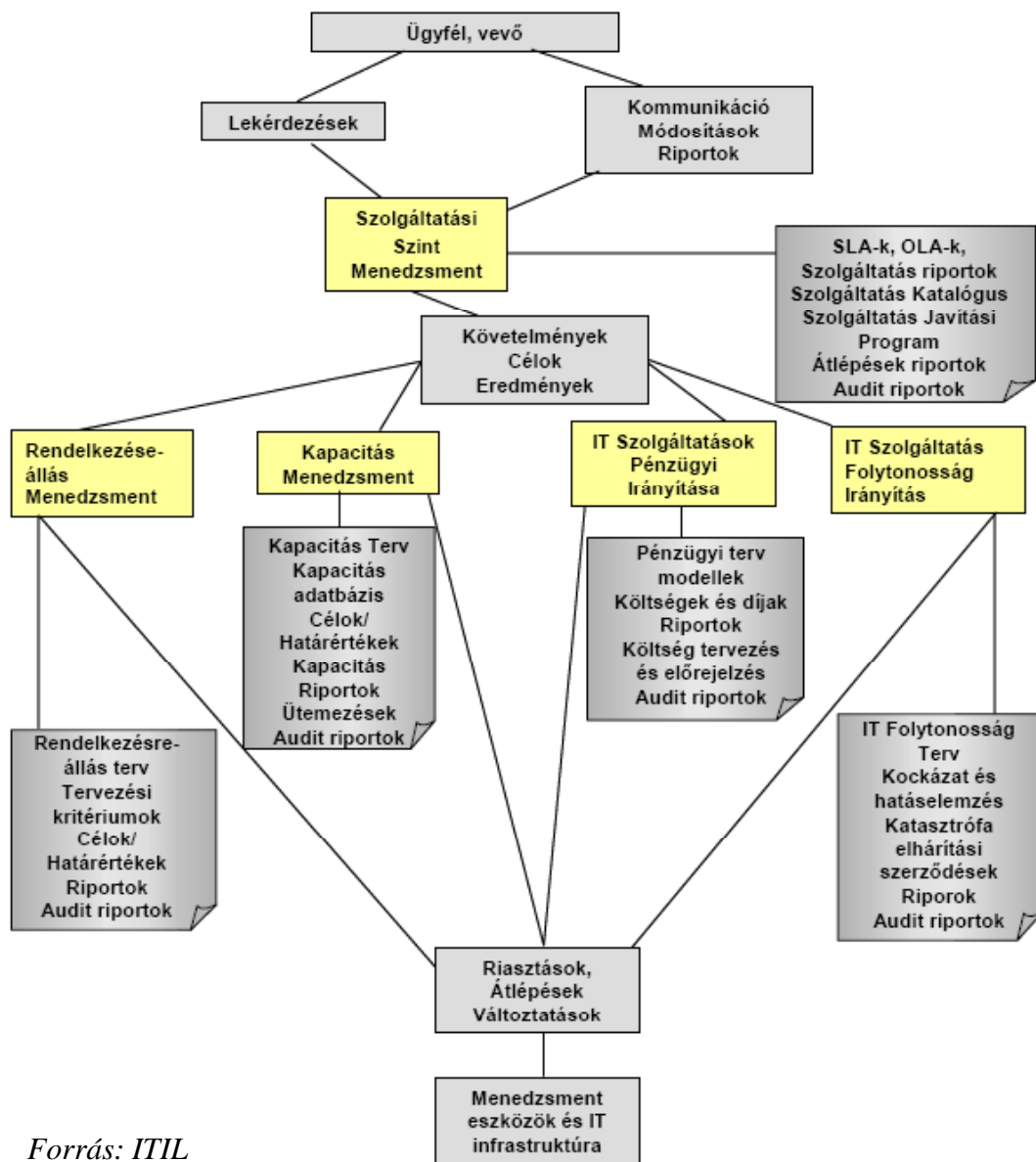
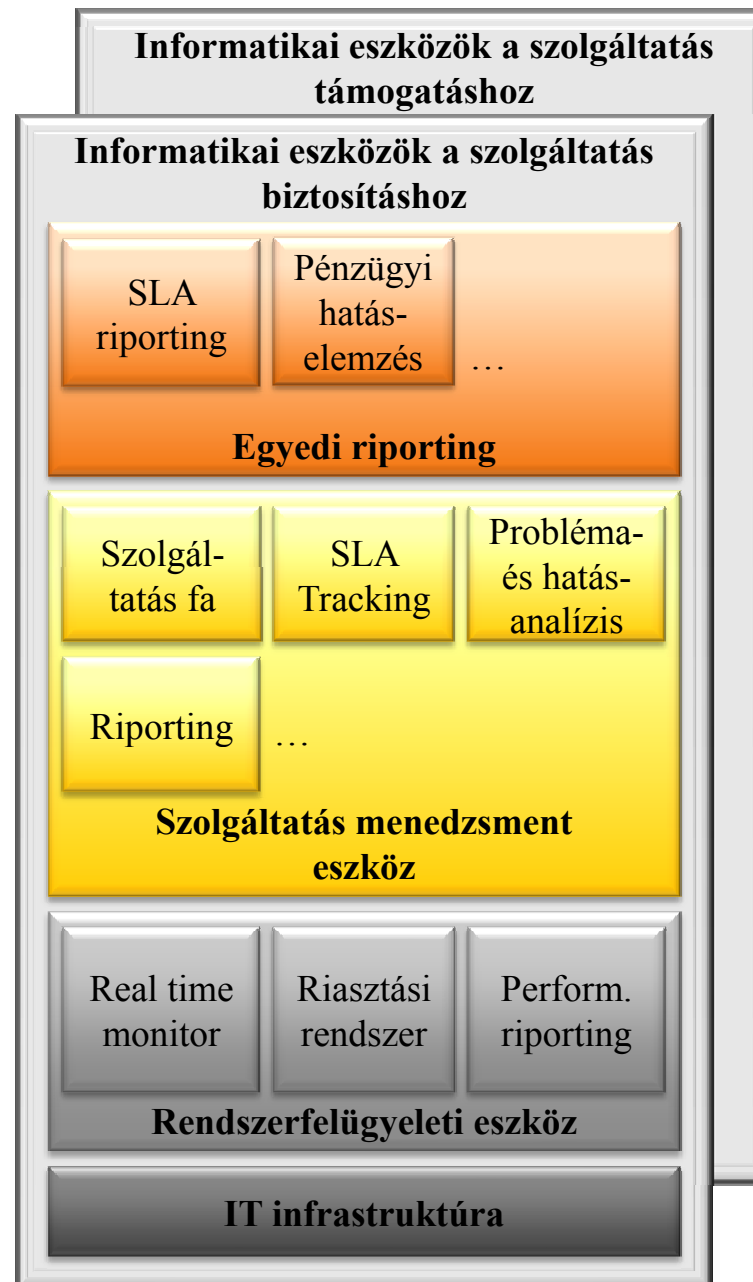


Szolgáltatás biztosítás csoportjába tartozó témakörök közötti kapcsolatok



Forrás: ITIL



Általános problémák a szolgáltatás biztosítás informatikai megoldásainál

Problémák a rendszerfelügyeletben

- a szolgáltatások figyelésének beállítása komplex és költséges
- a rendszerfelügyeleti eszköz hibás riasztásokat is generál ill. a beállított figyeléseket gyakran kell újrakonfigurálni az IT infrastruktúrában bekövetkező rendszeres változások miatt

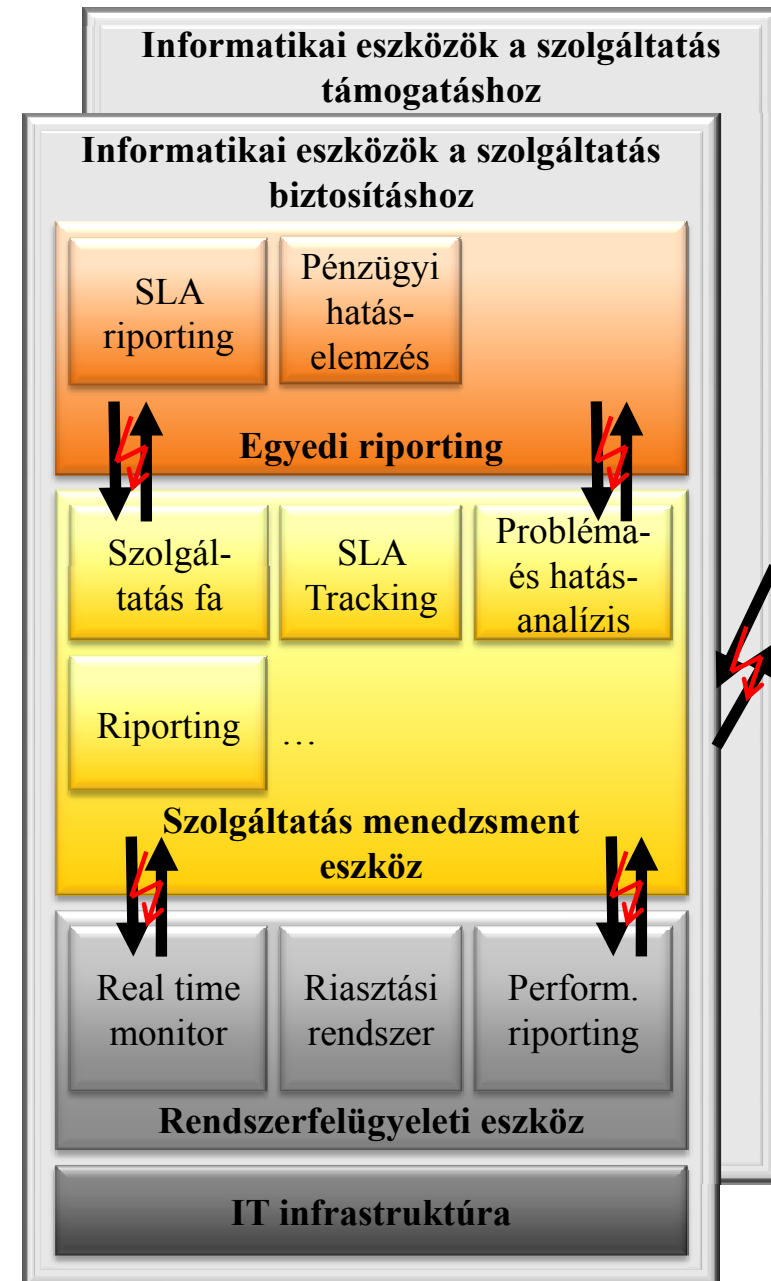
Problémák a szolgáltatás menedzsmentben

- a rendszerfelügyeleti eszköz konszolidálatlan adatbázisa,
- az integritás hiánya a szolgáltatás biztosítás és a szolgáltatás támogatás informatikai eszközei között,
- a szolgáltatás támogatás folyamatainak következtelen működése (pl.: change management)

masszív hibákat eredményez a riporting működésében



Robosztus erőforrásigény az informatikai üzemeltetőktől!

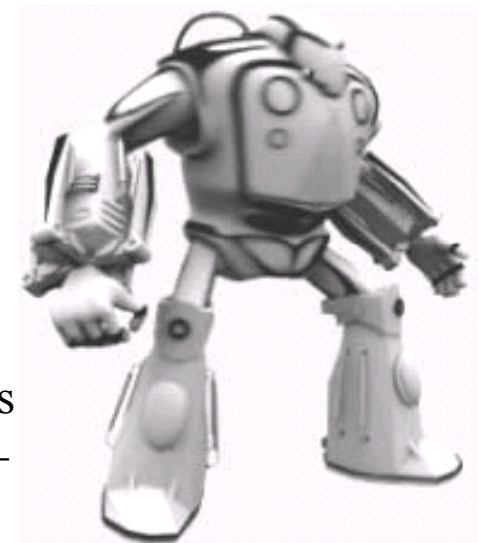


Megoldás a rendszerfelügyelet kapcsán felvetett problémákra

A szolgáltatások működésének több aspektusból történő figyelése helyett felhasználó aktivitást szimuláló robotok (robotscriptek) használata

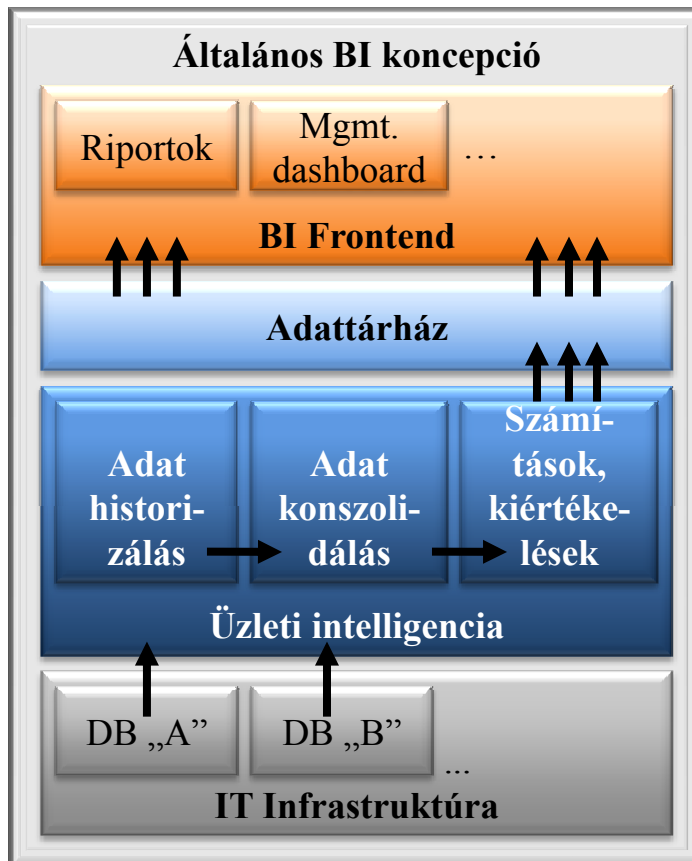
Előnyei:

- Jelentősen csökkenthető a rendszerfelügyeleti eszköz tervezési hibából eredő hibás riasztások száma
- Független a szolgáltatás mögött elhelyezkedő egyéb szolgáltatásoktól, pl: adatbázis, middleware stb.
- Nem elérhetőség hanem használhatóság centrikus megközelítés,
- Szinte egyedüli és egyszerű megoldás összetett informatikai szolgáltatás működésének monitorozására, pl.: SAP és – BI megoldással kiegészítve – szolgáltatási szintek mérésére,
- Vizsgálhatóak az applikációk tranzakcióinak kimenetei, pl.: query eredménye nem lehet üres lista,
- Biztosítható a robotok redundanciája,
- Nem csak frontend oldali problémákat jelez, hanem backend, esetleg kliens oldaliakra is fényt deríthet.



Megoldások a szolgáltatás menedzsment kapcsán felvetett problémákra

- A riporting és a monitoring rendszer szeparálása
- BI réteg illesztése a szolgáltatás menedzsment és a riporting rendszer közé
- Riporting rendszer felépítése magas szinten customizálható BI frontendre



Megoldások a szolgáltatás menedzsment eszközök kapcsán felvetett problémákra

- **a riporting és a monitoring rendszer szeparálása**
- **BI réteg illesztése a szolgáltatás menedzsment és a riporting rendszer közé**
- **riporting rendszer felépítése BI frontendre/riporting service használata**

Előnyei:

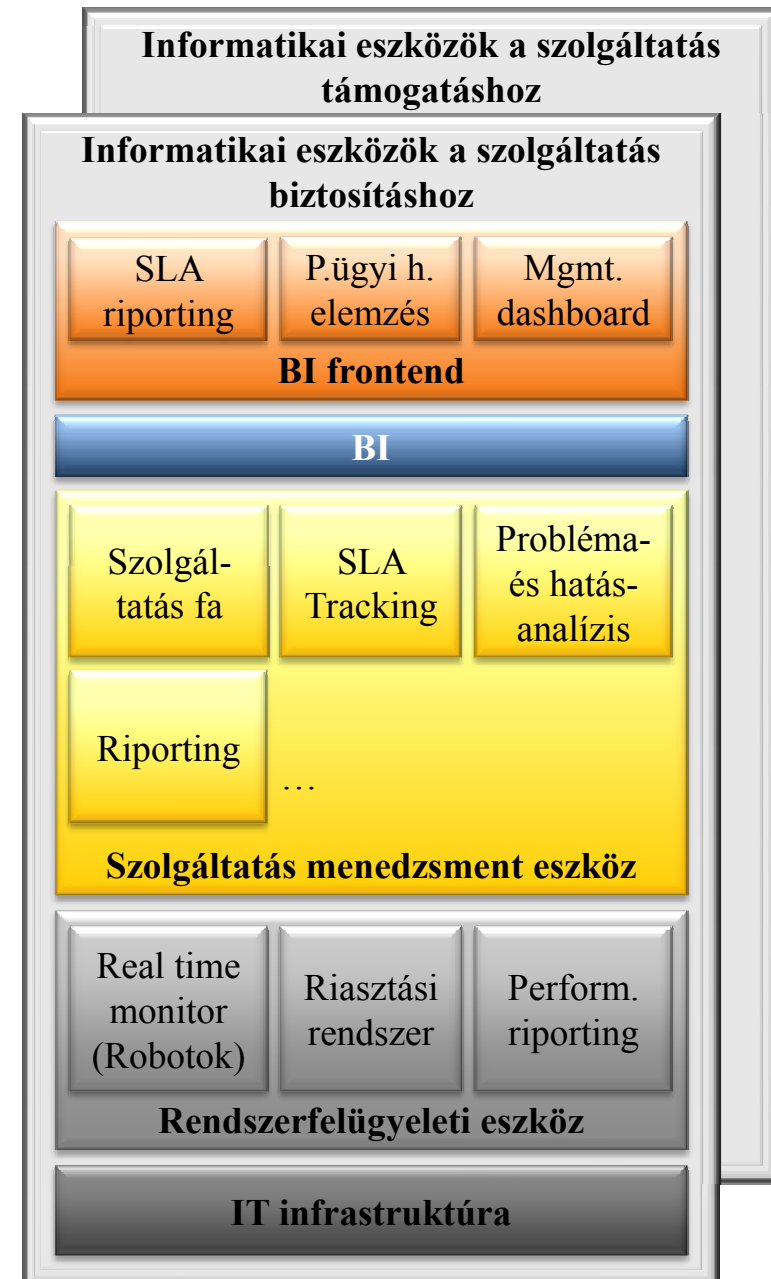
- a BI rétegben eszközfüggetlen módon egyszerűen leképezhetők és módosíthatóak az üzleti elvárásoknak megfelelő logikák,
- az adattárházban lévő konszolidált adatok biztosítják a riporting rendszer hibáinak minimalizálását,
- a BI frontenden gyorsan fejleszthető, magas szinten customizálható riportok készíthetőek,
- kompromisszumok nélkül kiszolgálhatóak a menedzsment igényei (pl.: dashboard készítése),
- 4-24 órás ciklusidővel frissülő, autentikus riporting rendszer valósítható meg,
- életciklus kiterjesztés, proaktív rendszer bővítés és módosítás.

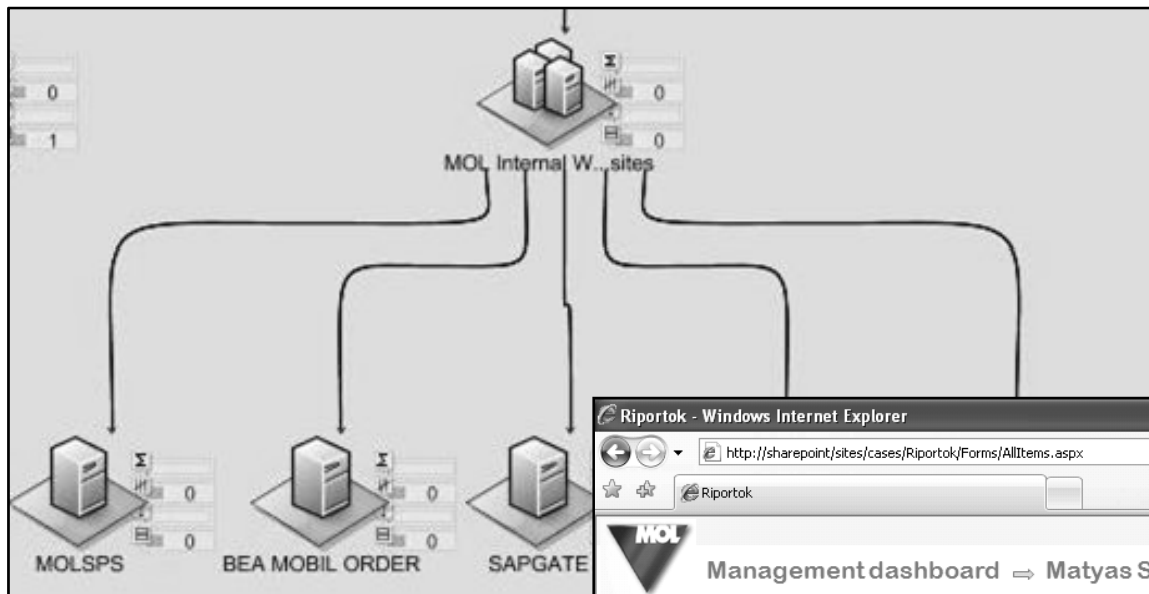
A megoldás további lépései

- **az adatkonzolidáció automatizálása, a manuális tevékenységek folyamatba szervezése**

A végeredmény:

- megbízhatóbb rendszerfelügyelet, kevesebb hibás riasztás
- kevesebb ráfordítás az infrastruktúraváltozások miatt szükséges rendszerfigyelések/robotok illesztésére
- konszolidált adattárház, valós adatok az infrastruktúra teljesítményéről
- egzakt SLA riportok
- lehetőség a szolgáltatás-kiesések pénzügyi hatásának elemzésére
- menedzsment-konform riportok és dashboard





Köszönöm a figyelmet!

Riportok - Windows Internet Explorer

http://sharepoint/sites/cases/Riportok/Forms/AllItems.aspx

Riportok

Welcome Svidró Mátyás | My Site | My Links |

Management dashboard ⇒ Matyas Svidro

This List: Riportok

Site Actions

Daily KPIs (Period 8:00-8:00 14-15.01.2009)

SAP

Service availability

- SAP Services
- MOP R/3 IS-OIL
- MZP GAS
- SAP HR2
- HR2 BUDA
- HR2 SZHB
- SAP MDP BPS
- SAP MUPLUB
- SAP MYP SOLMAN
- SAP NW PORTAL

Internet

Service availability

Citrix

Service availability

SharePoint portal

Service availability

Peregrine

Service availability

Monthly KPIs (January 2009)

SAP (go to detailed report)

Service availability

Type	SLA OK?	Previous period [%]	Current Period [%]	Trend	Expected level [%]
Monthly	SLA OK	99.9413	99.9609	▲	99.00
YearToDate	SLA broken	0	98.8346	▲	99.00

Outages summary

Previous period [minutes]	Current Period [minutes]	Trend	Expected maximum [minutes]
2508.3	16.72	▲	300.00

MOL - Internet (go to detailed report)

Service availability

Type	SLA OK?	Previous period [%]	Current Period [%]	Trend	Expected level [%]
Monthly	SLA OK	99.9413	99.9609	▲	99.00
YearToDate	SLA broken	0	98.8346	▲	99.00

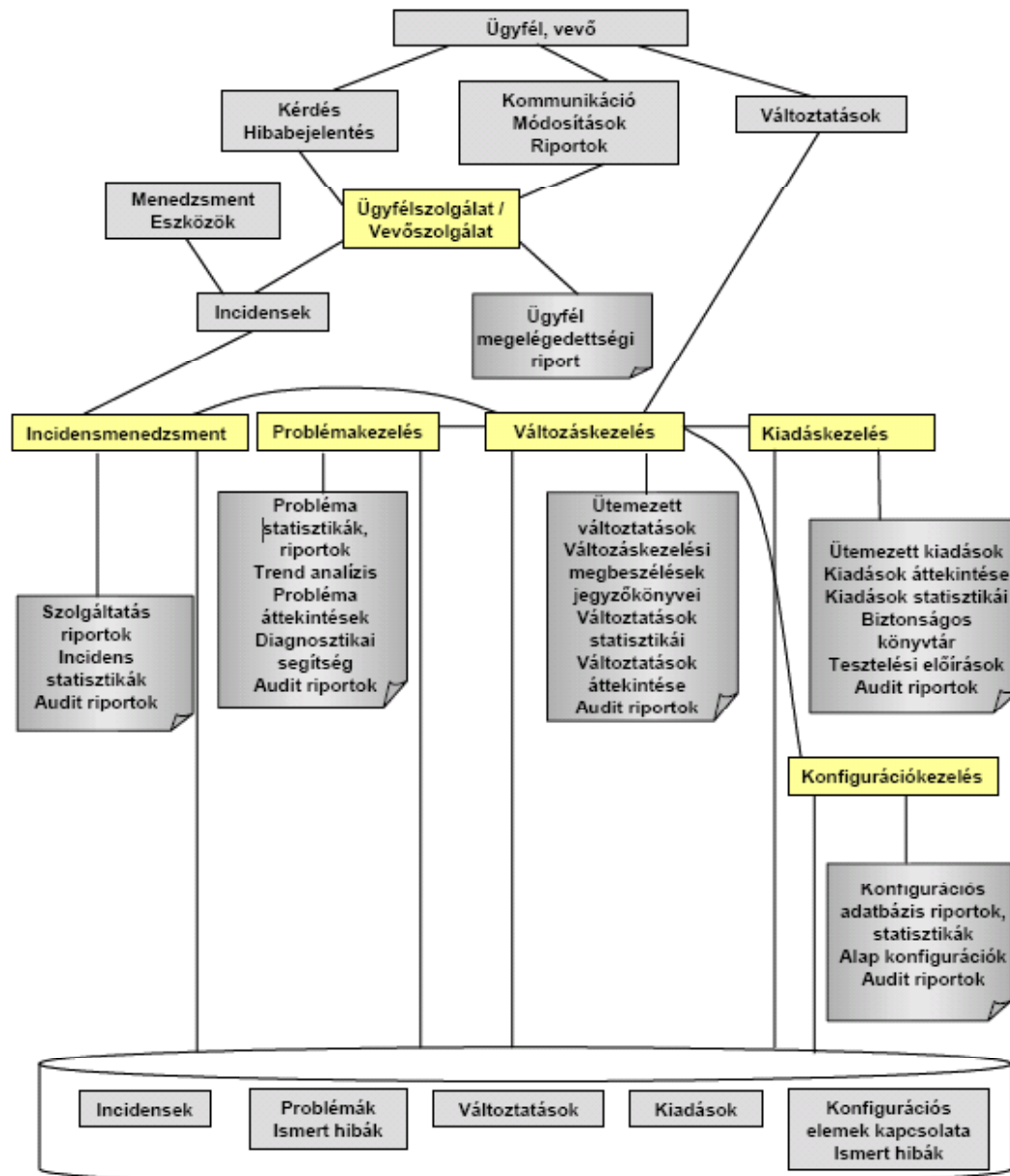
Outages summary

Previous period [minutes]	Current Period [minutes]	Trend	Expected maximum [minutes]
2508.3	16.72	▲	300.00



Mellékletek

Szolgáltatás támogatás csoportjába tartozó témakörök közötti kapcsolatok



Forrás: ITIL

Mérési periódusból származó hiba 5 perces mintavétel és 7/24-es szolgáltatás esetén:

- 1 óra 16.7%
- 8 óra 1%
- 1 nap 0.35%
- 1 hó 0.01%
- 1 év 0.001%