БМС консалтинг

# Построение эффективной системы мониторинга ИТ сервисов.

## От администрирования к управлению

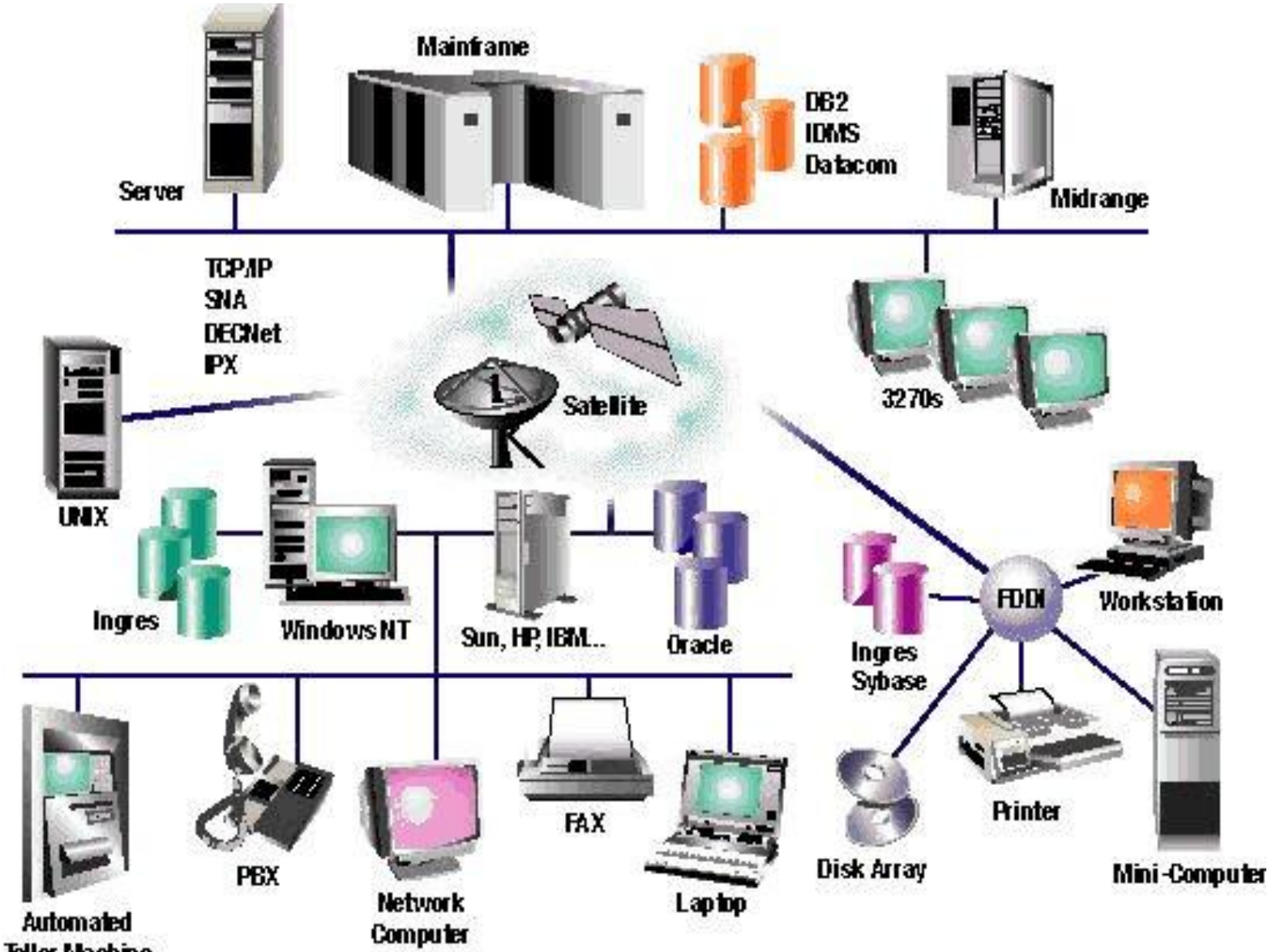
Владимир Притуленко

*

Copyright © BMS consulting, 2007

# Современная ИТ инфрастркутура

БМС консалтинг



# Типовая ситуация

БМС консалтинг

Систему внедрили – проблему не решили

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

Copyright © BMS consulting, 2009

# Какая задача решается?

БМС консалтинг

- 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

Copyright © BMS consulting, 2009

# Система мониторинга: основные составляющие

БМС консалтинг

**СИСТЕМА МОНИТОРИНГА**

**СИСТЕМА АВТОМАТИЗАЦИИ**

**ПРОЦЕСС МОНИТОРИНГА**

*

Copyright © BMS consulting, 2009

# Система мониторинга

БМС консалтинг

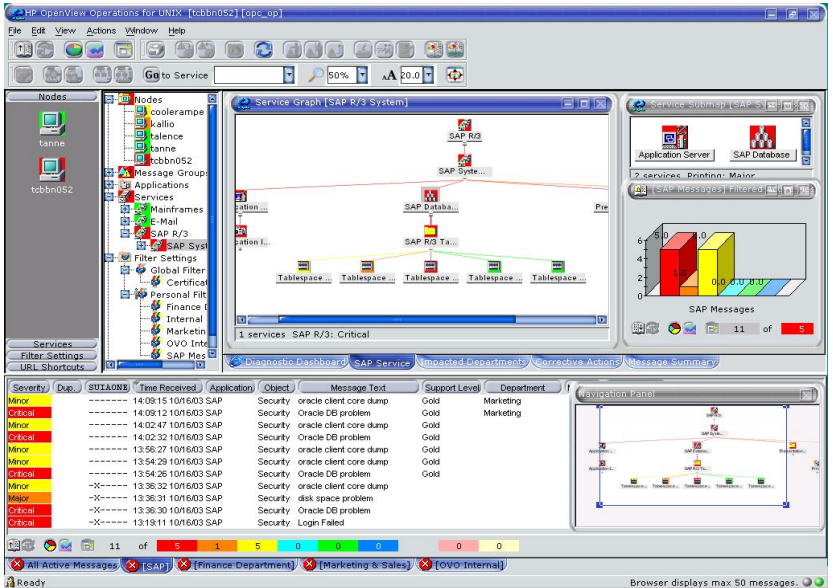
Система мониторинга – это СИСТЕМА автоматизации ПРОЦЕССОВ эксплуатации ИТ инфраструктуры


Copyright © BMS consulting, 2009

# Система автоматизации мониторинга

БМС консалтинг

- 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 …

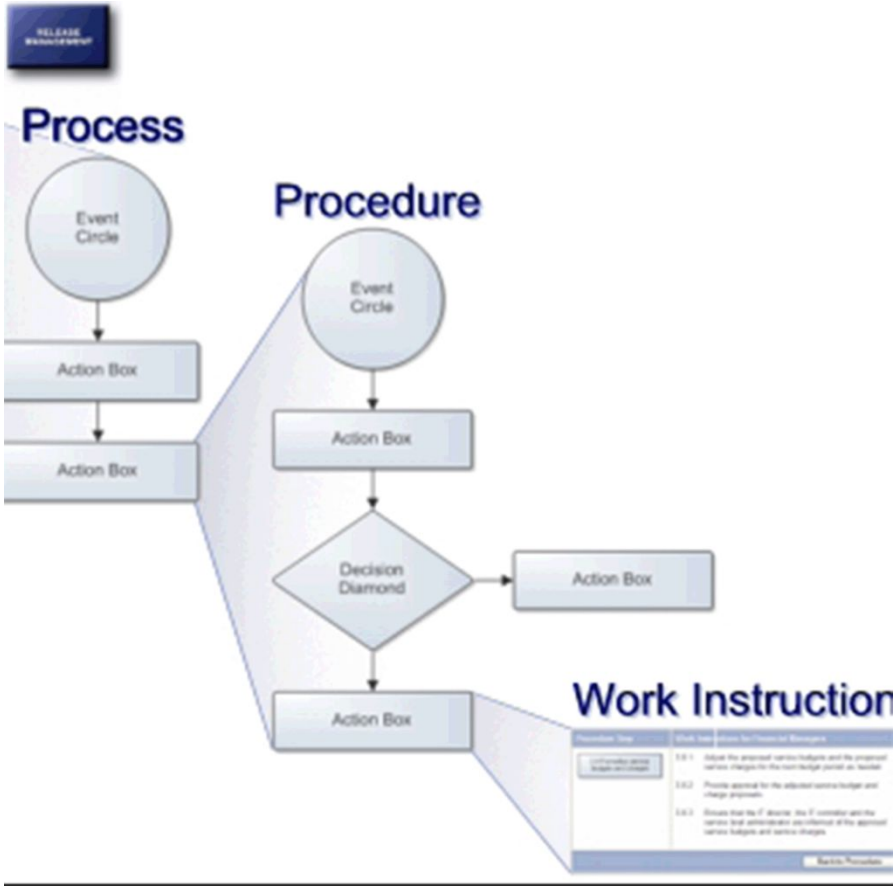



*

# Процесс мониторинга

БМС консалтинг

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




*

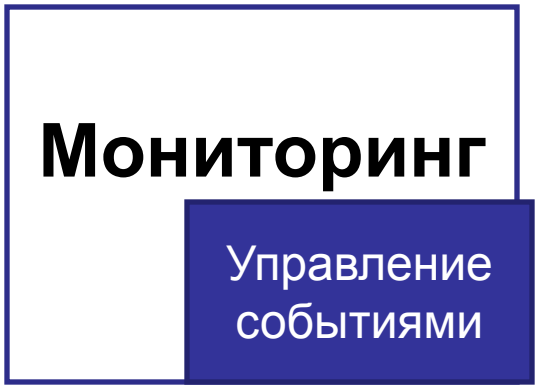
# Система мониторинга как система управления

БМС консалтинг

Copyright © BMC consulting, 2006

# Процесс мониторинга информационных систем и сервисов

БМС консалтинг




**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

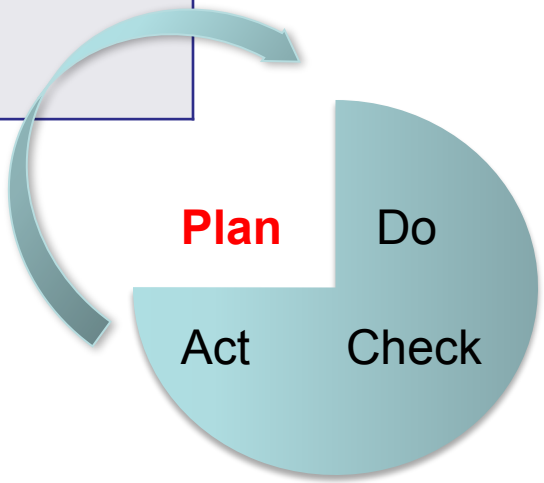
**Событие** – поддающееся обнаружению явление, имеющее значение для управления инфраструктурой ИТ или предоставления ИТ сервисов


Copyright © BMS consulting, 2009

# Процесс мониторинга (1/4)

БМС консалтинг

| Фаза | Что делаем |
|---|---|
| ***Plan***<br><br>Планирование | Определение:<br><br>Целей<br>Задач<br>Функционала<br>Охвата процесса и системы<br>Интеграции с другими процессами и тех. интеграции с другими системами |



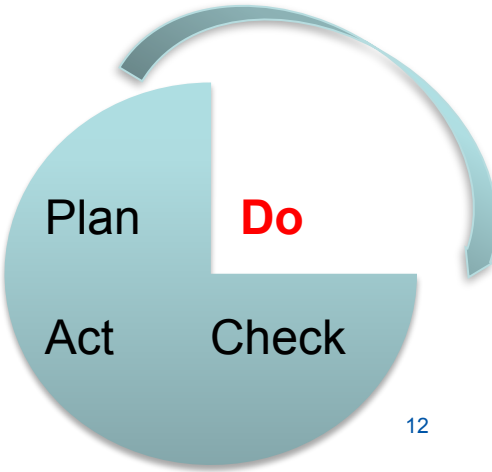


Copyright © BMS consulting, 2009

# Процесс мониторинга (2/4)

БМС консалтинг

| Фаза | Что делаем |
|---|---|
| ***Do***<br><br>Деятельность в Процессе мониторинга и Управления Событиями | Конфигурирование системы<br><br>Работа в процессе<br><br>Управление событиями:<br>Обнаружение<br>Реагирование<br>Разрешение<br><br>Взаимодействие с другими процессами:<br>Incident Management<br>Change<br>Problem<br>Capacity |



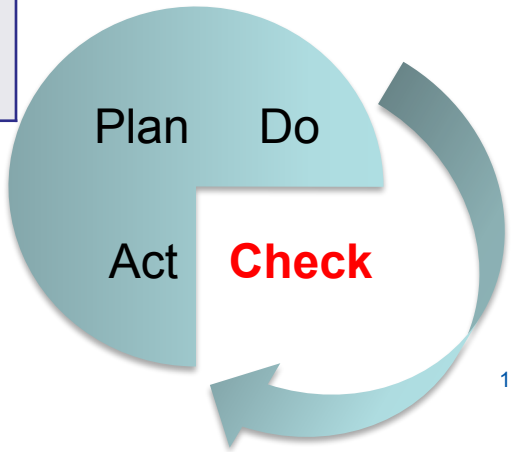


Copyright © BMS consulting, 2009

# Процесс мониторинга (3/4)

БМС консалтинг

| Фаза | Что делаем |
|---|---|
| ***Check*** | Оценка достижения целей |
| Проверка | Проверка решения поставленных задач<br><br>Пересмотр конфигурации (настроек системы, деревьев сервисов и т.д.)<br><br>Отчетность |



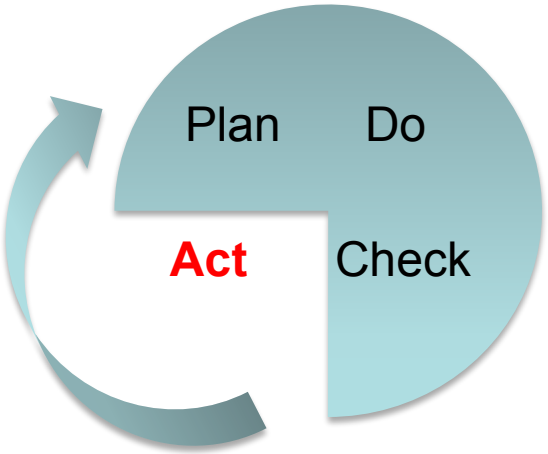


Copyright © BMS consulting, 2009

# Процесс мониторинга (4/4)

БМС консалтинг

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



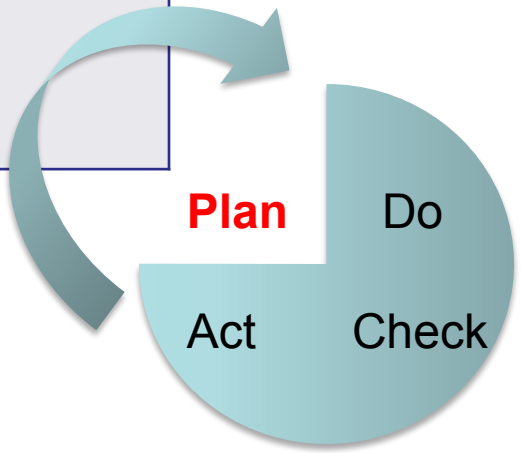


Copyright © BMS consulting, 2009

# Процесс мониторинга (1/4)

БМС консалтинг

| Фаза | Что делаем |
|---|---|
| ***Plan***<br><br>Планирование | Оценка необходимости реализации новых функций<br><br>Расширение контура и охвата<br><br>Внедрение дополнительных средств мониторинга<br><br>Реализация расширенной отчетности<br>… |





Copyright © BMS consulting, 2009

# Процесс мониторинга (0/4)

БМС консалтинг

## Предварительный этап:

## АНАЛИЗ И КОНЦЕПЦИЯ ПОСТРОЕНИЯ СИСТЕМЫ

| Фаза | Что делаем |
|---|---|
| ***Концепция построения*** | Оценка текущей ситуации<br><br>Определение целей и задач<br><br>Определение охвата процесса и системы<br><br>Определение архитектуры системы (модели построения) |


Copyright © BMS consulting, 2009

# Кто в игре?

БМС консалтинг

## Роли в процессе

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

*

Copyright © BMS consulting, 2009

# Что на выходе?

БМС консалтинг

Внедрение системы мониторинга – это Management Проект.

Эффект дает не автоматизация, а организация (реорганизация) работ


Copyright © BMS consulting, 2009

# Кто (что) нам помогает?

БМС консалтинг

## Применяемые методики и стандарты

- ✔ITILv2;
- ✔ITILv3;
- ✔IBM ITUP;
- ✔MOF

Copyright © BMS consulting, 2009

# Что можем мы?

БМС консалтинг

## Предложение БМС Консалтинг

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


Copyright © BMS consulting, 2009

БМС консалтинг

# Всем спасибо!
# Вопросы

*

Copyright © BMS consulting, 2009