

Link: <https://www.computerwoche.de/a/business-intelligence-fuer-die-it,2503213>

IT-Performance-Management

Business Intelligence für die IT

Datum: 18.01.2012
Autor(en): Klaus Manhart

Die Unternehmens-IT wird für den Geschäftserfolg immer wichtiger. Um die IT konsequent an den Business-Zielen auszurichten und zu optimieren, brauchen IT-Entscheider einen genauen Überblick über ihren Verantwortungsbereich. Die HP IT Performance Suite nutzt dafür BI-Technologien: Sie sammelt Daten aus unterschiedlichen Datenquellen, führt sie in einem Data Warehouse zusammen, analysiert sie und bereitet sie anhand vordefinierter KPIs rollenspezifisch in einem Dashboard auf.



Mit einem modernen, dashboard-orientierten Performance Management System haben IT-Entscheider wie CIOs ihre IT im Griff.

Foto: HP

Die Unternehmens-IT unterliegt einem grundlegenden Wandel: Cloud-Angebote, Virtualisierung und mobile Endgeräte treiben die Entwicklung von neuen Produkten, Servicebereitstellungsmethoden sowie Finanz- und Geschäftsmodellen voran. Statt eines monolithischen, starren Rechenzentrums ist heute die flexible, elastische IT gefragt, die IT-Services aus internen und externen Quellen bedarfsgerecht bereitstellt.

IT-Verantwortliche vom CIO bis zum Security-Manager müssen sich unter diesen veränderten Bedingungen fragen, ob die Unternehmens-IT noch konkurrenzfähig ist. Bleiben die Kosten im Rahmen, werden Hardware und Software zügig bereitgestellt, sind die Dienste schnell und sicher genug?

Ein zeitnahe und umfassender Einblick in die IT ist dafür unerlässlich. Dazu müssen immer noch mühsam Informationen aus unterschiedlichen, heterogenen Datenquellen zusammengeführt und analysiert werden. Benötigt werden hierfür standardisierte und effiziente Werkzeuge zum Messen, Vergleichen und Verbessern der IT-Leistung - sprich: ein umfassendes IT-Performance-System, das die Sichtweisen der verschiedenen IT-Verantwortlichen bedient.

Von einem modernen IT-Performance-Management sind viele Unternehmen aber noch meilenweit entfernt. Vielerorts werden beispielsweise nach wie vor Tabellen, PowerPoint-Präsentationen und manuelle Datenerfassungen genutzt, um IT-Ziele zu setzen und zu überprüfen. Häufig fehlen die richtigen Leistungskennzahlen - oder es werden zu viele erhoben, so dass der Blick auf das Wesentliche verloren geht.

Laut der Deloitte-Studie **IT-Business Balance Survey 2011**¹ ist ein zuverlässiger Performance-Nachweis heute noch die Ausnahme, nicht die Regel. Nur fünf Prozent der befragten Unternehmen messen die IT-Performance auf ideale Weise: formell und fortlaufend, basierend auf technologischen und geschäftlichen Indikatoren, mit Berichten sowohl ans Business als auch an die IT-Abteilung.

Dash-board orientiertes Performance Management

Ein Fünftel kontrolliert die Performance laut der Studie auf etwas niedrigerem Niveau, aber ähnlich. Weitere 30 Prozent haben auch ein formelles Measurement eingerichtet, aber allein auf technologischen Indikatoren aufbauend. 35 Prozent messen auf schludrige Art und Weise, und etwa sieben Prozent überhaupt nicht.

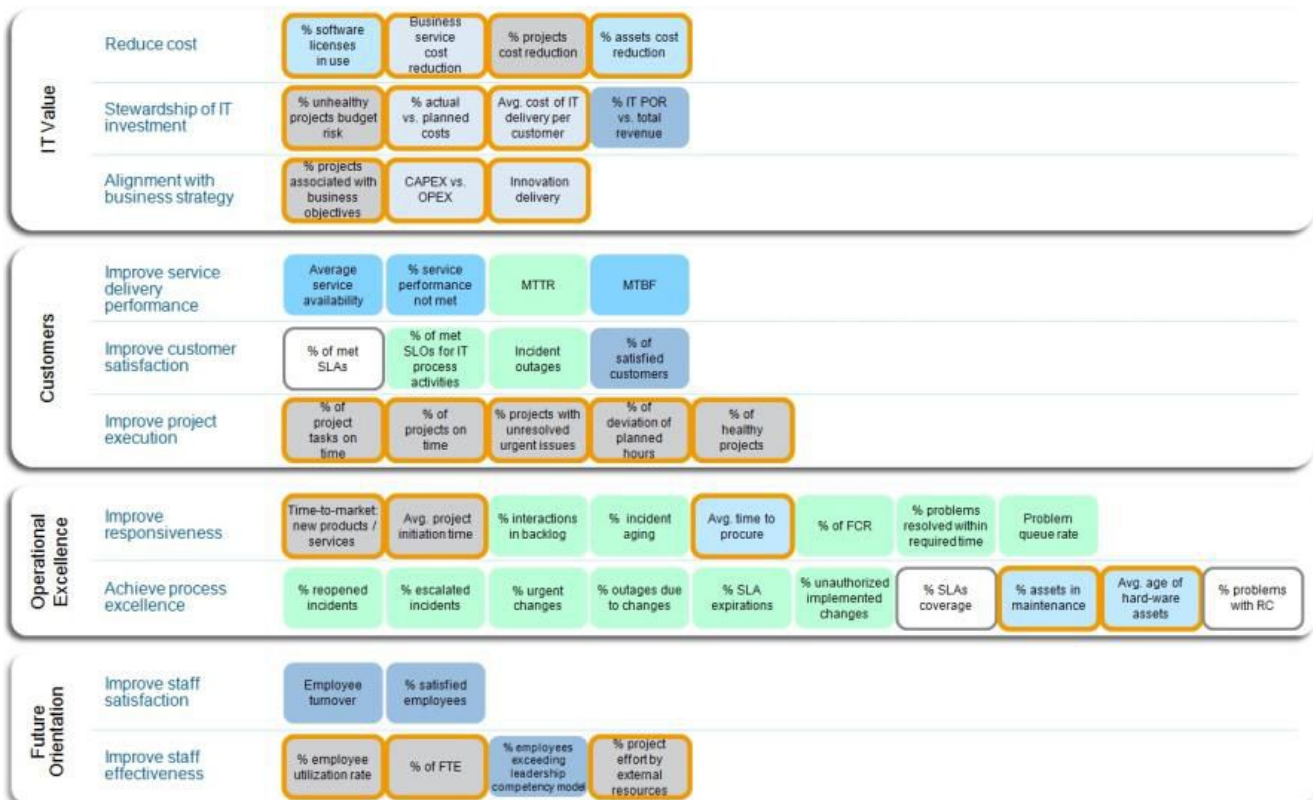
Das Business und die Geschäftsstrategien eines Unternehmens lassen sich auf diese Weise - wenn überhaupt - von der IT nur ungenügend unterstützen. Stattdessen sollte besser ein systematisches, ganzheitlich ausgerichtetes IT-Management-System eingesetzt werden, das die Leistungsverrechnung, die Ermittlung des IT-Nutzens und Kosten-Nutzen-Analysen automatisiert und für die Verantwortlichen in IT und Geschäftsbereichen einfach und transparent macht.

Auf diese Anforderungen ist die **IT Performance Suite**² von HP zugeschnitten. Mit einer Kombination aus klassischen IT-Techniken wie Monitoring- und Management-System einerseits und BI-Technologien andererseits überwacht, analysiert und steuert die Suite die gesamte IT-Landschaft. Gleichzeitig liefert sie IT-Verantwortlichen automatisiert eine Dashboard-Ansicht ihrer jeweiligen Zuständigkeitsbereiche - vom CIO bis zum Abteilungsleiter und detailliert zu jedem Aspekt der IT-Performance.

Grundlage Balanced Scorecard

Out of the box KPIs

CIO Edition Standard



Ein paar Beispiele für KPIs, die für CIOs interessant sind.

Die zentrale Schlüsselrolle in der Suite spielt eine IT-spezifische Balanced Scorecard, die "IT Executive Scorecard". Sie holt Informationen aus unterschiedlichen IT-Datenquellen und zu allen möglichen Aspekten die IT-Wertschöpfungskette heraus. Die Datenquellen können sich im Rechenzentrum des Unternehmens befinden, aber auch in einer Cloud.

Die so gesammelten Daten werden automatisch über einen ETL-Prozess (Extraction, Transformation, Loading) in einem Data Warehouse zusammengeführt und anschließend nach vorgegebenen Metriken analysiert. Der Erfüllungsgrad kritischer Erfolgsfaktoren für einzelne IT-Bereiche wird anhand vordefinierter Key Performance Indikatoren (KPIs) gemessen und in einem Dashboard aufbereitet. Steht in der Balanced-Scorecard-Dimension "Kundenzufriedenheit" beispielsweise die Verbesserung der Service-Bereitstellung im Fokus, kann der Indikator lauten: Wie viel Prozent der Service Levels für geschäftskritische Services werden eingehalten?

Auf diese Weise können alle Ziele für die einzelnen Dimensionen der Balanced Scorecard - Wert der IT, Kundenzufriedenheit, operatives Geschäft und Zukunftsorientierung - mit KPIs hinterlegt werden. Daneben können IT-Verantwortliche eigene Kennzahlen definieren und einfügen. Somit erhalten IT-Entscheider die Möglichkeit, die Leistung ihres Verantwortungsbereichs zu messen, zu vergleichen und systematisch zu verbessern.

Rollenbasierte Ausrichtung

Die grundsätzliche Ausrichtung an den Interessen unterschiedlicher IT-Entscheider ist ein Basismerkmal der Performance Suite. Für diesen Zweck lassen sich die Executive Scorecards an unterschiedliche IT-Rollen anpassen: Jeder IT-Verantwortliche - egal ob CIO, IT-Leiter oder Security-Manager - bekommt seine spezifischen KPIs mit seinem eigenen Dashboard.

Einen CIO als Gesamtverantwortlichen beispielsweise interessieren die strategische IT-Planung und die Kontrollmöglichkeiten beim Aufsetzen und Managen von IT-Projekten. Für ihn sind Scorecards wichtig, die die IT-Strategie besser mit den Unternehmenszielen in Einklang bringen. Sie messen etwa, wie viel Prozent der Projekte mit den Unternehmenszielen übereinstimmen oder im Budget liegen.

Diese Fragestellungen zur strategischen Planung und IT-Kontrolle werden im Bereich Governance der Performance Suite abgebildet. Insgesamt bietet die Suite dem CIO in diesem Segment rund 50 vordefinierte und zum Teil in Echtzeit gemessene KPIs, aus deren Analyse Erkenntnisse darüber abgeleitet werden können, wie sich der Wert der IT, die Kundenzufriedenheit, IT-Abläufe und die Zukunftsorientierung der IT-Landschaft optimieren lassen.

Komponenten der Performance Suite



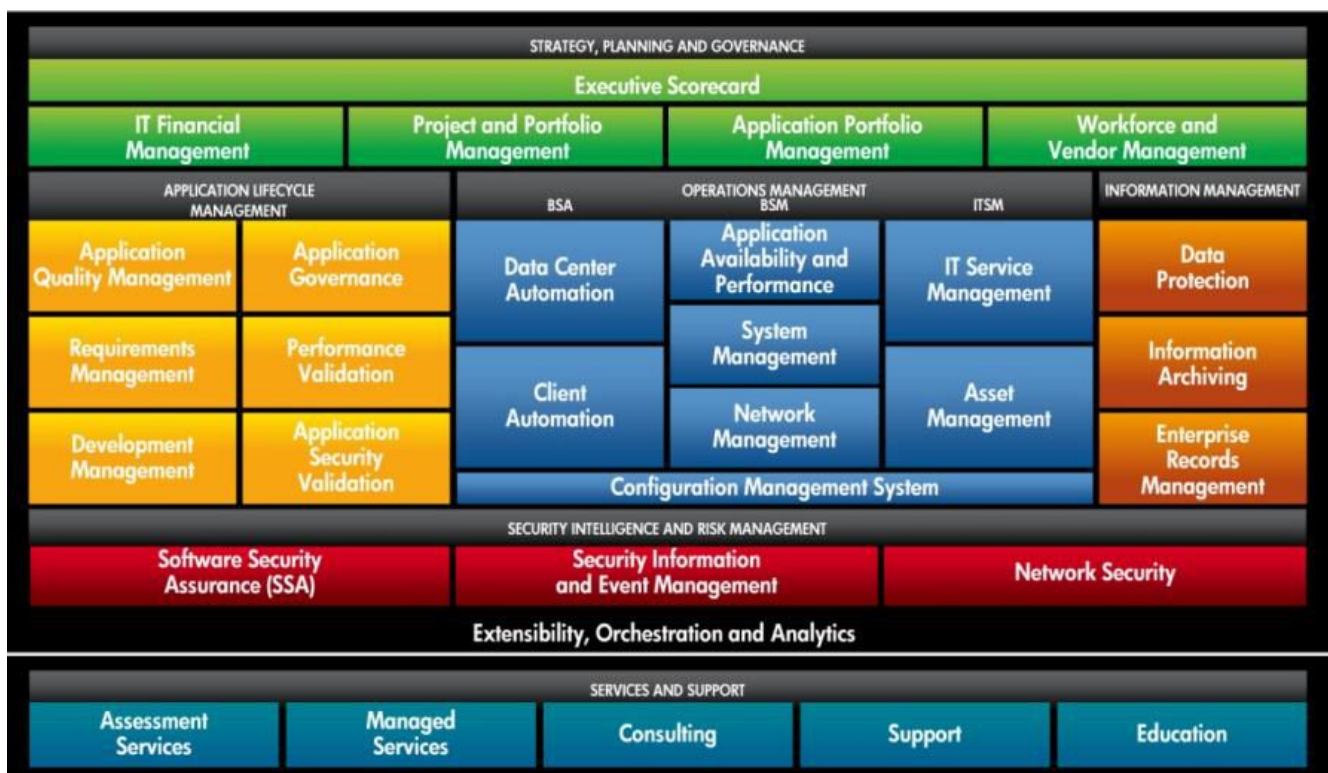
Die fünf Kernbereiche der Performance Suite adressieren spezifische IT-Verantwortliche.
Foto: HP

Neben dem Kernbereich **Governance** für die strategische IT-Planung deckt die Performance Suite vier weitere Themen für die Belange spezieller IT-Entscheider ab (siehe Bild links).

1. **Build** (gelb im Bild) adressiert IT-Experten, die für die Bereiche Software-Entwicklung und Anwendungseinführung verantwortlich sind. Dazu gehören der Entwicklungs- und Qualitätssicherungsprozess und das Management des gesamten Applikationslebenszyklus. Hier lassen sich Fragen beantworten wie: Wann kann das neue SAP Release eingeführt werden? Oder: Wie viele Fehler stecken noch in der Applikation? Management- und Automatisierungsfunktionen zeigen, wo und wie gehandelt werden muss. Die erzielten Ergebnisse werden automatisch mitgeteilt und nahtlos in das Gesamtgefüge des Anwendungsmanagements eingefügt.

2. **Operate** (blau) wendet sich an IT-Manager, die für den laufenden Betrieb zuständig sind. Mehr als 50 vordefinierte KPIs zeigen an, ob die IT den Geschäftsbetrieb zufriedenstellend unterstützt und wo eingegriffen werden muss. Bevor Anwendungen Service-Ausfälle verursachen oder bei potenziellen Problemen erhält der IT-Manager über ein Monitoring-System Hinweise. Die Systeme überwachen aber nicht nur, sondern unterstützen auch bei der Fehlerfindung und -behebung. Der Service Health Analyzer korreliert zudem Leistungsabweichungen mit historischen Leistungsdaten und leitet daraus mögliche IT-bedingte Störungen der Geschäftsprozesse ab. IT-Service-Manager können damit beispielsweise kontinuierlich die Zufriedenheit der Kunden mit den IT-Services steigern, indem sie den Prozentsatz der Service Level Agreements (SLAs) messen, die nicht erreicht wurden.
3. **Store** (orange) deckt den Bereich Informationsmanagement ab und erlaubt die Nutzung unternehmensrelevanter Informationen. Dazu gehören Tools, die je nach Bedarf die richtigen Informationen den richtigen Personen liefern - etwa zur Wahrung der Wettbewerbsfähigkeit oder zur Vermeidung von Verstößen gegen behördliche oder gesetzliche Bestimmungen.
4. **Secure** (rot) schließlich hilft die Sicherheit und das Risiko Management zu verbessern. Der zuständige IT-Verantwortliche - in größeren Unternehmen ist das der CISO als Beauftragter für die IT-Sicherheit - wird etwa bedient mit Erkenntnissen zur Erreichbarkeit von Service Levels in Bezug auf IT-Risiken: Datenverlust, die Einhaltung von Wiederherstellungszeiten, Sicherheitsbedrohungen, Systemausfälle, Malware auf mobilen Endgeräten und Netzwerkkrisiken.

Nicht nur Kennwerte



Jeder Kernbereich der Performance Suite enthält mehrere integrierte Software-Module.

Foto: HP

In der Suite werden aber nicht nur Kennwerte gemessen, sondern sie stellt für die einzelnen Bereiche auch spezifische Applikationen bereit. Die Grafik links zeigt die detaillierte Darstellung aller integrierten Software-Module. Dazu gehören neben den Software-Werkzeugen der HP IT Performance Suite auch Software-Produkte von Drittanbietern. Die CIO-Edition beispielsweise beinhaltet neben den HP Executive Scorecards auch die Software-Module **Financial Planning and Analysis**³, **Project and Portfolio Management**⁴ und **Application Portfolio Management**⁵ (grüner Bereich der Grafik). Mit letzterem kann der CIO beispielsweise klären, welche Applikationen noch einsetzbar sind, welche man deaktivieren kann und welche man modernisieren sollte.

Mehr zum Thema

- IT Performance - bessere Ergebnisse erzielen. Erfahren Sie **mehr**⁶.
- Die IT-Landschaft besser verstehen - diese **Webinar**⁷ bietet Einblick in ein umfassendes systematisches Konzept für die IT-Verwaltung.
- Aufbau eines IT-Performance-Systems. **Whitepaper**⁸ zum Download.

Im Build-Bereich (gelb) unterstützt zusätzliche Software bei der Anwendungsentwicklung - Software-Qualitätssicherung etwa, Code-Checker, Security-Tests oder die Überprüfung von Performance und Funktionalität. Ist die Applikation fertig, geht es in den Betrieb der entwickelten Anwendungen (blau). Hierfür stehen Funktionen für die Überwachung und Automatisierung zur Verfügung. In virtualisierten und Cloud-Umgebungen hilft die Suite bei der automatischen Provisionierung von Diensten.

Alles in allem stellt die IT Performance Suite IT-Verantwortlichen ein integriertes System aus HP Software und Best-Practice-Services zur Verfügung, die der IT-Abteilung ein umfassendes Performance-System für die Finanz-, Service- und Projektleistung bereitstellt.

Links im Artikel:

¹ [http://www.deloitte.com/assets/Dcom-](http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Turkey/Local%20Assets/Documents/turkey_tr_ers_itbb_230511.pdf)

[Turkey/Local%20Assets/Documents/turkey_tr_ers_itbb_230511.pdf](http://www.deloitte.com/assets/Dcom-Turkey/Local%20Assets/Documents/turkey_tr_ers_itbb_230511.pdf)

² <http://www8.hp.com/de/de/software/enterprise-software.html>

³ <http://www8.hp.com/us/en/software/software-solution.html?compURI=tcm:245-936984>

⁴ <http://www8.hp.com/us/en/software/software-product.html?compURI=tcm:245-937033>

⁵ <http://www8.hp.com/us/en/software/software-product.html?compURI=tcm:245-936110>

⁶ <https://www.computerwoche.de/fileserver/idgwpcw/files/2069.pdf>

⁷ [http://h41267.www4.hp.com/eventpage.aspx?](http://h41267.www4.hp.com/eventpage.aspx?eventid=MwA1ADcAOAAwAA%3d%3d&cc=de&lang=de)

[eventid=MwA1ADcAOAAwAA%3d%3d&cc=de&lang=de](http://h41267.www4.hp.com/eventpage.aspx?eventid=MwA1ADcAOAAwAA%3d%3d&cc=de&lang=de)

⁸ <http://whitepaper.computerwoche.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=5046>