

USERGOUUP 2017

Neuheiten rund um NetEye, EriZone, Alyvix

Georg Kostner
Nürnberg, 23. März 2017

45
Appliances

+ 18%
Subscriptions

+ 12%
Beratung

+ 34%
Umsatz

24
Neue
Kunden

> 9
Kunden-
zufriedenheit
Beratung

2
User Groups

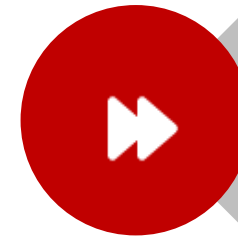
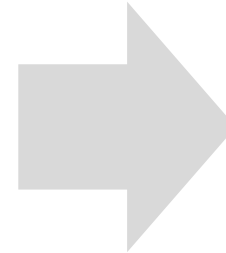
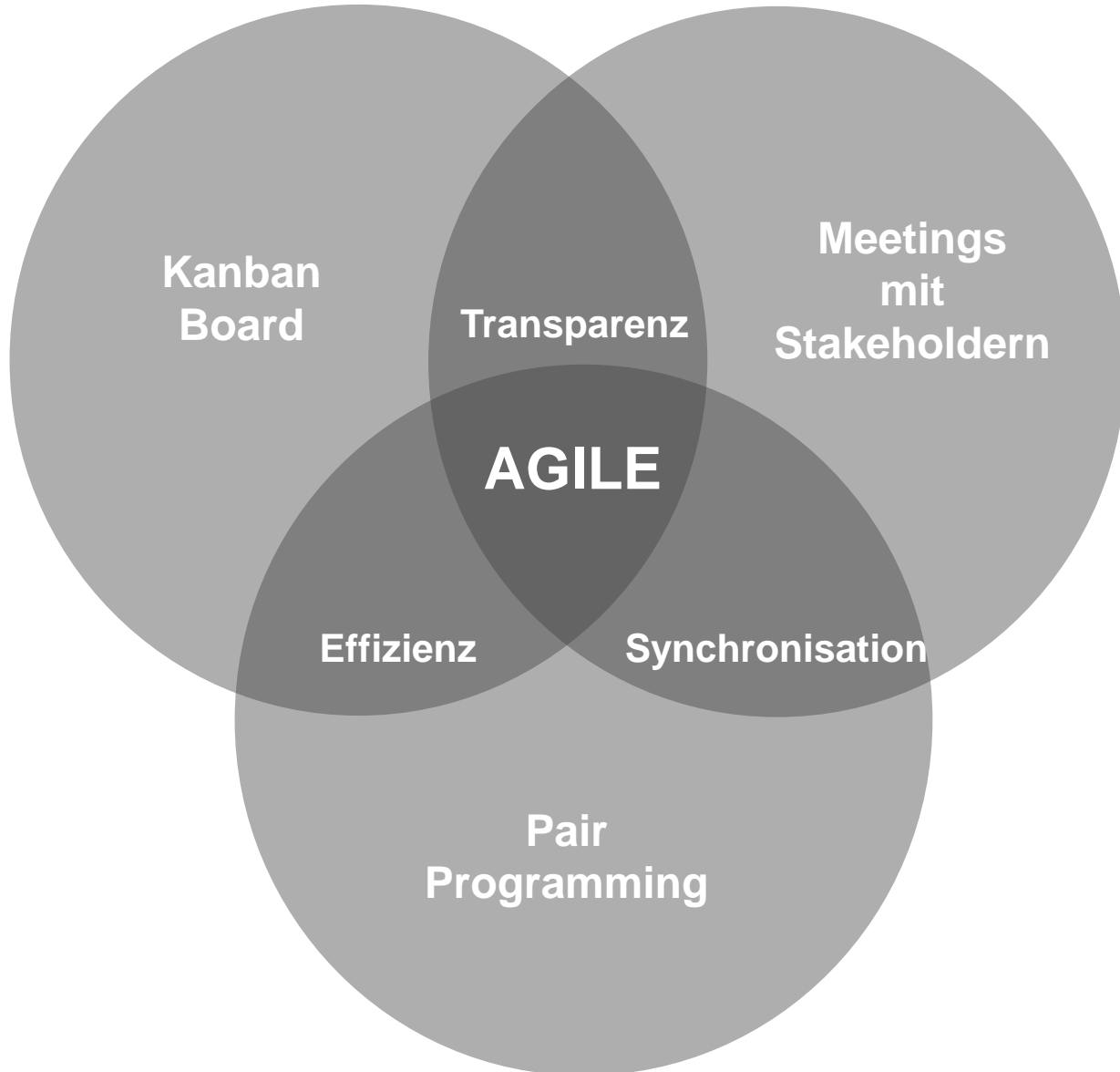
> 8.5
Kunden-
zufriedenheit
Produkt

53
Blog
Artikel

~ 9
Kunden-
zufriedenheit
Service&Support

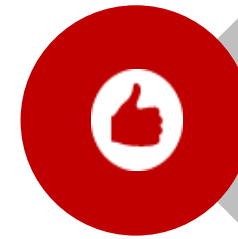
Der Innovationszyklus unserer Lösungen





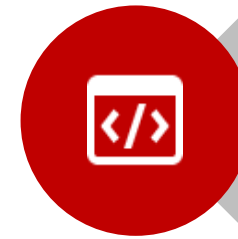
Schnelligkeit

Kürzere Entwicklungszyklen mit automatisierten Test



Qualität

Stakeholder werden während des Entwicklungsprozesses involviert



Optimierung

Pair Programming und Code Review



User Experience

Kürzere Entwicklungszyklen mit automatisierten Tests

Strategie



Management Dashboard Service Availability – Performance Management

Network
Security

Systems
SAN

Application

DBA

ERP - CRM

IoT - IoE

NetEye: Monitoring - Event Handler - Log Management – User Experience - Analytics

Switch, Router,
Firewall, IDS, WAN
Optimizer, Load
Balancer

Windows, Linux,
VMWare, HP 3Par,
EMC, NetApp

Exchange,
Sharepoint,
Active Directory,
File Server

SQL Server, Oracle,
Informix, DB2,
MySQL

SAP, MS Dynamics
AX - CRM, Infor
Sugar

Devices,
Plattform

WÜRTHPHOENIX

NetEye

UNIFIED Monitoring



WÜRTHPHOENIX

EriZone

IT-Service Management

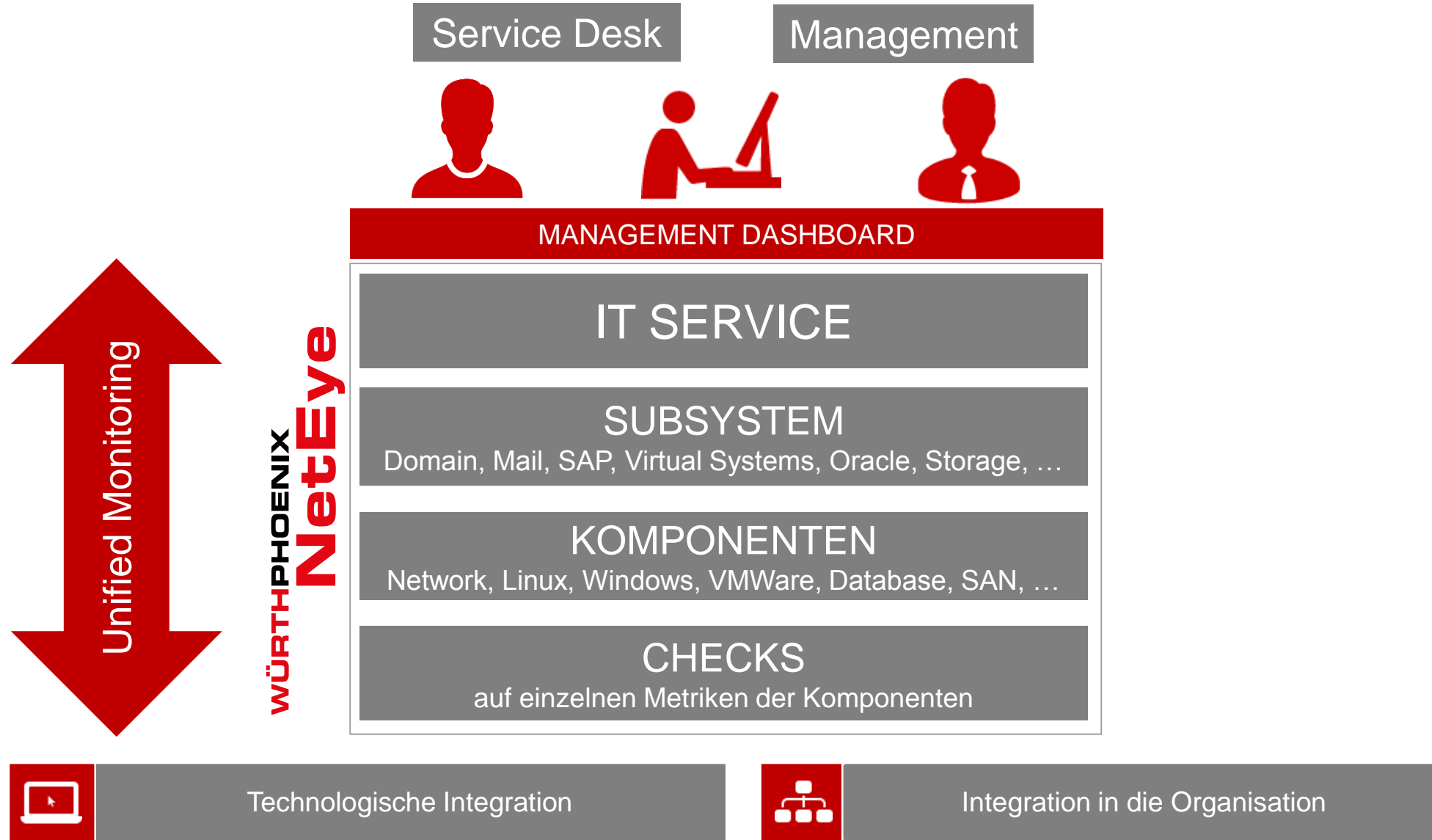
Integration Technologien

Effizienz der Organisation steigern

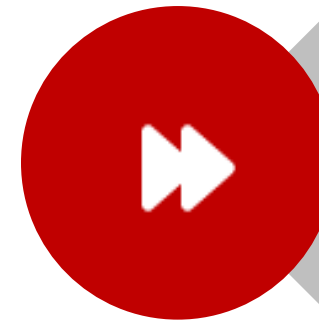
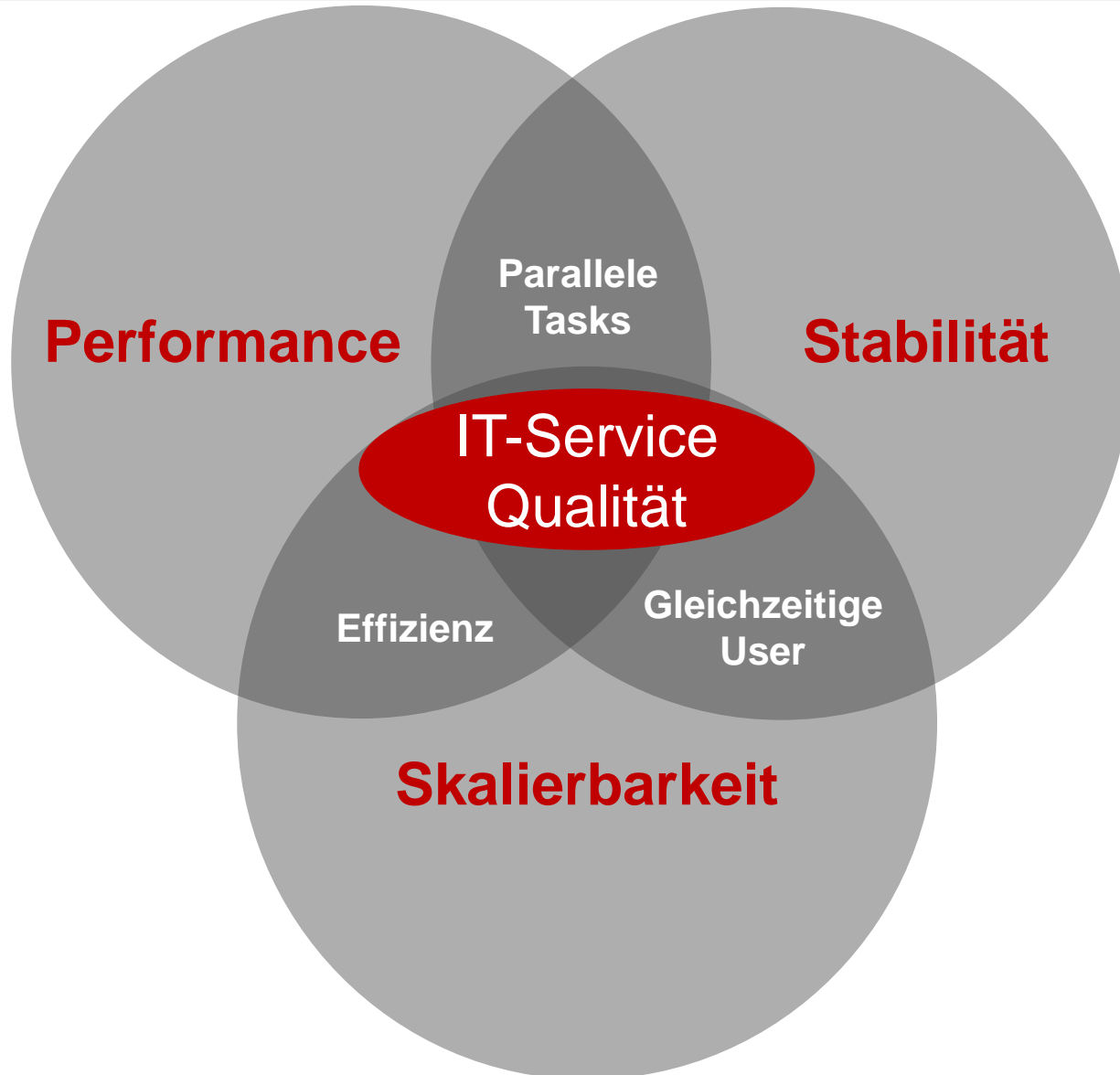
Management Dashboards
Service Level Management

STRATEGISCHER MONITORING ANSATZ

STRATEGISCHER ITSM ANSATZ

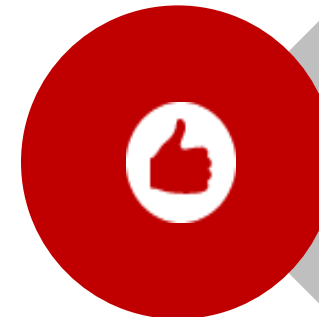


Welche Kriterien müssen berücksichtigt werden?



Performance

Benötigte Zeit zum Ausführen von Geschäftsoperationen



Skalierbarkeit

Anzahl der Tasks welche ein System gleichzeitig ausführen kann



Stabilität

Häufigkeit von Fehlern und Abstürzen des Systems

Eine **schlechte** Performance führt dazu, dass das Ausführen von Tasks länger dauert. Durch längere Verarbeitungszeiten kommt es viel wahrscheinlicher zu Überlappungen, wenn Tasks gleichzeitig von mehreren Usern / Batches ausgeführt werden.

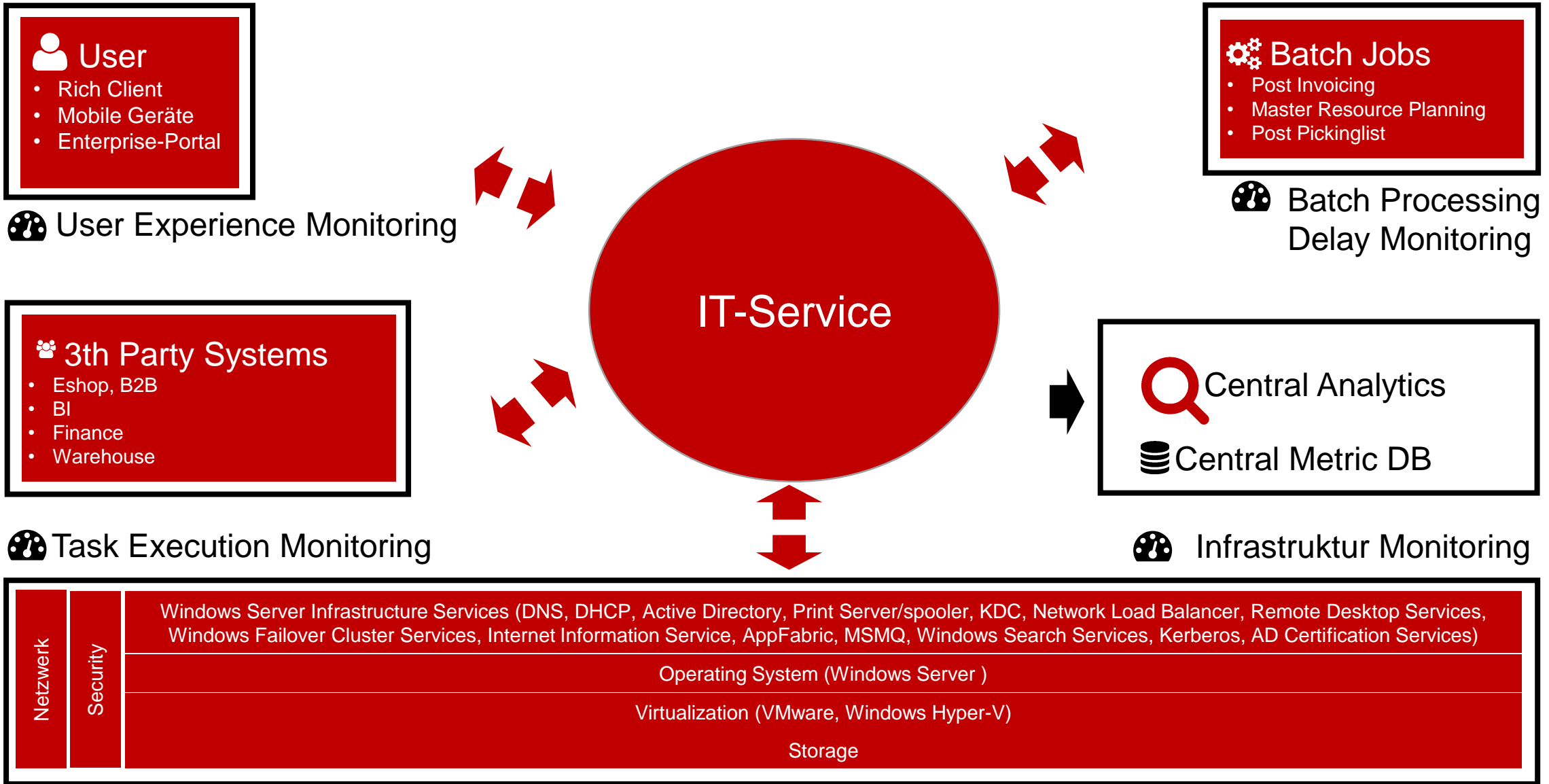
- **Beeinflusst Skalierbarkeit**

Deshalb reduzieren Performanceverbesserungen das Auftreten von Konkurrenzsituationen gemeinsam genutzter Ressourcen (CPU, I/O, Datenbanken). In Folge wird die Skalierbarkeit gesteigert und Tasks können gleichzeitig verarbeitet werden.

- **Beeinflusst Stabilität**

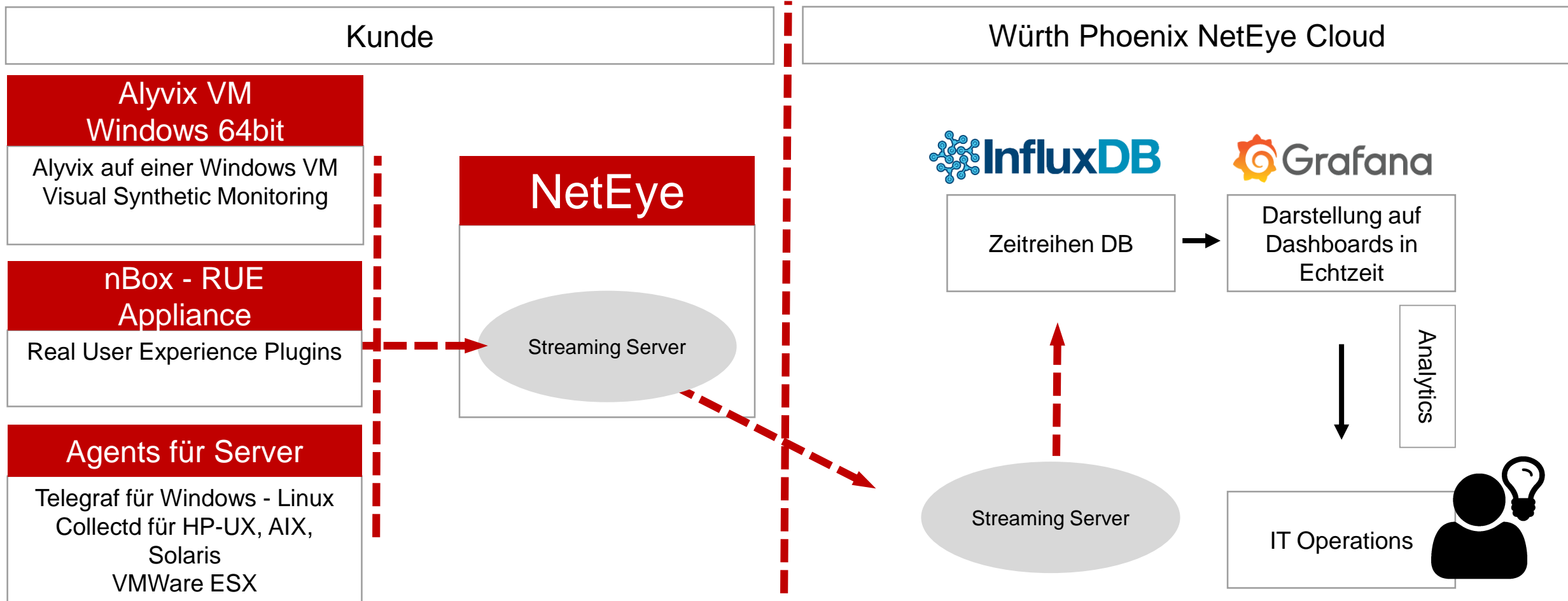
Dies kann zum vermehrten Auftreten von Stillständen, Blockaden oder Konkurrenzsituationen führen, was wiederum zu Fehlern und Stabilitätsproblemen führt. Es bedeutet auch, dass schlechte Programmiergewohnheiten (race conditions und inkorrekt geteilte Status) aufgedeckt werden. Demzufolge reduziert paralleles Verarbeiten von Tasks die Stabilität drastisch und kann zu abrupten Task-Abbrüchen führen.

Welche Bereiche müssen berücksichtigt werden?



Solution Design: NetEye Performance Management

Heterogene Performance-Metriken in ein zentralisiertes Analysesystem laden, damit durch eine geeignete Visualisierung und Machine Learning, Anomalien erkannt werden.



NetEy 3.9
Business Service
Management



IT Services

Avail. DB



Job #4
Dokumenten Management

Job #1
DB Infrastruktur

Job #2
Netzwerk

Job #3
SharePoint

OR

DB node1

DB node2

OR

CS1

CS2

AND

SRV1

SRV2

=Tech Srv

=Business Service

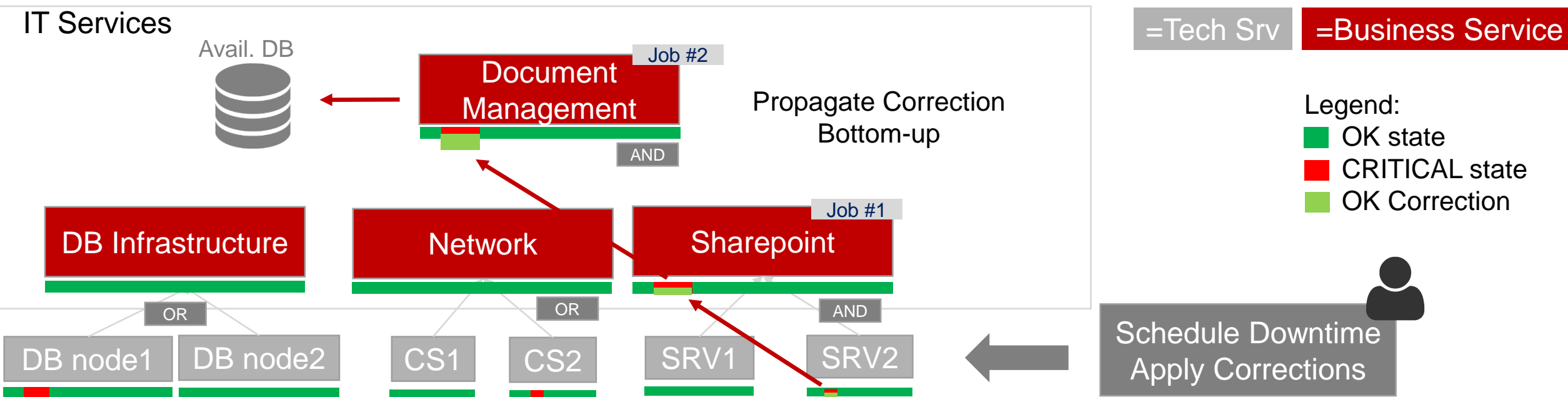
Legend:

■ OK state

■ CRITICAL state

Verfügbarkeitsmessung für Business Services

- Vererben der Verfügbarkeit vom technischen Service auf den Business Service
- Automatisches Vorhalten der Verfügbarkeitsdaten auf allen Aggregationsebenen
- Vorgehaltene Verfügbarkeitsdaten für schnellere Reporterstellung



IT Operations:

- Korrekte Monitoring-Events
- Post-Event Downtime-Registrierung
- ✓ Korrekturen werden automatisch auf die Events des Business Services vererbt
- ✓ Automatische Neuberechnung bei Event-Korrekturen oder Konfigurationsänderungen

**News rund um
NetEye**



17. Januar 2017

30. April 2017

31. August 2017

31. Dezember 2017

NetEye 3.10

Data Analytics

- Letzte Version InfluxDB und Grafana 4
- Integration Network Analysis Statistiken

Business Management Dashboard

Monitoring Verbesserungen

- Neue SAP Monitoring Pakete basierend auf SAP hostcontrol und CCMS
- Monitoring Profile nutzen Discovery-Daten für schnelleres Setup

Log Management und Korrelation

- Technische Verfügbarkeit von Elastic 5.0
- Verfügbarkeit manueller Migratons-Paths
- Neue Visualisierungs-Features

Neues PHP Framework

NetEye 3.11 / RUE 1.11

SLA Management

- SLA Konfigurationsmanagment
- SLA Monitoring

Business Service Management

- Erweiterte Priorisierungsmöglichkeiten für Business Services
- Impact View: Mapping von Business Prioritäten auf das technische Monitoring

NetEye 3.12

Business Service Management

- Konfigurationsversionierung und Auditing

SLA Management:

- Reporting Framework basierend auf neuem SLA Management

Data Analytics:

- Trends und Vorhersagen

Log Management:

- Import von Monitoring Hosts
- Log Import von Subnet-Definitionen

Asset Management

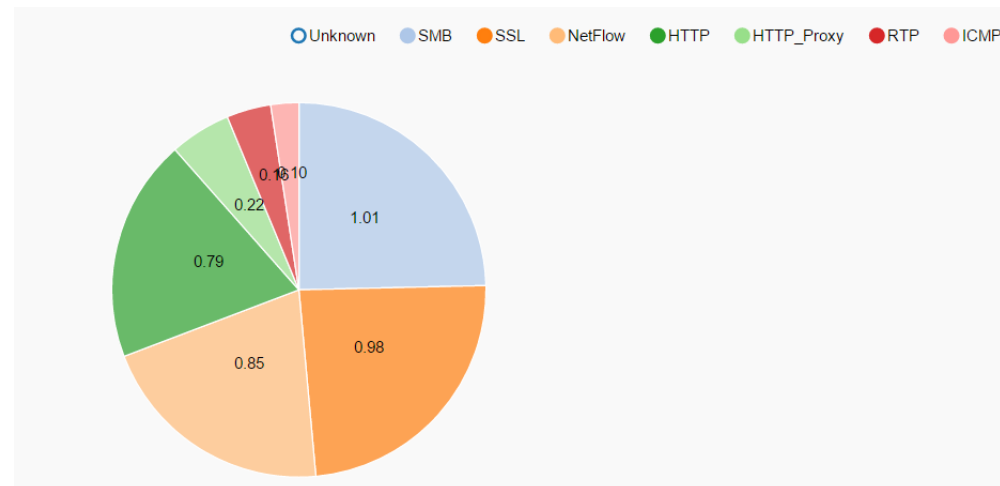
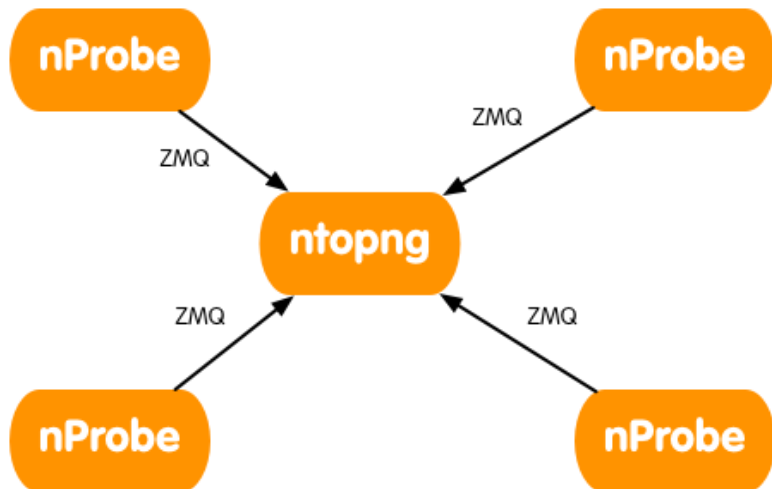
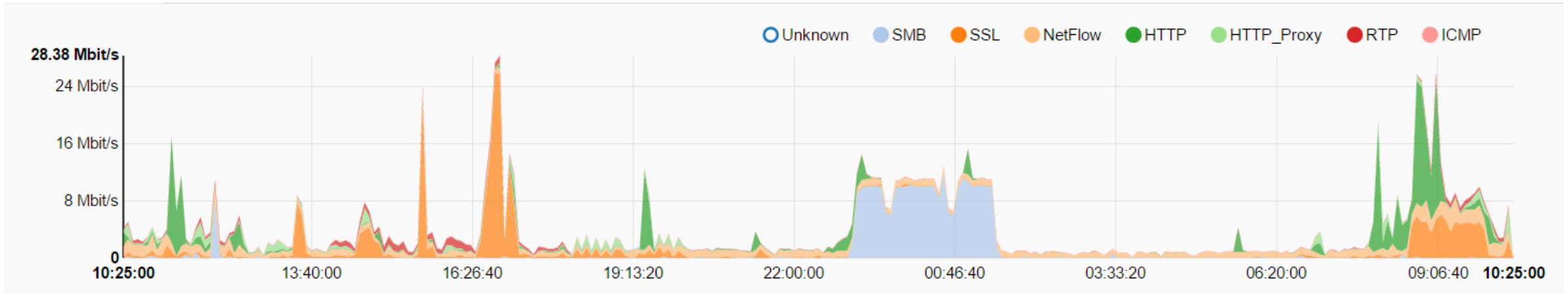
- Upgrade von GLPI und OCSInventory

Shutdown Management:

- Gruppierte Shutdown-Definitionen

ntop

Applications



Application Breakdown

Statistiken zu Netzwerk-Analysen auf Grafana Dashboards



=Tech Srv

=IT Prozess

= Business

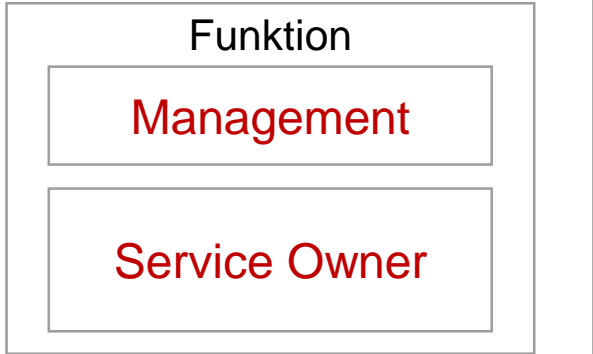
= View

Business Services

Dokumenten Mngmt des Unternehmens

Dokumenten Mngmt Für die Verwaltung
Prio: Mittel

Dokumenten Mngmt Für das Lager
Prio: Hoch



IT Services

DB Infrastruktur
Prio: Hoch

Netzwerk
Prio: Hoch

SharePoint
Prio: Hoch

DB 1

DB 2

Switch1

Switch2

SRV1

SRV2

Für die verschiedenen Business Services können Prioritäten definiert werden: Die höchste Priorität wird auf die technischen Ebenen vererbt

Verwalten von Prioritäten von Business- und IT-Services:

- Prioritäten Management nach ITIL: Urgency vs. Impact Matrix = Priorität
- Vererben der Priorität von der Business-Ebene auf die technische Ebene
- Business Repräsentation: Urgency und technische Infrastruktur: Impact

IT Services

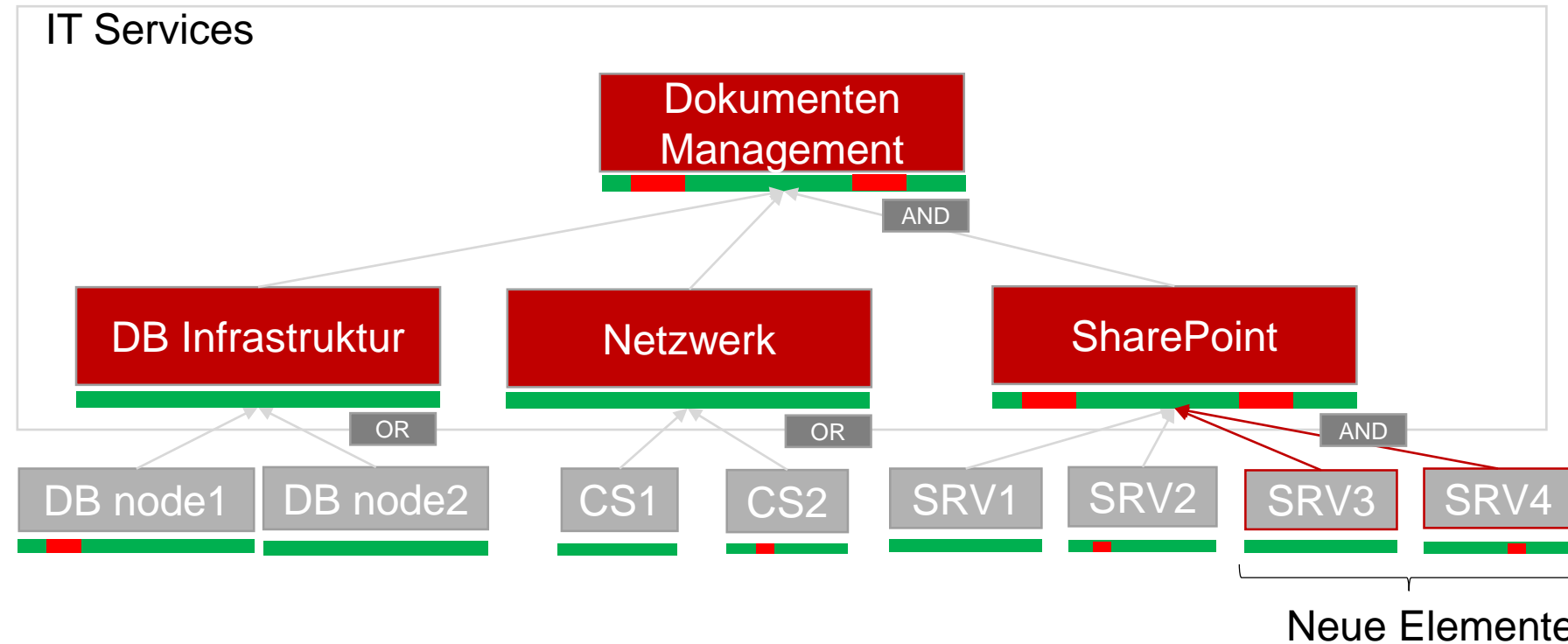
=Tech Srv

=Business Service

Legende:

■ OK

■ CRITICAL

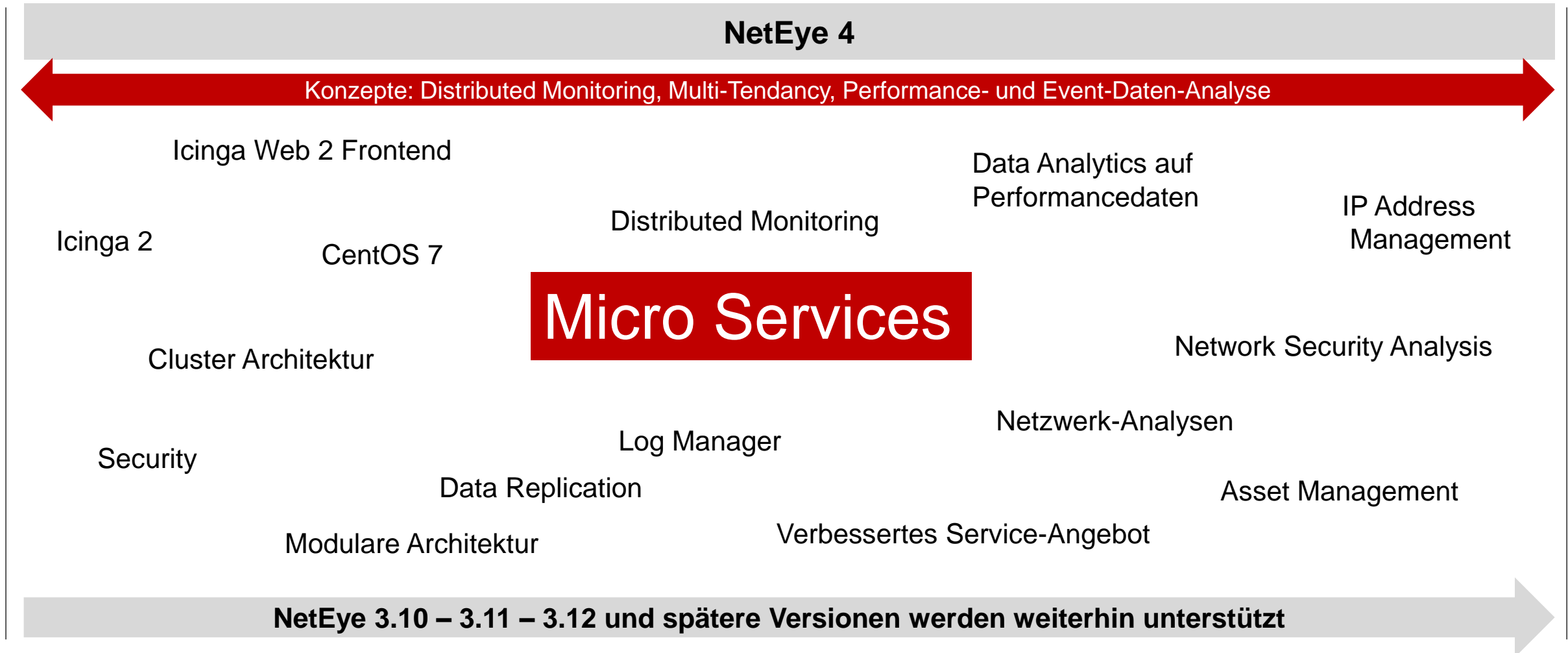


Versionieren von Konfigurationsänderungen

- ✓ Änderungen auf der Aggregationsebene des Business Service
- ✓ Verfolgen des Start und End-Datum der Gültigkeit
- ✓ Korrekturen (z.B. Downtimes) historischer Konfigurationen und Neuberechnung der Verfügbarkeit

Februar 2017

2018



**News rund um
EriZone**



Der Servicekatalog als zentraler Baustein der Lösung

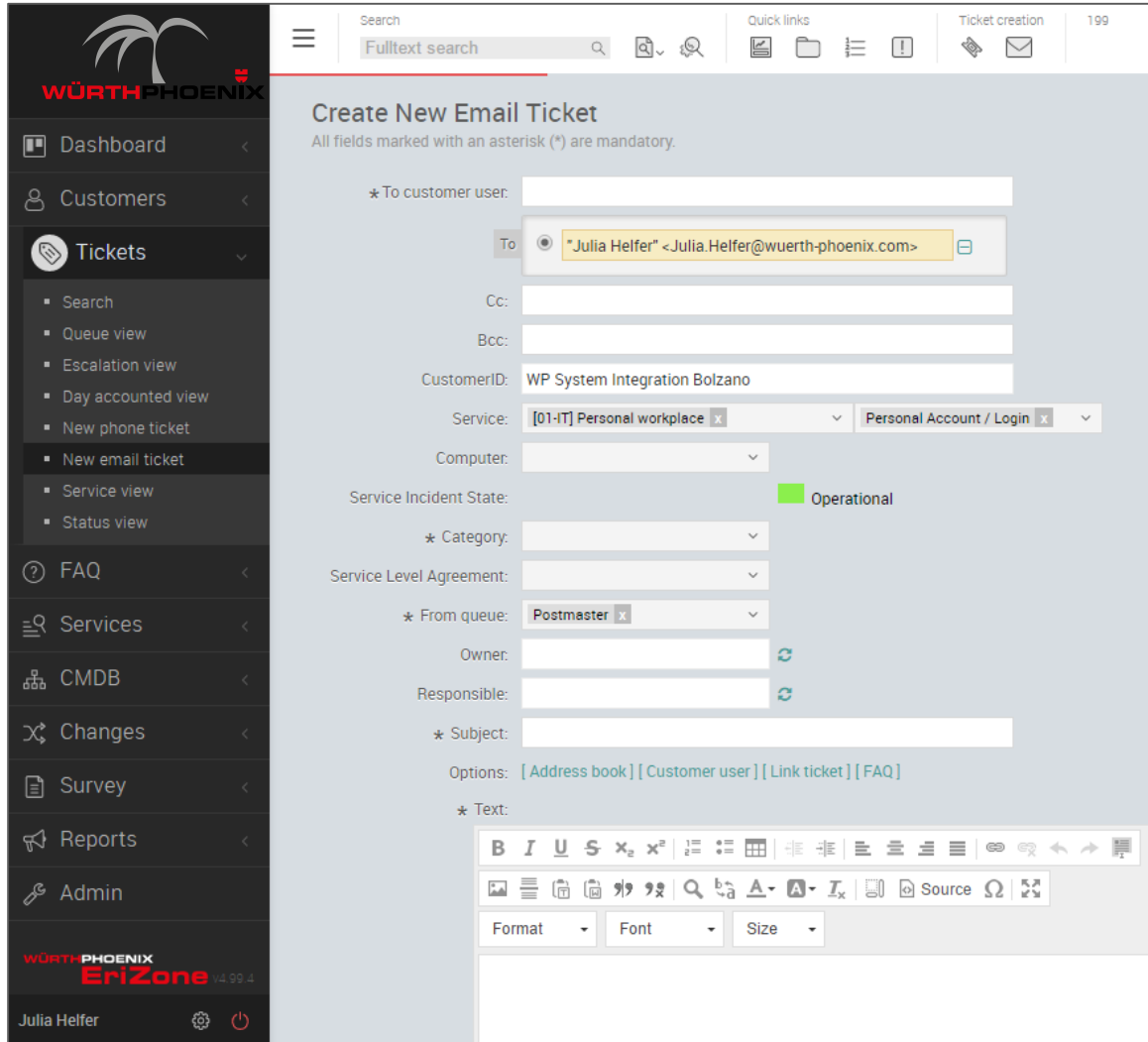


v. 5.0

MAJOR FEATURES (jetzt verfügbar)

- ✓ CMDB ready
- ✓ Service by Roles: Service Owner, Service Manager und Service Watcher
- ✓ Automatischer Split von Prozess-Tickets
- ✓ Übersetzung des Servicekatalogs im Kunden-Portal
- ✓ Access Management: Activity Sequenzen (z.B. für die Erstellung von Usern in der Active Directory)
- ✓ Queue-Auswahl in DataWarehouse Cubes
- ✓ Schnittstelle zum NetEye Asset Management (SIM Karten)

EriZone 5: Redesign der Benutzeroberfläche



WÜRTHPHOENIX

Search Fulltext search

Quick links Ticket creation 199

Create New Email Ticket

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

* To customer user:

To: "Julia Helfer" <Julia.Helfer@wuerth-phoenix.com>

Cc:

Bcc:

CustomerID: WP System Integration Bolzano

Service: [01-IT] Personal workplace x Personal Account / Login x

Computer:

Service Incident State: ■ Operational

* Category:

Service Level Agreement:

* From queue: Postmaster x

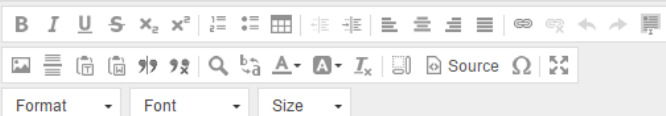
Owner:

Responsible:

* Subject:

Options: [Address book] [Customer user] [Link ticket] [FAQ]

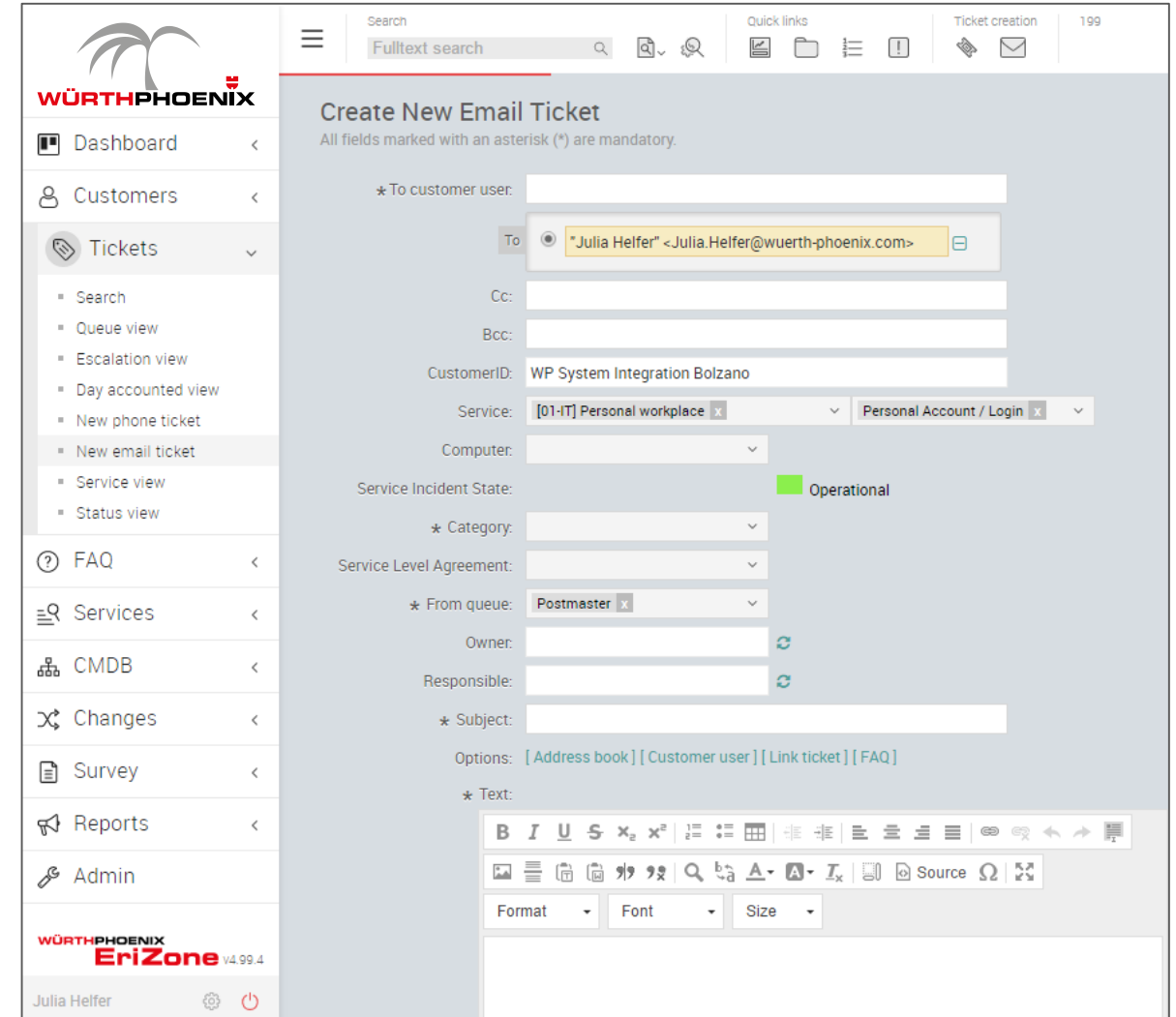
* Text:

B I U S x₂ x² | 

Format Font Size

WÜRTHPHOENIX EriZone v4.99.4

Julia Helfer



WÜRTHPHOENIX

Search Fulltext search

Quick links Ticket creation 199

Create New Email Ticket

All fields marked with an asterisk (*) are mandatory.

* To customer user:

To: "Julia Helfer" <Julia.Helfer@wuerth-phoenix.com>

Cc:

Bcc:

CustomerID: WP System Integration Bolzano

Service: [01-IT] Personal workplace x Personal Account / Login x

Computer:

Service Incident State: ■ Operational

* Category:

Service Level Agreement:

* From queue: Postmaster x

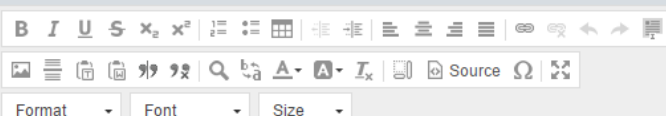
Owner:

Responsible:

* Subject:

Options: [Address book] [Customer user] [Link ticket] [FAQ]

* Text:

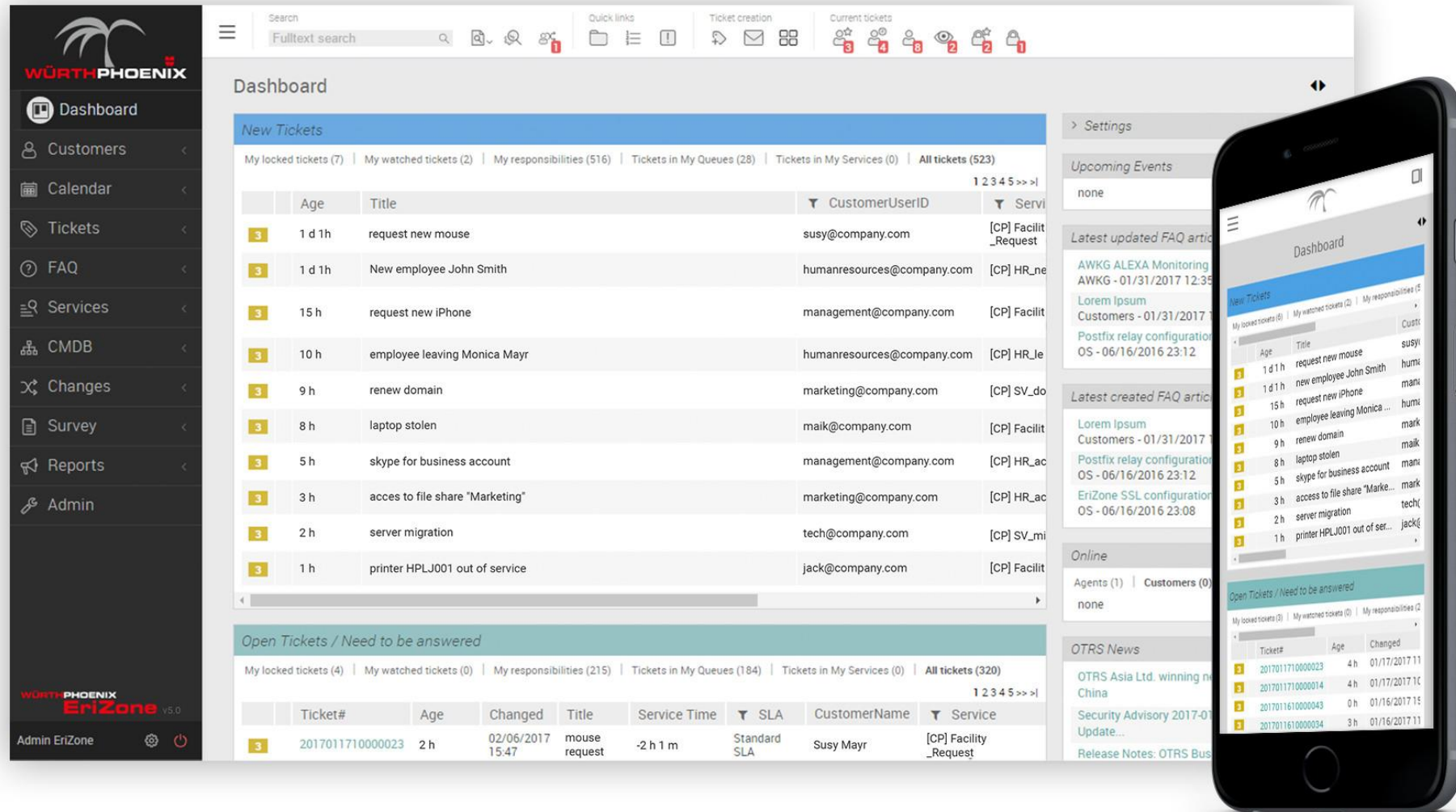
B I U S x₂ x² | 

Format Font Size

WÜRTHPHOENIX EriZone v4.99.4

Julia Helfer

www.wuerth-phoenix.com/erizone/online-demo



The screenshot displays the EriZone 5 web interface. On the left is a dark sidebar with navigation options: Dashboard, Customers, Calendar, Tickets, FAQ, Services, CMDB, Changes, Survey, Reports, and Admin. The main content area is titled 'Dashboard' and is divided into two sections: 'New Tickets' and 'Open Tickets / Need to be answered'. The 'New Tickets' section shows a table of recent tickets with columns for Age, Title, CustomerUserID, and Service. The 'Open Tickets / Need to be answered' section shows a table with columns for Ticket#, Age, Changed, Title, Service Time, SLA, CustomerName, and Service. A mobile phone on the right shows the same dashboard content adapted for a smaller screen.

Age	Title	CustomerUserID	Service
1 d 1 h	request new mouse	susy@company.com	[CP] Facilit..._Request
1 d 1 h	New employee John Smith	humanresources@company.com	[CP] HR_ne...
15 h	request new iPhone	management@company.com	[CP] Facilit...
10 h	employee leaving Monica Mayr	humanresources@company.com	[CP] HR_Le...
9 h	renew domain	marketing@company.com	[CP] SV_do...
8 h	laptop stolen	maik@company.com	[CP] Facilit...
5 h	skype for business account	management@company.com	[CP] HR_ac...
3 h	access to file share "Marketing"	marketing@company.com	[CP] HR_ac...
2 h	server migration	tech@company.com	[CP] SV_mi...
1 h	printer HPLJ001 out of service	jack@company.com	[CP] Facilit...

Ticket#	Age	Changed	Title	Service Time	SLA	CustomerName	Service
201701171000023	2 h	02/06/2017 15:47	mouse request	-2 h 1 m	Standard SLA	Susy Mayr	[CP] Facility..._Request

EriZone Product Release 5.0 und 3.6

EriZone 5.0

EriZone 5.1

Neues Produkt-Design

30 April 2017

April 2016
Meilenstein 3

31 Dezember 2016

15 Januar 2017

OTRS 5
EriZone 3 Feature
Migration

Neue EriZone 5
Features
EriZone 3.6 Features

Neues Kategorie-
Management

Migrations-Path von
EriZone 3.x

Release Notes

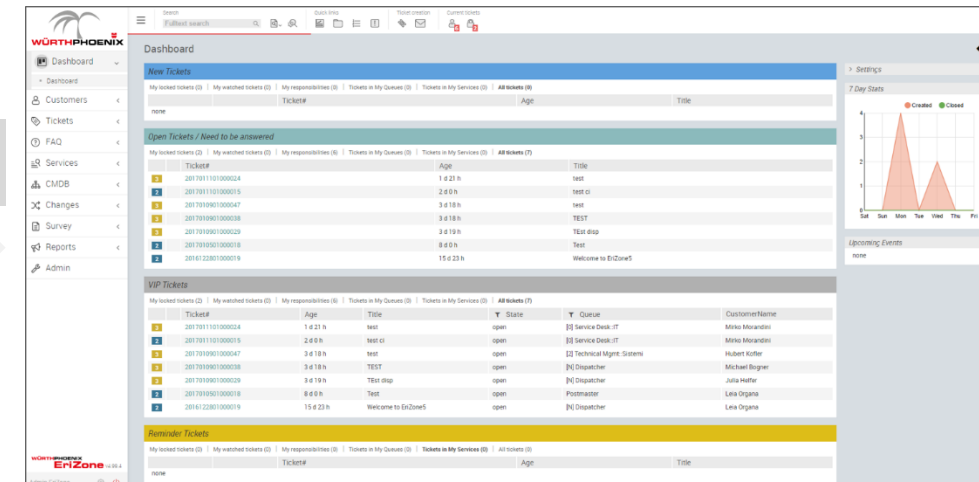
<http://www.neteye-blog.com/2017/01/erizone-5-has-been-released/>

EriZone 3.6

Alle neuen Features von EriZone 3.6 sind auch in EriZone 5.0 verfügbar

Release Notes

<http://www.neteye-blog.com/2017/01/erizone-3-6-has-been-released/>



The screenshot shows the EriZone 5.0 dashboard with the following sections:

- Dashboard:** Overview of ticket counts and a 7-day status chart.
- New Tickets:** Table with columns: Ticket#, Age, Title. Example rows:

Ticket#	Age	Title
201791101000024	1 d 21 h	test
201791101000019	2 d 5 h	test ci
201791901000047	3 d 18 h	test
201791901000038	3 d 18 h	TEST
201791901000029	3 d 19 h	Test disp
201791901000019	8 d 5 h	Test
201612201000019	15 d 23 h	Welcome to EriZone5
- Open Tickets / Need to be answered:** Similar table to New Tickets.
- VIP Tickets:** Table with columns: Ticket#, Age, Title, State, Queue, CustomerName. Example rows:

Ticket#	Age	Title	State	Queue	CustomerName
201791101000024	1 d 21 h	test	open	[B] Service Desk-IT	Mirko Morandis
201791101000019	2 d 5 h	test ci	open	[B] Service Desk-IT	Mirko Morandis
201791901000047	3 d 18 h	test	open	[D] Technical Mgmt System	Hilbert Koller
201791901000038	3 d 18 h	TEST	open	[N] Dispatcher	Michael Reiger
201791901000029	3 d 19 h	Test disp	open	[N] Dispatcher	Julia Haller
201791901000019	8 d 5 h	Test	open	Postmaster	Lea Organa
201612201000019	15 d 23 h	Welcome to EriZone5	open	[N] Dispatcher	Lea Organa
- Reminder Tickets:** Section for tickets requiring attention.

News rund um Alyvix

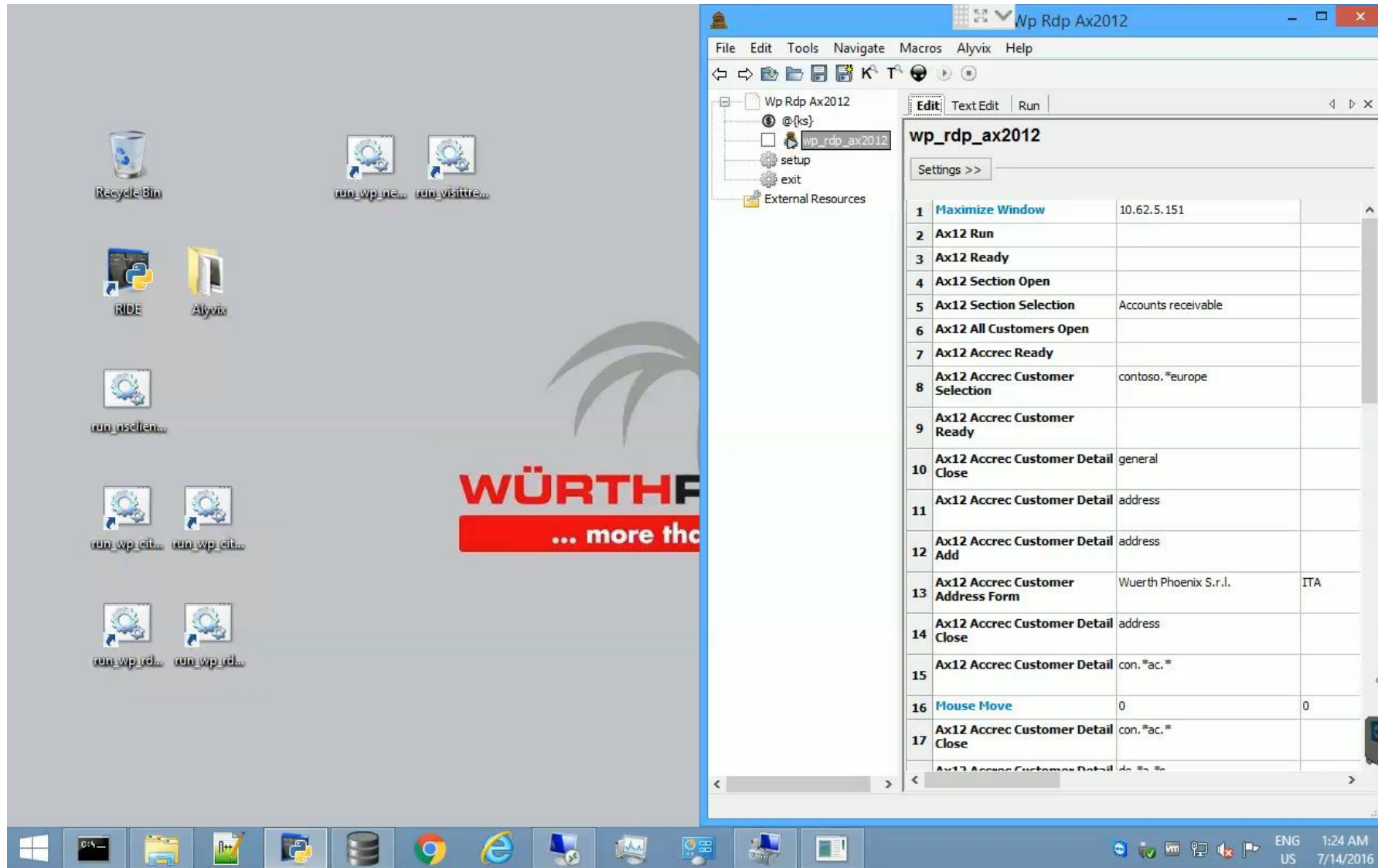


v. 2.4

MAJOR FEATURES (jetzt verfügbar)

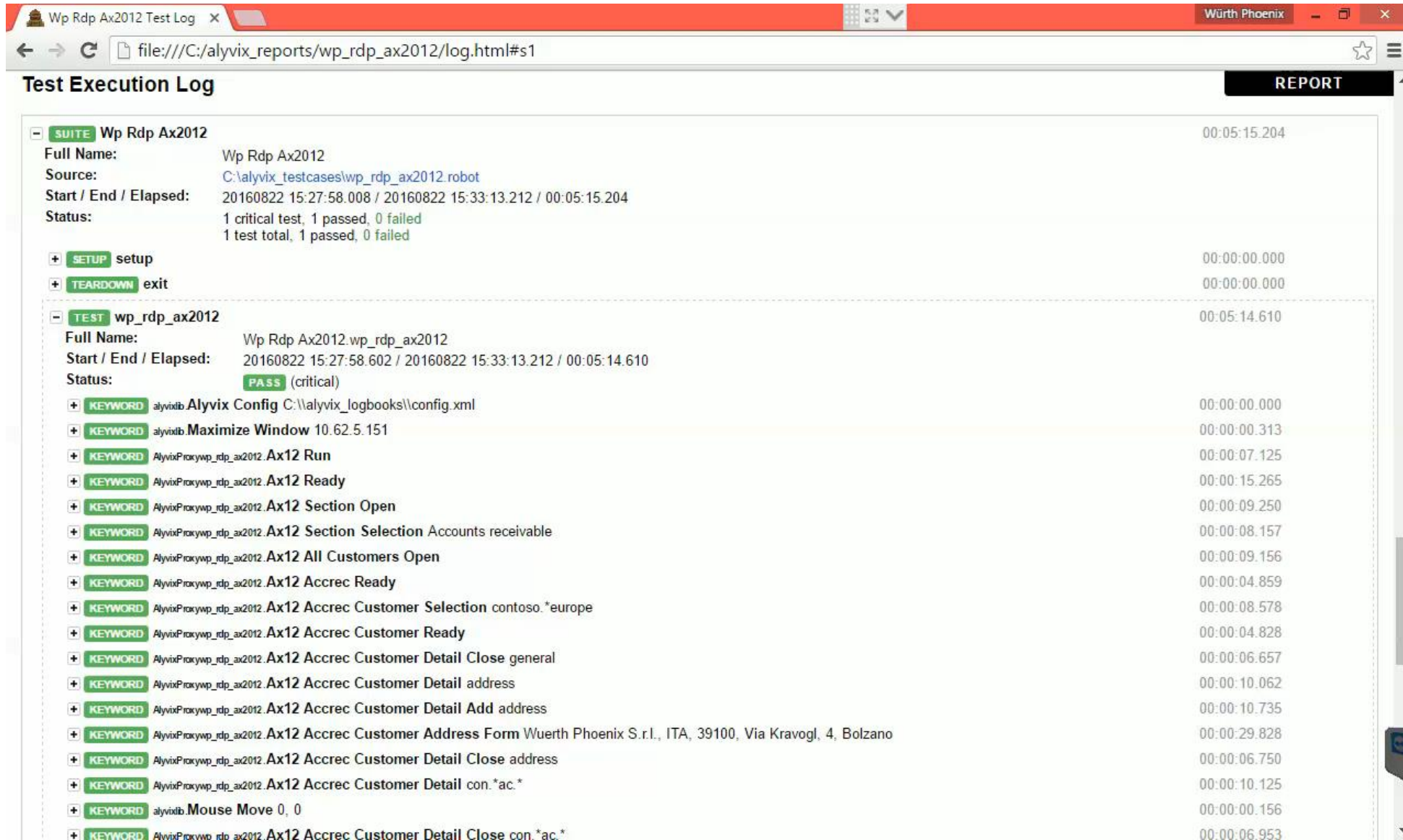
- ✓ Background Mode
- ✓ Gezieltere Definition der Interaktion
(Klicks nicht nur im Zentrum eines Objektes)
- ✓ Drag and Drop
- ✓ Mehrfach-Klicks
- ✓ Erweiterte HTML-Reports (Animationen)
- ✓ Test Case Performancedaten CSV Export und Datenbanken SQL lite
- ✓ Neue Shortcuts und Verwalten von Ausnahmefällen

Beispiel: Test Case Microsoft Dynamics AX



The screenshot shows a Windows desktop environment. On the left, there is a desktop with several icons: Recycle Bin, RIDE, Alyx, and several 'run_wp_...' icons. A large 'WÜRTHPHOENIX ... more than software' logo is visible in the background. On the right, a window titled 'Wp Rdp Ax2012' is open, displaying a test case editor. The editor shows a list of test steps for 'wp_rdp_ax2012'.

Step	Step Name	Step Data
1	Maximize Window	10.62.5.151
2	Ax12 Run	
3	Ax12 Ready	
4	Ax12 Section Open	
5	Ax12 Section Selection	Accounts receivable
6	Ax12 All Customers Open	
7	Ax12 Accrec Ready	
8	Ax12 Accrec Customer Selection	contoso.*europe
9	Ax12 Accrec Customer Ready	
10	Ax12 Accrec Customer Detail Close	general
11	Ax12 Accrec Customer Detail address	
12	Ax12 Accrec Customer Detail address Add	
13	Ax12 Accrec Customer Address Form	Wuerth Phoenix S.r.l., ITA
14	Ax12 Accrec Customer Detail address Close	
15	Ax12 Accrec Customer Detail con.*ac.*	
16	Mouse Move	0 0
17	Ax12 Accrec Customer Detail con.*ac.* Close	



The screenshot displays a web browser window with the address bar showing the file path: `file:///C:/alyvix_reports/wp_rdp_ax2012/log.html#s1`. The browser title is 'Wp Rdp Ax2012 Test Log'. The page content is a 'Test Execution Log' report, with a 'REPORT' button in the top right corner.

The log details are as follows:

- SUITE Wp Rdp Ax2012** (00:05:15.204)
 - Full Name: Wp Rdp Ax2012
 - Source: C:\alyvix_testcases\wp_rdp_ax2012.robot
 - Start / End / Elapsed: 20160822 15:27:58.008 / 20160822 15:33:13.212 / 00:05:15.204
 - Status: 1 critical test, 1 passed, 0 failed
1 test total, 1 passed, 0 failed
- SETUP setup** (00:00:00.000)
- TEARDOWN exit** (00:00:00.000)
- TEST wp_rdp_ax2012** (00:05:14.610)
 - Full Name: Wp Rdp Ax2012.wp_rdp_ax2012
 - Start / End / Elapsed: 20160822 15:27:58.602 / 20160822 15:33:13.212 / 00:05:14.610
 - Status: **PASS** (critical)
 - KEYWORD** alyvixib.Alyvix Config C:\\alyvix_logbooks\\config.xml (00:00:00.000)
 - KEYWORD** alyvixib.Maximize Window 10.62.5.151 (00:00:00.313)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Run (00:00:07.125)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Ready (00:00:15.265)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Section Open (00:00:09.250)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Section Selection Accounts receivable (00:00:08.157)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 All Customers Open (00:00:09.156)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Accrec Ready (00:00:04.859)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Accrec Customer Selection contoso.*europe (00:00:08.578)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Accrec Customer Ready (00:00:04.828)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Accrec Customer Detail Close general (00:00:06.657)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Accrec Customer Detail address (00:00:10.062)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Accrec Customer Detail Add address (00:00:10.735)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Accrec Customer Address Form Wuerth Phoenix S.r.l., ITA, 39100, Via Kravogl, 4, Bolzano (00:00:29.828)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Accrec Customer Detail Close address (00:00:06.750)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Accrec Customer Detail con.*ac.* (00:00:10.125)
 - KEYWORD** alyvixib.Mouse Move 0, 0 (00:00:00.156)
 - KEYWORD** AlyvixPraxywp_rdp_ax2012.Ax12 Accrec Customer Detail Close con.*ac.* (00:00:06.953)

Q&A

feedback



Danke!

Georg.Kostner@wuerth-phoenix.com

