

QUNIS | DAY
2022

QUNIS DAY 2022

Manage the Revolution

MASTERCLASS #1

DATA & ANALYTICS UMGEBUNGEN

QUNIS Care & Run:

So läuft's rund mit dem Betrieb Ihrer Data & Analytics Umgebung

// RALPH GATTINGER

Senior Consultant Strategy, BI & Data Management

Lead of Unit Strategy

// LAURA ESSER

Sales Managerin

Agenda

Was wir heute mit Ihnen vorhaben:

MASTER CLASS #1 | Data & Analytics Umgebungen

— Begrüßung, Vorstellung und Ablauf

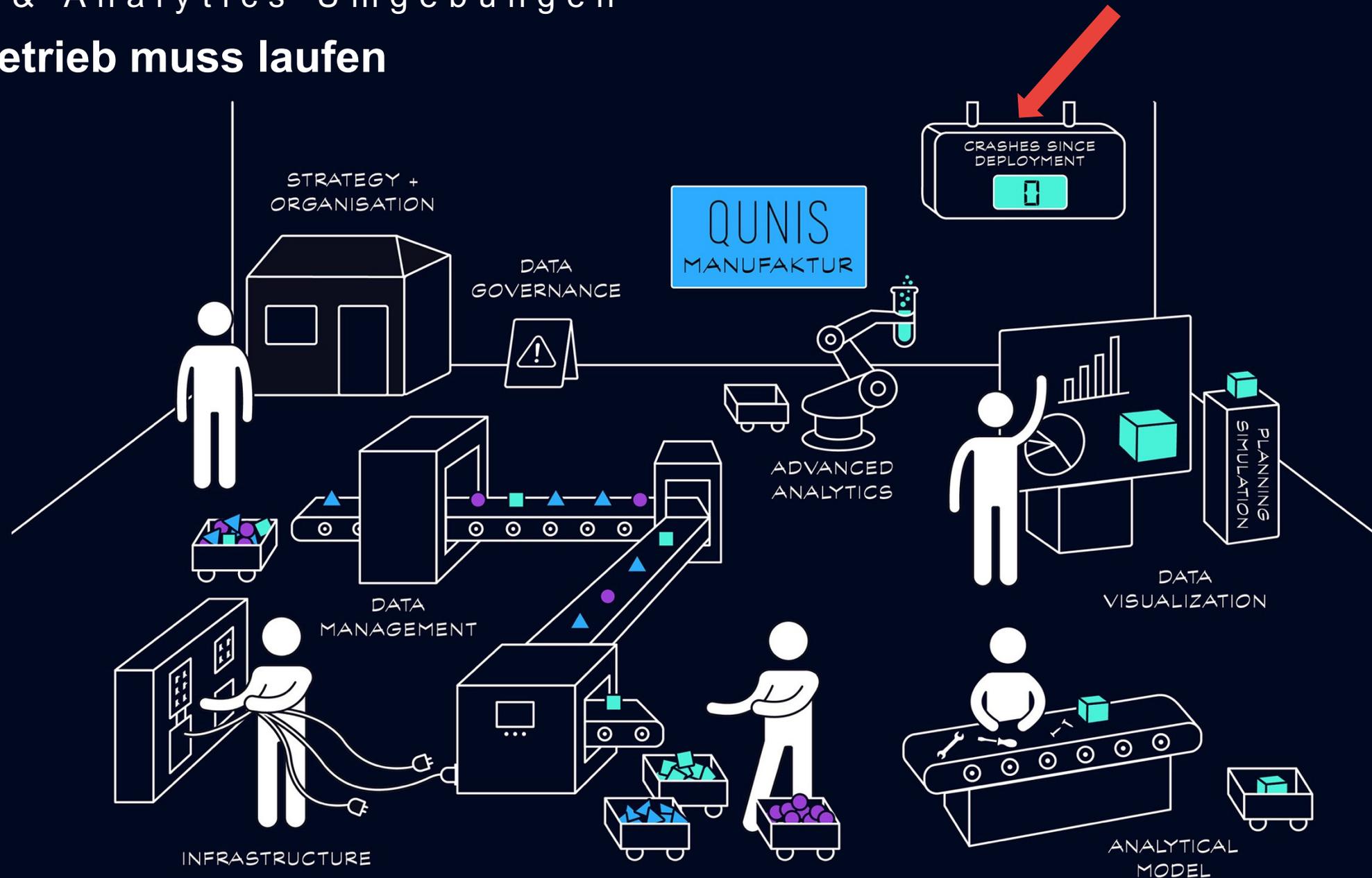
— Einordnung Betrieb einer Data & Analytics Umgebung

— MASTERCLASS Interactive

— Wichtige Komponenten des Betriebs

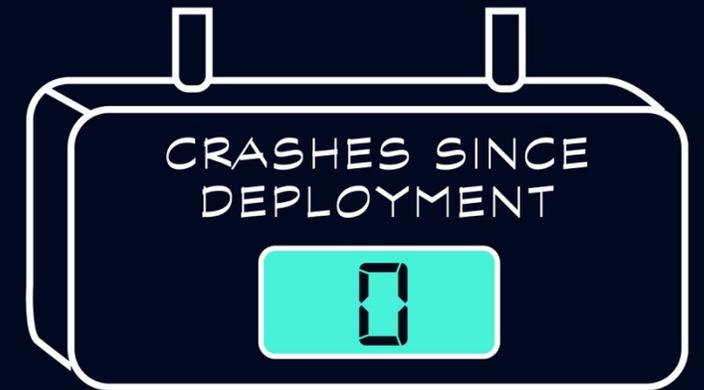
— Take-aways und Diskussion

Der Betrieb muss laufen



Einordnung

- Im Betriebssupport werden Anfragen und Vorfälle im Rahmen des Betriebs koordiniert und abgearbeitet
- Der Betriebssupport wird häufig nicht von dem Entwickler-Team realisiert, sondern von einem eigenen Betriebsteam
- Dabei ist zu unterscheiden, für welchen Teil der analytischen Initiative Betriebssupport geleistet werden soll (Infrastruktur / Applikation)
- Der Betriebssupport ist verantwortlich für das Monitoring, Housekeeping und Administration zugeordneter Data & Analytics Komponenten
- Ebenso führt der Betriebssupport technische Anpassungen (Deployments, Release-Upgrades) durch



Ziele

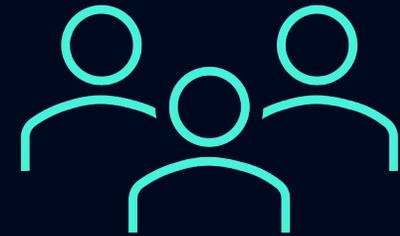
- **HOHE VERFÜGBARKEIT:** Voraussetzungen für verlässliche Entscheidungsfindung
- **REDUZIERTES RISIKO:** Frühzeitige Erkennung von prozessualen und infrastrukturellen Engpässen
- **SAUBERE PROZESSE:** Schnelle Fehlerbehebung im Fall der Fälle und so Gewährleistung der User-Akzeptanz
- **WIRTSCHAFTLICHKEIT:** Durch rechtzeitigen Eingriff werden Standzeiten und Ausfallkosten vermieden



Wissen, wo es brennt!

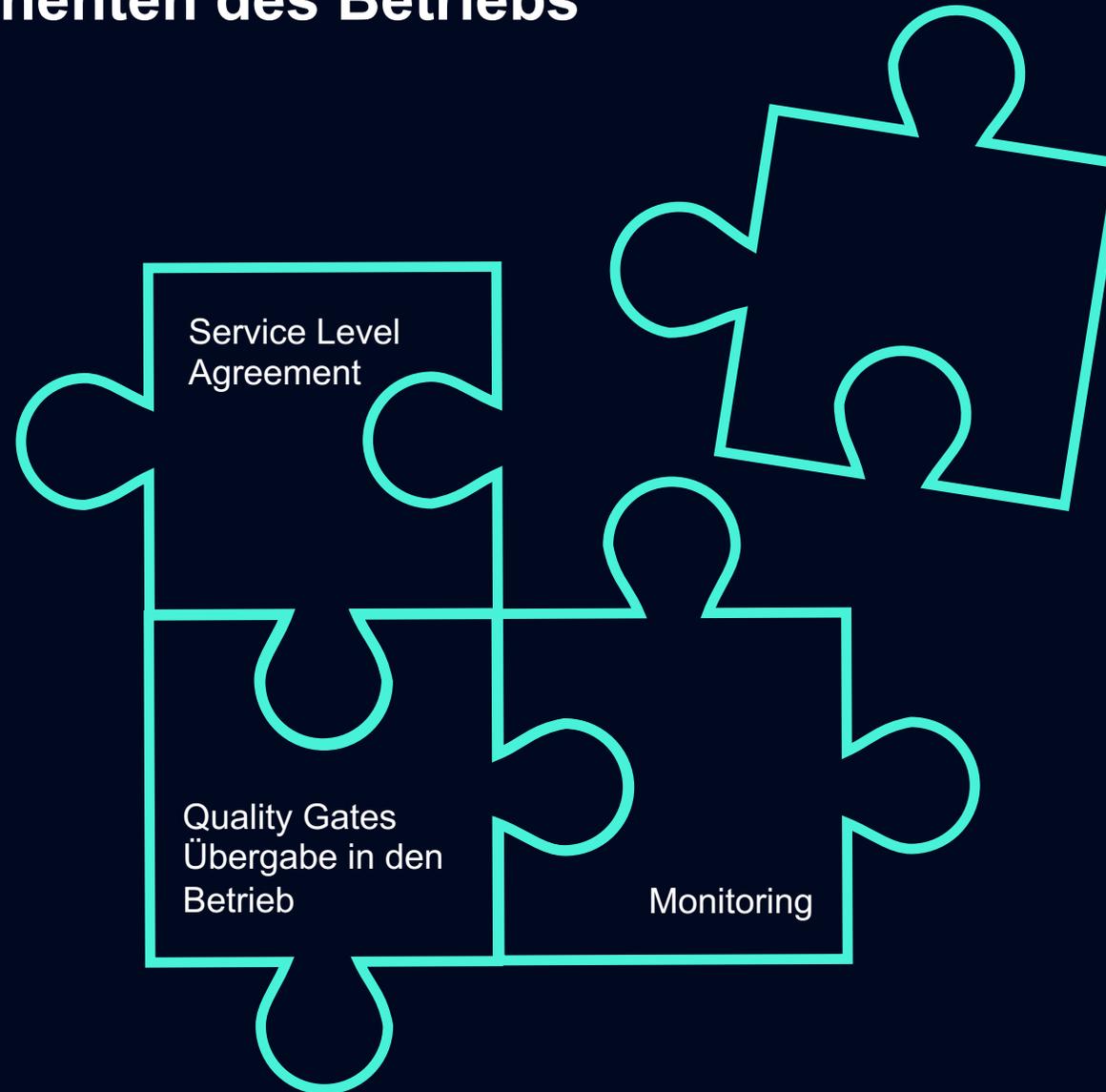
Masterclass Interactive

- Bitte schreibt auf die in den Umschlägen befindlichen Karten Eure Erfahrungen, Herausforderungen und Wünsche auf, die ihr im Rahmen des Betriebs gemacht hast und/oder die ihr erwartet
- Nach 10 Min. tragen wir die Ergebnisse zusammen, klassifizieren und besprechen diese



Interactive

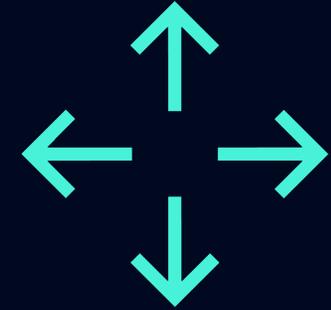
Wichtige Komponenten des Betriebs



Wichtige Komponenten des Betriebs

Deployment – Übergabe in den Betrieb

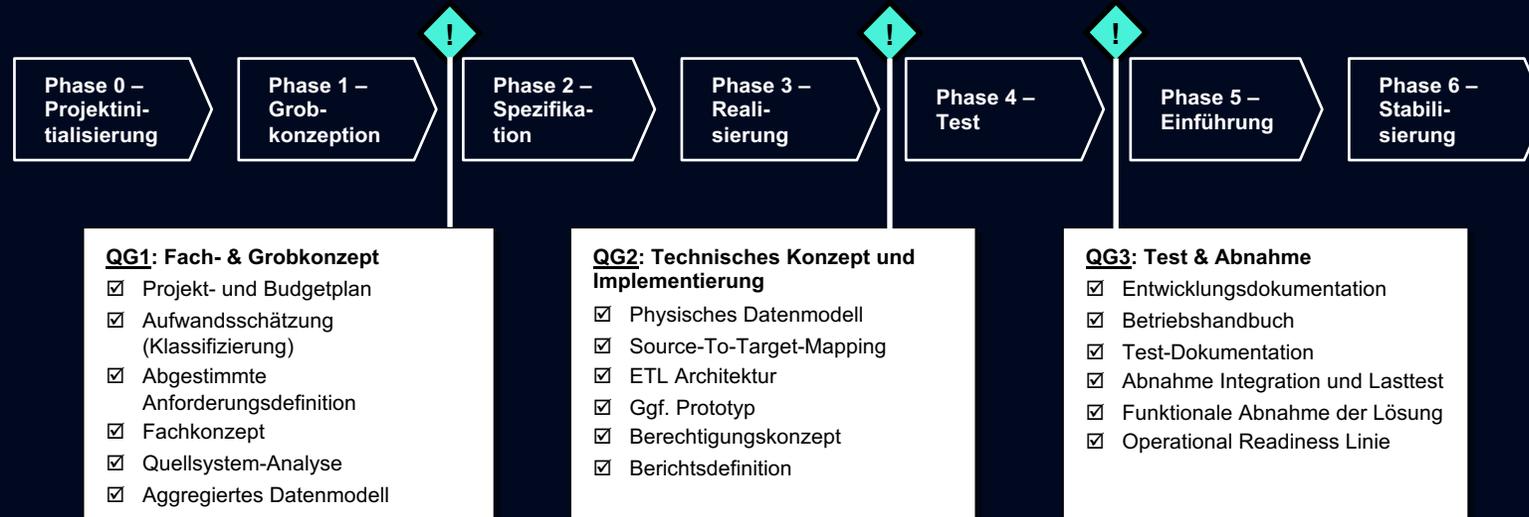
- Es kann nützlich sein, Vereinbarungen für Deployments im Abnahme- und Produktionssystem zu treffen – zum Beispiel:
 - Es wird nur installiert, was vorher belegbar getestet wurde
 - Es existiert eine Installationsanleitung, die eindeutig und klar definiert ist
 - Deployments werden grundsätzlich vom Entwicklungsteam begleitet
- Für das Deployment von ETL-Prozessen und Datenbanken eignen sich häufig automatisierte Deployments



Sind alle Akzeptanzkriterien erfüllt und ist eine Solution komplett, gilt es diese in die Produktivumgebung zu überführen, um sie allen relevanten Usern bereitzustellen.

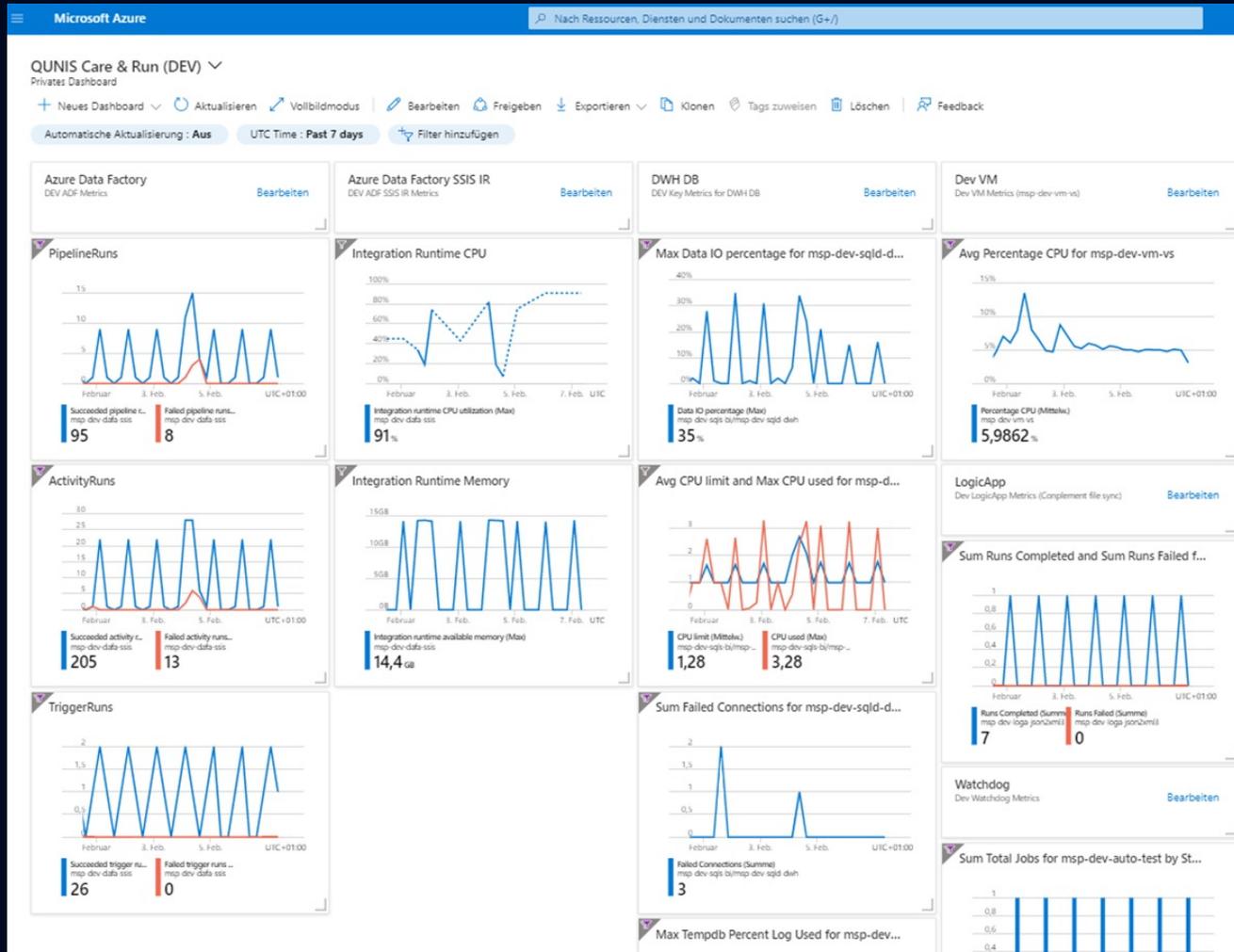
Wichtige Komponenten des Betriebs

Quality Gates bei der Übergabe



! Quality Gate → Harte Entscheidung über Wechsel in die nächste Projekt-Phase

Wichtige Komponenten des Betriebs Monitoring



- Überwachung von wichtigen Metriken
- Automatisierte Benachrichtigungen von
 - dem System
 - der Datenbank
 - den Komponenten / Engine
- Entwicklung von Frühwarnsystemen / Watchdogs

Wichtige Komponenten des Betriebs

Klärung spezifischer SLAs

- Im Falle einer Auslagerung des Supports oder Teilen daraus sollten folgende Leistungselemente mit dem Dienstleister geklärt werden:
 - Zugang zu einem Service-Portal
 - Beschreibung von Performance- und Ressourcen-Monitoring
 - Definition von Housekeeping-Aufgaben
 - Durchführung von Sicherheitsupdates und Patches
 - Regelung der Deployments
 - Definition von Support-Zeiten
 - Beschreibung des Problem- und Vorfallmanagements
 - Definition von Priorität und Service Level
 - Festhalten von Bearbeitungsrichtlinien
 - Beschreibung von nicht enthaltenen Leistungen, z. B. Projektarbeiten



Ein Service Level Agreement beschreibt die Tätigkeiten innerhalb eines Supports einer Data & Analytics Lösung durch interne oder externe Personen.

Dabei sind die Maßnahmen, Service Level und Prozesse zu beschreiben.

Take-aways & Diskussion

Data & Analytics Lösungen sind anders - in jeder Schicht gibt es andere Anforderungen und Wissensbedarfe an das Betriebs- und Betreuungsteam - bereiten Sie sich darauf vor!

Es lohnt sich, wie generell bei Data & Analytics Vorhaben, sich eine Strategie für den Betrieb zu überlegen. Z. B. fällen Sie da die Entscheidung, wie sich das Team zusammensetzt.

Achten Sie auf eine saubere Übergabe von der Entwicklung in den Betrieb – legen sie Quality Gates fest, bevor Neuentwicklungen und Erweiterungen in den Betrieb gehen.

Überlegen Sie, wie Sie die Maschine durch Monitoring und Event-Meldungen bei der Wartung und Pflege unterstützen können, bevor es zu einem Engpass kommt.

Klären Sie die Verantwortlichkeiten im Supportprozess – eine RACI Matrix (Responsible – Accountable - Consulted – Informed) hilft dabei. Das spart Diskussionen und Zeit im Fall der (Support-) Fälle.

Wichtige Komponenten des Betriebs

Beschreiben Sie wichtige Supportprozesse

U = User, BI = BI Team, A = Automatisch

Start	Anfrage	Impact	Verantwortlich	Was ist zu tun	Bewertung
U	Passwort vergessen/abgelaufen → SSO funktioniert nicht	Frontend			
U	Kennzahl missverständlich/ falsch	Backend			
A	Fehlgeschlagener Load Mail Betreff: ABBRUCH im Ladelauf	Backend			
A	Quellsystem Fehler Mail Betreff: Quellsystem-Extraktion verspätet	Backend			
A	Konsistenzfehler im Ladelauf Mail Betreff: Identifizierte Konsistenzfehler	Backend			
U/BI	Schlechte Performance/lange Laufzeiten (bei Berichts- /Report -Aufrufen)	Frontend (Backend)			
U/BI (A)	Performance Probleme (Load) (<i>Infomail per Feature</i>)	Backend			
U/BI	Validierung der Daten (Falsche/Fehlende Daten) der Anwender stellt fest, dass ihm z. B. Produktionsdaten fehlen (hier ist das „Nachfüllen“ gemeint)	Backend (Frontend)			
U/BI	Abbruch eines Berichtsaufrufs Anwender ruft Bericht auf, der bricht nach einer bestimmten Zeit ab (mit Fehler/ohne Fehler)	Frontend Backend			
U/BI	Berichtsaufruf schlägt fehl ein Link auf ein Bericht oder ein eingebetteter Bericht lässt sich nicht öffnen (z. B. aus einem Berichtsportfolio heraus)	Frontend Backend			

QUNIS | DAY
2022

VIELEN DANK

QUNIS GmbH
WWW.QUNIS.DE

Flintsbacher Straße 12
83098 Brannenburg

Phone: +49 8034 99591 0
E-Mail: team@qunis.de