

Mange penge i at fokusere på driftssikkerhed



EN DRØM
OM SIKKERHED

KRONIK

Afsalgssupport-direktør
Torben Rick, Tele Danmark
Erhverv Data Divisionen

Både offentlige og private virksomheder har bundet den decentrale datakraft sammen i netværk, som er en central del af den totale IT-kraft i virksomheden. Det er af vital betydning, at netværkene fungerer optimalt og at alle tilkoblede enheder har adgang til netværket.

Edb-systemer og -netværk er avancerede konstruktioner, der skal overvåges, kontrolleres, passes og plejes. Ellers bliver de overbelastede, bryder ned eller fungerer u hensigtsmæssigt. Virksomheder investerer ikke i IT for anlæggets egen skyld, men for at kunne drive sin forretning bedst muligt. Derfor er det afgørende for det daglige arbejde, at driftsforstyrrelser klares så hurtigt som overhovedet muligt.

Den komplekse sammensætning

Når talen falder på edb-sikkerhed, er det næsten altid faren for, at nogen skal bryde ind i systemet og stjæle data, plante virus eller noget andet dramatisk, man tænker på. Men hvis virksomhederne for alvor ønsker at sikre sig mod at miste penge – og endda særdeles mange penge – burde man måske koncentrere sig mere om en anden form for sikkerhed, nemlig driftssikkerhed

af opgaver og aktiviteter, der tilsammen udgør hele virksomhedens eksistens, er i dag bundet sammen af edb-systemerne i virksomheden. Systemerne har altså strategisk betydning, og mange virksomheder ophører med at fungere, når »edb'en går ned«.

Kravet til virksomhedens informationsteknologi er stærkt voksende. Det er ikke længere nok kun at fokusere på hardware og software, på løsninger eller på specifikke systemer.

Det er nødvendigt at se sammenhængene mellem behov, strategi, teknologiens og menneskenes muligheder. Et overblik over disse sammenhænge vil kunne resultere i en helhedsløsning, som effektivt udnytter teknologien fuldt ud.

Hvad koster det?

Normalt måler virksomhederne omkostningerne som den tid, personer i organisationen bruger på at undvære arbejdspladsen. Hvis f.eks. en router er nede, så registreres nede-tid x antal brugere x lønomkostninger. Regnestykket kunne se således ud: 8 timer x 100 brugere x 150 kr. = 120.000 kr. for én dag uden router.

Men virksomhederne glemmer at medregne den tid, der går med frustrationer over, at systemet kører alt for langsomt eller slet ikke kører. For slet ikke at tale om hvad det koster, at lageret ikke kan sende varer ud på grund af



Salgssupport-direktør Torben Rick, Tele Danmark Erhverv Data Divisionen. (Foto: J. Tønnesen)

driftsproblemer, at fakturaer bliver forsinket på grund af driftsproblemer, at kunderne oplever dårlig service, at... Listen over egentlige omkostninger er lang.

Selv hvis man blot indregner de faktiske lønomkostninger, bliver det dyrt. Det er meget realistisk, at en server er nede 4 pct. af tiden (70 timer/år). Med 50 brugere i 70 timer til blot 150 kr. i timen koster det virksomheden over en halv

million (525.000 kr.) om året i spildt arbejdstid.

Skjulte omkostninger

Men omkostningerne ved spildt arbejdstid er for intet at regne sammenlignet med de skjulte omkostninger.

Hvad kostede det f.eks., da et samspil af uheldige omstændigheder (routerfejl) fik America Online

til at gå off-line i 19 timer? Firmaets driftsfolk havde installeret en software-opgradering, og da de prøvede at sætte systemet i drift igen, virkede det ikke. De gik i krig med at lede efter softwarefejl, men fejlen lå et helt andet sted: Firmaets internet-udbyder havde sendt forkerte konfigurationsoplysninger til dets routere, og det blev ikke opdaget, fordi systemet var taget ned. Brugere af systemet fik en gratis brugsdag som erstatning for den tabte onlinetid. Pris: 3 millioner dollars.

Øjnene stift rettet mod nettet

Der er altså al mulig grund til at tage driftssikkerheden alvorligt. Den bedste måde at sikre virksomhedens edb-system mod nedbrud og driftsforstyrrelser er at sørge for overvågning af netværket.

Det kan minimere driftsmæssige problemer. I visse situationer kan de helt undgås, nemlig ved kontinuerlig overvågning og fjernstyret fejlretning af netværksudstyr og arbejdspladser.

Netværksovervågning koster kun en brøkdel af, hvad virksomhederne risikerer at miste ved, at systemet bryder ned. Virksomhederne får hurtigt registreret potentielle problemer, og det er muligt at reagere øjeblikkeligt – ofte inden fejlene mærkes på driften. Fejlene kan ofte rettes uden, at man behøver at sende en tekniker til virksomheden, og der foregår en systematisk opfølgning på alle problemer, indtil de er løst.

Overvågning af netværket betyder også, at virksomheden får overblik over, hvordan edb systemet udnyttes. Hvis der er for lidt ram i routerne eller hvis der er for lidt plads på serveren, kan udstyret opgraderes, inden det giver driftsmæssige problemer.