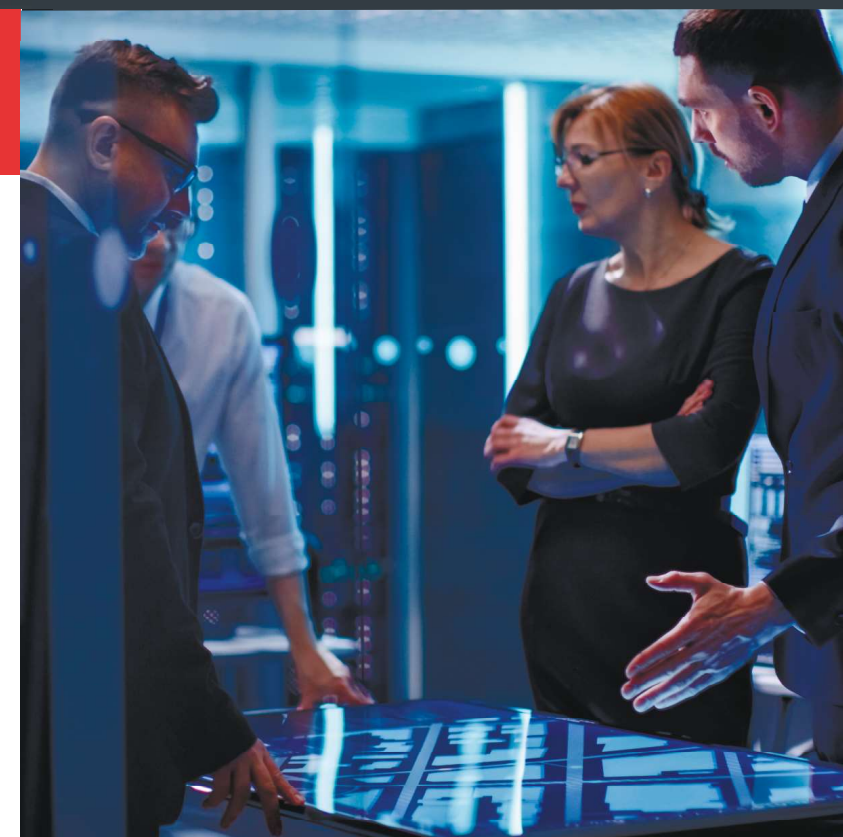


Störungsbehebung ohne im Dunkeln zu tappeln – Incident Management mit VISULOX

Wie bei allen Dingen, insbesondere wenn Menschen Hand anlegen, kann und wird früher oder später etwas fehlerhaft gemacht werden. Und wann immer ein Fehler in der EDV auftritt – sei es ein ausfallender Server, eine nicht verfügbare Applikation oder ein nicht mehr funktionierender Zugang – wird von allen Seiten jede Menge Druck auf die verantwortliche Stelle ausgeübt. Nutzer fordern den Zugang, der Kundendienst will Kunden wieder in den normalen Modus versetzen und die Eskalationsstufen werden schnell gewechselt. In solchen Situationen muss zur Störungsbehebung zunächst einmal analysiert werden, was passiert ist, warum es passiert ist und was jetzt zu tun ist. Zu diesem Zweck werden möglichst viele Informationen, wie Log-Files, verbale Berichte von Kollegen über den Kontext der Störung und weitere Quellen, gesammelt, um ein Gesamtbild zu gewinnen. Leider ist dies jedoch eine mehr als unsichere Art der Informationssammlung, insbesondere wenn ein Nutzer beispielsweise unbemerkt einen Fehler gemacht hat.



VISULOX bietet hingegen mittels der im System gesammelten Informationen vollkommen neue Qualität und Standards für Informationen. Auf Anhieb kann zum Beispiel gesichtet werden:

- ✓ Wer war im System?
- ✓ Welche Server und Applikationen wurden genutzt?
- ✓ Welche Daten/Patches/Updates wurden hochgeladen und installiert?
- ✓ Ausserdem können alle in Frage kommenden Filme identifiziert und somit die möglichen Fehlersituationen direkt angesehen werden.

Diese strukturierten Informationen ermöglichen es, eine Analyse auf der Basis von Fakten durchzuführen, und somit kann wiederum die Störungsursache schnell und zielsicher identifiziert und dadurch behoben werden.

Fazit ist, dass der Betrieb schnell wieder aufgenommen werden kann, Fehlerquellen sind eindeutig identifiziert worden und eventuell mögliche, daraus resultierende Aktionen können gemacht werden, um die Fehlerquelle für die Zukunft auszuschalten.



Alle zur zielsicheren Fehlerbehebung notwendigen Informationen stets schnell abrufbar



Einfache Identifizierung aller relevanten softwaretechnisch aufgezeichneten Filme zur forensischen Untersuchung jedes Problemfalls



Verkürzte Ausfallzeiten und effizientes Vermeiden von Fehlerwiederholung

