

MQ

Management und Qualität

09/2016 | CHF 14.30 / € 13.50

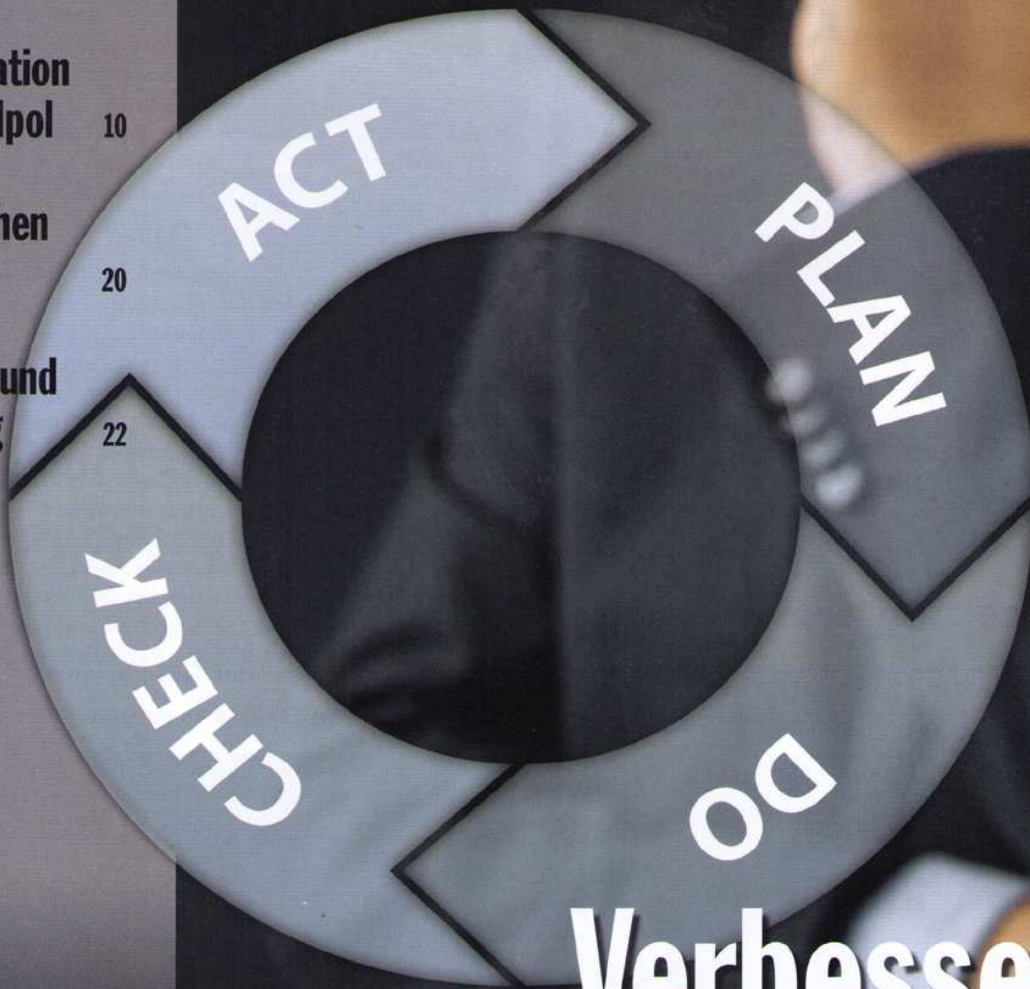
Das Magazin für integrierte Managementsysteme

Rückschau:
Gefahrguttag
2016 4

CAF-Evaluation
bei der fedpol 10

Katastrophen
auswerten 20

IT: Testing und
Monitoring 22



Verbesserung mit Methode

Testen vor dem Rollout, Monitoring im Betrieb

Von Jennifer Pauli

IT-Manager sehen sich zunehmend durch Change-Prozesse wie Neuinstallationen oder Anpassungen von Applikationen herausgefordert. Unsauber durchgeführte Changes resultieren in hohen Fehlerkosten und schädigen die Reputation des IT-Managements bei Geschäftsführung und Fachabteilungen. Bei der Qualitätssicherung businesskritischer Applikationen muss das IT-Management den Fokus damit von der Fehlerbehebung im Applikationsbetrieb zusätzlich auf die Fehlervermeidung vor der Inbetriebnahme von Applikationen lenken und in automatisierte Softwaretests investieren.

Unternehmen quer durch alle Branchen sind für einen reibungslosen Ablauf der Geschäftsprozesse auf eine optimale Servicequalität businesskritischer Applikationen angewiesen. IT-Manager verantworten täglich, dass Applikations-Services für Anwender weltweit stabil und mit hoher Performance bereitstehen. Viele Unternehmen setzen eine Monitoringlösung ein, um im laufenden Applikationsbetrieb auftretende Fehler zu identifizieren und schnell zu beheben. Weniger etabliert ist der Einsatz von Lösungen für automatisierte Softwaretests, um schon vor der Inbetriebnahme

von Applikationsservices Bugs zu beseitigen und Performanceprobleme auszuschliessen, kurz: um Fehler zu vermeiden. Dabei verschaffen sich Unternehmen, die bei der Qualitätssicherung von Applikationen methodisch das Prinzip der Fehlerprävention verfolgen, einen deutlichen wirtschaftlichen Vorteil durch eine spürbare Senkung der Fehlerkosten. Meistens wird Software, wenn überhaupt, manuell und mit hohem Zeit- und Personalaufwand verbunden getestet. Automatisierte Softwaretests schonen nicht nur personelle Ressourcen, sondern schliessen auch menschliche Fehler bei der Durchführung der Tests aus. Die Investition in ein entsprechendes Testautomatisierungstool lohnt sich also.

Eine umfassende Qualitätssicherung businesskritischer Applikationen muss methodisch die Aspekte «Testen vor dem Rollout» und «Monitoring im Betrieb» integrieren. Idealerweise setzen Unternehmen hier eine Application Performance-Management-Lösung ein, die sowohl den Bereich Fehlervermeidung als auch Fehlerbehebung abdeckt.

Application Performance Management Lösungen – was der Markt bietet

Eine Orientierungshilfe zur aktuellen Lage am Markt der Application Performance-Management-Lösungsanbieter liefert die Studie «Vendor Selection Matrix – Next Generation Application Performance Management» des

Analystenhauses «Research in Action». Unter die weltweiten Top 10 der APM-Lösungsanbieter hat es auch die Software ServiceTracer geschafft. Die Funktionsweise der Software ServiceTracer basiert auf dem Konzept eines «virtuellen Users», der wie ein echter Anwender Applikationen bedient und deren Funktionalität, Verfügbarkeit und Performance aus der Nutzerperspektive exakt und objektiv erfasst. Die Software wird zur Qualitätssicherung businesskritischer Applikationen sowohl in deren Test- als auch Liveumgebung eingesetzt. So kann das IT-Management mit wenig Aufwand eine präventive und nachhaltige Qualitätssicherung businesskritischer Applikationen rund um deren Service Lifecycle realisieren.

Test Automation, Application Performance Monitoring, Service Reporting

Schon vor dem Rollout in den globalen Livebetrieb führt der virtuelle Anwender funktionale Softwaretests, Systemintegrationstests, Lasttests und Predeploymenttests durch, stellt so die geforderte Funktionalität, Skalierbarkeit und Performance an regional und weltweit verteilten Standorten sicher und unterstützt damit eine schnelle, saubere und qualitätsgeprüfte Übergabe der

ServiceTracer®

Die ServiceTrace GmbH liefert mit ServiceTracer® eine enterprisefähige Lösung für automatisierte Qualitätstests im Service Lifecycle businesskritischer Applikationen. Die Software basiert auf einer europaweit patentierten, inhouse entwickelten Technologie und bedient uneingeschränkt alle Applikationen auf der grafischen Nutzerschnittstelle (GUI) wie ein menschlicher Anwender. Das ServiceTracer® Lösungsportfolio zielt auf Qualitätssicherung und Kostensenkung durch präventive Fehlervermeidung, Behebung von Engpässen und Beschleunigung der Fehleranalyse und unterstützt damit ein umfassendes IT-Qualitätsmanagement. Mögliche Einsatzszenarien vor dem Rollout sind Softwarefunktions-tests, Systemintegrationstests, Lasttests, Predeploymenttests und Regressions-tests; im IT-Betrieb End-to-End-Monitoring auf Transaktionsebene mit Dashboard, Alerting und Reporting. Die ServiceTrace GmbH adressiert branchenübergreifend grosse Unternehmen mit IT-basierten Geschäftsabläufen. Zum Kundenkreis zählen global aufgestellte Outsourcer/IT-Serviceprovider, Banken und Versicherungen und die herstellende Industrie. www.servicetrace.de

Jennifer Pauli arbeitet für Wordfinder PR in Schenefeld, Deutschland.

Applikationsservices in den Livebetrieb (Continuous Delivery). So fördert die APM-Lösung eine optimalen Zusammenarbeit zwischen Entwicklung und Betrieb (DevOps). Nach der Inbetriebnahme der Applikationen überwacht ServiceTracer rund um die Uhr die Servicequalität bei den Anwendern, indem er Verfügbarkeit und Antwortzeiten businesskritischer Transaktionen misst, zum Beispiel einen Login ans SAP-System, das Aufrufen einer Citrix-Terminalsession oder das Laden eines Webshops. Applikationsverantwortliche haben die Servicequalität an allen Nutzerstandorten jederzeit im Blick und erhalten umgehend Meldungen beim Erreichen kritischer Performancewerte. Automatisch generierte und verschickte Reports informieren Kunden, Geschäftslei-

tung, Fachbereiche oder andere Adressaten mit anschaulichen grafischen Darstellungen über die gelieferte Servicequalität in einem definierten Zeitraum.

Universell, sicher, einfach

Die Software ist für alle Anwendungen universell einsetzbar, ganz gleich, ob es sich etwa um SAP, Office-Programme, webbasierte Applikationen, Services in Citrix-Terminal-Umgebungen oder on-Premise-Lösungen handelt. Die Application-Performance-Messungen laufen als verdeckte Windows-Sessions sicher vor unbefugtem Zugriff und liefern auch dann valide Messdaten, wenn Ausnahmen von der Messroutine wie Popups beim Einspielen von Updates und Patches oder Ausfälle einer überwachten Applikation auftreten. Auch komplexe Abläufe für die au-



Systemabstürze durch fehlerhafte Software können durch automatisierte Tests vor dem Rollout vermieden werden.

tomatisierten Softwaretests bzw. das Monitoring der Applikationen werden einfach und intuitiv als grafische Workflows eingerichtet, sodass keine speziellen Programmier- bzw. Skripting-Kenntnisse erforderlich sind. Key User aus den Fachabteilungen können die Workflows für Softwaretests und Monitoring abgestimmt auf die eigenen Geschäftsabläufe selbst ein-

richten und bei Änderungen in den Applikationen oder den Geschäftsabläufen mit wenigen Klicks anpassen (IT-Business-Alignment). Eine zentrale, webbasierte und mandantenfähige Verwaltung ermöglicht eine einfache Weitergabe der Workflows von der Entwicklungs- und QA- in die Liveumgebung der Applikationsservices. ■