



ANALYSÉR
INFRASTRUKTUREN
OG BRUG TIDEN
EFFEKTIVT

FIND PERFORMANCEPROBLEMERNE OG SKÆR SPILDTIDEN VÆK

Performanceproblemer og lange login-tider kan meget let få negativ indflydelse på virksomhedens eller organisationens bundlinje - og det kan være svært at identificere årsagen til problemerne med traditionelle løsningsmodeller.

End-user performance analytics giver imidlertid et samlet overblik, som favner hele infrastrukturen – lige fra slutbruger til netværk og serverapplikationer. Det giver et præcist, faktabaseret grundlag for at afhjælpe aktuelle problemer og for at tage fremtidige problemer i opløbet.

Løn er blandt de tungeste poster på budgettet i videnstunge organisationer og koncerner, og hver eneste spildtime trækker resultat og økonomisk råderum i den forkerte retning. I næsten alle virksomheder står øget produktivitet derfor højt på ledelsens agenda, og IT-værktøjer er centrale elementer i den indsats. Men effekten er undertiden den stik modsatte af de visioner, værktøjerne lanceres under – som for eksempel ”work smarter – not harder!”

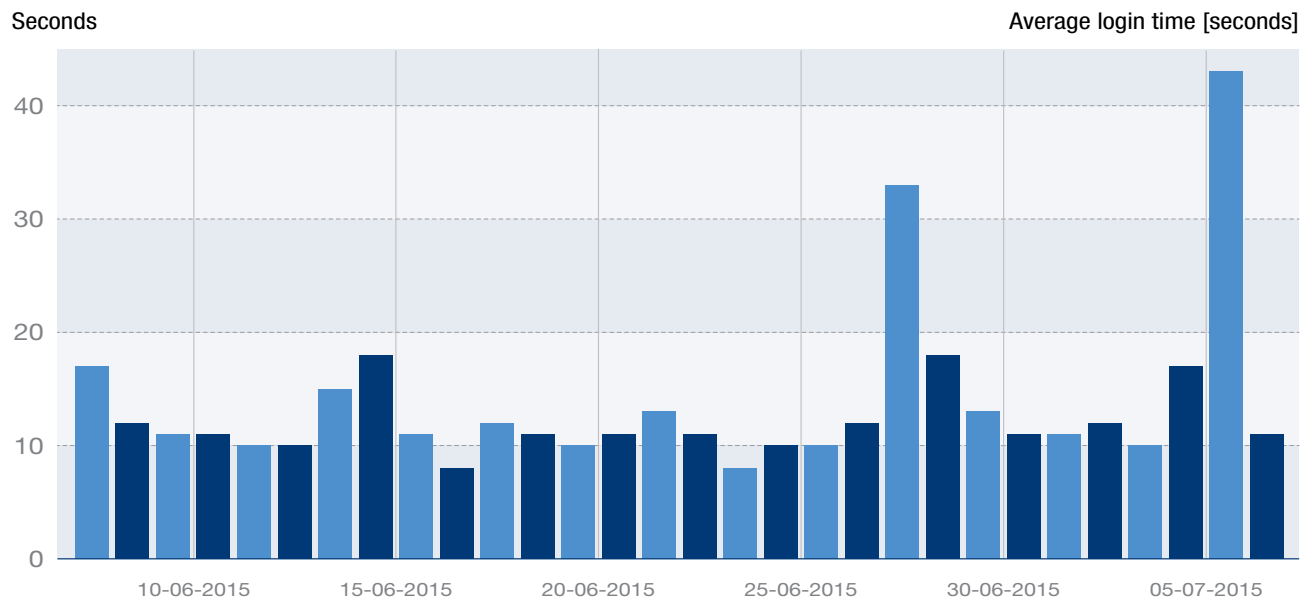
For i takt med at infrastrukturen udbygges og bliver mere kompleks, øges login- og svartider ofte også. Det er ikke usædvanligt, at en medarbejder bruger 10 minutter dagligt på at vente på login eller på, at systemet svarer. Det lyder ikke af meget, men med 100 medarbejdere løber det let op i 3.700 timer – eller to fuldtidsstillinger – årligt. Tidsspildet er med andre ord oppe i en størrelsesorden, der kan ses på bundlinjen.

Reelt er tidsforbruget dog ofte markant større, og i komplekse miljøer med højt sikkerhedsniveau og talrige daglige logins kan den samlede spildtid på en typisk arbejdsdag let snige sig op over halve eller hele timer pr. medarbejder. Det hæmmer produktivitet, troværdighed og konkurrenceevne samt mulighederne for at yde god og rettidig kundeservice.

Samtidig gør mange systemelementer det svært og tidskrævende at lokalisere årsagen til ringe performance eller lange svartider. Det kan – populært sagt – bedst sammenlignes med at lede efter den berømte nål i en høstak.

Løsningen er imidlertid ikke blot at lægge en håndfuld ekstra point-baserede scripts ud, som måler på enkeltelementer, men at udføre analyse, der arbejder holistisk på tværs af den samlede infrastruktur. For eksempel end-user performance analytics, der arbejder helt ude på hver enkelt klient og serverapplikation, som er nem at implementere, sporer problemer, før de bliver alvorlige – og som i sidste ende kan spare virksomheden for ganske store summer.

Det handler dette whitepaper om.



BLIV PROAKTIVE PÅ DRIFTEN OG TAG FAT I PROBLEMERNE PÅ FORKANT

Ideen med en end-user performance analytics-løsning, såsom PerformanceGuard fra CapaSystems, er derimod at tage problemerne i opløbet og lette fejlfinding ved at:

- analysere performance, netværks-, applikations- og brugeradfærd på tværs af hele infrastrukturen
- handle proaktivt. Blandt andet ved at registrere potentielle problemer med for eksempel opetid eller performance, før det bliver et problem
- stille præcise, systemtekniske data fra hele infrastrukturen til rådighed, som gør det markant nemmere for IT-organisationen at identificere den grundlæggende årsag til problemerne
- give ledelsen et godt grundlag for at træffe beslutninger om, hvilke investeringer der gavner mest
- måle den præcise gevinst, der er opnået ved at foretage en given investering
- få et grundlag for at overvåge performance, herunder om leverandører lever op til en given SLA

Reaktiv support koster tid og penge

En af de centrale udfordringer med ringe performance er, at symptomerne kan være diffuse, periodiske og svære at spore årsagen til. Desuden håndteres de stort set altid reaktivt. Et typisk forløb kunne for eksempel være:

- De ansatte i kundeservice venter ofte 20-30 sekunder på, at CRM-systemet kalder informationer frem, mens kunden venter i røret. Telefonkøen vokser støt, kundetilfredsheden daler – og de ansatte er ude af stand til at arbejde effektivt.
- ServiceDesken konstaterer, at kundeservicegruppens CRM-adgang er blevet langsom, men at vanlige løsningsmodeller ikke løser problemet.
- IT Operations spørges til råds. Men både netværks- og applikationsansvarlige pointerer – med hver deres diagnosticeringer og point-målinger i hånden – at alt fungerer, som det skal.

- Problemerne fortsætter og kommer til sidst på ledelsens dagsorden. Virksomhedens CIO nedsætter en taskforce til at undersøge problemets omfang og karakter. Efter nogle ugers gennemgang finder man ud af, at performanceproblemerne skyldes en router, der ikke fungerer optimalt.
- Den defekte netværksenhed opdateres. Sagen lukkes.

Det samlede forløb har kostet virksomheden et mærkbart fald i produktiviteten gennem de måneder, hvor problemet stod på. Samtidig har ansatte på tværs af IT-organisationen brugt megen tid – og sandsynligvis en mindre formue i konsulentbistand – på at løse problemet.



Med PerformanceGuard kan vi identificere konkrete problemer i vores infrastruktur på meget kort tid og uden behov for ekstern konsulentbistand.

Allan Christiansen

Infrastrukturchef, Region Hovedstaden,

Center for IT, Medico og Telefoni

FÅ ET FORSPRING MED ANALYSE AF REELLE BRUGERSCENARIER

PerformanceGuard fungerer ved, at der lægges en lille applikation på samtlige klienter og applikationsservere. Applikationen registrerer alt fra brug af applikationer og web til latenstid, CPU-forbrug og svartider ved kontakt til alle andre enheder i infrastrukturen.

Informationerne konsolideres på PerformanceGuard Server, hvorfra IT-afdelingen har adgang til realtidsdata. De kan også definere, hvilke situationer og ydelsestærskler der skal udløse alarmer – enten baseret på egne ønsker eller på de indbyggede best-practice-baserede skabeloner.

Så frem for at vente på at kolleger melder om problemer, kan man konstant holde øje med, om performance falder under et bestemt niveau. Præcise data om hver enkelt klients eller applikations interaktion med servere, applikationer og netværkselementer gør det også langt hurtigere at pejle sig ind på, hvor i infrastrukturen problemet gemmer sig.

Som løsningskoncept har end-user performance analytics tillige den fordel, at man udelukkende tager udgangspunkt i analyse af reelle brugerscenarier. Derimod baserer den klassiske monitoreringsmetodik sig i højere grad på statisk, scriptbaseret overvågning af prædefinerede kald og datastrømme og ikke på den virkelighed, brugeren oplever. Det øger risikoen for, at man overser performan-

ceproblemer i andre situationer – eller andre steder i infrastrukturen – end dem, man aktivt overvåger.

KVALIFICER DIALOGEN OG HOLD LEVERANDØRERNE ANSVARLIGE

En velfungerende end-user performance analytics som PerformanceGuard har tillige den fordel, at den giver jer mulighed for at holde øje med og gennemanalysere stort set ethvert aspekt af jeres infrastruktur. Det giver jer adgang til entydige informationer, som kvalificerer samtalen på tværs af IT-organisationen; vel at mærke informationer, som er relevante for såvel ServiceDesk, IT Operations og forretningsledelse – og som baserer sig på den virkelighed, brugerne oplever.

Hermed bliver det nemmere at opnå en fælles, faktabaseret forståelsesramme og at træffe beslutninger om løsning af aktuelle eller potentielle problemer på et informeret grundlag. Efterfølgende bliver det også nemt at dokumentere værdien af investeringerne, herunder om de har haft den ønskede effekt eller ej. Det gør det muligt at holde leverandører oppe på eventuelle Service Level Agreements med præcise og entydige fakta på hånden.

HOLD ØJE MED ALLE GRENE AF INFRASTRUKTUREN

Den stigende tendens til at basere virksomhedernes infrastruktur på hybrider stiller samtidig krav til løsningen om, at den skal kunne tilbyde et holistisk indblik. Også selv om løsningsporteføljen er baseret på en blanding af on-premise-, hosting-, cloud- eller Citrix-strukturer over for eksempel WAN – hvilket er en særskilt udfordring, da det mangedobler antallet af potentielle flaskehalse.

PerformanceGuard arbejder på tværs af samtlige ele-

menter, og man kan hurtigt og gnidningsløst lægge agenter på Windows-baserede applikationer og serverinstallationer. Ligeledes kan den måle på kontakt til eksterne elementer som for eksempel Linux-baserede servere.

Det giver det bedst tænkelige grundlag for at vurdere, hvor mange ressourcer der er til rådighed på ethvert givent tidspunkt af døgnet i alle dele af infrastrukturen. Det uanset om man betragter situationen aktuelt eller med historiske briller ved for eksempelvis at identificere spikes i belastningsgraden og komme i dybden med de grundlæggende årsager til dem.

SÆT FOKUS PÅ DET FAKTISKE APPLIKATIONS- OG RESSOURCEFORBRUG

Én ting er imidlertid at holde øje med, hvor hurtigt medarbejderne er i stand til at logge ind på forretningskritiske systemer og på, hvor hurtigt løsningerne behandler forespørgslerne.

Noget andet er at være opmærksom på, hvilke applikationer og webservices der helt præcist anvendes og hvor meget. For eksempel kan bestemte tjenester og applikationer risikere at forbruge uhensigtsmæssigt mange systemressourcer, risikere at tage fokus fra arbejdsopgaver eller at være i konflikt med virksomhedens sikkerhedsskrifter.

Med effektiv end-user performance analytics bliver IT-organisation og ledelse i stand til at overskue det faktiske forbrug af enkelte applikationer og webservices. Hermed får man et faktabaseret grundlag for at vurdere, i hvilket omfang der eventuelt skal indføres særlige retningslinjer for anvendelsen.

Men uanset behovet for at se nærmere på applikations-

og serviceforbruget, så giver PerformanceGuard hurtigt et præcist indblik baseret på finkornede og verificerbare data, som kan være nyttige for IT-organisation og ledelse at have ved hånden i en række sammenhænge.

HURTIG IMPLEMENTERING GIVER ØJEBLIKKELT OVERBLIK

Mange monitorerings- og analyticsløsninger er karakteriseret ved, at det kræver et nøje tilrettelagt udrednings-, planlægnings- og implementeringsforløb at komme i gang. I nogle tilfælde skal man tillige kalkulere med en længere periode med justeringer og "fintuning" for at drage fuld nytte af investeringen.

PerformanceGuard er derimod baseret på en relativ enkel arkitektur, som gør det muligt at rulle såvel serverapplikation som agenter ud på den samlede infrastruktur. Det være sig helt fra serverniveau til samtlige slutbrugerklienter og på ganske få dage – selv i virksomheder og organisationer med adskillige tusinde brugere.

Best practice-baserede analyticss- og alarmskabeloner samt automatisk registrering af enheder og applikationer gør det hurtigt og intuitivt at komme i gang med at indsamle data og anvende løsningen i daglig drift. Det sikrer høj ROI og meget begrænset forbrug af tid, ressourcer og konsulenttydelser.

Læs mere om PerformanceGuard og om, hvordan din virksomhed kommer hurtigt i gang med løsningen på <https://www.capasystems.dk/performanceguard/>



I dag har vi data til rådighed, der gør det muligt hurtigt og effektivt at løse diverse performanceproblemer.

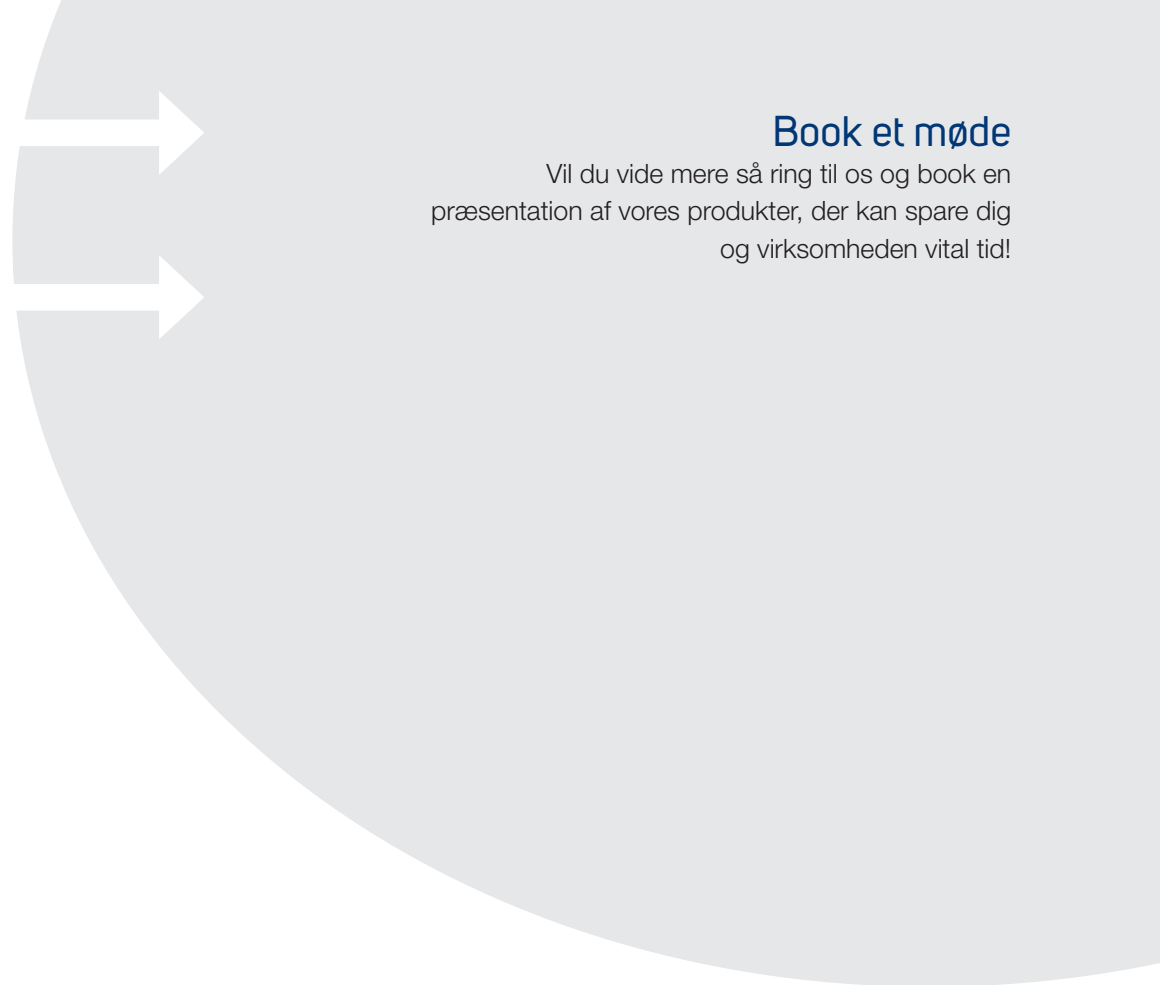
Thomas Ulrich

Head of IT Infrastructure, Saxo Bank A/S

OM CAPASYSTEMS

CapaSystems er en dansk software- og konsulentvirksomhed, der siden 1996 har været dedikeret til at skabe softwareløsninger, som giver bedre overblik, lavere omkostninger, højere slutbrugertilfredshed samt større fleksibilitet for vores kunder. Det gør CapaSystems ved at levere ekspertise og 'smart technology', som kan udnytte potentialet i vores kunders IT-systemer. Hos CapaSystems er du sikret en løsning, der tilgodeser dine behov.

CapaSystems står bag udviklingen af de to softwareløsninger CapaInstaller og PerformanceGuard og beskæftiger i dag 60 medarbejdere, der er placeret i Taastrup og Skanderborg. CapaSystems' løsninger anvendes i en lang række danske og internationale virksomheder.



Book et møde

Vil du vide mere så ring til os og book en præsentation af vores produkter, der kan spare dig og virksomheden vital tid!

COMPUTERWORLD

hvis du vil noget med it

Research og journalistisk bearbejdning af Computerworld



CapaSystems

...because time matters

CapaSystems A/S
Roskildevej 342C • DK-2630 Taastrup

Tel. (+45) 70 10 70 55

www.capasystems.com