



Technische Berufsschule Zürich TBZ

Höhere Fachschule
Sihlquai 101
8090 Zürich

Event Monitoring

Diplomand: Marco Meister
Klasse: ITSE17a
Schulexperte: Marco Sieber
Firmenexperte: Michael Tobler
Firma: uniQconsulting ag



Marco Meister



Ausgangslage

Die uniQconsulting steht vor verschiedenen Herausforderungen um das Monitoring Tool N-Central. Es bestehen verschiedene Anwender, welche unterschiedliche Anforderungen stellen. So haben Kunden, ITSM Mitarbeiter, Piket Mitarbeiter und die Geschäftsleitung andere Ansprüche an ein Monitoring Tool.

Im Rahmen dieser Arbeit wurde überprüft, ob es andere Tools gibt, welche die Anforderungen besser erfüllen. Die beste Variante wurde in einem Proof of concept umgesetzt.

Lösungsfindung

Die Anforderung der verschiedenen Stellen wurden durch verschiedene Erhebungs-

Methodiken aufgenommen. Die Anforderungen der Kunden wurden durch eine online Befragung und die internen Anforderungen durch Interviews erfasst.

Es wurden Varianten anhand der Anforderungen ausgearbeitet und gewertet. Diese Varianten wurden in der Kosten/Nutzen Analyse miteinander verglichen.

Die Variante mit den besten Ergebnis ist das On-Demand Monitoring Tool Site24x7 von ManageEngine.

Lösung

Die Stärken von Site24x7 sind die Vielfalt von Diensten, die überwacht werden können. Damit ist gewährleistet, dass zukünftige

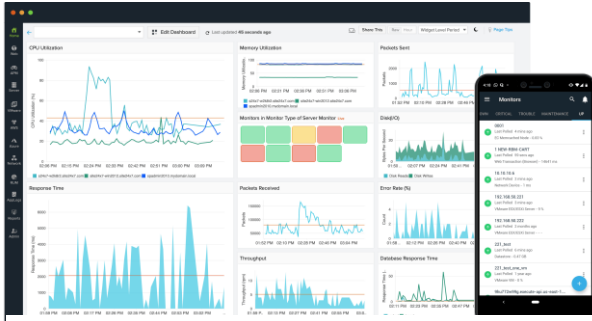


Abbildung 1 - Site24x7 Monitoring



Anforderungen an ein Monitoring Tool erfüllt werden. Als alleinstellungsmerkmal weist Site24x7 die Eigenschaft auf, Business-Services zu überwachen und deren Funktion zu prüfen. Es kann zum Beispiel überprüft werden ob eine E-Mail erfolgreich versendet und empfangen wird. Wo andere Lösungen nur die Verfügbarkeit der IT-Services prüfen. Auch kann die Reaktionszeit von Websites, Smartphone Apps, VPN Tunnels und Programmen oder die Ablaufzeit von Zertifikaten überwacht werden. Durch Custom-Plugins kann jede Applikation überwacht werden, welche über eine API-Schnittstelle verfügt.

Site 24x7 hat aber auch Schwächen, so ist es ein ausgereiftes Monitoring Tool, kann aber keine Verwaltungsaufgaben übernehmen.

Umsetzung

Das Produkt wurde implementiert und verschiedene Monitors und Funktionen anhand des Referenzkunden ITup überprüft. Das Produkt hat seine Monitoring Stärken bewiesen.

Es gibt aber auch Bereiche, die nicht so stark ausgereift sind oder beim Hersteller noch in Entwicklung stehen.

So können z.B. Veeam Backup Jobs nicht nativ überwacht werden, sondern nur durch

eigene Entwicklung eines Plugins. Der Hersteller ManageEngine hat auf Anfrage die Überwachung von Veeam Backup Jobs als «Feature Request» aufgenommen.

Das Produkt überzeugt durch seine einfache Bedienung und automatische Verknüpfung von Regeln und Konfigurationen auf die gewünschten Objekte.

Empfehlung

Das Produkt erfüllt die Anforderungen besser als das bisher eingesetzte Tool N-Central. Ausserdem bietet Site24x7 einen besseren Kosten pro Nutzwert Faktor.

Es wurde die Empfehlung abgegeben, die interne Infrastruktur von uniQconsulting ag mit dem On-Demand Monitoring Tool von Site24x7 zu überwachen.

Falls das Produkt mit der Langzeiterfahrung überzeugt, wird die heutige Lösung durch Site24x7 abgelöst.

