

7 Tipps, um neue Techniker für den Bereitschaftsdienst fit zu machen

7 Tipps, um neue Techniker für den Bereitschaftsdienst fit zu machen

Bevor die DevOps-Idee aufkam, erstellten Entwickler Produkte, Services und Infrastrukturen, doch die Verantwortung für deren Wartung wurde auf die Bediener, also die System- oder IT-Administratoren, übertragen. Die DevOps-Idee hebt die Trennung zwischen den Operations- und Entwicklerteams auf, sodass alle Beteiligten für die Systemzuverlässigkeit zuständig sind.

Durch die Übernahme der DevOps-Idee für Opsgenie haben wir uns gegen ein gesondertes Operations-Team entschieden. Stattdessen sind die Entwicklerteams für den Betrieb der selbst erstellten Systeme verantwortlich, und ihre Einsatzfähigkeit im Bereitschaftsdienst spielt eine wichtige Rolle, um Services zuverlässig am Laufen zu halten.

Wenn daher neue Techniker zu uns stoßen, ist es für uns immer eine Herausforderung, sie auf ihren Bereitschaftsdienst vorzubereiten. Andernfalls kann der erste Tag im Bereitschaftsdienst furchterregend sein, sowohl für die Techniker als auch für die Organisation. Bevor Techniker Bereitschaftsdienst leisten können, müssen sie sich zunächst mit dem Konzept vertraut machen, sie müssen Probleme beim Technologieportfolio kompetent diagnostizieren und beheben können, Zugang zu den relevanten Tools und Konten haben und über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen. In diesem Leitfaden behandeln wir sieben Tipps, wie Sie die neuen Techniker in Ihrem Team für den Bereitschaftsdienst fit machen.

Inhalt

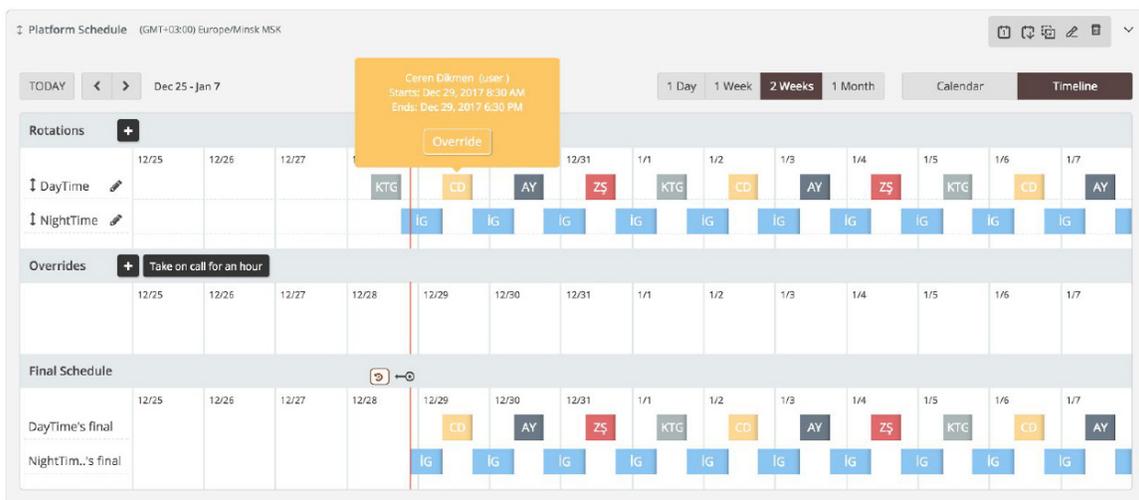
- | | |
|-----------|---|
| 4 | 1. Erklären Sie die Grundlagen zu Bereitschaftsplänen und Eskalationen. |
| 5 | 2. Legen Sie Regeln für Alarmbenachrichtigungen für sie fest. |
| 7 | 3. Stellen Sie sicher, dass sie über die richtigen Tools und die korrekten Zugriffsrechte verfügen. |
| 8 | 4. Stellen Sie sicher, dass sie Ihre Infrastruktur und das Technologieportfolio kennen.
5. Schulen Sie sie in der Anwendung relevanter Diagnose-Tools. |
| 9 | 6. Legen Sie Regeln für Benachrichtigungen zum Bereitschaftsplan für sie fest. |
| 10 | 7. Definieren Sie ihre Verantwortlichkeiten als Ersthelfer bei Vorfällen. |

Tipp 1

Erklären Sie die Grundlagen zu Bereitschaftsplänen und Eskalationen.

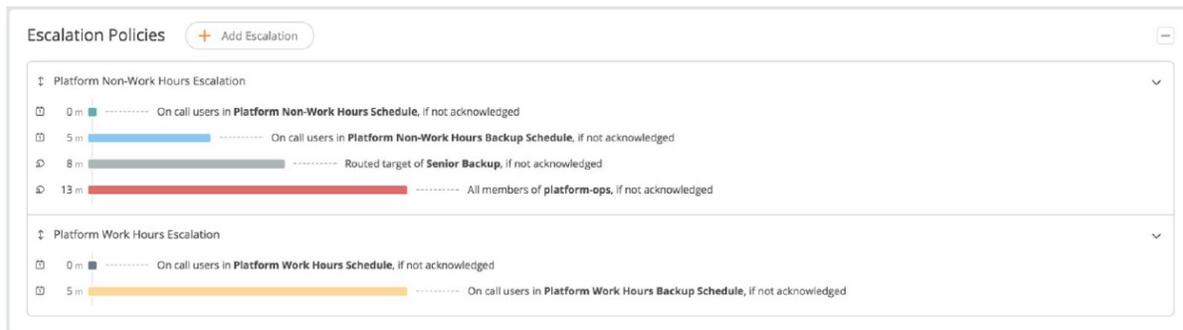
Für zukünftige Bereitschaftsdienste sollte ein Teammitglied zunächst einmal ein grundlegendes Verständnis der Bereitschaftspläne und Eskalationen des Teams haben, in denen festgelegt ist, wer zu einer bestimmten Zeit Bereitschaftsdienst hat und einen Vorfall gegebenenfalls eskalieren kann.

Je nach Anforderungen Ihrer Organisation kann ein Bereitschaftsdienst sehr anspruchsvoll werden. Unser Bereitschaftsdienst für Opsgenie weist verschiedene Turnusse für die Tages- und Nachtschichten auf, und es gibt einen primären und einen sekundären Bereitschaftsplan, wobei der sekundäre Plan als Rückfallebene für Alarme dient, die dem Bereitschaftstechniker entgangen sind.



Zeitplan für Arbeitsstunden

Unser Bereitschaftsdienst verfügt außerdem über geeignete Eskalationsverfahren, falls ein Techniker im Verkehr stecken bleibt, sein Handy-Akku leer ist oder er einfach nicht über das nötige Wissen verfügt und deshalb den Alarm eskalieren muss.



Eskalationsrichtlinien – Arbeitsstunden/arbeitsfreie Zeit

Tipp 2

Legen Sie Regeln für Alarmbenachrichtigungen für sie fest.

Bereitschaftstechniker sollten immer erreichbar sein. Stellen Sie sicher, dass neue Mitarbeitende Regeln festgelegt haben, wie sie im Fall eines Alarms benachrichtigt werden können.

Als Best Practice können Sie die Klassifizierung von Alarmen vorschlagen, sodass verschiedene Benachrichtigungsregeln auf Basis der Dringlichkeitsstufe von Alarmen verwendet werden. Für Alarme mit hoher Dringlichkeitsstufe verwenden Sie eine Kombination aus mobilen Push- und Sprachbenachrichtigungen. Für Alarme mit geringer Dringlichkeitsstufe oder solchen, die nur der Information dienen, können Sie die Methoden E-Mail, SMS, mobile Push- oder Sprachbenachrichtigungen auswählen oder diese Benachrichtigungen abstellen, um Alarm-Fatigue zu vermeiden.



Regeln für Alarmbenachrichtigungen

Sie sollten außerdem sicherstellen, dass sich neue Techniker für die zugehörigen Slack-Kanäle (oder auch andere Plattformen) registriert haben. Hier sind die Kanäle, zu denen wir unsere neuen Mitarbeitenden einladen:

- #deployment, #deploy-status: Das sind die Kanäle, in denen der Status und jeder Schritt einer Deployment-Aufgabe veröffentlicht werden.
- #operations: Das ist der Kanal, in dem Produktionsalarme veröffentlicht werden.

Um weitere Informationen zur Slack-Integration von Opsgenie zu erhalten, [laden Sie](#) unsere Kurzbeschreibung zur Technologie herunter.

Tipp 3

Stellen Sie sicher, dass sie über die richtigen Tools und die korrekten Zugriffsrechte verfügen.

Das erklärte Ziel ist es, die Reaktion auf die kritischsten Vorfälle zu beschleunigen, daher müssen Bereitschaftstechniker in der Lage sein, das Problem zu klassifizieren, es unterwegs zu lösen und bei Bedarf ein Fix zu schicken; und hierzu ist das Management des Deployment-Prozesses erforderlich. Stellen Sie sicher, dass sich der Techniker mit den erforderlichen Befehlen auskennt und für die Umgebungen über die relevanten Zugriffsrechte verfügt, um ein effektives Arbeiten zu ermöglichen.

Es folgt eine Liste, die je nach Aufgabe variieren kann:

- VPN
- SSH-Anmeldeinformationen
- sudo-Zugriffsberechtigungen
- ChatOps-Befehle
- Link zu Runbooks

Das erklärte Ziel ist es, die Reaktion auf die kritischsten Vorfälle zu beschleunigen, daher müssen Bereitschaftstechniker in der Lage sein, das Problem zu klassifizieren, es unterwegs zu lösen und bei Bedarf ein Fix zu schicken; und hierzu ist das Management des Deployment-Prozesses erforderlich. Stellen Sie sicher, dass sich der Techniker mit den erforderlichen Befehlen auskennt und für die Umgebungen über die relevanten Zugriffsrechte verfügt, um ein effektives Arbeiten zu ermöglichen.

Tipp 4

Stellen Sie sicher, dass sie Ihre Infrastruktur und das Technologieportfolio kennen.

Wenn Sie die Infrastruktur Ihrer Organisation kennen, können Sie auch schnell die Ursache eines Problems nachvollziehen. Sie können Probleme häufig schneller lösen, weil Sie wissen, wie das System angelegt ist. Veranstalten Sie Sitzungen, um die Infrastruktur und das Technologieportfolio im Rahmen Ihres Onboarding-Prozesses zu erläutern und dieses Wissen so weiterzugeben. Stellen Sie sicher, dass die zugehörige Dokumentation aktuell ist und alle Bereiche abdeckt wurden.

Tipp 5

Schulen Sie sie in der Anwendung relevanter Diagnose-Tools.

Jedes Team nutzt andere Tools, um die betriebliche Integrität, die Anwendungsleistung, die Ressourcennutzung usw. zu verfolgen, deshalb sollten sich Bereitschaftstechniker mit den verwendeten Tools vertraut machen. Wir haben hier einige Tools aufgeführt, in denen wir unsere neuen Mitarbeitenden schulen:

New Relic Insights:

Damit können Sie ein komplexes Problem identifizieren, indem Sie in den meisten Szenarien den richtigen Vorfall mit den korrekten Metriken in sehr kurzer Zeit abfragen. Bei Opsgenie verwenden wir New Relic Insights, um Daten abzufragen, die wir aus Anwendungen generieren. Ein Bereitschaftstechniker sollte sich mit den an New Relic gesendeten Metrikdaten vertraut machen und sich mit der NRQL (New Relic-Abfragesprache) gut auskennen.

Amazon CloudWatch:

Opsgenie überwacht fast alle verwendeten AWS-Services über CloudWatch und gewährt so transparente Einblicke in die Ressourcennutzung, die Anwendungsleistung und die betriebliche Integrität. Ein Bereitschaftstechniker sollte die Grundlagen des CloudWatch-Services beherrschen und wissen, welche Metriken, Protokolle und Grafiken in der AWS Console zur Analyse von Vorfällen vorliegen.

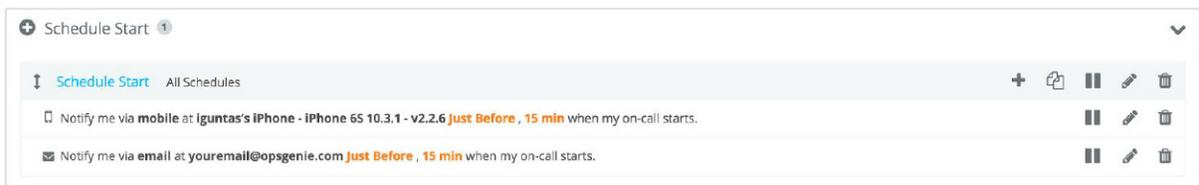
Graylog:

Opsgenie speichert Kundenprotokolle in Graylog, daher sollten Bereitschaftstechniker über die unterschiedlichen Protokollarten und ihre Nutzung informiert werden. Die Techniker sollten auch mit der Suchfunktion von Graylog vertraut sein, weil dafür Kenntnisse des Elasticsearch-Datenschemas erforderlich sind.

Tipp 6

Legen Sie Regeln für Benachrichtigungen zum Bereitschaftsplan für sie fest.

Techniker sollten unbedingt wissen, wann der Bereitschaftsdienst ansteht. Stellen Sie daher sicher, dass Ihre neuen Mitarbeitenden Regeln für Benachrichtigungen zum Bereitschaftsplan konfiguriert haben – also Benachrichtigungstermine vor Beginn des Bereitschaftsdiensts und eine geeignete Benachrichtigungsmethode –, damit diese rechtzeitig vor ihrem Einsatz informiert werden.



Regeln für Benachrichtigungen zum Bereitschaftsplan

Tipp 7

Definieren Sie ihre Verantwortlichkeiten als Ersthelfer bei Vorfällen.

Die Verantwortlichkeiten von Bereitschaftstechnikern als Ersthelfer bei Vorfällen sollten klar festgelegt werden. Das verhindert Burnout, Missverständnisse und Frustration bei ihrer Tätigkeit. Wir schlagen vor, Ihren Prozess für die Reaktion auf Vorfälle und die Erwartungen an das Verhalten im Bereitschaftsdienst zu dokumentieren.

Beispielsweise muss Folgendes geklärt werden:

Wann sollte ein Alarm quittiert werden?

Wie wird ein Vorfall priorisiert und klassifiziert?

Wann sollte er an Teammitglieder mit mehr Erfahrung oder an andere Teams eskaliert werden?

Was ist zu tun, wenn sich ein anderes Team das Problem ansehen sollte?

Wann werden die entsprechenden Stakeholder wie Führungskräfte und der Kundensupport informiert?

Wann muss ein Eintrag auf der Statusseite vorgenommen werden?

Wie ist vorzugehen, wenn sich Bereitschaftstechniker für kurze Zeit nicht am Rechner aufhalten?

Wie werden Vorfälle für eine Post-Mortem-Analyse dokumentiert?

Zusammenfassung

Die Einsatzfähigkeit im Bereitschaftsdienst spielt eine wichtige Rolle, um Ihre Services zuverlässig am Laufen zu halten. Mit der DevOps-Bewegung ist es jetzt für alle, die Services erstellen, zur Best Practice geworden, auch für den Erfolg der eigenen Services verantwortlich zu sein. Immer wenn neue Techniker zum Team stoßen, sollten Sie sie auf ihren Bereitschaftsdienst vorbereiten. Wir hoffen, dass Sie und Ihr Team mit den Tipps in diesem Leitfaden die Onboarding-Prozesse für Bereitschaftstechniker verbessern und den Bereitschaftsdienst für neu hinzugekommene Techniker vereinfachen können.

Über den Autor



İbrahim Güntaş

Head of Engineering bei Opsgenie

In seiner Position als Head of Engineering bei Opsgenie, Atlassian, beaufsichtigt İbrahim Güntaş die Engineering-Funktionen von Opsgenie und die Bereitstellung von Produkten. İbrahim verfügt aufgrund seiner Tätigkeit für mehrere Technologieunternehmen und Branchen über mehr als 15 Jahre Erfahrung. Er lernt leidenschaftlich gern neue Dinge, entwickelt neue Ideen und glaubt daran, dass man mit Teamarbeit viel bewegen kann. Außerdem schreibt er regelmäßig Engineering-Blogs für Opsgenie.



Wenden Sie sich noch heute an Ihren Solution Partner, um mehr über OpsGenie zu erfahren.

