WHITE PAPER

RESEARCH IN ACTION
independent research and consulting

DIE KONTROLLE ÜBER IHRE CLOUD APPS ZURÜCKGEWINNEN: WELCHE SLAS BIETEN IHNEN WIRKLICH SCHUTZ?

GESPONSERT VON:

Compuware APM

DIE KONTROLLE ÜBER IHRE CLOUD APPS ZURÜCKGEWINNEN

ZUSAMMENFASSUNG

Im Dezember 2013 wurde Research in Action von Compuware damit beauftragt, eine globale, unabhängige telefonische Umfrage unter 740 führenden IT-Fachleuten durchzuführen, um deren Einstellung in Bezug auf Cloud Computing zu analysieren. Die Ergebnisse zeigen, dass sich Unternehmen über die reduzierte Transparenz und Kontrolle, die ihre Umstellung in die Cloud begleiten Sorgen machen und sie befürchten, dass es schwieriger wird, ihren Endbenutzern eine hochwertige Anwendungsqualität zu bieten.

Die Studie zeigt, dass die von Cloud-Providern angebotenen Service Level Agreements (SLAs) nicht in der Lage sind, die Bedürfnisse ihrer Kunden zu erfüllen, da sie zu einfach gehalten sind. Hinzu kommt, dass Unternehmen befürchten, dass Probleme auf Infrastruktur- und Plattformebene hinter leeren Versprechungen verborgen werden, da nur wenig Anreiz für Cloud-Provider besteht, mehr Transparenz zu bieten. SLAs nach dem Motto „mehr Schein als Sein“ vermitteln ein falsches Gefühl der Sicherheit und erfassen nicht die tatsächlichen Bedürfnisse der Kunden und Endbenutzer, um Geschäftsrisiken in der Cloud-Infrastruktur wirklich zu minimieren.

Sorgen bestehen auch in Bezug auf „dominante Nachbarn“ in geteilten Umgebungen, welche die geteilten Ressourcen unter Umständen monopolisieren und damit die Performance-Konsistenz bei geschäftskritischen Anwendungen erheblich beeinträchtigen können. Dieses Problem tritt besonders aufgrund des traditionellen Designs von Enterprise-Anwendungen zutage, da diese nie auf horizontale Skalierung bei steigendem Bedarf ausgerichtet wurden. Noch verstärkt werden diese Risiken durch die Tatsache, dass die Transparenz und Kontrolle bei IT-Stacks, die Unternehmen in der Vergangenheit genossen, durch den Umstieg auf die Cloud stark verringert wurden. Viele Legacy-Tools für die Anwendungsoptimierung funktionieren einfach nicht in der Cloud-Infrastruktur. Nimmt man noch die Auswirkungen von neuen Drittanbietern, wie CDN- oder API-Providern, hinzu, gestaltet sich der Problembehebungsprozess jetzt weitaus schwieriger. Dies führt zu längeren durchschnittlichen Problemlösungszeiten (Mean Time to Repair - MTTR) und im schlimmsten Fall dazu, dass die Wettbewerbsfähigkeit auf dem Markt untergraben wird.

Hilfe ist jedoch in Sicht: Durch Anwendung eines Best-Practice-Ansatzes beim Performance-Management in der Cloud können Unternehmen Risiken minimieren. Dadurch können sie ihre Versprechen, eine leistungsstarke und bedarfsgerechte IT bereitzustellen, unterstützt durch die Cloud, einhalten. In diesem White Paper bieten wir Kontext und Analysen in Bezug auf die Ergebnisse der Umfrage und heben die Herausforderungen hervor, mit denen sich Unternehmen konfrontiert sehen. Zudem geben wir Ihnen wichtige Best-Practice-Tipps, um häufig auftretende Probleme in den Griff zu bekommen.

Einige Top-Highlights aus dieser Studie:

- 73 % der Unternehmen sind besorgt, dass Cloud-Service-Provider Probleme auf Infrastruktur- oder Plattformebene verheimlichen, von denen die Performance ihrer Anwendungen beeinträchtigt werden könnte.
- 79 % der Unternehmen sind der Meinung, dass die typischen von Cloud-Service-Providern angebotenen SLAs zu einfach gehalten sind.
- 75 % der Unternehmen sind besorgt, dass ein Mangel an Kontrolle sie daran hindern könnte, die Endbenutzer-Qualität und die Kapitalrendite (ROI) der Anwendungen in der Cloud in vollem Umfang zu optimieren.
- 62 % der Unternehmen finden die Problembehebung in der Cloud schwieriger; von diesen Unternehmen geben 87 % an, dass dies zu einer längeren durchschnittlichen Problemlösungszeit (MTTR) führt.

OPTIMALE SLAS FÜR DEN KUNDEN, NICHT FÜR DEN PROVIDER

Das Hosten von Anwendungen in der Cloud hat zahlreiche Vorteile, darunter die Reduzierung von Kosten und Ressourcen im Austausch gegen eine erwartungsgemäß fachkundig gemanagte Infrastruktur und Serviceleistung. Je mehr Kunden die gleichen geteilten Services in Anspruch nehmen, desto problematischer und nachhaltiger werden Performance- oder Verfügbarkeitsunterbrechungen. Eine schlechte Anwendungsgeschwindigkeit kann nicht nur Kunden umgehend in die Arme der Konkurrenz treiben; sie kann auch langfristig den Ruf der Marke schädigen, gar nicht zu reden von den finanziellen Kosten beider Szenarien. Leider sind Performanceprobleme, sobald das Infrastrukturmanagement an den Cloud-Service-Provider abgegeben wurde, häufig nur noch aus der Anwendungsperspektive zu erkennen – und zu diesem Zeitpunkt wurden die Endbenutzer bereits in Mitleidenschaft gezogen.

Die Möglichkeit, Cloud-Service-Provider mithilfe strenger SLAs zur Verantwortung zu ziehen, hat daher wiederum die Provider gezwungen, Kennzahlen zu definieren, die aus einer Infrastrukturperspektive gemessen und durchgesetzt werden können. Komponenten wie Host-Verfügbarkeit oder Disk- und Netzwerk-Commitments basierend auf gleitenden Durchschnittswerten vermitteln ein falsches Gefühl der Sicherheit. Unternehmen benötigen eine Garantie, dass sie bei Übergabe der Kontrolle an externe Anbieter in der Lage sein werden, das Geschäftsrisiko auf die gleiche Weise oder noch besser zu minimieren, als dies mit ihrer firmeneigenen On-Premise-Lösung der Fall wäre. Die Umfrage zeigt jedoch, dass die meisten Unternehmen (79 %) der Meinung sind, dass typische SLAs von Cloud-Providern basierend auf Verfügbarkeit zu einfach gehalten und nicht in der Lage sind, die Risiken in den Griff zu bekommen, mit denen sich ihr Unternehmen konfrontiert sieht (Diagramm 1).

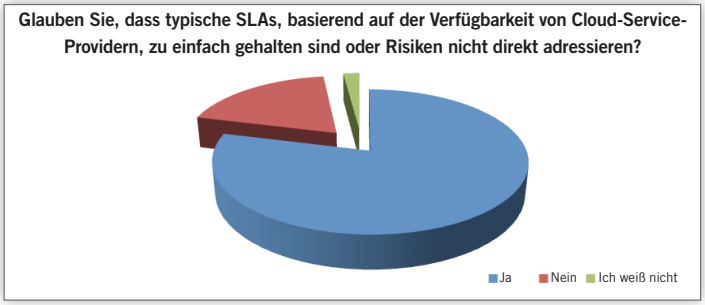

Diagramm 1: *79 % der Unternehmen sind der Meinung, dass die typischen von Cloud-Service-Providern angebotenen SLAs zu einfach*

Diese Ergebnisse sind wenig überraschend, wenn man berücksichtigt, wie SLAs bisher gestaltet wurden. Trotz der Tatsache, dass sich jedes Unternehmen individuellen Herausforderungen und Kundenbedürfnissen gegenüber sieht, bieten Cloud-Provider normalerweise nur einheitliche und relativ einfach gehaltene Verfügbarkeitsgarantien an, die diese einzigartigen Anforderungen nicht berücksichtigen. Ein Einzelhandelsgeschäft hat zum Beispiel saisonal bedingte Nachfragespitzen und benötigt daher unter Umständen zusätzliche Zusicherungen, dass der Internet-Store während der Spitzenzeiten im Feiertagsgeschäft verglichen mit ruhigeren Zeiten während des Jahrs verfügbar sein wird. Eine Basisgarantie der Verfügbarkeit berücksichtigt diese zeitlich bedingten Unterschiede nicht, und der Einzelhändler könnte sich daher durchaus in einer Situation wiederfinden, bei der sein Store das ganze Jahr über verfügbar war, jedoch nicht zur Verfügung steht, wenn es wirklich zählt. Der Cloud-Provider hätte in einem solchen Fall jedoch dennoch die Mindestverfügbarkeit des SLA erfüllt und würde daher keinerlei Entschädigungsverpflichtung unterliegen.

Empfehlung: Unternehmen sollten auf flexiblen SLAs bestehen, die gegenüber ihren Geschäftszielen gemessen werden und nicht gemäß den Berichtsanforderungen des Cloud-Providers. Indem Erwartungen im Kontext der Bedeutung für das Unternehmen festgelegt werden, können Unternehmen die Parameter ihrer SLAs entsprechend definieren, um den größtmöglichen Schutz für die wichtigsten Bereiche ihres Geschäfts zu erzielen. Sie können auch bestimmen, wie sie im Falle von Serviceproblemen benachrichtigt werden und welche verpflichtenden Reaktionszeiten und Eskalationsmöglichkeiten in solchen Situationen greifen.

Basisverfügbarkeitszahlen können auch Probleme unberücksichtigt lassen, die auf Infrastruktur- oder Plattformebene auftreten, und die Ursachen dieser Probleme, die Endbenutzer in Mitleidenschaft ziehen, bleiben unter Umständen im Dunkeln. Hinzu kommt, dass gemäß den derzeitigen Standardvereinbarungen die Cloud-Service-Provider keinerlei Verpflichtung unterliegen, Kunden zu informieren, falls solche Probleme durch Vorkommnisse in ihrer Infrastruktur oder Plattform verursacht werden. Die Umfrage stellte fest, dass dies ein schwerwiegender Grund zur Besorgnis ist; 73 % der Unternehmen befürchten, dass Provider von Infrastructure as a Service (IaaS) oder Platform as a Service (PaaS) sogar Probleme verheimlichen, von denen die Performance ihrer Anwendungen beeinträchtigt wird (Diagramm 2).

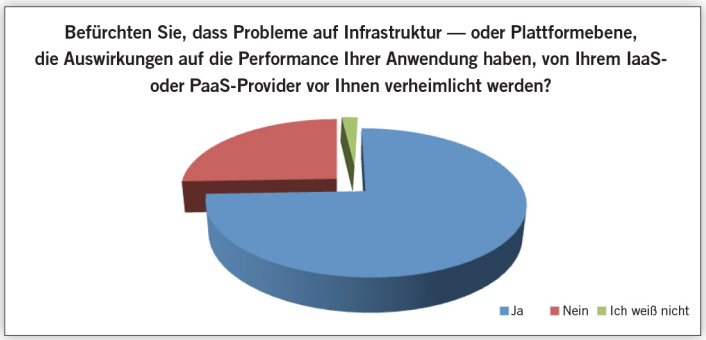

Diagramm 2: *73 % der Unternehmen glauben, dass Cloud-Provider Probleme auf Infrastruktur- und Plattformebene vor ihnen verheimlichen.*

Empfehlung: Cloud-Provider sollten als verlängertes IT-Team behandelt werden und somit Vorgaben und Zielsetzungen unterliegen. Unternehmen sollten in der Lage sein, schlechte Cloud-Service-Performance mit entgangenen Erträgen in Verbindung zu setzen und den Cloud-Provider zur Verantwortung zu ziehen, wenn sein Service Auswirkungen auf den Gesamtgewinn hat, anstatt nur Basisverfügbarkeitszahlen zur Verfügung zu haben.

Unternehmen, die ihre IT-Services in der Cloud hosten, müssen außerdem potenzielle Auswirkungen anderer Cloud-Nutzer auf die Performance ihrer Anwendungen berücksichtigen. Die Größenvorteile, die es Unternehmen ermöglichen, von Kosteneinsparungen in der Cloud zu profitieren, gehen auf Kosten der Ressourcen, die mit anderen geteilt werden. Diese Tatsache ist verantwortlich für das Risiko, dass die Anwendungsperformance von einem anderen Cloud-Nutzer beeinträchtigt wird, der die geteilten Ressourcen auf Kosten anderer monopolisiert. Das kann vor allem zu Spitzenzeiten zu einem Problem werden; wenn zum Beispiel die Mitarbeiter oder Kunden eines großen Unternehmens sich am Beginn des Arbeitstages in eine Anwendung einloggen. Die Forschungsergebnisse zeigen, dass sogenannte „dominante Nachbarn" für 60 % der Unternehmen eine Besorgnis darstellen (Diagramm 3).

Während echte Cloud-Anwendungen eventuell entsprechend konzipiert sind, um automatisch zu einem anderen Netzknoten umzuleiten, wenn der Server zu stark überlastet ist, wurden die meisten traditionellen Enterprise-Anwendungen – das Kernstück vieler Unternehmen – nicht auf horizontale Skalierung ausgerichtet.

Das bedeutet, dass die Performance-Auswirkungen von „dominanten Nachbarn" wesentlich mehr Schaden anrichten können, da Anwendungen nicht zu einem anderen Netzknoten umgeleitet werden und die daraus resultierenden Probleme ebenso lähmend sein können wie ein kompletter Betriebsausfall. Unternehmen benötigen daher Garantien, wie ihr Cloud-Provider Performance-Konsistenz zu liefern und zwischenzeitliche Probleme für andere Cloud-Nutzer zu vermeiden gedenkt.

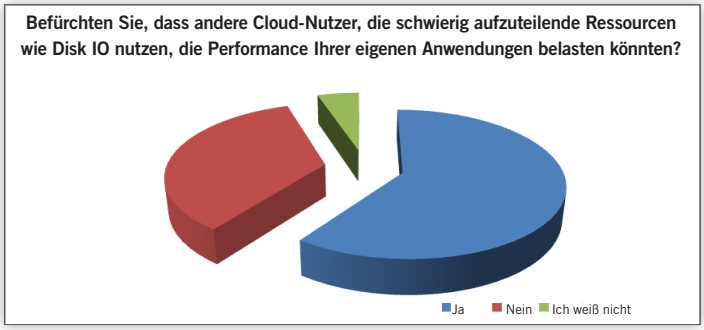

Diagramm 3: *60 % der Unternehmen befürchten, dass andere Cloud-Nutzer geteilte Ressourcen monopolisieren und dadurch die Performance ihrer eigenen Anwendungen beeinträchtigen könnten.*

Empfehlung: Unternehmen sollten über Transparenz bei öffentlicher Cloud-Infrastruktur verfügen und die Möglichkeit haben, Netzwerkengpässe zu identifizieren und die Ressourcenauslastung zu verfolgen. Dieser Einblick ermöglicht es ihnen, ihren Cloud-Provider auf Ressourcen-Verfügbarkeit und übermäßige Nutzung anzusprechen, die beide die Qualität der Endbenutzererfahrung beeinflussen könnten. Unternehmen sollten zudem ihre SLAs entsprechend individuell anpassen, um Cloud-Providern die Verantwortung für die Identifizierung und Verlagerung „dominanter Nachbarn" zu übertragen.

Angesichts der bisher erhobenen Ergebnisse wandte sich die Umfrage als Nächstes der Frage zu, welche Metriken Unternehmen vorzugsweise als Bestandteil von SLAs mit Cloud-Providern sehen möchten. Interessanterweise zeigen die drei am meisten gegebenen Antworten (63 % der Teilnehmer) den Bedarf nach sinnvolleren und detaillierteren SLA-Metriken auf, deren Ziel die Sicherstellung einer ununterbrochenen, hochwertigen Endbenutzer-Qualität sein sollte (Diagramm 4).

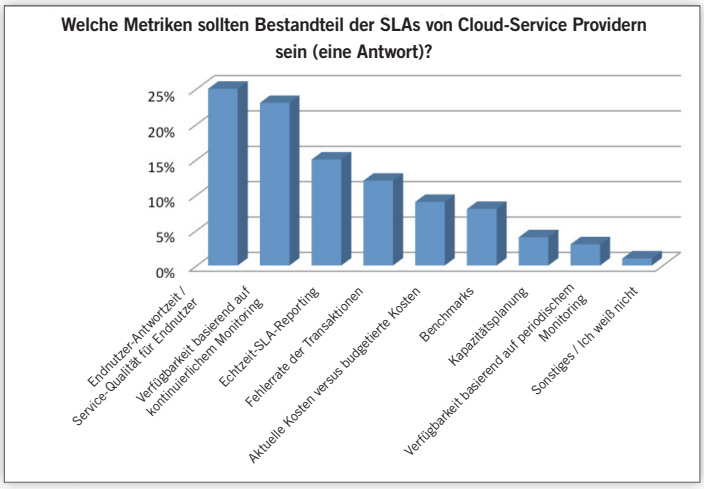

Diagramm 4: *Unternehmen sehen den stärksten Bedarf bei Garantien von ihren Cloud-Providern hinsichtlich der Endnutzer-Erfahrung. 25 % der Unternehmen möchten Endnutzer-Antwortzeiten / Service-Qualität für Endnutzer als Bestandteil ihrer SLAs mit Cloud-Providern sehen; 23 % wünschen sich Verfügbarkeit basierend auf kontinuierlichem Monitoring und 15 % Echtzeit-SLA-Reporting.*

Empfehlung: In der heutigen Zeit kann sich die Kundentreue schnell verflüchtigen und eine schlechte Anwendungsqualität führt rasch zu Ertragseinbußen. Jeder einzelne Nutzer und jede Transaktion sind von entscheidender Bedeutung. Ein monatlicher Verfügbarkeitsbericht kann daher nicht die Einblicke liefern, die notwendig sind, um Erträge zu schützen und für diejenigen, die sich mit Problemen konfrontiert sehen, proaktiv schnell Hilfe zu bieten. Unternehmen brauchen rund um die Uhr und sieben Tage in der Woche Einblick in die Performance aus der Perspektive jedes einzelnen Nutzers, um sicherzustellen, dass niemand übersehen wird.

Mit der wachsenden Bedeutung der IT bei der Bereitstellung von kundenorientierten Anwendungen und der Sicherstellung der Geschäftskontinuität kann nicht toleriert werden, dass ein Umstieg auf die Cloud neue ungebremste Risiken mit sich bringt. Wenn Unternehmen für einen Service zahlen, sollte dieser Service garantiert ihre Bedürfnisse erfüllen. Cloud-Provider müssen daher mit ihren Kunden zusammenarbeiten, um Lösungen und SLAs zu entwickeln, die auf die individuellen Bedürfnisse der Kunden abgestimmt sind. Endnutzer-Organisationen sollten bereit sein, mit ihrem Provider zusammen zu arbeiten, damit dieser nachvollziehen kann, wie die Cloud-Infrastruktur angepasst werden muss, um die Anforderungen des Kunden zu unterstützen. Um dies zu ermöglichen, müssen Kunden über die End-to-End-Transparenz verfügen, die bei firmeneigenen On-Premise-Lösungen zur Verfügung stand. Nur so können sie identifizieren, wie die Infrastruktur- und Plattformebenen die Anwendungs-Performance beeinflussen.

OPTIMIERUNG DER PERFORMANCE DURCH FEINABSTIMMUNG DER INFRASTRUKTUR

Eine Umstellung auf die Cloud zwingt Unternehmen unweigerlich, im Vergleich zu firmeneigenen On-Premise-Lösungen einen gewissen Teil ihrer Transparenz und Kontrolle hinsichtlich ihrer IT aufzugeben. In der Vergangenheit wurden viele unterschiedliche Tools im Rechenzentrum genutzt, um die Performance zu verfolgen und die Auswirkungen auf Anwendungen zu identifizieren. Im Falle eines Cloud-Szenarios verlassen sich Unternehmen jetzt auf ihren Service-Provider, der die Infrastruktur für sie im Auge behalten sollte. Diese Verlagerung reduziert daher die Fähigkeiten von IT-Abteilungen zu identifizieren, wie die Infrastruktur- und Plattformebenen die Performance ihrer Anwendungen beeinflussen.

Der Umstieg auf die Cloud schränkt die Möglichkeiten des internen Operations-Teams ein, die IT-Services und Anwendungen zu optimieren, über die sie die Kontrolle behalten. In der On-Premise-Welt waren Unternehmen in der Lage, die zugrunde liegenden Plattformen und Infrastruktur – wie Netzwerk, Speicher, Hypervisors, o/s und Laufzeiten – genau abzustimmen, um die Betriebskosten zu reduzieren und die Endnutzer-Erfahrung ihrer Anwendungen zu optimieren. Die Umfrage hat jedoch ergeben, dass 75 % der IT-Entscheidungsträger befürchten, dass ein Mangel an Kontrolle und Transparenz nach Umstieg auf die Cloud sie daran hindern wird, ihre Anwendungen in vollem Umfang zu optimieren (Diagramm 5).

Cloud-Provider nehmen sich dieses Problems allmählich an, indem sie eine Reihe von Premium-Performance-Optionen anbieten. Bei diesen werden Parameter genau abgestimmt, um bestimmte Problempunkte zu beheben, zum Beispiel garantierter Input / Output Operations Per Second (IOPS). Diese Premium-Optionen bieten jedoch nicht die Transparenz, die notwendig ist, um eine optimale Performance sicherzustellen; sie befassen sich lediglich mit punktuellen Problemen. Außerdem sehen sich diejenigen, die sich weiterhin auf Legacy-Überwachungstools verlassen, die nie für die Cloud konzipiert wurden, mit blinden Flecken konfrontiert, die eine Identifizierung der Optimierungsmöglichkeiten der Infrastruktur verhindern.

Empfehlung: Investitionen in Tools für das Anwendungs-Performance-Management der nächsten Generation können die notwendige Kontrolle und Transparenz in Bezug auf IaaS- und PaaS-Umgebungen bieten, die es Ihnen oder Ihrem Service-Provider erlauben, die Infrastruktur- und Plattformebenen entsprechend zu optimieren, um Ihre spezifischen Anwendungsanforderungen zu erfüllen.

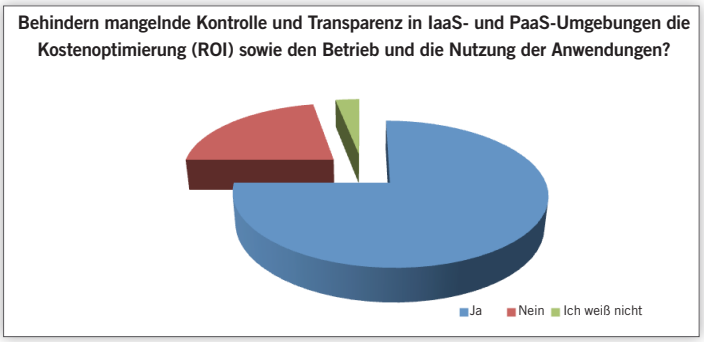

Diagramm 5: *75 % der Unternehmen befürchten, dass ein Mangel an Kontrolle und Transparenz in der Cloud sie daran hindern wird, die Performance und Kapitalrendite (ROI) ihrer Anwendungen zu maximieren.*

Wie wir bereits früher gesehen haben, bringt ein Umstieg auf eine geteilte Ressourcenumgebung das Risiko mit sich, dass externe Faktoren – wie zum Beispiel andere Cloud-Nutzer – negative Auswirkungen auf die Performance der eigenen IT-Services von Organisationen haben. Ohne die richtigen Tools, die eine tiefgreifende Transparenz der Cloud-Umgebung bieten, sind Unternehmen blind, was die Auswirkungen anderer Cloud-Nutzer auf die Ressourcen-Verfügbarkeit und daher auf ihre eigenen Services angeht. Es kann daher wesentlich schwieriger sein, die Ursache von Anwendungs-Performance-Problemen ausfindig zu machen. Zudem sind Cloud-Provider Experten im Infrastruktur-Management. Wenn daher Probleme auftreten, ist die Ursache oft schwieriger festzustellen, da ihre Best Practices die üblichen Probleme verhindert haben sollten.

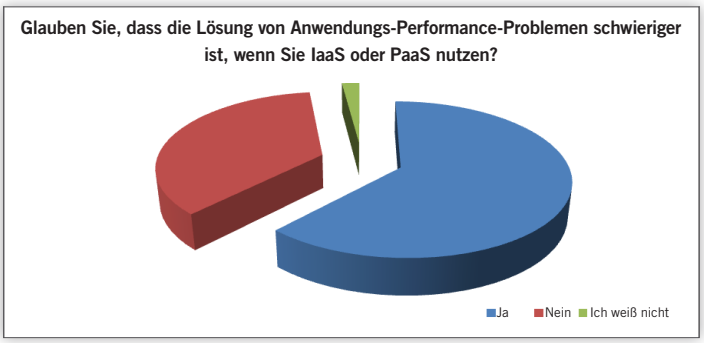

Diagramm 6: *62 % der Unternehmen glauben, dass die Behebung von Anwendungs-Performance-Problemen bei Verwendung von IaaS oder PaaS schwieriger ist.*

Die Umfrage veranschaulicht dies, indem sie zeigt, dass 62 % der Unternehmen es schwieriger finden, Anwendungs-Performance-Probleme in einer IaaS- oder PaaS-Umgebung zu beheben (Diagramm 6). Von denjenigen, die angaben, dass sie die Problembehebung schwieriger finden, waren 87% der Meinung, dass dies auch die durchschnittliche Zeit zur Problemlösung (MTTR) erhöht (Diagramm 7).

Diagramm 7: *87 % der Unternehmen, die angeben, dass die Behebung von Anwendungs-Performance-Problemen bei der Verwendug von IaaS oder PaaS schwieriger ist, sagen, dass dies bei Auftreten von Problemen auch zu einer erhöhten durchschnittlichen Zeit zur Problemlösung (MTTR) führt.*

Diese Ergebnisse weisen darauf hin, dass Unternehmen Maßnahmen ergreifen müssen, um einen gewissen Grad an Transparenz in Bezug auf alle Faktoren, die die Servicequalität für ihre Endnutzer beeinflussen, zurückzuerlangen. Wie sollen IT-Abteilungen ohne diese Einblicke sicherstellen, dass ihre Serviceleistungen entsprechend optimiert sind, um die bestmögliche Endnutzer-Erfahrung und die niedrigsten Betriebskosten sicherzustellen? Das Fazit ist, dass diese Faktoren Unternehmen daran hindern könnten, die maximale Kapitalrendite (ROI) aus ihrem Umstieg auf die Cloud zu erzielen, die Gefahr langwieriger IT-Serviceprobleme erhöhen und damit die Wettbewerbsfähigkeit einschränken.

Empfehlung: Stellen Sie sicher, dass jedes Team in der Service-Bereitstellungskette, darunter auch der Cloud-Provider, Zugang zu den gleichen Ende –zu-Ende Daten hat und damit feststellen kann, wie jede Ebene der Anwendungsinfrastruktur die Endnutzer-Qualität beeinflusst. Dies kann dazu beitragen, „War-Room"-Szenarien und Schuldzuweisungen zu vermeiden und dadurch die durchschnittliche Zeit zur Problemlösung (MTTR) zu reduzieren.

ZUSAMMENFASSUNG

Die vorliegende Studie zeigt, dass sich die Diskussion um die Cloud verändert hat: Man geht jetzt von der Erwägung eines Umstiegs auf die Cloud zu der Frage über, ob die Cloud hält, was sie verspricht. Obgleich die Cloud nach wie vor größere Flexibilität, Innovation und Kosteneinsparungen ermöglicht, bringt sie doch auch bestimmte Risiken in Bezug auf Anwendungs-Performance und IT-Service-Kontinuität mit sich, die berücksichtigt werden müssen.

Unternehmen müssen verstehen, wie die Daten und Anwendungen, die in der Cloud laufen, wichtige Geschäftskomponenten beeinflussen, allen voran die Kundenerfahrung und den Gesamtgewinn. Dazu müssen sie in der Lage sein, jede einzelne Nutzertransaktion durch die gesamte IT-Service-Bereitstellungskette hindurch zu verfolgen – intern und in der Cloud. Dadurch können sie identifizieren, welche Infrastruktur-Performance-Metriken notwendig sind, um die Geschäftsauswirkungen zu überwachen. Dies wiederum macht es ihnen möglich, die Verhandlung von SLAs mit ihren Cloud-Service-Providern wieder aufzunehmen und anzugeben, welche Metriken für ihr Geschäft wichtig sind und daher in ihrem Vertrag enthalten sein müssen.

Die Dynamik und physische Distanz cloudbasierter Anwendungen bedeuten, dass ein neuer, intelligenter und automatisierter Ansatz für eine proaktive Überwachung und ein effizientes Management der Anwendungs-Performance unerlässlich ist. Dieser neue Ansatz muss nicht nur in der Lage sein, Endbenutzer-Probleme zu identifizieren, sondern auch die Fähigkeit des Unternehmens bei der Feststellung der Ursachen und Benachrichtigung der Cloud-Provider hinsichtlich der Problembehebung beschleunigen.

Durch Zusammenarbeit können Unternehmen und ihre Cloud-Provider ein detailliertes Bild entwerfen, das zeigt, wie ihre Anwendungen sich verhalten und wie die Cloud-Infrastruktur die Funktionen beeinflusst, die speziell für ihr Unternehmen von großer Bedeutung sind. Dieses Wissen ermöglicht es wiederum Cloud-Providern, sinnvolle SLAs zu erstellen und die Konfiguration von Infrastruktur- und Plattformebenen zu optimieren und auf die Anwendungen ihrer Kunden auszurichten.

Unternehmen sind daher bestrebt, ihre Legacy-Überwachungstools durch neue Lösungen zu ersetzen, die sicherstellen, dass sie die Endnutzer-Qualität kontrollieren und proaktiv die Performance ihrer cloudabhängigen Anwendungen managen können. Eine neue Generation von APM-Lösungen wurde daher entwickelt, mit denen Organisationen Transparenz und Kontrolle ihrer Anwendungen zurückerhalten.

Cloud-Anwendungen können so schneller, problemloser und ohne blinde Flecken bereitgestellt werden. Die Einblicke in Serviceleistungen Dritter werden nahtlos bereitgestellt und umfassen die gesamte Anwendungsbereitstellungskette. Zudem kann dies in Stunden bewerkstelligt werden und nicht wie bei Tools früherer Generationen Wochen oder sogar Monate dauern. Hinzu kommt, dass diese neue Generation von APM-Lösungen die Zusammenarbeit von Cloud-Providern und ihren Kunden fördert. Auf diese Weise können

die beiden Parteien zusammen sicherstellen, dass der Umstieg auf die Cloud kritische Geschäftsfunktionen nicht nur unterstützt, sondern auch verbessert.

METHODIK

Compuware beauftragte Research in Action, ein unabhängiges Marktforschungs- und Beratungsunternehmen, mit der Durchführung einer Studie zum Thema Cloud-Computing-Trends. Im Dezember 2013 befragte Research in Action telefonisch 740 leitende IT-Fachleute großer Unternehmen in einer Vielzahl von Branchen in Nord- und Südamerika, Europa und Asien. Das Unternehmen sprach dabei mit 201 leitenden IT-Fachleuten in den USA, 103 in Deutschland, 101 im Vereinigten Königreich, 100 in Frankreich, 41 in Nord- und Südamerika (übrige Länder), 30 in Australien und Neuseeland, 101 im asiatisch-pazifischen Raum (übrige Länder), 32 in Europa (übrige Länder) und 31 in den Benelux-Staaten.

RESEARCH IN ACTION

Research In Action GmbH ist ein führendes unabhängiges Markforschungs- und Beratungsunternehmen im Bereich Informations- und Kommunikationstechnologie. Das Unternehmen bietet sowohl Zukunftsprognosen als auch praktische Beratung für Unternehmens- sowie Anbieterkunden.

COMPUWARE APM

Compuware APM ist die führende Software-Lösung zur Performance-Optimierung von IT-Anwendungen aller Art – ob Web-, Nicht-Web-, Mobil-, Streaming- und Cloud-Anwendungen. Aufbauend auf der Endbenutzererfahrung bietet Compuware APM die einzige auf dem Markt verfügbare einheitliche und umfassende APM-Lösung für die gesamte Anwendungslieferkette – vom Internet-Rand über die Cloud bis zum Rechenzentrum. Compuware APM unterstützt Kunden bei der proaktiven Problemlösung und leistet damit einen wichtigen Beitrag zu höherer Kundenzufriedenheit, beschleunigt die Markteinführung neuer Anwendungsfunktionalitäten und reduziert Anwendungsverwaltungskosten durch intelligente Analysen und fortschrittliche APM-Automatisierung. Mit mehr als 5.000 APM-Kunden weltweit zählt Compuware zu den Marktführern im “Magic Quadrant for Application Performance Monitoring”. Erfahren Sie mehr über die Führungsposition von Compuware auf dem APM-Markt auf:

http://www.compuware.com/de_de/application-performance-management.html

http://www.researchinaction.de/Vendor%20Selection%20Matrix%20de.html

© 2014, Research In Action GmbH, Vervielfältigung ist untersagt.