




Work in Progress auch beim Monitoring

Auf dem Weg zum Anbieter von Cloud-Services ist die Stiftung Switch, als zentraler Netzdienstleister der Schweizer Hochschulen, die nächsten Ausbauschritte gegangen. Neben der Integration neuer Services ins Monitoring von SKOOR AG wurde auch die ursprüngliche Projektorganisation angepasst. Als bei der privatrechtlichen Stiftung Switch, im Herzen Zürichs, vor knapp vier Jahren der strategische Entscheid fiel, in die Cloud-Welt einzusteigen, war bis zur Geschäftsleitung klar, dass damit ein grundlegender Perspektivenwechsel zu vollziehen ist.

Ziele

- Frühzeitige Erkennung von Verfügbarkeitsproblemen
- Schnelle Root Cause Analyse inkl. Alarmierung
- Prüfung des autorisierten Zugriffes (Benutzererlebnis)

Umfang

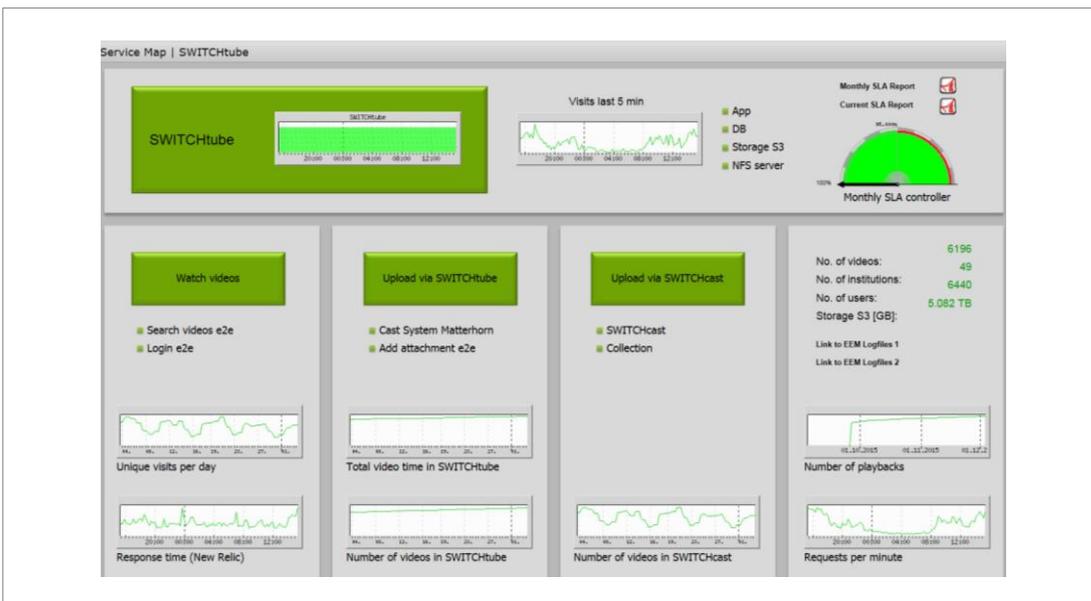
- Erstellung des Service Modells und Ermittlung der involvierten Abhängigkeiten
- Definition und Konfiguration der EEM Roboter Abläufe
- Auslese von Infrastruktur Messdaten und Integration in SKOOR
- Erstellung eines SLA-Reportes und Umsetzung eines Alarmkonzeptes

Nutzen

- Sicherstellung der Überwachung des Services aus Sicht des Endbenutzers
- Rasche Root Cause Analyse und Wiederherstellung bei einem Ausfall
- Verbesserung der Verfügbarkeit, der Qualität und Einsparung von Ressourcen

Um die neu aufzugleisenden Services in der gewünschten Qualität verfügbar zu machen, wurde deshalb von Anfang an mit der Software SKOOR ein ausgereiftes Monitoring integriert. Was zuvor gefehlt habe, sei eine Perspektive gewesen, die über die Systeme hinausgeht und somit „End-to-End“ die Services abbildet: „Wir wollten stärker als bisher die User-Sicht in unser Monitoring integrieren“, erklärte bei der Einführung des Überwachungs-Tools vor rund einem Jahr Christoph Graf, der bei Switch die Betriebsleitung verantwortet. Mit der Lösung von SKOOR AG habe man sich denn auch für ein Tool entschieden, das genau diese Fähigkeit besitzt, hielt er fest. Es erlaube, die KPIs (Key Performance Indicators) allgemein verständlich über Dashboards auf einer sachlichen Ebene zu belegen, Risiken aufzuzeigen und über Reports die Servicequalität diskutierbar zu machen.

Damit werden die heute bereits verfügbaren Cloud-Dienste wie Speicherplatz (SWITCHdrive), Videobasierte Lehrinhalte und die bewährten Sicherheitsdienstleistungen (SWITCHaai) unter anderem retrospektiv in Echtzeit und auf Kundenseite mit realer Impact-Analyse überwacht. Seit der Einführung sind zudem das Netzwerk-Monitoring, die Überwachung der sich im Aufbau befindenden Infrastructure-as-a-Service Dienstleistung SWITCHengines und die Domain-Namen-Registration hinzugekommen. Sodass der reibungslose Betrieb auch dieser Dienste, heute bis zur Kontrolle des effizienten Arbeitens der Kunden, mit einem Blick auf im SKOOR Dashboard abgerufen werden kann, wie Graf erläutert. Konkret ist Switch, die in den 80er-Jahren zu den ersten gehörte, die das Internet schweizweit entwickelt und gefördert hat, auf diese Weise operationell viel näher an seine Kunden heran gerückt.

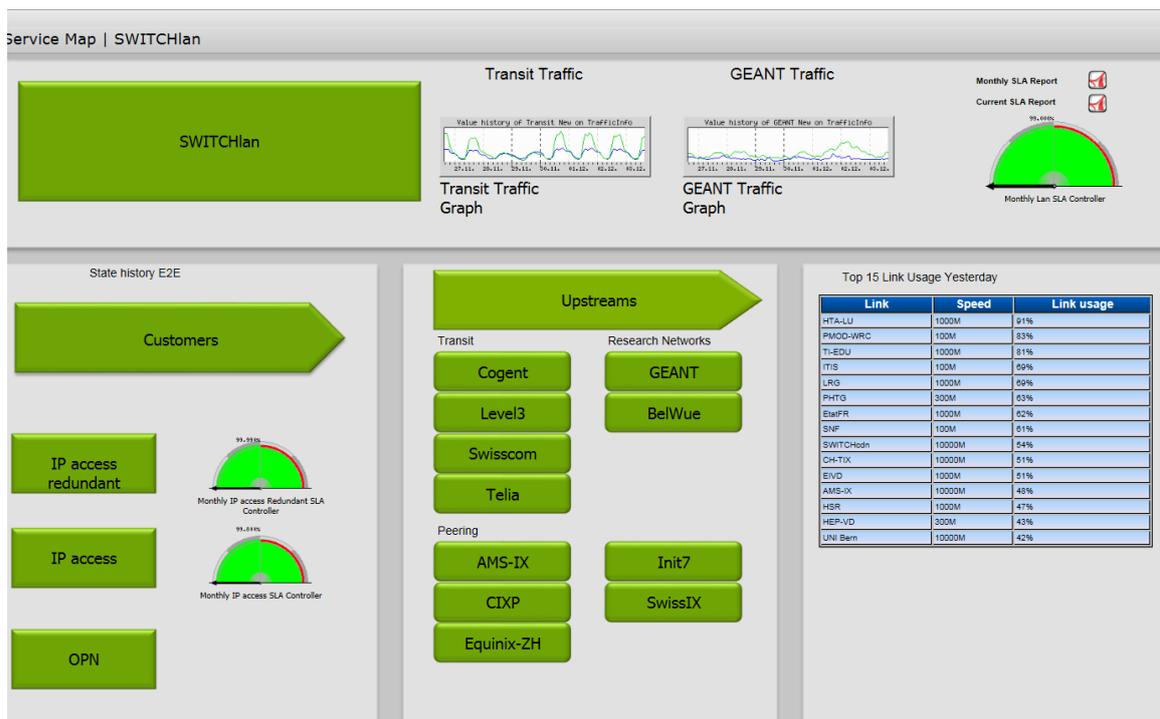


Wobei man dazu wissen muss, dass die Dienst-Angebote von Switch in der Schweizer Lehre und Forschung inzwischen von 98 Prozent der Hochschulangehörigen genutzt werden. Allein mehr als 300.000 Nutzer verwenden heute etwa schon den sicheren, autorisierten Zugang (SWITCHaai) auf dem Highspeed-Glasfasernetz von Switch (SWITCHlan), deren Name längst zum Synonym für die Vernetzung der Schweizer Wissenschaftslandschaft geworden ist. Dazu gehören neben den Hochschulen auch renommierte Forschungseinrichtungen wie das PSI (Paul Scherer Institut), die diese Infrastruktur verwenden. Darüber hinaus betreibt SWITCH aber auch das Verzeichnis der Domain-Namen in der Schweiz und Liechtenstein und hat bis vor kurzem selbst noch Domain-Namen direkt an Kunden verkauft.

Aus Erfahrungen lernen

Allerdings hat die Stiftung seit dem Projektstart dazugelernt. Hatte man bei der Einführung von SKOOR noch auf ein eigenes Engineering-Projekt verzichtet, um nicht alles selbst machen zu müssen, steht inzwischen das notwendige Know-how intern zur Verfügung. Damit ist der ursprüngliche Kaufentscheid für die Lösung von SKOOR AG, die Fertigungstiefe möglichst flach zu halten und gleichwohl rasch mit neuen Lösungen am Markt zu sein, partiell aufgegeben worden. So setze man beim Betrieb und dem Engineering zwar weiter auf SKOOR AG, könne bei der Umsetzung neuer Cloud-Services nun aber auf eigenes Wissen zurückgreifen, führt Graf aus. Er sieht in dieser Projektentwicklung einen folgerichtigen Schritt, habe man doch schon bei der SKOOR-Einführung betont, dass sich Switch „angesichts der rasanten ICT-Entwicklungen eigentlich in einem dauernden ‚work in progress‘ befindet und wir unsere ständig weiter ausbauen“. So habe sich inzwischen auch beim Monitoring gezeigt, dass nach nur wenigen Monaten die dafür nötigen internen Kompetenzen verfügbar waren und sich inzwischen auch als durchaus vorteilhaft erwiesen haben, wie Graf anfügt. Konkret zeigte sich bei der Integration neuer Dienste in das pro-aktive Monitoring von SKOOR, dass sowohl das Lizenzierungsmodell als auch die Bestehende SKOOR Methodology es vergleichsweise

einfach machen, inhouse Know-how für die Integration neuer Services und deren Unterhalt aufzubauen. Das wirke sich unter anderem in Kosteneinsparungen aus, erlaube interne Projekte noch schneller umzusetzen und verkürze die Wege bei Problemen, weil neu für die Anwendung der Support intern zur Verfügung gestellt werde, erklärt Graf. Möglich sei die Überwachungsoptimierung allerdings nur gewesen, weil SKOOR AG die Möglichkeit bietet, für den Betrieb und das Engineering den Switch-Experten weiter mit Rat und Tat zur Seite zu stehen, betont Graf.



Weitere Potentiale realisieren

Allerdings steht noch ein weiterer Lernschritt bei Switch an, der sich insbesondere aus Sicht der IT-Abteilung aufdrängt. Es handle sich dabei weniger um ein technisches Problem sondern vielmehr darum, das Vorhandensein von SKOOR verstärkt im Bewusstsein der Mitarbeiter zu verankern, führt der Betriebsleiter aus. So käme es derzeit beispielsweise bei den hauseigenen Betreibern der SWITCH-Dienste noch gelegentlich vor, dass die Integration von SKOOR bei internen Prozessen wie der Verlegung einzelner Services spät erfolgt, erläutert Graf. Hier müsse mit der nötigen Sensibilisierung Abhilfe geschaffen werden. Allerdings könne sich das Problem sukzessive gleichsam von allein erledigen, weil auch der Druck aufgrund immer höherer Reporting-Anforderungen wachse, die ohne SKOOR nicht zu heben sind, hält Graf fest. Während ohnehin Jahr für Jahr neue Services mit SKOOR in die End-to-End-Überwachung in Echtzeit integriert werden sollen, plane man aber zusätzlich die, mit dem pro-aktiven Management der Software SKOOR, mögliche Transparenz weiter auszubauen. So wolle man unter anderem auch die Abbildung von Abhängigkeiten realisieren, die über das nur technische Monitoring hinausgehen, wie Graf sagt. Schliesslich beabsichtige Switch, demnächst

seinen Kunden Informationen zu einzelnen Aspekten der von ihnen bezogenen Services aus dem internen Monitoring verfügbar zu machen. Laut Graf seien die vorhandenen Potentiale von SKOOR noch längst nicht ausgeschöpft sodass sich auch in diesem Projekt am ‚work in Progress‘, auf absehbare Zeit, nichts ändern werde.



Christoph Graf,
Head of Supporting Operations
Switch - Serving Swiss Universities

„Seit der Einführung sind zudem das Netzwerk-Monitoring, die Überwachung der sich im Aufbau befindenden Infrastructure-as-a-Service Dienstleistung SWITCHengines und die Domain-Namen-Registration hinzugekommen sodass der reibungslose Betrieb auch dieser Dienste heute bis zur Kontrolle des effizienten Arbeitens der Kunden mit einem Blick im SKOOR Dashboard abgerufen werden kann.“

„Das wirkt sich unter anderem in Kosteneinsparungen aus, erlaubt interne Projekte noch schneller umzusetzen und verkürzt die Wege bei Problemen, weil neu für die Anwendung der Support intern zur Verfügung gestellt werden. Möglich ist diese Überwachungsoptimierung allerdings nur gewesen, weil SKOOR AG die Möglichkeit bietet, für den Betrieb und das Engineering den Switch-Experten weiter mit Rat und Tat zur Seite zu stehen.“