

DNUG Conferences:

**Strategy and Experience on Lotus Software 2007**

***SERVICE-ORIENTIERTE METRIKEN  
FÜR GROß DOMINO-INFRASTRUKTUREN***

**Dr. Serguei Dobrinevski**  
Hypersoft Informationssysteme GmbH



## Einführung: Domino als Business Service

- Ursprünglich war Lotus Domino als eine sehr komplexe und leistungsfähige Plattform gesehen, die viel Verstand und viel Respekt fordert.
- Der Begriff „Commodity“ war fest für andere „einfachere“ Bereiche reserviert.
- Nun bewegen sich diese zwei Welten aufeinander zu. „Commodities“ werden immer anspruchsvoller. Leistungsfähigkeit wird nicht mehr als Gegenteil zu „Commodity“ betrachtet.

## Einführung: Hintergrund und die Vision von Hypersoft

- Mehr als 150 Großkunden und mehr als 2 Mio ausgewertete User weltweit
- Zusammenarbeit mit Geschäftskunden sowie auch mit Dienstleistungsunternehmen
- Auswertungen für Infrastruktur, Web Services, Messaging and Collaboration, Applikationen
- Metriken aus der nichttechnologischen Perspektive

## IT: Traditionelle und service-orientierte Betrachtung

- Technologiebewusst
- Einsatz von Applikationen
- Vielfältigkeit durch Lieferanten
- Technische Aufklärungen
- Aktivierung in der Bilanz
- Kostenfaktor
- Permanente Lizenzierung
- Technologie-agnostisch
- Nutzung von Funktionen
- Normalisierte Definitionen
- Geschäftliche Auswertungen
- Sofortige Ausgaben
- Beitrag zum Gewinn
- Nutzungsgebühren

Die Service-Orientierung ist grundsätzlich mit dem Bedarf an Auswertungen verbunden

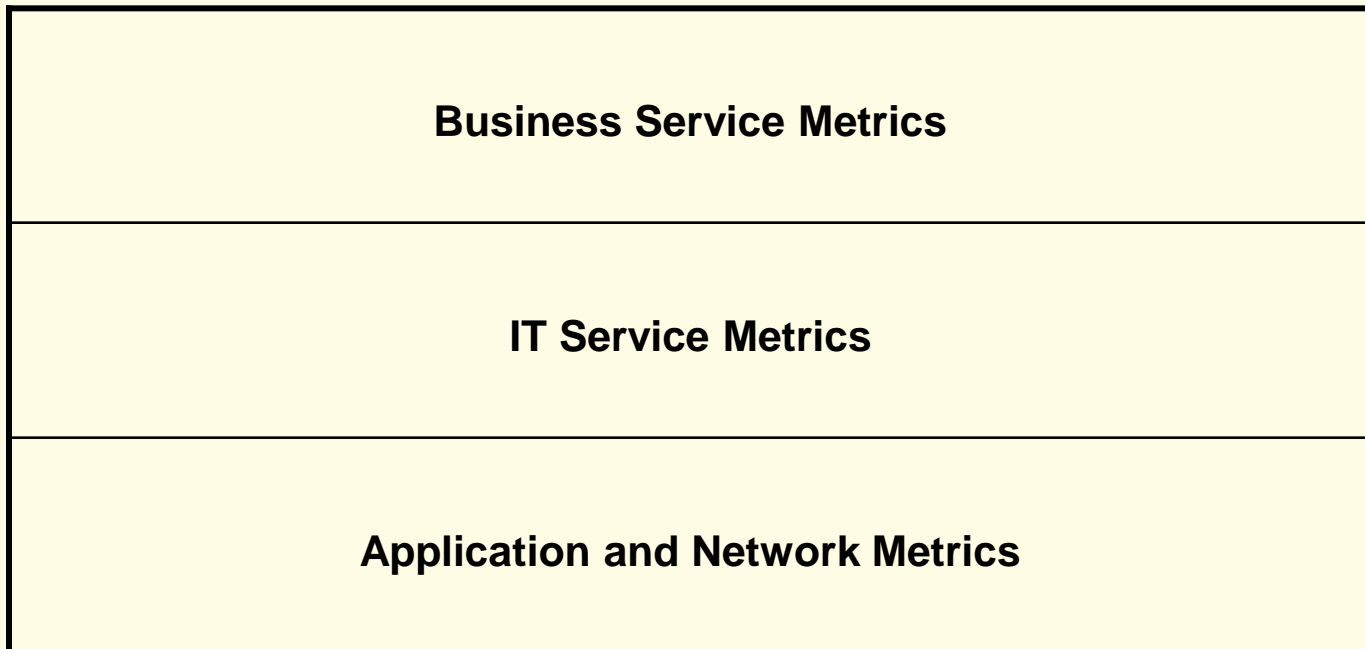
## Lotus Domino aus der Service-Perspektive

Lotus Domino Server und die Auswahl an Client-Software bieten eine zuverlässige, sichere Umgebung für Messaging und Onlinezusammenarbeit, mit deren Hilfe Unternehmen die Produktivität von Personen steigern, Geschäftsprozesse rationalisieren und die Reaktionsfähigkeit des Unternehmens insgesamt verbessern können.

(c) – IBM Lotus Webseite

- Services: a) Messaging; b) Onlinezusammenarbeit
- Deliverables: a) Produktivität; b) Geschäftsprozesse; c) Reaktionsfähigkeit

## Service-Auswertungen: die drei Ebene



## Metriken auf der Applikationsebene für Domino

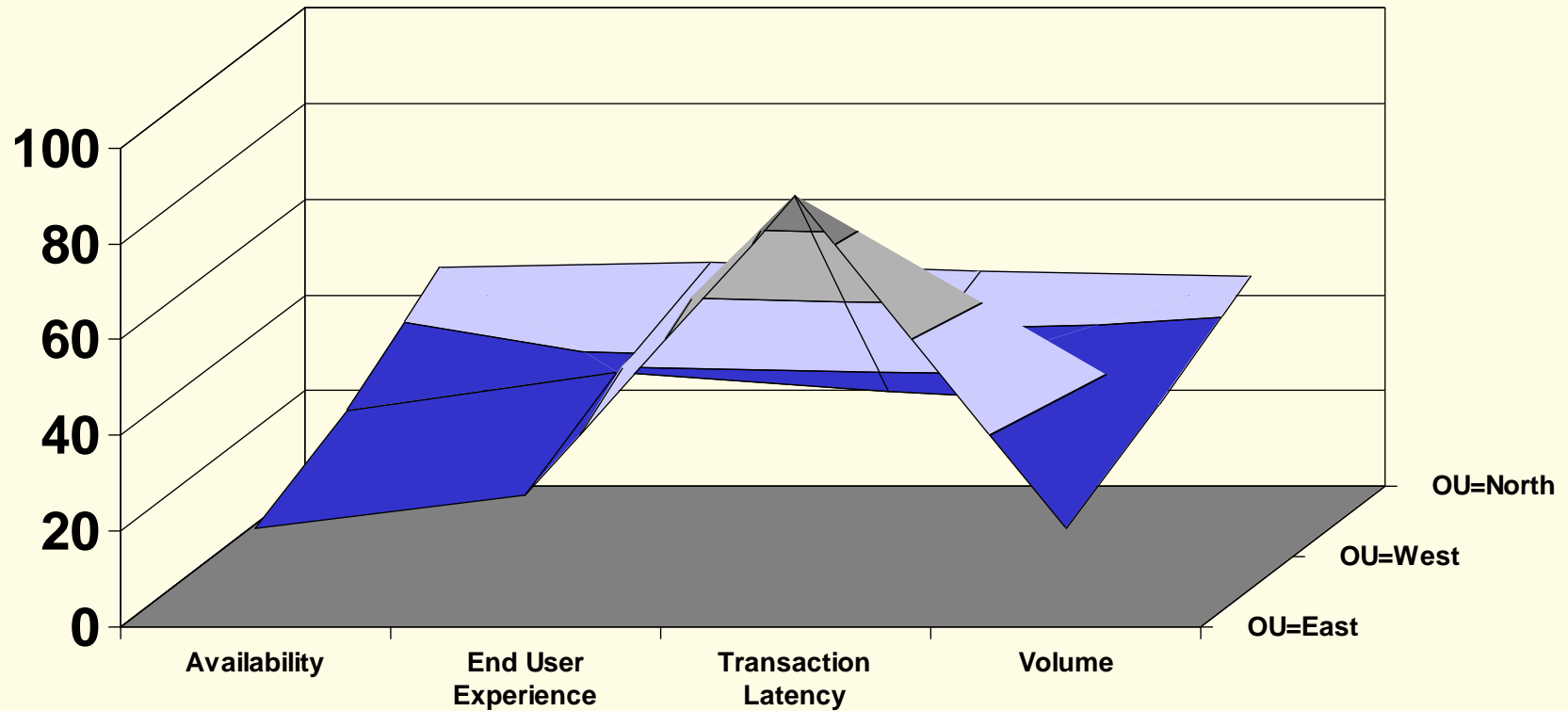
- Verfügbarkeit der Server
  - Replikationsfehler
  - Domino Task Status
  - Anzahl von Mails per Server
- 
- Messaging und Collaboration?
  - Produktivität?  
Geschäftsprozesse?

## Service- und Business-Metriken für Domino

- Messaging: können die Mails verschickt werden? Kommen sie an? Wie viele davon werden im Verbund übertragen? Im Fokus steht eine „Mail“ als serverübergreifende Transaktion, nicht ein „Server“.
- Kollaboration: sind die Kollaboration-Bereiche für die User zugänglich? Wie laufen die typischen Transaktionen ab? Wie viele werden ausgeführt?
  - Welche „Communities“ und Projekte entstehen in der Organisation?
  - Welche Geschäftsprozesse werden abgewickelt?
  - Wie produktiv sind die Mitarbeiter in diesen Geschäftsprozessen?

# Rahmenstruktur und Dimensionen der Service-Metriken

Dreidimensionaler Aufbau: Kennzahl, Organisation, Zeit



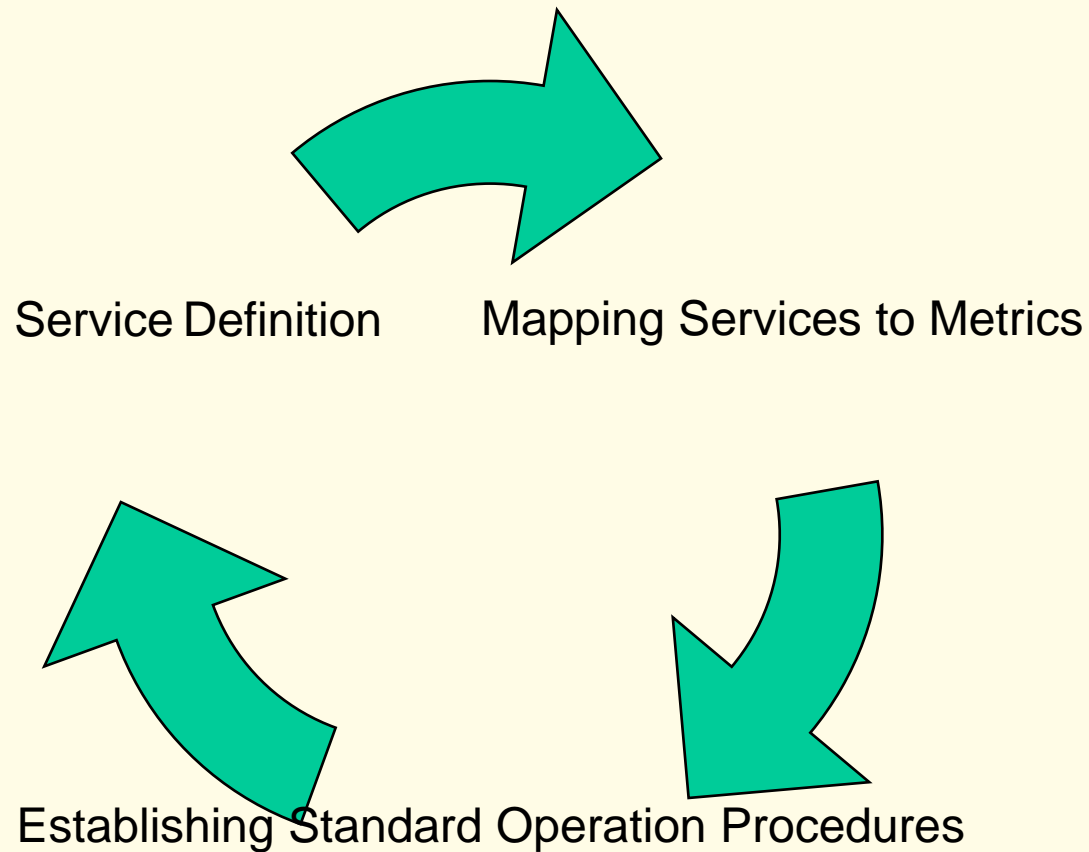
## Service-Metriken: Was ist Qualität?

- Server Uptime 99 %
- Mail Delays am Server
- Zustellzeiten End-to-End
- Verfügbarkeit der (mehreren) Dienste
- Echte Volumenzahlen
- Klare Verbindung mit Geschäftsprozessen

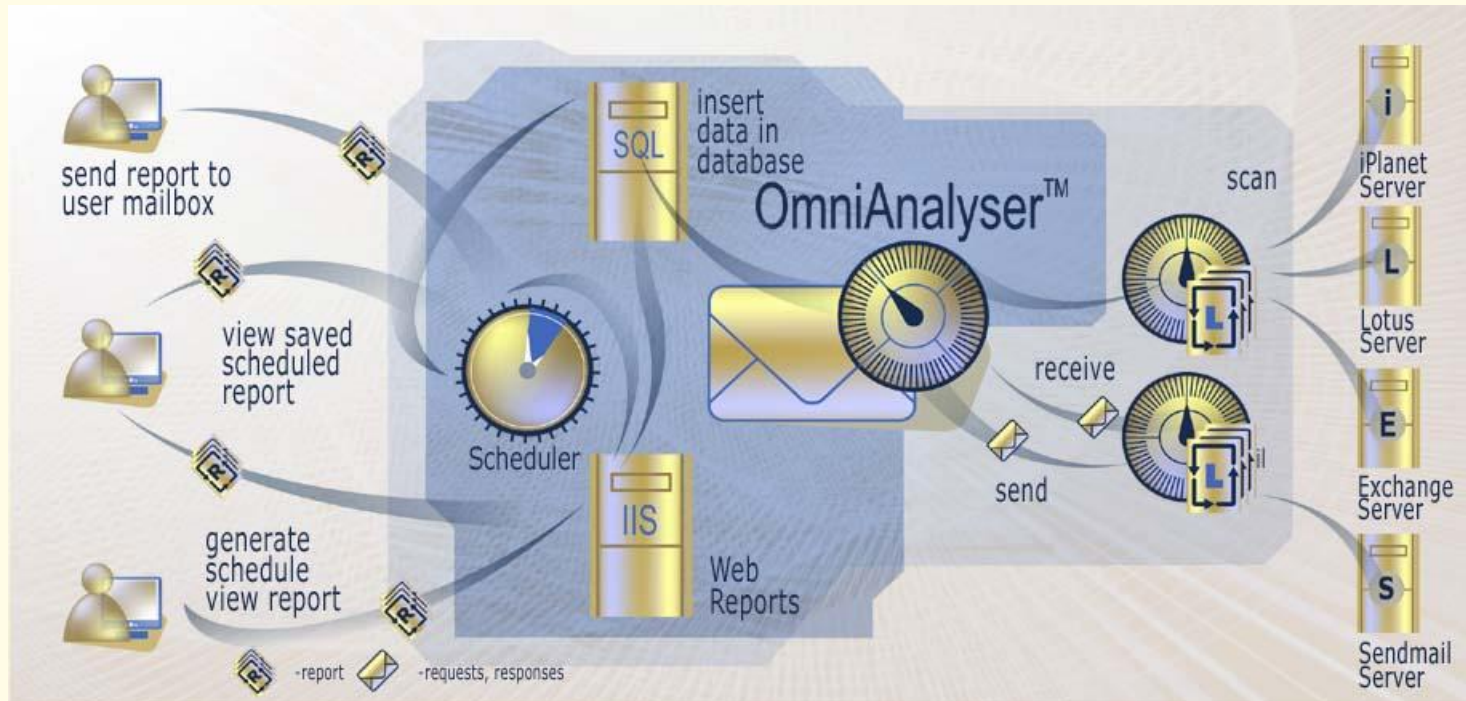
???

- ❖ Metriken bezogen auf die verwertbare Funktionen (Services)
- ❖ Auswertungen, die bei Veränderungen der Infrastruktur ihren Sinn behalten
- ❖ Überprüfbare Zahlen

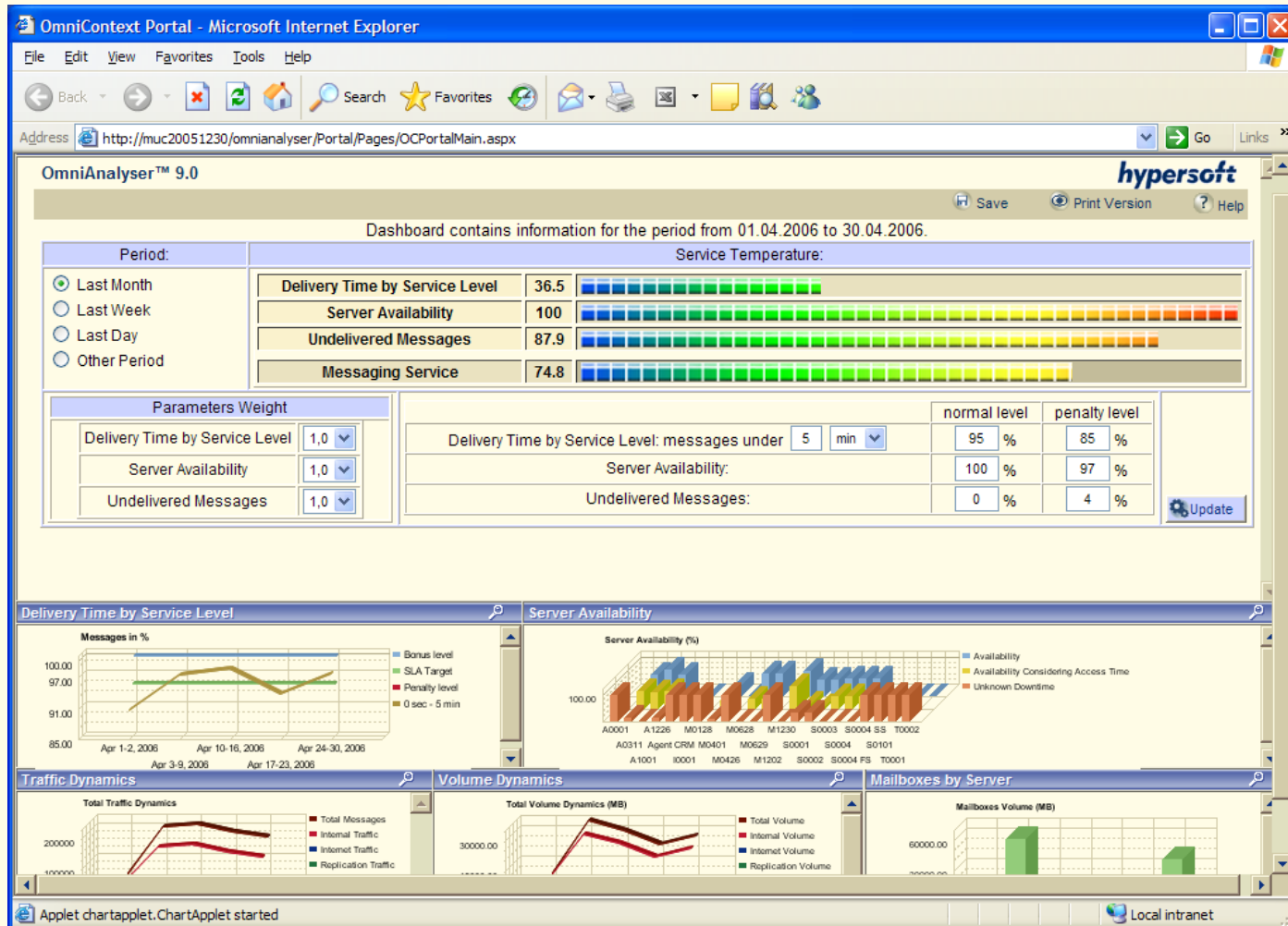
## Service-Metriken im Betrieb: Routinenablauf



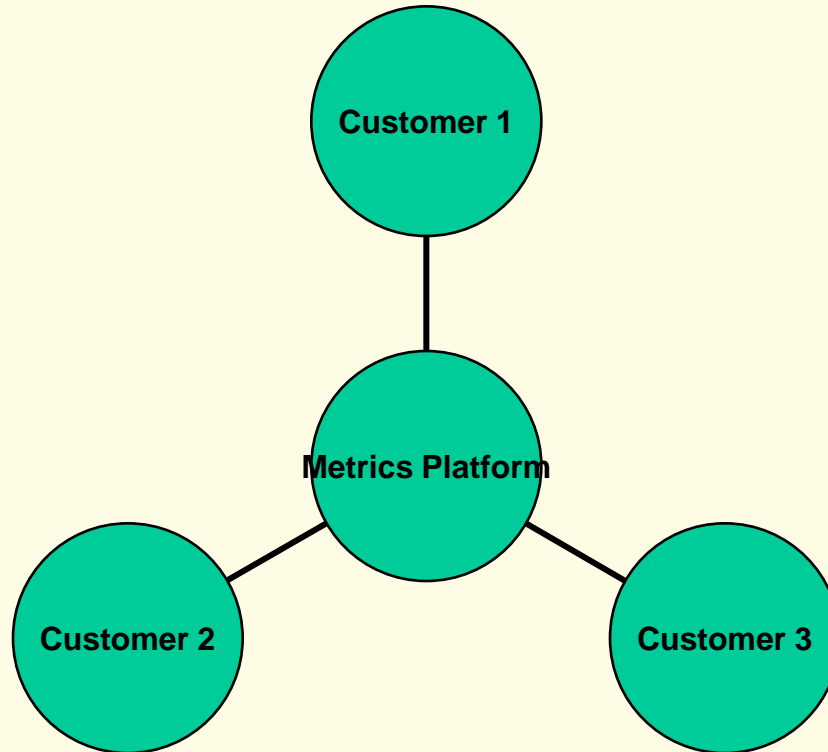
# Service-Metriken im Betrieb: Architektur



# Auswertung der Quality of Service im Großunternehmen



# Auswertung von Service Delivery im Outsourcing



## Schlussbemerkungen

- Service-orientierter Betrieb fordert Umdenken: weniger Domino-spezifisch, mehr Fokus auf den generischen Funktionen von Messaging und Collaboration
- Qualitativ hochwertige Metriken konzentrieren sich auf Transaktionen, und sind damit Server- und Systemübergreifend
- Fragen und Antworten