

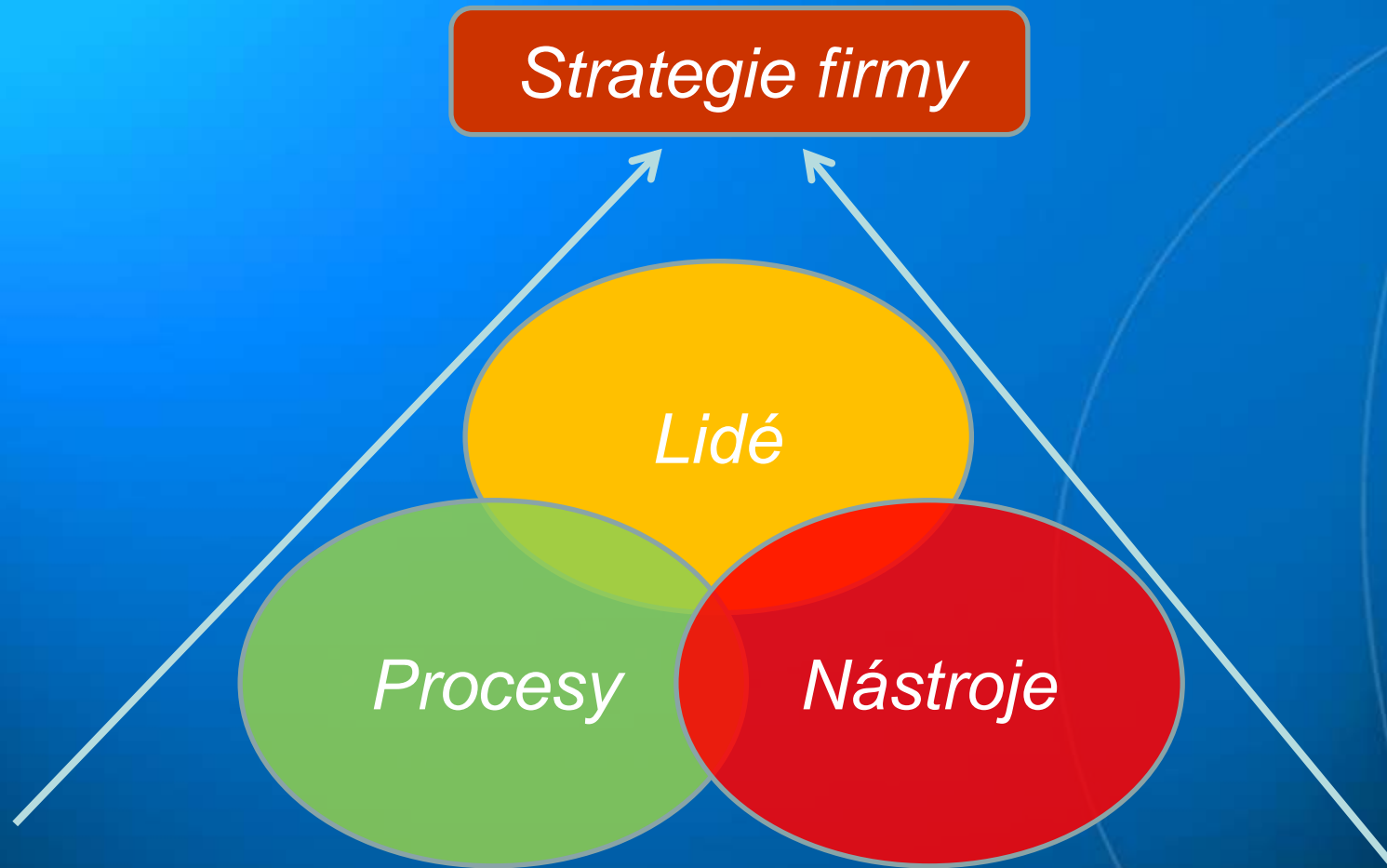


End User Experience Monitoring

Měření kvality IT služeb

7.10.2010, Brno
Jiří Vozňák

Základ firemní strategie





Co je EUEM?

End User Monitoring/End-to-End Monitoring:

- Unikátní přístup založený na monitoringu aplikačních (hlasových) služeb pohledem koncového uživatele
- Koncového uživatele nezajímají systémové metriky, nýbrž to, jak dobře může vykonávat svou práci a v případě výpadku IT služby – jak rychle ji IT oddělení odstraní. Ideálně, aby výpadky byly vyřešeny ještě dříve, než na ně uživatel přijde.
- Dle Gartner Group má v blízké budoucnosti vysokou perspektivu pro sladění business a IT cílů



Newtest

ip-label.newtest:

- N° 1 v Evropě v oblasti End User Experience Monitoringu
- Unikátní přístup – monitoring aplikací pohledem koncového uživatele (End User Experience Monitoring)
- Celosvětově 1600 zákazníků



Newtest

Co je Newtest ?

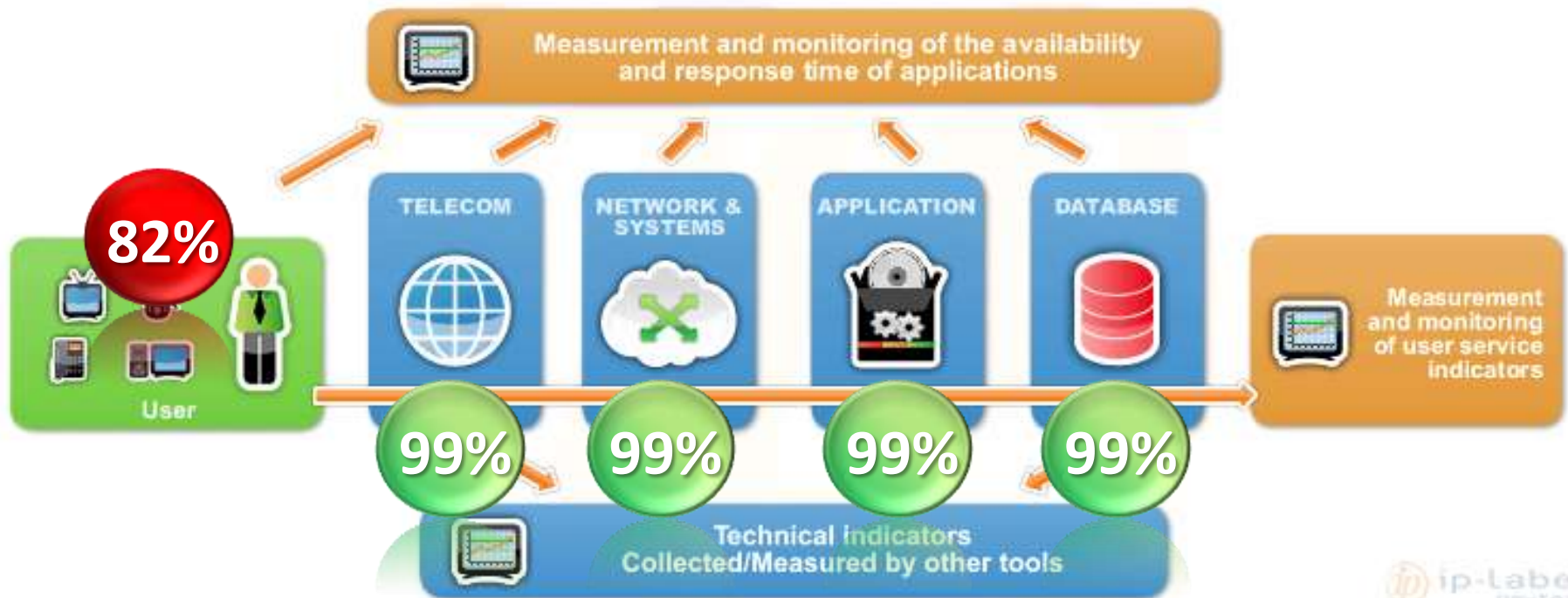
- Produkt společnosti ip-label.newtest, na trhu od r. 1995
- Systém pro monitoring výkonu aplikací
- Dohled nad dostupností aplikací pohledem koncového uživatele

Jak to funguje ?

- Newtest Robot je instalován na vyčleněné PC
- Robot vykonává předpřipravené transakce – scénáře obdobně jako koncový uživatel (myš, klávesnice)
- Newtest se chová stejně jako virtuální uživatel, který měří v reálném čase kvalitu poskytovaných IT služeb
- V případě výskytu chyby jsou zasílány alerty, a to přesně v okamžiku, kdy se objeví
- Reporty zobrazují v reálném čase rovněž i obnovení služby



End-to-End Monitoring





End-to-End monitoring

Users

Devices

Network

Systems

Applications

Terminal Performance
CPU
Memory

LAN WAN LAN
WAN Performance
Bandwidth
Latency
Packet loss

System Performance
CPU
Memory

End to End Application Performance
Availability of transactions end to end
Response times



Co vlastně měříme?

Newtest zaměřuje pozornost na měření:

1. Dostupnosti (%)
2. Časových reakcí (ms); možno nastavit max. přípustnou hodnotu (treshold)





ITIL Compliance





Newtest – běžný robot

1. Umožňuje nastavit až 12 scénářů, které se spouští po sobě (sériově)
2. Robot spouští scénáře v režimu 24x7
3. Pohled na výsledky měření:
 - on-line monitoring (tj. současnout – 24 hod.)
 - historie (reporty nad DWH)



Newtest - informace z měření

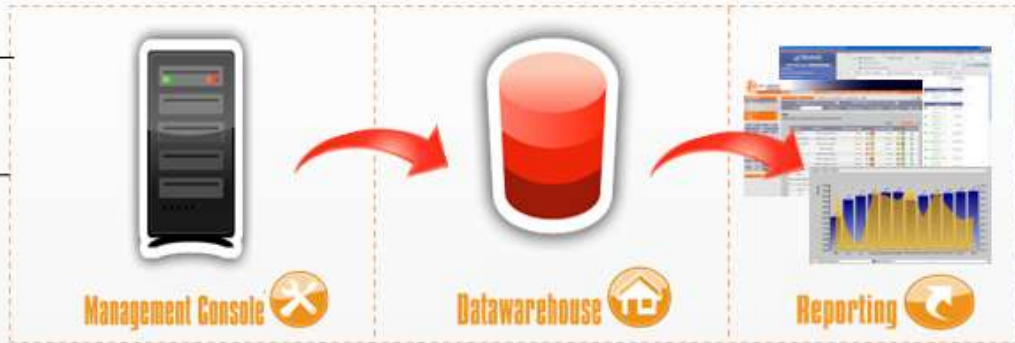
1. Výsledky měření (reakční doba, číselná/znaková hodnota)
2. Status transakce monitorované scénářem:
 - dostupné
 - nedostupné
 - upozornění
 - alarm
3. Seznam alarmů
4. Informace o probíhající operaci



Newtest

Customer infrastructure

Nagios Infrastructure Manager



Scenario creation and tests

Scenarios in production



<p>Business application</p>	<p>Telephony + IVR</p>	<p>Webservices</p>	<p>TVoIP</p>	<p>Web + RiA</p>
-----------------------------	------------------------	--------------------	--------------	------------------



Uživatelská spokojenost

- Je založena na měřených veličinách, tj. jak na počtu úspěšně vykonaných scénářů (dostupnost) a současně časových reakcích úspěšně vykonaných scénářů (uvedené výpočty provádí Newtest reporting)

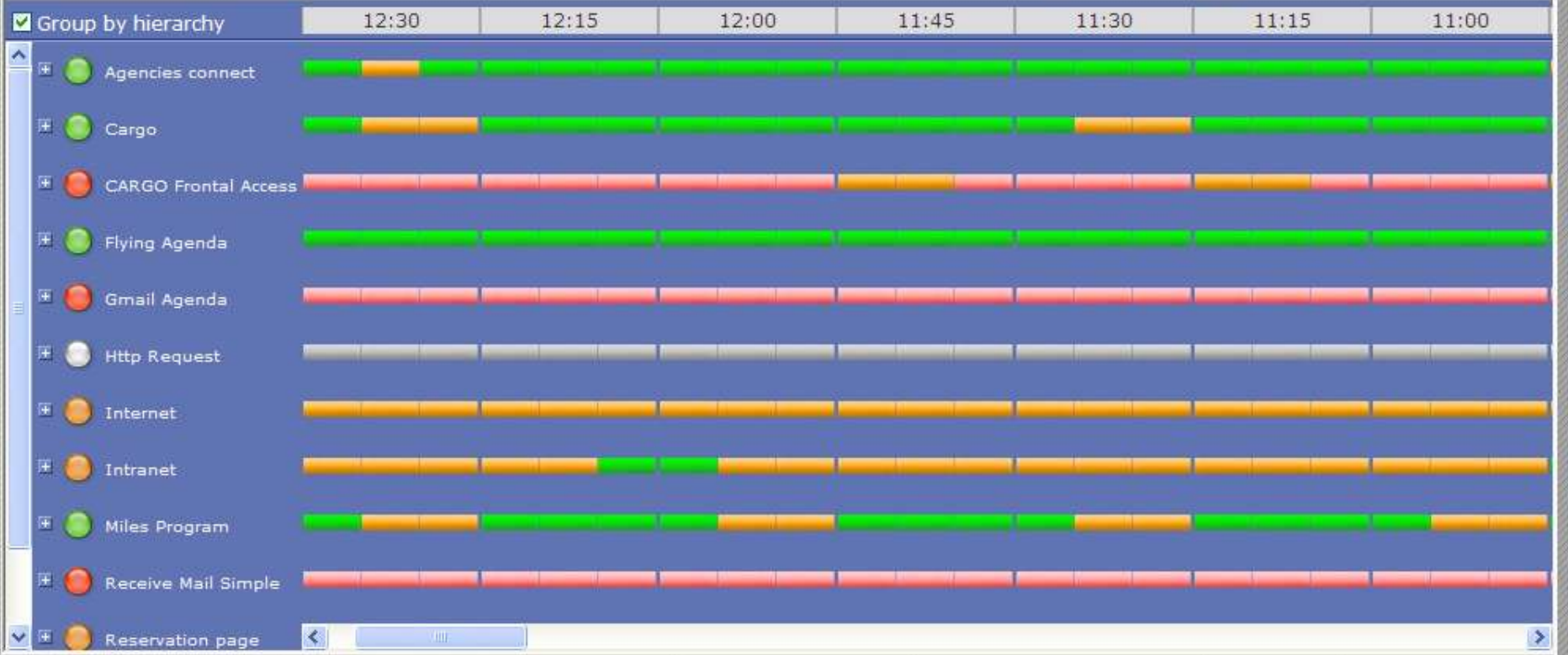




Availability, performance


- Dostupnost (%) – počet úspěšně dokončených běhů scénáře (nebo dokončených ve stavu warning) oproti celkovému počtu spuštění scénáře v daném časovém intervalu
- Výkonnost (%) – počet z těch úspěšně dokončených běhů scénáře, kde naměřená reakční doba byla menší než nastavený referenční čas (treshold)

View: Business Business: Please select a business Location: Please select a location Sort by status Fit to screen



Acknowledge alarms Level: Critical Warning Information Acknowledged alarms Completed alarms 1 / 1 SPV-LOG

<input type="checkbox"/>	Type	Level	Origin	Start (local)	End (local)	Nb.	Text
<input type="checkbox"/>	APP		Mailtest/BERLIN	2010-09-27 00:40:02	-	17	The Mail system is down
<input type="checkbox"/>	APP		Mailtest/PARIS	2010-09-27 00:25:03	-	17	The Mail system is down
<input type="checkbox"/>	APP		Mailtest/MADRID	2010-09-27 00:25:03	-	17	The Mail system is down



BUSINESS/LOCATION **CUSTOM GROUP**

DASHBOARDS

- Service Level Agreements
 - General summary
 - Summary by Period (Critical, Business, 24/7)
 - Detailed report by Business
 - Detailed report by Location
 - 10 best and 10 worst ratings
 - Execution statuses
 - User satisfaction

AVAILABILITY / PERFORMANCE

RESPONSE TIMES & MEASUREMENTS

OPERATING REPORTS

ERROR CATEGORIES

NEP v2.1.0 R1 - Copyright 2008 (c) Auditec SA

CUSTOM DRV WEEK **MONTH** QUARTER YEAR 24 H 7 DAYS 30 DAYS

From **01/08/2010** To **31/08/2010**

Business: **Diagnostic** Business level: **Enterprise**

Location: **Rewind Airline Worldwide** Location level: **World**

1 of 1 100% Select a format Export

Select a format
 XML file with report data
 CSV (comma delimited)
 TIFF file
 Acrobat (PDF) file
 Web archive
 Excel

SLA - General Summary 27/09/2010

August 2010
Business: Diagnostic
Location: Rewind Airline Worldwide

	Availability		Performance	
	Value	Variation	Value	Variation
Summary	-	-	-	-
Objective	98.00 %		95.00 %	

Diagnostic	Availability		Performance	
	Value	Variation	Value	Variation
Diagnostic	-	-	-	-
Objective	98.00 %		95.00 %	

Rewind Airline Worldwide	Availability		Performance	
	Value	Variation	Value	Variation
Rewind Airline Worldwide	-	-	-	-
Objective	98.00 %		95.00 %	

Last OLAP Database processing: 27/09/2010 04:08:13



Newtest - zajímavosti

- Jak robot zjistí, zda-li se měřená webová stránka (flash) správně načetla? Při vytváření scénáře se zde zkopíruje vzor – obrázek - jak má daná stránka vypadat, přičemž scénář pak porovnává načtenou stránku se vzorem a dokáže poskytnout informaci, zda-li se stránka načetla dobře či nikoliv. Navíc zde existuje posuvník pro nastavení kvality srovnání.
- Jak je to u měření hlasových služeb? Scénář umožňuje nahrát hlasové vzorky (originály), které v rámci vykonávání scénáře robot porovnává s obdrženým hlasem - signálem a poskytne informaci, zda-li měřený signál odpovídá vzorkům či nikoliv. Opět je zde posuvník pro nastavení kvality srovnání.



Newtest – rekapitulace

- Zcela autonomní řešení, které lze snadno integrovat do existujícího IT prostředí
- User friendly řešení – především skriptovací nástroj umožňuje, aby skripty byly rychle modifikovány dokonce i ne IT specialisty
- Předchází incidentům dříve, než k nim dojde a tím předchází stížnostem uživatelů (zákazníků)
- Pomáhá IT týmu vyjasnit odpovědnost
- Přispívá k ITIL procesům



Newtest – možné efekty nasazení

- Ověření reálnosti nastavených SLA
- Hodnocení IT dodavatelů
- Předcházení incidentům
- Vyjasnění zodpovědnosti
- Permanentní monitoring klíčových IT služeb a aplikací



Kontakty

Děkuji za pozornost

Jiří Vozňák

tel.: +420 597 829 920

e-mail: voznak@cruxit.com

www.cruxit.com

Crux information technology, s.r.o.

Mlýnská 12, 702 00 Ostrava