

Event Mgmt. V3

Auftretende Ereignisse werden ihrer **Relevanz** entsprechend behandelt und bearbeitet

Die beiden Aktivitätsbereiche sind eng miteinander verknüpft, aber unterscheiden sich etwas in ihrer Grundbeschaffenheit

Event Mgmt. fokussiert darauf, relevant Meldung über den Zustand / Status der IT Infrastruktur und der Services zu generieren und zu erkennen.

Monitoring muss diese Ereignisse ebenfalls erkennen und sie verfolgen. Monitoring ist aber umfassender als Event Mgmt.. So wird Monitoring zum Beispiel den Zustand von Geräten aktiv in Erfahrung bringen, auch wenn eine Komponente selbst keine Events generiert und den Betrieb innerhalb der festgelegten Grenzwerte abläuft.

Werden von den Funktionen Technical Mgmt. & Application Mgmt. in den Phasen Service Design, Service Transition und Service Operation wahrgenommen

Ausnahmen bei einem beliebigen Level/Grad an CI-Performance in Design-Spezifikationen, OLA's oder SOP's (Standard Operation Procedures)

Ausnahmen bei automatisierten Verfahren/Prozessen/Routine-Changes

Eine Ausnahme an einem Business Prozess, welcher durch Event Mgmt. überwacht wird

Die Fertigstellung einer/s automatisierten Aufgabe/Auftrages

Eine Statusänderung an einem Gerät/Bauteil oder eines Datenbank Records

Zugriff eines Anwenders oder eines automatisierten Verfahrens auf eine Anwendung oder Datenbank

Eine Situation wo ein Gerät/Bauteil, Datenbank oder Applikation einen vordefinierten Grenzwert der Performance erreicht hat.

Interfaces zu Business Applications oder Prozessen

Primäre ITSM Verbindung zu Incident Problem Change Mgmt.

Event Mgmt. kann von beliebigen Ereignissen initiiert werden, entscheidend ist die Signifikanz für die Steuerung der IT Infrastruktur

Event Mgmt. kann Verbindungen zu jedem Prozess herstellen, welcher Monitoring und Steuerung erfordert. Insbesondere für Prozesse, welche NICHT ein real time Monitoring erfordern, aber dennoch eine Art der Intervention aufgrund von einem oder auch einer Gruppe von Events benötigen

Finanzierung von Werkzeugen ein Business Case hierfür ist sinnvoll
Definieren der richtigen Detailtiefe beim Filter.
Eine Flut von unbedeutenden Ereignissen verstellt den Blick auf das Wesentliche. Zu starke Filterung unterdrückt das Wesentliche

Die Ausbreitung der Software (Monitoring-Agents) ist aufwändig und erfordert Zeit. Gefahr von Verzögerung wegen anderer Aktivitäten.

Der Aufbau der erforderlichen Kenntnisse kann zeit- und kostenintensiv sein.

Wenn immer möglich Integration des Event Mgmt in alle Service Mgmt. Prozesse

Bei der Entwicklung neuer Service sollte das Event Mgmt. immer berücksichtigt werden.

Auch wenn alles gut entworfen wird, kann man nicht an alles denken. Deshalb wird auch eine Verbesserung über "Trail and Error" notwendig sein. Ein formaler Prozess zur Evaluieren oder Effektivität der Filterung muss vorhanden sein.

Unterschied Event Mgmt. Monitoring

Rollen

Triggers, Input - Output Interfaces

Challenges

CSF
Der angemessene Grad der Filterung / die Tiefe des Meldungsfilters

Ziel

Policis /Principles Basic Concept

Key Activites

Metiken

Anzahl Ereignsse/Events nach Kategorie und Bedeutung

Anzahl und Prozentwert von Ereignissen, die menschliche Intervention erforderlich macht

Anzahl und Prozentwert von Ereignissen, die zu Störungen oder Änderungen (Incidents / Changes) führten

Anzahl und Prozentwert von Ereignissen, die von Problem oder bekannten Fehlern verursacht wurden

Anzahl und Prozentwert von Ereignissen, die mehrfach gemeldet wurden

Anzahl und Prozentwert von Ereignisse, welche auf Performance- oder Verfügbarkeitsschwierigkeiten hinweisen

Ein Event ist eine Statusänderung, die für die Verwaltung eines Configuration Item oder IT Services von Bedeutung ist.

Ein Alert ist eine Warnung , dass ein Grenzwert erreicht, sich etwas verändert oder ein Ausfall aufgetreten ist.

Überwachen und behandeln aller auftretenden Event an der IT Infrastruktur zu Gewährleistung des vereinbarten IT Services

Unterscheidung der Event in

Auftreten des Event

Eventbenachrichtigung erzeugen

Event entdecken

Event filtern

Bedeutung des Events bestimmen

Event zuordnen

Notwendige Reaktion bestimmen und auslösen:

Getroffene Massnahmen überprüfen

Event schliessen

Informational:
Ereignisse welche einer regulären Betrieb anzeigen

Warning:
Ereignisse welche einen unüblichen Betrieb oder Zustand, aber dennoch keinen Fehler anzeigen

Exception:
Ereignisse welche einen Fehler oder Ausnahmesituation anzeigen

Event nur aufzeichnen

Event automatisch beantworten

Alarm generieren und menschlichen Eingriff auslösen

Event an Incident, Problem oder Change Mgmt. weiterleiten