

# Szolgáltatás-menedzsment

A Novell üzleti szolgáltatás-menedzsment (BSM) megoldásokkal csökkenthetők az informatikai állásidők és minimalizálhatók az informatikai változásokkal együtt járó kockázatok. Biztosítjuk az informatikai – és az üzleti – sikerhez szükséges átláthatóságot, rugalmasságot és hatékonyságot.

Egyre több vállalat ismeri fel, hogy az üzleti szolgáltatások felügyeletét szolgáló eszközök (BSM megoldások) jelentős értéket teremtenek számukra azáltal, hogy biztosítják, hogy az informatikai rendszer és a szervezet a lehető leghatékonyabban reagáljon a mindennapos kihívásokra.

A Novell BSM megoldása csökkenti az IT-infrastruktúra változásából eredő technológiai kockázatokat és tompítja a kritikus helyzetek hatásait, mivel az esetleges rendszerleállások esetén is az üzleti szempontból legfontosabb folyamatok számára biztosít elsőbbséget. Mindemellett az informatikai vezetők egyik legnehezebb feladatának elvégzésében is segítséget nyújt, hiszen egy BSM megoldással minden korábbinál meggyőzőbben tudják bemutatni az informatika előnyeit a menedzsmentnek.

A szolgáltatás menedzsment alapját az adatbázis képezi, amelyben a lehető legtöbb információt tároljuk el a rendszerről (CMDB). A Novell megoldása feltárja és rögzíti a rendszer különböző elemeinek szerepét, a köztük lévő kapcsolatokat, függőségeket. Elméleti teszteket, analíziseket hajt végre az esetlegesen bekövetkező hibák, illetve tervezett változások hatásait vizsgálva, és közben monitorozza, hogy az IT szolgáltatási színvonal megfelel-e a rögzített SLA-knak

### Informatikai állásidők csökkentése

Egy tipikus IT probléma kezeléséhez a legtöbbször először manuálisan ki kell értékelni a különféle felügyeleti eszkö-

zökből és naplóállományokból származó óriási adatmennyiséget. A Novell Business Service Manager összegyűjti és kiértékeli a többféle gyártótól származó menedzsment eszközök kulcsfontosságú diagnosztikai és teljesítményadatait. Ami a legfontosabb, a Business Service Manager modell valós idejű állapotadatokat foglal magába a szolgáltatásokról és az infrastruktúra alkotóelemeiről. Ezek az adatok, például a rendelkezésre állás és a teljesítmény egy központosított, vizualizációval támogatott, web2 alapú irányítópulton, a Novell myMO megoldáson keresztül kerülnek megtekintésre és elemzésre.

### A változások jelentette kockázat

A Novell CMDB360 teljes és pontos konfiguráció-kezelési adatbázis megoldást biztosít az átfogó hálózati infrastruktúra modellezéshez és elemzéshez. Használatával jobban irányíthatóak a technológiai változások és minimálisra csökkenthető az ezekből eredő informatikai leállások kockázata.

A Novell myCMDB megoldása pedig egy új vizualizációs szolgáltatást biztosít a legtöbb mai CMDB-projektet veszélyeztető adatpontossági problémák megoldására. A Web 2.0 és a közösségi portálok szolgáltatásait integrálva minden korábbinál felhasználóbarátabbá teszi a Novell, vagy más gyártók CMDB megoldásait. A myCMDB nemcsak a CMDB könnyű megtekintését és navigálhatóságát biztosítja, hanem az egyszerű frissítést és jelentéskészítést is lehetővé teszi, így jobban kihasználhatóvá válnak a vállalatok CMDB-befektetései.

### • Megoldás

Adatközpont-megoldások

### • Termékek

Szolgáltatás-menedzsment (BSM)

#### Business Service Manager

Az alkalmazásokra és szolgáltatásokra gyakorolt hatások valós idejű követése

#### CMDB360

Teljes értékű konfiguráció-kezelési adatbázis (CMDB)

#### myCMDB

Web2 alapú szolgáltatás a CMDB-k egyszerűbb kezeléséhez, nagyobb adatpontosság eléréséhez

#### myMO

Vizualizációs technológiával támogatott központi megjelenítés

#### Business Service Level Manager

Szolgáltatási szintek valós idejű kezelésére szolgáló megoldás

#### Business Experience Manager

Költséghatékony alkalmazás-teljesítményfigyelő megoldás

## A myCMDB és a CMDB360 kombinációja az első SAP-minősítésű CMDB-megoldás, amely nagyban segíti az SAP szolgáltatás menedzsmentet úgy, hogy egyetlen központi nézetet biztosít az adott szervezet kritikus fontosságú SAP-infrastruktúrájáról.

www.novell.hu

### Hirdesse az IT értékét

Legyen transzparens, szerepkör alapú hozzáférése a vállalkozásának az információtechnológia által biztosított alkalmazások és szolgáltatások rendelkezésre állásához, teljesítményéhez és teljes körű állapotához. A tényleges üzleti érték bizonyítása már évek óta az IT-szervezetek egyik jelentős kihívása. Amiatt, hogy a minőségi informatika által biztosított szolgáltatás nem átlátható, az informatikát egyfajta hatalmas költségeket felemésztő, ugyanakkor csupán kis mértékben elszámoltatható, kiadásokat vonzó „fekete lyukként” tartják számon.

A Novell két megoldást is kínál, melyekkel bizonyítható az informatika értéke. A Novell myMO irányítópultok személyre szabható, szerepalapú betekintést nyújtanak az üzleti felhasználóknak a számukra fontos szolgáltatás aktuális állapotába és teljesítmény adataiba. A Novell Business Service Level Manager segítségével pedig a szervezetek könnyen meghatározhatják a szolgáltatásszint-szerződéseket (SLA), és valós időben, automatikusan mérhetik és jelenthetik az IT-szolgáltatásszint minőségét.

### SLA szintek kezelése

A vállalatok több mint 75%-a kötött szolgáltatásszint-szerződéseket az üzleti felhasználók és IT-szervezeteik között. Régebben az informatika csak a technikai komponensek méréseit, például a központi egység rendelkezésre állását vagy a hálózati üzemidőt tudta figyelni. Az üzleti igények azonban ennél többet követelnek meg. Felmerült tehát a relevánsabb végfelhasználói méréseken, például az alkalmazások teljesítményén és a tranzakciók mennyiségén alapuló szolgáltatásszint-szerződés mérésekre vonatkozó igény.

Az aktuális helyzettel egyetlen fő probléma van: a legtöbb szolgáltatásszint-szerződés mérése a technológiai korlátok miatt manuálisan történik. Az informatikai munkatársaknak hetente, illetve havonta időt kell szakítaniuk az ügyfélszolgálati hibajegyzőkönyvek lekérdezésére és áttekintésére.

A Novell Business Service Level Manager segítségével azonban fordul a kocka. Megoldásainkkal az IT-szervezetek valós időben és visszamenőleg is biztosíthatják a szolgáltatásszint-szerződésekre vonatkozó felügyeletet és jelentést, valamint képesek lesznek az SLA-knak az üzleti felhasználók számára fontos paraméterek alapján történő meghatározására.

Ráadásul a beépített prediktív algoritmusok időben figyelmeztetnek a hamarosan bekövetkező, a megfelelést veszélyeztető problémákra. Az alapvető ok elemzése funkció tudatja az informatikával, hogyan lehet megakadályozni a szolgáltatásminőségi hibát. A bevételt generáló szolgáltatások és alkalmazások folyamatos üzemben tartásával az informatika profitközponttá nőheti ki magát, ahelyett, hogy pusztán költségközpont lenne.

### Alkalmazások teljesítményének valós idejű figyelése

Manapság a legtöbb vállalat egyetlen abban, hogy az alkalmazások teljesítményének a végfelhasználó szemszögéből való megértése kritikus fontosságú az informatikai szolgáltatások minőségének javításához. A már létező eszközök és megközelítések többsége nem képes a feladat megfelelő végrehajtására, mivel nem a végfelhasználó nézőpontjából mérik a teljesítményt. Azok pedig, amelyek igen, rendkívül nagy költséggel telepíthetők.

A végfelhasználói válaszütemek figyelését biztosító Business Experience Manager megoldásunk költségkímélő és könnyen implementálható. A csomag tartalmazza az aktív, a passzív és az alkalmazásfigyelést is. Ezen kívül képes integrálni, korrelálni és megjeleníteni a valós idejű, illetve visszamenőleges alkalmazásteljesítmény-eredményeket. A teljesítmény mérésén kívül a Business Experience Manager lehetővé teszi a vállalatok számára a teljesítménycsökkenés megakadályozását. A megoldás használatával a problémák proaktív módon felismerhetők és megoldhatók, mielőtt káros hatással lehetnének az üzletre.

Keresse meg a Novell helyi megoldásszállítóját, vagy hívja a Novell helyi képviselőjét az alábbi számon:

Novell Kft.