



Business Process Performance Monitoring

Business & IT

Die Lücke schließen

Bisher gab es immer eine Kluft zwischen der Abbildung der Geschäftsprozesse und der Visualisierung der damit verbundenen IT. Jeder weiß, dass beide Welten in enger Beziehung zueinander stehen, aber welchen Einfluss die eine auf die andere hat, konnte bis jetzt niemand live verfolgen.



Die IT-Abteilungen können erst dann über Zustandsänderungen informieren, wenn diese schon eingetreten sind, was aus Sicht der Geschäftsverantwortlichen zu spät ist, um rechtzeitig Alternativen in Betracht zu ziehen. Damit ist jegliche Risikobewertung von Business-Prozessen fast unmöglich, obwohl diese aus Compliance-, Governance- und geschäftlicher Sicht zwingend notwendig ist.

Business Process Monitoring vs. Risikobewertung

Die klassischen IT-Fehlerdiagnosen werden mit Tools gemacht, die in den verschiedenen Silos bereits implementiert sind. Die Sicht aus der IT gibt eine „geht/geht nicht“ Information (Status) zum Business-Prozess, beantwortet aber nicht die Frage „wie gut“ es läuft (Performance).



WEB-TIPP:

www.Event2Log.com

Hier liegt der Unterschied zwischen Task-Bewertung und Performance-Bewertung. Unternehmen befolgen für ihre Governance strikte Kontrollregeln und neue Normen, wie etwa ISO 9001:2015, die das Management zwingen Risikobewertungen durchzuführen. Die steigende Ressourcenproblematik und verkürzte Zeitachsen sind nicht neu, aber unter diesen Bedingungen haben beide Aspekte noch dramatischere Konsequenzen. Technisch gesehen heißt das, dass die Business KPIs verschärft sind und der IT-Transparenz-Bedarf extrem erhöht ist.

Da die Fehlerfindung immer unter extremem operativem Druck durchgeführt wird, fehlt die Zeit, um konstruktive und nachhaltige Lösungen zu erarbeiten. Es herrscht das „Feuerwehr“-Prinzip. Um Transparenz zu schaffen, muss man alle Schritte eines Prozesses überwachen und darüber informieren können.

Diagnosen mit Tools durchzuführen, die Informationen nur aus ihren Silos bekommen, ist hier nicht hilfreich. Natürlich werden in den Organisationen IT-Services wie beispielsweise E-Mail überwacht, diese sind aber nur ein kleiner Teilbereich des Geschäftsprozesses. Aktionen in Business-Prozessen gehen jedoch über IT-Services hinaus. Um einen aktuellen Prozess-Zustand zu berechnen, müssen silo-übergreifende Informationen zusammengeführt werden. Heute müssen diese Informationen aus verschiedenen Bereichen immer noch manuell zusammengetragen werden, bevor eine Analyse und Bewertung stattfinden kann. Hinzu kommt, dass die Werkzeuge großes Expertenwissen benötigen und wenig automatisiert sind, also nahezu isoliert zum Einsatz kommen.

Business Monitoring muss in den Kontext von Prozessen und Services gestellt werden, damit Geschäftsrelevanz gegeben ist. Aktuell findet eine vollständige Bewertung der Prozessperformance in den meisten Unternehmen nicht statt, weil nur Einzelinformationen zur Verfügung stehen. Dazu kommen Kommunikationsprobleme, die

sich schon aus der Aufgabe im Unternehmen erklären: IT spricht nicht Business und umgekehrt. Sogar bei Unternehmen, deren Business-Modell auf IT basiert, hört man, dass die IT sich „zu Tode monitort“, aber dass die Ergebnisse vom Management nicht berücksichtigt werden, da diese nicht für die geschäftliche Sicht präsentiert werden. Der Business Manager bekommt keine Details darüber, warum etwas nicht funktioniert hat, lediglich die Information, dass es nicht funktioniert hat. Erwartungen und Service Levels werden meist ohne Abstimmung zwischen IT und Business festgelegt. So hat der Business Manager auch keine Chance, die eventuellen zukünftigen Risiken bewerten zu können. Unter diesen Voraussetzungen können Unternehmen nicht performant am Markt agieren.

Neu: Business Process Performance Monitoring

Business Process Monitoring allein ist die Zusammenführung und Auswertung von Verfügbarkeits- und Zustandsinformationen von Komponenten, die in einem Prozess involviert sind. Man überwacht hier Applikationen, Datenbanken, Webserver und Netzwerkkomponenten, die im Prozess beteiligt sind, und sammelt alles in einer gemeinsamen Kalkulation. Wie lange die Zusammenführung dauert und wie die Kalkulation aggregiert ist, sind Informationen, die nur der jeweilige IT-Mitarbeiter erhält. Der Inhaber des Business-Prozesses ist

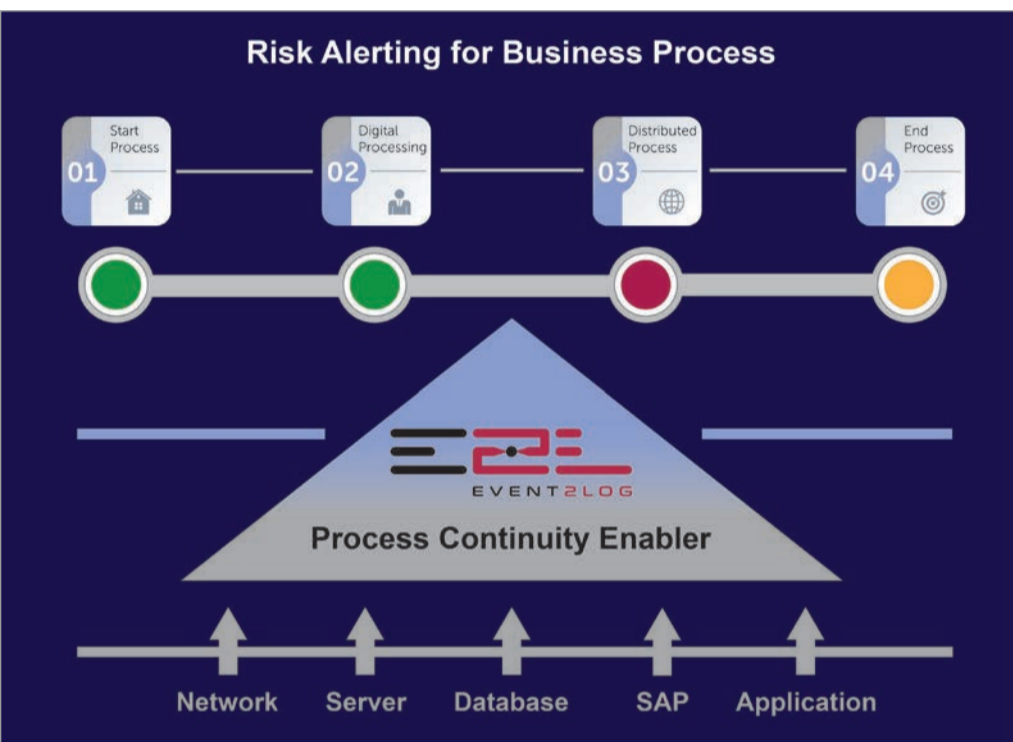


Bild 1: Warnung vor Risiken in Businessprozessen.

hier nicht involviert. Aus Compliance-Sicht liegen die Daten so leider nicht mehr in ihrer ursprünglichen Form vor und sind damit unbrauchbar. Somit spiegelt diese Art von Monitoring nicht die Zustände der Business-Prozesse wider, denn auch wenn alle IT-Services auf Grün stehen, heißt es nicht unbedingt, dass der Prozess nicht stockt.

Business Process Performance Monitoring dagegen ist die Echtzeit-Überwachung der Abhängigkeiten von IT (Infrastruktur, Applikationen etc.) und ihrer Auswirkungen auf den Business-Prozess. Dies geschieht über die IT-Silos hinweg und auf die zukünftigen Prozess-Schritte gerichtet.

BPPM beinhaltet Risikobewertung, historische Daten, Transparenz durch Visualisierung der Abhängigkeiten und bringt somit Business-Kontinuität unter Einhaltung der Compliance. Darüber hinaus sind die Informationen und die Darstellung der aktuellen Situation keine Holschuld des Verantwortlichen, sondern werden als Business-relevanter Service von der IT geliefert.

Risikobewertung, what else!

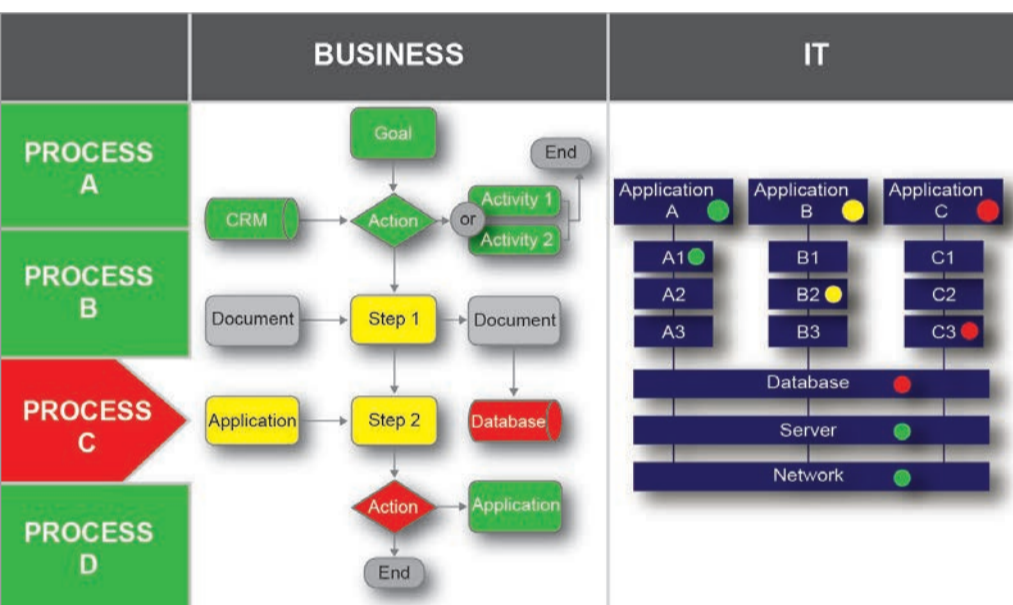


Bild 2: Parallelsicht für Business und IT.

Natürlich haben Compliance und Governance zusätzlichen Druck aufgebaut. Prozesse zu überwachen, egal ob man in der IT- oder in der Business-Abteilung sitzt, macht man aber in erster Linie, um die Risiken, die dem Geschäft drohen, bewerten zu können und dagegen zu steuern. Wenn aber nur Statusinformationen geliefert werden, ist das lediglich reaktiv und mit erheblichem Zeitverzug möglich.

Es ist gut zu wissen, was passiert, notwendig ist es aber zu wissen, was passieren könnte. Dafür muss man in Echtzeit alarmiert werden, sobald die Performance eines Prozessabschnitts die zukünftigen Schritte gefährdet - also sobald die Überschreitung eines KPIs zum Risiko werden kann. Dies ist nur möglich, wenn man die Applikationen, die IT-Services und -Infrastruktur mit jedem im Prozess

beinhaltenen Business-Schritt verbindet und definiert hat, welche KPIs als Gefährdung eingestuft sind. Damit können Risiken in Echtzeit kalkuliert und sofort für IT-Verantwortliche und Prozessinhaber visualisiert werden.

So können Alternativen ausgearbeitet, oder zumindest der eventuelle Schaden sofort bewertet werden. In jedem Fall können Business und IT-Teams gemeinsam an einem Problem arbeiten, Prozessmodelle schneller anpassen und dadurch die Geschwindigkeit und Effizienz spürbar erhöhen.

Historische Daten - die Grundlage für Verbesserungen

Die Relevanz historischer Daten ist bei dieser Zusammenarbeit für beide Seiten offensichtlich. Die Möglichkeit, auf die unveränderten Daten zurückzugreifen, erlaubt es, eine vollständige Suche durchzuführen, um den wirklichen Ursprung einer Prozessstörung zu finden. Somit sind historische Daten die beste Informationsquelle, um herauszufinden, wie sich diese Gefahren überhaupt entwickeln konnten. Durch die Analyse, Bewertung und Anpassung auf die veränderten Situationen, werden Ressourcen gezielter allokiert und bewirken eine spürbare Verbesserung, die die OPEX erheblich entlasten.

Tools, wie zum Beispiel Event2Log der NetDescribe GmbH, bieten ein integriertes Langzeit-Recording-Modul, welches IT-Events im Rohformat aufnimmt und jederzeit die notwendige Nachverfolgung und Beweiserbringung ermöglicht.

Historische Daten haben einen weiteren Vorteil: Ergebnisse können extrapoliert werden, um Prognosen zu treffen. Diese können dann in automatisierten Langzeitberichten eingeschlossen werden und bilden so eine Basis für Trending.

Abhängigkeiten aufdecken, um Transparenz zu schaffen

Ein Verständnis zwischen IT und Business kann nur durch eine Darstellung der Abhängigkeiten geschaffen werden. Die Ergebnisse müssen transparent und in einer für alle Beteiligten akzeptablen Form zur Verfügung gestellt werden. Nur so stellen die Organisationen eine abteilungsübergreifende Kollaboration und Serviceentwicklung sicher.

Applikationen arbeiten miteinander im Rahmen desselben Prozesses. Somit hat eine Applikation, die in einem Fachbereich liegt, Einfluss auf andere in einem anderen Fachbereich. Im Störfall steckt der Teufel im Detail, welches man ohne BPPM nicht entdecken würde. Das genügt aber nicht, denn man muss verstehen, wie und in welchem Ausmaß die Leistungsfähigkeit insgesamt beeinträchtigt wird. Das ist der Schlüssel zur Performance-Optimierung.

Oft sind die Abhängigkeiten durch Verzerrung der Transaktionszeit gestört. Beliebig reproduzierbar kann man diese Problematik in verschiedensten Prozessen wiederfinden und ihr Einfluss erstreckt sich auch auf andere Unternehmensbereiche, die sich völlig außerhalb der IT befinden. Nehmen wir eine Applikation, die Lagerbestände überwacht und verwaltet. Wenn diese Applikation nicht erwartungsgemäß agiert, kann das zu einem nicht vorher-

sehbaren Produktionsstopp führen. Die Echtzeit-Visualisierung, die eine Business- und eine technische Sicht beinhaltet, ermöglicht beiden Bereichen sofort zu identifizieren, in welchem Prozessschritt welche fehlfunktionierende Applikation oder welcher Infrastrukturteil unter die Lupe genommen werden muss. Business und IT können entweder sofort auf eine andere Instanz umschalten oder zum Beispiel den Fehler manuell korrigieren, sodass zukünftige Schritte weiter normal ausgeführt werden. BPPM ermöglicht also die Kontinuität des Prozesses.

Kontinuität

Es geht aber nicht ausschließlich um den Faktor Zeit. Es kann sehr wohl auch um die Qualität der Services innerhalb der Prozesse gehen: Jede Prozessbeeinträchtigung zieht Verluste nach sich, versteckte oder offensichtliche.

Die Identifikation und das Beheben von Schwachstellen machen einen großen Teil des IT-Budgets bei den Betriebskosten aus. Um diese OPEX entlasten zu können, muss zunächst eine konsequente Automatisierung erfolgen. Die Optimierung der Services ermöglicht es schnell und gezielt suchen zu können, anstatt im Blindflug zu sein. Das Business-Process-Continuity-Modul von Event2Log kann beispielsweise Schwachstellen automatisch identifizieren und diese sofort mit dem Business-Prozess in Relation bringen, um Ressourcen gezielter einzusetzen. Die Investitionen sind zukunftsorientiert, servicerelevant und die

Die Autorin



Nach Abschluss ihres Marketing Studiums in Paris begann **Frau Blepp-Dutertry** ihre Karriere bei Colgate-Palmolive, wo sie viele Jahre als National Promotion Manager tätig war. Anschließend hatte sie verschiedene Management Positionen im internationalen Bereich bei führenden IT-Herstellern wie SMC Networks, Compaq und SCM Microsystems inne. 2006 gründete sie die NetDescribe GmbH, die seitdem für Performance Optimierung großer IT-Infrastrukturen steht. Mit der Entwicklung von Event2Log bietet die NetDescribe seit 2013 ihren Kunden zusätzlich innovative Lösungen im Bereich Compliance, Cloud und Business Prozess Performance Monitoring an.

notwendigen CAPEX können auf Basis von aktuellen und ergebnisorientierten Daten getätigt werden. Nicht umsonst mehrten sich Digitalisierungsprojekte in allen Unternehmen, die Abläufe hoher Komplexität automatisiert bereitstellen sollen. Dadurch erhoffen sich Organisationen mehr Kontinuität und Effizienz, um besser im Wettbewerb bestehen zu können.

Vorteile von Event2Log:



- ▶▶ alle Applikationen anbindbar, sogar hauseigene
- ▶▶ keine Umstellung der IT: vorhandene Tools als Datenlieferant
- ▶▶ keine internen Ressourcen notwendig : Anbindung der Applikationen durch den Hersteller
- ▶▶ Ergebnisse darstellbar auch in vorhandenen Portalen
- ▶▶ Optimierung der OPEX und CAPEX

Bild 3: Vorteile beim Einsatz von Event2Log.

Event2Log von NetDescribe liefert dank seines Process-Continuity-Moduls ein übergreifendes, automatisiertes Business Process Performance Monitoring. Informationen, die innerhalb und oberhalb der verschiedenen Silos liegen, werden in Echtzeit zusammengefasst. Die Business-Prozess-Darstellungen sind durch die IT generiert und werden den Geschäftsverantwortlichen in einer nicht-technischen Sicht zur Verfügung gestellt, welche prozessorientiert ist. Parallel dazu erhält die IT eine Live-Darstellung ihrer Services innerhalb des Prozesses. Dabei kann auf alle historischen Daten zurückgegriffen werden, was die Lösung von wiederkehrenden Probleme erheblich beschleunigt bzw. überhaupt erst ermöglicht.

Fazit

BPPM ist ein Tool, das den Geschäftsverantwortlichen erlaubt, ihre Prozesse in digitaler Form zu verfolgen und als Cockpit für die Live-Darstellung der verschiedenen Schritte benutzt werden kann. Nur so können Business-Entscheidungen in einer kommerziellen und industriellen Welt, in der jede Sekunde Tausende von Euros bedeuten kann, in einem zufriedenstellenden Zeitrahmen getroffen werden. Da Geschäftsverantwortliche und IT-Abteilungen eine gemeinsame Plattform erhalten, ermöglicht dies eine deutlich verbesserte Zusammenarbeit. Endlich können IT und Business durch BPPM verbunden werden.

ALEXANDRINE BLEPP-DUTERTRY