

## Service-Transparenz in einer komplexen IT-Umgebung

In einer modernen IT-Landschaft stehen Cloud- und On-Premise-Anwendungen im Einsatz. Diese werden von internen Fachabteilungen und von einem spezialisierten Partner zur Verfügung gestellt und überwacht. Der IT-Betrieb muss in der Lage sein, die unterschiedlichen Anwendungen nach servicerelevanten Kriterien zu überwachen.

### Lösungsansatz

Die Fachabteilungen nutzen in ihrem Verantwortungsbereich die Monitoring-Werkzeuge PRTG und ZABBIX. Der Partner überwacht die End-to-end-Verfügbarkeiten der Cloud-Anwendung mit CA UIM.

Für die Service-Darstellung verwendet der Betrieb die Service-Monitoring-Lösung CEEVIEW. Daten der Umsysteme lassen sich darin einfach zu einem Service zusammenzufassen. Die Modellierung des Service erfolgt flexibel und einfach mittels Drag-and-drop. Die nahtlose Integration der Messdaten aus den Fachabteilungen und vom Partner wird durch 1GATEWAY sichergestellt. Es strukturiert die externen Daten, was die Modellierung in CEEVIEW zusätzlich vereinfacht.

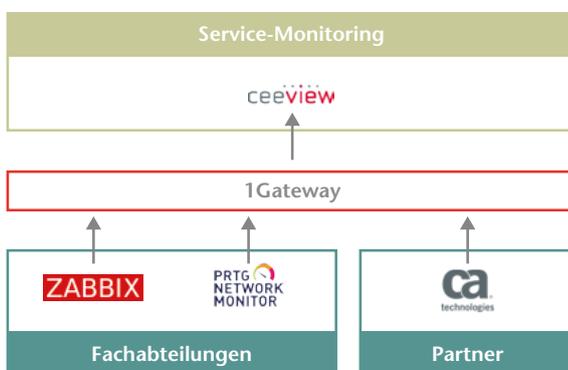
Eine hohe Service-Transparenz für den Betrieb und das Management ist trotz komplexer IT-Landschaft und verschiedener Organisationseinheiten gewährleistet. Daten unterschiedlicher Herkunft werden zentral und servicerelevant überwacht.



Service-Ansicht in CEEVIEW

### Mehrwert

- ✓ Investitionsschutz – dank Nutzung vorhandener Messdaten der Fachabteilung und Partnern
- ✓ Flexibilität – dank strukturierter und standardisierter Anbindung von Dritt-Daten sind neue Anforderungen zur Serviceüberwachung einfach umgesetzt
- ✓ Gelebte Service-Kultur – dank Einbezug der Fachabteilungen/Partner zur Förderung des gemeinsamen Verständnisses relevanter Servicekriterien



Lösungsarchitektur