

I veri benefici dell'Open Source nell'ambito del monitoraggio IT

Georg Kostner, Department Manager Würth Phoenix

IT Service Management secondo ITIL

Il valore aggiunto dell'Open Source



Servizi IT

- Hanno lo scopo di offrire valore aggiunto ai clienti supportandoli nel raggiungimento dei risultati da loro richiesti. Il cliente non è responsabile per i costi diretti, per la tecnologia utilizzata e per il rischio nell'erogazione del servizio.

IT Service Management

- È una disciplina incentrata su processi volti a generare valore aggiunto per clienti attraverso l'erogazione di servizi IT



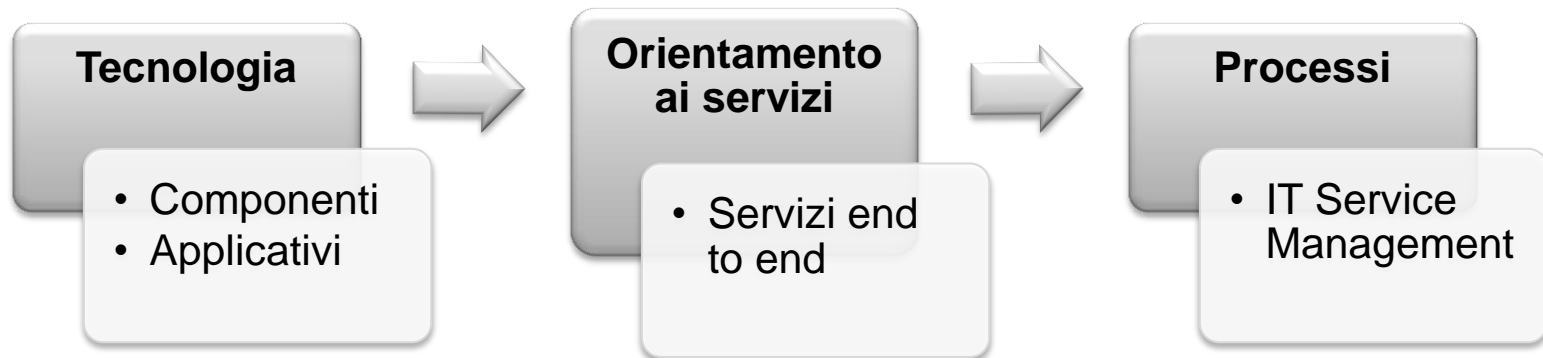
I fornitori di servizi IT non possono più permettersi di focalizzarsi solo sulla tecnologia, devono garantire la qualità dei servizi erogati nei confronti dei clienti considerando molteplici prospettive.

ITIL e il continuo miglioramento dei servizi

Innovazione più libera e dinamica grazie all'Open Source



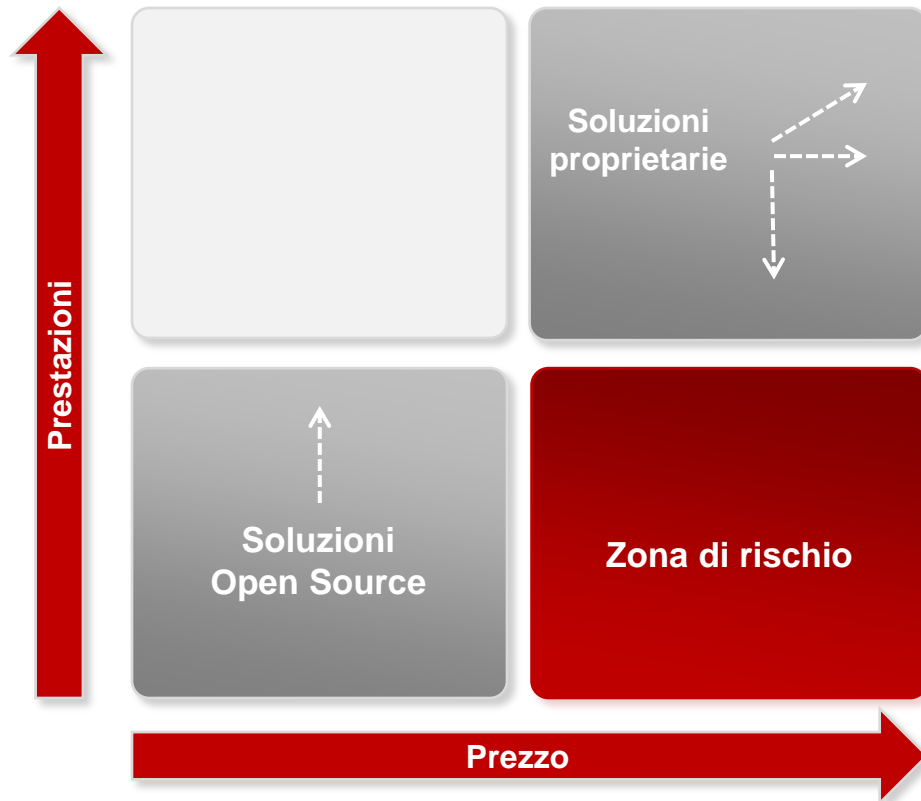
- I servizi IT devono essere riclassificati e modificati in base al cambiamento continuo dei requisiti, con le seguenti metriche:



- La modifica dei requisiti comporta un costante adattamento degli strumenti a supporto della misurazione delle metriche.
- Le community Open Source hanno dimostrato una grande velocità di innovazione e adattamento.

L'Open Source: una scelta dovuta

Quali i vantaggi rispetto alle soluzioni proprietari



Soluzioni Open Source:

- Flessibilità
- Prezzi accessibili
- Libertà d'utilizzo
- Funzionalità più mirate
- Indipendenza dal vendor
- Maggior libertà per potersi concentrare sui servizi erogati

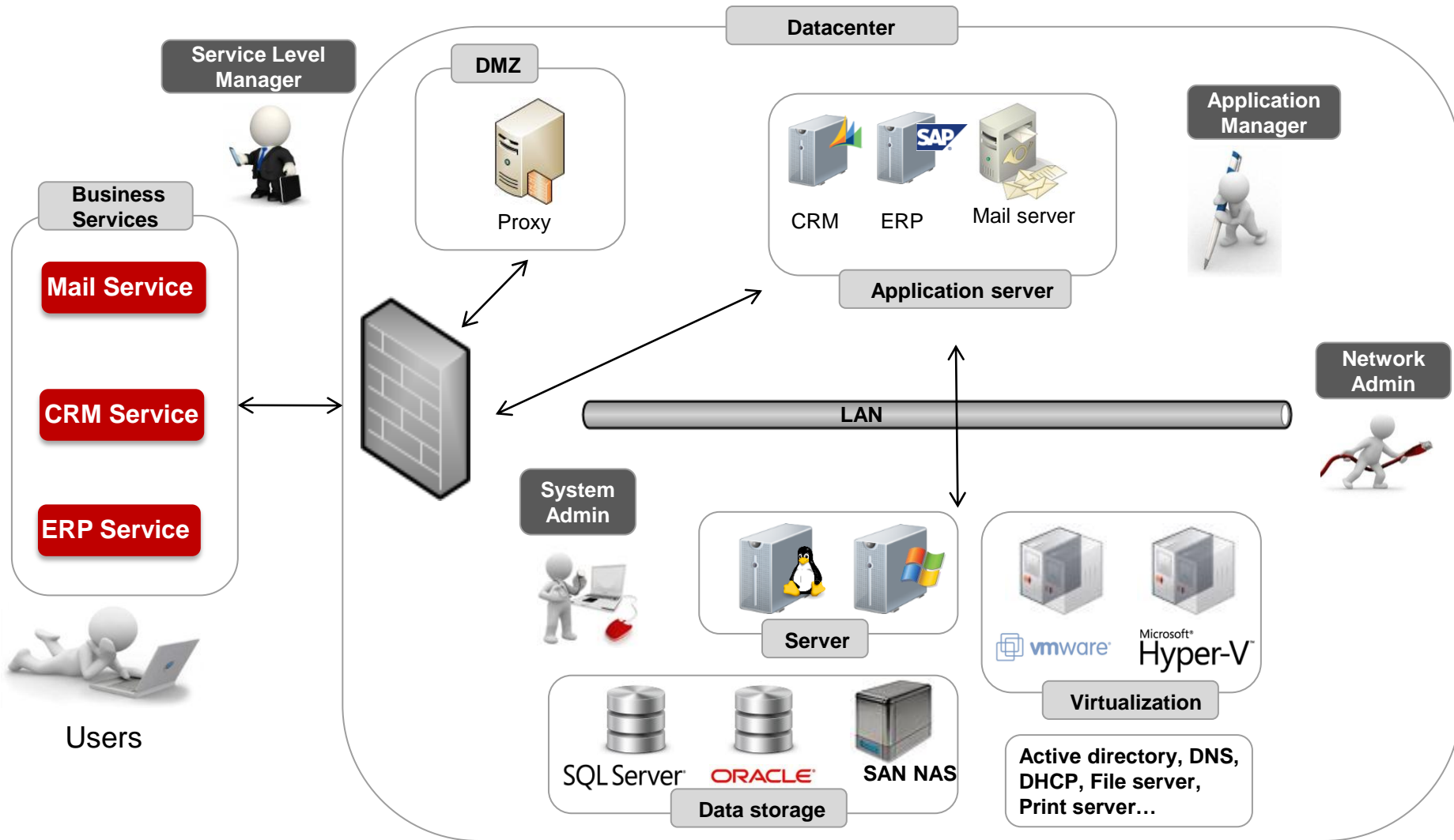
Soluzioni proprietarie:

- Licenze complesse
- Progetti impegnativi
- Funzioni molto vaste che spesso non vengono utilizzate
- Imposizioni del vendor

* Software quadrant – presentazione di Jeffrey Hammond di Forrester Research, durante la Open Source System Management Conference 2012

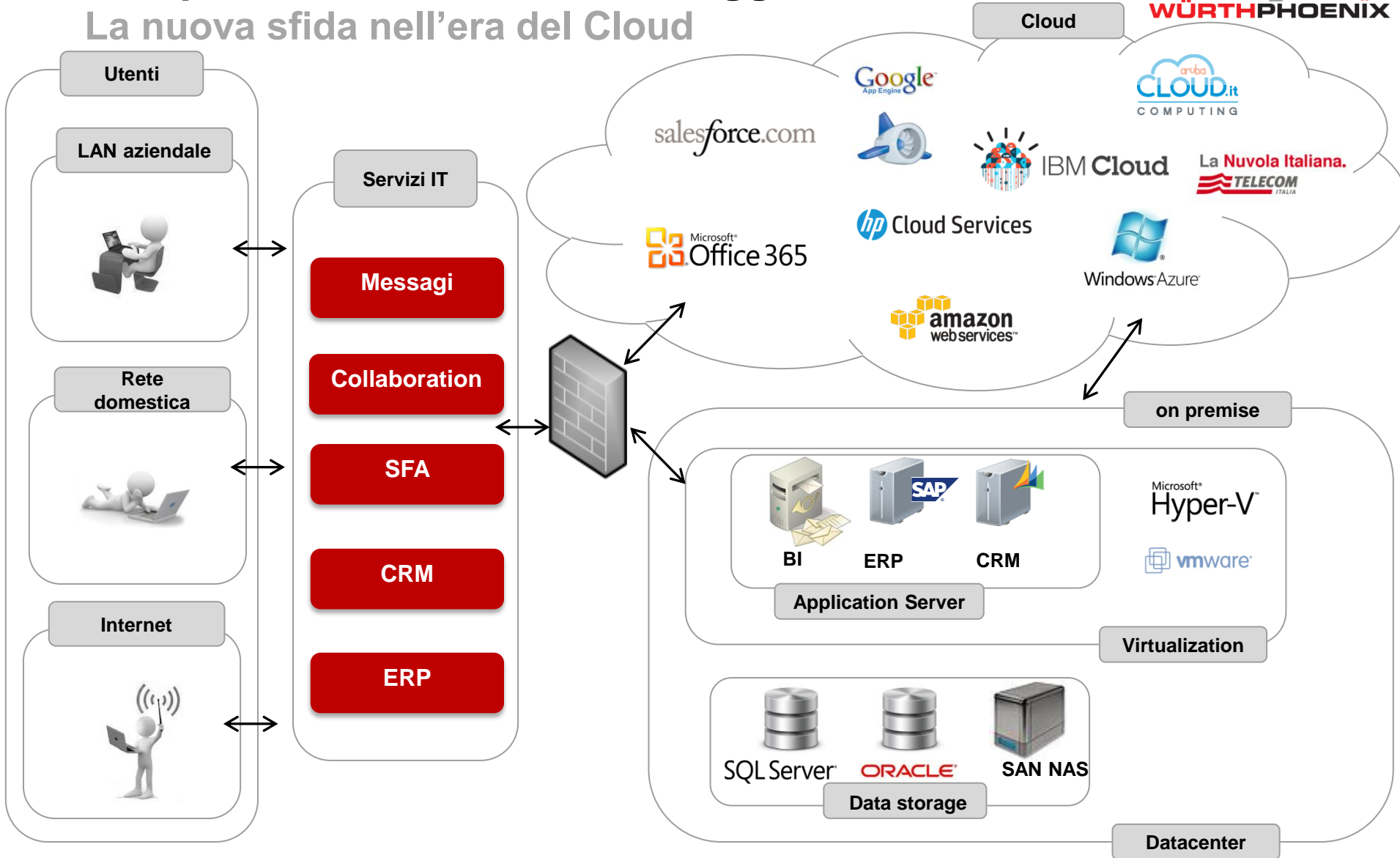
Monitoraggio in un datacenter

L'approccio tradizionale



Complessità futura di monitoraggio

La nuova sfida nell'era del Cloud



Integrazione di tecnologie Open Source con l'obiettivo di apertura e flessibilità



Monitoraggio infrastrutturale con NetEye

Metriche tecnologiche

NetEye è una soluzione di IT System Management centralizzata dove convergono tecnologie Open Source per soddisfare le esigenze di monitoraggio di:

- Sistemi
- Datacenter
- Database
- Ambiente virtuale
- Rete
 - Monitoraggio della latenza e banda punto a punto
 - Grafici di traffico di rete in entrata e uscita su switch e routers
 - Controlli attivi e passivi (SNMP Requests, SNMP Traps)



Tecnologie Open Source



Access via Web browser



Application Monitoring

Watir WebDriver



Inventory & Asset MGMT



Notification



Docu

Dashboard



DashBoard

ModGearman

Distributed Monitoring

Network Traffic Monitoring

NfSen



System & Network Monitoring

Nagios



Syslog

rsyslog

SafedAgent

SyslogView

Real User Experience Monitoring

RealUserExperience



Security Monitoring

Monitor Net

Business Monitoring

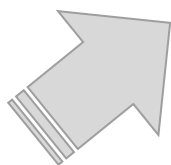
BusinessMonitoring



ActionLaunchpad

Service Desk

Application Monitoring

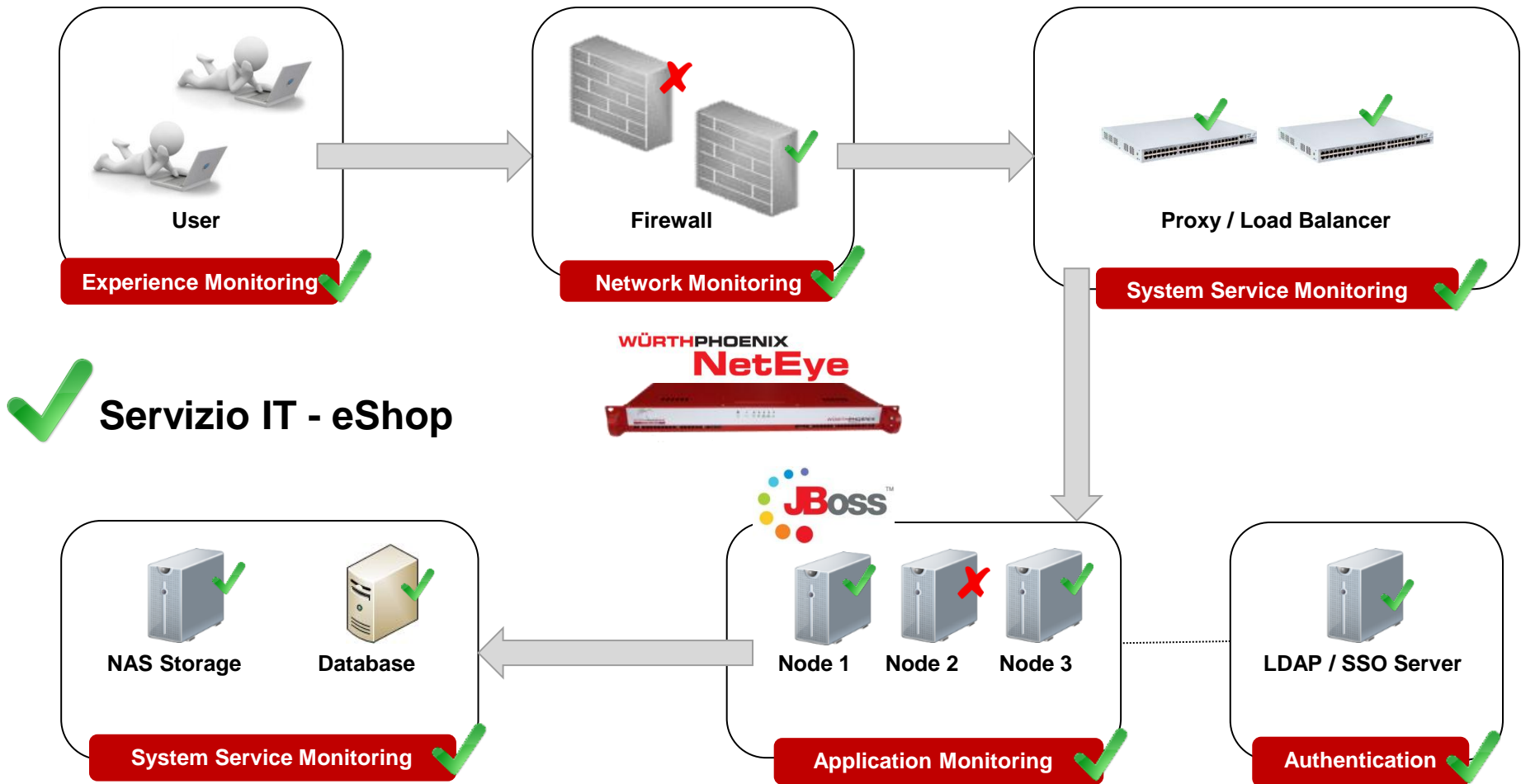


NetEye WebApp



Monitoraggio dei servizi IT

Identificazione dell'origine del problema



Qualità dei servizi percepiti dall'utente

Quale il contributo dell'Open Source



NetEye fornisce Real User Experience Monitoring attraverso due diversi approcci:

- **Monitoraggio attivo:** controlla la disponibilità e affidabilità dei servizi attraverso sistemi robotici intelligenti che simulano le interazioni degli utenti

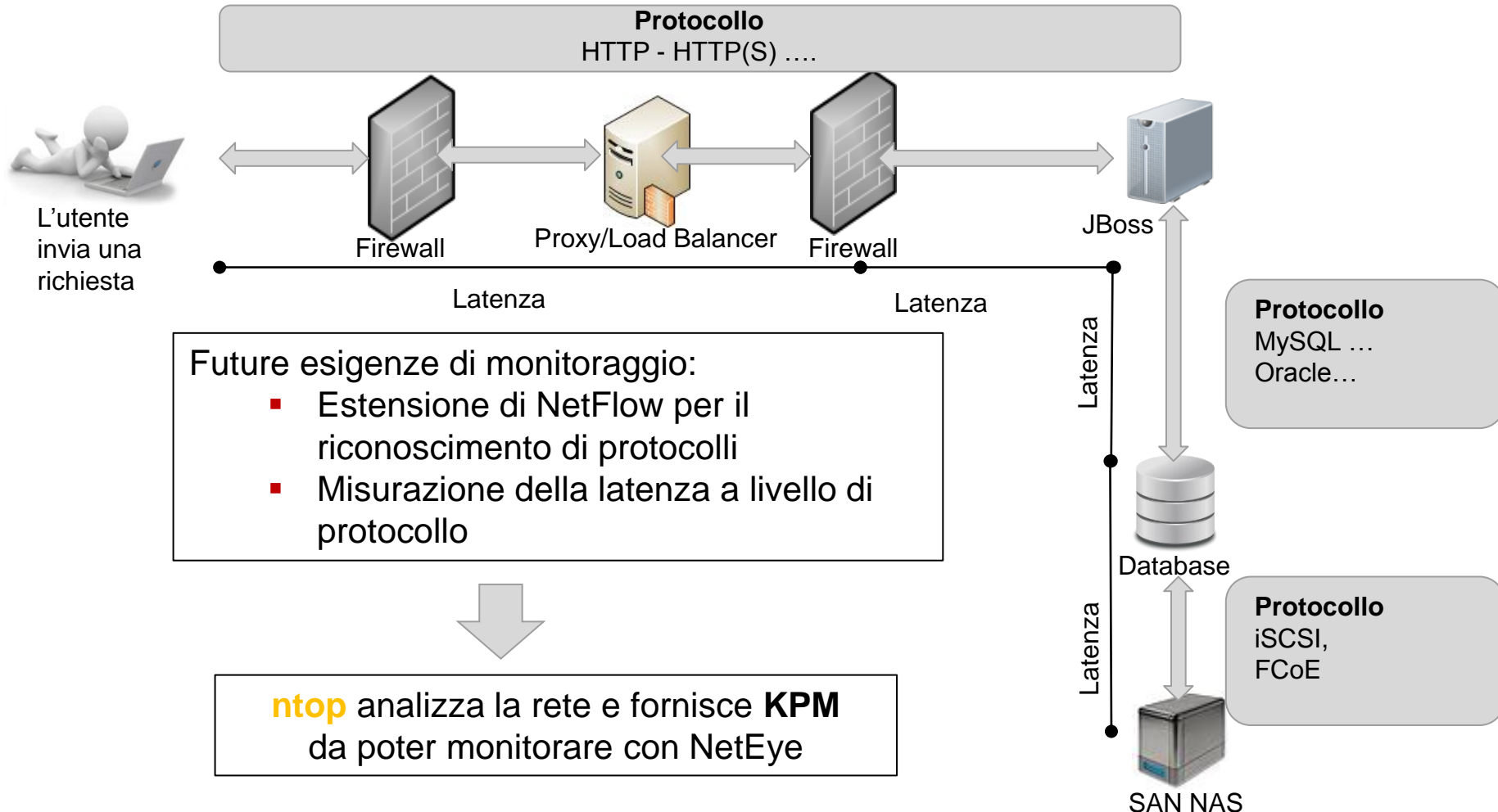


- **Monitoraggio passivo:** misura il tempo di risposta di ogni singola transazione http(s) degli utenti analizzando il flusso di comunicazione per ottenere valori sulle prestazioni senza alcun impatto sui vari applicativi (nessuna traccia, nessun debug, nessun impatto sulle prestazioni)



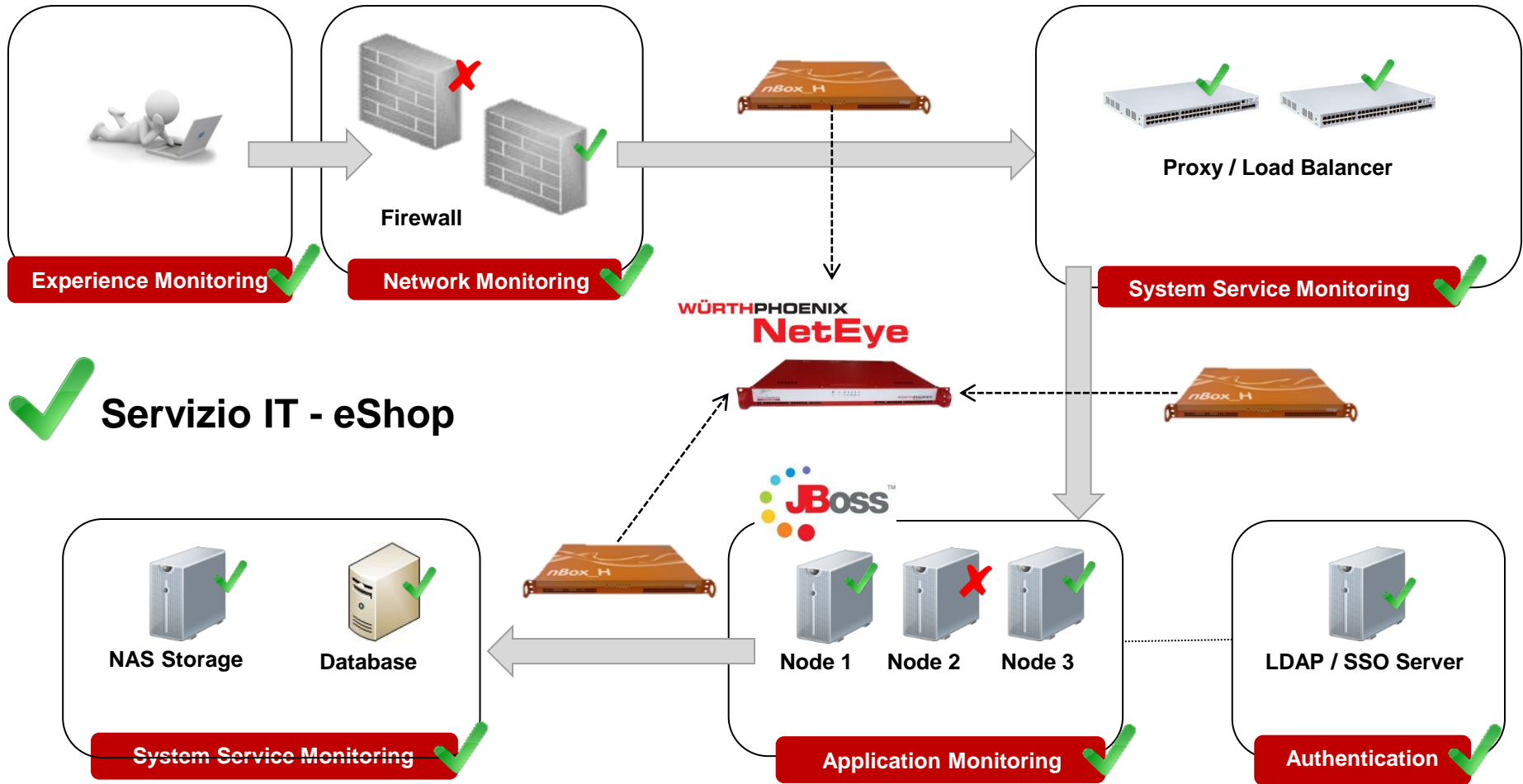
Obiettivi di monitoraggio futuri

Problemi di prestazione dovuti alla rete o all'applicativo



Verificare le prestazioni percepite dall'utente

Approccio implementativo



✓ Servizio IT - eShop

L'integrazione di NetEye con ntop

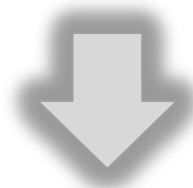
Key Performance Metrics fornite da nProbe



NetEye consente di monitorare le prestazioni percepite dall'utente attraverso Key Performance Metrics fornite dalla sonda nProbe.

Application latency monitoring

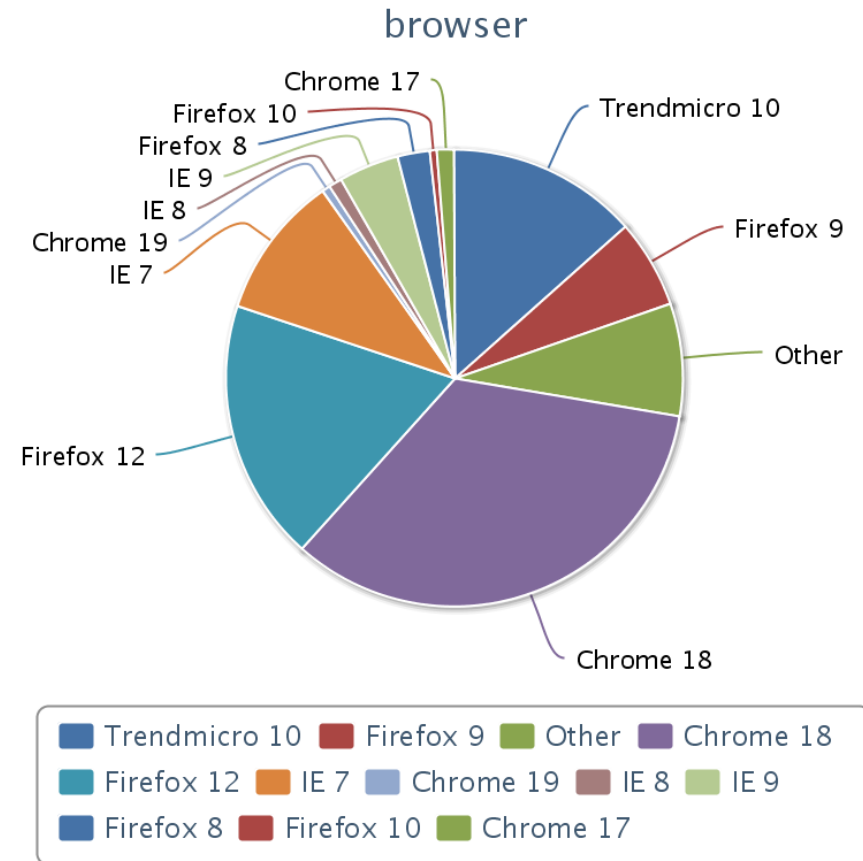
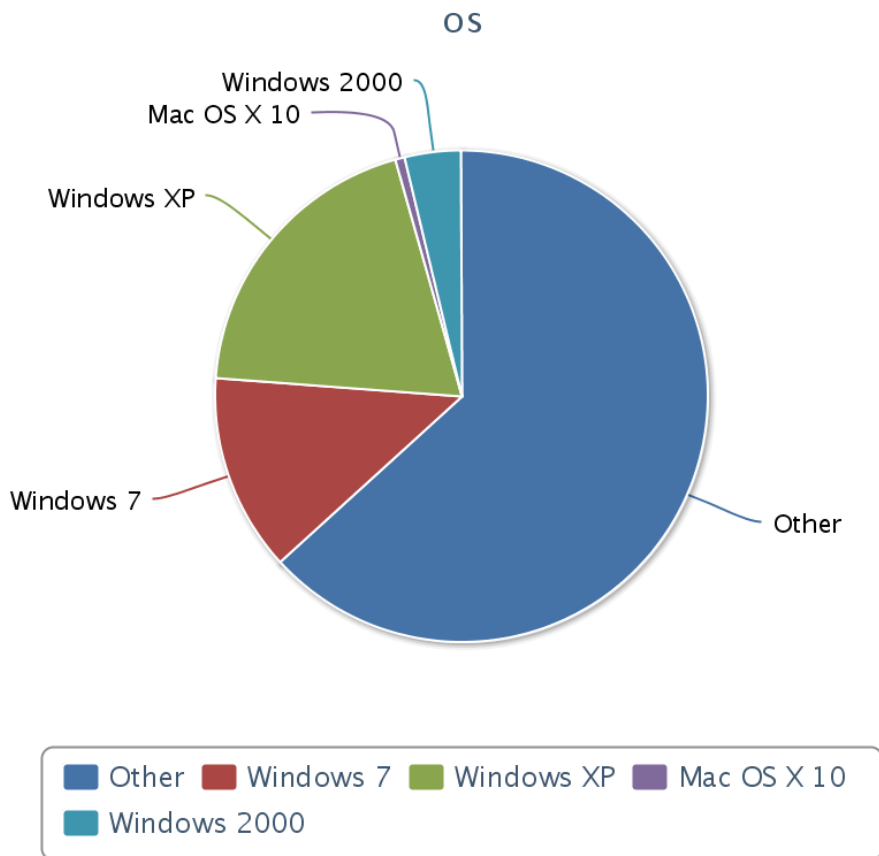
- Misura il tempo di risposta di ogni transazione utente analizzando la comunicazione di rete per archiviare e fornire Key Performance Indicators



- Client network latency
- Server network latency
- Application server latency
- Client load time
- TCP retransmissions
- TCP fragmented
- Transmitted bytes
- Transmitted packets

Statistiche di Real User Experience Monitoring

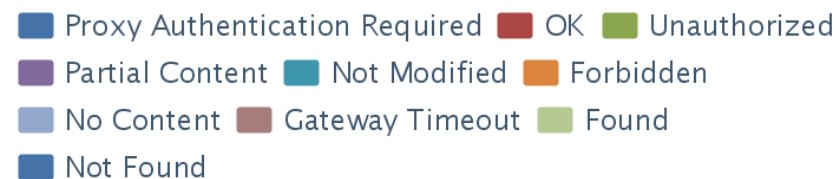
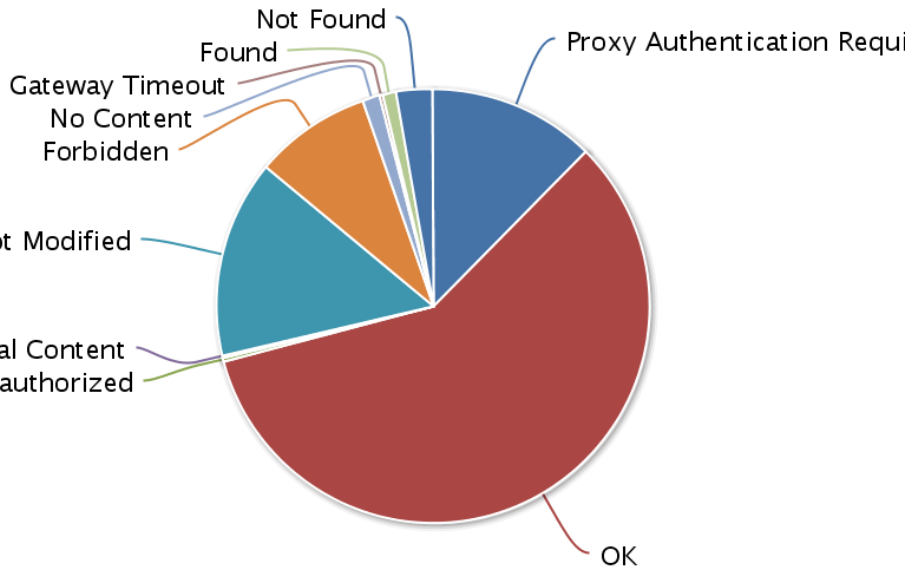
Browser e sistema operativo



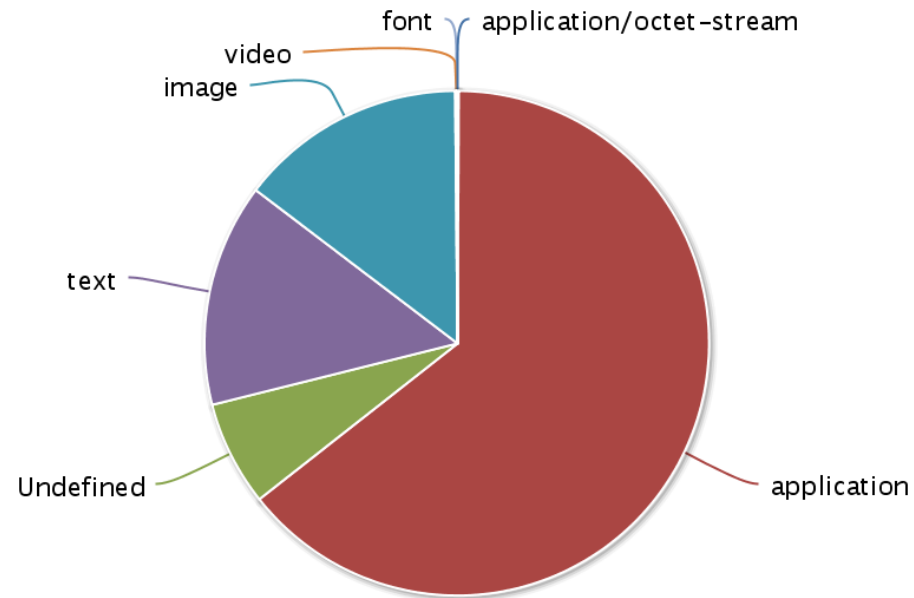
Statistiche di Real User Experience Monitoring

Tipo di dato e returned codes

ret_code



mime_type



Processi di monitoraggio ITIL con NetEye

Metriche di processi nell'IT Service Management

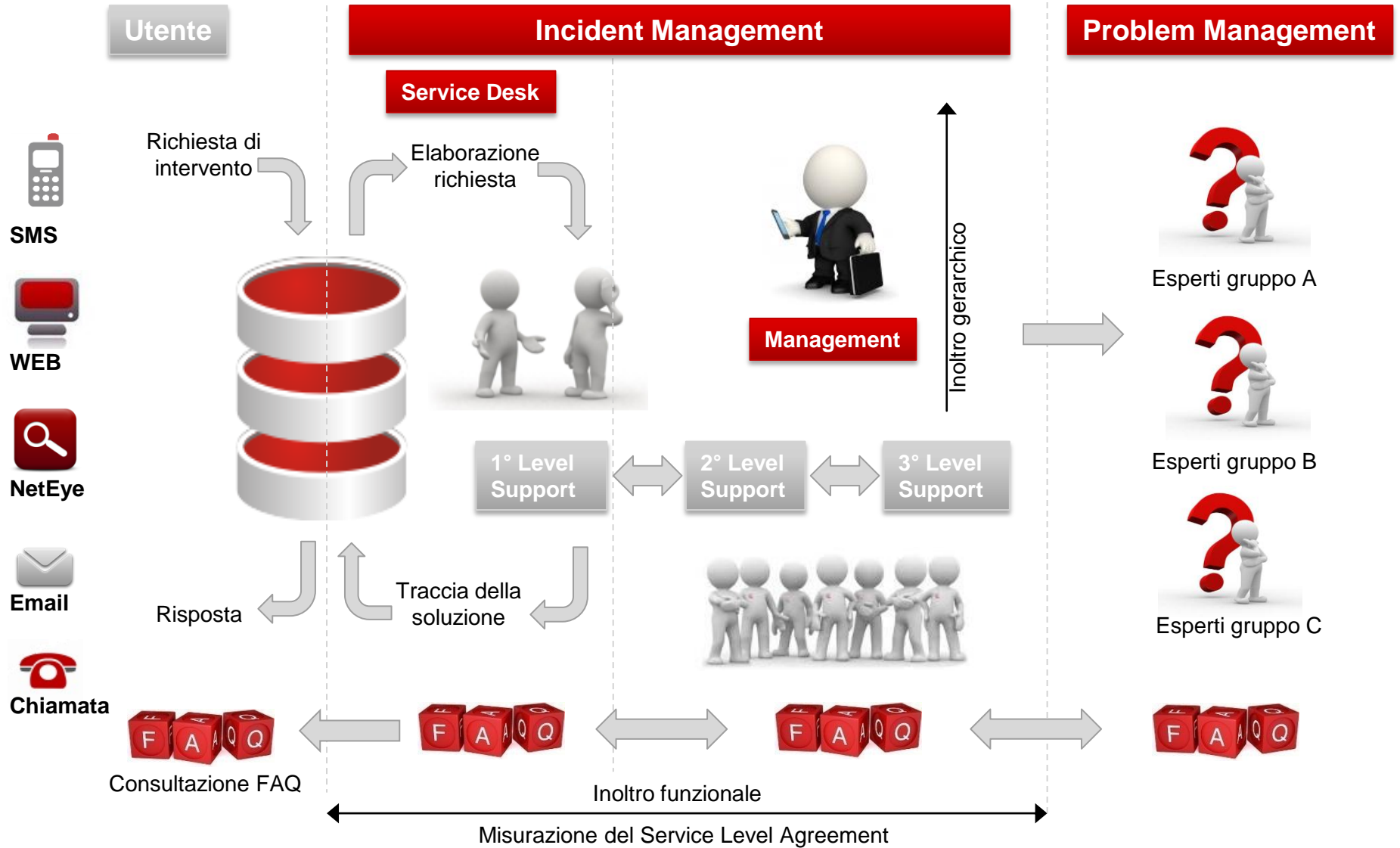


- **Metriche di IT Service Management**
 - Raggiungibilità del service desk
 - Prima risposta, tempi di risoluzione
 - Classificazione in base alle priorità: major, minor, normal
 - Numero di incidenti, problemi per periodi di tempo
 - Success audits for problems
 - Tempi di implementazione per modifiche standard
 - Risposte in base ad un knowledge database
- Semplificazione delle attività del Service Desk con l'Action Launchpad App in NetEye

Strumenti Open Source



I processi di OTRS secondo gli standard ITIL

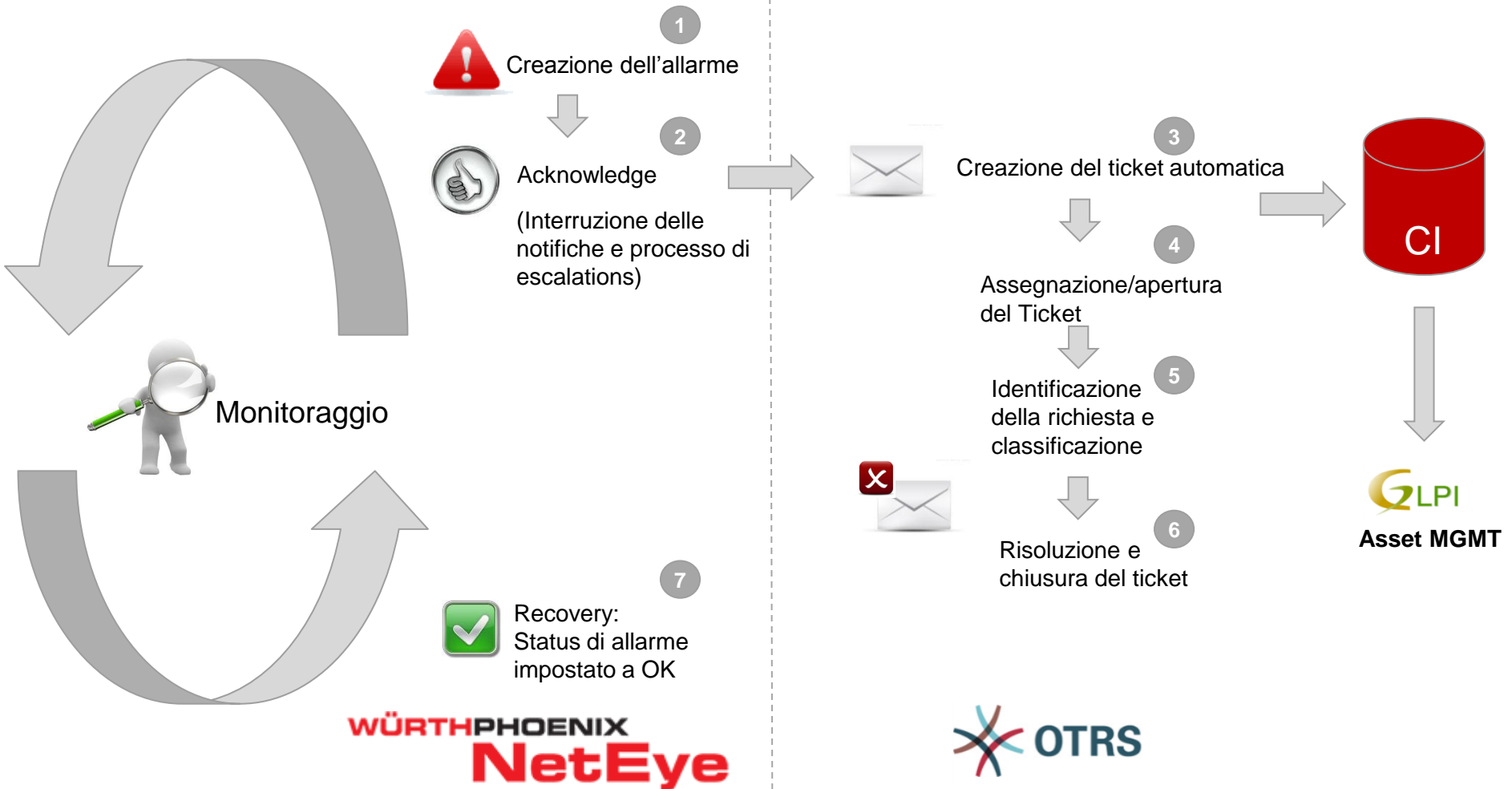


Incident life cycle – Incident resolution

Monitoring e Event Management

Incident Management

CMDB



Grazie per la
vostra attenzione!

