

Mehrwert aus Bestehendem schaffen

UIM & 3rd Party Tools Integration

rene.duerst@acentix.ch

Acentix - Firma

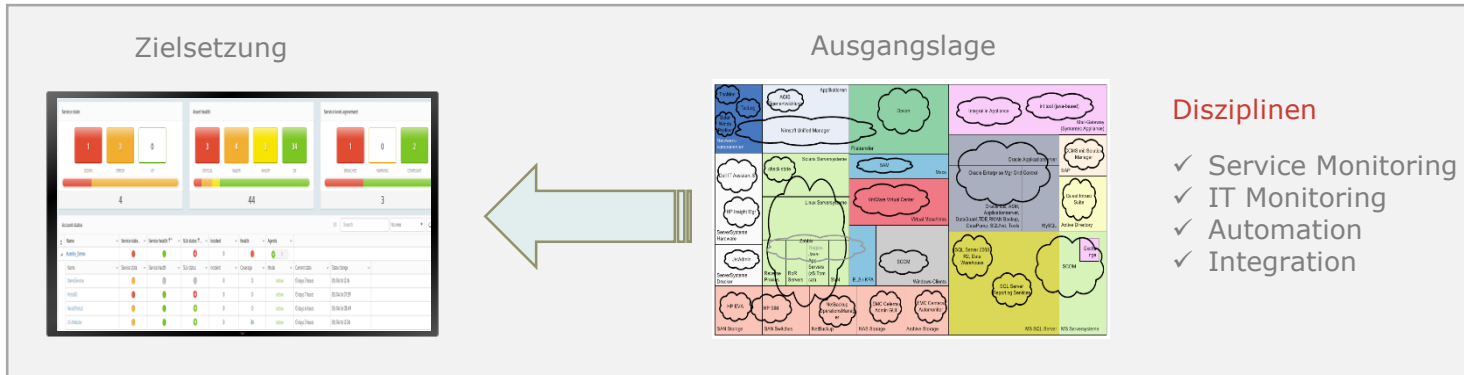
- Monitoring Spezialist
- Unified Monitoring Lösungen
 - Standardprodukte
 - Vorgehensmodell
- Ziegelbrücke, Schweiz
- Seit 2004



20+ Kunden mit UIM

Acentix - Was wir tun – Unified Monitoring

Resultat



Disziplinen

- ✓ Service Monitoring
- ✓ IT Monitoring
- ✓ Automation
- ✓ Integration

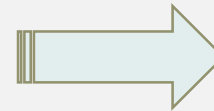
Unser Angebot



Beratung



Lösungsbau



Betrieb



Unser Fundament

- ✓ Fachwissen
- ✓ Erfahrung
- ✓ Sozialkompetenz

Kompetenz



- ✓ Flexibel, Robust
- ✓ Einführungszeit
- ✓ Betriebsaufwand

Produkte



Idee der Präsentation

- ✓ 2 Use Cases – Kunden
- ✓ Service Monitoring im Vordergrund
 - ✓ Information für End User, Manager, etc.
- ✓ Verfügbare Ressourcen
 - ✓ Human, Finanzielle
- ✓ Gesamtbetrachtung - Technologie, Prozesse, Organisation
- ✓ Wünschbar versus Machbar

- Flexibilität – Integration, Standardisierung
- Konsolidierte Sicht – Blick aufs Ganze
- Daten Sammeln - Aggregieren, Rapportieren, Eskalieren

Use Case 1 - Ausgangslage

- Motivation Service Monitoring

- Transparenz im DL Verhältnis (Verfügbarkeit, Störung)
- Einheitliche Plattform für Endanwender
- SLA Messpunkte ausweisen



- Produkte vorhanden

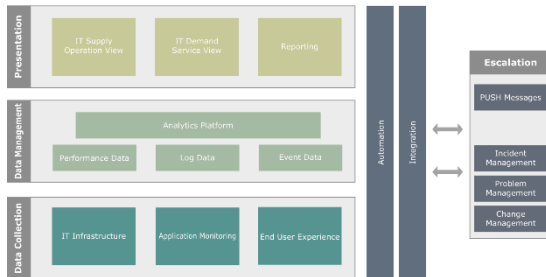
- Server Monitoring - Zabbix
- E2E Monitoring, Application Monitoring – CA UIM
- Cloud Anwendungen
- Incident Management
- Etc.

- Rahmenbedingungen

- Produkte der Fachabteilung gesetzt
- Performance Analyse analog was CA UIM anbietet
- Kein Flash – Endanwender



Use Case 1 - Vorgehen



- Modell

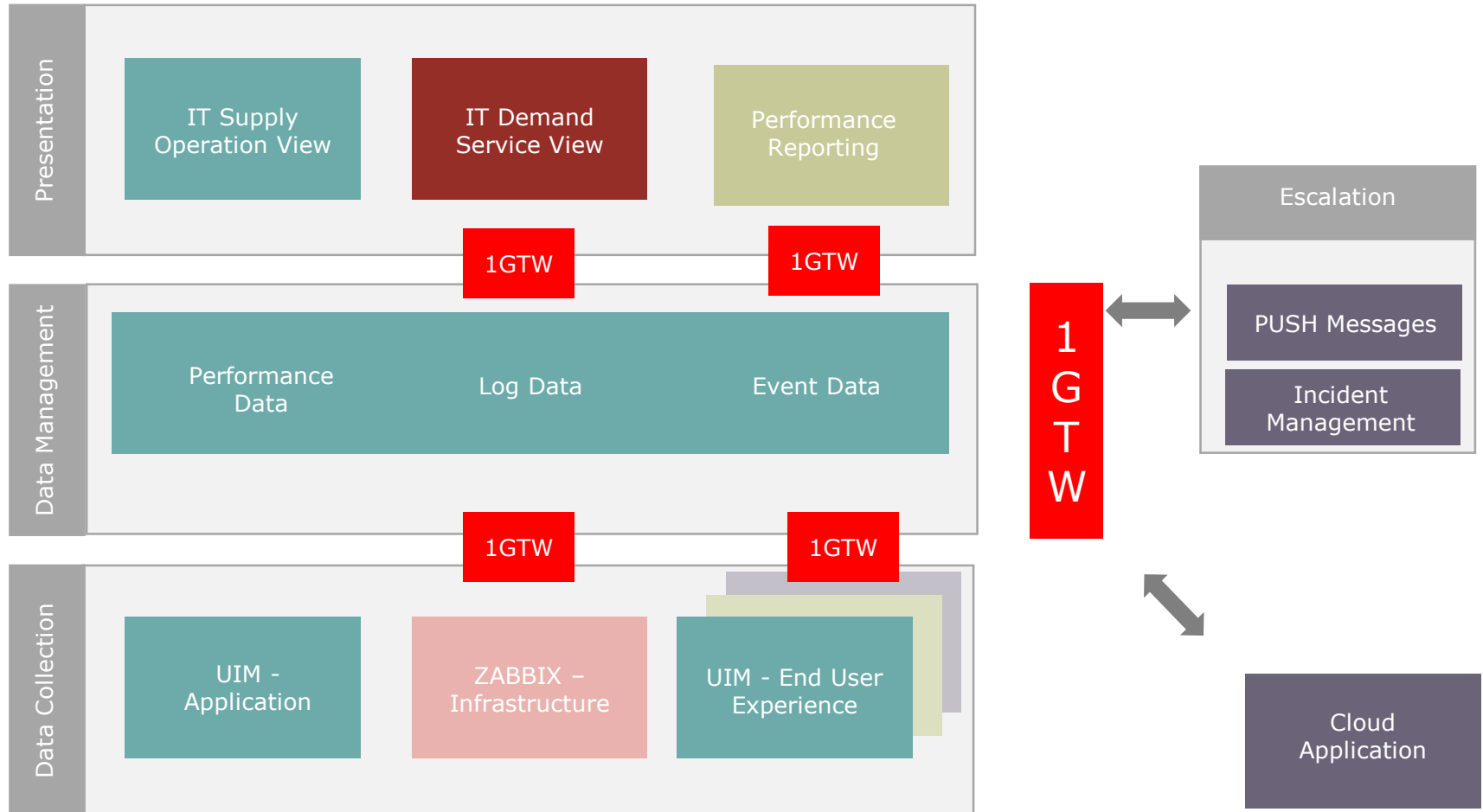
- Data Collection - Layer
- Data Management - Layer
- Presentation - Layer
- Integration - Layer

- Produkt definieren

- Rolle der bestehenden Produkte
- Integration Methode
- Evaluation ergänzende Produkte

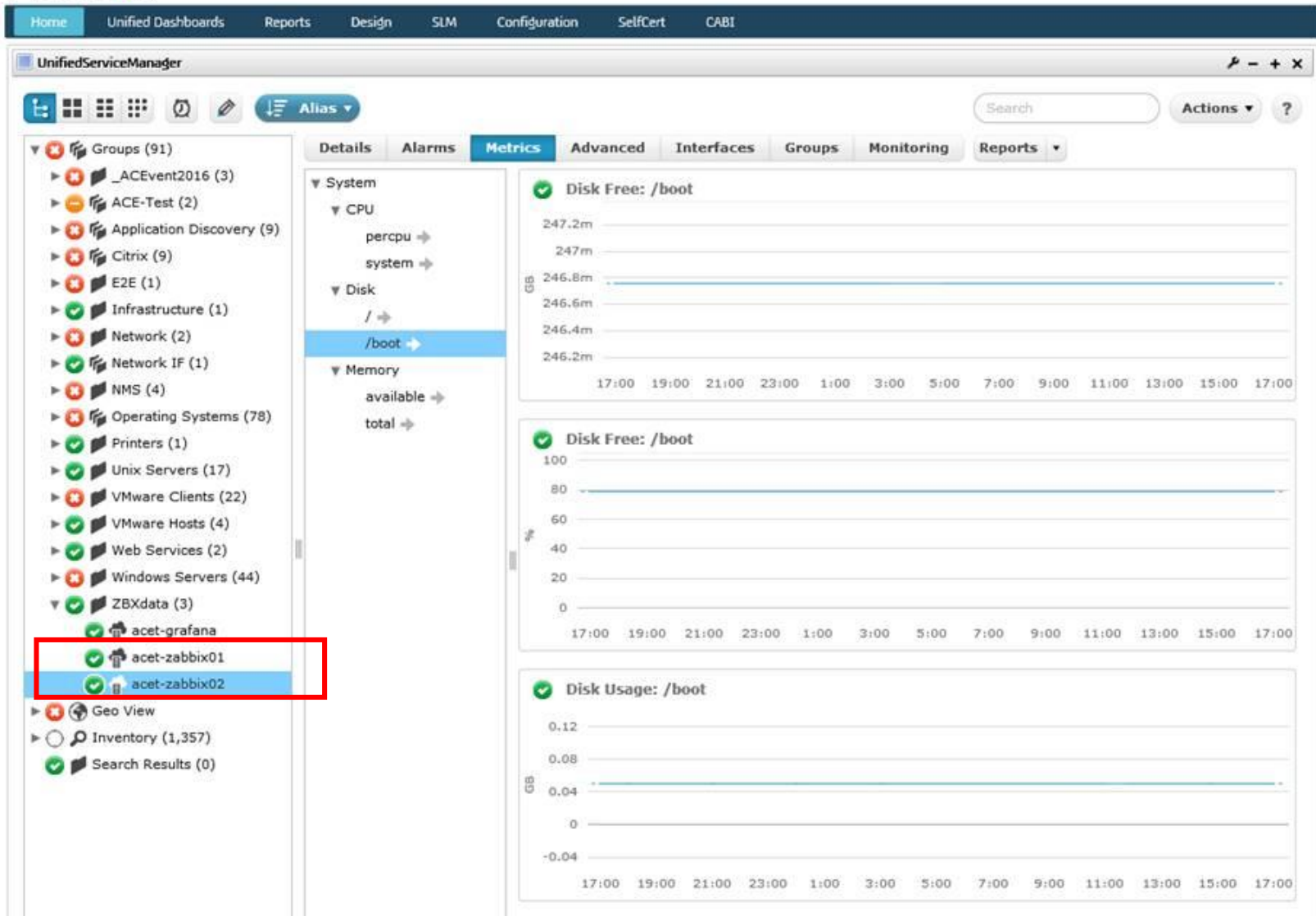


Use Case 1 - Modell

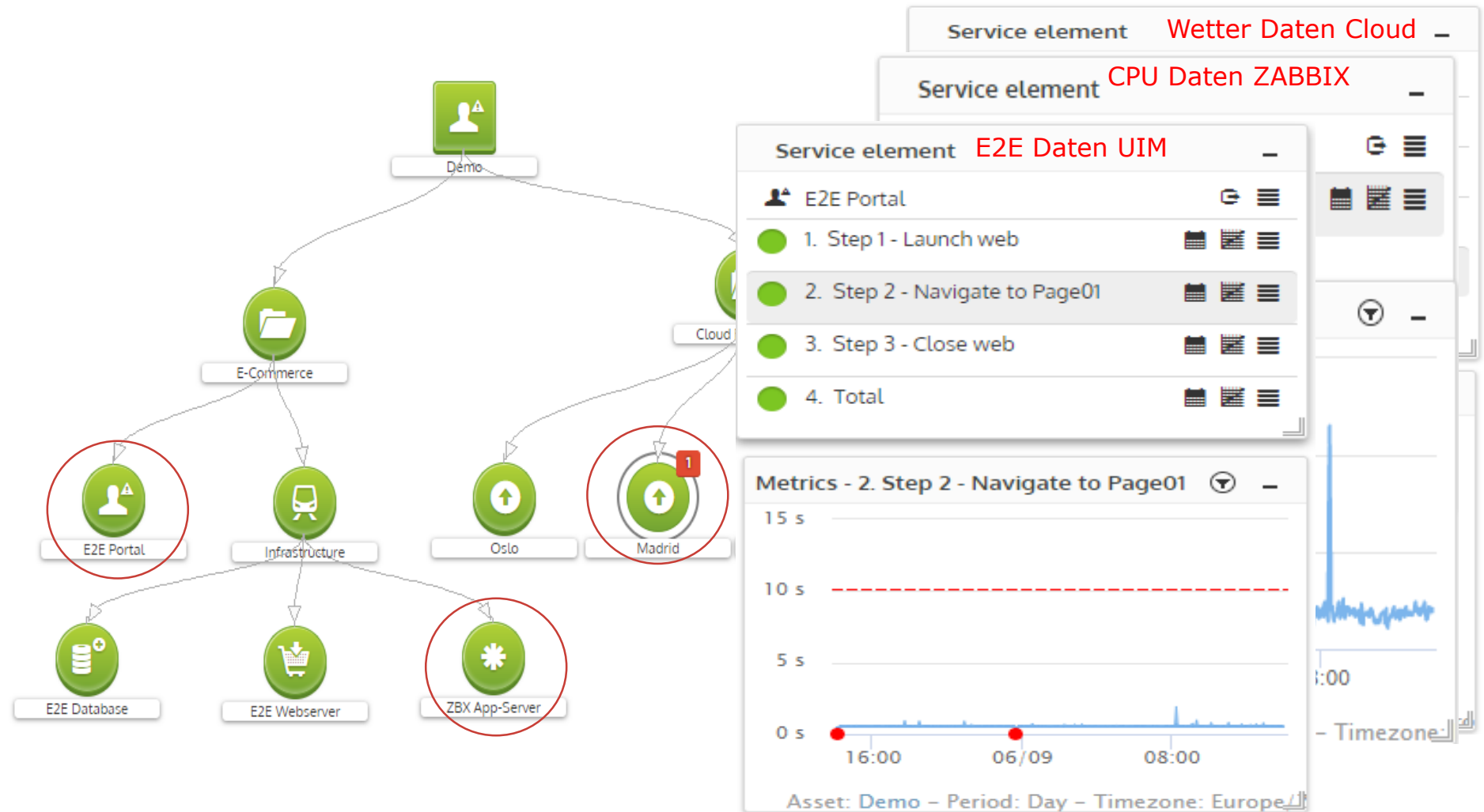


Use Case 1 – Operations View (UIM)

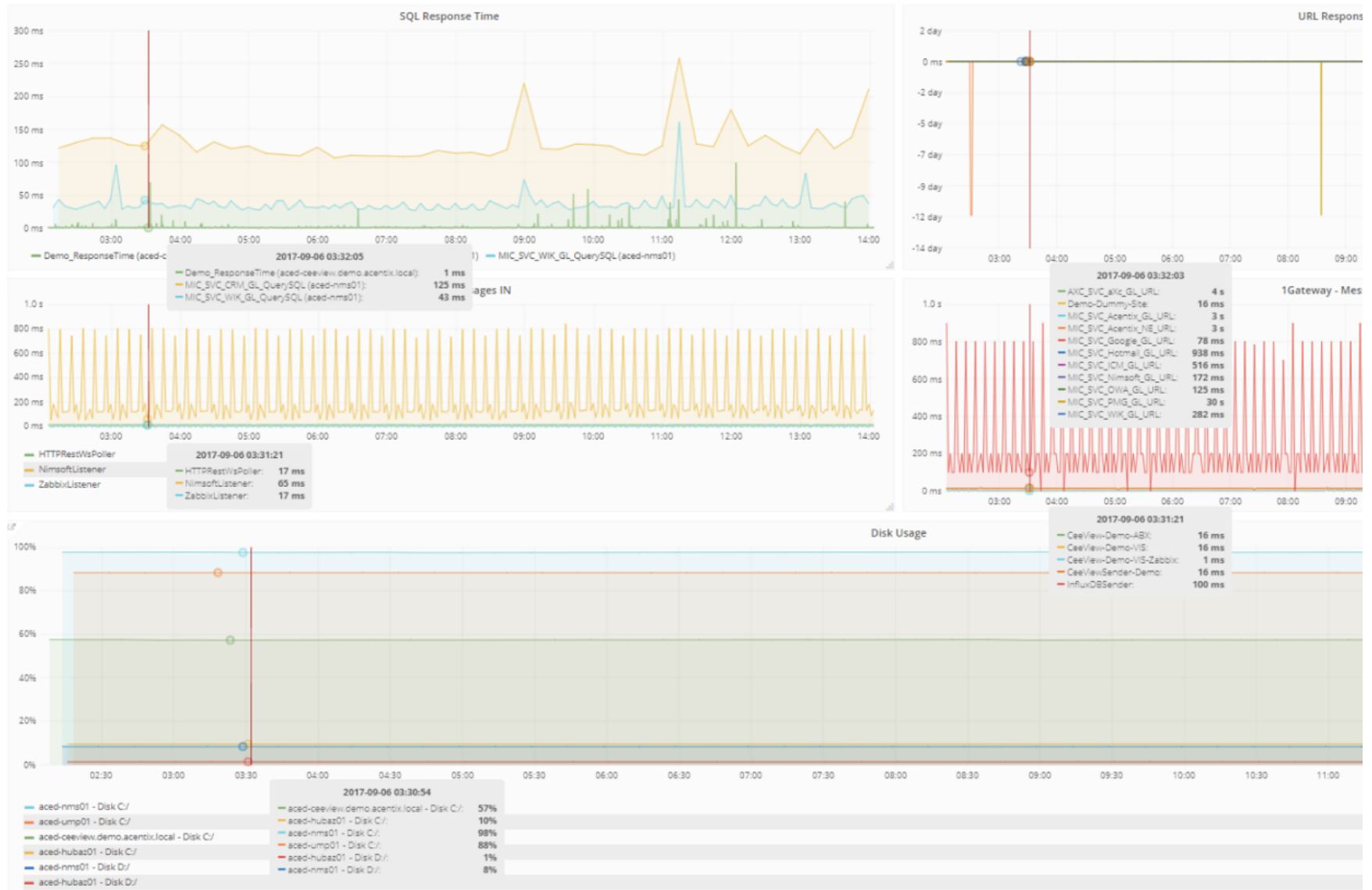
ACENTIX



Use Case 1 – Service View (CeeView)



Use Case 1 – Engineering (Grafana)



Use Case 1 – Eskalation (Slack)

Acentix ▾

● rene

All Threads

Channels

- 🔒 1gateway-in
- 🔒 freshdesk-tickets
- # general
- # random
- 🔒 servicenow**

Direct Messages

- ♥ slackbot
- rene (you)
- lukas.bayard
- + Invite People

servicenow

☆ | 👤 2 | Add a topic

📞 ⓘ ⚙️ 🔍 Search

incoming-servicenow Wednesday, September 6th

Client: Faciligate - **Rene Duerst**

Ticket: INC0011380

Description: The application CMS was stopped with error code 12079 (Faciligate:INC0010149 - Acentix:INC0011380)

Link: https://dev39234.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sysparm_query=number=INC0011380

State: New **Priority:** 1 - Critical

Thursday, September 7th

incoming-servicenow APP 2:25 PM

Client: Faciligate - **Rene Duerst**

Ticket: INC0011399

Description: This is a CKW Case (Faciligate:INC0010165 - Acentix:INC0011399)

Link: https://dev39234.service-now.com/nav_to.do?uri=incident.do?sysparm_query=number=INC0011399

State: New **Priority:** 1 - Critical

About servicenow

- 📘 Channel Details
- 🌟 Highlights
- 📌 Pinned Item
- 👤 2 Members
- 📁 Shared Files

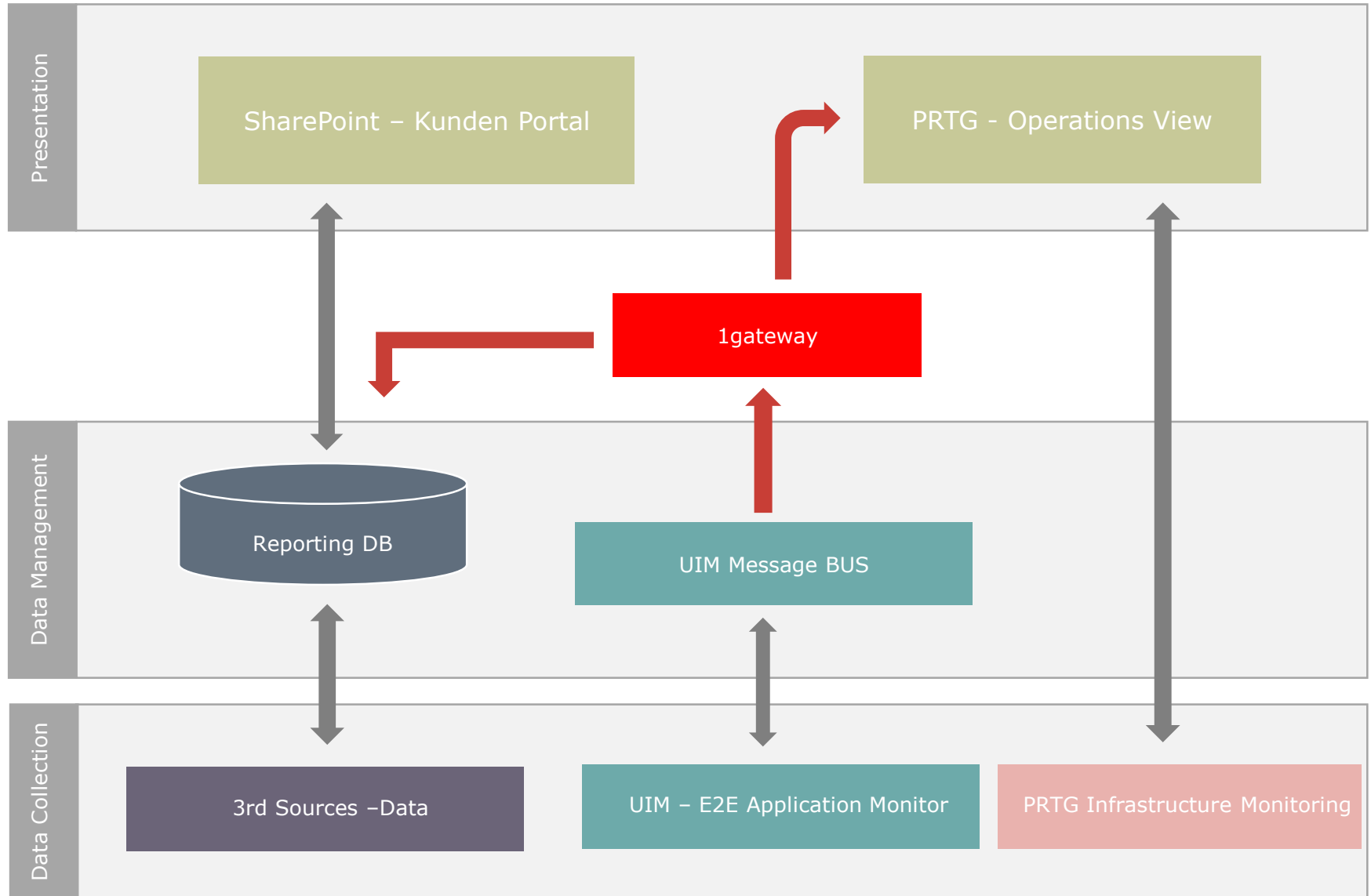
Use Case 2 - Ausgangslage

- Konsolidierte Service Sicht
 - E2E Metriken in bestehender Operations View
 - Alle Kennzahlen im bestehendem Kundenportal



- Produkte
 - PRTG Monitoring
 - UIM SUM E2E Monitoring, Applications Monitoring
 - IT Gouvernance Portal auf SharePoint

Use Case 2 - Modell



Use Case 2 – Kunden Portal



IT Governance

IT Governance | Monitoring | End-To-End Monitoring



Datenstand von: 12.08.2017 11:34:34

Wählen Sie den gewünschten Messpunkt:

- [Windows Login](#)
- [Notepad Start](#)
- [Notepad Latenzmessung](#)
- [Outlook Start](#)
- [Outlook Kalendersuche](#)
- [Winforst Start](#)
- [Winforst AuftraggeberSuche](#)
- [GeoPortal Start](#)
- [GeoPortal GisAufruf](#)
- [Waldportal SG](#)
- [Waldportal SG Planungsgrundlagen Aufruf](#)

Messpunkt: Windows Login

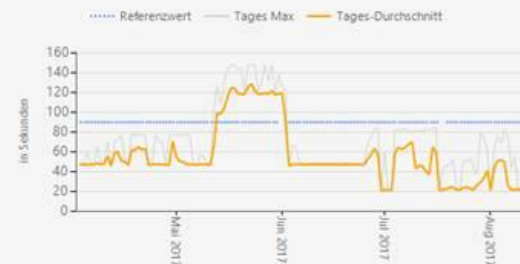
Durchschnitt der letzten 30 Tage

33,9 Sek

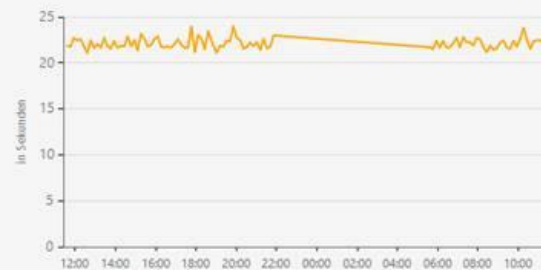
Zum Referenzwert: -62,3%

Aktueller Referenzwert: 90,0 Sek

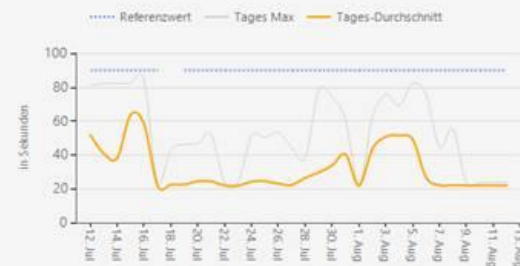
Die letzten 12 Monate



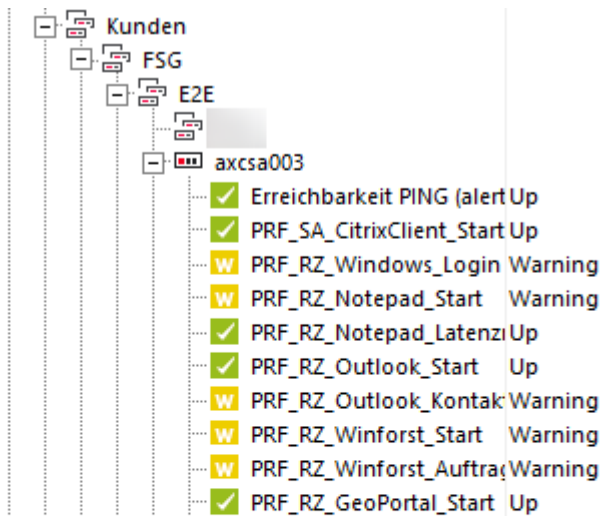
Die letzten 24h



Die letzten 30 Tage

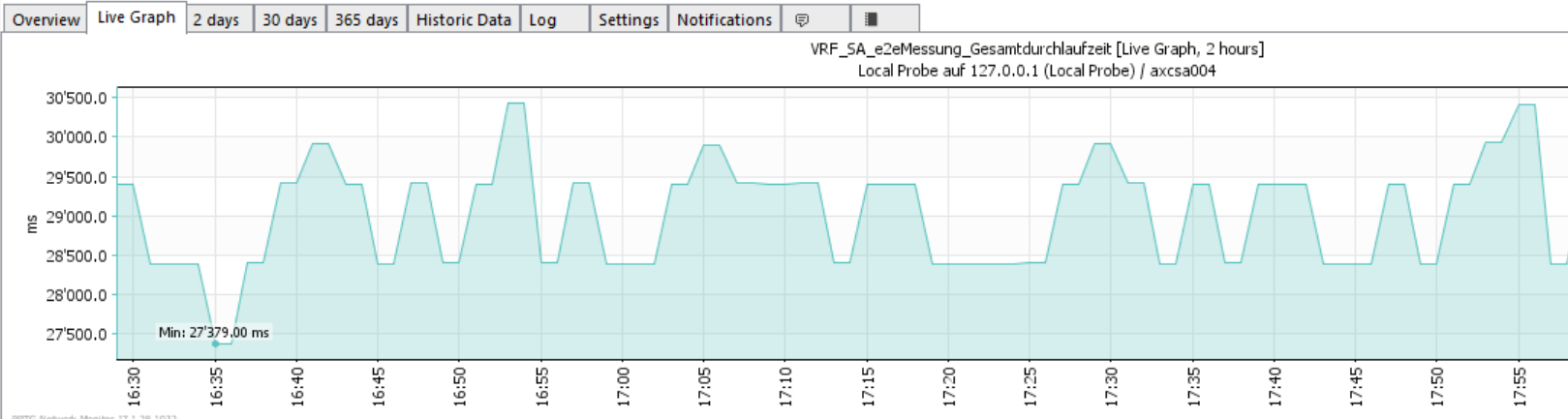


Use Case 2 - Operations View



- Monitoring Availability
- Monitoring Performance

⚠ Sensor VRF_SA_e2eMessung_Gesamtdurchlaufzeit ★ ★ ★ ★ ★



Nutzen dieser Ansätze



- ✓ Organisation - Sichten individuell auf OE abgestimmt (OE vs. Technologie)
- ✓ Investition - Einsatz von bestehenden in der Organisation verankerte Produkte
- ✓ Effizienz - Einheitliche Datenbasis für alle Sichten
- ✓ Mehrwert – Konzentriert auf Lösung versus Produkt
- ✓ Flexibilität - Standardisiertes Integration unterstützt Erweiterungen

Key – 1GTW modular integration

servicenow



PRTG
NETWORK
MONITOR



InfluxDB
Grafana

1Gateway

Mapping

Ruleset

Configuration

Routing Engine

Normalization Engine

Plugin

Plugin

Plugin

Plugin

ZABBIX

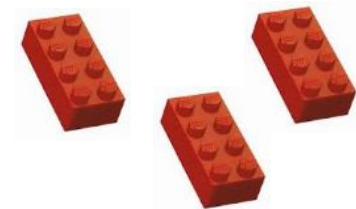
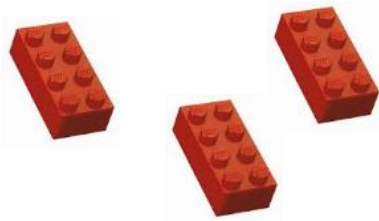
ceeview

Microsoft
System Center
Operations Manager

Microsoft
SQL Server



OPENTSDb



1 Gateway - Attributes

- Types of Integration
 - Any message based system
 - Bi-directional conditional routes
 - Cloud and/or On-premise
- Advantage
 - Flexible remapping for new requirements
 - Re-usable parts
 - Reduce development effort (new plugin not new gateway)
- Example Use Cases
 - Incident Management => Cross-domain Ticket/Ticket - Client/MSP
 - Systems Management => Consolidated Event and Performance management
 - Collaboration Platforms => Push message to SLACK

Résumé – Unified Monitoring

- ✓ Produkte mit Rich API's
- ✓ Individuelle Produkte erweitern durch Integration
- ✓ Lösung wo sinnvoll mit Produkten anreichern
- ✓ Aus Daten werden Informationen





Discover what's possible in IT-Monitoring

rene.duerst@acentix.ch

Acentix AG
Turbinenweg 2
CH- 8866 Ziegelbrücke
Fon +41 55 610 45 18
www.acentix.ch