

„Alles im grünen Bereich“: Stabile IT-Services durch proaktive Systembetreuung

Fehler erkennen, noch bevor sie entstehen. In der IT ist das möglich – und zunehmend notwendig. Die exponentiell steigende Komplexität der Systeme erfordert es, neue Wege in Richtung IT-Stabilität zu beschreiten: Das Zusammenspiel von Monitoring mit einer dynamischen Dokumentation bildet dabei die Basis für eine proaktive Betriebsunterstützung. Komponenten, Schwellwerte und Trends werden so permanent geprüft, auf kritische Abweichungen kann vorausschauend reagiert und die Service-Qualität nachhaltig verbessert werden.



Von einer guten IT-Infrastruktur erwarten sich Management und Mitarbeiter „einfach nur“, dass sie ausreichend funktioniert. Ein störungsfreier Betrieb ist in der Praxis aber immer schwieriger zu erreichen. Die Leistungsfähigkeit

IT als geschäftskritischer Faktor braucht umfassende Betreuung durch Experten.

von IT-Komponenten steigt exponentiell, Wechselwirkungen mit anderen Produkten werden komplexer, neue Bedrohungen kommen hinzu und Spezialwissen ist immer kürzer nutzbar. Die jahrelang bewährte Break-and-Fix-Philosophie – Beheben aufgetretener Defekte – ist nicht mehr ausreichend, um IT-Stabilität nachhaltig zu gewährleisten.

Spagat zwischen Soll und Ist

Vor diesem Hintergrund nutzen Unternehmen verstärkt Monitoring- und Dokumentationsplattformen, um die Komplexität ihrer IT-Landschaft nachvollziehbar und kontrollierbar abzu-

bilden. Die Herausforderung dabei: zusätzliches Spezialwissen ist notwendig. Viele IT-Teams befinden sich jedoch in der Zwickmühle, dass kaum personell aufgestockt wird, die IT als geschäftskritischer Faktor aber umfassend betreut werden muss.

Drei Säulen der Stabilität

Als Antwort auf diese neuen Herausforderungen hat Bacher Systems eine zuverlässige sowie zeit- und kosteneffiziente Methodik entwickelt, die von IT-Verantwortlichen gerne eingesetzt wird: Die proaktive „Betriebsunterstützung“ gewährleistet über Monitoring- und Dokumentationstechno-

Einladung zum Bacher Systems Breakfast am 27.5.2010

Mehr über **IT-Stabilität durch proaktive Betreuung** erfahren Sie auf dem nächsten Bacher Systems Breakfast am 27.5.2010 von 9.00 bis 12.30 Uhr im Atelier Augarten in Wien. Die Teilnahme ist kostenlos, wir bitten um rechtzeitige Anmeldung per Email an info@bacher.at

Newsletter

Informationen für IT-Sicherheit und IT-Infrastruktur

logie hochstabile und performante IT-Dienste. Schwachstellenortung und -analyse, eine lebendige Wiki-Dokumentation sowie das technische Management mit Experten-Know-how zur Fehlervermeidung und -behebung bilden die drei Säulen des modular aufgebauten Services „Betriebsunterstützung“.

Webbasierte Überwachung

Die eingesetzte Monitoring-Webplattform basiert auf dem bewährten Framework Nagios. Die Überwachung von System-Komponenten erfolgt dabei über vorinstallierte Appliances, die sämtliche Leistungsdaten verschlüsselt an den Monitoring-Cluster übermitteln. Schwellwerte und Trends werden permanent überprüft. Zudem erhalten die IT-Spezialisten von Bacher Systems eine einheitliche Sicht auf alle Log- und Event-Einträge, setzen sie in Korrelation zueinander und fassen relevante Ergebnisse in Berichten zusammen. So beheben sie nicht nur Auffälligkeiten via Fernwartung – auf Wunsch rund um die Uhr, sondern leiten auch Empfehlungen für einen optimierten Betrieb ab. Der Kunde kann über das gesicherte Webportal jederzeit den System-Status einsehen, übersichtlich dargestellt mit dem Ampelsystem grün-gelb-rot.

End-to-End-Monitoring

Eine paradoxe Situation, die viele IT-Administratoren kennen: Alle eingesetzten Produkte funktionieren, das daraus resultierende Service aber nicht. Mit Hilfe des End-to-End-Monitoring im

Rahmen der „Betriebsunterstützung“, welches auch Auslastung und Bedarfs-spitzen eruiert, werden Fehlerquellen sehr schnell geortet und beseitigt.

Dokumentation auf Wiki-Basis

Für eine nachvollziehbare Dokumentation von IT-Prozessen kommt eine Wiki-basierte Kollaborationsplattform zum Einsatz. Diese konnte sich so gut etablieren, dass Unternehmen das Portal auch für andere betriebliche Dokumentationen nutzen. Das Webportal punktet durch Benutzerfreundlichkeit: Inhalte können „wie in Word“ bearbeitet, Dokumente hochgeladen und mittels Suchfunktion rasch gefunden sowie Änderungen anhand der Versionierung konkret nachvollzogen werden. So erhält man eine ITIL-konforme Dokumentation mit Aspekten wie: Systeme und Services, Prozesse, Kommunikationswege und -Rollen, Verantwortlichkeiten, Systemverzeichnisse, Handbücher, Checklisten, Vertragswesen.

Management von IT-Systemen

Auf der Grundlage von Monitoring und Dokumentation erfolgt das technische Management der Systeme zeit-effizient durch Experten von Bacher Systems. Generell stellt Bacher Systems Know-how und Ressourcen für all jene Dienstleistungen bereit, die von Unternehmen selbst nur mit hohen Kosten in der erforderlichen Qualität erbracht werden können. Diese punktgenaue und somit hocheffektive Unterstützung ermöglicht eine schnellere Behebung

von Störungen sowie eine deutliche Senkung der Fehlerrate.

Proaktive Systembetreuung

Das erfolgreiche drei-Säulen-Konzept „Betriebsunterstützung“ auf der Basis von Monitoring, Dokumentation und technischem Management gewährleistet höchstmögliche IT-Stabilität, entlastet die IT-Abteilung und hilft, dass sich die Mitarbeiter wieder auf Kerntätigkeiten konzentrieren können. Dadurch entsteht Freiraum für neue Entwicklungen. Zusätzlich lässt sich Investitionsbedarf auf das erforderliche Minimum reduzieren sowie frühzeitig erkennen und planen. So profitiert das Unternehmen in seiner Gesamtheit: Stabile IT-Systeme liefern eine verbesserte Service-Qualität, schaffen zufriedene Anwender und ermöglichen letztendlich auch eine optimale Kundenbetreuung.

Trainings bei Bacher Systems

IT-Infrastruktur

Solaris 10 OE Systemadministration I
14.6. - 18.6.2010 / € 2.790,-

Solaris 10 OE Systemadministration II
21.6. - 25.6.2010 / € 2.790,-

Management der Solaris-Systemperformance
28.6. - 2.7.2010 / € 3.790,-

IT-Sicherheit

Check Point Security Administrator R70
7.6. - 11.6.2010 / € 3.290,-

Check Point Security Expert R70
14.6. - 18.6.2010 / € 3.290,-

Alle Preise pro Person exkl. MwSt.

Firmenspezifische Kurse auf Anfrage.
Anmeldungen: training@bacher.at

Kursinfos: www.bacher.at/training

Änderungen vorbehalten

Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz; Medieninhaber: Bacher Systems EDV GmbH, Clemens Holzmeister Straße 4, 1100 Wien
Reg. zu FN 54202i, Handelsgericht Wien, GF: Manfred Köteles, Mehrheitsgesellschafter: Manfred Köteles, Martin Mörtinger
Unternehmensgegenstand: Handel mit Computer-Soft- und Hardware IT-Beratung; Blattlinie: Verbreitung von Information für sichere IT-Infrastruktur