

Comprendre la **performance**
de vos applications

Run Digital Platform – journée du 29/06/2017

Alain Balut
VP Sales
Office: +33 2 40 60 13 30
Cell: +33 6 14 07 03 59
abalut@servicepilot.com
www.servicepilot.com

Qui sommes-nous ?

- ✓ Editeur de logiciel
- ✓ Fondée en 2001
- ✓ Résultats toujours positifs
- ✓ 200 grands comptes / 10 MSP renommés

Ce que nous surveillons

- ✓ Serveurs
- ✓ Applications
- ✓ Bases de données
- ✓ Réseaux
- ✓ Traces applicatives
- ✓ Logs (SIEM)
- ✓ VoIP et CU

Logiciel Tout en Un

- ✓ Moins de tracas
- ✓ Plus de puissance
- ✓ Meilleur support

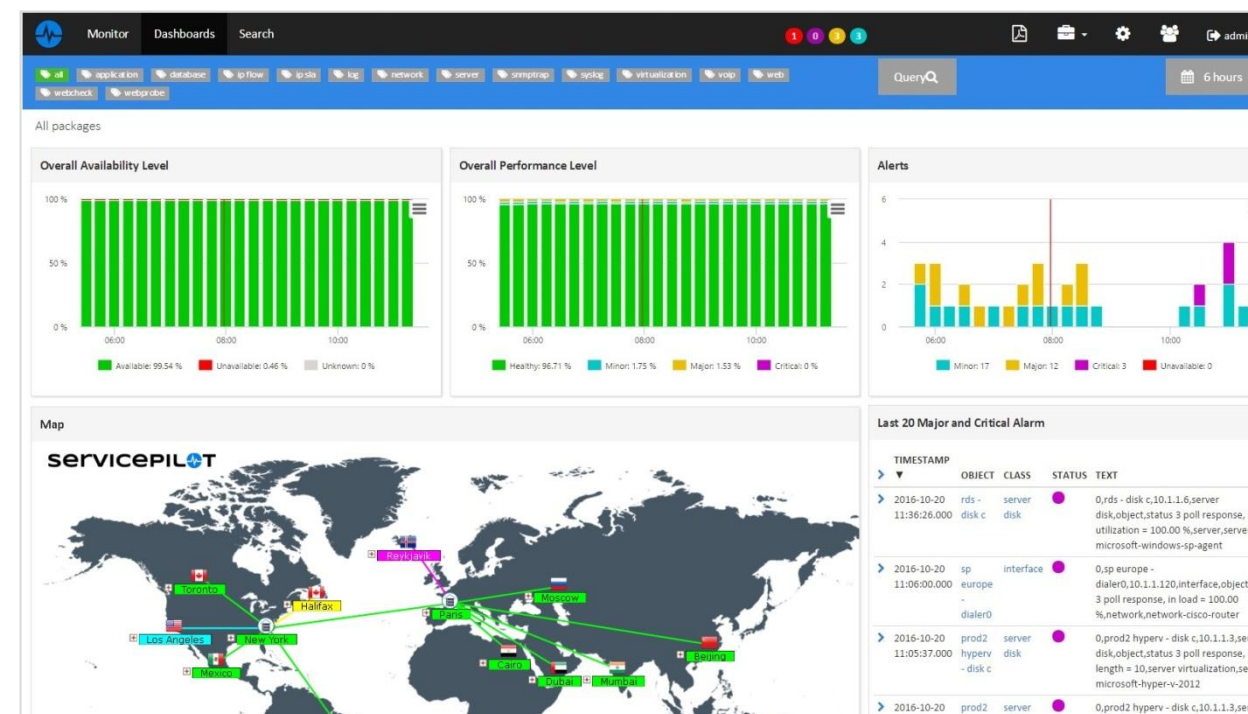
Nos clients

- ✓ Finance
- ✓ Services
- ✓ Industries
- ✓ Fournisseurs de service
- ✓ Santé
- ✓ Distribution
- ✓ Education
- ✓ Gouvernement



Pour répondre aux besoins des PME, Grandes Entreprises et Service Providers

- ✓ Exploitation
Résoudre les incidents
- ✓ Experts Techniques
Eviter les incidents, analyser les performances
- ✓ Management
Visualiser le service délivré



Simple

- ✓ Installation en moins de 5 mn
- ✓ Un seul serveur virtuel
- ✓ Interface Web intuitive
- ✓ Interface graphique de paramétrage
- ✓ Nombreux modèles de supervision
- ✓ Historique
- ✓ Calendrier flexible

Efficace

- ✓ Cartographie
- ✓ Tableaux de bords
- ✓ Matrices d'impacts
- ✓ Corrélation temporelle
- ✓ Aide au diagnostic
- ✓ Web adaptatif
- ✓ International

Complet

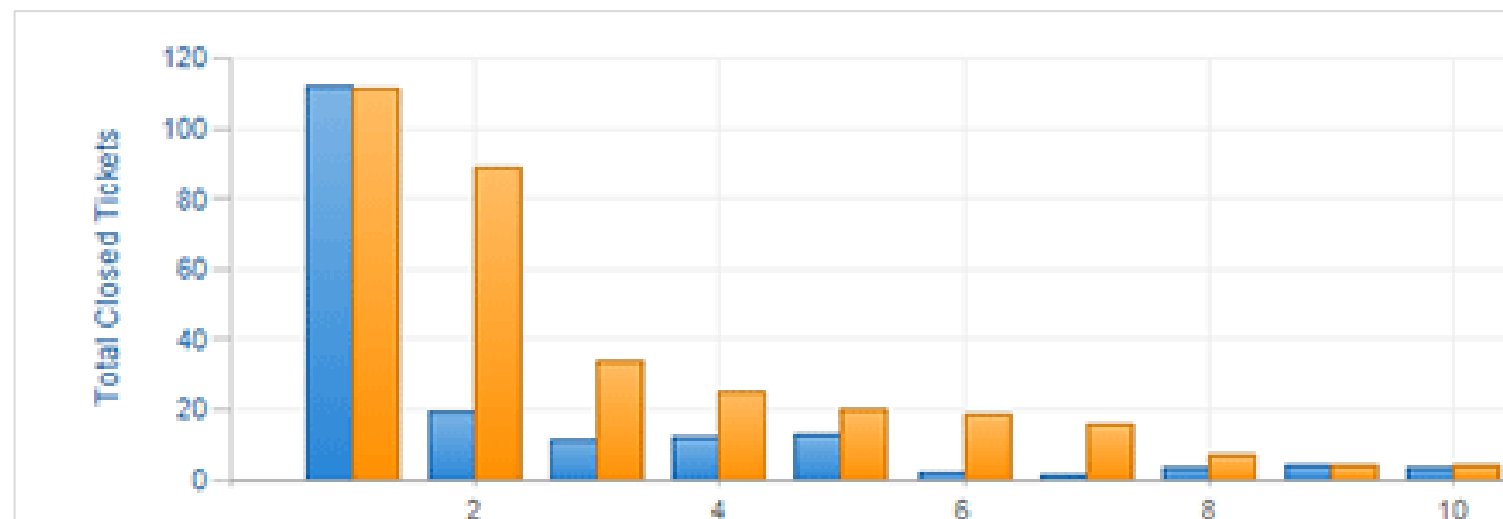
- ✓ Supervision temps réel
- ✓ Alertes
- ✓ Actions automatiques
- ✓ Big Data Analytics
- ✓ Capacity planning
- ✓ Multitenant
- ✓ Reporting

Pour atteindre vos objectifs

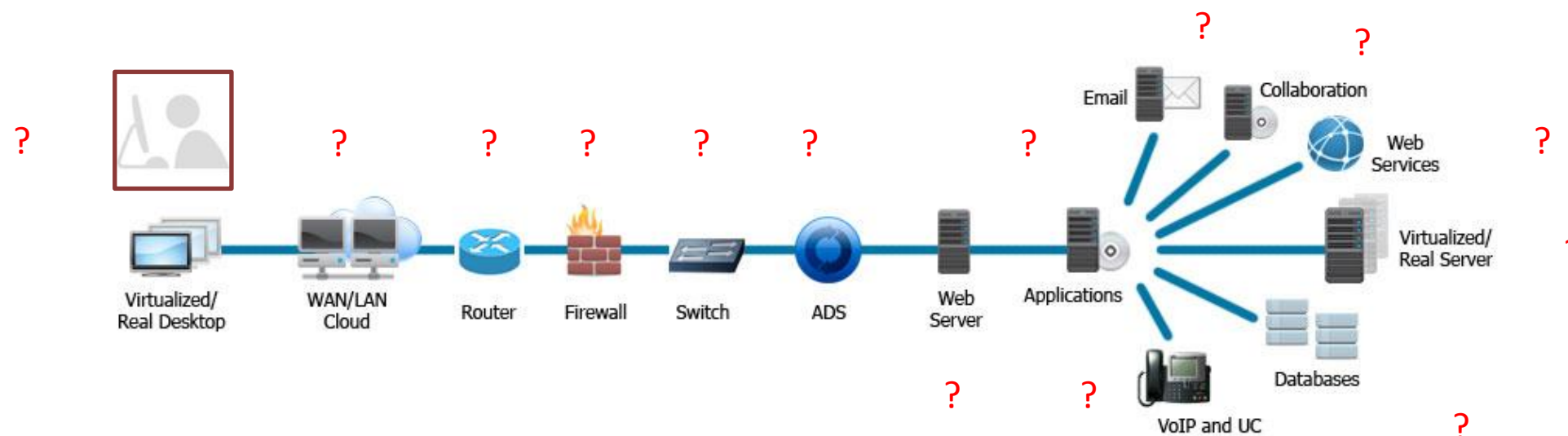
- ✓ Réduction des incidents
- ✓ Réduction du temps de résolution
- ✓ Diminution des risques
- ✓ Amélioration de la qualité de service
- ✓ Satisfaction des utilisateurs
- ✓ Réduction des coûts
- ✓ Répondre aux nouveaux besoins
- ✓ Diffusion de l'information

Efficace

- ✓ Installation rapide
- ✓ Gestion fiable des changements
- ✓ De nombreux modèles de supervision
- ✓ Un résultat immédiat
- ✓ Interfaces intuitives et tableaux de bord explicites
- ✓ Alertes ciblées
- ✓ Analyse de performance temps réel et historique
- ✓ Gestion des capacités
- ✓ Personnalisation des rapports
- ✓ Architecture évolutive



Des employés se plaignent de lenteurs des applications
Des personnes se plaignent d'une mauvaise qualité de la téléphonie



Où sont les problèmes?

- ✓ Sur l'infrastructure réseau (Lan-Wan)
 - Wireless saturé
 - Interface de switch saturée
 - Firewall
 - Paramétrage de la Qos Wan
- ✓ Sur les serveurs
 - Web serveur saturé
 - Serveur applicatif ne répond pas bien
 - Les applications doivent accéder aux bases Oracle

Le directeur de l'exploitation apprécie une solution de supervision Tout en Un qui aide les experts Réseau, Systèmes et Applications à localiser les problèmes plus rapidement autour du même logiciel

Web adaptatif



Paramètres internationaux



Alertes



Rapports PDF

SERVICEPILOT

VolP Report
2016-10-26 10:00 - 2016-10-26 11:00

2. Call status

Tip: A high number of "Not Established" capacity limitations or other business is...

Info:

- The VoIP agent classifies calls into "Incoming", "Outgoing" and "Unknown" (based on duration) and "Not Established" (based on duration)
- The Termination Cause of calls is...

2.1. Call status distribution

2.1.1. Over time
The following graph illustrates call volume

2.1.2. By call server
The table below summarizes call activity

OBJECT	NB NOT ESTABLISHED
oracle acme - call statistics	12

3. Call quality

3.1. Call quality distribution

3.1.1. Over time
The following graph illustrates call volume

3.1.2. By call server
The table below summarizes call activity

OBJECT	NB. GOOD	PERC. GOOD	AVG. MOS
oracle acme - call statistics	568	34.30 %	4.15

4. Call type

Tip: Analyzing calls by type can help better understand call volume

Info:

- The ServicePilot Agent classifies calls into "Incoming", "Outgoing" and "Unknown"
- In order not to overload the following...

4.1. Call type distribution

4.1.1. Over time
The following graph illustrates call volume

4.1.2. By call server
The table below summarizes call activity by type

OBJECT	NB. INTERNAL
oracle acme - call statistics	1.24 K

5.2. Call quality

5.2.1. By number of bad quality calls
The following table lists the top 10 call zones in terms of number of "Bad Quality" calls:

ZONE	NB. BAD CALLS	PERC. BAD CALLS	WORST MOS	HIGHEST JITTER	HIGHEST PKT LOSS	HIGHEST LATENCY
sweden.stockholm.sba	88	28.57 %	4.13 mos	10 %	451 ms	
south.africa.jongmeadow	84	27.27 %	4.04 mos	10 %	451 ms	
colombia bogota	70	28 %	4.21 mos	12 %	454 ms	
franca.gemenos	66	27.97 %	4.27 mos	11 %	454 ms	
mexico.cuernavaca	32	34.78 %	4.10 mos	1 %	447 ms	
india.pune	26	33.33 %	4.21 mos	11 %	447 ms	
other	0	0 %	4.15	17 mos	196 %	143 ms

5.2.2. By MOS
The following table lists the bottom 10 call zones in terms of average MOS:

ZONE	MEAN MOS	MEAN JITTER	MEAN PKT LOSS	MEAN LATENCY	TOTAL CALLS
colombia bogota	4.20 mos	4.81 %	147.21 ms	250	
franca.gemenos	4.40 mos	1.91 %	104.54 ms	236	
india.pune	4.42 mos	4.88 %	141.26 ms	78	
mexico.cuernavaca	4.20 mos	4.31 %	134.03 ms	92	
south.africa.jongmeadow	4.32 mos	4.89 %	134.03 ms	308	
sweden.stockholm.sba	4.47 mos	1.75 %	149.51 ms	308	
other	4.31	18.07 mos	4.71 %	143.51 ms	70

Vous pouvez superviser

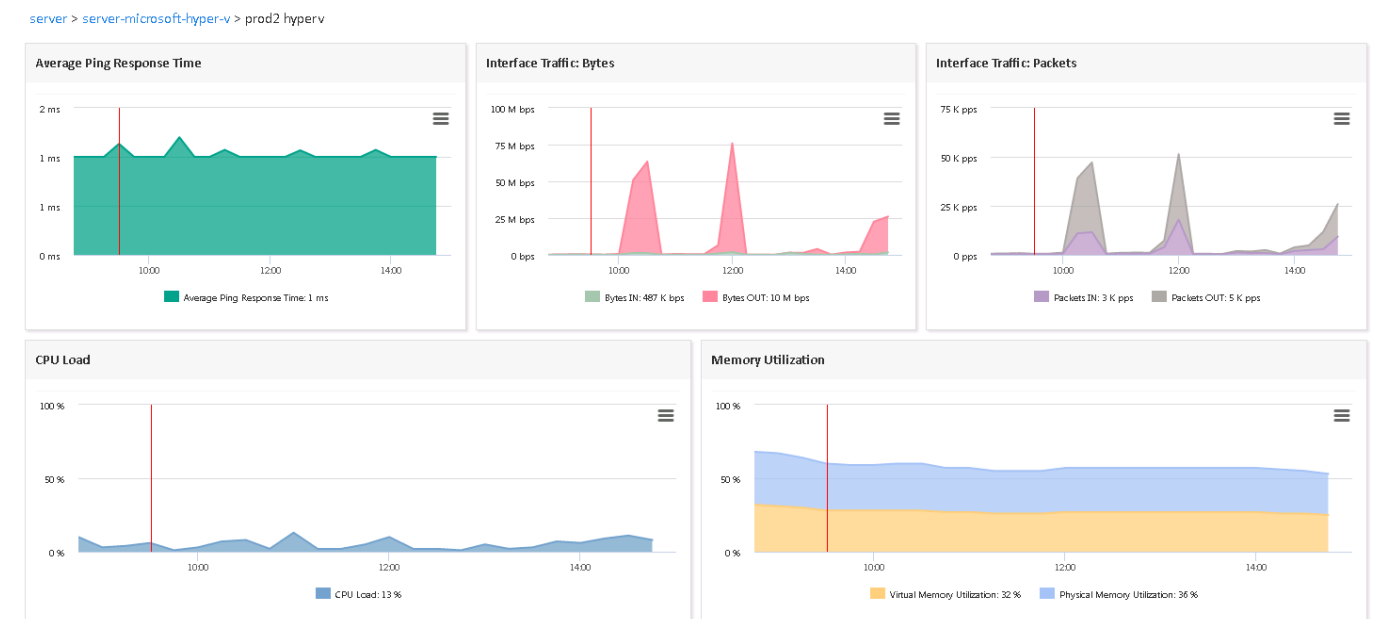
- ✓ Vos serveurs Windows
- ✓ Vos serveurs Linux
- ✓ Vos serveurs Virtualisés



ServicePilot analyse en temps réel les indicateurs de performance de vos serveurs et vous aide à aligner votre infrastructure sur vos besoins métiers

Diagnostic par étape

- ✓ Aperçu instantané de l'état de vos serveurs
- ✓ Découverte automatique de votre espace de virtualisation
- ✓ Identification et localisation rapide des problèmes
- ✓ Accès aux détails en quelques clics
- ✓ Corrélation des temps de réponse des applications avec la performance des serveurs
- ✓ Diagnostic avancé des indicateurs clés
- ✓ Tops Interfaces, mémoire, Cpu,...
- ✓ Analyse des logs



Vous pouvez superviser

- ✓ Vos sites Web
- ✓ Vos applications TCP
- ✓ Exchange, AD, DNS, DHCP, ...
- ✓ Vos scripts NRPE

Applications fréquemment supervisées

- ✓ Exchange
- ✓ Active Directory
- ✓ DNS
- ✓ Skype for Business

Intégration de vos scripts

- ✓ Une API permet de recevoir des données de n'importe quel système tiers sous forme de Syslog
- ✓ Collecte des résultats des scripts Nagios

Supervision des applications, moteur de votre business

Vérification de la disponibilité et des temps de réponse

Test des applications Web , TCP, DNS/DHCP de bout en bout

- ✓ Collecteur « WebCheck »
 - URL à tester
 - Mode de connexion « Get » ou « Post »
 - Expression régulière pour la collecte de données dans le code source de l'URL testée
 - Scénario multi URL
- ✓ Collecteur « TCP »
 - Protocole utilisé : FTP, HTTP, SMTP, Telnet ou personnalisé
 - Requête pré-définie ou personnalisée
- ✓ Collecteur « DNS / DHCP »
 - Type de test : DNS ou DHCP
 - Host à solliciter

Performance Web Check		
object	Display Time	Connection Time
mantis	446 ms	217 ms
ism demo	186 ms	1 ms
servicepilot.com	112 ms	34 ms
crm website	91 ms	1 ms

Bases de données

- ✓ Les bases Oracle
- ✓ Les bases MySQL
- ✓ Les bases SQL Server
- ✓ Les bases Postgre SQL
- ✓ Les bases NoSQL Solr

ORACLE

PostgreSQL



Baies de stockage

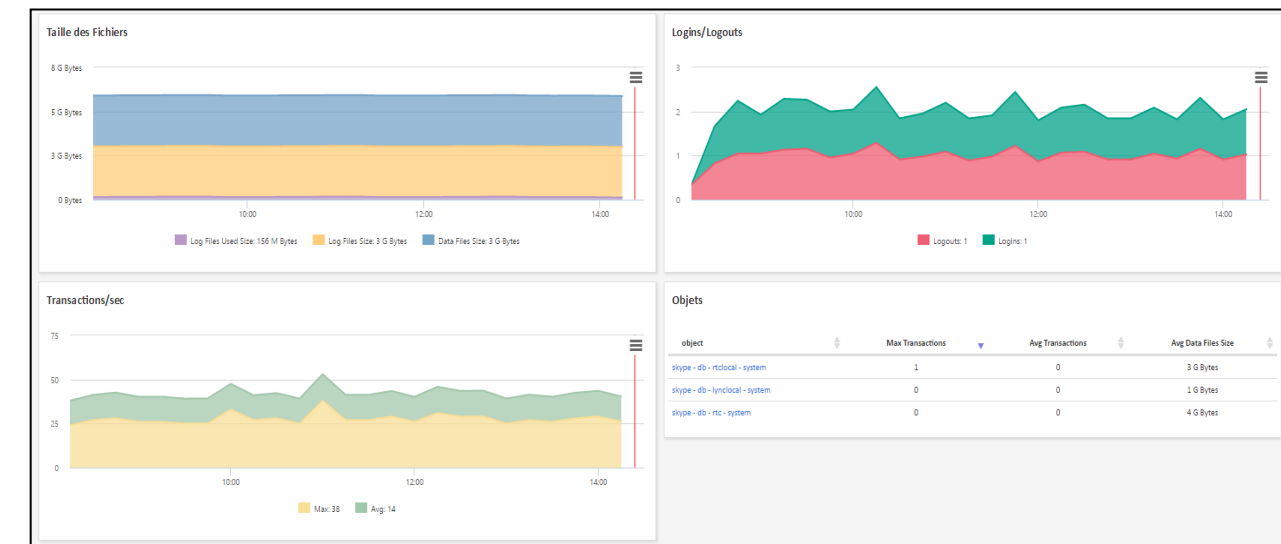
ServicePilot collecte les indicateurs de performance via son agent de collecte SMI-S.

ServicePilot supervise tous les éléments du Datacenter



Vérification de la disponibilité et des temps de réponse

- ✓ La disponibilité des bases de données
- ✓ Les temps de réponse et le temps d'exécution d'une requête SQL
- ✓ La collecte des données dans une base SQL
- ✓ Les bases noSQL de votre environnement Big Data
- ✓ Les sessions utilisateurs
- ✓ La volumétrie des données présentes dans la base de données
- ✓ Les indicateurs de performance



Vous pouvez superviser

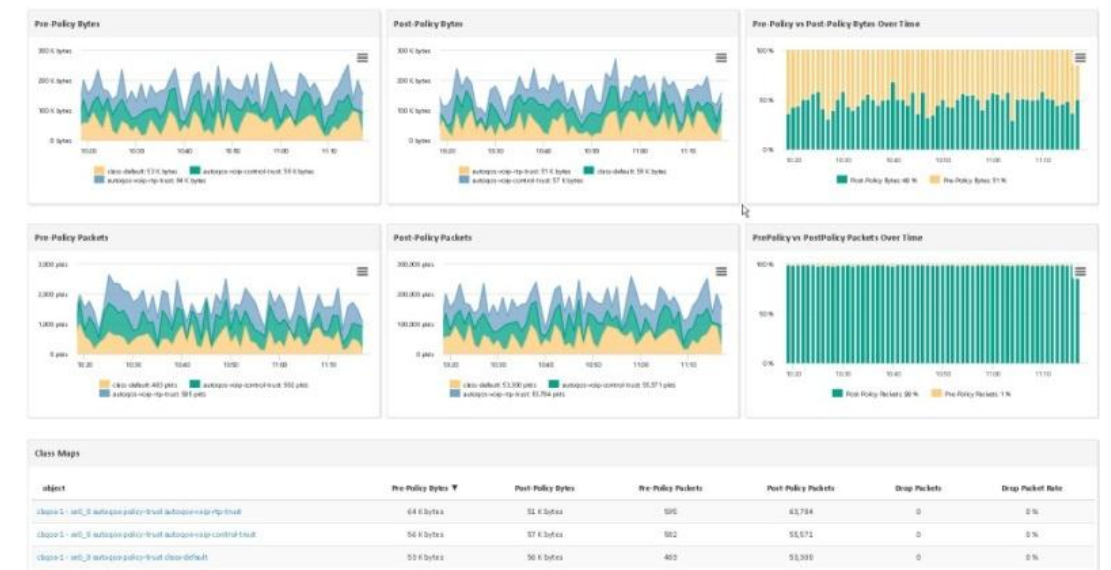
- ✓ Le LAN et le WAN (multi-vendeur)
- ✓ L'ensemble de la technologie Cisco
- ✓ Les Pare-Feux
- ✓ Les répartiteurs de charges
- ✓ L'optimisation Wan
- ✓ Les réseaux sans fil



ServicePilot analyse en temps réel les indicateurs de performance de vos équipements réseau et vous aide à gérer la capacité de votre infrastructure

Diagnostic par étape

- ✓ Disponibilité et performance des équipements
- ✓ Comprendre l'utilisation de la bande passante
- ✓ Top des interfaces les plus chargées
- ✓ Analyse des classes de service et des protocoles de routage
- ✓ Supervision de bout en bout avec des tests IPSLA
- ✓ Activité, sécurité et performance des réseaux sans fil
- ✓ Analyse des traps et des logs de sécurité



Vous pouvez analyser

- ✓ Le trafic réseau (Netflow, sFlow, jFlow,...)
- ✓ Les transactions HTTP
- ✓ La performance des mainframes

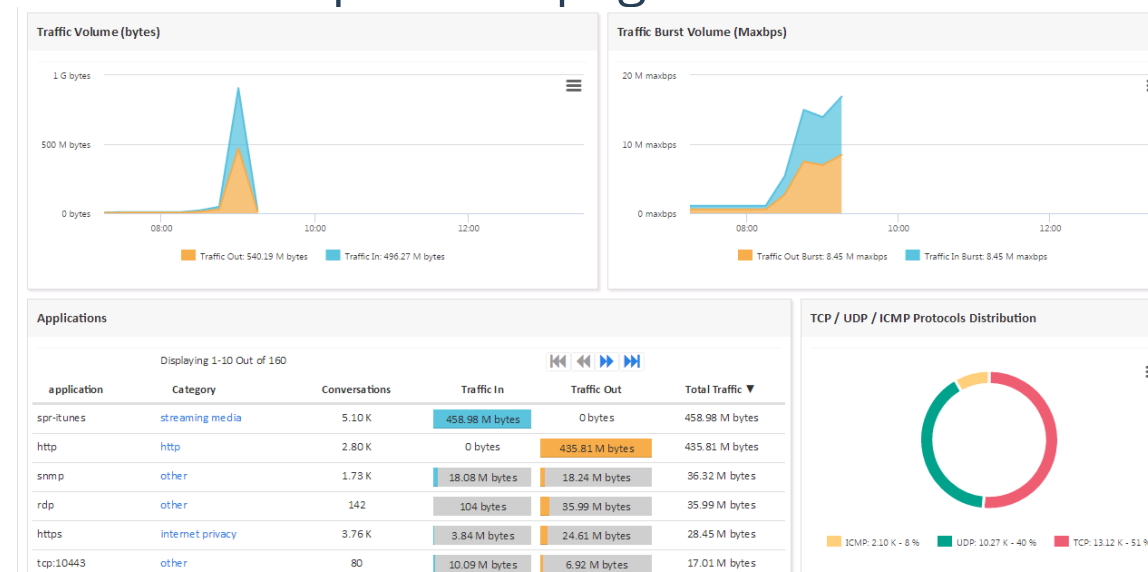
Analyse des applications et des protocoles

- ✓ Top interface Traffic, Packets, Load
- ✓ Interface Speed
- ✓ Traffic Volume, Burst
- ✓ Applications
- ✓ Distribution protocolaire
- ✓ Outside et inside ports, networks, Hosts
- ✓ GeoMap

ServicePilot vous aide à comprendre qui fait quoi et à dimensionner votre infrastructure

Vérification de la disponibilité et des temps de réponse

- ✓ Superviser la performance des transactions
- ✓ Collecter les codes HTTP issus de chacune des transactions
- ✓ Analyser les accès utilisateurs
- ✓ Diagnostiquer rapidement des problèmes de performance
- ✓ Analyser des dysfonctionnements applicatifs
- ✓ Comprendre la méthode de distribution des pages HTTP
- ✓ Faire des tableaux par Tops:
 - Top 10 Clients
 - Top 10 Hostnames
 - Top 10 des pages visitées



Vous pouvez analyser

- ✓ Vos fichiers de Logs
- ✓ Vos Syslogs
- ✓ Vos traps
- ✓ Vos events Windows
- ✓ Vos CDR

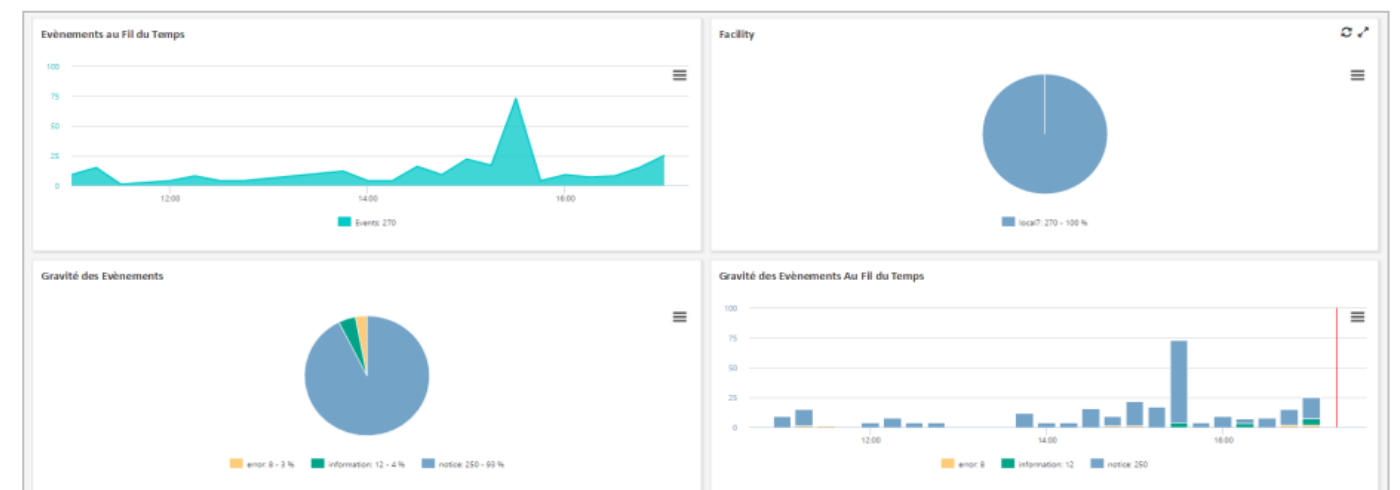
Analyse des logs web (W3C ou IIS)

- ✓ Activité des serveurs Web
- ✓ Nombre de pages consultées
- ✓ Erreurs client et serveurs

Volume très important de données traitées

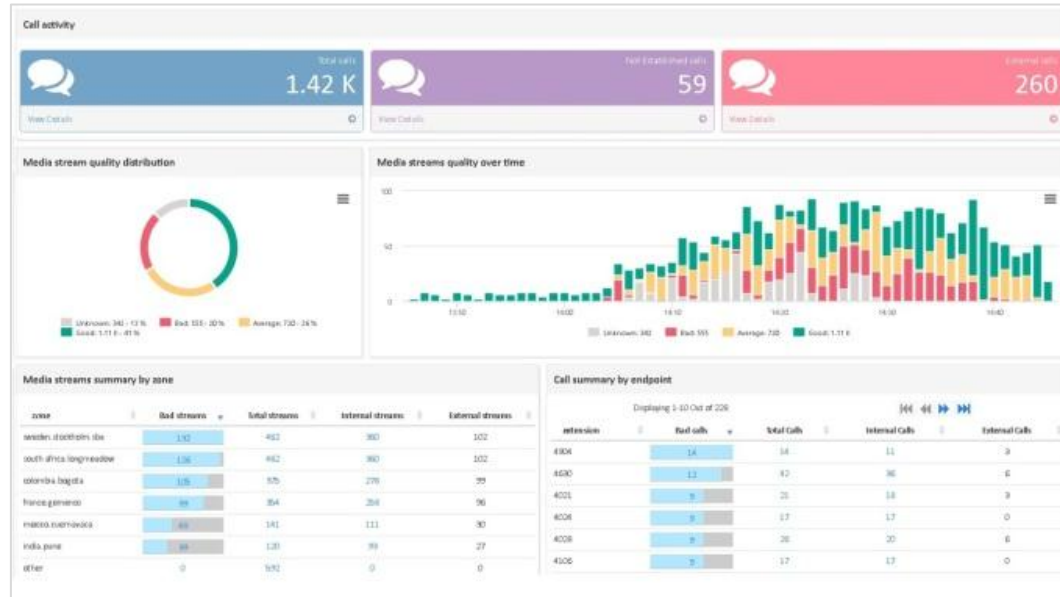
Traitement des événements par étape

- ✓ Collecte des événements
- ✓ Indexation des logs dans une base no SQL
- ✓ Stockage
- ✓ Corrélation
- ✓ Tableaux de bord
- ✓ Graphes
- ✓ Création de Widgets
- ✓ Alertes ciblées



Vous pouvez superviser

- ✓ Cisco
- ✓ Avaya
- ✓ Alcatel-Lucent
- ✓ Skype for Business
- ✓ Mitel
- ✓ ShoreTel
- ✓ Oracle
- ✓ Sonus
- ✓ AudioCode
- ✓ Genesys



ServicePilot supervise également vos Centres de Contacts

Analyse de bout en bout, corrélation, localisation, compréhension

Avoir une visibilité globale et détaillée (par zone, site, métier, plage IP ou par utilisateur) sur :

- ✓ La qualité du service délivré aux utilisateurs
 - Qualité des appels (MOS, Gigue, Latence, Paquets perdus, etc.)
 - Activité/Volumétrie (durée des appels, type d'appel, etc.)
- ✓ La détection des fraudes
 - Attaques externes
 - Surconsommation interne
- ✓ La capacité des ressources à passer et à recevoir les appels
 - Performances des serveurs applicatifs
 - Gateways,
 - Trunk SIP
- ✓ La capacité de l'infrastructure réseau à acheminer des appels de bonne qualité
 - Wan
 - Lan
- ✓ L'inventaire des ressources
 - Téléphones
 - Licences,...

En utilisant ServicePilot, vous pouvez

- ✓ Superviser l'ensemble de votre IT
Depuis l'utilisateur jusqu'au Centre de données
- ✓ Anticiper les problèmes avant qu'ils n'impactent votre business
Diminution des incidents et des risques
- ✓ Diagnostiquer et localiser les incidents plus rapidement
Amélioration de la qualité de service
- ✓ Partager des informations clés avec vos équipes et clients
Des rapports PDF simples à générer et à diffuser
- ✓ Intégrer aisément de nouveaux composants/technologies
ServicePilot s'ajuste à vos besoins
- ✓ Réduire vos coûts
D'exploitation, de licence, d'abonnements opérateurs,...

Dashboards & real-time status

packagename	Dashboards	Discovered	Unavailable	Critical	Major	Minor	Healthy	Unknown
ServicePilot								
network-cisco-cards-monitoring		1	1	0	0	0	0	0
network-cisco-cbqos		1	0	1	0	0	0	0
network-cisco-cvpn		1	0	0	1	0	0	0
network-cisco-dsp-modules		1	0	0	0	1	0	0
network-cisco-fw		1	0	0	0	0	1	0
network-cisco-hsrp-vlan-on-c6509		1	0	0	0	0	0	1
network-cisco-ipsec-vpn		1	0	0	0	0	1	0
network-cisco-ip-sla		1	0	0	0	1	0	0
network-cisco-multicast-rendez-vous-point		1	0	0	1	0	0	0
network-cisco-nexus-7000		1	0	1	0	0	0	0
network-cisco-router		1	1	0	0	0	0	0
network-cisco-switch		1	0	1	0	0	0	0
network-cisco-ucs		1	0	0	1	0	0	0
network-cisco-wireless-access-point		1	0	0	0	0	1	0
network-cisco-wireless-controller		1	0	0	0	0	0	1