

Leichtes Dienstmanagement für mittelgroße Organisationen

Ein für Raritan, Inc. erstelltes Weißbuch
April 2006



**ENTERPRISE MANAGEMENT
ASSOCIATES®**

Inhalt

Einleitung.....	1
Einführung in optimale Verfahren für das Dienstmanagement.....	1
Dienstmanagementarchitektur von Raritan-CommandCenter	3
CommandCenter-NOC.....	3
CommandCenter Secure Gateway.....	4
Kundenfallstudie.....	5
EMA-Perspektive	5
Über Raritan	6

Leichtes Dienstmanagement für mittelgroße Organisationen

Einleitung

Es besteht kein Zweifel, dass Firmen, die Informationstechnologie optimal einsetzen, nicht nur der Konkurrenz einen Schritt voraus sind, sondern auch ihre Kosten reduzieren. Egal, ob es darum geht, die neueste Version von Anwendungen, Infrastrukturmanagement, Geschäftszintelligenz oder die schier endlose Anzahl vielversprechender webbasierter Initiativen zu nutzen, die richtige Implementierung von IT-Lösungen und -Verfahren zum richtigen Zeitpunkt auf die richtige Weise hat sich zu einem wichtigen strategischen Geschäftsziel entwickelt.

Als ob die Vorbereitung auf jede neue technologische Entwicklung nicht schon genug wäre, von der IT-Abteilung wird auch noch erwartet, dass diese Erneuerungen planmäßig und mittels optimaler Verfahren verwaltet und implementiert werden, um die Kontinuität der IT-Implementierung in allen Geschäftsprozessen zu gewährleisten. Diese Methode findet ihren Ursprung im Bereich des Dienstmanagements, in dem Anwendungen als Dienste betrachtet werden, die autorisierten Benutzern in der gesamten vernetzten Firma zur Verfügung stehen, anstatt einzelnen Benutzern und Abteilungen in Form von isolierten Anwendungen vorbehalten zu sein.

Fortune-1000-Unternehmen sind aufgrund ihrer beträchtlichen finanziellen Ressourcen und technischen Kompetenz in der Regel richtungsweisend bei der Implementierung optimaler Verfahren im IT-Bereich. Mittelgroße Unternehmen – im Allgemeinen Firmen mit einem Umsatz von 40 Millionen bis 400 Millionen Euro und 100 bis 1000 Mitarbeitern – können hierbei oftmals aufgrund der Kosten und Komplexität einer Implementierung des IT-Managementdienstes nicht mithalten.

Daher gehen mittelgroße Unternehmen bei der IT-Implementierung eher konservativ vor, sie vermeiden umfangreiche Unterfangen und fordern eine schnelle Amortisierung von Investitionen. Dieses Vorgehen kann zu Selbstgenügsamkeit, zur finanziellen Ausblutung eines veraltenden Kapitalbestandes und zu mangelnden Investitionen in der Zukunft führen. Diese Firmen laufen ständig Gefahr, aufgrund von zu hohen Kosten und zu viel Komplexität zu wenig Neuerungen einzuführen.

Dies macht sich in der Zurückhaltung mittelgroßer Firmen bei der Implementierung solcher strukturierter Methoden wie Cobit (Control Objectives for Information and Related Technology) und ITIL (IT Infrastructure Library), den branchenweit am häufigsten akzeptierten Methoden für optimale Verfahren für das IT-Dienstmanagement, bemerkbar. Und gerade weil sich mittelgroße Unternehmen nicht in dem Maß wie größere Unternehmen auf die Implementierung optimaler Verfahren konzentrieren, müssen mittelgroße Unternehmen, die IT-Investitionen planen, in die

Grundprinzipien und optimalen Verfahren für das Dienstmanagement investieren, die Prozessinitiativen wie ITIL unterstützen und vereinfachen.

Die Herausforderung für mittelgroße Unternehmen liegt in der Vereinfachung. In der Praxis muss das Dienstmanagement für mittelgroße Unternehmen kein großes und teures Unterfangen darstellen. Der Schlüssel liegt darin, mit den Grundprinzipien zu beginnen und die richtigen Tools zu ihrer Unterstützung zu implementieren.

In diesem Weißbuch erläutert Enterprise Management Associates (EMA) eine von Raritan Inc. angebotene Methode für das Dienstmanagement, die insbesondere auf mittelgroße Unternehmen zugeschnitten ist. Raritan, der langjährige Anbieter von Out-of-Band-, Remote-zugriffs-, KVM-Lösungen und das Management mittels serieller Konsole, hat vor kurzem die CommandCenter®-Managementproduktfamilie eingeführt. Hiervon sind im Moment CommandCenter NOC (CC-NOC) und CommandCenter Secure Gateway (CC-Secure Gateway) erhältlich. Weitere CommandCenter-Lösungen werden folgen, die alle speziell auf die Vereinfachung von IT-Prozessen und -Methoden in mittelgroßen Unternehmen und mittelgroßen Geschäftsbereichen größerer Unternehmen zugeschnitten sind.

Des Weiteren werden Markttreiber für optimale Verfahren für das Dienstmanagement für mittelgroße Unternehmen untersucht, die hauptsächlich Funktionen und Kundenvorteile von CommandCenter NOC und CommandCenter Secure Gateway beschrieben und ein Kundenbeispiel für den Einsatz des Produkts gegeben. Der Bericht endet mit einer Bewertung der Erfolgsfaktoren von Raritan im Bereich des Dienstmanagements für mittelgroße Unternehmen durch EMA.

Einführung in optimale Verfahren für das Dienstmanagement

Wenn es um die Aufstellung von IT-Ressourcen geht, lassen sich mittelgroße Unternehmen als kleinere Varianten von Großunternehmen betrachten. Mittelgroße Unternehmen verfügen über die gleichen mehrschichtigen Architekturen und Mehranbieterumgebungen wie internationale Großunternehmen, mit dem Unterschied, dass die Implementierung in geringerem Maß ausfällt und weitaus weniger Benutzer vorhanden sind.

Weiterhin fehlt mittelgroßen Unternehmen Budget, technische Erfahrung sowie Geschäftserfahrung von Fortune-1000-Firmen. Dies bedeutet, dass mittelgroße Unternehmen im IT-Bereich mit geringerem Einsatz mehr zustande bringen müssen, um effektiv mit Firmen in jeder Größenordnung konkurrieren zu können, weshalb sie eine zuverlässige Strategie für ein zukunftsfähiges und profitables Geschäftswachstum benötigen.

Leichtes Dienstmanagement für mittelgroße Organisationen

Das Beherrschen des Dienstmanagements muss sich nicht als übermäßig komplex erweisen. Hierbei handelt es sich um eine Möglichkeit zur Erweiterung der IT-Fähigkeiten von mittelgroßen Unternehmen, ohne sich in große Unkosten zu stürzen oder den IT-Mitarbeiterstamm unverhältnismäßig zu erweitern.

Die Grundprinzipien des Dienstmanagements konzentrieren sich auf die Aussage, dass das Ganze mehr ist als die Summe seiner Teile. Die optimalen Verfahren für das Dienstmanagement bieten einen Gesamtüberblick über den Status der gesamten IT-Struktur. Hier geht es nicht um das Management einzelner Unternehmenselemente.

Die IT-Umgebung einer Organisation definiert sich durch einzelne Geschäftseinheiten, bestimmte Anwendungen, die Bestimmung der Priorität von Ressourcen und andere Prozesse und Ressourcen, die in der Regel alle gegeneinander im Wettstreit um die Steuerung liegen. Die Dienstmanagementmethode maximiert die Verfügbarkeit und Leistung aller IT-Ressourcen anhand einer integrierten Ansicht der gegenseitigen Abhängigkeiten, durch die diese einzelnen Komponenten funktionieren. In anderen Worten, die Flut hebt alle Boote.

Eine effektive Implementierungsstrategie für eine Dienstmanagementlösung für mittelgroße Unternehmen umfasst die folgenden Attribute:

- **Integration** – Unterstützung einer Funktionsbreite (z.B. Sicherheit, Netzwerkmanagement, Anwendungsleistung) über eine einzelne Managementansicht, statt mittels mehrerer Überwachungstools und -schnittstellen. Eine Hauptmanagementplattform wird eingerichtet, die verschiedene Technologien und Anbieterlösungen unterstützt, um die Interoperabilität und den Einsatz bestmöglicher Tools zu maximieren.
- Effektive Warnhinweise – effektive Datenerfassung plus intelligente Ereigniserkennung, die redundante Alarme erkennt und die schnelle Ursachenanalyse unterstützt.
- Minimale mittlere Reparaturdauer und minimaler mittlerer Reparaturabstand – zur Unterstützung der mittleren Reparaturdauer schließt dies die Grunddiagnose zum Beheben einfacher, häufiger Probleme bei leichter Navigation ein. Dies erfordert auch eine klare Eskalationsmethode, um schnellstmöglich auf komplexe Probleme aufmerksam zu machen. Die mittlere Reparaturdauer wird durch aktuelle Hardware- und Softwaresupportverträge und Konfigurationsrichtlinien zum Aufrechterhalten des gewünschten Status minimiert.

- Proaktive Überwachung zur Reduzierung von Ausfällen – regelmäßige sorgfältige Prüfungen zum Festlegen von Betriebs- und Leistungsgrenzen und zur Überwachung der Konformität vor dem Auftreten von Problemen wie Sicherheitsbedrohungen, Netzausfälle und mangelnde Bandbreite, die den normalen Betrieb negativ beeinflussen.
- Schnelle Beseitigung von Problemen sobald diese auftreten (verwandt mit proaktiver Überwachung und reduzierter mittlerer Reparaturdauer) – etabliertes effektives Fehlermanagement und effektive Ursachenanalyse in Verbindung mit klaren Eskalationsmethoden zur Lösung komplexer Probleme. Hierzu sind allerdings Lösungen erforderlich, die die aktive Reparatur wichtiger IT-Infrastrukturressourcen ermöglichen und sich nicht durch Verbindungsprobleme und/oder abgestürzte Geräte einschränken lassen. Dieser Grad von Dienstmanagementverfügbarkeit erfordert in der Regel eine integrierte Out-of-Band-/In-Band-Lösung.
- Die Integration von In-Band- und Out-of-Band-Überwachung und -Management erfordert für die Überwachung und das Management von Aktivität und Verwaltung von Unternehmensressourcen das primäre IT-Netzwerk. Genutzt werden hierzu Out-of-Band-Connectivity wie KVM-Verbindungen (Tastatur, Video, Maus/Keyboard, Video, Mouse), direkte Verbindungen über den seriellen Port, spezialisierte VPN-Verbindungen (Virtual Private Network), DFÜ-Verbindungen und andere nicht für die Produktion eingesetzte Netzwerkverbindungen zur Bereitstellung hochwertiger, sicherer Remotemanagement- und Remotelösungsfunktionen. Während in erster Linie In-Band-Management und -Überwachung zur Steuerung eingesetzt werden ermöglichen die Out-of-Band-Funktionen die Steuerung von IT-Ressourcen mittels Konsole und auf BIOS-Ebene (zum remoten Neustarten ausgefallener Server und Netzwerkgeräte, ohne hierzu wertvolle In-Band-Kapazität zu verwenden). Dies ermöglicht auch dann den Zugriff, die Verwaltung und die Steuerung der Server, wenn das Firmennetzwerk ausfällt. Für mittelgroße Unternehmen ist dies eine ideale Lösung zum Aufrechterhalten des Betriebs von Geräten in entfernten Zweigstellen, in denen kein Personal beschäftigt ist, das sich um die Fehlerbeseitigung, Diagnose und Wiederherstellung kümmern kann.

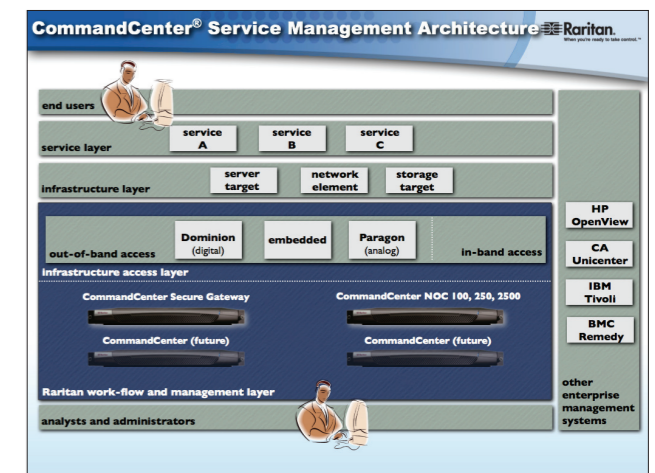
Leichtes Dienstmanagement für mittelgroße Organisationen

- **Management von sich ändernden Umgebungen und Bedingungen** – Beim Dienstmanagement werden Konfigurationsänderungen, neue Geräte, Anwendungen und Netzwerke, eine plötzliche Änderung des Verkehrsflusses oder Routings, Denial-of-Service-Angriffe und andere zufällige oder unerwartete Bedrohungen erkannt, die in einer IT-Infrastruktur Chaos verursachen können.
- **Modulare Verteilung** – Die modulare Methode bietet die Vorteile beider Verfahren; zum Einen wird eine integrierte holistische Managementstrategie ermöglicht, bei der optimale Verfahren berücksichtigt werden, während zum Anderen die Flexibilität und Wahlmöglichkeiten bei Investitionen in das Management gewahrt werden. Gut entworfene modulare Lösungen sind auch leicht zu verteilen.
- **Ausfallsicherheit und Zuverlässigkeit** – Das Designziel der optimalen Verfahren für das Dienstmanagement ist die Anpassungsfähigkeit an Änderungen. Und da diese auf definierten Leistungs-, Funktionalitäts- und Managementzielen basieren, sind sie auch höchst zuverlässig.

Eine Prozessverbesserung ist ohne die richtige Technologie nicht möglich. Dieser Grundsatz trifft auf die optimalen Verfahren für das Dienstmanagement eindeutig zu. Im nächsten Abschnitt wird erläutert wie die neue Raritan CommandCenter®-Produktfamilie die Grundprinzipien des Dienstmanagements umsetzt.

Dienstmanagementarchitektur von Raritan-CommandCenter

Die speziell zur Vereinfachung des IT-Betriebs in mittelgroßen Unternehmen entwickelte CommandCenter-Produktfamilie von Raritan ist ein Neuzugang in der Familie der Dienstmanagementlösungen. Die CommandCenter-Familie umfasst derzeit die Produkte CommandCenterNOC(CC-NOC) und CommandCenter Secure Gateway (CC-Secure Gateway), die gemeinsam den Erfahrungsbereich der Firma hinsichtlich Produkten für den sicheren Remotezugriff mittels KVM und serieller Konsole ausweiten. Die CommandCenter-NOC-Familie basiert auf der von Raritan Mitte 2005 erworbenen Produktmarke Oculan. Diese Produkte sind leicht zu kaufen, zu verteilen und zu verwenden und bieten mittelgroßen Unternehmen ein hervorragendes Preis-Leistungsverhältnis. EMA ist der Ansicht, dass Raritan die Vorteile von Oculan-Produkten bewahrt hat und, wie auch aus Kundenkommentaren und Produkt-/Architekturinformationen hervorgeht, den Wert und die Modularität der Produkte im Laufe der Zeit weiterhin verbessern wird.



CommandCenter-NOC

CommandCenter-NOC integriert System-, Netzwerk- und proaktives Sicherheitsmanagement in eine Familie benutzerfreundlicher, multifunktionaler IT-Infrastrukturmanagement-Appliances. Es bietet auch die Bestandserkennung, die Überwachung der Leistung und Statusinformationen von Systemen, Netzwerken, Anwendungen, die Eindringungserkennung und das Aufspüren von Sicherheitslücken. Durch die Kombination von proaktivem Management und integriertem Arbeitsfluss mit sicherem In-Band- und Out-of-Band-Zugriff mittels CommandCenter Secure Gateway begünstigt CC-NOC die Dienst- und Anwendungsverfügbarkeit und Nutzung von Netzwerkressourcen. Mithilfe dieser Kombination von Funktionen können IT-Abteilungen Probleme erkennen, bevor Dienste eingeschränkt werden. Die Mitarbeiter können die Probleme mittels Out-of-Band-Steuerung und ohne ihren Schreibtisch zu verlassen lösen.

Hauptfunktionen:

- *Berichterstattung und Gerätemanagement zum Aufzeichnen der Netzwerkeistung gemäß IT-Sicherheitsvorschriften und vorgeschriebenen Leistungsstandards.* Die leicht anpassbare Berichterstattung basiert auf XML und unterstützt Prüfungsanforderungen wie die für Sarbanes-Oxley, HIPAA, BASEL II und Gramm-Leach-Bliley Act (GLBA). Hardware- und Softwarekonfigurationen dienen der Vereinfachung von Prüfungs- und Gerätemanagementaufgaben.
- *Fehler- und Leistungsüberwachung, Trenderkennung und Analyse unterstützen die proaktive Überwachung des IT-Netzwerks zur Erkennung von Problemen, bevor Endbenutzer eine nachlassende Dienstqualität feststellen.* Leistungsdaten werden von allen überwachten IT-Ressourcen (normalerweise wichtige Systeme und Netzwerkgeräte einschließlich Diensten und Anwendungen) erfasst, um unterbeanspruchte Geräte festzustellen und die Entscheidung für

Leichtes Dienstmanagement für mittelgroße Organisationen

Upgrades und Neukäufe zu erleichtern. Beim Über-/Unterschreiten von Grenzwerten werden die entsprechenden Parteien basierend auf Rollen und Verantwortungsbereichen benachrichtigt, um die Problembeseitigung zu beschleunigen. Außerdem werden Netzwerkleistungsdaten aufgezeichnet, um die SLA-Bedingungen für entsprechende Dokumentation zu erfüllen. Eingefrorene Dienste werden ohne Benutzereingriff neu gestartet.

- *Die Netzwerk- und Systemsicherheit zum Schutz vor Hackern, Würmern, Viren und anderen Sicherheitsbedrohungen umfasst die Suche nach Sicherheitslücken und Eindringungserkennung.* Die Eindringungserkennung und das Eindringungsmanagement umfassen Lösungen für den Notfall, und in der kombinierten Protokolldatei werden Risikomanagementschritte von Firewalls, Antivirussoftware und Windows®-Servern aufgezeichnet. Im Rahmen unbegrenzter Anfälligkeitsprüfungen und der Berichterstattung mit nur einem Mausklick werden Schwachstellen und Systemsicherheitslücken festgestellt und Lösungen empfohlen. Diese Lösungen unterstützen auch Desktops und Remotegeräte.

Das System ist in drei Modellen erhältlich: CommandCenter NOC 2500, NOC 250 und NOC 100. Diese Modelle unterscheiden sich hauptsächlich in der Anzahl unterstützter Server und Geräte und bieten im Wesentlichen die gleichen Funktionen und Fähigkeiten. Die High-End-NOC-2500-Serie unterstützt bis zu 2500-Client-PC, 250 Server und 250 Netzwerkgeräte. Das NOC 250 unterstützt bis zu 250 PC, 25 Server und 25 Netzwerkgeräte, während das CC NOC 100 IT-Infrastrukturen mit maximal 100-Client-PC, 10 Servern und 10 Netzwerkgeräten unterstützt.

Insgesamt erfüllen die CommandCenter-NOC-Features die wesentlichen Grundvoraussetzungen, die mittelgroßen Unternehmen das Implementieren optimaler Verfahren für das Dienstmanagement erleichtern. Die Produktfamilie ermöglicht das effektive Netzwerk- und Systemmanagement, die Datenverkehrsanalyse sowie die Anfälligkeitsprüfung und Eindringungserkennung. Die CC-NOC-Familie ist bei einer wachsenden Infrastruktur wirtschaftlich skalierbar.

CommandCenter Secure Gateway

CommandCenter Secure Gateway ist eine Management-appliance für den sicheren Zugriff auf IT-Geräte und deren Steuerung. Diese Appliance ermöglicht den Out-of-Band- und In-Band-Zugriff und ergänzt somit die CommandCenter-NOC-Funktionen für die In-Band-Überwachung und das Management. CC-Secure Gateway fungiert als ein Gateway für den aggregierten Zugriff und bietet das zentralisierte Management von seriellen Geräten, KVM-, IPMI-,

iLO/RiLOE- und Stromzufuhrsteuerungs-Geräten in mehreren Rechenzentren, Zweigstellen und an Remotestandorten über einen einzelnen und sicheren browserbasierten Zugriffspunkt. Diese Appliance kombiniert das Management von Raritan-Geräten und allen Servern und Netzwerkgeräten zusammen, die mit Raritan-Geräten verbunden sind. Die Appliance ermöglicht den anpassbaren Benutzerzugriff und die Steuerung mithilfe von Tools für das Richtlinienmanagement und erleichtert das Management von IT-Geräten mittels Geräteerkennung und erweitertem Konfigurationsmanagement.

Das CommandCenter Secure Gateway bietet den sicheren Out-of-Band-Remotezugriff auf alle Zielgeräte und eine einzelne Webschnittstelle über VPN-, Intranet- oder Internetsitzungen. Die Appliance zentralisiert das Management von mehr als 10.000 Geräten mit nur einer IP-Adresse. Das CommandCenter Secure Gateway bietet robuste Sicherheit, hohe Verfügbarkeit, starke Leistung, Bedienkomfort und leichtes Management bei niedrigen Betriebskosten.

Alle Netzwerkgeräte und -ziele können auf anpassbaren logischen und physischen Ansichten angezeigt werden, was das Dienstmanagement weiter vereinfacht. IT-Mitarbeiter müssen keine umständlichen Tabellen mit IP-Adressen entschlüsseln, sondern können alle Server, Netzwerkgeräte und anderen IT-Ressourcen nach Gerätetyp, geografischem Standort, Geschäftseinheit/Abteilung, Dienst oder Anwendung und sogar nach einzelnen Benutzern oder Benutzergruppen geordnet anzeigen. Auch die Anzeige aller Geräte im gesamten Unternehmen von einem bestimmten Anbieter (z.B. Cisco) ist möglich.

CommandCenter Secure Gateway unterstützt eine breit gefächerte Palette von Authentifizierungsprotokollen wie LDAP, Active Directory®, TACACS+ und RADIUS sowie Primär- und Sicherungssicherungsauthentifizierungsserver. Der Benutzerzugriff kann anhand der IP-Adresse, des Richtlinienmanagements und der Anmeldeversuche gesteuert werden. Der gesamte KVM-Verkehr kann mit 128-Bit-SSL verschlüsselt werden, und der Proxymodus ermöglicht den sicheren Zugriff über VPNs und Firewalls. CC-Secure Gateway verwendet eine geschlossene Linux-basierte Appliancearchitektur, die vor zusätzlichen Kennwörtern schützt.

Das CommandCenter Secure Gateway umfasst Features für den Bedienkomfort und das Management von Multiplattform-Rechenzentrumsgeräten an mehreren Standorten, den kombinierten Zugriff auf Serverressourcen und Stromzufuhrsteuerungs-Geräte über nur eine Schnittstelle. Die Appliance unterstützt SNMP-Traps und -Ereignisse, Betriebssystemaktualisierungen und andere Änderungsmanagementfunktionen, den anpassbaren Benutzerzugriff und die Steuerung, Tools zur Berichterstattung und integrierte Diagnosefunktionen.

Leichtes Dienstmanagement für mittelgroße Organisationen

Das Sicherheitsmanagement ist eine von der IT-Leitung und der Unternehmensführung zwingend vorgeschriebene, wichtige Anforderung. Das CommandCenter Secure-Gateway ermöglicht den vereinfachten und sicheren Zugriff mittels Einzelanmeldung und das zentralisierte Management mehrerer Rechenzentren, Zweigstellen und Remotestandorte. CC-Secure Gateway vereinfacht das sichere Dienstmanagement für mittelgroße Unternehmen durch umfassende, webbasierte Überwachung, Diagnose und Berichterstattung unter Nutzung der In-Band- und Out-of-Band-Funktionen.

Kundenfallstudie

EMA informierte sich ausführlich beim technischen Leiter von Testlabors eines globalen gemeinnützigen Fachverbandes der IT-Branche. Diese Organisation ist für die Entwicklung von Standards verantwortlich, die für die ISO-Zertifizierung erforderlich sind und von Firmen weltweit übernommen werden.

Die Hauptlaborumgebung der in den USA ansässigen Gesellschaft ist mit Geräten im Wert von zirka 30 Millionen Euro ausgestattet, die von 60 Mitgliedsfirmen zum Testen der Konformität mit aktuellen Standards gestiftet wurden. Angegliederte Labors in China, Japan, Singapur und Australien sind mit dem Labor in den USA über VPN verbunden, um den Mitgliedern in diesen Regionen das Herunterladen der Spezifikationen von den US-Labors zur Durchführung weiterer eigener Tests vor Ort zu ermöglichen.

Aufgrund des wachsenden Bedarfs an rund um die Uhr durchgeführten Tests im Labor stieg in gleichem Maß der Bedarf an einer intelligenteren KVM-Lösung, die Command Center NOC und Out-of-Band-Lösungen von Raritan umfasst.

Die Gesellschaft implementierte zur Vereinfachung des technischen Supports und Fehlermanagements am US-Standort und in China, Japan und Singapur CommandCenter NOC. In der Vergangenheit musste die Gesellschaft eine ineffiziente Flut von E-Mails mit unstrukturierten und unspezifischen Beschwerden bewältigen. Mit CommandCenter NOC kann die Gesellschaft jedem Mitglied eine permanente IP-Adresse zuweisen. Beim Auftreten von Problemen können die Probleme mit CommandCenter NOC schnell gefunden und diagnostiziert werden, und es werden keine stetigen IT-Mitarbeiter benötigt, die sofortigen Support leisten.

Die Gesellschaft erlebte mit CommandCenter NOC eine unvergessliche Feuertau. Knapp eine Stunde nach der Installation des Geräts brach ein Hacker in das Netzwerk eines Mitglieds ein und startete einen Denial-of-Service-Angriff. CC-NOC erkannte die Bedrohung sofort und zeichnete im Protokoll den Aktivitätsgrad und die betroffenen Hosts auf. Die Appliance führte die Problemursache sofort auf das Netzwerk eines Mitglieds

zurück, wodurch das Problem schnell eingegrenzt und gelöst werden konnte. In der Vergangenheit dauerte es viele Stunden oder sogar Tage, bis ein Problem dieser Art isoliert und gelöst werden konnte. „Nach dieser Erfahrung traute jeder dem VPN mit dem neuen Raritan-System“, sagte der technische Leiter der Gesellschaft.

Die Gesellschaft vermutete anfangs, dass das Produkt in solch einer diversen Mehranbieterumgebung nicht funktionieren wird. Diese Skepsis war jedoch fehl am Platz. Die Aufgabe, für die sieben bis zehn IT-Spezialisten vorgesehen waren, lässt sich jetzt von nur einem Leiter und wenigen Praktikanten erledigen.

Dieses Beispiel verdeutlicht die Fähigkeit der CommandCenter NOC-Plattform zur Vereinfachung der komplexen Aufgabe der Überwachung von Dienststufen in zentralisierten und verteilten IT-Umgebungen. Die automatisierten Funktionen für das Fehler- und Sicherheitsmanagement ermöglichten die sofortige Feststellung von Dienstmanagementproblemen und entsprechende Benachrichtigungen sowie das schnellstmögliche Wiederherstellen des „Normalbetriebs“ ohne nennenswertes menschliches Eingreifen.

EMA-Perspektive

Das Dienstmanagement für mittelgroße Unternehmen wurde von der Branche für das IT-Management vernachlässigt. Die meisten Lösungen sind entweder zu kostspielig, zu schwer zu implementieren, bieten zu wenig Leistung, sind zu spezialisiert oder lassen sich nicht integrieren.

Die einmalige und wertvolle Dienstmanagement-architektur von Raritan CommandCenter kombiniert Dienstmanagementfunktionen mit der In-Band- und Out-of-Band-Überwachung und -Problembeseitigung. Die Raritan-Produktfamilie ermöglicht IT-Abteilungen mit begrenzten Ressourcen die leichte und intelligente Integration optimaler Verfahren für das Dienstmanagement, ohne sich in komplexe und unwichtige Details zu verstricken.

Die CommandCenter-Familie ist eine zeitgemäße und strategisch wichtige Erweiterung des KVM-orientierten Portfolios von Raritan. Der Firma fehlte eine leistungsfähige In-Band-Dienstmanagementlösung, die mit CC-NOC und seinen fähigen und gut integrierten Funktionen für die Überwachung, Problembeseitigung sowie Berichterstattung gegeben ist. Das Angebot an sicheren Out-of-Band-Managementfunktionen wird mit CC-Secure Gateway von Raritan und seinen intuitiven logischen und physischen Ansichten von IT-Ressourcen und der benutzerfreundlichen Benutzeroberfläche deutlich erweitert. Diese zwei Produkte und weitere für die vorhersehbare Zukunft geplante Mitglieder der CommandCenter-Familie von Managementprodukten versprechen, mittelgroßen Unternehmen das

Leichtes Dienstmanagement für mittelgroße Organisationen

Implementieren von optimalen Verfahren für das Dienstmanagement erheblich zu erleichtern.

Raritan unterstreicht gleichzeitig seine Führungsposition auf dem KVM-Markt. Dieses Segment ist zwar sehr gereift, sowie in die Brancheneinnahmen haben ein wenig nachgelassen, allerdings handelt es sich nach wie vor um einen bedeutenden und wichtigen Markt mit einem von EMA geschätzten Umsatz von 450 Millionen Euro. Die Raritan-Technologie profitiert von der Akquise von Peppercon Technologies. Die gesamte Intelligenz lässt sich jetzt auf einen einzelnen Chip packen, wodurch die Standfläche und die Kosten für Kunden reduziert werden. Die Firma investiert weiterhin in die Remotesteuerung mittels KVM und serieller Verbindung und die Remote-Stromzufuhrsteuerung und hat eine Reihe von Produkten der nächsten Generation in Planung.

Auf dem Markt sind zwar zahlreiche andere Lösungen mit einer Mischung von Sicherheits-, Anlagenverwaltungs- und Überwachungsfunktionen erhältlich. Soweit EMA bekannt, können diese Lösungen jedoch weder mit den Preisen von Raritan-Produkten mithalten, noch so schnell implementiert und einfach verwaltet werden. Darüber hinaus hebt sich Raritan durch sein vielseitiges Produktangebot, seine Arbeitsfluss- und Supportfunktionen in Verbindung mit der Out-of-Band-Steuerung von der Masse ab. Für EMA ist dies die entscheidende Mischung für die Unterstützung des Dienstmanagements für mittelgroße Unternehmen.

Über Raritan

Raritan ist ein führender Anbieter von Lösungen zur Verwaltung von IT-Infrastrukturgeräten und der darauf ausgeführten wichtigen Anwendungen und Dienste. Raritan wurde 1985 gegründet und stellt seitdem Produkte her, die für das Management der IT-Infrastruktur in weltweit über 50.000 Netzwerkrechenzentren, Computertestlabors und Multi-Workstation-Umgebungen eingesetzt werden.

Die komplette Serie kompatibler und skalierbarer IT-Managementlösungen von Raritan hilft IT-Spezialisten mittels zuverlässiger, flexibler und sicherer In- und Out-of-Band-Technologien bei der Vereinfachung der Verwaltung von Geräten, Anwendungen und Diensten in Rechenzentren und verbessert gleichzeitig die Produktivität. Weitere Firmeninformationen sind unter Raritan.com erhältlich.

Informationen zu Enterprise Management Associates, Inc.

Enterprise Management Associates, Inc. ist die am schnellsten wachsende Analytenfirma mit Spezialisierung auf den Verwaltungssoftware- und -dienstemarkt. EMA vermittelt Anbietern und IT-Spezialisten, die Wachstumsbereiche in e-Business-, Netzwerk-, System- und Anwendungsverwaltung wirksam einsetzen möchten, einen strategischen Einblick. Die Vision und Erkenntnisse von Enterprise Management Associates basieren auf kontinuierlicher Forschung und den Perspektiven eines erfahrenen Teams mit verschiedenen, praxisbezogenen Hintergründen in den Bereichen IT, Dienstanbieter, ISV (Independent Software Vendor) und Publishing. Enterprise Management Associates werden häufig gebeten, ihre Erfahrungen auf Managementforen darzustellen.

Firmenhauptsitz:
Enterprise Management Associates
2585 Central Avenue, Suite 100
Boulder, CO 80301, USA

Dieser Bericht darf ohne vorherige schriftliche Genehmigung durch Enterprise Management Associates, Inc. weder im Ganzen noch in Teilen dupliziert, reproduziert, in einem Datenabfragesystem gespeichert oder neu übertragen werden. Sämtliche hierin enthaltenen Meinungen und Schätzungen stellen unsere Einschätzung zum jeweiligen Datum dar und können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Hierin erwähnte Produktnamen sind unter Umständen Marken und/oder eingetragene Marken der jeweiligen Unternehmen.
©2006 Enterprise Management Associates, Inc. Alle Rechte vorbehalten.



**ENTERPRISE MANAGEMENT
ASSOCIATES®**

Telefon: +1.303.543.9500

Fax: +1.303.543.7687

info@enterprisemanagement.com

www.enterprisemanagement.com

1095.041806