



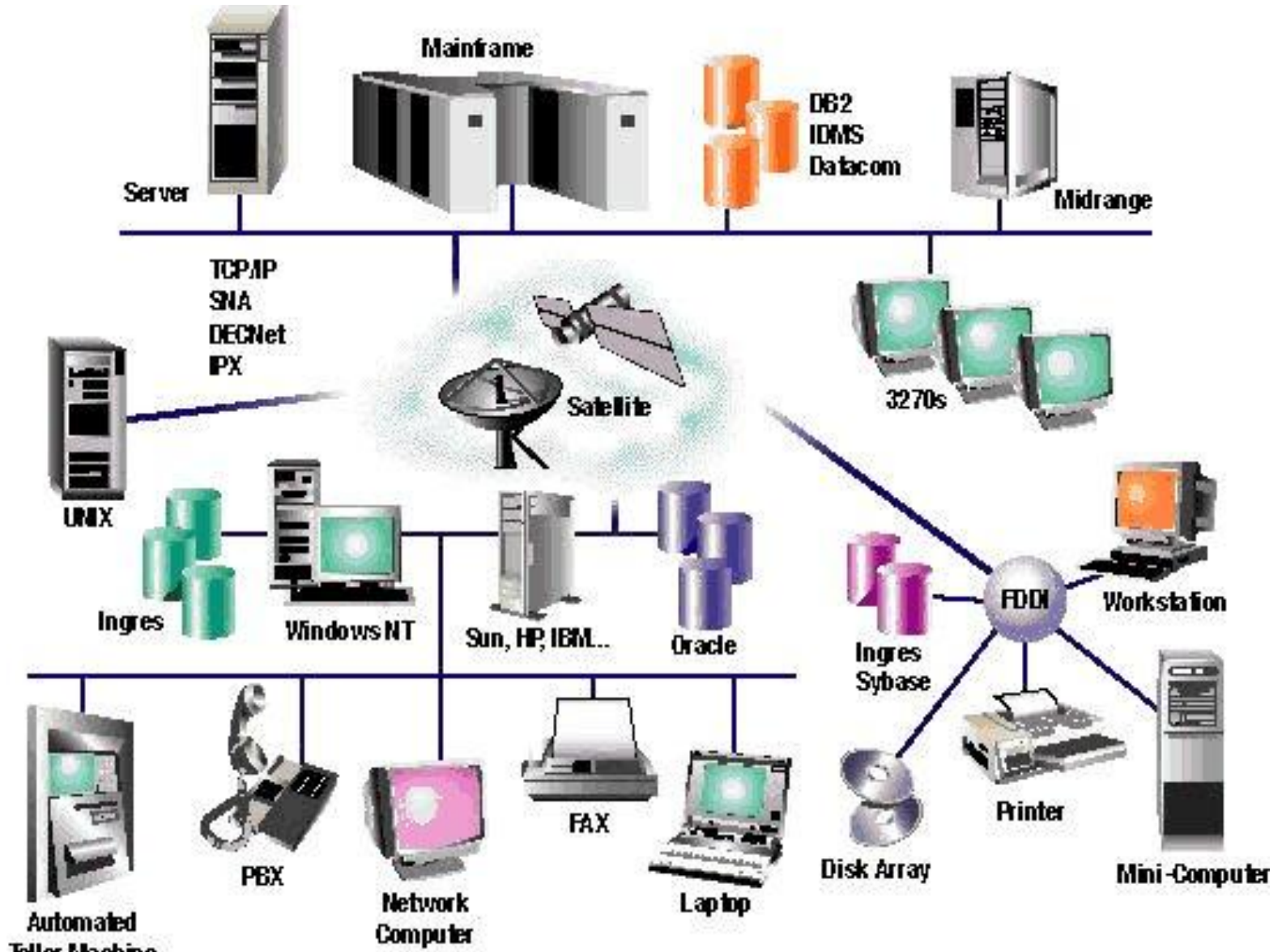
Построение эффективной системы мониторинга ИТ сервисов.

От администрирования к
управлению

Владимир Питуленко

*

Современная ИТ инфраструктура





Систему внедрили – проблему не решили

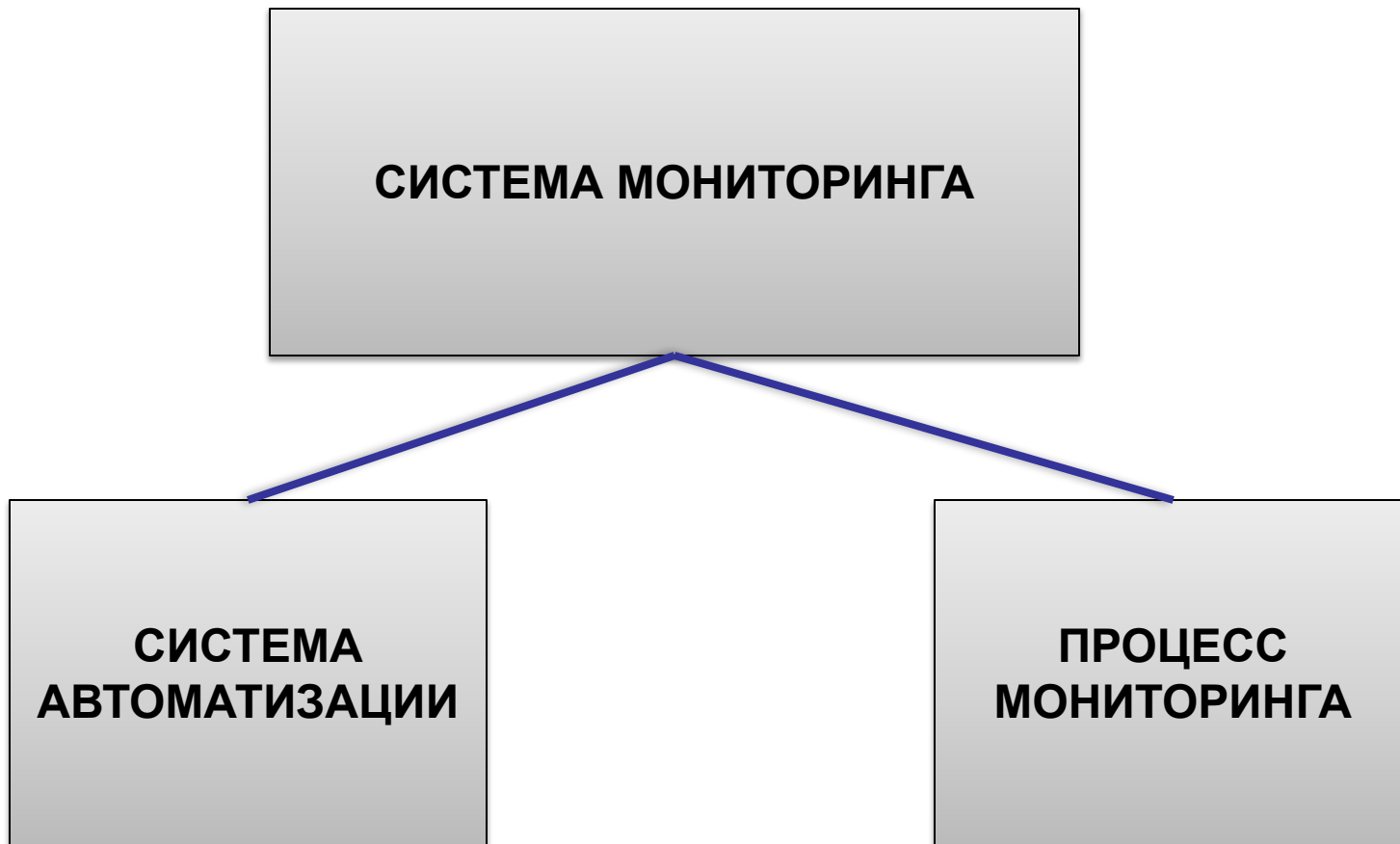
- На экране много красных строчек
- У администраторов новая система (системы)
- Проблем не убавилось, зато появились новые

Какая задача решается?



- Обнаружение (и учет) сбоев
- У администраторов новый инструмент
- Организация деятельности по обнаружению и своевременному разрешению сбоев
- Уменьшение количества сбоев
- Своевременное разрешение при минимуме ресурсов ресурсов
- Соответствие требованиям заказчика (бизнеса)
- Учет, анализ причин
- Содействие качеству предоставляемых услуг

Система мониторинга: основные составляющие

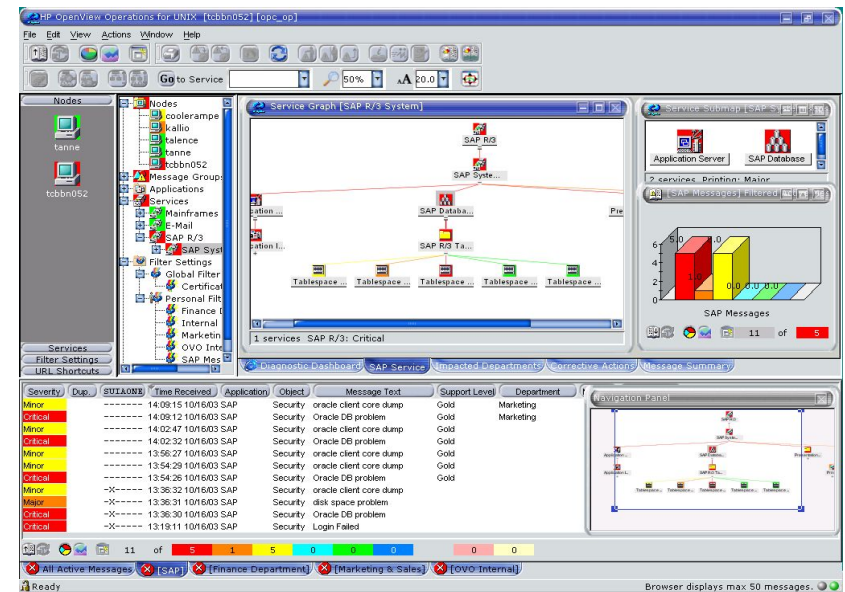




Система мониторинга – это СИСТЕМА
автоматизации ПРОЦЕССОВ эксплуатации
ИТ инфраструктуры

Система автоматизации мониторинга

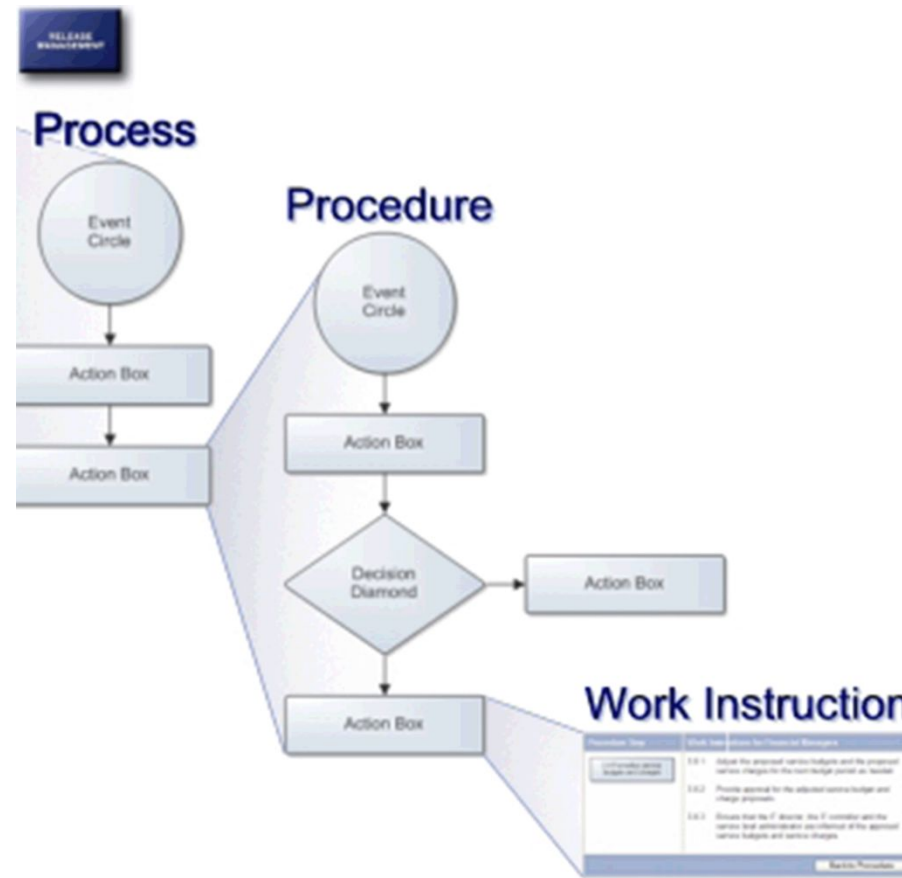
- Цены (ценовая политика)
- Возможности, функционал, интерфейсы взаимодействия с третьими системами
- Поддерживаемые модели (централизованная, децентрализованная)
- Объекты инфраструктуры и платформы – компоненты, сервисы, атрибуты, граничные значения
- Поддерживаемые платформы ...





Процесс мониторинга

- Политики
- Процессы и процедуры
- Роли
- Охват процесса
- Метрики
- эффективности
- Отчеты

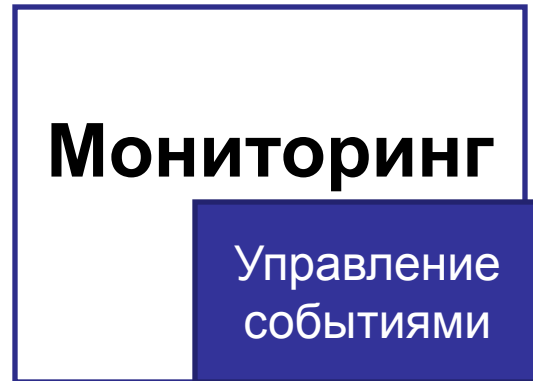


Система мониторинга как система управления



*

Процесс мониторинга информационных систем и сервисов



Управление событиями - полный цикл действий по контролю, обработке и разрешению событий связанных с изменениями в ИТ инфраструктуре и (или) оказываемых ИТ сервисах

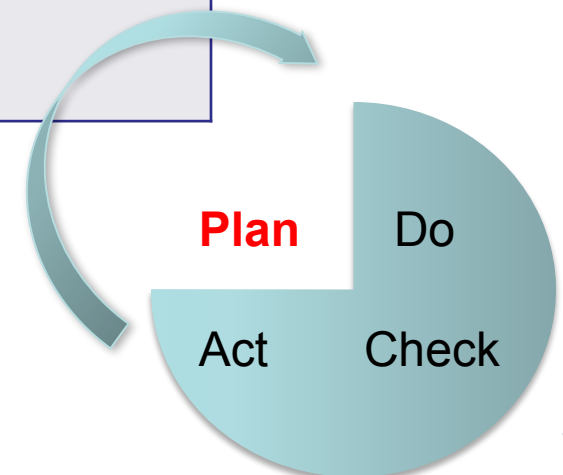
Мониторинг - процесс систематического сбора информации о параметрах объектов ИТ инфраструктуры

Событие – поддающееся обнаружению явление, имеющее значение для управления инфраструктурой ИТ или предоставления ИТ сервисов

Процесс мониторинга (1/4)



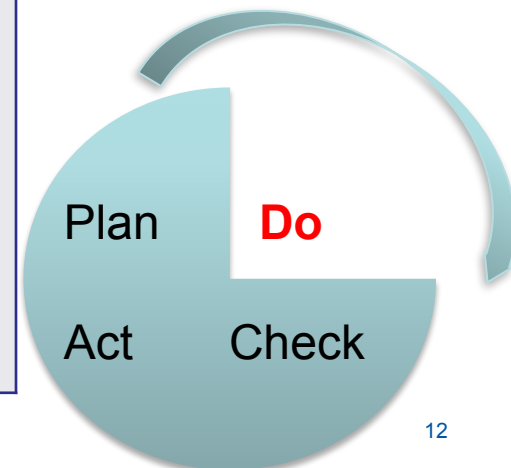
Фаза	Что делаем
Plan	Определение:
Планирование	<ul style="list-style-type: none">□ Целей□ Задач□ Функционала□ Охвата процесса и системы□ Интеграции с другими процессами и тех. интеграции с другими системами



Процесс мониторинга (2/4)



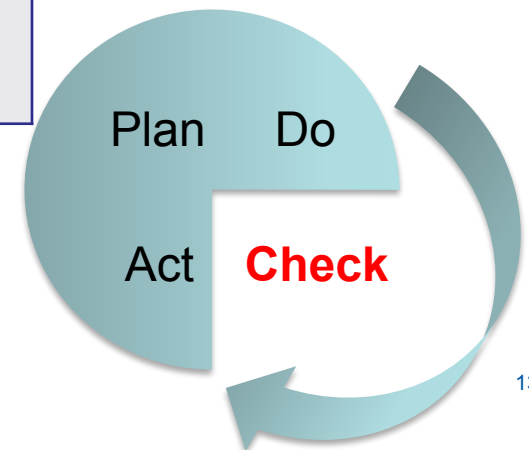
Фаза	Что делаем
Do	Конфигурирование системы
Деятельность в Процессе мониторинга и Управления Событиями	Работа в процессе Управление событиями: <input type="checkbox"/> Обнаружение <input type="checkbox"/> Реагирование <input type="checkbox"/> Разрешение Взаимодействие с другими процессами: <input type="checkbox"/> Incident Management <input type="checkbox"/> Change <input type="checkbox"/> Problem <input type="checkbox"/> Capacity



*

Процесс мониторинга (3/4)

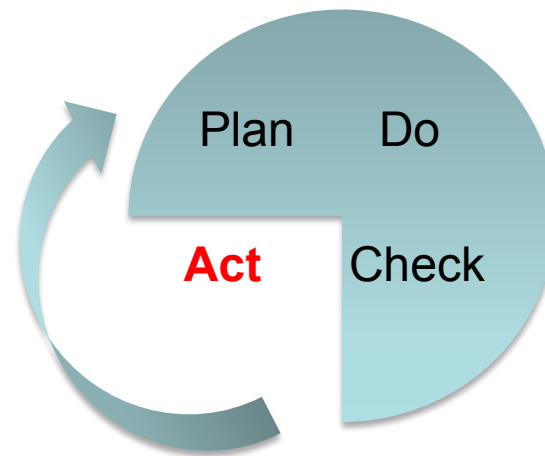
Фаза	Что делаем
Check	Оценка достижения целей
Проверка	<ul style="list-style-type: none">□ Проверка решения поставленных задач□ Пересмотр конфигурации (настроек системы, деревьев сервисов и т.д.)□ Отчетность



Процесс мониторинга (4/4)



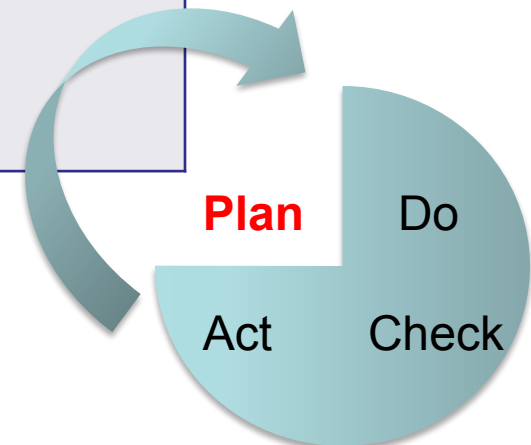
Фаза	Что делаем
Act	Анализ и совершенствование процесса
Воздействие	Новый горизонт планирования



Процесс мониторинга (1/4)



Фаза	Что делаем
Plan	Оценка необходимости реализации новых функций
Планирование	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/>Расширение контура и охвата <input type="checkbox"/>Внедрение дополнительных средств мониторинга <input type="checkbox"/>Реализация расширенной отчетности ...





Предварительный этап:

АНАЛИЗ И КОНЦЕПЦИЯ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ

Фаза	Что делаем
<i>Концепция построения</i>	Оценка текущей ситуации
	Определение целей и задач
	Определение охвата процесса и системы
	Определение архитектуры системы (модели построения)

Роли в процессе

- Владелец процесса
- Менеджер процесса
- Аналитик
- Оператор
- Инженер





Что на выходе?

Внедрение системы мониторинга – это
Management Проект.

Эффект дает не автоматизация, а
организация (реорганизация) работ

Кто (что) нам помогает?

Применяемые методики и стандарты



- ✓ ITILv2;
- ✓ ITILv3;
- ✓ IBM ITUP;
- ✓ MOF



*

Что можем мы?



Предложение БМС Консалтинг

- Обучение
- Разработка концепции построения системы мониторинга
- Построение процесса
- Внедрение системы мониторинга



Всем спасибо! Вопросы