

## **Incident Management 2.0 - Mit neuen Informationen zur besseren Prozess Performance**

*Seit Jahrzehnten wird der wohl wichtigste Prozess im IT-Umfeld immer weiter verfeinert. Umfangreiche ITSM-Suiten unterstützen den Incident Prozess besser und umfassender als je zuvor. Ausgefeilte Reports helfen Schwachstellen und Optimierungspotentiale zu erkennen, Process Mining unterstützt dabei den Prozess noch weiter im Detail zu verstehen und zu perfektionieren. Über die Jahre wurde die Störungsbearbeitung langsam immer besser - jetzt kommt eine neue Technik die geeignet ist, den Incident Management-Prozess auf eine neue Stufe zu erheben.*

Ein IT-Prozess kann nur effizient und effektiv sein, wenn die entscheidenden Informationen zum passenden Zeitpunkt in der benötigten Form den richtigen IT-Mitarbeitern zur Verfügung stehen. Für den Incident Management-Prozess sind das insbesondere die Informationen, ob die Nutzer arbeiten können, welche Performance vorliegt und – im Störfall – wo die Störungsursache liegt (um diese Störung möglichst schnell zu beseitigen). Mit Hilfe moderner End-to-End Application Performance Management Tools (E2E-APM Tools) können genau solche Informationen aus Enduser-Sicht den am Prozess beteiligten Mitarbeitern in Realtime bereitgestellt werden.

Im Folgenden beschreiben wir die resultierenden Möglichkeiten an einigen Beispielen.

### I. Proaktives Incident / Problem Management

In unserem fiktiven Beispiel hat ein User bei der Arbeit mit einer Applikation eine unbefriedigende Performance, muss lange auf den Abschluss einer Transaktion oder den Aufbau einer Grafik warten. Dieser User beschwert sich jedoch nicht und meldet keine Störung, da er sich mit der Performance abgefunden hat. Dies ist eine Situation die wir immer wieder in der Realität vorfinden und die durchaus häufiger vorkommt, als die meisten IT-Manager ahnen.

Das Betriebsüberwachungsteam in unserem Beispiel monitored mit modernen E2E-APM Tools und erkennt die schlechte Performance, ohne dass diese vom Anwender gemeldet wurde. Das Team gibt den Fall an eine Expertengruppe, die die Ursache identifiziert und beseitigt. Der Service Desk ruft daraufhin am nächsten Tag beim User etwa mit folgendem Wortlaut an:

"Wir haben festgestellt, dass Sie gestern zwischen 14 und 15 Uhr eine schlechte Performance bei einer Anwendung hatten. Wir wollten Sie nur kurz darüber informieren das die Ursache gefunden und beseitigt wurde und dies zukünftig nicht mehr vorkommen wird."

Welchen Eindruck hätten Sie als User? Wären Sie mit der Leistung der IT-Organisation zufrieden? Sie hätten sicherlich das Gefühl, dass sich jemand wirklich um Ihre Belange kümmert und das der Service exzellent ist, oder?

Dieser skizzierte Ablauf ist durch die Integration eines E2E-APM Tools und die konsequente Nutzung der zusätzlichen Informationen möglich geworden. Im angeführten Beispiel wird der User nicht nur zufriedener sondern auch produktiver, da er eine geringere Wartezeit hat. Auf längere Sicht lassen sich zudem Incidents vermeiden, die unzufriedene User doch irgendwann melden.

### Präzise Aussagen des Service Desks bei Störungsmeldungen

Es gibt immer wieder Meldungen bei denen nicht klar ist, ob es sich überhaupt um eine Störung handelt. Meldet ein Anwender z.B. eine schlechte Performance ist unklar, wie die Performance beim Anwender wirklich ist und ob es sich somit tatsächlich um eine Störung handelt. Besteht eine Störung nur sporadisch oder zu bestimmten Uhrzeiten wird die Situation noch komplexer.

Auch hier helfen Informationen aus einem guten E2E-APM Tool weiter. Der Mitarbeiter im Service Desk kann jetzt nicht nur die Störung aufnehmen sondern auch einfach und schnell nachsehen, seit wann sich die Performance für diesen Anwender verschlechtert hat und ob sich diese tatsächlich unterhalb eines vereinbarten Schwellwertes bewegt. Er kann ferner prüfen, ob auch andere User von dem Problem betroffen sind und ob möglicherweise eine Großstörung vorliegt oder sich ankündigt.

Stellen Sie sich zum Abschluss folgende Reaktion des Service Desk Mitarbeiters vor:

„Vielen Dank Herr Meier, ja ich kann erkennen, dass sich die Antwortzeit der Anwendung um 14:33 Uhr auf Ihrem System verdoppelt hat und außerhalb der im SLA vereinbarten Werte liegt. Ich werde das gleich an unsere Experten weiterleiten.“

So sollte der Schluss-Satz bei der Aufnahme einer Performance-Störung durch den Service Desk unserer Meinung nach aussehen.

### Sofortige Erkennung einer Großstörung und beschleunigte Störungsbeseitigung

Die Monitoring-Experten werden jetzt einwenden, dass die Erkennung einer Großstörung nichts Besonderes sondern schon viele Jahre Stand der Technik ist. Tatsächlich erkennen die üblichen Monitoring-Tools, dass z.B. SAP gestört ist und niemand mehr mit dem System arbeiten kann, was automatisch eine Großstörung auslöst.

Häufig sind die Dinge jedoch erheblich komplexer. Es könnte z.B. ein Change an Netzwerk-Komponenten durchgeführt worden sein, der die Netzwerk-Performance erheblich beeinträchtigt. Zunächst bleibt dies ohne E2E-APM vermutlich unbemerkt, da das Netzwerk ja grundsätzlich funktioniert.

Sukzessive werden nun die User anrufen und eine geringe Performance melden - in so einer Situation dauert es einige Zeit bis erkannt wird, dass es sich tatsächlich um eine Großstörung handelt.

Mit E2E-APM wird diese Performance-Verschlechterung in Echtzeit angezeigt. Werden bestimmte Grenzwerte über- bzw. unterschritten ist dies sofort auf einem Dashboard zu erkennen. Es kann sofort festgestellt werden, welche Standorte und wie viele User betroffen sind. Da jederzeit die Historie verfügbar ist, kann der Zusammenhang zum Change in sehr kurzer Zeit hergestellt werden.

Dies waren nur drei einfache Beispiele wie ein E2E-APM Tool zu einer völlig neuen Servicequalität im Incident Management führen kann. Da sich moderne und innovative Tools dieser Art innerhalb kürzester Zeit und mit geringem Budget einführen lassen werden nach unserer Einschätzung die skizzierten Beispiele innerhalb weniger Jahre zur Normalität in den meisten Unternehmen gehören.

Oliver Sümlich ist Senior Service Management Consultant bei der OPTiVATION