# 9 wichtige Praktiken von **Observability-Leadern**

splunk>
turn data into doing®

Bei IT-Systemen, die immer hybrider und komplexer werden, kann eine ganze Menge schiefgehen. Dann ist es absolut erfolgsentscheidend, dass man Problemen auf den Grund gehen und sie beheben kann. Aber es ist wie beim Sport: Eine Runde um den Block ist etwas ganz anderes als ein Marathon. Deshalb haben wir uns vorgenommen, zwei Fragen zu beantworten: Wie sieht eine wirklich starke Observability auf hohem Niveau in der Praxis aus? Und liefert sie tatsächlich aussagekräftige Ergebnisse?

Die zweite Frage lässt sich mit einem einzigen Wort beantworten: Ja.

Dazu gibt es freilich noch mehr zu sagen. Etablierte IT-Verantwortliche mit den besten Observability-Praktiken, die sie auf klassischem Monitoring aufsetzen und bis in Multi-Cloud-Umgebungen ausdehnen, verzeichnen – im Gegensatz zu Einsteigern, deren Verfahren erst im Entstehen oder noch unvollständig sind – die folgenden Ergebnisse.

# Ergebnisse

Unternehmen mit hohem Observability- Reifegrad verbuchen für sich die folgenden Vorteile:

- Besserer Einblick in die Performance der Anwendungen: **2,9-mal** wahrscheinlicher.
- Bessere Sicht auf die Public-Cloud-Infrastruktur: fast **doppelt** so wahrscheinlich.
- Besseren Überblick über die eigene Sicherheitslage: **2,3-mal** wahrscheinlicher.
- Bessere Sichtbarkeit der lokalen Infrastruktur: **doppelt** so wahrscheinlich.
- Genauere Kontrolle der Anwendungen, bis auf Code-Ebene: **2,4-mal** wahrscheinlicher.
- Umfassendere Sicht auf Container (inklusive Orchestrierung): **2,6-mal** wahrscheinlicher.
- Schnellere Identifizierung von Fehlerursachen: **6,1-mal** wahrscheinlicher.

Insgesamt haben Observability-Leader auch deutlich mehr Erfolg beim Start innovativer Produkte bzw. Services und in den letzten zwölf Monaten 60 % mehr neue Produkte/Services entwickelt

Weil wir wissen wollten, welche Merkmale – und Vorteile – eine starke Observability-Praxis in Unternehmen auszeichnen, die nicht schon mit dieser Kernkompetenz gestartet sind, haben Splunk und die Enterprise Strategy Group insgesamt 525 etablierte Unternehmen befragt, große ebenso wie mittlere.

Auf Grundlage der Befragungsergebnisse fassen wir hier zusammen, wie erfolgreiche Observability-Unternehmen vorgehen und was sich von den Leadern lernen lässt.

**Besserer Überblick über die eigene Sicherheitslage: 2,3-mal wahrscheinlicher.**

01

# Proaktiv handeln

Bessere Observability darf der steigenden Hybrid-Multi-Cloud-Komplexität nicht hinterherlaufen – sie sollte ihr vorausgehen. Denn die von den Befragten genannten Folgen von Service-Ausfällen aufgrund von Problemen sind gravierend:

- **68 %** der Befragten sagen, dass diese Probleme die Spannungen zwischen den Teams verschärft haben.
- **53 %** der Befragten sagen, dass App-Probleme zu Kunden- oder Umsatzverlusten geführt haben.

Je länger im Unternehmen bereits eine Observability-Initiative aktiv ist, desto seltener sind diese negativen Folgen zu verzeichnen. Es zahlt sich also aus, beizeiten für Sichtbarkeit zu sorgen.

02

# Sofort loslegen

Die Leader konzentrieren sich schon seit über zwei Jahren auf Observability. Eine starke Observability-Praxis zu etablieren, braucht Zeit.

Wenn Sie noch ganz am Anfang Ihres Weges stehen, dann denken Sie derzeit vielleicht über die beste Vorgehensweise nach. Werfen Sie einen Blick auf Ihre IT-Roadmap und stellen Sie sicher, dass APM (Application Performance Monitoring) auf der Liste steht, wenn Sie Ihre Infrastruktur erweitern oder neue Anwendungen einführen.

# 03

# Datenerfassung und -korrelation priorisieren

Sehen Sie zu, dass Sie mit sämtlichen Metriken, Logs und Traces arbeiten können, die Ihr Unternehmen nur hergibt. Brechen Sie Silos auf und kombinieren Sie die Tools, die alle Daten und Quellen sichtbar machen können. Dazu gehört außerdem eine offene, flexible Instrumentierung.

04

# Analysen hochfahren

Wenn sie relevante Daten identifizieren und korrelieren können, dann können Sie daraus Schlussfolgerungen ziehen und Maßnahmen ergreifen. Ein wichtiger Nebeneffekt guter Korrelation und Analyse ist obendrein, dass Sie die einzelnen Teams besser zusammenbringen. Ein akzeptierter gemeinsamer Faktenbestand, gewonnen und analysiert durch einen gemeinsamen Satz von Tools, verhindert Schuldzuweisungen und führt alle Beteiligten zur jeweils optimalen Reaktion auf Incidents oder Fehler.

Dass man Problemen auf den Grund gehen (und sie dadurch lösen) kann, noch während sie entstehen, ist am Ende entscheidend für die Kundenzufriedenheit und das Geschäftsergebnis.

05

# Anbieterauswahl systematisieren

Der Observability-Markt bewegt sich in eine Richtung, in der einzelne Tools immer mehr abdecken; daraus wird sich letztlich ein reiner Plattformansatz herauskristallisieren. Bis dahin müssen Unternehmen herausfinden, welche Tools ihnen die beste Sichtbarkeit geben und optimal interoperabel sind, damit der Aufwand an Zeit und Konzentration, der für die Wartung ausgedehnter Suiten von Punktlösungen erforderlich wäre, möglichst gering bleibt.

a. **Open-Source-Tools –** Viele Unternehmen fangen mit Open-Source-Tools an, vor allem solche, die sich selbst lange nicht als digital verstanden haben – bis sie gemerkt haben, dass sie es (wie alle anderen auch) doch sein müssen. Wenn dann das Observability-Gefüge oder das Kerngeschäft wächst, merken sie, dass ihre Open-Source-Lösungen nicht mit den Anforderungen skalieren. Stellen Sie also sicher, dass Ihre Tools, ob Open Source oder kommerziell, Sie dort abholen, wo Sie stehen – und Sie bis ans Ziel begleiten.

b. **Architekturneutrale Tools –** Vor allem sollten Sie sich von den Tools der Cloud-Anbieter lösen, die keine Sichtbarkeit über Ihr gesamtes Hybrid-Multi-Cloud-Ökosystem bieten können. (Sehen Sie sich stattdessen z. B. OpenTelemetry an. Mit Open Source sind Unternehmen nicht an einen bestimmten Anbieter gebunden und verbessern allgemein ihren ROI.) Die Observability-Tools eines Cloud-Providers können Ihnen einen gewissen Einblick in das Verhalten einer App geben, aber sie sind in der Regel nicht dazu gedacht, z. B. mit inhärent fehlerhaftem Code klarzukommen. Mit Tools, die Ihnen Transparenz in Ihrer gesamten Cloud-Infrastruktur bieten, sind Sie außerdem weniger an die Konditionen eines bestimmten Cloud-Anbieters gebunden. Flexibilität ist ein wesentlicher Vorteil der Cloud – dulden Sie nicht, dass sie durch Observability-Tools untergraben wird!

c. **Funktionalität vor Einfachheit –** Moderne Infrastrukturen sind sehr komplex. Besonders wer am Anfang seiner Observability-Praxis steht oder ein neues Tool einführt, will aber einfache, klare Antworten. Erfolgreiche Teams halten lieber nach Tools Ausschau, mit deren Hilfe sie durch die Komplexität navigieren können; denn sie wissen, dass manche Tools die Komplexität so weit eindampfen, dass der Einblick in die Ursachen eines Problems verloren geht – und damit die Chance auf effektive Abhilfe.

d. **Konsolidiertes Toolset –** Herkömmliche, unzusammenhängende Monitoring-Tools bieten nicht die Geschwindigkeit, Skalierbarkeit und Analysefähigkeiten, die für Echtzeittransparenz, intelligente Benachrichtigungen und schnelle Fehlerbehandlung notwendig sind. Wer von Monitoring-Punktlösungen auf moderne APM-Lösungen umsteigt, kann auftretende Probleme rasch feststellen und sie präzise in bestimmten Teilen des Stacks isolieren.

06

# Mit KI/ML menschliches Versagen vermeiden und effektiv skalieren



Alle Leader und 90 % der Befragten aus der mittleren Gruppe der Fortgeschrittenen, die drei Merkmale von Observability-Reife aufweisen, geben an, dass sie ML-Tools verwenden. Solche Werkzeuge, die mit maschinellem Lernen wiederkehrende Muster in unüberschaubaren Datenmengen erkennen, liefern bessere Anhaltspunkte für die Priorisierung und die Behebung von Problemen.

ML ergibt auch mehr Möglichkeiten der Automatisierung, sodass Maßnahmen schneller umgesetzt werden können, als bei menschlichem Eingreifen möglich wäre.

07

# CI/CD automatisieren

Kontinuierliche Integration und kontinuierliche Bereitstellung (Continuous Integration/Continuous Deployment bzw. Delivery) sind das DevOps-Markenzeichen. Eine CI/CD-Pipeline erfordert aber Automatisierung, damit die Freigabe neuer Software möglichst flott vonstattengeht und die Verzögerung zwischen geschäftlichen Entscheidungen und den Lösungen zu deren Umsetzung möglichst gering bleibt. Gleichzeitig trägt eine starke Observability dazu bei, dass Unternehmen Iterationen und Bereitstellungen mit größerer Zuversicht beschleunigen können – und mit mehr Erfolg.

DevOps sollten Sie *wirklich* zum Prinzip machen. Während Observability in der Cloud-Welt eine absolute Notwendigkeit ist (Sie müssen ja wissen, was vor sich geht), sind DevOps im Prinzip fakultativ. Sie müssen nicht enger zusammenarbeiten, schneller iterieren und sich gemeinsam ganz auf das Endprodukt ausrichten – aber es ist einfach unglaublich gut. Wer doppelte Kraft in DevOps investiert, gibt seinen Observability-Vorhaben die ideale Komplementärstrategie und sorgt für einen regelrechten Kickstart.

08

# Entwickler mitnehmen

Unsere Untersuchung zeigt, dass die Dev-Teams weniger Einblick in die Betriebssicherheit haben, wo für Probleme in erster Linie die Ops-Teams zuständig sind – und zwar trotz DevOps-Prinzipien, die den Entwicklern mehr Verantwortung dafür zuweisen, wie sich ihr Code in der Produktion verhält. Entwickler nutzen ihre Observability-Tools deutlich seltener, als Operations-Teams glauben. Sie verstehen auch weniger davon, wie wichtig Observability und eine entsprechende Tool-Konstellation in puncto Sicherheit sind.

Unterm Strich heißt das, dass Unternehmen darauf hinarbeiten müssen, ihre Entwickler als aktive Observability-Teilnehmer mit an Bord zu bringen. Die Verantwortung bleibt letztlich aber meist beim Ops-Team.

09

# Den eigenen Leistungen Gehör verschaffen

DevOps machen Unternehmen beweglicher und innovativer. Starke Observability fördert diese Innovationskraft noch weiter und macht die IT insgesamt zuverlässiger.

Es ist nun aber keineswegs leicht, Katastrophen zu feiern, die gar nicht passieren. Die Verbesserungen, die Sie durch Ihre Observability-Bemühungen erzielt haben, sollten aber gemessen und als Wert ausgedrückt werden. Wenn Sie die Kosten von einer Minute Service-Ausfallzeit messen können und wenn Sie messen können, um wie viel Sie die Ausfallzeiten reduziert haben, dann können Sie Ihren Erfolg auch als Zahl mit Eurozeichen kommunizieren – vor allem gegenüber Personen, die Ihr Budget mitbestimmen.

Weitere interessante Informationen rund um das Thema Observability und den Best Practices von globalen Leadern finden Sie im kostenlosen Lagebericht Observability.

Bericht anfordern

Splunk, Splunk> und Turn Data Into Doing sind Marken und eingetragene Marken von Splunk Inc. in den Vereinigten Staaten und anderen Ländern. Alle anderen Markennamen, Produktnamen oder Marken gehören den entsprechenden Inhabern.
© 2022 Splunk Inc. Alle Rechte vorbehalten.

21-21993-Splunk-9 Key Practices of Observability Leaders-LS-107_GER

splunk> turn data into doing®