

WhatsApp überwacht einzelne Geräte und deren Applikationen. Im Rahmen der Serviceorientierung wird vermehrt dazu übergegangen, dass nicht nur einzelne Geräte, sondern ein gesamter Service überwacht werden soll. In diesem Zusammenhang gilt als Service eine Dienstleistung, welche die IT dem Kunden oder dem Unternehmen anbietet. Ein Dienst kann daher z.B. die Bereitstellung der Möglichkeit zum Versand von E-Mails sein. Nun sind für die erfolgreiche Auslieferung von E-Mails in der Regel nicht nur einzelne Geräte zuständig, sondern es sind gleich mehrere Ressourcen involviert. Wenn eine serviceorientierte Überwachung umgesetzt werden soll, besteht der erste Schritt in der Definition eines Dienstes. Diese Definition ist zunächst von der Überwachung unabhängig und existiert in aller Regel bereits im Service Katalog oder in einem Service Level Agreement.

### **Auswahl der eingebundenen Geräte**

Bei der Konzeption einer serviceorientierten Überwachung ist von dieser Definition des Dienstes ausgehend ein Überblick unumgänglich, welche Geräte bei der Ausführung des Dienstes eingebunden sind. Bei dem Beispiel des Dienstes „E-Mail“ können dies z.B. der/die Exchange Server, der Rechner mit der Anti-Spam Engine, die Firewall und die zum Internet verbundenen Router und Switches sein. Nur wenn jedes dieser Geräte verfügbar ist, wird auch der Service verfügbar sein.

### **Definition der notwendigen Funktionen**

Der nächste Schritt besteht in der Überlegung, was auf diesen Geräten funktionieren muss, damit die entsprechende Aufgabe ausgeführt werden kann. Im genannten Beispiel des E-Mail Versand muss natürlich zunächst einmal die Mail-Server Applikation, z.B. Exchange funktionieren. Aber auch die Firewallsoftware, die Protokolle (z.B. SMTP, POP, IMAP), die Antivirenlösung und die Router bzw. Switches müssen funktionstüchtig sein, damit die Leistung in der entsprechenden Qualität geliefert werden kann.

### **Überführung in die Überwachung**

Zur besonderen Darstellung der Services wird nun für jeden zu überwachenden Dienst eine Gruppe erstellt, damit der Zustand der Gruppe der Verfügbarkeit des Dienstes entspricht. In diese Gruppe werden alle Geräte aufgenommen, welche an der Ausführung der Dienstleistung beteiligt sind. An die Geräte der Gruppe werden im letzten Schritt die Monitore geknüpft, welche die Funktionen überwachen, die bei der Definition der notwendigen Funktionen festgelegt wurden. Der Gruppenzustände zeigen damit die Verfügbarkeit des Dienstes an. Im Beispiel des Dienstes „E-Mail Versand“ befinden sich in der Gruppe „E-Mail Versand“ der Mailserver, das Gerät mit der Firewall und der Antivirenlösung, die hinter dem Mailserver befindlichen Switches und Router sowie ein entfernter Mailserver. Alle Geräte werden mit einem Ping-Monitor überwacht, der Mailserver zusätzlich mit dem Exchange Server Monitor, dem SMTP- und POP-Monitor und einem Email-Monitor. Auf der Firewall und der Antiviren Engine werden die Dienste mit einem NT-Service Monitor überwacht. Nur wenn alle Geräte verfügbar sind und auch alle Monitore Up sind, funktioniert der E-Mail Versand und der Dienst ist verfügbar.

