AUSZUG AUS... IT DIRECTOR
AUSGABE 5-6 | 2020

Den Problemen einen Schritt voraus

Third-Party-Maintenance-Dienstleister können durch Predictive- und Proactive-Maintenance dabei helfen, Probleme in der IT-Infrastruktur bereits vor ihrem Entstehen zu entdecken.

> Die IT-Infrastruktur in Unternehmen zeichnet sich durch zwei Eigenschaften aus: Sie ist komplex und sie muss funktionieren – reibungslos, immer. Damit das gewährleistet ist, muss die IT-Abteilung den Zustand der einzelnen Komponenten im Blick haben und möglichst rasch und proaktiv reagieren, wenn sich ein Problem ankündigt. Leichter gesagt als getan. Im Tagesgeschäft ist die Aufzeichnung und Überwachung von Performance-Daten der Server und Dienste zeitaufwendig und Vollständigkeit nicht garantiert. Dabei ist das frühzeitige und proaktive Eingreifen bei IT-Problemen unabdingbar, um Stabilität sicherzustellen und Ausfälle sowie eine Störung der Produktivität und die damit verbundenen negativen wirtschaftlichen Konsequenzen zu vermeiden. Mithilfe eines Monitoring-Tools zur Überwachung der IT können solche Szenarien vermieden werden.

Wer IT-Probleme *frühzeitig erkennt, hat mehr Spielraum für entsprechende Gegenmaßnahmen.*

Die Lebensdauer einer gesamten Infrastruktur profitiert vom umfassenden, bedarfsgerechten Monitoring. Entscheidend für die Effektivität des Schutzes sind aber die nachgelagerten Prozesse. Oftmals besteht die IT-Landschaft aus Hard- und Software-Komponenten verschiedener Hersteller. Hinzu kommen abgelaufene Supportzyklen oder sich ändernde Ansprechpartner für den After-Sales-Service. Verzögerungen bei der Entstörung kosten viel Zeit und damit Geld. Im Unternehmen sollte sorgfältig abgewogen werden, ob die interne Umsetzung des Monitorings sowie der angrenzenden Prozesse wie Störungsmeldung und Behebung sinnvoll ist. Sind die notwendigen Ressourcen vorhanden? Kann ein 24/7-Service realisiert und, gerade jetzt, bezahlt werden? Ist für jeden Hersteller und jede Komponente das entsprechende Know-how gegeben? Wenn diese Fragen mit „Nein“ beantwortet werden, kann ein externer und herstellerübergreifender Multivendorservice-Dienstleister eine sehr gute Alternative sein.

Das Prinzip der Drittwartung ist noch nicht jedem bekannt, bietet aber verschiedene Vorteile wie die Ablösung der einzelnen Servicevertäge mit Herstellern und dadurch Kostentransparenz, Single Point of Contact, 24/7-Service, Wartung über EOSL (End of Service Life) hinaus und Kostenersparnisse bis zu 70 Prozent gegenüber der Wartung durch OEMs (Original Equipment Manufacturer). Das ergab eine Studie des Analystenhauses Gartner.

Multivendor-Dienstleister haben einen entscheidenden Vorteil: Sie können beinahe alle Hersteller und Systemwelten in ein Monitoring integrieren. Auch um den Zeitverlust zwischen Störungsmeldung und Behebung zu minimieren, kann es durchaus sinnvoll sein, Monitoring und Drittwartung in die Hände eines Third-Party-Maintenance-Dienstleisters (TPM) wie z. B. Technogroup zu legen. Dieser überwacht die Systemkomponenten. Daten, die auf eine bevorstehende oder bereits herrschende Störung hinweisen, werden in Echtzeit auf Dashboards beim Unternehmen und beim Dienstleister angezeigt. Der Dienstleister übernimmt dann automatisch und ohne Zeitverlust die Wartung, sodass die Störung schnellstmöglich behoben wird. <

> Verzögerungen bei der Entstörung kosten viel Zeit und damit Geld.

KLAUS STÖCKERT