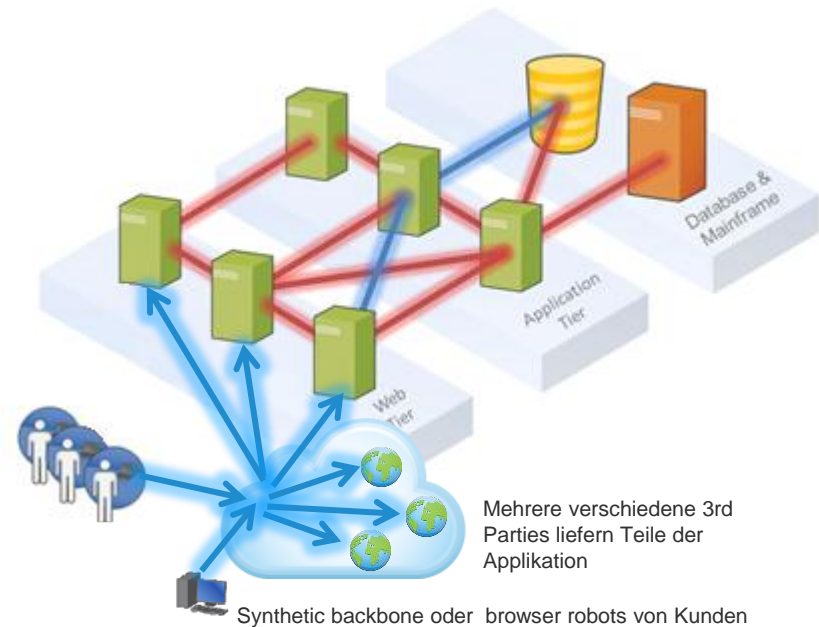
Synthetic Monitoring für Web

Methode:

Überwachung von Web Applikationen aus dem Internet heraus.

Varianten:

- Backbone Messungen
- Anwender PC's
- Von einfache bis komplexe Scripts
- Single Browser – Cross Browser
- Mobile Devices

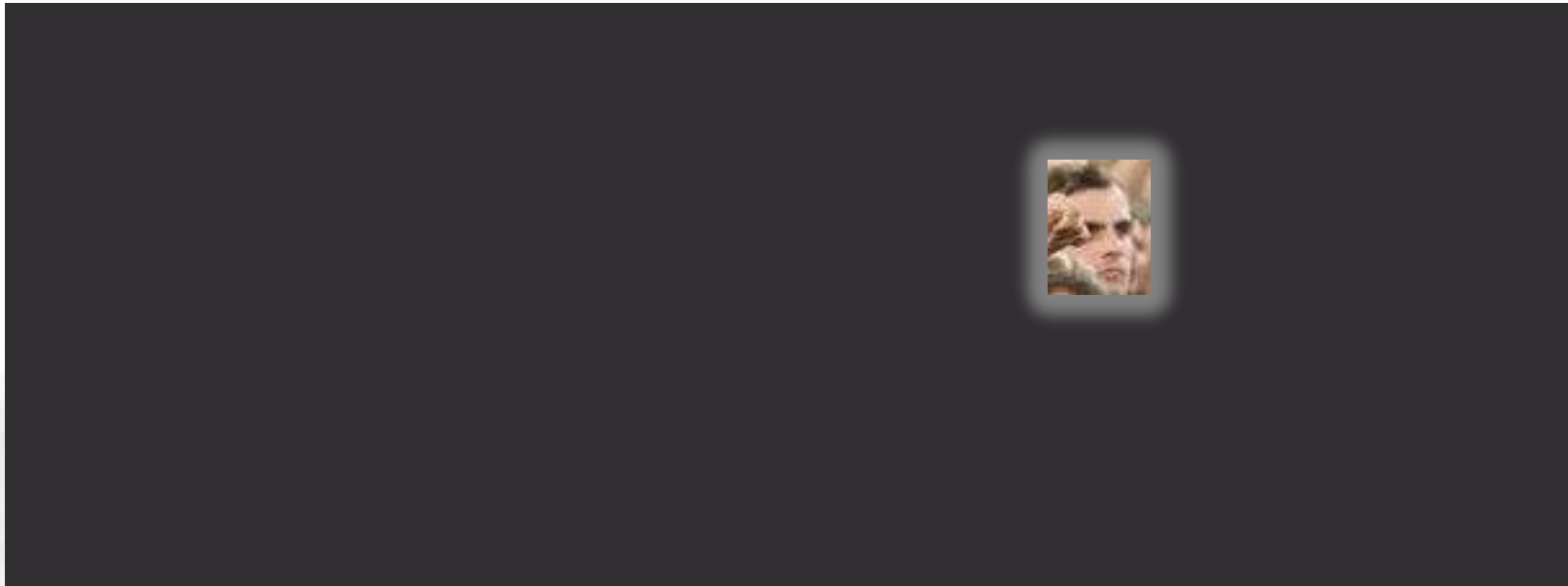


- Proaktive Performance & Verfügbarkeit Checks
- Konsistente Daten für SLAs
- **Berücksichtigung von 3rd Party** Einflüssen (z.B. CDN, advert, maps etc.)
- SaaS: keine eigene Infrastruktur notwendig
- ...



- Keine reale Anwender Überwachung
- **Keine Impact Analyse**
- Nur ausgewählte Transactionen
- Scripting Limits
- **Nur ausgewählte Standorte**
- Hoher (scripting) Maintenance Aufwand
- ...

Evolution des End User Monitorings



Evolution des End User Monitorings

Real User Monitoring

Methode:

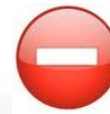
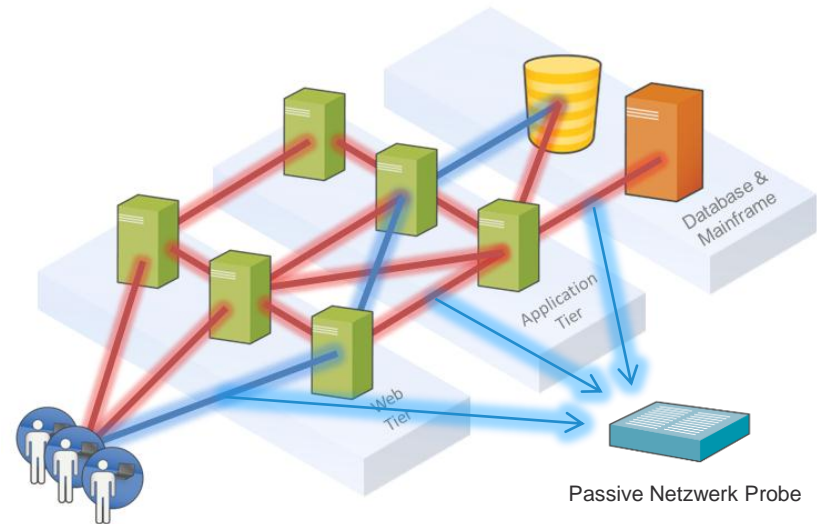
Transaktions-basierte Netzwerk Traffic Analyse. Passive Probe misst und analysiert Traffic vom realen Anwender.

Varianten:

- Verbreiteter Support für http/https
- Transaktion-basierte Analyse für weitere Protokolle (z.B. SAP, XML/SOAP, Websphere MQ, SQL, Citrix etc.) bei einigen Anbietern vorhanden
- Eigene Appliance oder Software Lösung
- Hohe Variierung der Skalierbarkeit unter den Anbietern



- Alle Anwender, alle Transaktionen, alle Standorte, 24*7
- **Impact Analyse** (near real time!)
- Fault Domain Analyse (Client/Netzwerk/Backend, einige Anwender)
- Backend Analyse (einige Anbieter)
- Session replay (einige Anbieter)
- Neue Möglichkeiten für SLA Betrachtungen
- **Geringe Maintenance** (kein Scripting etc.)
- **Application Portfolio Management**



- **Limitierter Applikations Support**
- Kein 3rd party Einfluß (CDN, advert, etc)
- Existierende SLAs müssen ggfs. angepasst werden.
- ...

Evolution des End User Monitorings Welcher Ansatz ist der Richtige?

Synthetisches Monitoring: Proaktiv

Real User Monitoring: Business Impact



Die Ansätze ergänzen sich!

Zusammenfassung: Was ist die richtige Kombination?

Ideal um proaktiv zu sein und Verfügbarkeit zu prüfen.

Monitoring Ansatz		Maintenance	Applikation Support	Haupt Mehrwert
Synthetic	Intern			
Synthetic Web	Extern	Geringer bei SaaS	Web (inklusive Web 2.0)	Einfluß Content Provider und
RUM	Intern/Extern		Anbieter	
Instrumentierung	Intern/Extern	(Change Management)	Eigenentwicklung	Troubleshooting
Kunden- / Benutzer-Umfragen	Intern / Extern	Gering	Jede	Tatsächliche Wahrnehmung

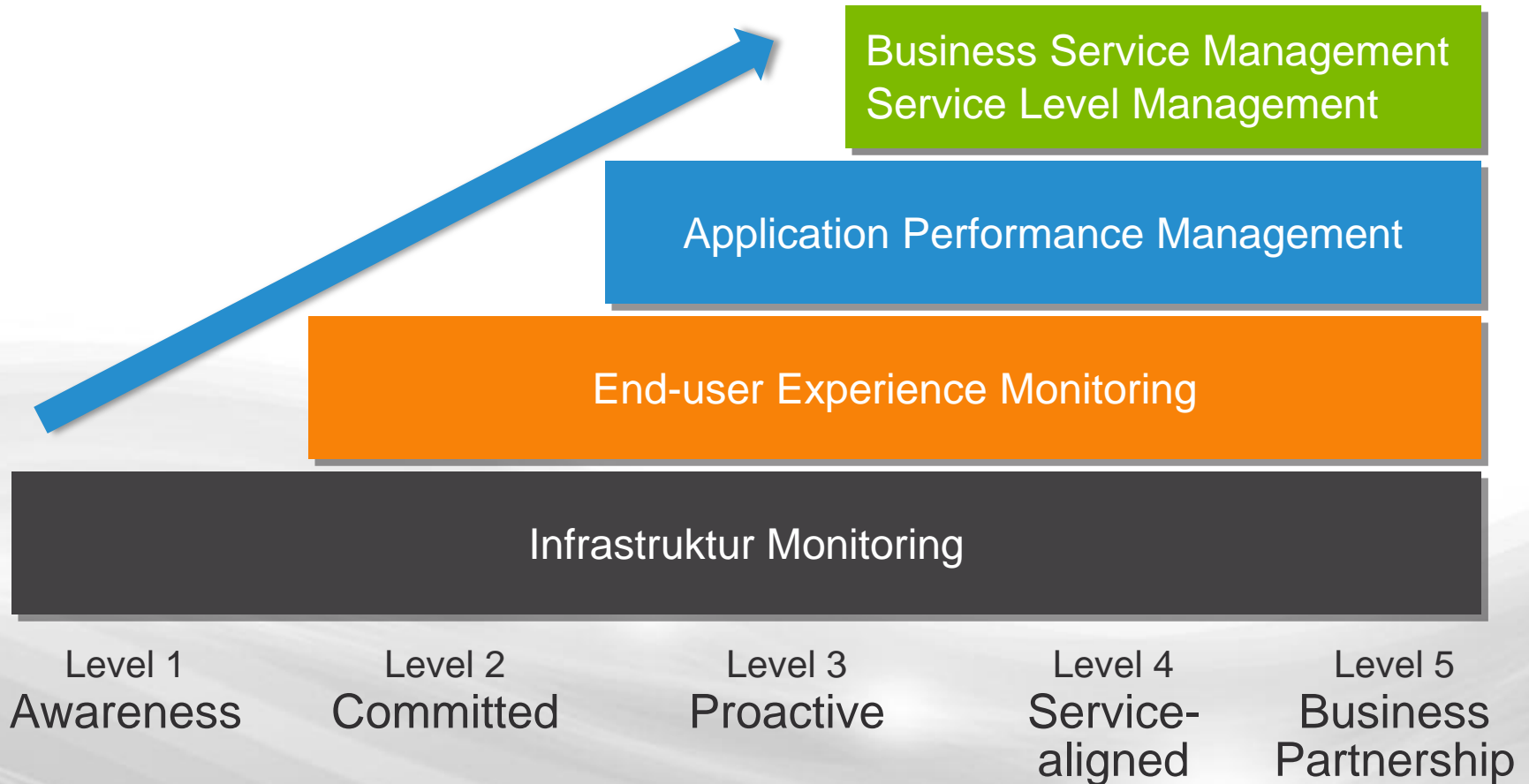
Bei Webanwendungen mit Inhalten von Drittanbieter und Bewertung des Einflusses des Internets .

Geringe Implementierungskosten bei gleichzeitig hoher Applikationsabdeckung und Bewertung des Business Impacts.

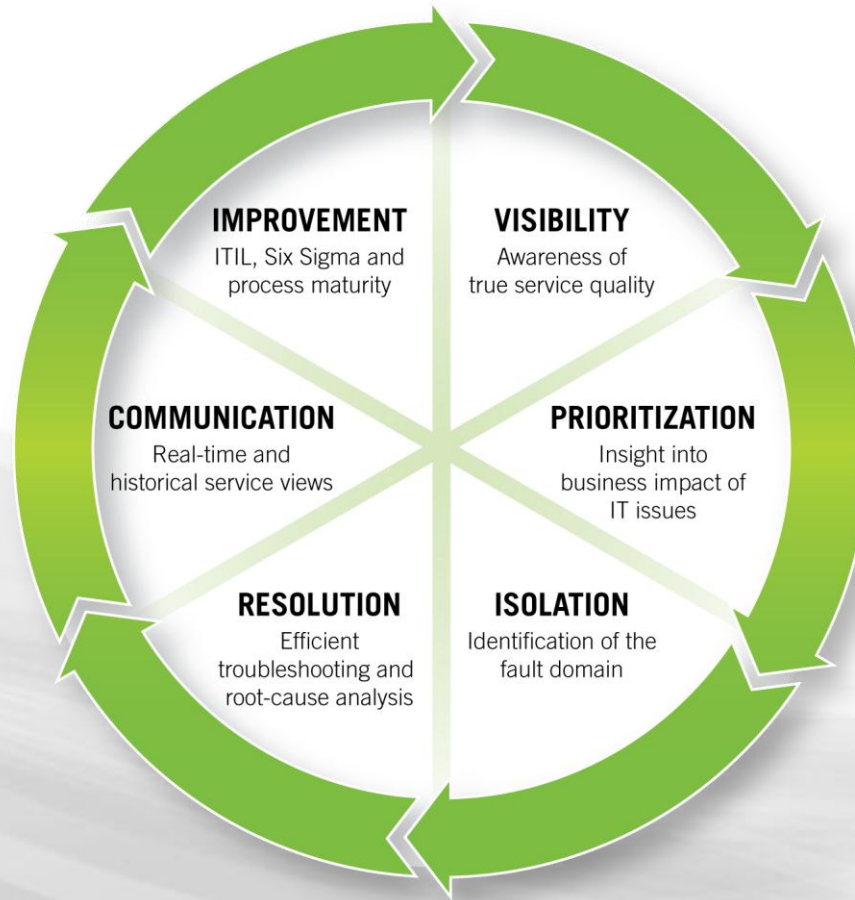
Kann hohen Mehrwert für Troubleshooting bieten, wenn entsprechend implementiert. Kann schnell sehr teuer werden.

Maturity Levels in IT Service Management

Nächsten Schritte – Wie geht es weiter?



Kombination aus EUE und BSM erhöht merklich die Effizienz



Fragen?



Karsten Flott
Karsten.Flott@compuware.com



THE TECHNOLOGY PERFORMANCE COMPANY