

# Nouveautés CA APM v10

26 janvier 2016

# Etude auprès des Utilisateurs

Discussion avec **80 utilisateurs**  
chez 17 clients présents dans  
18 villes.

- Analyste Support
- Développeurs
- Ingénieurs Performance
- Administrateurs APM
- Responsables

QUALCOMM®

SOUTHERN CALIFORNIA  
EDISON®  
An EDISON INTERNATIONAL® Company

Disney

CN

intuit.

Liberty  
Mutual.

Cigna.

fiserv.

WELLS  
FARGO

granicus.  
connecting government

CBSA

Canada  
Shared Services Canada

ca  
technologies

citi

T-Mobile

# Expérience requise des Opérationnels de l'IT dans un environnement Agile

## PETE MILLER

Support Niveau 1



### DÉFIS

Supervise de nombreux systèmes et matériels

### SOLUTIONS

Simplifier les alertes, leur signification et les actions inhérentes

## RYAN CAMPBELL

Expert Niveau 2 Production



### DÉFIS

Goulet d'étranglement : travaille sur tous les problèmes

### SOLUTIONS

Comprendre rapidement les caractéristiques de performances d'une app

## ANDREW CHEUNG

Développeur



### DÉFIS

Participe aux cellules de crises (et pas seulement le dev.)

### SOLUTIONS

Connaître instantanément le changement qui a provoqué le problème



# Les principaux défis

Quels sont les principaux défis, remontés par nos Utilisateurs, auxquels ils font face ?

## Complexité

Les environnements applicatifs complexes et les outils d'APM prennent du temps aux personnes pour développer l'expertise requise

*EASY*

## Données

Les Utilisateurs sont submergés de données plutôt que d'informations exploitables

*PROACTIVE*

## Connaissance

La connaissance est détenue par les sachants, qui sont peu disponibles au sein de l'entreprise

*INTELLIGENT*

## Partage

Le partage de l'information est un processus difficile au regard de tous les outils de l'Entreprise

*COLLABORATIVE*

# A Better APM Model for the App Economy

> EASY

> PROACTIVE

E P I C

> INTELLIGENT

> COLLABORATIVE

APM TRANSFORMATION

# INTRODUCING APM 10



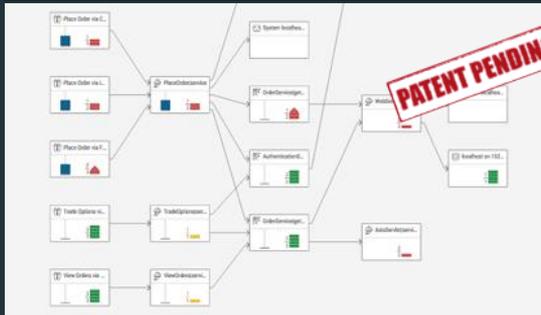
**Driving Towards E.P.I.C. APM!**

# CA APM 10: Solution unique d'Application Performance Management

## Satisfaire vos Utilisateurs, et solliciter de façon pertinente vos experts

NEW

### PERSPECTIVES



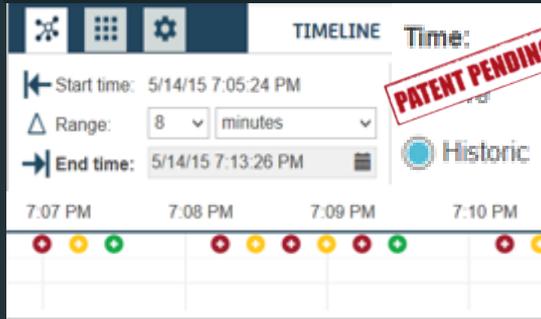
- Explorer visuellement les données par géo, app, dépt ou rôle
- Voir uniquement ce qui est important
- Collaboration réelle entre les équipes

Partage de l'Expertise  
*signifie*

Optimisation Continue

NEW

### VUE CHRONOLOGIQUE



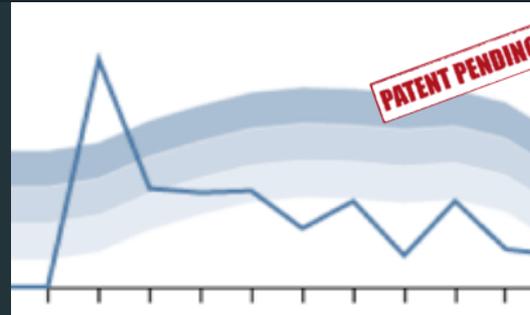
- Déterminer rapidement ce qui a changé et où, sans analyse de logs
- Isoler rapidement les goulets d'étranglements
- Relier le Dev et les Ops

Résolution plus rapide  
*permet*

Temps de fonctionnement  
amélioré

NEW

### ANALYSE DIFFÉRENTIELLE



- L'analytique priorise les alertes sur la pondération de plusieurs critères
- Réduire les faux positifs
- Zoomer sur les vrais problèmes, pas le bruit

Plus grande efficacité  
*réduit*

Coût de possession

# Complexité

Les cartes topologiques des applications sont trop complexes et permettent seulement des zooms simples

Besoin de comprendre les apps dans leur contexte d'exécution afin de prendre des mesures appropriées

Difficile de diagnostiquer rapidement et visuellement



J'ai besoin de voir les localisations impactées

**Pete:**  
Niveau 1 Triage



J'ai besoin de voir les services impactés

**Ryan:**  
Expert Niveau 2  
Production



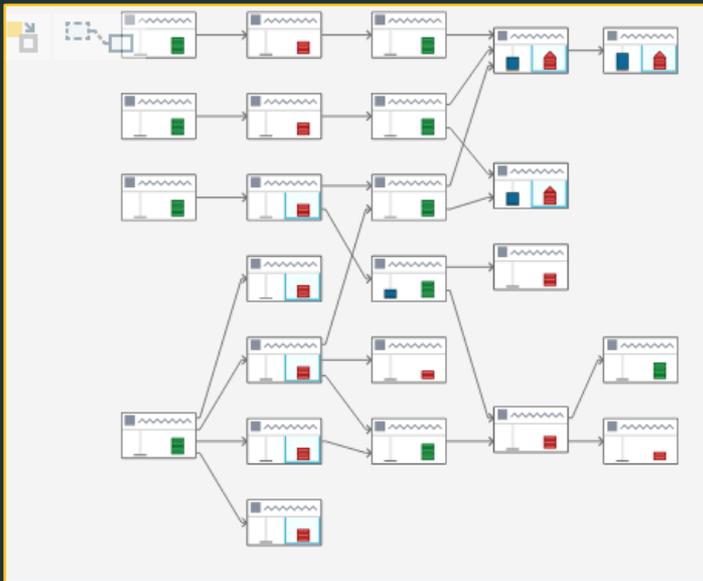
J'ai besoin de voir les Composants applicatifs impactés

**Andrew:**  
Développeur

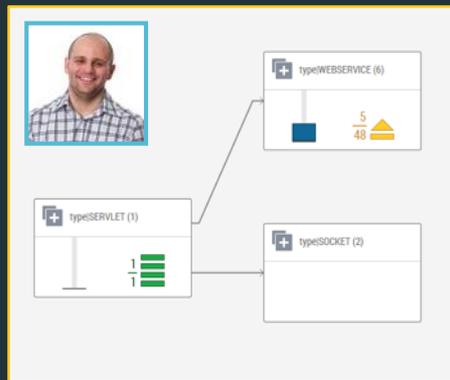
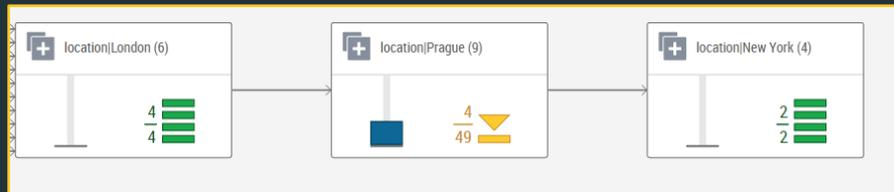
# APM Team Center – Perspectives basées sur les rôles ou tâches

## Le bon contexte, pour la bonne personne, au bon moment

### VUE COMPLIQUÉE



### ATTRIBUTS PERSONNALISÉS ET FILTRES APPLIQUÉS



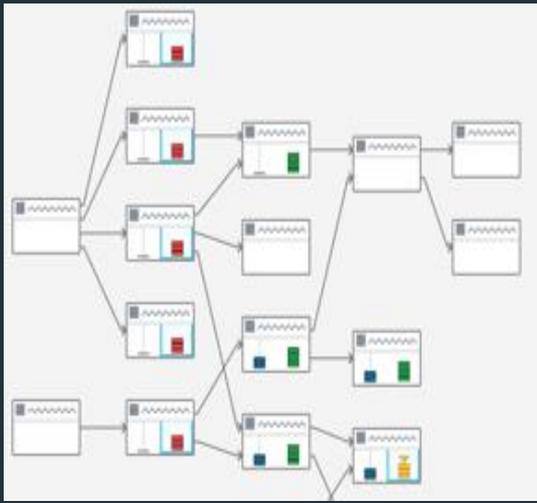
Créer votre propre perspective de tâche pertinente pour tout utilisateur APM

1 Topologie Applicative : 3 Perspectives



# APM Team Center – Perspectives basées sur les rôles ou tâches

Perspectives collaboratives pour trier rapidement, diagnostiquer et corriger les problèmes des applications modernes



- **Solliciter de façon pertinente** les experts en ayant un support de Niveau 1 dédié au triage et à l'affectation des cas
- Bénéficier de vues basées sur les rôles ou tâches, et de **pivots** de données selon les besoins basés sur les attributs
- **Filtrer** dynamiquement avec tout type d'attributs (localisation, plateforme, tiers, département)
- **Partager** l'expertise de la supervision auprès du Dev & Ops
- Fournir le **contexte** applicatif habituellement connu des experts

## À RETENIR

FACILE.

- Nouvelle interface Utilisateur conçue dès le départ avec les technologies modernes
- Permettre aux Utilisateurs de trier, naturellement et facilement, les problèmes applicatifs, même avec peu ou pas de connaissance de l'application
- Permettre aux Utilisateurs une utilisation des attributs réels des applications, ayant des relations complexes, en vue de minimiser les cartes « spaghetti » présentées par les solutions classiques d'APM

# Démonstration

# Changements

80% du Temps Moyen de la Résolution consiste à rechercher ce qui a changé

Manque de détection intuitive et visuelle des changements

La Corrélation de changements en ralentissements requiert de l'expertise

Les outils sont trop descriptifs pour comprendre



Où est-ce que je commence ?



Qu'est-ce qui a changé ?

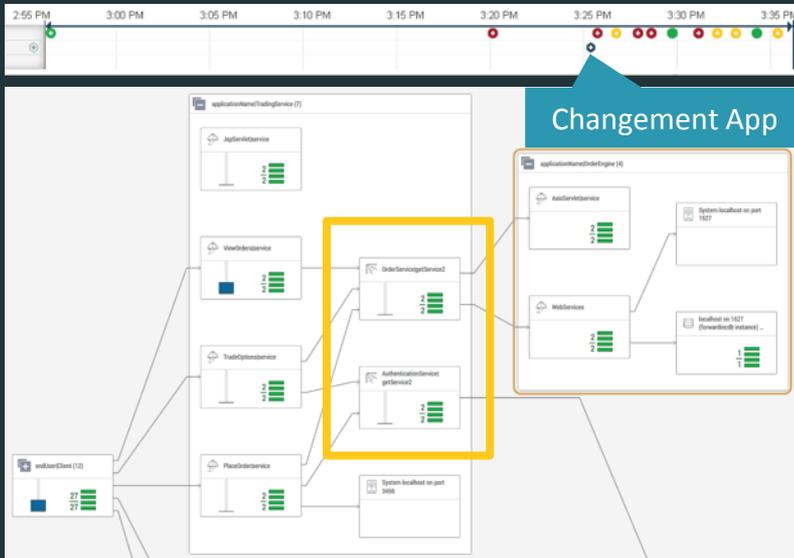


Est-ce que mon changement a provoqué le ralentissement ?

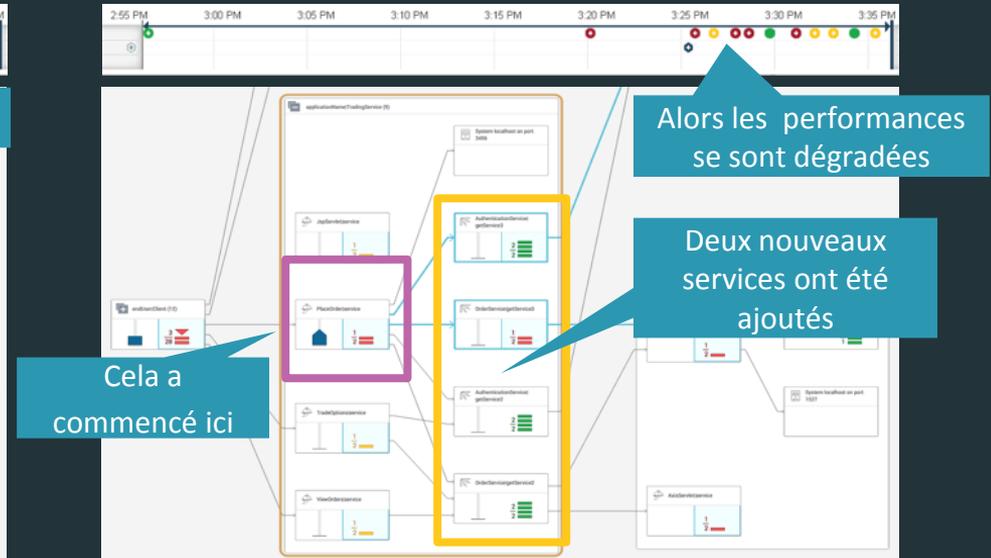
# APM Team Center – Vue Chronologique

Voir rapidement les changements dans le contexte des ralentissements

## AVANT LE CHANGEMENT

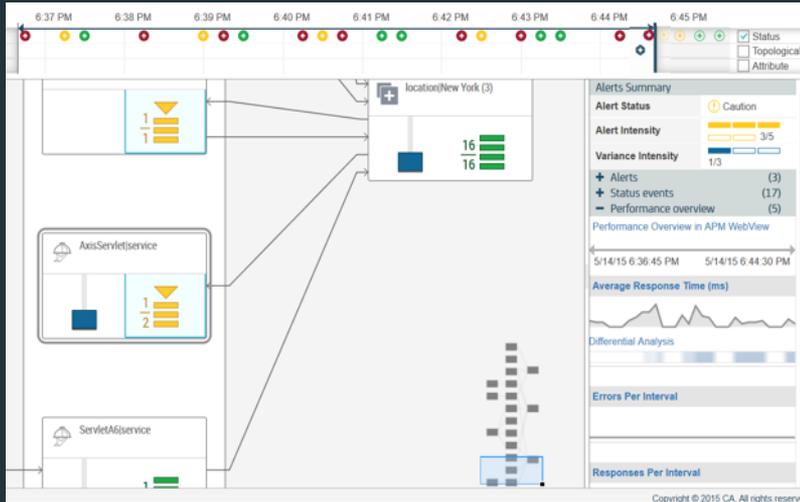


## APRÈS LE CHANGEMENT



# APM Team Center – Vue Chronologique

Voir rapidement les changements dans le contexte des ralentissements



- Voir les changements sur plusieurs heures, jours ou mois
- Faire **reculer le temps** au moment où l'application commence à éprouver des problèmes pour trouver le « patient zéro »
- **Partager** facilement cette information avec la personne en charge de la ressource pour résoudre rapidement le cas

## À RETENIR

- Façon la plus rapide pour identifier ce qui a change, quand et comment
- Voir instantanément les effets des changements sur la performance applicative
- Favoriser la collaboration avec le développement et mettre un terme aux recherches de coupables

EASY.

# Bruit

## CONSOLE DE SUPERVISION

24 CRIT		40 OTHER		308 OK	
CRIT	CPU CHK (member)	Server	Microsoft Windows	0h 48min	
CRIT	CPU CHK (member)	Server	Linux	3h 34min	
CRIT	CPU CHK (member)	Server	Linux	2h 13min	
CRIT	Disk Cap CHK	Server	Microsoft Windows	0h 48min	
CRIT	Disk Cap CHK	Server	Microsoft Windows	3h 34min	
WARN	CPU CHK (member)	Server	Linux	2h 13min	
WARN	Disk Cap CHK	Server	Linux	0h 48min	
CRIT	Disk Cap CHK	Server	Microsoft Windows	3h 34min	
WARN	CPU CHK (member)	Server	Linux	2h 13min	
WARN	Disk Cap CHK	Server	Linux	0h 48min	

- Maintenir les alertes prend du temps même avec des Baselines automatiques
- Difficile d'identifier visuellement où concentrer ses recherches
- Réactif et pas proactif
- Dans quelle proportion le rouge est rouge ?



Quel problème dois-je regarder en premier ?  
Dois-je l'escalader ?



Depuis combien de temps le problème se produit ?



Pourquoi suis-je sollicité pour chaque problème ?

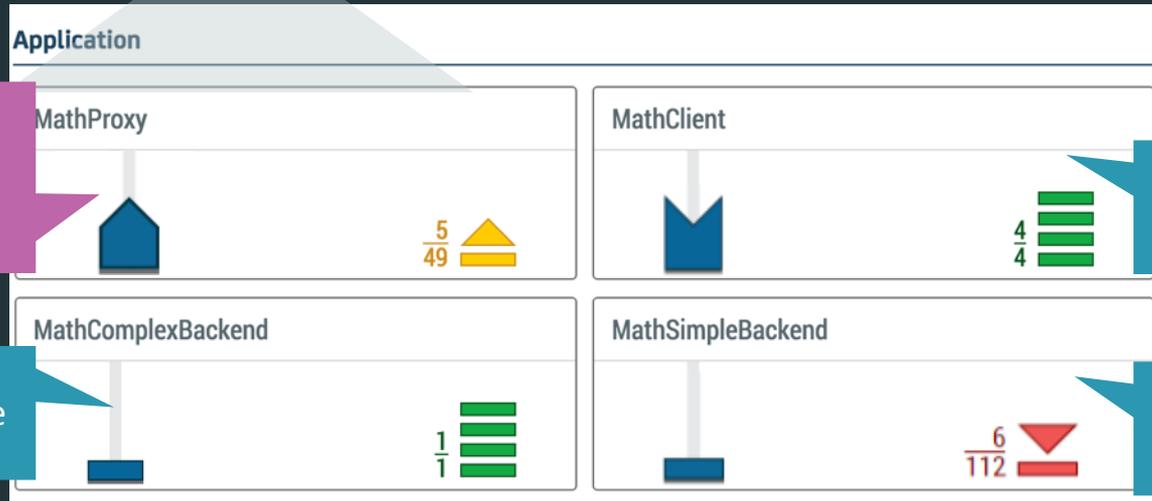
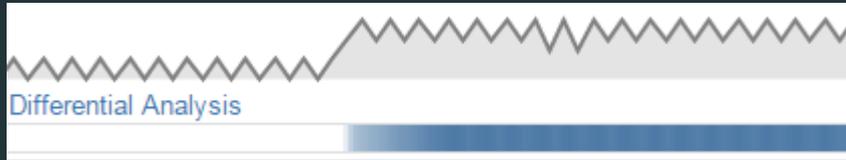
# Analyse Différentielle – Mieux que des Baselines

Triage Rapide, Facile et Précis



«... Il faut séparer le signal du bruit dans les données »

-Walter Shewhart



**Focaliser l'attention ici**  
Tendance vers un problème

La situation s'améliore

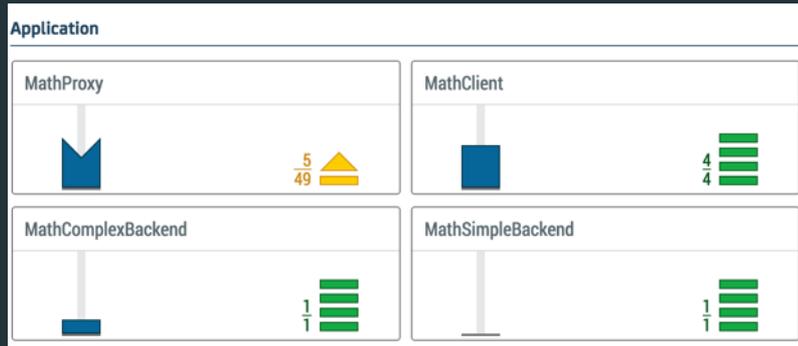
Pas un problème

La situation s'améliore

Exemple

# Analyse Différentielle – Mieux que des Baselines

Triage Rapide, Facile et Précis



- **Réduire le bruit** et décider quels problèmes nécessitent une analyse approfondie
- Aucune connaissance de l'écosystème pour remonter **les vrais problèmes**
- **Éviter les pertes de temps** dans l'analyse des faux positifs, utiliser les tendances
- Les pics sont mappés & visualisés instantanément à travers de nombreuses applications et du temps
- En cas de problème, déclenchement **automatique** de la capture de traces de transactions

## À RETENIR

**FACILE. PROACTIF. INTELLIGENT. COLLABORATIF.**

- Ne jamais manquer un « événement » - une période durant laquelle une application souffre d'un changement de performances – sans rien configurer spécifiquement pour cette application
- En attente de brevet : la cartographie des pics applicatifs change la façon dont les Opérateurs réalisent le triage applicatif, particulièrement pendant les périodes où de nombreuses applications sont instables.

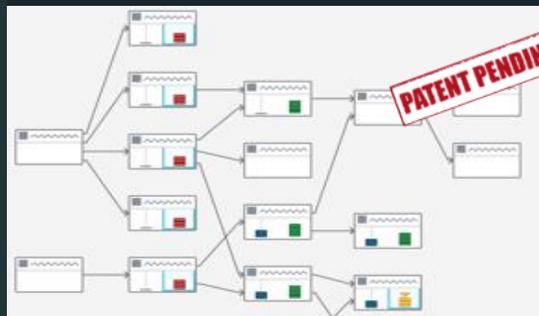
# Démonstration

# CA APM 10

Satisfaire vos Utilisateurs, et solliciter de façon pertinente vos experts

NEW

## PERSPECTIVES

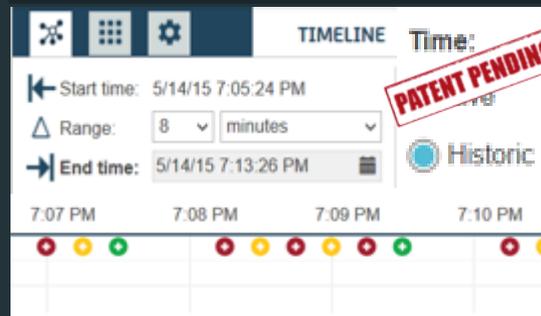


Partage de l'Expertise  
*signifie*

Optimisation Continue

NEW

## VUE CHRONOLOGIQUE

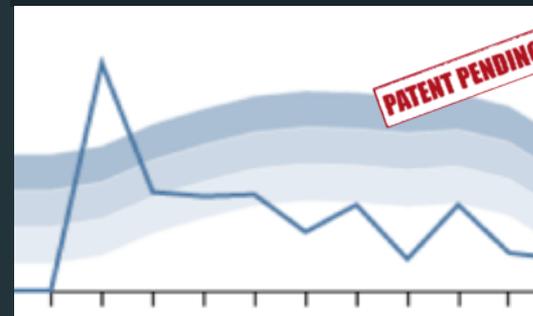


Résolution plus rapide  
*permet*

Temps de fonctionnement  
amélioré

NEW

## ANALYSE DIFFÉRENTIELLE

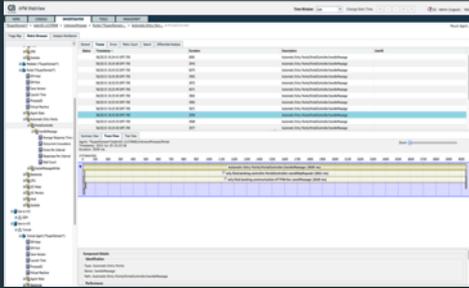


Plus grande efficacité  
*réduit*

Coût de possession

# Autres caractéristiques de CA APM 10

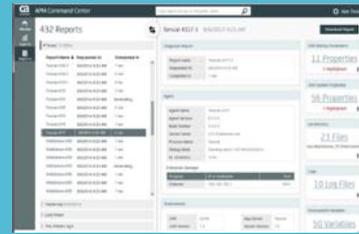
**Smart Instrumentation :**  
Amélioration de la détection des points d'entrée



**Browser-Side Agent**

Integration Visuelle avec Mobile App Analytics

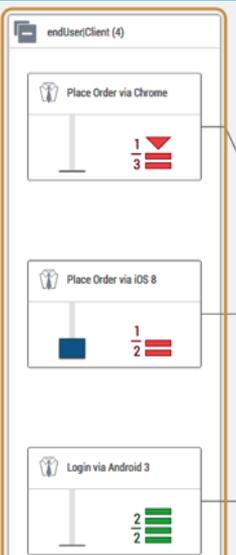
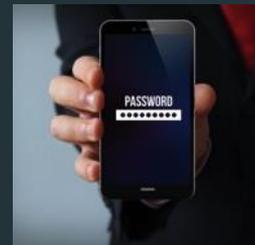
APM Command Center 1.1



Rechargement dynamique de la configuration du Domain

HTTP Correlation & REST support

SAML





**Jérôme GUILLAUME**

*Jerome.Guillaume@ca.com*

 @cainc

 slideshare.net/CAinc

 linkedin.com/company/ca-technologies

**ca.com**