

Директорский мониторинг Светофор для ИТ-услуги бухгалтерия

Евгений Кукушкин

Начальник управления сетевых и серверных технологий ДИТ. ФГУП "ВГТРК"



ВГТРК

ТЕЛЕВИДЕНИЕ И РАДИО

Что такое BSM?

Business Service Management - Управление бизнес-услугами

- Связи между бизнес-процессами и ИТ-инфраструктурой
- Цель – сбор метрик в режиме реального времени и оценка влияния ИТ на бизнес компании
- Задачи
 - *Идентификация услуг и компонентов (CPM)*
 - *Проецирование бизнес-услуг на ИТ-компоненты*
 - *Сбор и корреляция информации из других решений*
 - *Измерение производительности*
 - *Измерение и оценка влияния простоев ИТ-компонентов на бизнес-услуги*
 - *Визуализация информации для разных категорий пользователей*

Предпосылки

- Повышение требований к качеству бизнес-услуг (трансляция видеосигнала, интернет-сайты)
- Желание руководства оценивать «здоровье» услуги в целом, а не её компонентов
- Отсутствие единой системы контроля за услугами

Структура услуг ВГТРК

Бизнес компании

Производство и распространение
медиа-контента

ИТ-услуги

Оцифровка и доставка медиа-контента
Автоматизация офисной деятельности

Технологические сервисы и системы

Хранение данных, Вычислительная платформа, Сеть передачи данных, AD,
DNS, DHCP, средства ИБ и пр.

«Быстрые победы» VS «правильно», но медленно

Как хотелось

- Реинжиниринг управления инцидентами
- Управление изменениями
- Управление конфигурациями
- Управление каталогом услуг
- Управление уровнем услуг
- **BSM!!!**

Какой путь выбрали

- **BSM!!!**

Почему Бухгалтерия?



- Полностью в зоне ответственности ДИТ
- Высокая критичность
- Используется разнородное оборудование

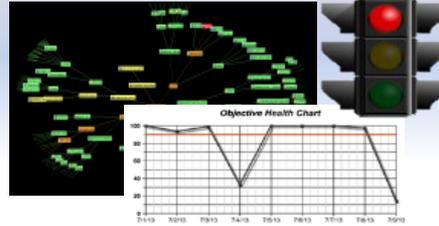
Цель - создание и «пилотирование» системы бизнес-мониторинга на примере услуги «Бухгалтерия», использующей в своём составе ряд критичных технологических сервисов, таких как Sybase, AD, DNS, DHCP и сетевая инфраструктура.

Как двигались к цели?

- Сбор информации у всех заинтересованных лиц
- Изучение исходных систем
- Поиск оптимальных способов сбора данных
- Интеграция с источниками данных
- Разработка ресурсно-сервисной модели и её имплементация в систему
- Настройка показателей по ресурсно-сервисной модели (статус, доступность, время простоя)
- Разработка представлений для потребителей, менеджеров и владельцев услуги и операторов ситуационного центра

Потребители

СИСТЕМА БИЗНЕС-МОНИТОРИНГА И УПРАВЛЕНИЯ УСЛУГАМИ



СИСТЕМА УПРАВЛЕНИЯ ИНФРАСТРУКТУРОЙ



ПРОФИЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ МОНИТОРИНГА



РУКОВОДСТВО ДИТ ВГТРК



СЛУЖБА ТЕХПОДДЕРЖКИ И МОНИТОРИНГА



ИНЖЕНЕРЫ ДИТ ВГТРК



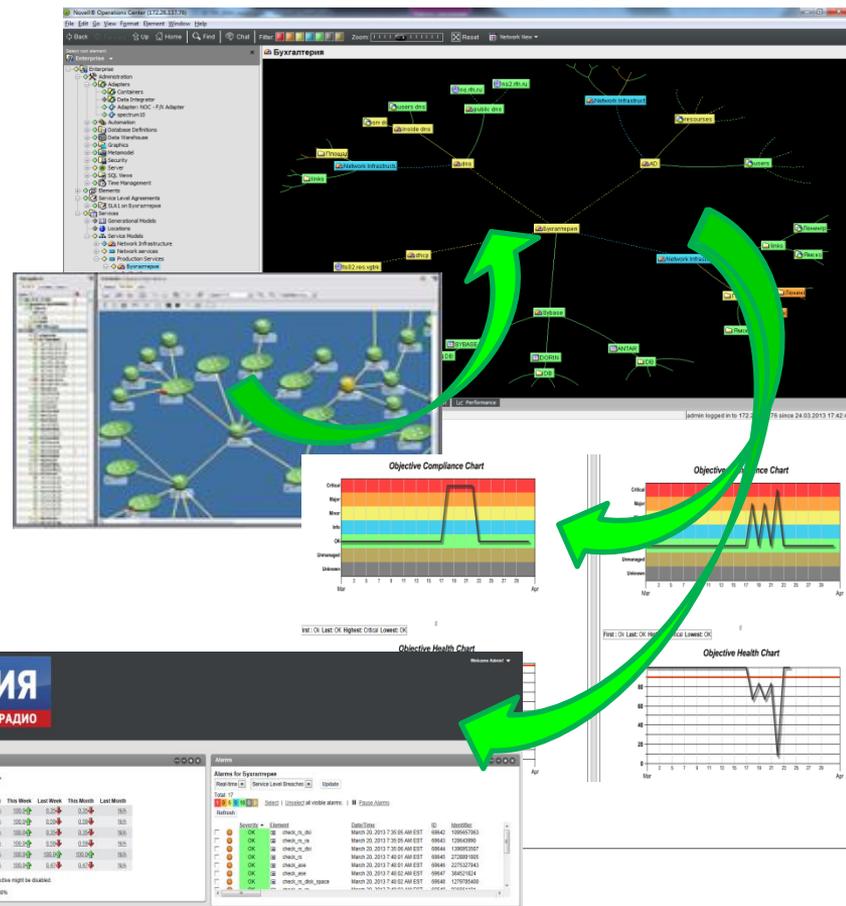
Выбор системы автоматизации

- Количество штатных адаптеров
- Интеграция с другими системами
- Встроенная отчётность
- API
- Построение CPM
- Контроль SLA

| № | Функциональность | Продукт | | |
|-----------|--|-------------------------|--------|-----------|
| | | NetIQ Operations Center | HP BSM | BMC P-Net |
| 1 | Количество штатных адаптеров: | | | |
| 1.1. | - количество готовых адаптеров для систем | 37 | 16 | 8 |
| 1.2. | - количество универсальных адаптеров | 5 | 2 | 4 |
| 2 | Интеграция с системами Заказчика: | | | |
| 2.1. | - Spectrum | ✓ | ✗ | ✓ |
| 2.2. | - SCOM | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.3. | - Nagios | ✓ | ✓ | ✗ |
| 2.4. | - анализ XML-based источников | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2.5. | - непосредственный анализ журнальных файлов | ✓ | ✗ | ✓ |
| 2.6. | - разработка адаптеров для произвольных систем | ✓ | ✓ | ✗ |
| 2.7. | - интеграция с системами Service Desk (CA, BMC) | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3 | Встроенная система отчётности | ✗ | ✓ | ✓ |
| 4 | API для интеграции со сторонними решениями | ✓ | ✗ | ✗ |
| 5 | Сервисно-Ресурсная модель: | | | |
| 5.1. | - встроенная система автоматизированного построения CPM | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5.2. | - возможность кастомизации алгоритмов вычисления состояний | ✓ | ✗ | ✓ |
| 6 | Кастомизируемый пользовательский портал | ✓ | ✓ | ✓ |
| 7 | Возможность глубокой настройки представлений объектов | ✓ | ✗ | ✗ |
| 8 | Встроенный функционал контроля SLA | ✓ | ✓ | ✓ |
| 9 | User-Experience компонент | ✓ | ✓ | ✓ |
| 10 | Synthetic transaction | ✓ | ✓ | ✗ |

Результат

- Интеграция с системами мониторинга ИТ-инфраструктуры
- Механизмы сбора и обработки информации
- Разработана и реализована CPM Услуги
- Обработка событийных данных
- Вычисление бизнес-метрик и состояний логических компонентов услуги
- Интерфейс Оператора
- Информационные панели, отражающие выполнение SLA



Результат. Панель приборов

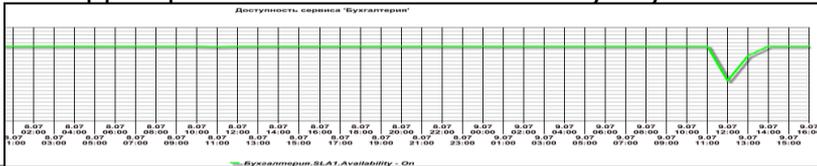
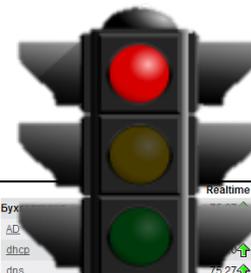
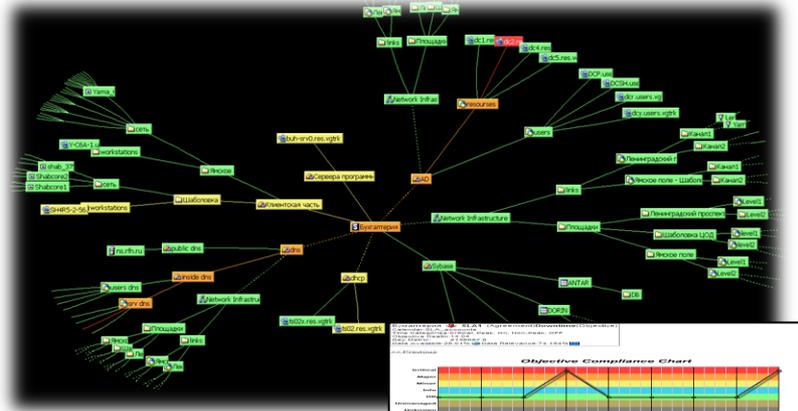
Dashboard - наглядный мониторинг ИТ-услуг

Объекты:

- отдельные объекты ИТ-инфраструктуры
- информационные системы
- сервисы и последовательности сервисов

Примеры встроенных real-time отчетов:

- Обобщенный статус услуги
- Состояние сервиса и компонентов
- Динамика изменения выполнения SLA
- тенденции по выполнению SLA услуги

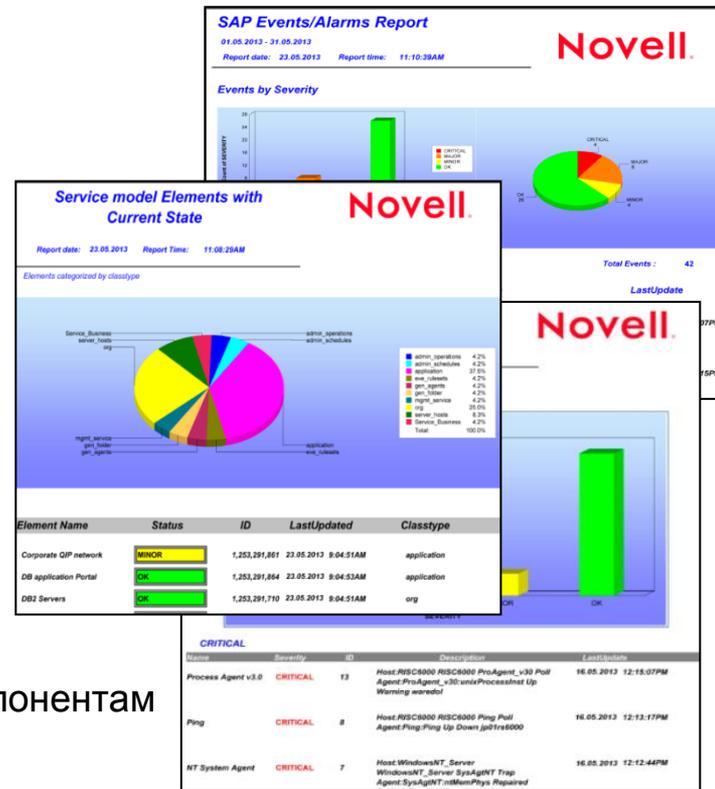


| | Realtime | Today | Yester | Year | Last Year |
|----------------------------------|----------|--------|--------|--------|-----------|
| Бухгалтерия | 75.27↑ | 99.6 | 99.6 | 2.5↓ | N/A |
| AD | 75.27↑ | 99.6 | 99.6 | 27↑ | N/A |
| dhcp | 100.0↑ | 100.0 | 100.0 | 0.5↓ | N/A |
| dns | 75.27↑ | 75.27↑ | 99.64↑ | 75.27↑ | 75.27↑ |
| Network Infrastructure | 100.0↑ | 100.0↑ | 99.64↑ | 99.64↑ | 100.0↑ |
| Subase | 100.0↑ | 100.0↑ | 100.0↑ | 3.23↓ | 2.5↓ |
| Клиентская часть | 100.0↑ | 100.0↑ | 100.0↑ | 100.0↑ | 98.66↑ |
| Сервера программного обеспечения | 100.0↑ | 100.0↑ | 100.0↑ | 100.0↑ | 95.36↑ |

Результат. Историческая отчётность

Инструментарий

| Средство | Назначение | Наличие у Заказчика | Наличие у Исполнителя |
|-----------------------|--------------------------------|---------------------|-----------------------|
| CA VOXI* | Публикация и рассылка отчетов | ✓ | ✗ |
| SAP Crystal Reports** | Генерация и разработка отчетов | ✗ | ✓ |



Рекомендованные отчёты

- Выполнение SLA по Услуге за период
- Выполнение SLA по компонентам Услуги за период
- Состояние тенденции по соблюдению SLA
- Количество ошибок заданной критичности по Услуге и компонентам
- Время нахождения услуги в заданных статусах за период

Трудности

- Люди – острый дефицит ресурсов
- Отсутствие CMDB
- Ограничение от инфраструктурных систем мониторинга

Что дальше?

- Налоговая отчётность
- Документооборот
- Интернет- и интранет-сайты
- Эфир, финансы, аналитика
- Корпоративный портал



Спасибо за внимание!

ВГТРК

ТЕЛЕВИДЕНИЕ И РАДИО

<http://vgtrk.com/>