

Auswertung von Messaging-Systemen mit **OmniAnalyser**TM

– Möglichkeiten und Szenarien –

von:

Dr. Serguei Dobrinevski,
Dipl.-Ing. Markus Mann

Messaging auf dem Weg vom „High-Tech-System“ zum Utility

- Messaging, speziell in Form von E-Mail, hat sich zu einem der bedeutendsten globalen Kommunikationsfaktoren entwickelt.
- Die Technik zur Teilnahme an der globalen Kommunikation ist heterogen, komplex und erfordert spezielles IT-Wissen.
- E-Mail Systeme sind selbst bei kleinen Unternehmen heute selbstverständlich. Messaging ist kein „High-Tech“ mehr.

Heute sind leistungsfähige Softwarewerkzeuge verfügbar, die eine

- umfassende Analyse und Optimierung von Messaging-Systemen stark vereinfachen und die „Technik“ verbergen.

Kosten für Messaging-Systeme fallen deutlich höher aus als erwartet

- Die Technik zum Betrieb von Messaging-Systemen verursacht hohe Kosten, die relativ gut kalkulierbar und planbar sind.

Die tatsächlich durch e-Mail verursachten Kosten in den

- Unternehmen sind aber bisher kaum bekannt.

In Microsoft Exchange-Netzwerken das sind etwa 300 USD (Giga

- Group) bis 500 USD (Creative Networks) pro User pro Jahr

Eine effiziente Kostenkontrolle wird damit unerlässlich. Dies leisten

- heute Softwarelösungen zur Messaging-Analyse und Kostenrechnung.

Geschäftsprozesse werden zunehmend auf der Basis von Messaging geführt

- Im Rahmen von Business Intelligence und CRM nimmt die Identifikation von Geschäftsprozessen auf der Basis von Messaging-Diensten eine zunehmend wichtigere Rolle ein.
- Messaging ist die Basis für die meisten Implementierungen von Workflow-Anwendungen.
- Zahlreiche Dienste und Dienstleistungen sind allein von einem funktionierenden Messaging-System abhängig.
- Die Optimierung von Geschäftsprozessen wird auch an die Optimierung von Messaging-Systemen gebunden sein.

Organisatorische Vorgänge sind zunehmend von Messaging-Diensten abhängig

- Selbst ohne „höhere Genehmigung“ wird Messaging in der Geschäftskommunikation eingesetzt. Können wir uns darauf verlassen?
- Unter welchen Umständen kann ich eine E-Mail genau so betrachten, wie ein Schreiben auf meinem Firmenbriefbogen?

Was tun, wenn Mitarbeiter trotz die bekannte „Unzuverlässigkeit“

- das Messaging in den kritischen Vorgängen benutzen?

Laufzettel und Formulare werden immer mehr entwickelt (früher mehr auf Lotus, heute zunehmend auf Exchange).

Messaging ersetzt den üblichen Schriftverkehr

- Informationen und Dokumente lassen sich zeitnah und praktisch jederzeit weltweit verteilen.
- Messaging bietet ein hohes Potenzial zur Automatisierung und Rationalisierung von Standardprozessen im Bereich der Unternehmenskommunikation.
- Sichere Verschlüsselungstechnologien machen e-Mail auch in kritischen Bereichen zu einem bedeutenden Kommunikationsmittel.
- Nachweis, Echtheit und Dokumentenfähigkeit von Messaging gewinnen immer mehr an Bedeutung.

Erste gesetzliche Anforderungen an Messaging-Systeme sind bereits verankert

- Der zunehmenden Bedeutung von Messaging-Diensten trägt auch die neuere Rechtsprechung und der gesetzliche Handlungsbedarf Rechnung.
- Im Rahmen der Verordnung zur Überwachung des Post- und Fernmeldeverkehrs (VÜPF) vom 31. Oktober 2001 sind gesetzliche Anforderungen an Messaging-Dienste formuliert. Sie gilt für alle Betreiber der internen Fernmeldenetzen oder Hauszentralen.
- Überwachung muß technisch möglich sein.

Dafür in der Lage zu sein ist für jeden Betreiber eine Pflicht.

Auswertung von Messaging-Systemen fast so selbstverständlich wie bei Telefonie

- Die umfassende Erfassung und Auswertung von Telefonie ist bereits seit Jahren üblich. Wegen der ähnlichen Anforderungen wird auch Messaging in absehbarer Zeit diesen Status erlangen.
- Die umfassende und einfach durchzuführende Erfassung und Auswertung von Messaging-Diensten setzt entsprechende Softwarelösungen zur Erfüllung dieser Aufgaben voraus.
- Die zum Teil komplexen Hard- und Softwarestandards sowie die globale Infrastruktur von Messaging-Systemen muss breit unterstützt werden. Passende Softwarelösungen sind bereits am Markt verfügbar.

Messaging-Systeme lassen sich umfassend auswerten und optimieren

Die Auswertung von Messaging-Systemen kann grundsätzlich qualitativ und quantitativ durchgeführt werden, z.B. nach:

- e-Mail Traffic (nach Größe oder Volumen)
- Empfänger und Absender
- Routen der e-Mails
- Domänen- und Server-Statistiken
- Mailbox-Statistiken
- Statistiken über Zustellungszeiten
- Kostenrechnung
- Verfügbarkeit von Servern und Mailboxen

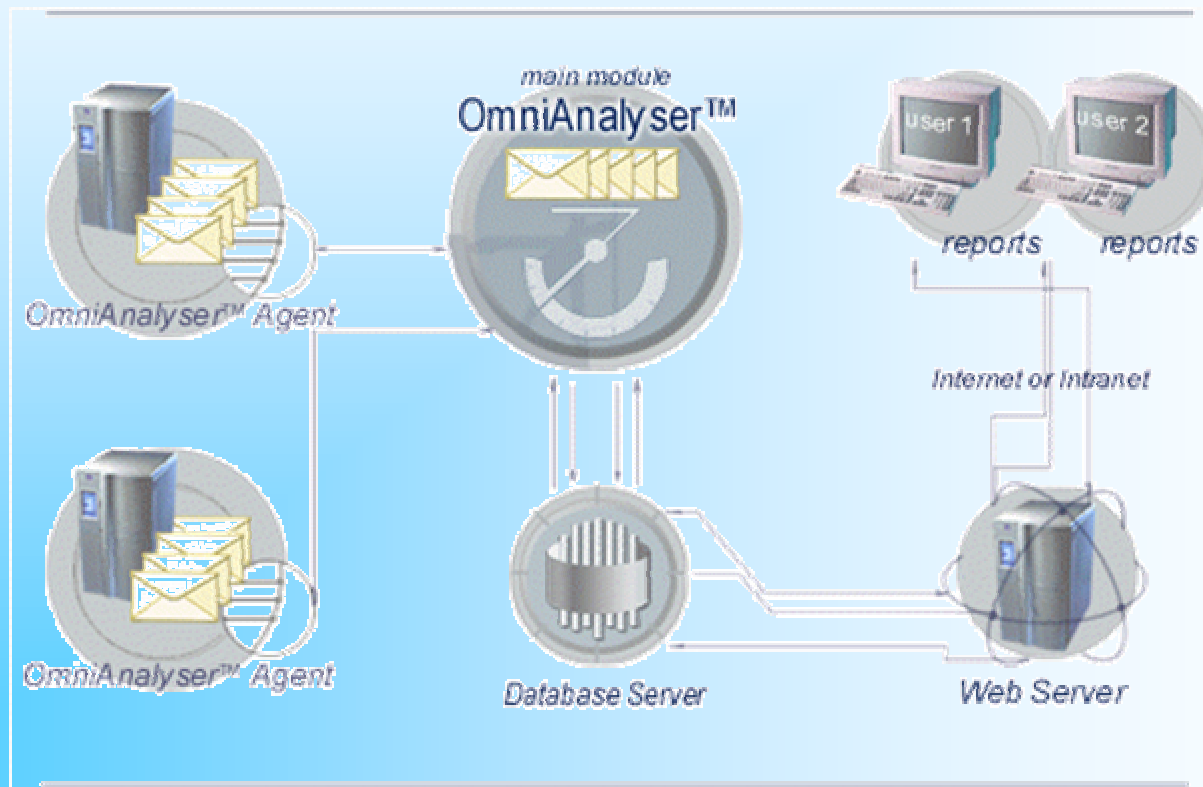
Service Level: zuverlässige Nutzung von e-Mail und Gleichstellung mit Schriftverkehr

- Kritische IT-Kunden fordern objektive Bewertungsmaßstäbe für Messaging-Dienstleistungen.
- Der wachsenden Anzahl neuer IT-Lösungen stehen in immer größerem Umfang Standardlösungen gegenüber, mit denen im Rahmen des Service Level Managements quantitative Maßstäbe für einzelne IT-Leistungen verfügbar werden.
- Service Level Agreements werden eingesetzt z.B.
 - zwischen Outsourcing-Partner und IT-Organisation
 - zwischen verschiedenen Abteilungen einer IT-Organisation
 - im Bereich e-Commerce zwischen Shop-Betreiber und Provider
 - in Call-Centern

OmniAnalyser™: Effiziente Lösung zur Messung des Service Level

- OmniAnalyser™ bietet eine umfassende Analyse und Auswertung von Messaging-Systemen und ihrer Kennzahlen (Metriken) hauptsächlich im MS Exchange und Lotus-Umfeld.
- Die Qualität des Service Levels wird exakt gemessen und ist für jeden Vertragspartner transparent und eindeutig nachvollziehbar.
- OmniAnalyser™ liefert die Kompetenz, SLAs präzise zu formulieren bzw. umgekehrt deren Erfüllung exakt zu prüfen.
- Die flexible Architektur der Software passt sich den Erfordernissen der gegebenen IT-Landschaft an.

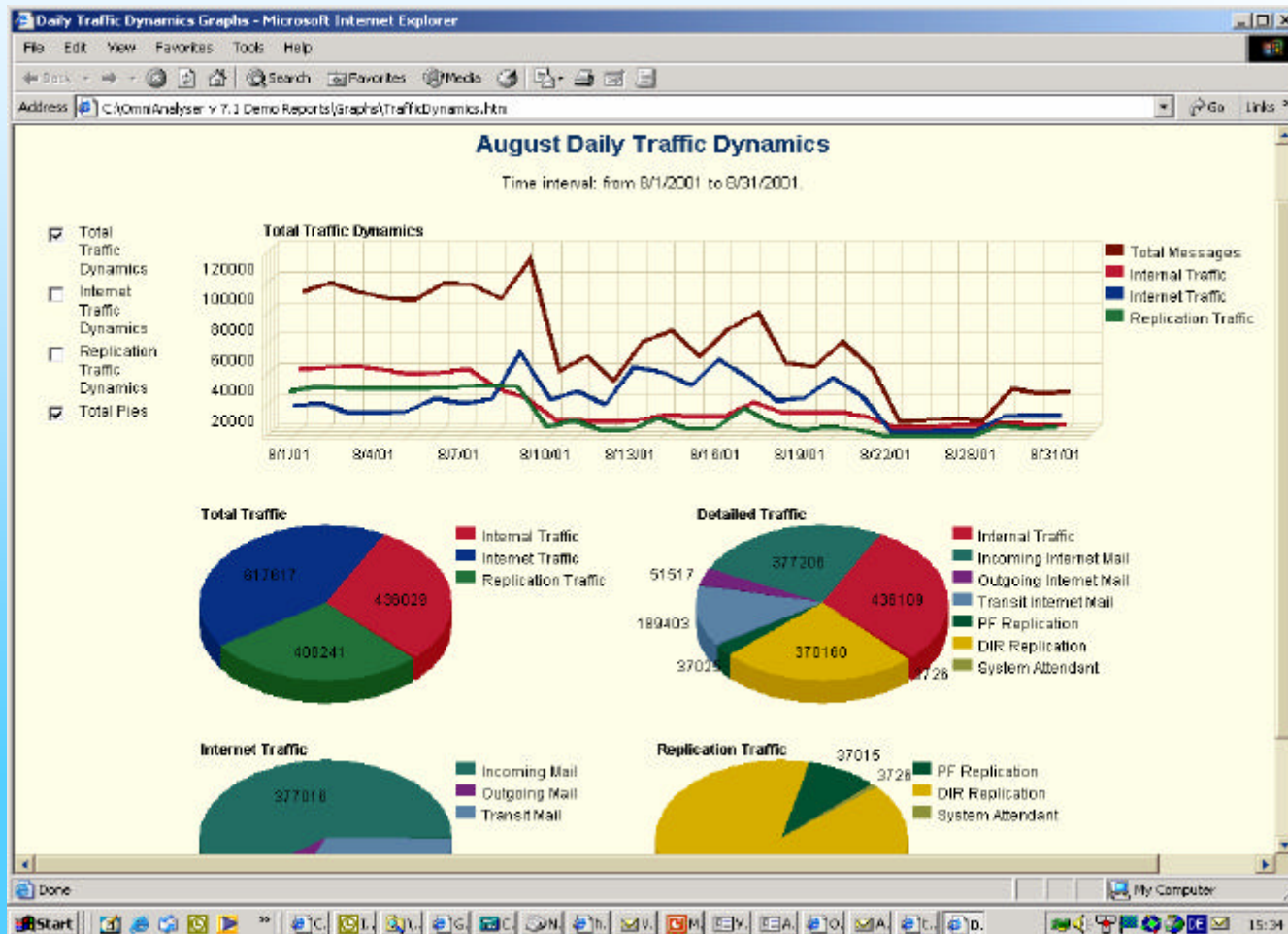
OmniAnalyser™: Effiziente Lösung zur Messung des Service Level (2)



Kostenrechnung mit OmniAnalyser™: Anwendung, Modalitäten und Vorteile

- Der allgegenwärtige Kostendruck sowie SLAs zwingen IT-Organisationen und -Dienstleister zur Durchführung einer Kostenrechnung, um exakte Abrechnung von IT-Leistungen.
- Kostenrechnung nimmt im Controlling und im Reporting an das Management eine zentrale Rolle ein.
- Kostenrechnung macht IT-Leistungen untereinander und zwischen verschiedenen IT-Service-Providern vergleichbar.
- OmniAnalyser™ ermöglicht IT-Service-Providern diese exakte und transparente Erfassung und Berechnung der Kosten von Messaging Systemen bei einfachster Bedienbarkeit.

Auswertungen mit OmniAnalyser™: Traffic



Geschäftsrelevante Auswertung von Messaging-Systemen

- Kundenservice und Call-Center
- Workflow-Kontrolle im Unternehmen
- Knowledge-Discovery (Business Intelligence)
- Optimierung und Planung der Messaging-Infrastruktur
- Kostenstellenrechnung

Auswertungen mit OmniAnalyser: Messages

events - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Print Copy Paste

Address <file:///C:/OmniAnalyser%20v%207.1%20Demo%20Reports/tableMakerASP.htm?root=events> Go Links

OmniAnalyser™ 7.1 **hypersoft**

Rows on Page:

Events

Message: c=jp;a= ;p=globalenterprise;l=tokyo-000331154639z-1246

Page 1. Currently viewing 1 through 12 of 12 total items.

Event	Event Time	Occured At	Partner
Submission	06.08.2001 15:47:14	TOKYO	/o=globalenterprise/ou=japan/cn=configuration/cn=servers/cn=tokyo/cn=microsoft private mdb
Transfer Out	06.08.2001 15:47:23	TOKYO	/o=globalenterprise/ou=japan/cn=configuration/cn=servers/cn=osaka/cn=microsoft mta
Transfer In	06.08.2001 15:47:30	OSAKA	/o=globalenterprise/ou=japan/cn=configuration/cn=servers/cn=tokyo/cn=microsoft mta
Rerouted	06.08.2001 15:50:53	OSAKA	/o=globalenterprise/ou=japan/cn=configuration/cn=connections/cn=x400 (osaka)
Rerouted	06.08.2001 16:00:56	OSAKA	/o=globalenterprise/ou=japan/cn=configuration/cn=connections/cn=x400 (osaka)
Rerouted	06.08.2001 16:21:03	OSAKA	/o=globalenterprise/ou=japan/cn=configuration/cn=connections/cn=x400 (osaka)
Rerouted	06.08.2001 16:41:10	OSAKA	/o=globalenterprise/ou=japan/cn=configuration/cn=connections/cn=x400 (osaka)
Rerouted	06.08.2001 17:01:15	OSAKA	/o=globalenterprise/ou=japan/cn=configuration/cn=connections/cn=x400 (osaka)
Rerouted	06.08.2001 17:11:22	OSAKA	/o=globalenterprise/ou=japan/cn=configuration/cn=connections/cn=x400 (osaka)
Transfer Out	06.08.2001 19:17:26	OSAKA	/o=globalenterprise/ou=japan/cn=configuration/cn=connections/cn=x400 (osaka)
Transfer In	06.08.2001 19:17:27	HAMBURG	/o=globalenterprise/ou=germany/cn=configuration/cn=connections/cn=backbone germany-japan
Transfer Out	06.08.2001 19:17:46	HAMBURG	/o=globalenterprise/ou=germany/cn=configuration/cn=servers/cn=hamburg/cn=microsoft mta

© Hypersoft Information Systems, 1999-2002

Done My Computer

Das Unternehmen: Hypersoft Informationssysteme GmbH

Gründung:	1993 in Berlin, durch Dr. S. F. Dobrinevski
Geschäftssitz:	seit 1997 in München
Mitarbeiter:	26
Vertrieb:	weltweit
Produkte:	OmniAnalyser™ und OmniContext™
Internet:	www.hypersoft.com

Hypersoft ist führender Anbieter von Softwareprodukten für die Analyse von unternehmensweiten Messaging Systemen.

Vielen Dank!

serguei.dobrinevski@hypersoft.com

markus.mann@hypersoft.com