

How to Take the sh Out of IT?

Wie IT wieder Spaß macht.

8 Probleme, die
IT-Operations-Fachleuten
den Schlaf rauben. Und wie
sie diese lösen.

splunk>
turn data into doing®





Der griechische Philosoph Heraklit sagte einst „Nichts ist so beständig wie der Wandel“. (Er sagte auch „Wir sind am ehesten wir selbst, wenn wir die Ernsthaftigkeit eines spielenden Kindes erlangen“ – was durchaus einleuchtet, wenn bedenkt, wie albern sich Erwachsene oft benehmen.)

Es ist uns bewusst, dass Sie als IT-Expertin bzw. als IT-Experte in einem wachsenden Unternehmen ständig mit der Herausforderung zu kämpfen haben, mit dem Wandel Schritt zu halten. Wie sollen Sie den Überblick behalten, wenn die Leute alle Daten in die Cloud stecken? Und in *Container*! Das klingt ja fast so, als ob diese Menschen gar nicht möchten, dass Sie die Daten finden.

Splunk ist bekannt für seine T-Shirts, die gängige Begriffe aus der Technologie in witzigen Wortspielen aufgreifen. Ein T-Shirt trägt die Aufschrift „Take the Sh__ Out of IT“ und spielt mit einem Kraftausdruck, der auch in der deutschen Umgangssprache ganz gut bekannt ist.

Aber es ist mehr als ein Spruch. Wir wissen, dass Sie jeden Tag jede Menge Sh__ aushalten müssen – und dafür manchmal sogar mitten in der Nacht anrücken sollen. Wir möchten Ihnen helfen, indem wir hier einige der grundlegenden IT-Probleme aufgreifen und Lösungsmöglichkeiten aufzeigen.

01

„Wie soll ich den ganzen Sh__ nur schaffen?“

Man kann nicht planen oder Innovationen und Verbesserungen entwickeln, wenn man ständig auf Warmmeldungen reagieren muss.

Vielleicht haben Sie das Gefühl, dass die Verantwortung auf Ihren Schultern das Einzige ist, was schneller wächst als Ihre Arbeitsbelastung. Die an Sie gestellten Anforderungen werden immer größer und kniffliger, gleichzeitig steigt auch Ihr potenzieller Nutzen für Ihr Unternehmen oder Ihre Organisation. Wahrscheinlich wächst auch Ihr Frust, wenn Sie darüber nachdenken, was Sie alles tun könnten. Doch leider scheint es so, dass die beiden einzigen Dinge, die nicht wachsen, Ihr Budget und die Anzahl Ihrer Kollegen sind.

Es ist aus vielerlei Gründen schlecht, wenn man überarbeitet ist. Doch ein Grund ist besonders schwerwiegend: Sie könnten etwas wirklich Wichtiges übersehen. Unsere Erfahrung mit Tausenden von Kunden hat gezeigt, dass der beste Weg, fokussiertes Arbeiten sicherzustellen, darin besteht, dass man hochqualifizierte Fachleute nicht andauernd mit unsortiertem, kleinteiligem Sh__ beschäftigt.

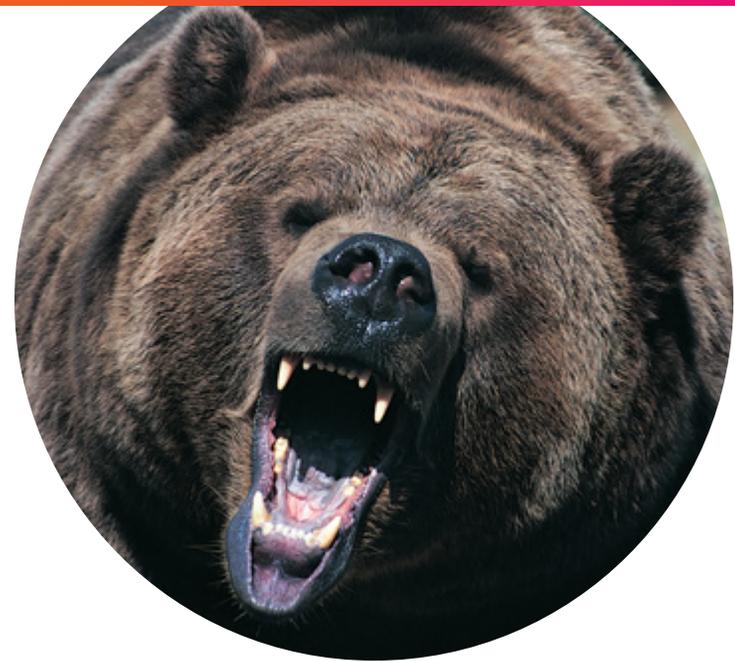


Lösung: **Event Management**

Mit dem Wachstum Ihrer Umgebung haben vermutlich auch Ihre Monitoring-Lösungen derart zugenommen, dass Sie praktisch keine Kontrolle mehr darüber haben. Moderne, domänenagnostische Lösungen sammeln Daten, die in Ihrer Umgebung generiert werden – egal wo –, und nutzen komplexe Analysen und Machine Learning, um Probleme schon vor ihrem Auftreten schnell und präzise zu verhindern – oder umgehend die Kernursache zu identifizieren, falls es doch zu Problemen kommt. Event Management könnte die beste Einzellösung sein, mit der Sie wieder die Kontrolle übernehmen und nicht mehr nur ständig reagieren müssen.

02

„Ich es satt, von allen Seiten wegen jedem Sh__ unter Druck gesetzt zu werden!“



Priorisieren ist unmöglich, wenn jedes Problem als dringender Notfall angesehen wird.

Es gibt tatsächlich Spinner, die Spaß an Serviceausfällen und kindischen Kabbeleien mit Kollegen haben. Für alle anderen sind Ausfälle extrem nervig.

Eine IT-Einsatzzentrale soll folgenden Zwecken dienen:

- die relevanten Personen zusammenbringen;
- die Kernursache des Ausfalls identifizieren;
- Problem beheben;
- herausfinden, wie ein erneutes Auftreten vermieden werden kann.

In Wahrheit passiert in den SOC's aber oft Folgendes:

- Händeringen;
- Schuld zuweisen;
- Maßnahmen zur eigenen Absicherung ergreifen;
- Heulen und Zähneknirschen.

In vielen Unternehmen wird der Begriff „Einsatzzentrale“ bzw. „War Room“ nicht mehr verwendet. Doch das macht das Ganze keinen Deut besser. Oder effizienter. Wie wäre es, wenn wir die Notwendigkeit von IT-Einsatzzentralen ganz beseitigen könnten?

Lösung: Incident Response

Wenn Sie den Bereitschaftsdienst attraktiver machen möchten, ist die Lösung eine moderne Incident Response. Damit können Sie zeitkritische Aspekte automatisieren, inklusive Eskalationen, Einsatzzentralen und der Nachbereitung von Incidents, sodass Ihre Teams sich wieder auf die Vorfallbearbeitung konzentrieren können. Unternehmen, die mit automatisierter Incident Response arbeiten, berichten von einem signifikanten Rückgang der MTTA (Mean Time To Acknowledge) von Stunden auf nur wenige Minuten.

03

„Wieso läuft der ganze Sh__ plötzlich schief?“

Es ist nicht leicht, das Vertrauen der Kunden zu behalten, wenn sie einen gerade über einen Ausfall informieren.

Wahrscheinlich geht es Ihnen nicht anders als uns, denn auch Ihnen sind Ihre Kunden wichtig. Das heißt aber nicht unbedingt, dass Sie morgens um 3 Uhr von ihnen hören möchten.

Niemand wird gerne eiskalt erwischt. Einen qualitativ hochwertigen Kundenservice aufrechtzuerhalten, kann schwierig sein. Noch schwieriger ist es allerdings, einem Kunden zu erklären, warum er mehr weiß als Sie selbst. Oder ihn davon zu überzeugen, dass er Ihnen das Customer Experience Management nicht aus der Hand nimmt, obwohl sich gerade gezeigt hat, dass man damit so seine Schwierigkeiten hat.



Lösung: ML-gestütztes Service-Monitoring

Wie vieles im Leben kann Service-Monitoring schwierig sein und peinlich werden, wenn man nicht die richtige Ausrüstung mitbringt. Auf Machine Learning gestützte Service-Monitoring-Lösungen kombinieren die historischen, von Ihren Systemen generierten Daten mit Echtzeitdaten und können damit ein wahrscheinliches Auftreten von Problemen vorhersagen. Dass etwas nicht kaputt ist, heißt nicht, dass keine Reparaturen notwendig wären.

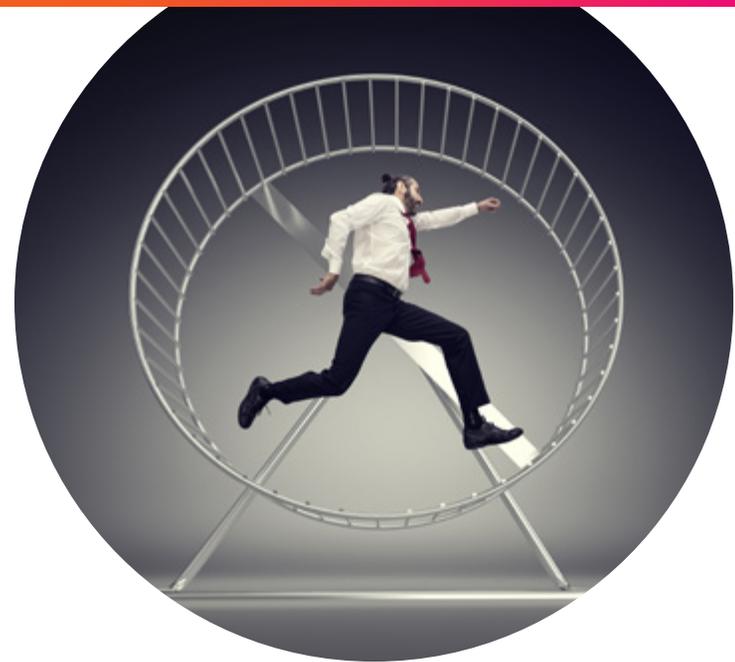
04

„Gleicher Sh_____, anderer Tag“

Sie können Ihre MTTR nicht verbessern, wenn Sie Problembehebungen nicht nachverfolgen, um daraus zu lernen.

Ein bekanntes Zitat von Albert Einstein lautet: „Die Definition von Wahnsinn ist, immer wieder das Gleiche zu tun und andere Ergebnisse zu erwarten.“ (Eigentlich stammt es aus dem 1983 veröffentlichten Roman *Die Tennisspielerin* von Rita Mae Brown. Aber dass Leistungen von Frauen Männern zugeschrieben werden, ist nur der ganz normale Wahnsinn.) Wenn man also immer wieder manuell die gleichen IT-Probleme behebt, ohne aus der Erfahrung zu lernen, diese zu nutzen und die Prävention zu verbessern, ist das ... jedenfalls nichts Gutes.

Worauf wollten wir jetzt eigentlich hinaus...? Ah, ja.



Lösung: AIOps

Unter AIOps versteht man die Anwendung von Analysen und Machine Learning auf Big Data, um damit die IT Operations zu automatisieren und zu optimieren. AIOps kann automatisch riesige Mengen von Netzwerk- und Maschinendaten analysieren und darin Muster erkennen, mit denen sich sowohl die Ursachen bestehender Probleme ermitteln als auch künftige Probleme vorhersagen und verhindern lassen. Jeder Schritt, den man macht, um ein IT-Problem zu identifizieren, zu diagnostizieren und zu beheben, erzeugt wertvolle Daten, mit denen man ein automatisiertes AIOps-System füttern kann, damit es Probleme schnell behebt und Ihnen und Ihrem Team eine Unmenge monotoner Arbeit abnimmt.

05

„Wo ist der ganze Sh__?“

Daten, die man nicht findet oder nicht identifizieren kann, lassen sich auch nicht nutzen.

Sicher haben Sie schon von Dark Data gehört. Der Begriff klingt zwar, als hätten sich Buchhalter zu einer Gothic-Rockband formiert, bezeichnet aber ein echtes Problem bei praktisch jedem Unternehmen: Im Durchschnitt bleibt mehr als die Hälfte der Daten ungenutzt, weil das Unternehmen gar nicht weiß, dass die Daten überhaupt existieren, oder weil es die Art der Daten nicht einordnen kann.

Stellen Sie sich vor, Sie sind in einer dunklen Höhle, haben keine Taschenlampe, wissen nicht, wonach Sie suchen, und am Höhleneingang stehen ein paar Manager, die in die Dunkelheit hineinrufen, ob Sie schon etwas gefunden haben. Eine datengestützte Plattform wie Splunk ist speziell darauf ausgelegt, diese ungekannten Daten zu finden, zu analysieren, auszuwerten und Ihnen dabei zu helfen, sie als Grundlage für Entscheidungen zu nutzen.



Lösung: [Infrastruktur-Monitoring](#)

Das moderne Monitoring hybrider Umgebungen basiert auf drei Säulen: Geschwindigkeit, Umfang und Analytik. Das datengestützte Infrastruktur-Monitoring wurde für hybride und Cloud-Umgebungen konzipiert und kann Ihnen helfen, überhöhte Betriebs- und Cloud-Kosten zu vermeiden, Toolsets zu konsolidieren und Ihre Cloud-Migration getrost voranzutreiben. Die finanziell messbaren Vorteile von Unternehmen, die Infrastruktur-Monitoring nutzen, gehen in die Millionen.

06

„Das klingt wie Marketing-Bullsh__“

Wenn Daten das wertvollste Kapital des Unternehmens sind, was sollten Sie dann damit tun?

Ja, sicher. Daten sind wertvoll. Und das verstehen Sie auch. Wenn Sie wissen, was in Ihrer Umgebung in der Vergangenheit passiert ist, dann ist dies der Schlüssel dazu, dass Sie auch die künftigen Geschehnisse mit einer gewissen Wahrscheinlichkeit einschätzen können. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie Ausfälle vorhersagen oder ob das Vertriebsteam Prognosen für das nächste Quartal erstellt. Doch wie genau helfen die Daten Ihnen und anderen IT-Operations-Fachleuten in der Praxis?

Vereinfacht gesagt: Wenn Sie alle Ihre Daten zu einem großen Klumpen zusammenballen und ihn in die richtige Kiste stopfen, dann kommt am Ende Wissen heraus.

Ok, das ist vielleicht etwas zu stark vereinfacht.



Daten sind die Grundlage für Machine Learning, und Machine Learning ist der Schlüssel zu datengestützten Erkenntnissen. Eine datengestützte IT-Monitoring-Plattform analysiert Ihre Daten und kann dann vorhersagen, wo Probleme auftreten werden, sodass Sie sie verhindern können. Ihr IT-Team wird so zum scharfäugigen Wächter von Umsatz, Ruf und Kundenzufriedenheit. Und das klingt doch deutlich besser als „Overhead“, oder?

Lösung: **Observability**

Observability ermöglicht Teams ein effektiveres Monitoring moderner Systeme und hilft ihnen, Auswirkungen innerhalb einer komplexen Kette zu identifizieren, zu verknüpfen und zu ihrer Ursache zurückzuverfolgen. Darüber hinaus gibt Observability IT-Operations-Analysten und Entwicklern Einblick in ihre gesamte Architektur. Durch die kombinierte Aussagekraft von Metriken, Traces und Logs helfen Observability-Lösungen beim Monitoring, Untersuchen und Troubleshooting des gesamten Stacks einer Plattform.

07

„Sh__ gibt es immer wieder“

Sie können die echten Probleme nur lösen, wenn alle Ihre Teams an einem Strang ziehen.

Im 21. Jahrhundert arbeiten digital gestützte Unternehmen rund um die Uhr, bringen voller Energie Innovationen voran und versorgen die Welt mit einem endlosen Strom von Waren und Dienstleistungen, die dank einer ausgeklügelten, vernetzten globalen Lieferkette auf den Punkt geliefert werden. Dann fällt ein Drucker aus, und das Ganze steht still.

Wenn Sie dafür verantwortlich sind, ein Unternehmen (oder eine Geschäftseinheit) am Laufen zu halten, dann müssen Sie sehen können, was in jedem Knoten Ihres Netzwerks mit jedem Rechner und jedem Server passiert, damit Sie den Drucker (oder den Server oder den Rechner) reparieren können, bevor er ausfällt.

Unvollständige, bruchstückhafte Einblicke verzögern Untersuchungen und Lösungen, während die Uhr tickt – und das Telefon höchstwahrscheinlich klingelt. (Oder piept. Oder „„La Vida Loca“ spielt. Oder irgendetwas tut, was Telefone heute so tun.)



Lösung: [Service-Monitoring](#)

Eine moderne Service-Monitoring-Lösung nutzt Predictive Intelligence, um Transparenz bei Ihren kritischen Services im gesamten Stack zu schaffen, damit Sie Performance und Verfügbarkeit sicherstellen können. Dies hilft Ihnen, kostspielige Ausfälle zu vermeiden, indem Sie Probleme prognostizieren und lösen, bevor sie sich auf Kunden auswirken. Mit dauerhafter, vollständiger Transparenz in Ihrem gesamten Technologie-Stack können Sie Ausfälle verhindern, erhalten sofort eine Dashboard-Ansicht zum Zustand Ihrer Systeme und beheben Probleme schneller, sodass Sie Ihren Kunden Downtime ersparen.

08

„Wir haben die Nase voll von dem ganzen Sh__!“



Es ist hart, die Moral Ihrer Leute aufrechtzuerhalten, wenn das Team komplett überarbeitet ist.

Man kann von niemandem erwarten, dass er oder sie Planungen erstellt, Ziele erfüllt und Innovationen auf den Weg bringt, wenn alle im Team gestresst und frustriert sind. Und mit einer Runde Pizza kommt man auch nur bedingt weiter. Sie möchten mit einem Team arbeiten, das motiviert und engagiert ist. Und auch Ihr Team möchte motiviert und engagiert sein. Wie können Sie den Weg dazu ebnen?

Automatisierung ist eine der effektivsten Möglichkeiten, Ihr IT-Team zu entlasten: Sie können ihm dadurch sich wiederholende Aufgaben abnehmen und dafür sorgen, dass es wieder die Zeit, Energie und Motivation findet, sich um die wirklich schwierigen, anspruchsvollen Probleme zu kümmern, die sich auf den Umsatz, die Kundenzufriedenheit und den Ruf Ihres Unternehmens auswirken können.

Daten sind die Grundlage für Machine Learning, und Machine Learning ist die Grundlage der Automatisierung. Der Vormarsch KI-gesteuerter Lösungen erfolgt definitiv im Eiltempo. Wenn Sie sich länger nicht mehr damit befasst haben, wie datengestützte Automatisierung Ihrem Team nützen kann, dann sollten Sie dies schleunigst nachholen.

Lösung: **Predictive Analytics**

Die vorausschauende oder prädiktive Analytik (Predictive Analytics) ist ein Verfahren, bei dem mathematische Modelle auf große Datenmengen angewandt werden, um Muster im bisherigen Verhalten zu identifizieren und zukünftige Ergebnisse vorherzusagen. Es ist ein bisschen wie *Zurück in die Zukunft*, nur besser. Die Kombination aus Data Mining, Machine Learning und statistischen Algorithmen liefert die Vorhersage-Komponente, mit der Predictive-Analytics-Tools über einfaches Korrelieren hinausgehen.

Die schlechte Nachricht ist, dass Sie Predictive Analytics nicht von der Stange kaufen können. Die gute Nachricht ist, dass Sie datengestützte IT-Automatisierung kaufen können, die auf Predictive Analytics aufsetzt. (Und, falls das nicht deutlich genug war: Erhältlich sind solche Produkte natürlich bei uns.)

Fazit: Verwandeln Sie Daten in Taten.

Die Datenrevolution rückt nicht mehr nur näher, sie ist schon hier, ganz in Ihrer Nähe. Und es ist Zeit, sie willkommen zu heißen.

Splunk hat nicht nur die Lösungen, die Sie benötigen, um die Kontrolle über Ihre Daten zu übernehmen, sondern wir genießen auch das Vertrauen von 92 der Fortune-100-Unternehmen und können zudem auch noch die Erfolgsgeschichten unserer Kunden vorweisen. Weitere Informationen finden Sie unter splunk.de.



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.

22-22179-Splunk-How to Take the sh Out of IT-LS-106_GER