



## **Systemüberwachung mit OpenSource**

- Housing
- Hosting
- Hardware-Wartung
- Consulting
- CSI Support (Emerald)
- Backup-Solutions (Inftec marium<sup>VTL</sup>)



# Zielsetzung

- Verfügbarkeit erhöhen
  - Proaktive Überwachung
  - Schnelles und präzises Zuordnen bei Störungen
- Service verbessern
  - Frühzeitiges Erkennen von Störungen
  - Höhere Effizienz bei der Systemadministration
- Transparenz verbessern (Kunde<->IT, IT<->IT)
  - SLA Reporting (auch im SelfService Verfahren)
  - Objektivierung bei Störungen, Antwortzeiten etc.
- Kosten senken
  - Keine Überwachungsaufgaben für Personal
  - Gewinnung von exakten Daten für Ressourcenmanagement

# Unterstützte ITIL Prozesse

- Configuration Management
- Incident Management
- Problem Management

**„Flur-Parolen“**

[sure7]

mit Sicherheit gut beraten

**Ihr habt da schon wieder was geändert und  
jetzt ist bei mir alles total langsam!**

**„Der Host ist schuld“**

**Dauernd fällt was aus, das gibt n' Riesenärger  
hier!**

**Bei euch läuft ja gar nichts mehr!**

# Überwachte Ressourcen

[sure7]

mit Sicherheit gut beraten

- Infrastruktur
- Hardware
- Prozesse

# Produkt

- „Big Brother“ → Hobbit → XYmon
- Open Source
- Für fast alle Linux-Systeme
- Wenig Hardwareanforderungen
- Wenig Softwareanforderungen
  - Kein Java, keine Datenbank
- Einfach, Schnell, Stabil
- Zugriff über Web-Browser
- Fertige Clients für Windows, Linux/Unix, z/VM, z/VSE

# Alarmierung

- Email
- SMS
- Fein selektierbar:
  - Beispiele:
  - Wenn „Rot“ Zustand bei CPU-Last einer Produktionsmaschine innerhalb der SLA länger als 30 Minuten anhält, alarmiere Bereitschaftsdienst per SMS und sende Email an zuständigen Admin. Ausserhalb der SLA sende nur Email.
  - Informiere direkt 2<sup>nd</sup> Level Support bei „Gelb“ Zustand eines Speicherpools via Email

# Reporting

[sure7]

mit Sicherheit gut beraten

- SLA Reporting
- Grafische Auslastungsübersichten
- Excel Exports
- Event Reports
- Trend Reports

# sure7 Implementierung

- Klassifizierung von Ressourcen
  - Klasse „A“ (24\*7)
    - SMS und Email an 1<sup>st</sup> Level Support
    - Email an 2<sup>nd</sup> Level Support
  - Klasse „B“ (12\*5)
    - SMS während SLA Zeit, sonst nur Email
  - Klasse „C“
    - Nur Email
  - Klasse „D“
    - Keine Alarmierung (Testsysteme etc.)

# Zustand einer Ressource

[sure7]

mit Sicherheit gut beraten



## Live Demo



## sure7 Ergebnisse

- Verfügbarkeit verbessert
- Transparenz erhöht
- Kosten gesenkt
- Kundenzufriedenheit gesteigert

Voraussetzungen:

Schwellwerte müssen passen (Anpassungsprozess)

Mitarbeiter müssen sensibilisiert und motiviert sein

Gelb/Rot Status darf nicht akzeptiert sein

Hobbit-Admin muss über alle Änderungen informiert sein