

# Современная система мониторинга и управления ИТ - инфраструктурой

от компании BMC Software

# О фирме Pronet



- Основана в 1997 году
- Более 170 специалистов в различных регионах
- Законченные проекты, отмеченные наградами
- Высококвалифицированный персонал
- Процессно-ориентированное управление проектами
- Партнерские отношения с различными вендорами
- Консалтинговые услуги





- Смена реактивного мониторинга на проактивный;
- Средства прогнозирования аварий и самообучения;
- Удобство и простота (установка, экспл., поддержка);
- Выявление корневых причин (root case);
- Использование CMDB, PCM, продуктов авт. ITSM;
- Готовые средства интеграции с различными ИС;
- Динамические пороги, профилей поведения ОМ;
- Гибкая корреляция событий, интеллектуальное подавление «шума», предсказание поведения ОМ;
- Наличие готовых workflow для определенных ОМ, СОБЫТИЙ.

**ИС** – Информационные Системы

**ОМ** – объект мониторинга

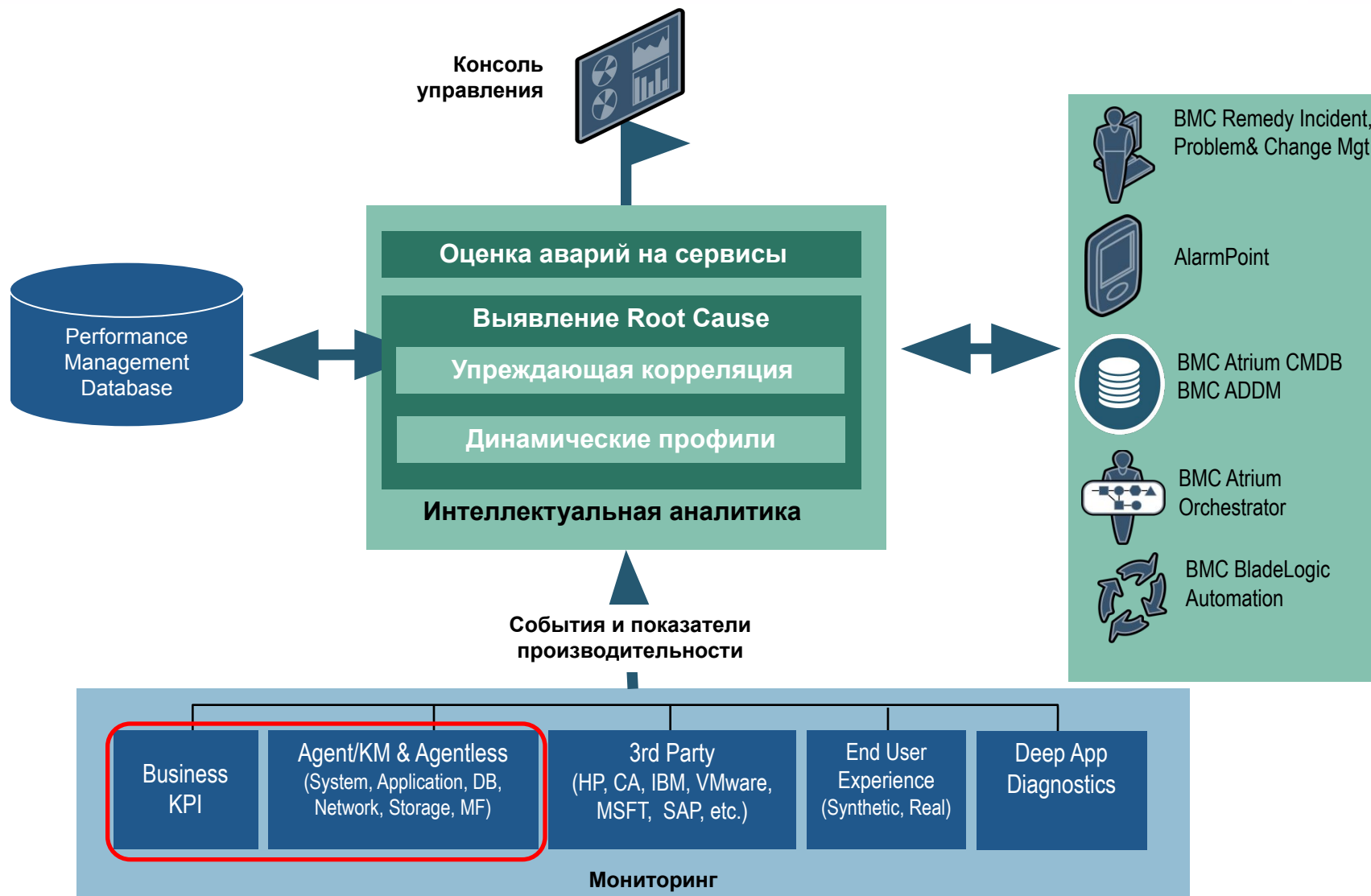


- Наглядное **представление** о качестве работы ИТ-инфраструктуры и ключевых БУ;
- Сокращение времени восстановления работы БС;
- **Оценка качества** предоставляемых услуг (SLA);
- Работа со всеми типами ИТ-инфраструктуры;
- Расчет не только KPI, но и **Health Indicators** (понятных для бизнес-пользователей);
- **Имитация** проверок работы БУ со стороны конечного пользователя;
- **Приоритезация** для критичных инцидентов;
- Повышение **эффективности работы** персонала;
- Способность работать в изменяющейся ИТ среде.



- ✓ **BMC ProactiveNet Performance Management (BPPM)**
- ✓ BMC AppSight Application Problem Resolution
- ✓ BMC Transaction Management ART
- ✓ BMC Performance Manager (Portal)
- ✓ BMC Performance Manager (PATROL)
- ✓ BMC BladeLogic Configuration for Servers
- ✓ CA Spectrum Network Fault Manager Suite
- ✓ CA UniCenter

# Функциональная схема системы (BPRM)

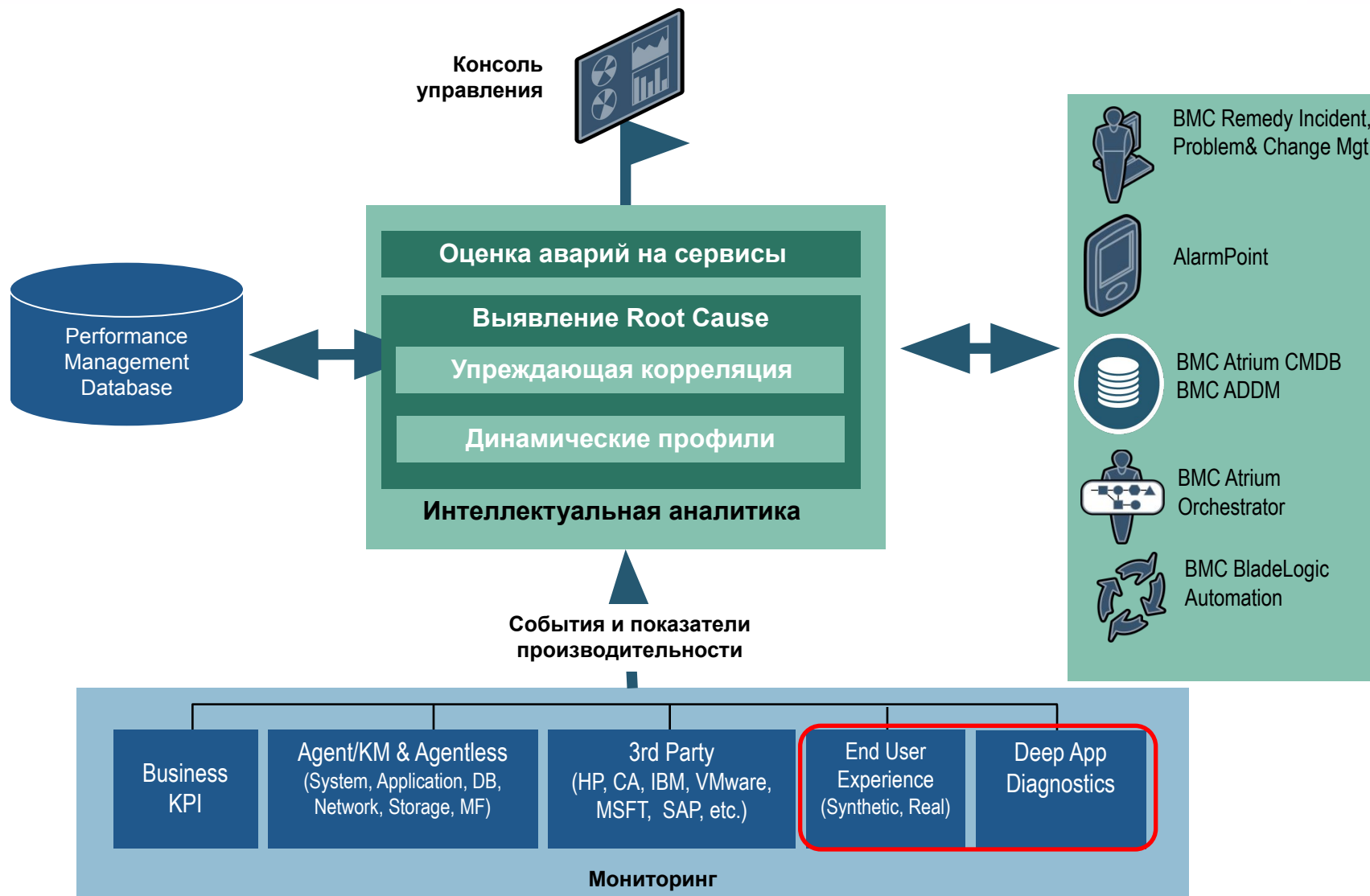


# Мониторинг инфраструктуры (out-of-box)

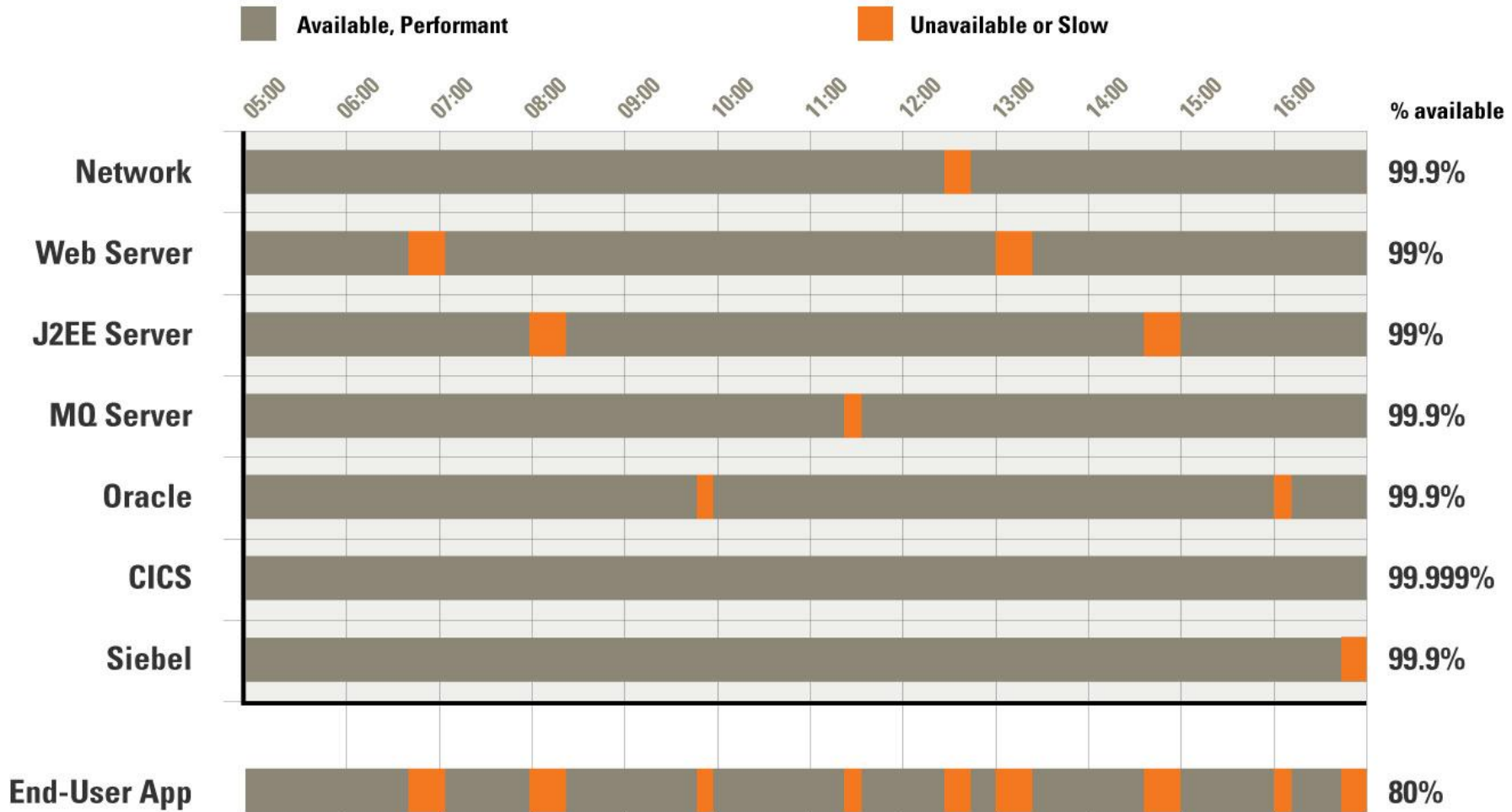


- **Hardware Management**
  - IBM, HP, Dell, Sun, Fujitsu-Siemens, NEC, Adaptec
  - HP Insight Manager
  - Dell OpenManage
  - Storage devices (NetApp)
  - Power Monitoring
  - High Availability & Backup Tools
- **Server Management**
  - IBM AIX, HP-UX, Sun Solaris
  - Red Hat Linux, SUSE Linux, Oracle Enterprise Linux
  - Microsoft Windows/XP/Vista/Active Directory
  - IBM iSeries, HP OpenVMS
- **Virtual Server Management**
  - AIX LPAR/WPAR
  - Citrix XenServer (new in 8.x)
  - HP UX nPar/vPar/VM Host/VM Guest
  - Microsoft Hyper-V
  - Sun Solaris Zones/Containers and Logical Domains
  - VMWare (vCenter, ESX, ESXi)
- **Application Management**
  - Citrix (Metaframe, Presentation Server, WTS)
  - Microsoft Exchange, Lotus Domino
  - SAP (NetWeaver, Enterprise Portal, R/3, CRM, SCM, BW, Web App)
  - Oracle Fusion, Oracle eBusiness, Siebel, PeopleSoft
  - Microsoft SharePoint
  - High Availability & Backup
- **Deep Application Diagnostics**
  - Oracle (BEA) WebLogic
  - IBM WebSphere
  - Tomcat
  - Jboss
- **Web Servers**
  - Apache, Tomcat & Generic J2EE Web Servers
  - IIS (Apache, Microsoft, Netscape, SendMail, Bind DNS)
- **App Servers**
  - IBM WebSphere Application Server
  - Oracle/BEA WebLogic Server
  - Oracle Application Server
  - SunOne, ATG Dynamo, Jboss Web App Servers
- **Middleware**
  - BEA Tuxedo
  - IBM WebSphere MQ (MSM)
- **Database Management**
  - Oracle
  - Microsoft SQL Server
  - Sybase
  - DB2 Universal Database
  - Informix
  - MySQL
- **Network Management**
  - VPN/Firewall-1, Checkpoint, NG
  - Network devices (SNMP-based)

# Функциональная схема системы (BPRM)







## Веб браузер

- HTTP(S)/HTML
- Macromedia Flex/AMF
- Streaming (MS, Real)
- Outlook Web Access

## Протоколы

- HTTP(S)
- SMTP/POP/IMAP
- MAPI
- FTP
- LDAP
- WAP/MMS & Radius
- TCP/IP & UDP

## Другие приложения

- Windows GUI Support

## Терминальные сервисы

- Citrix MetaFrame (ICA)

## ERP/CRM

- SAP
- PeopleSoft
- Siebel
- Oracle Applications
- Chordiant
- E.piphany
- Lawson

## Связующее ПО

- CORBA (IIOP)
- J2EE/EJB
- .NET Remoting (Framework)
- (D)COM (COM+, MTS)
- BEA Tuxedo (ATMI, JOLT)
- Oracle Forms
- SAP NetWeaver

## Веб сервисы (SOA)

- SOAP (HTTP/XML)
- MS .NET SOAP Stack
- Apache Java SOAP Stack

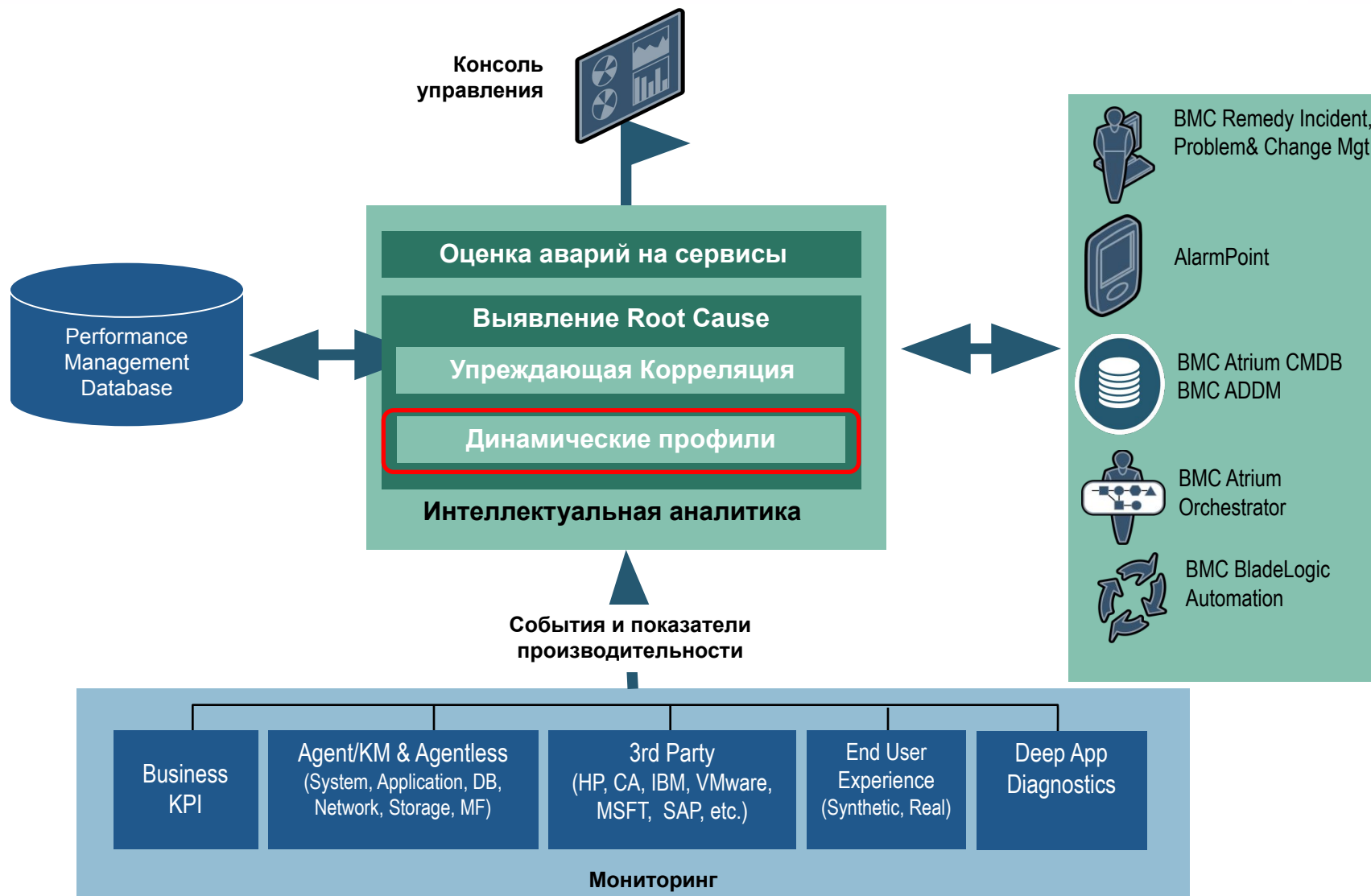
## Legacy/Mainframe

- IBM Mainframe (TN3270e)
- Telnet-based terminal protocol
- 5250

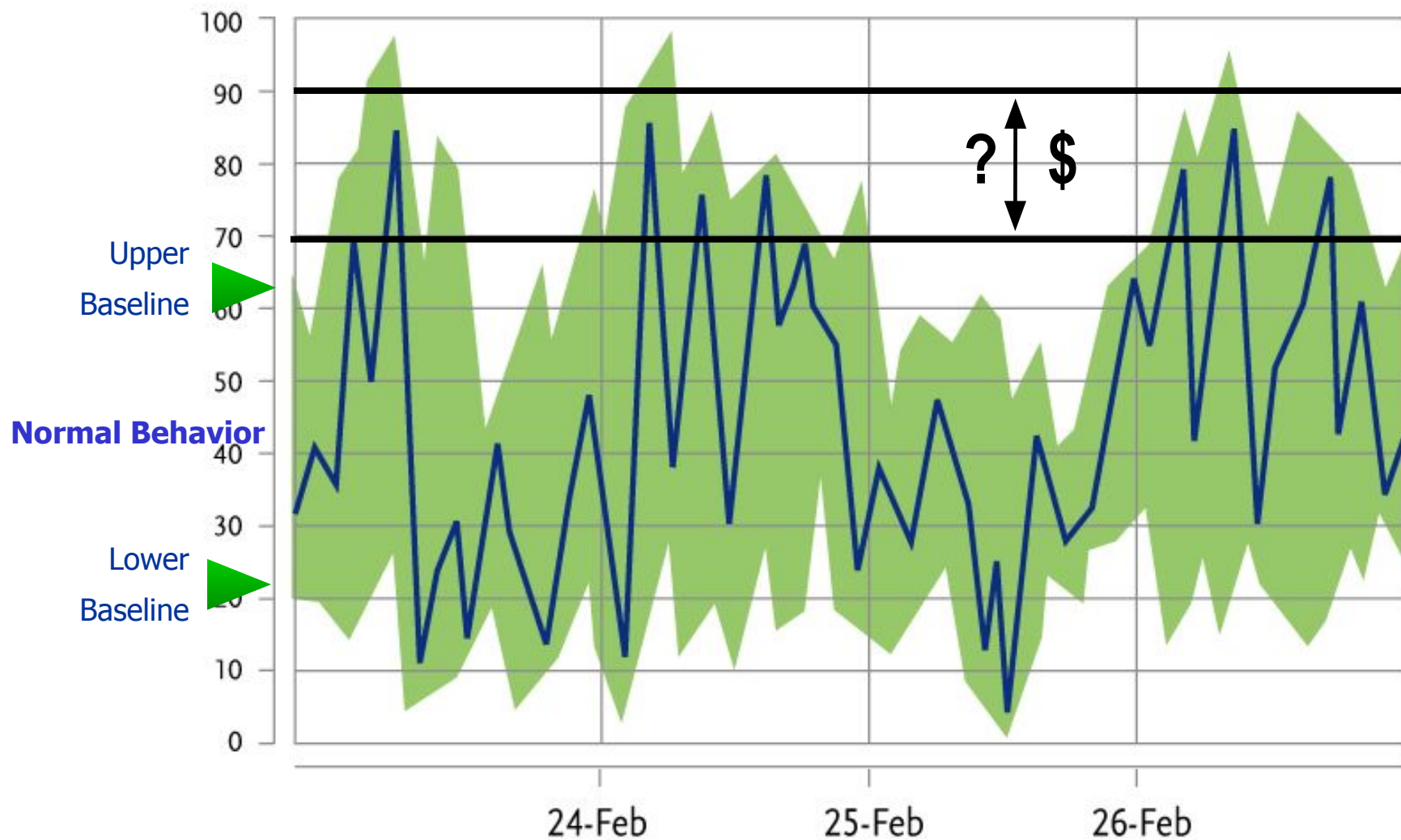
## Клиент/Сервер (базы данных)

- ODBC
- ADO
- Oracle OCI
- IBM CLI

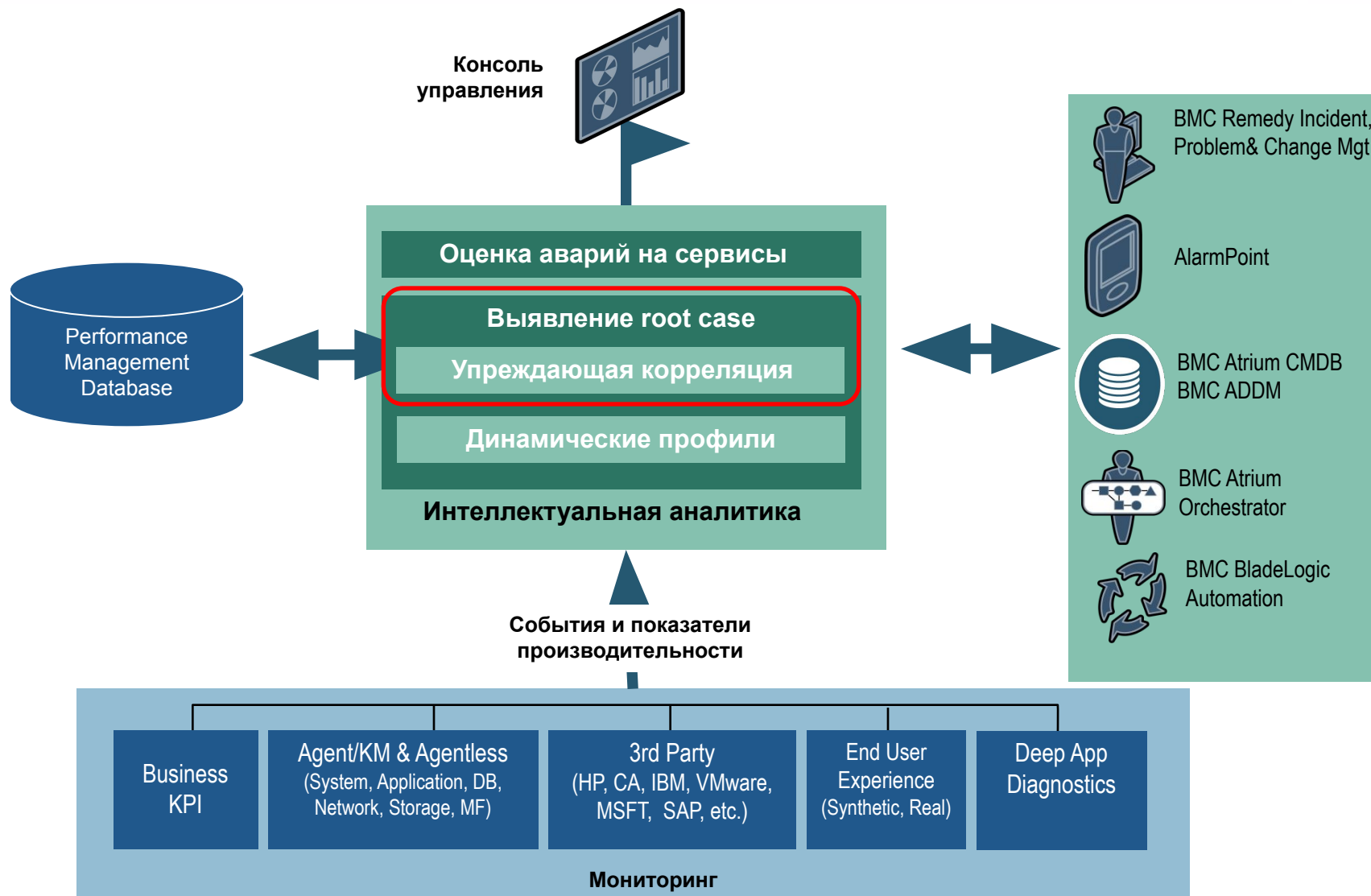
# Функциональная схема системы (BPRM)

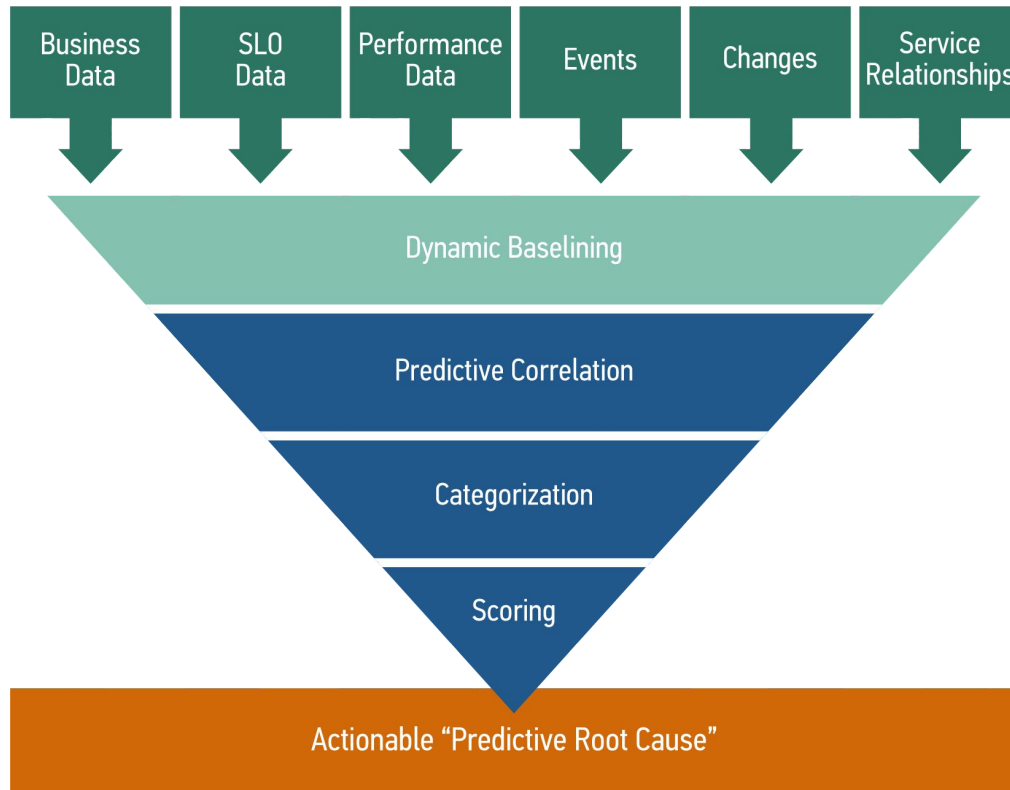


# Динамические пороги

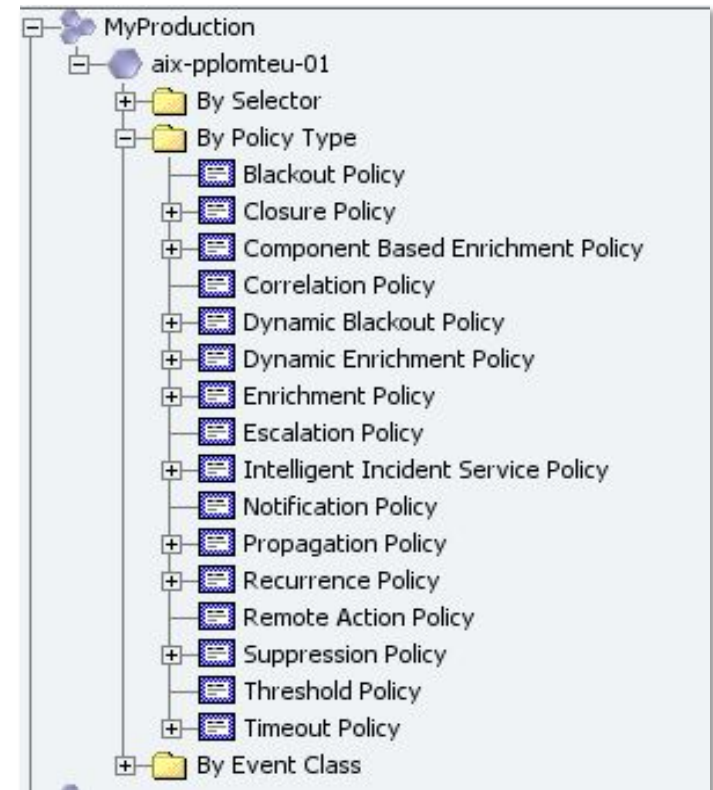


# Функциональная схема системы (BPRM)





*Механизмы определения*



*Правила обработки*

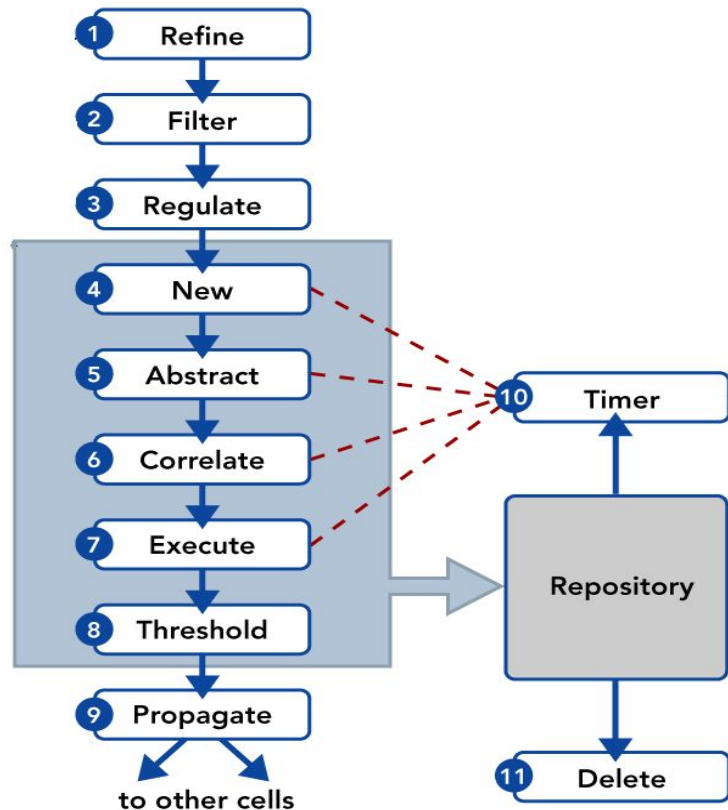
Фильтр по не типичному поведению, авариям и прогнозированным событиям

Event Type: Abnormality

- No Filter
- Alarm
- Abnormality
- Predictive

| Severity | Time              | Event Description  | Host       |
|----------|-------------------|--|------------|
| 5        | 07/25/09 08:22 AM | Trunkcard N74C50 down  | cfs-web-95 |
| 5        | 07/25/09 08:22 AM | Backup NIC is not responding                                       | cfs-app-23 |
| 5        | 07/25/09 08:22 AM | DISKCLASS - driver fatal error                                     | cfs-app-75 |
| 5        | 07/25/09 08:22 AM | SQL Server/EBF 4667  | cfs-web-78 |
| 5        | 07/25/09 08:22 AM | Security Center has reported a possible violation on Server DEV934 | cfs-app-33 |
| 5        | 07/25/09 08:22 AM | JOBQUDIS system job manager not running                            | cfs-app-75 |
| 5        | 07/25/09 08:22 AM | Disk utilization of /usr/var/admin is 89                           | cfs-app-75 |
| 5        | 07/25/09 08:22 AM | RCM received 002 / GMS023 channel GMS02                            | cfs-web-95 |
| 5        | 07/25/09 08:22 AM | Free entries cursor SYSTEM 87                                      | cfs-app-23 |
| 5        | 07/25/09 08:22 AM | os_create_region: shmget (0xc6005a49):inv_arg                      | cfs-app-33 |
| 5        | 07/25/09 08:19 AM | Virus Scan Service is disabled                                     | cfs-app-33 |
| 5        | 07/25/09 08:19 AM | Cleanup Process is executing                                       | cfs-app-75 |
| 5        | 07/25/09 08:19 AM | IIS Admin Service is disabled                                      | cfs-web-78 |
| 5        | 07/25/09 08:19 AM | PrintSpooler is offline  | cfs-web-95 |
| 5        | 07/25/09 08:19 AM | Virus Scan Service is not running                                  | cfs-db-09  |
| 5        | 07/25/09 08:19 AM | Backup NIC is not responding                                       | cfs-app-23 |
| 5        | 07/25/09 08:19 AM | Virus Scan Service is disabled                                     | cfs-app-33 |

## События



- **Мощные встроенные функции:**
  - Фильтрация, корреляция и обогащение событий;
  - Возможность интеграции с внешними данными и приложениями;
  - Timer mechanism;
  - Автоматизация реакций на события и предупреждающие действия.
- **Прерывание обработки событий на любом этапе:**
  - Упрощает обработку;
  - Улучшает производительность.
- **Настройка с использованием:**
  - Dynamic Event Management policies для большинства ситуаций
  - Master Rule Language [MRL] для специфичных сценариев обработки.



## •Сбор событий от систем:

- CA UniCenter® TNG
- HP-OpenView Network Node Manager
- HP-OpenView Operations
- IBM NetCool Omnibus
- Microsoft® MOM/SCOM
- Tivoli® TEC
- CA Spectrum
- EMC SMARTS (Ionix)
- HP NNMi
- RSA enVision
- Solarwinds Orion NPM
- VMware (vCenter, ESX, ESXi)

## •Передача событий в системы:

- CA UniCenter® TNG
- Microsoft® MOM/SCOM
- HP Service Manager
- HP OpenView Network Node Manager
- HP OpenView Operations
- Tivoli® TEC
- Databases

## • Средства интеграции событий:

- SNMP
- Log-files
- TCP/UDP client/server
- Telnet adapter
- Windows Event Log
- Command line
- C API (iiSDK)\*
  - Client and server API
- Web Services API\*
  - Client and server API

\* Двухнаправленная интеграция – продукты ВМС могут отправлять и принимать события

# Определение корневой причины

Probable Cause Analysis For Selected Event - Mozilla Firefox

http://cfs-010/jsp/RootCause.jsp?ueid=CFS-010-alr-1264

Probable Cause Analysis For Selected Event

Time: 07/25/09 09:15 AM CDT

Device Name:

SmartFilter (Edit)

**Event**

| Time                  | Device Info                     | BladeLogic History | Severity | Description   | Diagnostics |
|-----------------------|---------------------------------|--------------------|----------|---|-------------|
| 07/25/09 09:15 AM CDT | cfs-010<br>Online...ng Bill Pay | None               |          | BMC TM ART Transaction Transaction Response Time above 60sec and outside high Hourly Baseline (43.969) for 1 min. | None        |

**Device View** All View

| Select                   | Device          | BladeLogic History | Num Events | Severity | Score |
|--------------------------|-----------------|--------------------|------------|----------|-------|
| <input type="checkbox"/> | ORB_App-01:3185 | None               | 5          |          |       |

**Device View Details**

| Select                   | Time Opened           | Monitor                               | Severity | Description  | Score |
|--------------------------|-----------------------|---------------------------------------|----------|--|-------|
| <input type="checkbox"/> | 07/25/09 09:16 AM CDT | ORB_App-01:3185<br>_Total             |          | Processors Processor Time above 80% and outside high Hourly Baseline (65.0) for 1 min.   |       |
| <input type="checkbox"/> | 07/25/09 09:16 AM CDT | ORB_App-01:3185<br>0                  |          | Processors Processor Time above 80% and outside high Hourly Baseline (65.0) for 1 min.   |       |
| <input type="checkbox"/> | 07/25/09 09:16 AM CDT | ORB_App-01:3185<br>Memory             |          | Hourly Memory Available Bytes, 94.900 MB is below Hourly Baseline                        |       |
| <input type="checkbox"/> | 07/25/09 09:20 AM CDT | ORB_App-01:3185<br>Health At A Glance |          | Hourly Health At A Glance Total Processor Utilization, 99.600 % is above Hourly Baseline |       |
| <input type="checkbox"/> | 07/25/09 09:24 AM CDT | ORB_App-01:3185<br>Health At A Glance |          | Hourly Health At A Glance Memory Usage, 95.360 % of Memory Used is above Hourly Baseline |       |

ORB\_DB-01:3181 None 6 Hourly

CS-WEB-01:3183 None 6 Hourly

rtr-w25-rds565 None 2

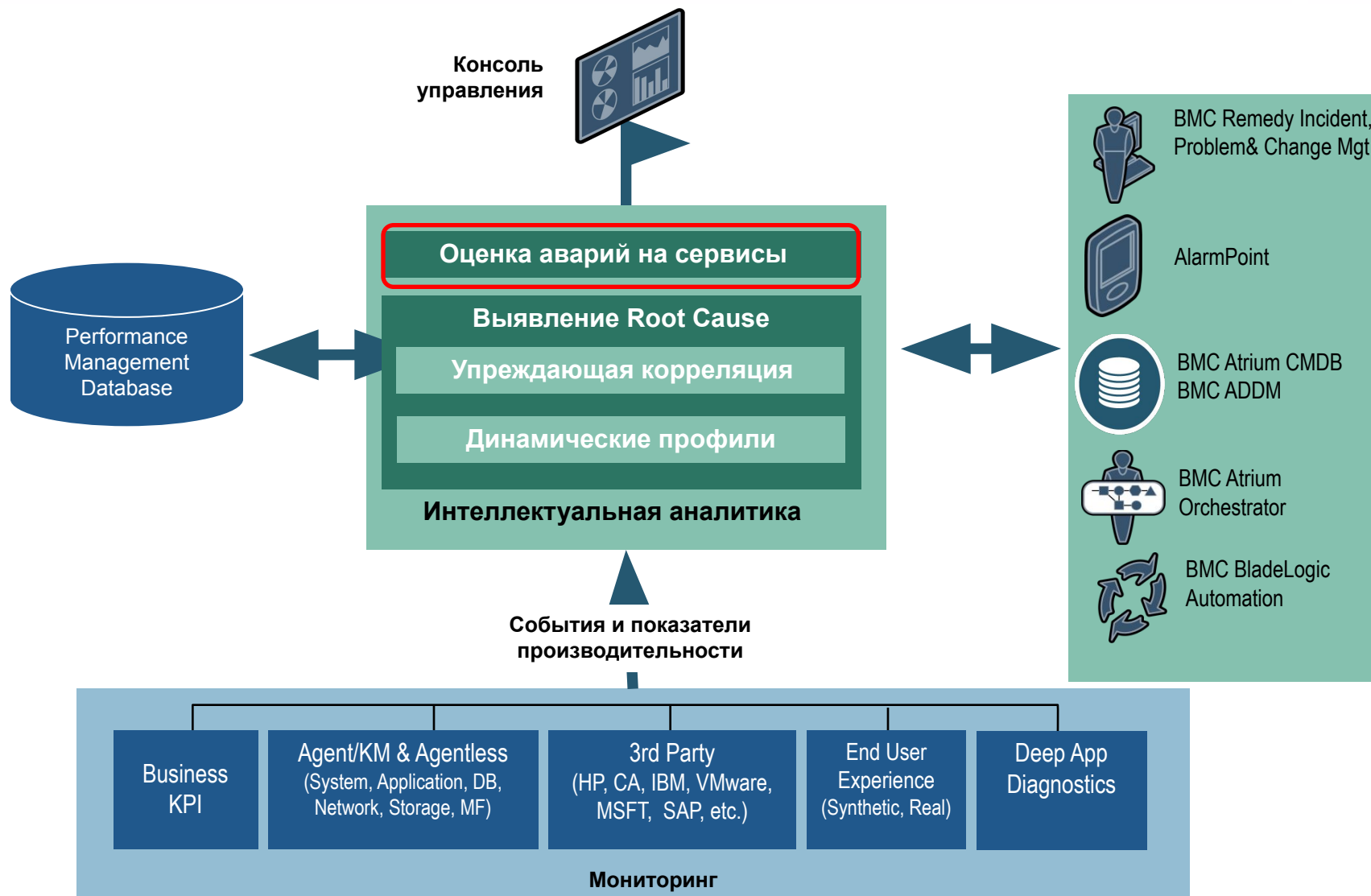
bldemo 00:00 before 1

ORB\_APP-02 None 1

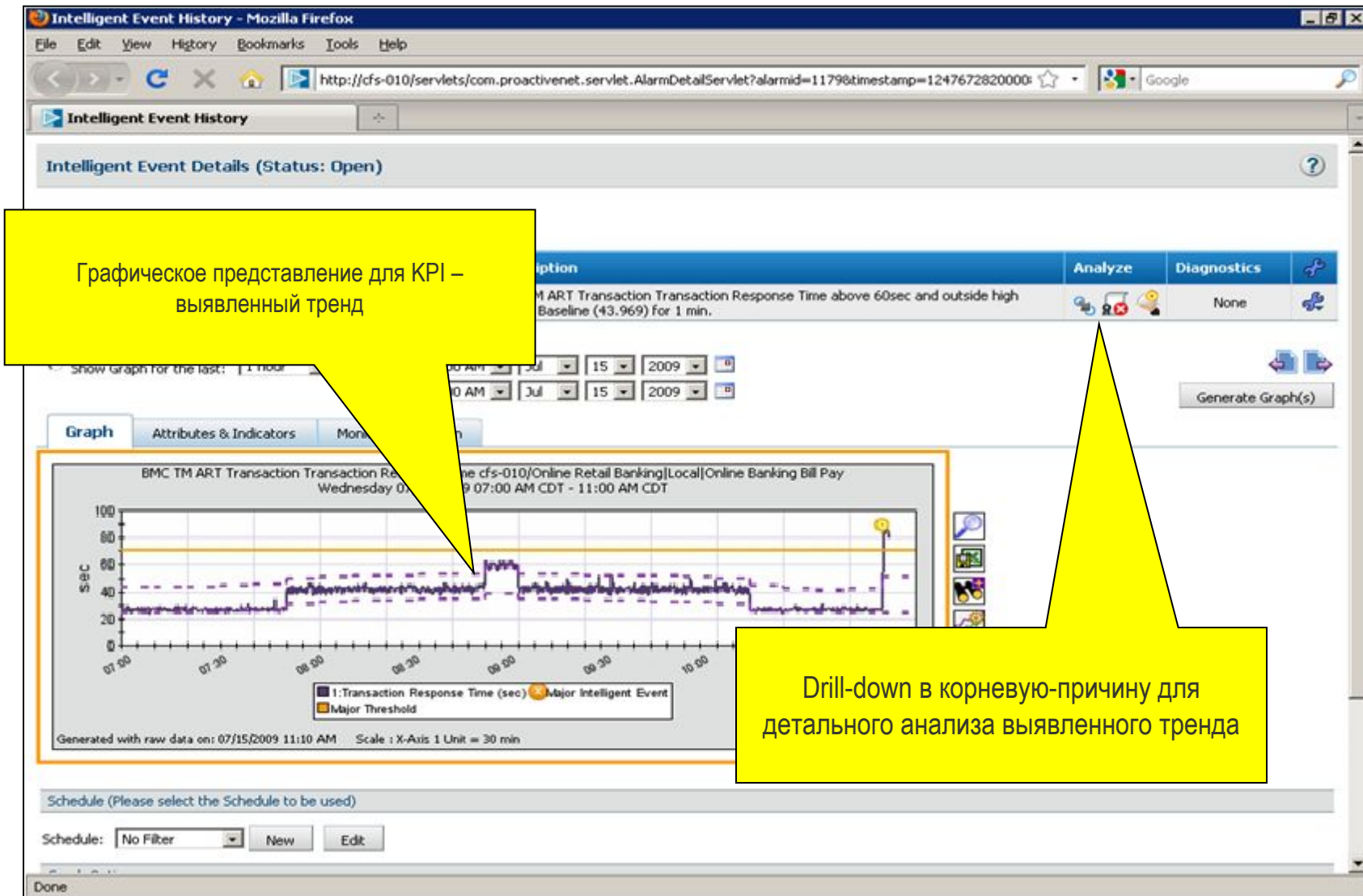
Done

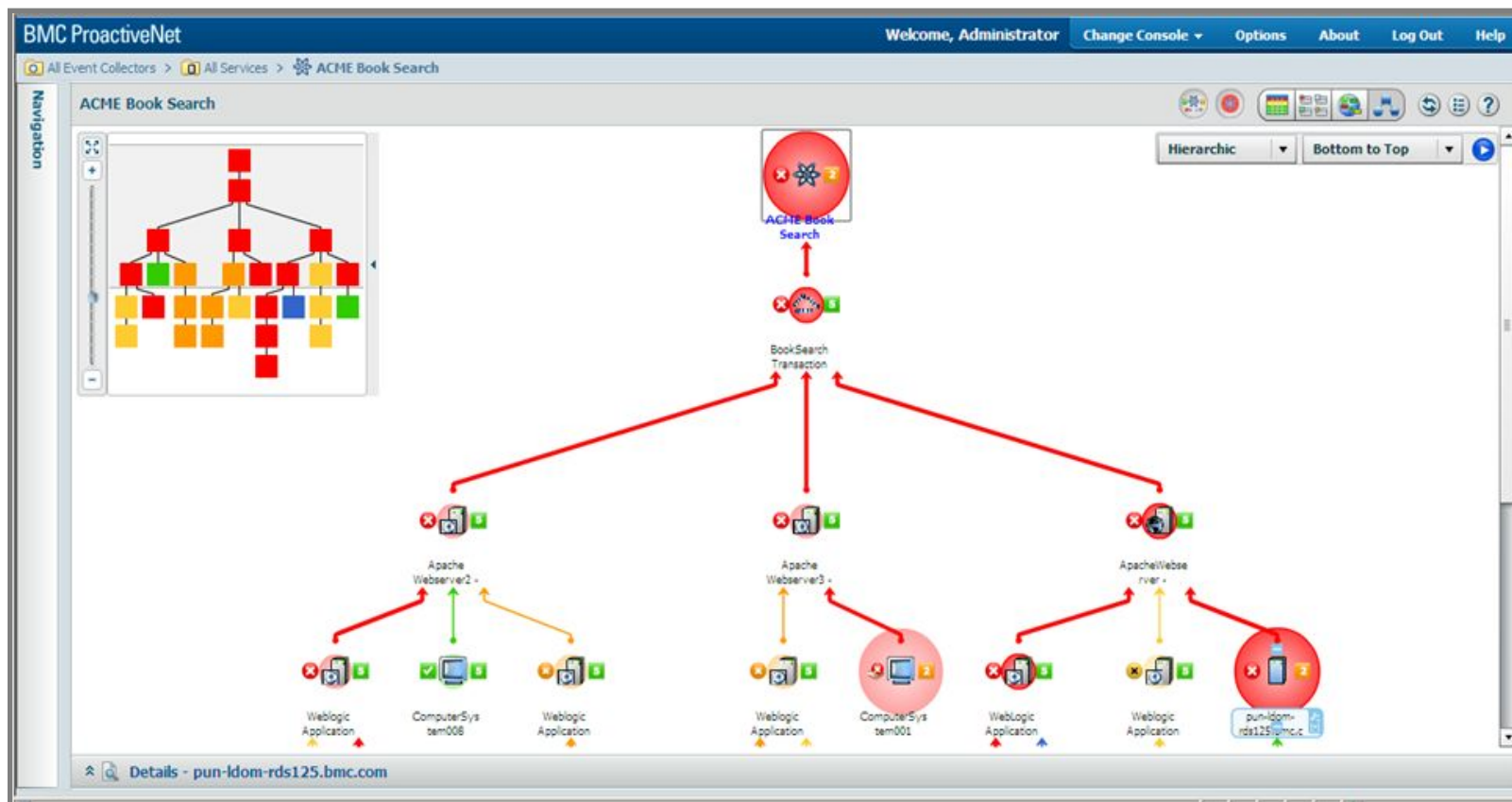
Сервер приложений работает медленно из-за выполнения ряда транзакций

# Функциональная схема системы (BPRM)



# Нарушенный КРІ сервиса – время выполнения транзакции





Приоритезация событий основанная на влиянии для бизнес-процессов  
Интеграция оценки влияния событий с автоматизацией по их обработке  
Отображение физических, виртуальных и облачных служб

# Приоритезация событий



user@bmcdsm.bmc.com:3084 - BMC Impact Explorer

File Edit View Tools Server Help

Dashboard: services

Events Dashboard Services Administration

### Important Components

| Component Name       | Component Type      | Component ID       |
|----------------------|---------------------|--------------------|
| 5 Payroll Service    | BMC_BusinessService | RE0050560C63F2hihR |
| 1 Car Insurance      | BMC_BusinessService | OS-7589FF057B9B48  |
| 2 Accident&Health    | BMC_BusinessService | OS-B925D84778E54D  |
| 2 Life Insurance     | BMC_BusinessService | OS-E598253BD3E749  |
| 4 Pizza Ordering     | BMC_BusinessService | OS-281C497F57D748  |
| 4 Employee Directory | BMC_BusinessService | OS-69E4659E73AB42  |
| 2 SiebelApplications | BMC_BusinessService | OS-6BEC12FBFB094   |

### Causal Components

Causes of Important component's status

| Component Name  | Component Type  | Component ID    |
|-----------------|-----------------|-----------------|
| 5 Web Front End | BMC_Application | OS-4604089AA72B |

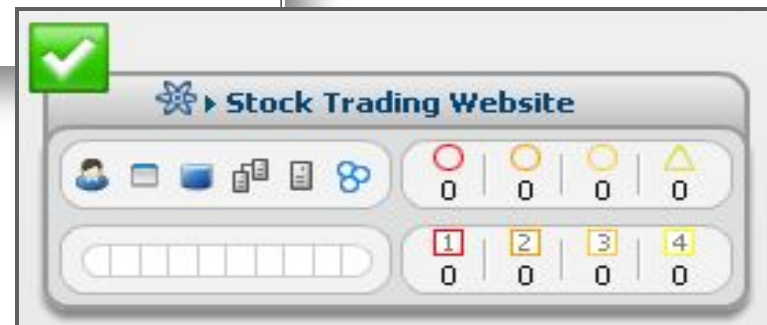
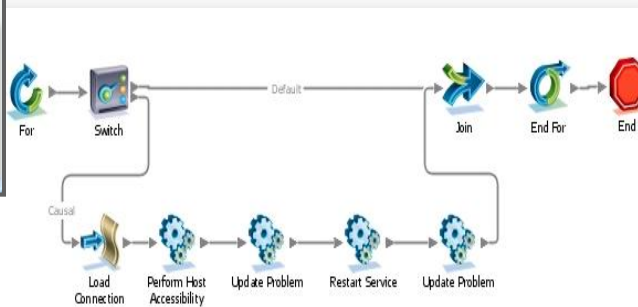
### Events for: Web Front End

| Status | Priority | Severity | Event Relations | Occurred     | Message |
|--------|----------|----------|-----------------|--------------|---------|
| ○      | 5        | ×        |                 | 5/9/08 9:... |         |

### Graph for: Car Insurance

Impact/Cause View (100%)

5/14/08 3:30 AM: BMC-BIX010056I Action Modify Slot Value against event mc.bmcdsm.8245eb2.0 executed.



- ✓ Сбор дополнительной диагностики и обогащение событий
- ✓ Стандартная архитектура автоматизации инициации инцидента и изменения управления процессом
- ✓ Выполнение стандартизированной сортировки и восстановление задач

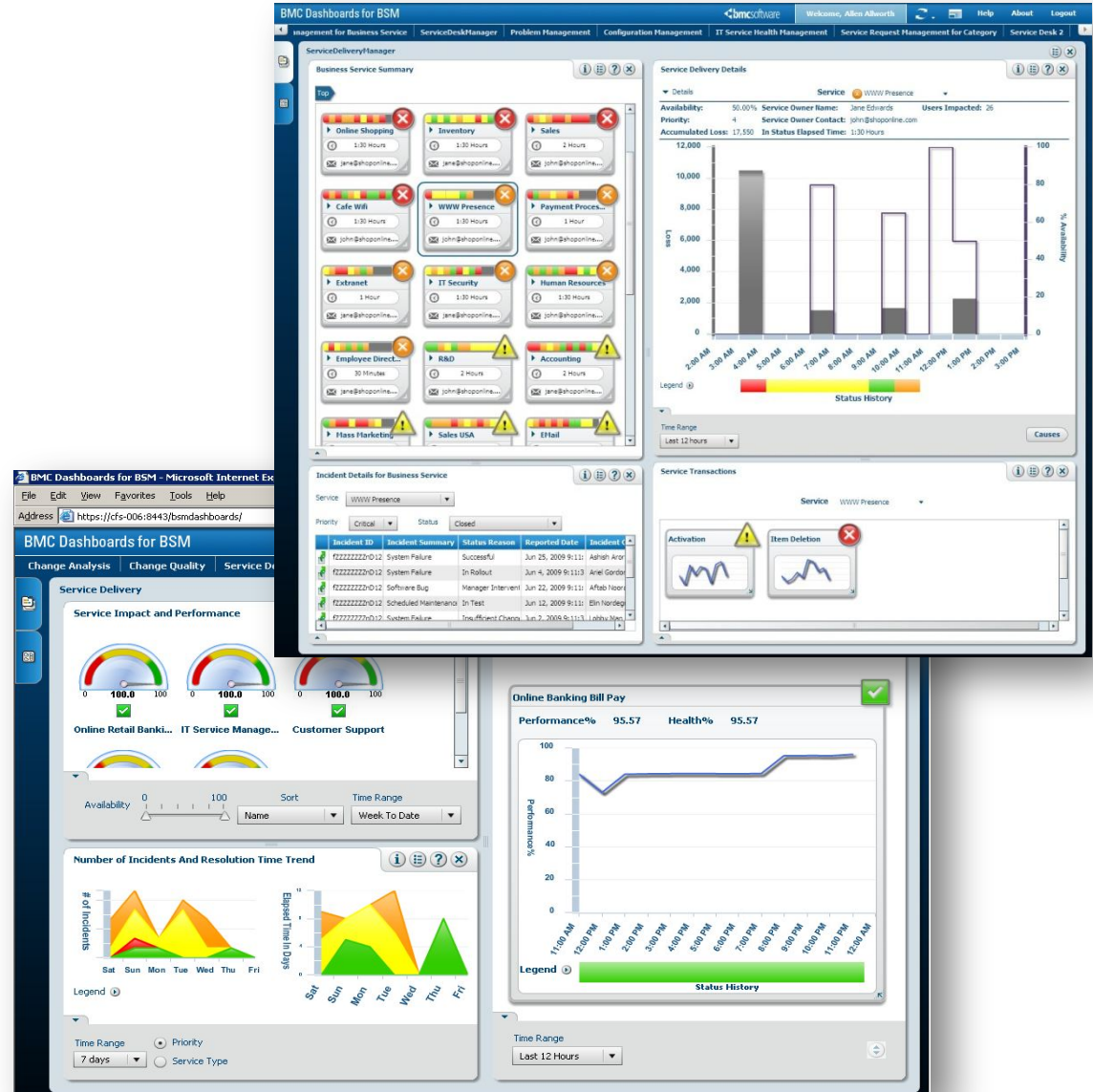
- **Workflows**
  - Manual or Automatic execution
  - Customizable
- **Disk Full**
  - Free up disk space when disk full condition occurs
  - Create Incident if disk full (if deployed)
  - Initiate Change Request Workflow (if deployed)
- **Host Down**
  - Verify host down (uses various methods like ping and traceroute) vs. network connectivity issue
  - ITIL 360 degree verification
  - Create Incident if host not available (if deployed)
- **ESX Host Down (Variation of Host Down)**
  - Restart ESX services if verify ESX host down (vs physical host down vs. network connectivity issue)
- **Failed Tivoli Storage Manager Backup Job (coming in 3.0)**
  - Restart failed TSM backup job
  - Create Incident if TSM backup job failed

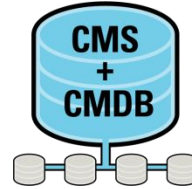
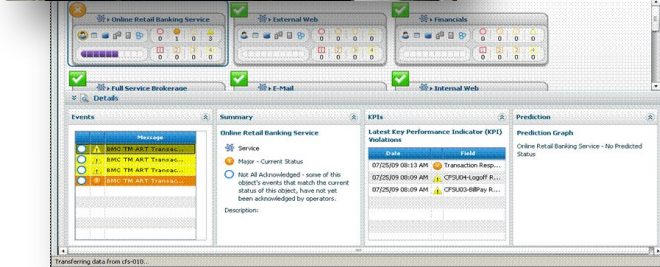


# Динамические dashboards



- ✓ Консоль выполнения мониторинга в реальном времени и управленческая консоль
- ✓ End to End Service Views – функции, процессы и инструменты
- ✓ Сфокусированное управление KPI
- ✓ Определение тенденций поддержки бизнес - услуг

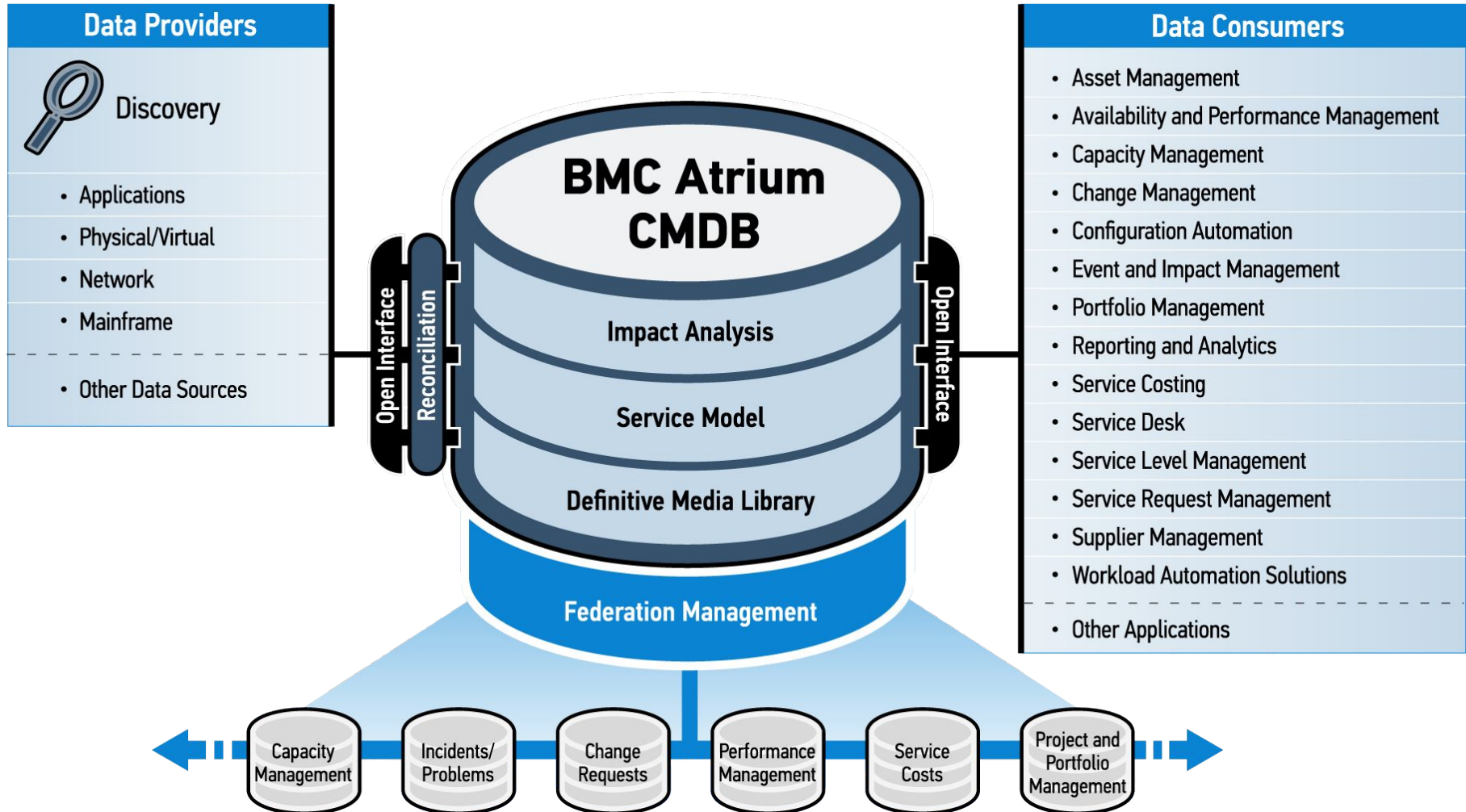




**BMC Proactive Operations Console**

**BMC Remedy Service Desk**

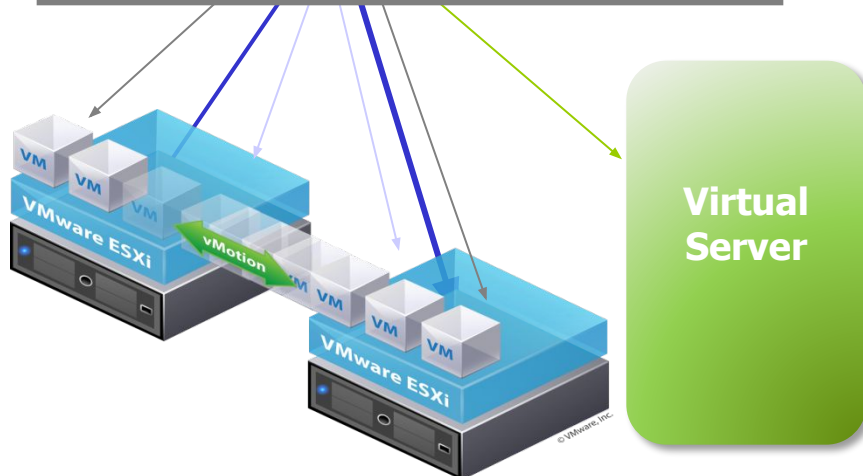
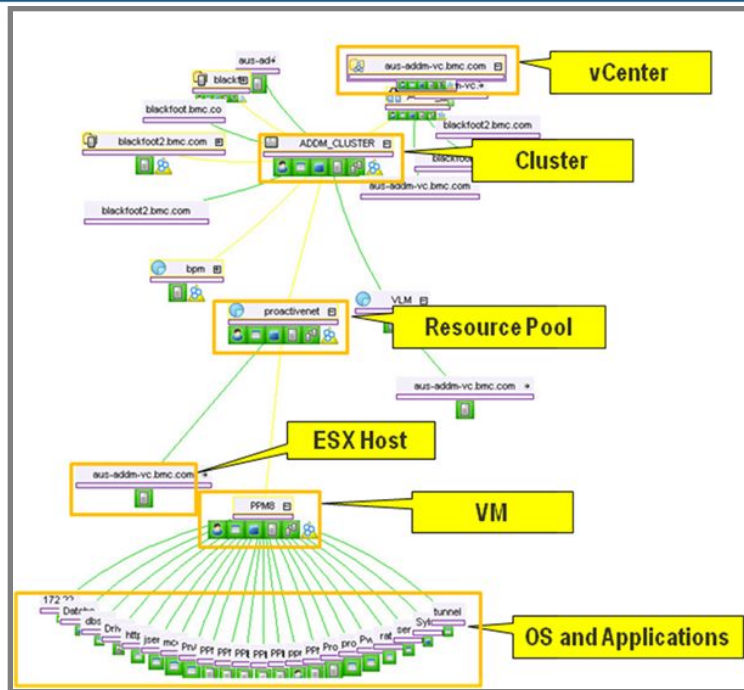
- ✓ Взаимосвязь операций и процессов в соответствии с ITIL
- ✓ Отправка в BMC Remedy Service Desk:
  - ✓ Интеллектуального инцидента с детальной диагностикой и причиной
  - ✓ Оповещения с прогнозом для своевременного уведомления пользователя
- ✓ Информ. о root-case непосредственно в BMC Remedy Service Desk
- ✓ Отслеживание MTTR, обеспечение уровня обслуживания



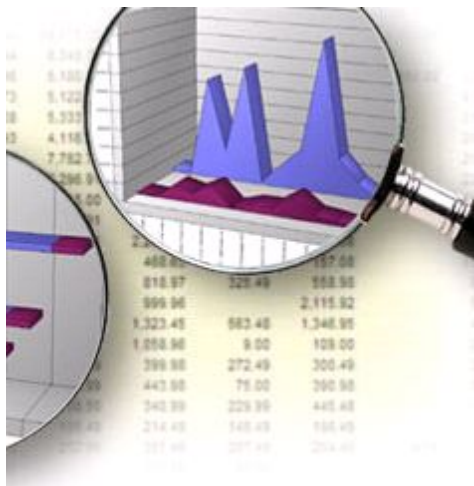


- Поддержка виртуальной среды (clouds)
- Автоматизация упреждающих и других типовых операций/действий
- Интеграция с CMDB (out-of-box)
- PCM храниться в CMDB
- Интеграция с решениями по автоматизации ITSM
- Консолидированная отчетность (с ITSM)
- Масштабируемость
- Средства самообучения при работе с OM
- Единый интерфейс пользователя

# Dynamic Virtualization & Cloud Analytics Increase MTBF in Virtual Environments



- Proactively detect capacity issues (excessive motions)
- Generate Accurate Root Cause & Service Impact
  - Populate Real-Time Enterprise Service Models with dynamic virtual & physical relationships
  - Retain baselines to match dynamic virtual & private cloud environments
  - Instantly correlate performance with motions (changes)



- ✓ Регистрация и обработка в многопользовательском режиме информации о качестве работы ИС в централизованном хранилище;
- ✓ Автоматизированный контроль ОМ;
- ✓ Прогнозируемость работы ИТ и эффективные средства контроля и управления;
- ✓ Возможность автоматического выполнения заданных действий для определенных инцидентов;
- ✓ Повышение качества и доступности ресурсов;
- ✓ Унификация технических средств мониторинга;
- ✓ Интеграция системы мониторинга с другими ИС, в т. ч. и с средствами автоматизации процессов ITSM.

# Анализ вероятных корневых причин нарушения KPI по сервису



Оценка для обнаруженных событий

Внешние сетевые события

Application, Database, Web Server Intelligent Data Events

События по работе ИС

События по конфигурации КЕ

| Severity | Description  | Diagnostics |
|----------|--|-------------|
| 5        | BMC TM ART Transaction Response Time above 60sec and outside Hourly Baseline (43,969) for 1 min. | None        |

| Device          | BladeLogic History | Severity | Score      |
|-----------------|--------------------|----------|------------|
| ORB_App-01:3185 | None               | 5        | ██████████ |
| ORB_DB-01:3181  | None               | 6        | ██████████ |
| CS-WEB-01:3183  | None               | 6        | ██████████ |
| rtr-w25-rds565  | None               | 2        | ██████████ |
| bldemo          | 00:00 before       | 1        | ██████████ |
| ORB_APP-02      | None               | 1        | ██████████ |

# Детальная диагностика – список процессов и использование CPU



Probable Cause Analysis For Selected Event - Mozilla Firefox

http://cfs-010/jsp/RootCause.jsp?

Probable Cause Analysis For Selected Event

Time: 07/25/09 09:15 AM CDT Minus: 1 hour Plus: 30 min

Device Name: Group/Service: None Score:

SmartFilter (Edit)

**Event**

| Time                  | Device Info                       |
|-----------------------|-----------------------------------|
| 07/25/09 09:15 AM CDT | cfs-010<br>Onlin...ng Bill<br>Pay |

**Device View** All View

| Select                   | Device         |
|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | ORB_App-01:318 |

**Detail Diagnostics**

Top Processes Windows PATROL Agent ORB\_App-01:3185

Server Time 07/25/09 09:16 AM CDT Client Time 07/25/09 09:17 AM CDT

**Output**

| Process Name | Pid  | CPU%  | User% | Priv% | CPU Time | Memory Usage | Virtual Mem |
|--------------|------|-------|-------|-------|----------|--------------|-------------|
| sqlplus      | 1264 | 67.95 | 53.05 | 14.90 | 1:52:43  | 1124080 K    | 28232       |
| ORB-BPEXe    | 588  | 5.68  | 3.15  | 2.53  | 0:28:09  | 1005002 K    | 1059        |
| wmiprvse     | 892  | 3.46  | 3.27  | 0.19  | 0:00:58  | 27580 K      | 930         |
| svchost      | 832  | 3.27  | 3.11  | 0.15  | 0:32:23  | 17044 K      | 790         |
| tomcat5      | 1556 | 3.11  | 3.08  | 0.04  | 0:04:23  | 162432 K     | 12535       |
| aie          | 1132 | 2.04  | 2.00  | 0.04  | 0:00:03  | 5060 K       | 478         |
| smss         | 332  | 2.00  | 2.00  | 0.00  | 0:00:00  | 492 K        | 40          |
| csrss        | 384  | 2.00  | 2.00  | 0.00  | 0:00:10  | 4640 K       | 271         |
| winlogon     | 408  | 1.00  | 1.00  | 0.00  | 0:00:03  | 3772 K       | 524         |
| services     | 456  | 0.50  | 0.50  | 0.00  | 0:02:50  | 3768 K       | 309         |

Patrol Agent ORB\_App-01:3185 time : Sat Jul 25 09:18:00 CDT 2009

[Back to Top](#)

**Score**

| Score |
|-------|
| None  |

Done

Детализация для выявленного события по загрузке CPU, который обслуживает ORACLE



# Группировка объектов по устройствам **PRONET**

Группировка всех KE в спец. дашборды

The screenshot displays the BMC ProactiveNet monitoring console in a Mozilla Firefox browser window. The browser's address bar shows the URL `http://cfs-010/jsp/LayoutPage.jsp`. The console interface includes a navigation bar with options like 'Change Console', 'Options', 'About', 'Log Out', and 'Help'. Below this, there's a 'Welcome Administrator, to Operations Console' message. The main area is a grid of 16 device dashboards, each representing a different system. Each dashboard contains various status indicators, including colored circles (red, orange, yellow, green) and numerical values, along with a progress bar. The devices shown include CFS-DB-35, CFS-WEB-789, CFS-APP-75, CFS-WEB-959, RTR-CFS-BU2, RTR-CFS-BU1, cfs-010, CFS-APP-33, CFS-APP-23, rtr-w25-rds565, CFS-DB-09, ORB\_App-01:3185, ORB\_APP-02, bldemo, ORB\_DB-01:3181, and CS-WEB-01:3183. A yellow callout box points to the CFS-WEB-789 dashboard. At the bottom left, a status bar indicates 'Transferring data from cfs-010...'

# Группировка объектов по устройствам **PRONET**

BMC ProactiveNet - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

http://this0037/jsp/LayoutPage.jsp

Most Visited

פרטיות מידע הדואר האלקטרוני

BMC ProactiveNet

Welcome Administrator, to Operations Console

Change Console Options About Log Out Help

Events Console Custom Graphs Views Reports


All Events All Abnormalities All Services All Groups All Devices All Monitors

**All Devices**

Status: No Filter Severity: No Filter

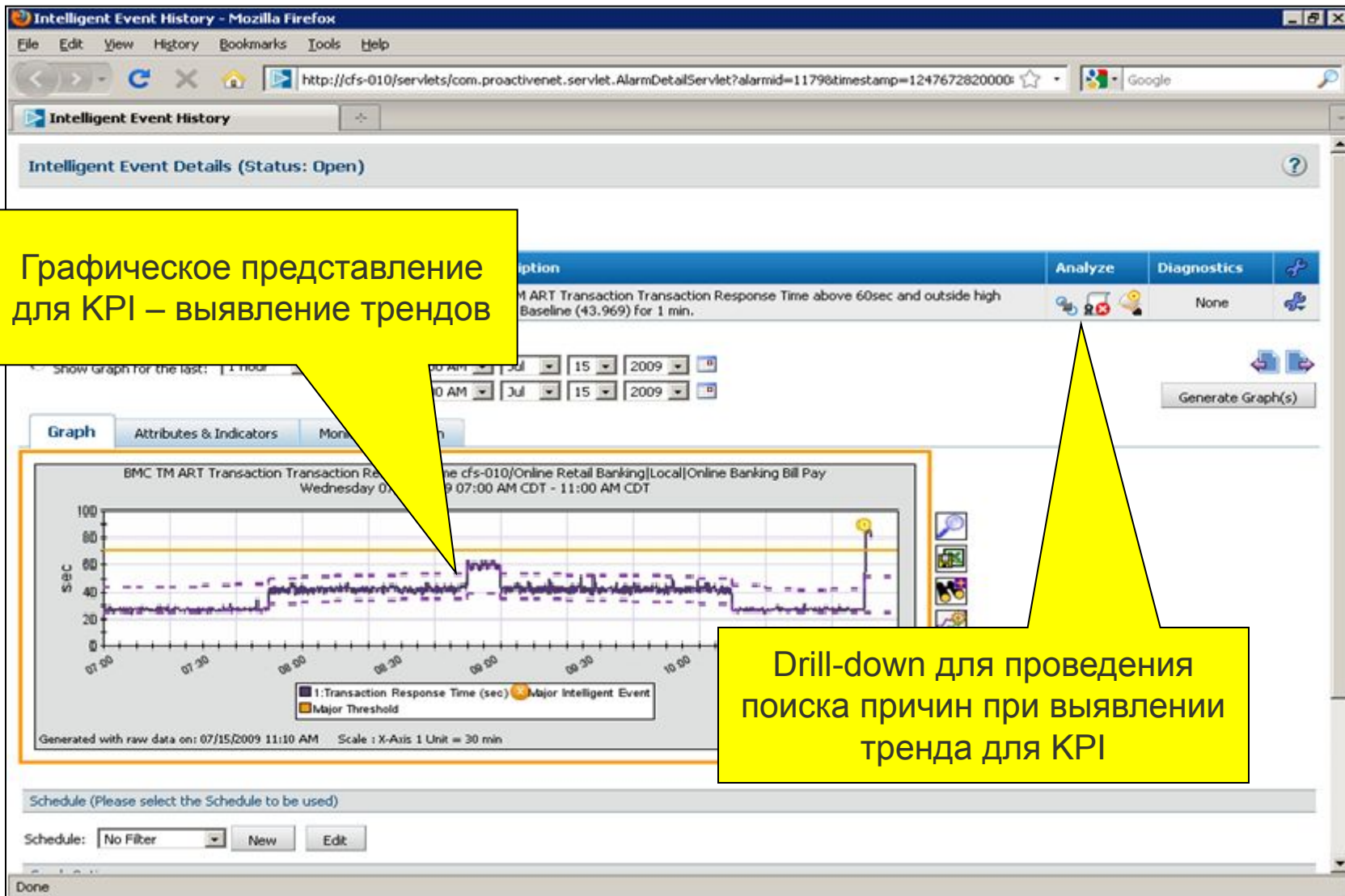
Absolute Time Range Relative Time: No Filter

Groups/Services No Filter Device Name:

| Device Name                                   | Agent   | Type   | ✖ | ⚠ | ⚡ | ⚠ | ⚠ | ⓘ | ⊗ | ⚙ |
|---|---|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| <a href="#">THI-EAM-W23-02</a>                | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |
| <a href="#">THID0017</a>                      | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |
| <a href="#">THID0099.adprod.bmc.com</a>       | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |
| <a href="#">THIS0013</a>                      | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |
| <a href="#">TLV-VM-PKX-01</a>                 | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |
| <a href="#">delux.isr.bmc.com</a>             | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |
| <a href="#">heaven</a>                        | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |
| <a href="#">isvm-w28-bpm12.adprod.bmc.com</a> | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |
| <a href="#">linux-thi-qa-03</a>               | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |
| <a href="#">mouse.isr.bmc.com</a>             | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |
| <a href="#">nasa</a>                          | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | ⚙ |
| <a href="#">this0037</a>                      |  | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |
| <a href="#">thisol019</a>                     | N/A   | Server | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | ⚙ |

GMT/UTC: Thu 09:02 Israel: Thu 11:02 US Central: Thu 04:02 US Eastern: Thu 05:02 US Pacific: Thu 02:02 India: Thu 14:32 New Zealand: Thu 22:02 Transferring data from this0...

# Нарушенный KPI сервиса – время выполнения транзакции



# Детальная информация о состоянии сервиса



**Drill-down из предыдущего слайда по поиску событий, которые привели к тренду для KPI**

**Значения метрик для искомого KPI**

**Events**

| Message               |
|-----------------------|
| BMC TM ART Transac... |
| BMC TM ART Transac... |
| BMC TM ART Transac... |
| BMC TM ART Transac... |

**Summary**

**Online Retail Banking Service**

- Service
- Major - Current Status
- Not All Acknowledged - some of this object's events that match the current status of this object, have not yet been acknowledged by operators.

Description:

**KPIs**

**Latest Key Performance Indicator (KPI) Violations**

| Date              | Field               |
|-------------------|---------------------|
| 07/25/09 08:13 AM | Transaction Resp... |
| 07/25/09 08:09 AM | CFSU04-Logoff R...  |
| 07/25/09 08:09 AM | CFSU03-BillPay R... |

**Prediction**

**Prediction Graph**

Online Retail Banking Service - No Predicted Status

Transferring data from cfs-010...

# Детальная информация о нарушенных KPI для сервиса



The screenshot displays the BMC ProactiveNet interface in a Mozilla Firefox browser. The main dashboard shows three service cards: 'Online Retail Banking Service', 'Sales Force Automation', and 'Stock Trading Website'. The 'Online Retail Banking Service' card is highlighted with a red 'X' icon, indicating a problem. A yellow callout box points to this card with the text: "Drill-down from the KPIs associated with the service".

Below the service cards, the 'Details' section is expanded to show a table of 'Latest Key Performance Indicator (KPI) Violations' for the 'Online Retail Banking Service'.

| Date              | Field                        | Path                           | Value | Details                 |
|-------------------|------------------------------|--------------------------------|-------|-------------------------|
| 07/15/09 09:45 AM | Transaction Response Time    | cfs-010/Online Retail Banki... | 85    | <a href="#">Details</a> |
| 07/15/09 09:43 AM | CFSU04-Logoff Response ti... | cfs-010/Online Retail Banki... | 14    |                         |
| 07/15/09 09:43 AM | CFSU03-BillPay Response time | cfs-010/Online Retail Banki... | 57    |                         |

At the bottom of the browser window, a status bar indicates "Transferring data from cfs-010..."



## ВОПРОСЫ ?

Эл. адрес для дополнительных  
вопросов

[dep\\_itsm@pronet.ua](mailto:dep_itsm@pronet.ua)