

SLA

Telvice SLA jelentéskészítő modul Mérések Dynatrace adatok alapján

TELVICE KFT.

Hogy mértünk eddig?

A digitális transzformáció, az elektronikusan nyújtott szolgáltatások bővülése kínálati piacot teremtett a legtöbb érintett ágazatban, ahol az IT szolgáltatások minősége fontos versenyképességi tényező. Ezért a szolgáltatás minőségi paramétereinek mérése, pontos mérhetősége felértékelődik. Bizonyos minőségi paraméterek betartását az ügyfelekkel kötött (implicit) vagy nagyobb szervezeteknél az üzleti terület és az IT közötti explicit SLA szerződések írják elő.

Az SLA feltételek betartásának kiértékelése általában a service management (ITSM) rendszerekben, abban összegyűlt információk alapján történik adott időszakonként (jellemzően havonta). Az ITSM rendszerekbe különböző monitoring eszközökből és Help Desk bejelentésekből származó incidensek megjelenése és azok elhárítása, leigazolása jelentik a kulcsfontosságú eseményeket, amik alapján a kalkuláció történik. Ez a folyamat rendszerint sok humán lépést tartalmaz: jelzések súlyosságának értékelése, érintett felhasználók körének azonosítása (impact analízis), a hiba elhárításának visszajelzése, ami a méréseket, az értékelést szubjektív hibákkal terheli és pontatlanná teheti.

Az SLA feltételek automatizált mérése

Magyarországon – elsősorban a digitális szolgáltatásokat nyújtó nagyobb vállalatok körében – gyors ütemben terjed a Dynatrace alkalmazás monitoring rendszer használata. Az alkalmazások komplexitásának gyors növekedése, a technológiai diverzitás fokozódása és a felhasználói elvárások szükségessé is kifizetődővé teszik a korszerű alkalmazás monitoring és teljesítmény menedzsment eszköz bevetését.

A Dynatrace számtalan ponton, folyamatosan méri az alkalmazás(-ok) működésének jellemzőit elsősorban annak érdekében, hogy a működési anomáliákat időben felfedezze és proaktív módon lehetőséget adjon az üzemzavarok elkerülésére, vagy azok gyors elhárítására. Eközben rengeteg olyan adatot, metrikát gyűjt, értékel. Miért nem használjuk ezt az adottságot, ezt az adatvagyonot egy automatizált SLA mérés-értékelés megvalósítására?

Telvice: Dynatrace alapú SLA mérés

Az éles üzemi rendszereken telepített Dynatrace célja elsősorban a folyamatos és zavartalan szolgáltatás fenntartása és a visszaállítása. A periodikus SLA értékelés, jelentés elkészítéséhez a Telvice Kft. külső, elemző SLA modult fejlesztett, ami a Dynatrace-ből kinyert mérési adatok alapján elkészíti azt a beállított feltételek, küszöbszintek alapján.

Hogy működik?

Az éles üzemi rendszer monitorozását folyamatosan végző Dynatrace rendszer napi 24 órában gyűjti a mérési adatokat. Az SLA modul periodikusan legyűjti a Dynatrace API-n keresztül az SLA mérésekhez

SLA

Telvice SLA jelentéskészítő modul Mérések Dynatrace adatok alapján

TELVICE KFT.

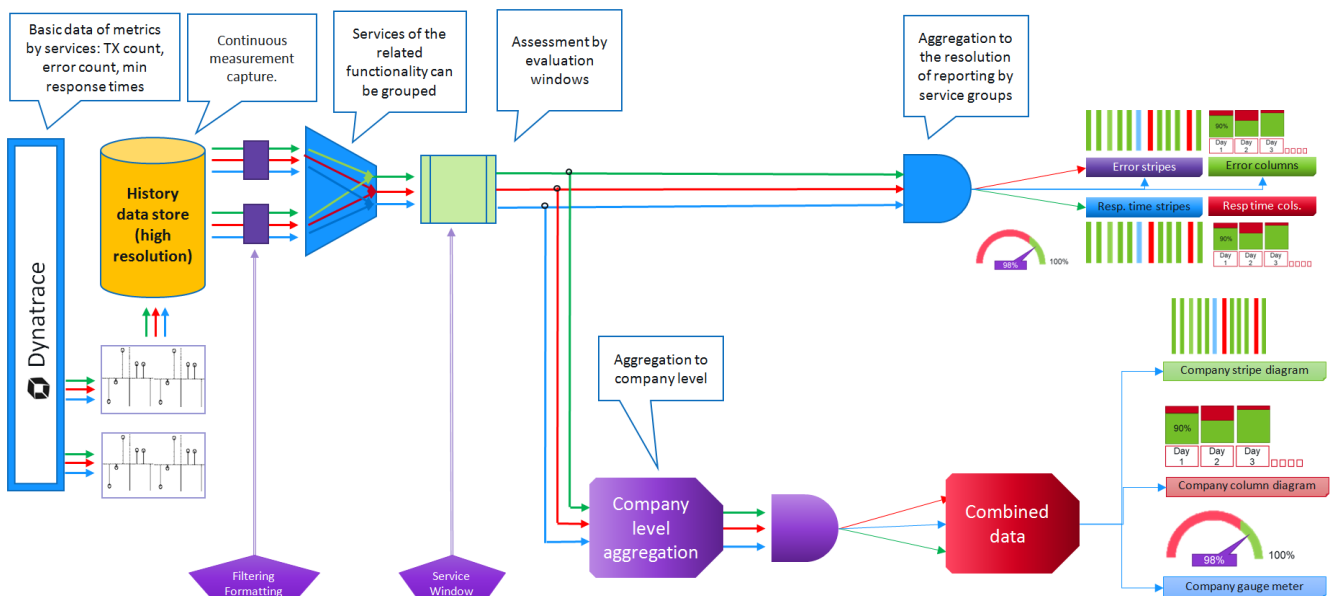
szükséges metrikákat és egy külső analitikai adattárba helyezi, mielőtt a Dynatrace tárolóiból azok kiürülnének.

Az SLA modulban paraméterezhető módon kiválaszthatjuk, mely szolgáltatásokra, vagy szolgáltatáscsoportokra vonatkozó tranzakcionális adatokat kérje le az API-n keresztül (pl. tranzakciók száma, a detektált hibák száma, válaszidők, stb...). Az SLA modul elemző logikája a mért értékeket a beállításoknak megfelelően csoportosítja, aggregálja és az üzemidő és definiált szervizidők figyelembevételével értékeli.

A feldolgozott adatokból egyfelől időszakos jelenések készülnek a kért időszaknak megfelelően.

Másfelől egy folyamatosan frissülő dashboardon a mért adatokat és az elvárásoknak történő megfelelést követhetjük nyomon. Ez a megjelenítés alkalmas arra, hogy egy folyamatosan látható monitoron figyelhessük, és idejekorán, még az időszaki jelentés elkészülte előtt észlelhessük, hogy a szolgáltatás minősége a szerződött szint alá esett.

SLA reporting based on Dynatrace transactional metrics



SLA

Telvice SLA jelentéskészítő modul Mérések Dynatrace adatok alapján

TELVICE KFT.

Mit mutat az ábra?

Az elkészült jelentéseken szolgáltatásonként vagy szolgáltatáscsoportonként, vagy a vállalat összes mért szolgáltatására összesítve jeleníthetjük meg az eredményeket.

A válaszidőkből és az időegység alatt keletkező hibák számából külön diagramok készülnek, de lehetőség van a két méréssorozat kombinált kiértékelését látni.

Egy-egy sávdiagramon a felbontásnak megfelelő csíkok színe mutatja, hogy az adott időszelvényben a szolgáltatás szintje megfelelt-e az elvárásoknak. A mérőóra jellegű diagram pedig a mérési időszakra kiértékelve ábrázolja az SLA szintet az elvárások háttérében.

A folyamatosan frissülő dashboardon pedig a sávdiagram mellett egy oszlopdiagram mutatja az egyes időszelvényekben mért adatokat és azok viszonyát az elvárásokhoz. A legfrissebb adatok a jobb szélén láthatók.

És mi az, amit mégsem?

Az SLA modul egy értékelő és jelentéskészítő komponens. Nem tekintjük feladatának az SLA sértések okának felderítését, sem pedig riasztások küldését. Erre a célra a Dynatrace monitoring eszköz igen magas színvonalú megoldásokat nyújt.

Mit lehetne még?

Az egyes vállalatoknál életbe léptetett SLA szerződések feltételrendszere nem egyforma, ezeket még a piaci gyakorlat nem standardizálta. A legtöbb esetben az SLA feltételek a válaszidőkből, a hibaszámokból és a rendelkezésre állási időből állnak össze, különböző számszerűsített kombinációk alapján. Egy konkrét igény esetén az adott algoritmus, a mérendő szolgáltatások és adatok köre a kinyerhető információk korlátain belül testre szabhatók.

Amennyiben a Dynatrace szintetikus mérései működnek, lehetőség nyílik az értékelések alapjainak kibővítésére. A meghatározott ütemezésű szintetikus tranzakciók lehetőséget adnak az alkalmazás külső vagy belső szolgáltatásai rendelkezésre állásának ellenőrzésére és mérésére.

Ha többet szeretne tudni

További információért lépjen velünk kapcsolatba.

SLA

Telvice SLA jelentéskészítő modul Mérések Dynatrace adatok alapján

TELVICE KFT.

Telvice Kft.

2040 Budaörs, Szabadság út
135.

www.telvice.hu

telvice@telvice.hu