



GW-TEL® INFRA-XS®:

IT-Service-Qualität exakt messen und permanent verbessern.



Perfekt aufeinander abgestimmt: Die Drei-Ebenen-Architektur.

GW-TEL[®] INFRA-XS[®] ist eine komplette Software-Suite für Service Level Management, deren drei modular aufgebaute Architektur-Ebenen sich optimal ergänzen.

Kontrolle per Messagent.

Leistungsdaten in Teilbereichen der Netz- oder Systemarchitektur zu messen macht wenig Sinn – deshalb bezieht INFRA-XS[®] immer alle prozessrelevanten Komponenten mit ein. Und das heißt, die Daten werden ausschließlich aus End-to-End-Sicht simuliert, kontrolliert und erfasst. Dazu werden entweder so genannte Messagenten eingesetzt, die direkt beim Anwender stehen und exakt an der Stelle auf das Netz zugreifen, an der auch ein realer Kundenzugriff erfolgen würde. Alternativ kann die Messung auch per Monitoring über einen Anwender-PC erfolgen.

Ein beinahe typischer Kunde ...

Auf den bedienerlosen Messagenten laufen alle Messvorgänge automatisch ab. Der Schwerpunkt liegt dabei auf Transaktionen, die typische Geschäftsvorgängen simulieren und die Kernprozesse der IT-Dienste von Mitarbeitern und Kunden ausmachen.

Durchgängige Drei-Ebenen-Architektur.

Die lückenlose Datengenerierung, -verteilung, -aufbereitung und -auswertung gewährleistet INFRA-XS[®] durch die modulare Drei-Ebenen-Architektur.

XS-Agents:

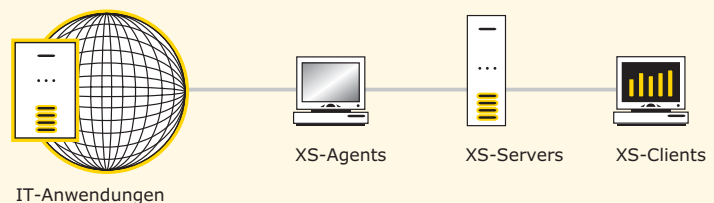
Sie messen und verteilen eine breite Palette applikations- und netzwerkrelevanter Daten aus Kunden- und Mitarbeitersicht.

XS-Servers:

Sie sind das zentrale Sammelbecken für die Daten aus dem bzw. für das INFRA-XS[®] Messfeld. Diese Daten werden aufbereitet und optimiert; Auswertungen werden erstellt und archiviert.

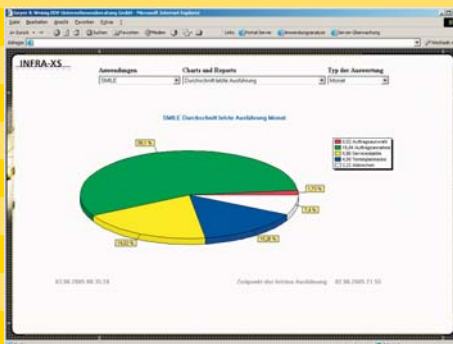
XS-Clients:

Sie sind der Zugang zur INFRA-XS[®] Auswertungsumgebung. Hier werden Auswertungen und Reports definiert und bereitgestellt. Eine mandantenfähige Benutzeroberfläche unterstützt die einfache Handhabung und gewährleistet Datensicherheit und Benutzerakzeptanz.





Anzeige aller am Gesamtprozess beteiligten Subprozesse mit ihren anteiligen Ausführungszeiten.



Anzeige der anteiligen Durchschnittszeiten der am Gesamtprozess beteiligten Subprozesse für den letzten Monat.

Lückenlose Prozesskette.

IT-Services zu messen ist eine Sache, die Messdaten prägnant darzustellen und miteinander zu korrelieren eine andere. Deshalb erlaubt die logische Auswertung verschiedener Messagenten bei INFRA-XS® eine differenzierte Aufschlüsselung der Gesamtprozesszeit. So können einzelne Prozessschritte, zum Beispiel das Kunden-Login, innerhalb eines Bestellvorgangs separat betrachtet werden.

Näher dran.

INFRA-XS® macht keine Kompromisse: Die IT-Services werden konsequent dort gemessen, wo sie zu erbringen sind – direkt beim Nutzer. Darin unterscheidet sich die Software-Suite GW-TEL® INFRA-XS® von anderen Systemen. Dazu kommt die Möglichkeit der Integration aller Messergebnisse: Die Daten aus Systemmanagement-Tools bilden mit den Werten von INFRA-XS® ein aussagefähiges Gesamtbild.

Nach vorne schauen.

Die enge Kooperation, zum Beispiel mit der Technischen Universität Karlsruhe, auf den Gebieten Prozessmodulation und Datenaggregation bietet die Möglichkeit, diese Themen wissenschaftlich fundiert in die aktuellen Projekte zu integrieren. So hat Geyer & Weinig immer einen Blick auf die Zukunft der IT – und arbeitet selbst daran. Zum Beispiel mit richtungweisenden Projekten wie Mobilen Agenten oder dem Einsatz von VM Technologie.

Ein System, viele Vorteile: INFRA-XS® überzeugt nicht nur IT-Fachleute.

Auch wenn INFRA-XS® in erster Linie IT-Prozesse misst
– die Vorteile aus den Ergebnissen und den daraus resultierenden Verbesserungen betreffen das gesamte Unternehmen.

Das INFRA-XS® Plus für das Management.

Objektiv und kundenorientiert: Die Software-Suite INFRA-XS® bietet den Verantwortlichen auf Management-Ebene eine permanente Übersicht, welche Dienstleistungen den Kunden aktuell in welcher Qualität und an welchen Orten zur Verfügung stehen. So lässt sich die eigene Position gegenüber den Kunden exakt einordnen und Verbesserungspotenziale vorausschauend erkennen. Zudem kann durch die Erkennung von Störungen und Fehlern die Servicequalität erhöht und damit die eigene Wettbewerbsfähigkeit gesteigert werden.

Das INFRA-XS® Plus für das Controlling.

Transparent und neutral: INFRA-XS® liefert eine unabhängige Sicht auf die kritischen Services im Unternehmen

und zeigt kostengünstige, weil vorausschauende Lösungsansätze. Die erkennbaren Trends unterstützen ein fundiertes Rightsizing – die Ressourcen für die entsprechenden IT-Services lassen sich exakt festlegen, Investitionen besser planen.

Das INFRA-XS® Plus für die Fachabteilung.

Unparteiisch und vorausschauend: INFRA-XS® gibt detaillierte Nachweise über die Leistungsfähigkeit der eigenen Services in den Fachabteilungen. Die auf den exakten Daten basierenden Prognosen bieten zudem die Möglichkeit, durch pro-aktives Handeln Eskalationen sowie vorhersehbare Probleme bereits im Vorfeld zu unterbinden. Das führt zu einer Verbesserung der Anwenderzufriedenheit, sowohl im eigenen Unternehmen als auch bei den Kunden.

Das INFRA-XS® Plus für den IT-Bereich.

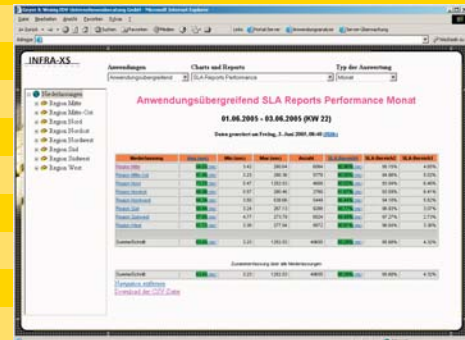
Effizient und kostenbewusst: INFRA-XS® verbessert durch die Unterstützung bei der Fehlersuche und Kalibrierung die Leistungsfähigkeit der IT-Infrastruktur. Darüber hinaus unterstützen zum Beispiel Alarmfunktionen und Eskalationsmanagement die tägliche Arbeit. Die exakten Werte liefern zudem eine fundierte Basis für die Abrechnung externer IT-Leistungen.

IT-Leistungen messen

– konsequent aus Endanwendersicht.

GW-TEL® INFRA-XS® macht keine Umwege

– es misst die IT-Qualität exakt dort, wo sie zu erbringen ist: direkt bei den Kunden und Mitarbeitern.



SLA Performance Report.

Leistung sichtbar machen.

Gerade in komplexen Netz- und System-Architekturen müssen IT-Anbieter heute ihre Services in Form von Service Level Agreements definieren. Diese Leistung transparent zu machen und objektiv zu beurteilen, ist die Aufgabe der Software-Suite GW-TEL® INFRA-XS®. Mit ihr ist es möglich, objektive und definitive Aussagen über die reale Service-Qualität zu erhalten, beispielsweise über Verfügbarkeit oder Antwortzeiten.

Hier steckt INFRA-XS® drin.

So unterschiedlich die IT-Services sind, die INFRA-XS® überprüft, eines haben sie alle gemeinsam: Sie werden immer dort gemessen, wo die Leistung auch zu erbringen ist – direkt beim Nutzer. Nur so lassen sich Antwortzeiten objektiv und unter Berücksichtigung aller am Prozess beteiligten Komponenten messen. Der Schwerpunkt von INFRA-XS® liegt deshalb auch bei der Überwachung unternehmenskritischer Services aus Anwender- und Kundensicht, bei der Überwachung kritischer Anwendungen auf Servern und bei der Überwachung der Netzinfrastruktur. Daneben bietet INFRA-XS® die Möglichkeit, bereits bei der Messung potenzielle Störungen aufzudecken und so zu verhindern. Ein weiterer Vorteil: Die Messdaten können als Grundlage für die exakte Leistungsverrechnung bei Capacity-on-demand oder Outsourcing-Dienstleistungen dienen.

Die in dieser Informationsbroschüre aufgeführten Produktnamen und Warenzeichen sind registrierte Warenzeichen der entsprechenden Hersteller.



Geyer & Weinig

EDV-Unternehmensberatung GmbH

Einsteinstraße 24

76275 Ettlingen

Telefon: +49(0)7243/15777

Telefax: +49(0)7243/78567

E-Mail: info@gwtel.de

Internet: www.gwtel.de

Geyer & Weinig

