



Systemüberwachung mit OpenSource

- Housing
- Hosting
- Hardware-Wartung
- Consulting
- CSI Support (Emerald)
- Backup-Solutions (Inftec marium^{VTL})



Zielsetzung

- Verfügbarkeit erhöhen
 - Proaktive Überwachung
 - Schnelles und präzises Zuordnen bei Störungen
- Service verbessern
 - Frühzeitiges Erkennen von Störungen
 - Höhere Effizienz bei der Systemadministration
- Transparenz verbessern (Kunde<->IT, IT<->IT)
 - SLA Reporting (auch im SelfService Verfahren)
 - Objektivierung bei Störungen, Antwortzeiten etc.
- Kosten senken
 - Keine Überwachungsaufgaben für Personal
 - Gewinnung von exakten Daten für Ressourcenmanagement

Unterstützte ITIL Prozesse

- Configuration Management
- Incident Management
- Problem Management

„Flur-Parolen“

[sure7]

mit Sicherheit gut beraten

**Ihr habt da schon wieder was geändert und
jetzt ist bei mir alles total langsam!**

„Der Host ist schuld“

**Dauernd fällt was aus, das gibt n' Riesenärger
hier!**

Bei euch läuft ja gar nichts mehr!

Überwachte Ressourcen

[sure7]

mit Sicherheit gut beraten

- Infrastruktur
- Hardware
- Prozesse

Produkt

- „Big Brother“ → Hobbit → XYmon
- Open Source
- Für fast alle Linux-Systeme
- Wenig Hardwareanforderungen
- Wenig Softwareanforderungen
 - Kein Java, keine Datenbank
- Einfach, Schnell, Stabil
- Zugriff über Web-Browser
- Fertige Clients für Windows, Linux/Unix, z/VM, z/VSE

Alarmierung

- Email
- SMS
- Fein selektierbar:
 - Beispiele:
 - Wenn „Rot“ Zustand bei CPU-Last einer Produktionsmaschine innerhalb der SLA länger als 30 Minuten anhält, alarmiere Bereitschaftsdienst per SMS und sende Email an zuständigen Admin. Ausserhalb der SLA sende nur Email.
 - Informiere direkt 2nd Level Support bei „Gelb“ Zustand eines Speicherpools via Email

Reporting

- SLA Reporting
- Grafische Auslastungsübersichten
- Excel Exports
- Event Reports
- Trend Reports

sure7 Implementierung

- Klassifizierung von Ressourcen
 - Klasse „A“ (24*7)
 - SMS und Email an 1st Level Support
 - Email an 2nd Level Support
 - Klasse „B“ (12*5)
 - SMS während SLA Zeit, sonst nur Email
 - Klasse „C“
 - Nur Email
 - Klasse „D“
 - Keine Alarmierung (Testsysteme etc.)

Zustand einer Ressource

[sure7]

mit Sicherheit gut beraten



Live Demo



sure7 Ergebnisse

- Verfügbarkeit verbessert
- Transparenz erhöht
- Kosten gesenkt
- Kundenzufriedenheit gesteigert

Voraussetzungen:

Schwellwerte müssen passen (Anpassungsprozess)

Mitarbeiter müssen sensibilisiert und motiviert sein

Gelb/Rot Status darf nicht akzeptiert sein

Hobbit-Admin muss über alle Änderungen informiert sein