

## INTERVIEW

# Kosten senken mit Durchblick: IT-Management

Die **Abhängigkeit** der Unternehmen **von der IT** wächst. Dennoch widmen die meisten Unternehmen dem Management der IT-Infrastruktur nicht die Aufmerksamkeit, die ihr in ihrer Rolle für das Geschäft gebührt. IT-BUSINESS sprach mit Joachim Hörnle, Geschäftsführer von Blue Elephant, über die **IT als strategische Plattform**. IT-BUSINESS / Das Interview führte Dr. Andreas Bergler



JOACHIM HÖRNLE, Geschäftsführer von Blue Elephant Systems

## Ausfälle und Kosten

Im Rahmen einer aktuellen Studie hat Tech-Consult festgestellt, dass 75 Prozent aller deutschen Unternehmen von signifikanten Ausfällen innerhalb ihrer IT betroffen waren. Allerdings war es nur 61 Prozent der betroffenen IT-Verantwortlichen bekannt, wie hoch die damit verbundenen Ausfallkosten pro Stunde waren. Und dies, obwohl der Markt nach Aussage von Joachim Hörnle leistungsfähige und mittlerweile kostengünstige Werkzeuge bietet, um sowohl die Ausfälle zu minimieren als auch die Ausfallkosten zu berechnen.

web | [www.blue-elephant-systems.com](http://www.blue-elephant-systems.com)

ITB: Woran mangelt es vielen Unternehmen bei der professionellen Gestaltung ihrer IT?

HÖRNLE: Obwohl sich Netzwerk- und Serverausfälle unmittelbar auf den Geschäftsbetrieb auswirken, scheuen sich die meisten Unternehmen immer noch vor der Etablierung eines professionellen IT-Managements. Die Strategie dieser Firmen scheint es weiterhin zu sein, blindlings auf die Technik zu vertrauen. Aber ohne eine funktionierende Überwachung der IT-Infrastruktur drohen die Unternehmen bei einer zunehmend komplexeren IT und einer wachsenden Abhängigkeit des Geschäfts von ihr ins offene Messer zu laufen.

ITB: Ist der Leidensdruck in den Unternehmen nicht groß genug? Oder rechnen die Entscheider einfach nicht nach, welche Folgekosten durch Verfügbarkeits- und Leistungseinbußen für das Unternehmen entstehen?

HÖRNLE: Die Unternehmen stehen nachweislich unter hohem Leidensdruck. Ohne die richtigen Werkzeuge haben die Unternehmen bei Ausfällen in puncto Kosten das doppelte Nachsehen: Fragen, weshalb Telefone nicht funktionieren, Reports für Monatsabschlüsse nicht erstellt werden können oder die ERP-Datenbank nicht im Zugriff steht, können nur unter hohem manuellen Rechercheaufwand und unter hohem Zeitverlust beantwortet werden. Die Unternehmen sind somit gefordert zu handeln. Denn ihre IT steht und fällt buchstäblich mit der Reife der Überwachung.

ITB: Sie sprechen damit die Notwendigkeit eines professionellen und umfassenden IT-Managements an?

HÖRNLE: Nicht nur. Die technische Umsetzung über angewandte Technologien wie Windows Management Instrumentation, Simple Network Management Protocol oder Configuration Management Data Base, kurz WMI, SNMP und CMDB, ist nur ein Teil der Managementlösung. Für die Herausbildung einer Gesamtlösung müssen weitere Aspekte wie Organisation, Prozesse und Informationsweiterleitung berücksichtigt werden. So muss sich das IT-Managementsystem eng an der Organisation anlehnen, um die Anforderungen der einzelnen Fachabteilungen aufgreifen und bedienen zu können. Dafür müssen wiederum geeignete Managementprozesse und Informationsflüsse entworfen und etabliert werden. Gefordert ist also ein umfassendes IT-Management, das organisationsnah auf abteilungsübergreifenden Prozessen und Informationsflüssen aufbaut. Nur so entsteht eine tragfähige Gesamtlösung, die zudem Raum für die Automatisierung immer wiederkehrender Managementaufgaben bietet. Für Unternehmen ist diese Automatisierung ein zusätzliches Instrument, ihre IT-Betriebskosten weiter zu senken, und gleichzeitig die Verfügbarkeit und Leistungsfähigkeit ihrer IT zu steigern.

ITB: Sind hierbei IT-Managementsysteme auf Basis von Open-Source-Software eine tragfähige Lösung?

HÖRNLE: Open Source erscheint zwar wegen der Offenheit des Source Code und der fehlenden oder geringen Lizenzkosten für die Management-Software auf den ersten Blick als interessant. Genauer betrachtet überwiegen jedoch die Nachteile gegenüber herstellereigenen IT-Managementplattformen. So fallen unter



© EIMANTAS BUZAS - FOTOLIA.COM

Die IT in den Unternehmen besteht mittlerweile aus einer Vielzahl komplexer und vernetzter Hochleistungskomponenten. Viele Ausfälle haben somit gravierende Folgen.

dem Strich die Gesamtkosten für IT-Managementsysteme in Open Source in der Regel deutlich höher aus. Das liegt an ihrer meist komplexeren und aufwändigeren Administration, den längeren Fehlerzyklen und der teils schlechten Dokumentation der Management-Software. Auch ein zu komplexer und langwieriger Wissenstransfer in der Open Source Community erweist sich für das IT-Managementsystem eher als nachteilig. Außerdem hat der professionelle Support für die Open-Source-Werkzeuge seinen Preis. Darüber hinaus müssen an diesen Werkzeugen meist funktionale Erweiterungen und Anpassungen vorgenommen werden, um sie auf den Unternehmenseinsatz auszurichten. Das verursacht weitere hohe Kosten. Diese aufwändigen Erweiterungen und Anpassungen gehen zudem zu Lasten der Skalierbarkeit des IT-Managementsystems.

ITB: Wier sieht dies mit einer Managementlösung vom Hersteller aus?

HÖRNLE: Mit einer herstellereigenen IT-Managementlösung sind Anpassungen leicht möglich, sofern sie, wie die MIDAS-Produktfamilie von Blue

Elephant, umfassend und modular aufgebaut und hinreichend integrationsfähig sind. Damit fahren Unternehmen sowohl aus dem Kosten- als auch dem Leistungsblickwinkel in der Regel deutlich besser. Allerdings ist die Abhängigkeit vom Lösungslieferanten in diesem Fall höher, eben weil die Software weitgehend proprietär ist und der Quellcode nicht offengelegt wird.

ITB: A propos Integrationsfähigkeit: Wie wichtig ist sie für ein Unternehmen?

HÖRNLE: Unternehmen können sie gar nicht hoch genug bewerten. Je weniger der installierten Systeme bei der Integration ins IT-Management außen vor bleiben, umso umfassender und aussagekräftiger wird das IT-Monitoring sein. Der Grad der Integrationsfähigkeit ist zudem der Schlüssel dazu, werthaltige Verfügbarkeits- und Performance-Informationen auf allen Ebenen der Organisation bis hinauf auf Geschäftsebene bereitzustellen. Basiert die IT-Managementlösung auf einer hoch skalierbaren Architektur, können auch sämtliche Systeme an den Firmenstandorten in die Überwachung einbezogen werden, ohne dass

es zu spürbaren Performance-Verlusten kommt.

ITB: Was sollte das IT-Managementsystem mitbringen, um potenziellen Ausfällen bereits vor der Entstehung entgegensteuern zu können?

HÖRNLE: Wichtig sind dafür ausgeprägte diagnostische und therapeutische Funktionen. Sie müssen die IT-Betriebsmannschaft nicht nur in die Lage versetzen, den „Patienten IT“ ad hoc zu analysieren, sondern auch, sobald sich Probleme ankündigen, sofort vorbeugende respektive heilende Aktionen einzuleiten. Dies setzt wiederum voraus, dass im laufenden Betrieb alle wichtigen Funktionen und Parameter vom IT-Managementsystem überwacht werden, um abnorme Entwicklungen schon in ihrer Entstehung automatisch erkennen zu können. Vorbeugen ist jedenfalls besser als Heilen. Oder anders gesagt: Ein Unternehmen kann viel effektiver arbeiten, wenn Probleme pro-aktiv erkannt und beseitigt werden, bevor sie ihre Wirkung entfalten und teils kostspielige Gegenmaßnahmen auf den Plan rufen.

ITB: Management-Werkzeuge sind in den Unternehmen meist historisch gewachsen. Ist es ratsam, zum Investitionsschutz mehrere IT-Monitoring-Werkzeuge parallel einzusetzen?

HÖRNLE: Eine solche Multi-Tool-Strategie lohnt sich weder aus Kostensicht noch aus dem Leistungsblickwinkel. Die parallele Nutzung vieler, nicht integrierbarer Werkzeuge mindert die Qualität der Überwachung, verlangsamt die Reaktionszeiten und hat negative Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse und somit auf die laufenden Geschäfte. Nur eine IT-Managementlösung, die für alle installierten Systeme sämtliche erforderlichen Werkzeuge vorhält, eröffnet einen umfassenden Überwachungsdurchblick, senkt die IT-Betriebskosten, steigert nachhaltig die Verfügbarkeit und Performance innerhalb der gesamten IT-Infrastruktur und somit die Wertschöpfung des Unternehmens. □