

Der Weg zur serviceorientierten Applikationsüberwachung bei der ITAG

Die Abteilung Informatik (ITAG) mit rund 100 Mitarbeitenden gehört zum Departement Finanzen und Ressourcen des Kantons Aargau. Die Informatik ist in 4 Sektionen unterteilt, wobei die Sektion Applikationsmanagement (AM) für den Software-Lebenszyklus von Querschnittsapplikationen, spezifischen Fach- und Support-Applikationen, verantwortlich zeichnet. Um dem Servicegedanken - verbunden mit der Komplexität von über 60 Applikationen - gerecht zu werden, hat die Sektion AM das Projekt „Applikationsmonitoring“ gestartet, welches von den verschiedenen Leistungsbezügern bei der ITAG als „Service“ bezogen werden kann.

Methode als Voraussetzung

Von Beginn an war klar, dass nur ein erfolgreiches Zusammenspiel von standardisierten Prozessen, eine flexible Lösungsarchitektur und die Unterstützung der einzelnen Sektionen, zum Erfolg führen würden. Projektziele wie: Transparenz über SLA-Kenngrößen im Dienstleistungsverhältnis, Realtime-Informationen über den Zustand der Applikationen sowie eine einheitliche Informationsplattform für Anwender, waren u.a. Grundlage für den Projektantrag.

Die Umfrage bei den Leistungsbezügern und ein Pflichtenheft für die technischen Anforderungen standen am Anfang des Projektes. Um einen Überblick über den Stand der technischen Möglichkeiten zu erhalten, wurde eine Marktanalyse mit sogenannten „Business Service Produkten“ gestartet. Schnell wurde klar, dass keines dieser Produkte einen klaren Mehrwert für unsere Bedürfnisse bringen würde, so Stefan Kaufmann, *Leiter Applikationsmonitoring*.

Synergie, der Schlüssel zum Erfolg

Diese Einsicht gab den Ausschlag, Synergien von Bestehendem für eine optimale Lösungsarchitektur zu nutzen. Aus der Vielzahl der im Einsatz stehenden Werkzeuge musste für die Soll-Architektur das Geeignetste bestimmt und gleichzeitig die Anzahl der Werkzeuge drastisch reduziert werden. Ganz nach dem Motto: „So viel wie nötig, so wenig wie möglich“. Für diese Aufgabe wurden wir von Argumenten geleitet wie: Konnektivität, Flexibilität, Unterhalt, Komplexität und Investitionsschutz. Nach einer Prototype-Phase wurde das Produkt CA UIM mit der Firma Acentix für die Basis der Lösungsarchitektur gewählt.

Der im UIM integrierte Meldungsbus und die flexible Visualisierung unterstützen optimal unsere angestrebte Lösungsarchitektur. Durch frühzeitigen Einbezug der Fachabteilungen mit ihren Spezialwerkzeugen haben wir nicht nur technisch sondern auch organisatorisch hohe Akzeptanz resp. die Basis für ein erfolgreiches Projekt geschaffen, umschreibt Stefan Kaufmann das Vorgehen.



„Die Erfolgsfaktoren für ein Serviceorientiertes Monitoring sind, standardisierte Prozesse, eine solide Architektur und der frühzeitige Einbezug aller Beteiligten.“

Andreas Meier, *Leiter Applikations-Services*

Departement Finanzen & Ressourcen
Kanton Aargau
www.ag.ch

Branche: Verwaltung
Präsenz: Schweiz

Nutzen:

- Transparenz für Organisationseinheiten
- Effiziente Störungsbehebung
- Kennzahlen für Applikationen/Services
- Betriebsoptimierung durch weniger Tools

Schwerpunkte:

- Fachbezogene Visualisierung
- Busarchitektur für Event-Mgmt
- End-to-End Transaktionen
- Erschliessen vorhandener Datenquellen
- Integration bestehender Produkte



Lösungsarchitektur als Grundlage

Die Lösungsarchitektur besteht aus den Ebenen: 1. Datensammlung, 2. Verarbeitung von Alarm- und Performance-Daten, 3. Visualisierung für Applikationsbetreuer und Endanwender. Von den Werkzeugen aus anderen Sektionen oder ergänzend innerhalb dem UIM Werkzeug, werden die Daten gesammelt und direkt auf den Meldungsbus geleitet. Alarme werden anschliessend korreliert und servicebezogen dem Applikationsbetreuer angezeigt. Die Status für den Endanwender werden mit zusätzlichen Informationen angereichert, bevor sie im ITAG-eigenen Webportal als Ampel pro bezogenem Service angezeigt werden.

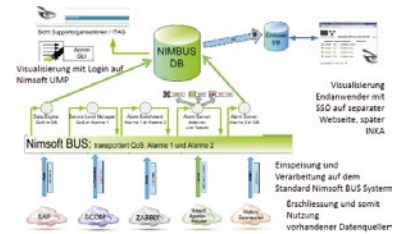
Dank dem offenen Meldungsbus konnten die einzelnen Sektionen selber Adapter schreiben, um Daten aus ihren Werkzeugen (SCOM, ZABBIX etc.) für die Servicedarstellungen weiterzuleiten. Wir sind heute in der Lage, schnell und einfach zusätzliche Fachanwendungen, wie z.B. SAP, für eine geforderte Servicesicht in die Architektur zu integrieren. Mit diesem Ansatz gibt es bei Problemen keine Diskussionen über Gültigkeit der Messdaten, stützen wir uns doch alle auf dieselbe Grundlage, führt Maurizio Mastropietro, *Fachspezialist Applikationsintegration* aus.

Über einen standardisierten ITAG Prozess kann der Leistungsbezüger heute ein SLA-Monitoring für seine Applikation beantragen. Gemeinsam mit der Fachabteilung werden Aspekte wie Messpunkte, Visualisierung, Sicherheitsaspekte bis hin zur Eskalation im Fehlerfalle, geklärt. Das Service-Monitoring ist mit einer bi-direktionalen Verbindung zum Service Desk vollumfänglich in den bestehenden Incident-Prozess eingebunden.

Erfolgsfaktoren - Methode, Team und Produkte

Durch die gewählte Vorgehensweise konnten über 85 % der Monitoring-Werkzeuge eliminiert werden und die fachspezifischen Werkzeuge wurden integriert. Das Projekt hat die Ziele erreicht, mit dem Einsatz von Bestehendem ist der Investitionsschutz gewährleistet, Lizenz- und Betriebskosten wurden reduziert und dank der Service-Sicht ist eine hohe Transparenz auf allen Ebenen geschaffen worden. Bei der Einführung einer neuen Applikation oder einem damit verbundenen SLA, wird das Monitoring bereits in der Planungsphase miteinbezogen. Im Service Desk schaffen wir Transparenz in Bezug auf die Verfügbarkeit aller relevanten Services und der Endbenutzer kann sich jederzeit im Webportal über den Status seiner Applikationen ein Bild verschaffen.

Wir werden sukzessive alle bedeutenden Applikationen in diese Architektur integrieren und den serviceorientierten Weg von der Dienstleistung der ITAG bis hin zum End-to-End Monitoring kontinuierlich weiterverfolgen, schliesst Andreas Meier, *Leiter Applikations-Services*.



Lösungsarchitektur



Dashboards



Maurizio Mastropietro, Stefan Kaufmann

„Bzgl. Serviceverfügbarkeit sprechen heute alle Beteiligten von den gleichen Kennzahlen, da die Daten in den Fachabteilungen gesammelt und im Applikationsmonitoring anwendergerecht aufbereitet werden.“

Stefan Kaufmann,
Leiter Applikations-Monitoring