



INFRASTRUKTUR  
ÜBERWACHEN UND  
ZEIT EFFIZIENT  
NUTZEN

# LOKALISIEREN SIE PERFORMANCE-PROBLEME UND VERMEIDEN SIE ZEITVERLUSTE

Performance-Probleme und lange Anmeldezeiten können Unternehmen und Organisationen jedes Jahr Zeit im Umfang mehrerer Vollzeitstellen kosten. Es kann schwierig sein, die Problemursachen mithilfe herkömmlicher Softwarelösungen zu ermitteln.

Das endbenutzerbasierte Performance-Monitoring hingegen bietet einen Überblick über die gesamte Infrastruktur – von den Endbenutzern bis hin zu Netzwerk- und Server-Anwendungen. Dadurch liefert die Software eine präzise und sachliche Basis, anhand derer aktuelle Probleme behoben und zukünftige Probleme bereits im Keim erstickt werden können.

Gehälter zählen zu den größten Budgetposten in wissensintensiven Organisationen und Unternehmen. Jede verschwendete Stunde wirkt sich negativ auf die Ergebnisse und den wirtschaftlichen Spielraum aus. Die Produktivität hat in fast jedem Unternehmen die höchste Priorität und IT-Tools spielen für das Erreichen von Produktivitätszielen eine zentrale Rolle. Häufig steht jedoch der Effekt dieser Tools in diametralem Gegensatz zu den Visionen, mit denen sie eingeführt wurden – „smarte statt harte Arbeit“ beispielsweise.

Problematisch ist, dass sich mit der zunehmenden Vergrößerung und Komplexität der Infrastruktur auch die Anmelde- und Antwortzeiten erhöhen. Es ist nicht ungewöhnlich, dass ein Angestellter pro Tag zehn Minuten mit Warten auf die Anmeldung im System oder eine Systemantwort verbringen muss. Mag diese Wartezeit für sich genommen nicht nach viel klingen, beläuft sie sich bei 100 Mitarbeitern schnell auf 3700 Stunden – oder zwei Vollzeitstellen – jährlich. Mit anderen Worten: derartige Zeitverluste können schnell eine Größenordnung annehmen, die sich auf das Geschäftsergebnis auswirkt.

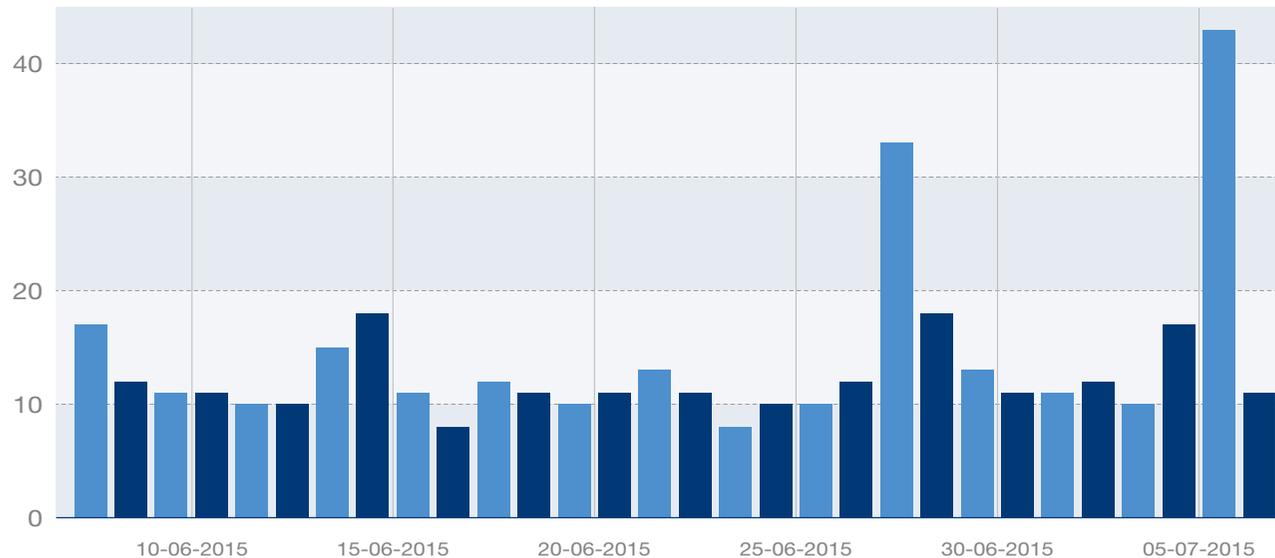
Und in Wirklichkeit ist die Summe der verschwendeten Zeit sogar oft noch höher. In komplexen Umgebungen mit hohen Sicherheitsniveaus und zahlreichen Logins pro Mitarbeiter und Tag kann sich die Gesamtsumme der nichtproduktiven Zeit während eines typischen Arbeitstages pro Angestelltem schnell auf eine Stunde oder mehr belaufen. Das beeinträchtigt die Produktivität, Glaubwürdigkeit und Wettbewerbsfähigkeit und schränkt das Potenzial für ausgezeichneten Kundenservice ein.

Die große Anzahl an Systembestandteilen macht es sehr schwierig und zeitaufwendig, die Ursache für eine schlechte Performance oder lange Antwortzeiten zu lokalisieren. Diesbezügliche Bemühungen können sich zu der sprichwörtlichen Suche nach der Nadel im Heuhaufen auswachsen.

Die Lösung liegt allerdings nicht im Einsatz weiterer punktorientierter Scripts, die einzelne Elemente messen. Sie besteht vielmehr in der Implementierung eines Monitorings, das ganzheitlich die gesamte Infrastruktur überwacht. Endbenutzerbasiertes Performance-Monitoring, das jede Client- und Server-Anwendung erreicht, ist beispielsweise leicht zu implementieren, spürt Probleme auf, bevor sie zu einer ernststen Bedrohung werden, und kann dem Unternehmen langfristig eine Menge Geld einsparen. Darum geht es in diesem White Paper.

Sekunden

Durchschnittliche Anmeldezeit [Sekunden]



## Reaktiver Support kostet Zeit und Geld

Eine der größten Herausforderungen einer schlechten Performance besteht darin, dass ihre Symptome diffus sein, nur zeitweilig auftreten und schwer aufzuspüren sein können. Überdies werden diese Symptome praktisch immer nur reaktiv bearbeitet. Ein Beispiel eines typischen Ablaufs:

- Customer Service-Mitarbeiter warten während eines Kundentelefonats oft 20-30 Sekunden, während das CRM-System Informationen abrufen. Die Warteschleife füllt sich, die Kundenzufriedenheit sinkt – und die Mitarbeiter können nicht effizient arbeiten.
- Der Service Desk stellt fest, dass sich der CRM-Zugang des Customer Services tatsächlich verlangsamt hat, aber herkömmliche Lösungen können das Problem nicht beheben.

- Die IT wird zu Rate gezogen, doch die für die Netzwerke und Anwendungen zuständigen Mitarbeiter melden – jeweils mit dem Verweis auf Diagnosen und Punktmessungen –, dass alles wie beabsichtigt funktioniert.
- Die Probleme bleiben bestehen und landen schließlich auf der Tagesordnung des Top-Managements. Der CIO richtet eine Task Force zur Untersuchung des Ausmaßes und der Art des Problems ein. Nach einigen Wochen wird festgestellt, dass die Performance-Probleme von einem Router verursacht werden, der nicht optimal funktioniert.
- Das gestörte Netzwerk erhält ein Update. Der Fall wird geschlossen.

Diese Ereigniskette hat dem Unternehmen einen mehrere Wochen währenden, erheblichen Produktivitätsrückgang beschert. Gleichzeitig haben zahlreiche IT-Mitarbeiter viel Zeit – und ein kleines Vermögen an Beratungskosten – in die Behebung des Problems investiert.

### VERWALTEN SIE DEN IT-BETRIEB PROAKTIV UND SEIEN SIE PROBLEMEN STETS EINEN SCHRITT VORAN

Endbenutzerbasierte Überwachungslösungen wie der PerformanceGuard von CapaSystems fußen auf dem Konzept, Probleme im Keim zu ersticken und mithilfe folgender Eigenschaften die Fehlerbehebung zu erleichtern:

- Überwachung der Performance und des Verhaltens von Netzwerken, Anwendungen und Benutzern über die gesamte Infrastruktur hinweg
- Proaktives Handeln durch die Erfassung potenzieller Probleme, bevor sie zu einer realen Bedrohung werden
- Bereitstellung präziser Systemdaten aus allen Teilen der Infrastruktur, die der IT-Organisation die Identifizierung von Problemursachen wesentlich erleichtern
- Unterstützung des Managements mit einer soliden Basis für dessen Entscheidung, welche Investitionen den größten Nutzen bringen
- Möglichkeit, den genauen Nutzen einer bestimmten Investition zu messen
- Kenntnis darüber, in welchem Umfang Anbieter vereinbarte Service Level Agreements (SLAs) einhalten



Mit dem PerformanceGuard können wir spezifische Probleme in unserer Infrastruktur sehr schnell und ohne die Hilfe externer Berater lokalisieren.

**Allan Christiansen**

*Leiter Infrastruktur, Region Hovestaden, Dänemark,  
Center for IT, Medico & Telephony*

**VERSCHAFFEN SIE SICH EINEN VORTEIL – ÜBERWACHEN SIE ECHTE NUTZUNGSSZENARIOEN**

PerformanceGuard verfährt, indem er eine winzige Anwendung – einen Agenten – auf jedem Client- und Anwendungsserver platziert. Der Agent registriert fortan alles – von der Anwendungs- und Webnutzung über Latenzzeiten und den Ressourcenverbrauch bis hin zu Antwortzeiten, wenn sich sein Host mit anderen Infrastruktureinheiten verbindet.

All diese Daten werden auf dem PerformanceGuard-Server zusammengeführt, über den die IT-Organisation nahezu in Echtzeit auf diese Informationen zugreifen kann. Außerdem kann genau festgelegt werden, welche Situationen und Grenzwerte Alerts auslösen sollen – entweder auf Basis individueller Anforderungen oder integrierter Best-Practice-basierter Templates.

Statt nur auf Problemmeldungen von Benutzern zu warten, kann fortlaufend überwacht werden, ob die Leistung unter ein bestimmtes Niveau fällt.

Exakte Daten über die Interaktion jedes Clients oder jeder Anwendung mit den Servern, Anwendungen und Netzwerkeinheiten ermöglichen eine wesentlich schnellere Lokalisierung derjenigen Infrastrukturkomponenten, die Probleme verursachen. Endbenutzerbasiertes Performance-Monitoring bietet außerdem den Vorteil, dass es auf echten Nutzungsszenarien basiert. Herkömmliche Überwachungsmethoden fußen in wesentlich größerem Umfang auf Statistiken sowie dem skriptbasierten Monitoring vordefinierter Abfragen und Datenströme, statt sich an dem realen Endbenutzererlebnis zu orientieren. Dadurch erhöht sich das Risiko, dass Performance-Probleme an Orten oder in Situationen übersehen werden, die nicht aktiv überwacht werden.

**VERBESSERN SIE IHRE KOMMUNIKATION UND NEHMEN SIE ANBIETER IN DIE PFLICHT**

Benutzerbasiertes Performance-Monitoring, wie PerformanceGuard es bietet, ermöglicht die gründliche Analyse praktisch jedes Aspekts einer Infrastruktur. Es liefert eindeutige Informationen, die helfen, die Kommunikation innerhalb der gesamten IT verbessern – Informationen, die für das Service Desk, den IT-Betrieb und das Management relevant sind und das reale Endbenutzererlebnis widerspiegeln.

Das macht es leichter, einen auf allgemeingültigen Fakten basierenden Bezugsrahmen zu erstellen und informierte Entscheidungen hinsichtlich des Umgangs mit aktuellen oder zukünftigen Problemen zu treffen. Außerdem vereinfacht es die Dokumentation des Wertes von Investitionen, einschließlich ihres Nutzens. Dadurch können Anbieter auf Basis präziser und eindeutiger Fakten verpflichtet werden, vereinbarte Service Level Agreements einzuhalten.

**BEHALTEN SIE ALLE ELEMENTE DER INFRASTRUKTUR IM AUGE**

Der zunehmende Trend, Unternehmensinfrastrukturen auf Mischformen aufzubauen, stellt Überwachungslösungen zudem vor die Aufgabe, auf einem ganzheitlichen Niveau Einblicke zu liefern – sogar dann, wenn das Lösungsportfolio aus einer Mischung von Vor-Ort-, Host-, Cloud- und Citrix-Strukturen besteht. Auch WANs können eine Herausforderung darstellen, da sie die Anzahl potenzieller Engpässe multiplizieren.

PerformanceGuard funktioniert mit all diesen Elementen und erlaubt die schnelle und einfache Platzierung von Überwachungsagenten auf Windows-basierten Anwendungen und Server-Installationen.

vara en utmaning eftersom de förökar antalet potentiella

Es ist gleichfalls möglich, die Kommunikation mit externen Elementen wie beispielsweise Linux-basierten Servern zu messen.

Dies liefert die bestmögliche Grundlage für die Beurteilung der Zahl von Ressourcen, die zu jedem beliebigen Zeitpunkt in jedem beliebigen Teil der Infrastruktur zur Verfügung stehen – egal ob die aktuelle Situation oder historische Daten untersucht werden sollen, um z.B. Spitzen bei den Ladezeiten zu identifizieren und zu den Ursachen eines Problems zu gelangen.

### **KONZENTRIEREN SIE SICH AUF DIE TATSÄCHLICHE ANWENDUNGS- UND RESSOURCENNUTZUNG**

Überwachen zu können, wie schnell sich Mitarbeiter in unternehmenskritischen Systemen anmelden können und wie schnell diese Systeme Anfragen verarbeiten, ist sehr wichtig.

Es ist jedoch ebenso wichtig genau zu wissen, welche Anwendungen und Webdienste genutzt werden und in welchem Umfang sie verwendet werden. Manche Dienste und Anwendungen verbrauchen womöglich überdurchschnittlich große Mengen an Systemressourcen oder stehen in Konflikt mit den Sicherheitsrichtlinien eines Unternehmens.

Mithilfe eines effizienten endbenutzerbasierten Performance-Monitorings können die IT-Organisation und das Management die tatsächliche Nutzung einzelner Anwendungen und Webdienste kontrollieren. Dadurch erhalten sie eine sachliche Grundlage für die Einführung spezieller Richtlinien für ihre Nutzung.

PerformanceGuard liefert einen präzisen Einblick, der sich auf detaillierte und nachweisbare Daten stützt und dadurch von höchstem Interesse für die IT-Organisation wie auch das Management ist.

### **SCHNELLE IMPLEMENTIERUNG FÜR DEN UNMITTELBAREN EINBLICK**

Viele Überwachungslösungen bedürfen eines sorgfältig geplanten Analyse-, Planungs- und Implementierungsflusses. In manchen Fällen muss außerdem viel Zeit für die Anpassung und den Feinschliffs einkalkuliert werden, bevor von der Investition profitiert werden kann.

PerformanceGuard hingegen basiert auf einer relativ einfachen Architektur, die es möglich macht, die Serveranwendung und die Agenten auf der gesamten Infrastruktur – von den Servern bis hin zu allen Endbenutzer-Clients – innerhalb weniger Tage bereitzustellen. Und dies sogar in Unternehmen und Organisationen mit mehreren tausend Benutzern.

Durch Best-Practice-basierte Überwachungs- und Benachrichtigungstemplates, verbunden mit der automatischen Registrierung von Einheiten und Anwendungen, ist es leicht, innerhalb von Tagen mit dem Sammeln von Daten und der Nutzung dieser Softwarelösung zu beginnen. Dies garantiert einen hohen ROI und spart Zeit, Ressourcen und Beratungsgebühren.

Erfahren Sie mehr über PerformanceGuard und darüber, wie Ihr Unternehmen schnell mit dem Einsatz dieser Lösung beginnen kann: [http:// www.capasystems.com/it-performance-monitorin](http://www.capasystems.com/it-performance-monitorin)



---

Heute können wir auf Daten zurückgreifen, mit denen wir Performance-Probleme schnell und effizient lösen können.

**Thomas Ulrich**

*Leiter der IT-Infrastruktur, Saxo Bank A/S*

## CAPAINSTALLER

Capalnstaller ist eine Software, die Ihnen hilft, Installations- und Updateprozesse zu automatisieren, in Kontrolle zu bleiben und Ihre Zeit effektiv zu nutzen. Dank der zentralisierten Verteilfunktion von Capalnstaller müssen Sie Software nie mehr manuell auf einzelnen Computern installieren—nie wieder Pendeln zwischen unterschiedlichen Standorten. Dadurch gewinnen Sie mehr Zeit für wirklich wichtige Aufgaben und können Nutzeranfragen schneller beantworten. Schnelle Antworten steigern die Effizienz und Zufriedenheit der Benutzer—Kriterien, an denen die Leistung jeder IT-Abteilung gemessen wird.

## PERFORMANCEGUARD

PerformanceGuard hilft Ihnen, IT-Probleme zu identifizieren, wo und wann immer sie auftreten, egal aus welchem Grund und egal, welcher Endbenutzer davon betroffen ist. Dies geschieht durch die Überwachung der tatsächlichen Qualität sowie Quantität von IT-Dienstleistungen aus Sicht der Endbenutzer. Mit PerformanceGuard können Sie Ausfallzeiten identifizieren, das Benutzererlebnis überwachen, definierte KPIs messen und Vieles mehr.

## Buchen Sie ein Treffen

Rufen Sie uns an und vereinbaren Sie einen Termin zur Präsentation unserer Produkte, die Ihnen und Ihrem Unternehmen wertvolle Zeit einsparen können.

## Webinar

Nehmen Sie an einem unserer monatlichen Demo-Webinare teil und erhalten Sie eine 30-minütige Einführung in die Welt unserer Produkte.

Capalnstaller webinare finden immer am letzten Donners eines jeden Monats von 10:00-10:30 Uhr Mez statt.

PerformanceGuard-Webinare finden immer am letzten Montag eines jeden Monats von 11:00-11:30 Uhr MEZ statt.

CapaSystems A/S

Roskildevej 342C • DK-2630 Taastrup  
Godthåbsvej 33 • DK-8660 Skanderborg

Tel. (+45) 70 10 70 55

[www.capasystems.com](http://www.capasystems.com)