

Application Performance Management: IT-Leiter und CIOs sollten Enduser-Performance und Verfügbarkeit messen, umfassend planen und aktiv steuern (Teil 1)

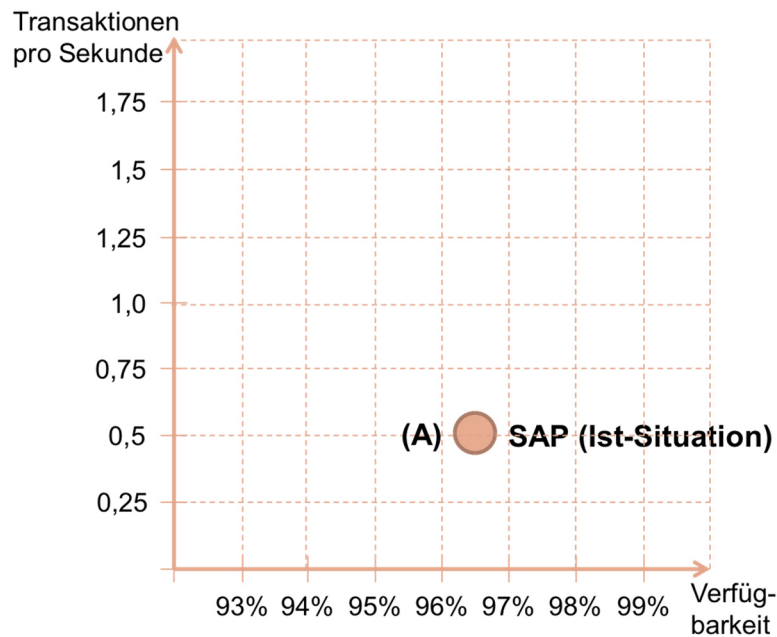
Ob Mittelstand, Großunternehmen oder Konzern, kaum ein Unternehmen kennt die Performance und Verfügbarkeit, die tatsächlich beim Endanwender ankommt. Die Enduser-Performance und Verfügbarkeit wird zumeist weder gemessen noch strategisch / operativ geplant oder aktiv gemanaged. Gerade heute ist aber eine optimal dimensionierte und performante IT wichtig, entscheidet darüber ob Kunden kaufen oder die (Online-) Transaktion abbrechen, ob z.B. Aktien noch zum günstigen Kurs gekauft werden können oder nicht. Es wird Zeit, dass End-to-End Application Performance und Verfügbarkeit gemessen, professionell geplant und aktiv gesteuert wird.

Der erste Schritt ist die Messung der End-to-End Application Performance und Verfügbarkeit, was voraussetzt, dass ein entsprechendes Tool implementiert und genutzt wird. Die Messung einer Transaktionsdauer am Server und deren Vereinbarung in einer SLA oder OLA – z.B. in einem Dienstleistungsvertrag mit dem Provider – reicht nicht aus. Entscheidend ist, was von dieser Performance beim User ankommt, welche Transaktionsdauer oder Antwortzeit er direkt an seinem Arbeitsplatz hat. Gleiches gilt für die Verfügbarkeit – es nützt den Anwendern nichts, wenn der SAP-Server läuft, sie aber trotzdem nicht arbeiten können weil eine andere IT-Komponente gestört ist. Die entscheidende Größe ist somit die Performance und Verfügbarkeit die tatsächlich beim Endanwender gemessen wird.

Es gibt inzwischen Tools die diese Enduser-Performance und Verfügbarkeit messen können und ein realistisches Bild der tatsächlichen Verhältnisse aufzeigen. Die Potentiale einer derartigen Software entfalten sich jedoch erst vollständig, wenn die gemessene Endnutzer-Performance und Verfügbarkeit in das IT-Management umfassend integriert und als eine Management-Aufgabe verstanden wird.

Planung von Performance und Verfügbarkeit

Für die Illustration des hier vorgeschlagenen Planungsansatzes auf Enduser-Basis gehen wir von einem mittelständischen Unternehmen aus, dessen wichtigste businesskritische Applikation SAP ist. Zahlreiche User sind mit der Performance unzufrieden, auch fällt das System häufiger aus, was in der näheren Vergangenheit zu einigen (kleineren) Arbeitsunterbrechungen geführt hat. Eine Messung mit einem End-to-End Application Performance Tool ergibt folgende Ergebnisse für den vergangenen Monat:

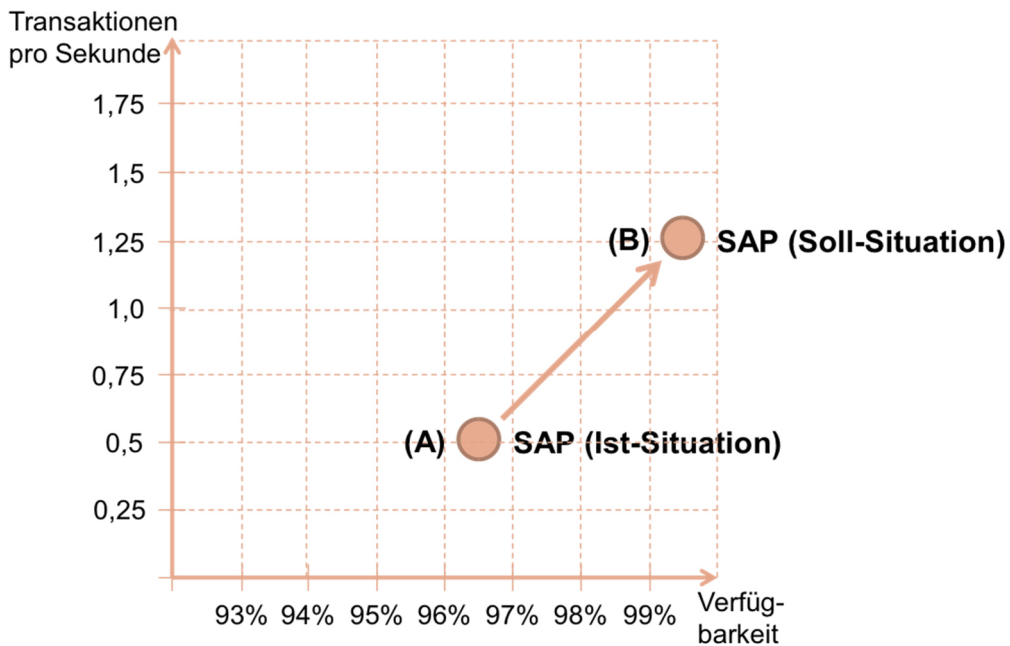


Aus dem Performance-Verfügbarkeits-Diagramm ist erkennbar, dass das SAP-System des Unternehmens für den Endanwender (direkt beim User gemessen) 0,5 Transaktionen pro Sekunde erreicht (Transaktionszeit: 2 Sekunden) und auf eine Verfügbarkeit von 96,5% kam (Ist-Zustand mit (A) gekennzeichnet). Dies sei die Ausgangsbasis für die Planung unseres Beispiel-Unternehmens.

Um einen Sollwert für Performance und Verfügbarkeit festzulegen und hier zu einem „Right Sizing“ zu gelangen, sollte das IT-Management gemeinsam mit den Fachbereichen / Nutzern insbesondere die folgenden Fragen beantworten:

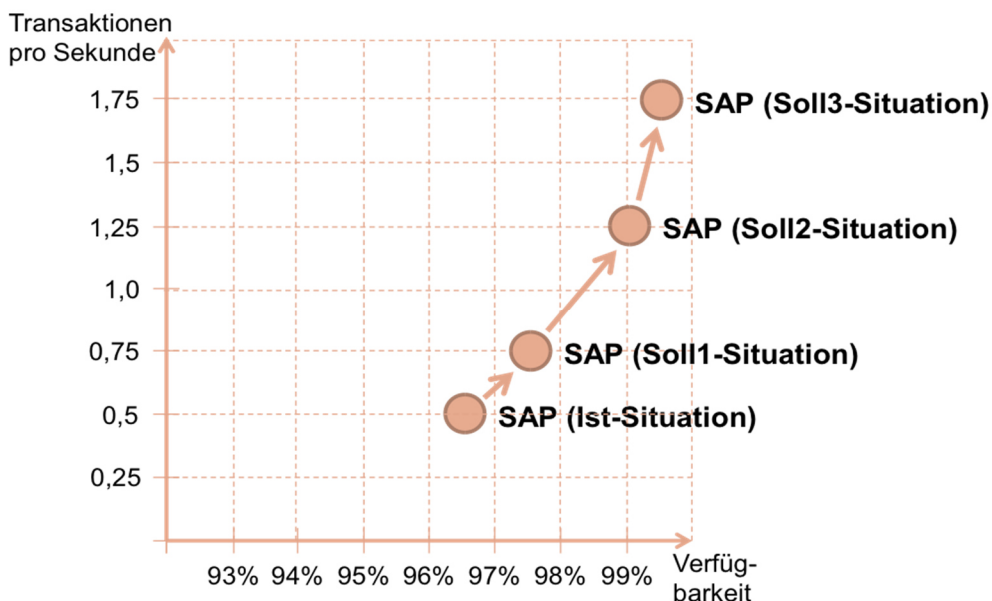
- Wie zufrieden sind unsere User mit der aktuellen Performance und Verfügbarkeit (z.B. mittels User-Befragung, Interview Nutzervertreter, etc.)?
- Gibt es ggf. Zeiten zu denen die Performance von unseren Usern als „gut“ bzw. „ausreichend“ empfunden wird? Könnten wir diese als Sollwert verwenden?
- Was sind „übliche“ bzw. „branchenübliche“ Werte die wir als Vergleichsgrößen heranziehen können (Application Performance Benchmarking)?
- Welche Vorteile ergeben sich bei einer Erhöhung der Performance und Verfügbarkeit (qualitativ / quantitativ)? Rechnet es sich für das Unternehmen in mehr Performance und Verfügbarkeit zu investieren? Ist vielleicht ein „Downsizing“ möglich, um Kosten zu sparen?
- Gibt es strategische Überlegungen die einbezogen werden müssen (z.B. bei einem IT-Dienstleister der seinen Kunden vielleicht eine bessere Performance bieten möchte als die Konkurrenz)?

Die Bearbeitung dieser – und weiterer Themen – führt zu einem ersten Vorschlag für den Sollwert (B):



Geprüft werden muss nun, welche Maßnahmen erforderlich sind um von (A) nach (B) zu gelangen. Sind nur kleine Anpassungen notwendig, so kann dies evtl. im Rahmen von Betriebsoptimierungen kurzfristig erfolgen. Sind umfassendere Änderungen erforderlich, so müssen Projekte oder gar Programme mit entsprechenden Kosten und Investments geplant werden. In einem solchen Fall ist eine genaue wirtschaftliche Rechtfertigung mittels Business Case i.d.R. unabdingbar.

Ergebnis all dieser Überlegungen sind Entscheidungsvorlagen für das (höhere) Management. Dieses verabschiedet in unserem Beispiel-Unternehmen die mittel- bis langfristige, Enduser-basierte Application Performance – Planung, die im folgenden Schaubild skizziert ist:



Der Sollwert 1 kann durch eine einfache Infrastruktur-Optimierung erreicht werden und wird vom Betriebs-Team kurzfristig umgesetzt. Der Sollwert 2 ist erst durch ein Projekt erzielbar für das ein Budget von 50.000 Euro genehmigt wurde und eine Laufzeit von sechs Monaten vorgesehen ist. Im Rahmen dieses Projektes wird das Customizing von SAP verändert und ABAP-Code überarbeitet. Sollwert 3 zeigt lediglich das langfristige Ziel auf, das in den nächsten 3 bis 5 Jahren angestrebt wird.

Selbstverständlich kann das Ergebnis einer solchen Planung auch die Feststellung sein, dass die aktuelle Performance und Verfügbarkeit für das Unternehmen bereits das (wirtschaftliche) Optimum darstellt und für die nächsten Jahre unverändert als Soll-Vorgabe übernommen wird. Auch diese Entscheidung ist jedoch bewusst zu treffen, zu dokumentieren und deren Einhaltung aktiv zu managen.

Das hier an einem Beispiel skizzierte Vorgehen ist keinesfalls neu oder überraschend, allerdings wird diese Planung i.d.R. nicht für die Enduser-Performance und Verfügbarkeit in dieser Weise durchlaufen. Aufgrund der großen Bedeutung von Performance und Verfügbarkeit insbesondere für business-kritische Applikationen empfehlen wir jedoch eine explizite Planung in der dargestellten Weise durchzuführen, regelmäßig zu überprüfen und ggf. anzupassen. Erst eine solche Planung ermöglicht die aktive Steuerung der Enduser-Performance, wie sie im zweiten Teil näher beschrieben wird.

Oliver Sümlich ist Senior Service Management Consultant bei der OPTiVATION