

Automatisierung des IT-Betriebs

Entstörungsstelle

Auch kleinste Fehler können einen gesamten Fertigungs- oder Lieferprozess aus den Angeln heben. Doch treten Fehler eben nicht nur in den Geschäftsprozessen, sondern auch in der IT oder an Maschinen auf. Ein komfortables Monitoring kann Störungen in Prozessen nicht nur aufzeigen, sondern auch managen – und so helfen, den IT-Betrieb zu automatisieren.

Der Sarbanes-Oxley Act (auch SOX, SarbOx oder SOA genannt) hat auch auf viele deutsche Unternehmen Auswirkungen. Das Gesetz soll Anleger-Vertrauen in die Richtigkeit und Verlässlichkeit der Finanzdaten von Unternehmen schaffen. Damit die gewünschte Transparenz entsteht, kommen immer häufiger sogenannte Interne Kontroll-Systeme (IKS) zur Anwendung, die sich auch mit den in der IT abgebildeten Prozessen und den möglichen – mutwilligen oder irrtümlich entstehenden – Störungen befassen.

Die Ursachen für Störungen in Geschäfts- und IT-Prozessen sind oft schwer zu erkennen. Umso schwerer sind die Folgen zu spüren. In einem konkreten Fall konnte eine komplexe Maschine nicht fertig montiert werden, weil eine einzige spezifische Schraube fehlte. In einem anderen realen Beispiel wurde wegen eines Fehlers in der Übertragung der Stückliste aus der CAD-Welt in die SAP-Welt eine Lieferung eines bedeutenden Maschinenbauers falsch konfektioniert. Mit verheerenden terminlichen und kaufmännischen Folgen.

„Störungen entstehen auch in Hintergrundprozessen einer SAP-Umgebung. Beim Monitoring einer SAP-Um-

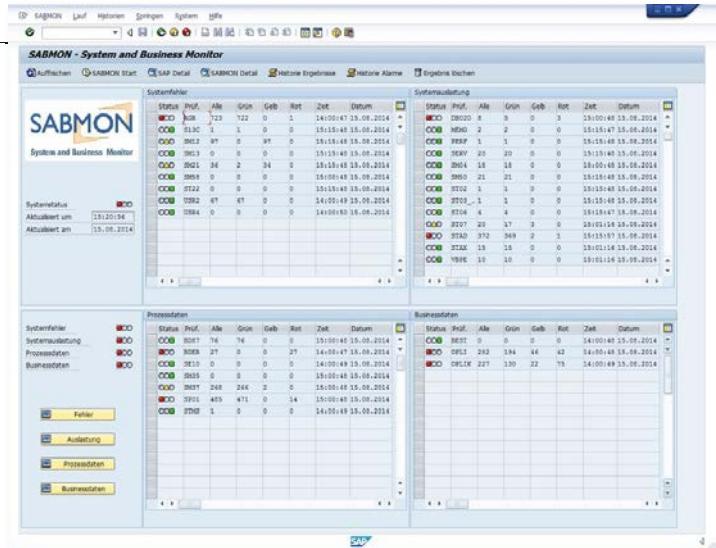


Bild: Libelle

Vier Bereiche auf einen Blick: Systemfehler, Prozessdaten, Systemauslastung und Business-Daten (etwa ein Lagerstand) können von SABMON automatisch überwacht werden.

gebung geht es aber nicht nur um die automatische Erkennung und Dokumentation der Fehlersituation, sondern auch um die ebenfalls automatische Einleitung konkreter Maßnahmen“, erklärt Markus Blum, Director bei der Libelle AG in Stuttgart.

Anwenderfreundliche Hilfen

Aus der Sicht der Anwender ist es beim Prozess- und IT-Monitoring besonders wichtig, dass eine Störung sofort und ohne personellen Aufwand erkannt wird und automatisch die richtigen Maßnahmen eingeleitet werden. Dazu gehört zunächst, dass die relevanten beteiligten Personen benachrichtigt werden sowie die Schritte zur Störungsbehebung vorgegeben und auch kontrolliert werden. Das unterstützt ein SOX-konformes unternehmerisches Handeln. Bei der Libelle-Lösung SABMON geht dies soweit, dass beispielsweise bei Übertragungsfehlern die beschädigten Daten nicht nur erkannt, sondern durch ein Add-on auch korrigiert werden. So können die

Werte eines Feldes, dessen Übertragung fehlschlug, mit den korrekten Werten ergänzt werden. Eine Störung wie das eingangs genannte Stücklisten-Problem ließe sich dadurch sogar selbstheilend beheben.

Vor allem Fehler, die bei Hintergrundprozessen wie der Datenübergabe von einem System an ein anderes auftreten, lassen sich mit manuellen Kontrollen nur schwer erfassen. Blum erläutert: „Das Entdecken von Fehlern ist auch dann schwierig, wenn sich Anwender auf die system-eigenen Funktionen verlassen. Vor allem dann, wenn – gerade auch im Mittelstand – oft zu wenig Zeit und Ressourcen für ein manuelles System-Monitoring vorhanden sind.“ Eine Herausforderung ist für jedes Unternehmen das Einleiten der richtigen Maßnahmen. Die Libelle-Lösung SABMON erlaubt hierfür das Messen verschiedener IT- und Business-Prozess-Parameter, die Analyse der Messwerte, das Einstellen von Schwellwerten sowie die Definition von Maßnahmen.

HOLM LANDROCK

Checkliste Prozess-Monitoring

Welche Aufgaben ein Prozess- und IT-Monitoring beherrschen muss:

- o Werden Störungen in SAP-gestützten Geschäfts- und IT-Prozessen automatisch erkannt?
- o Werden die richtige IT-Werte und Prozess-Parameter gemessen?
- o Werden die Störungen automatisch einem Mitarbeiter oder einer automatischen Maßnahme zugeordnet?
- o Wird die Bearbeitung der Störung gesteuert, kontrolliert und dokumentiert?

Weiterführende Informationen: www.it-daily.net

Whitepaper



Die Buttons führen Sie in der ePaper-Version direkt zum Ziel. In der Printversion nutzen Sie bitte den QR Code.