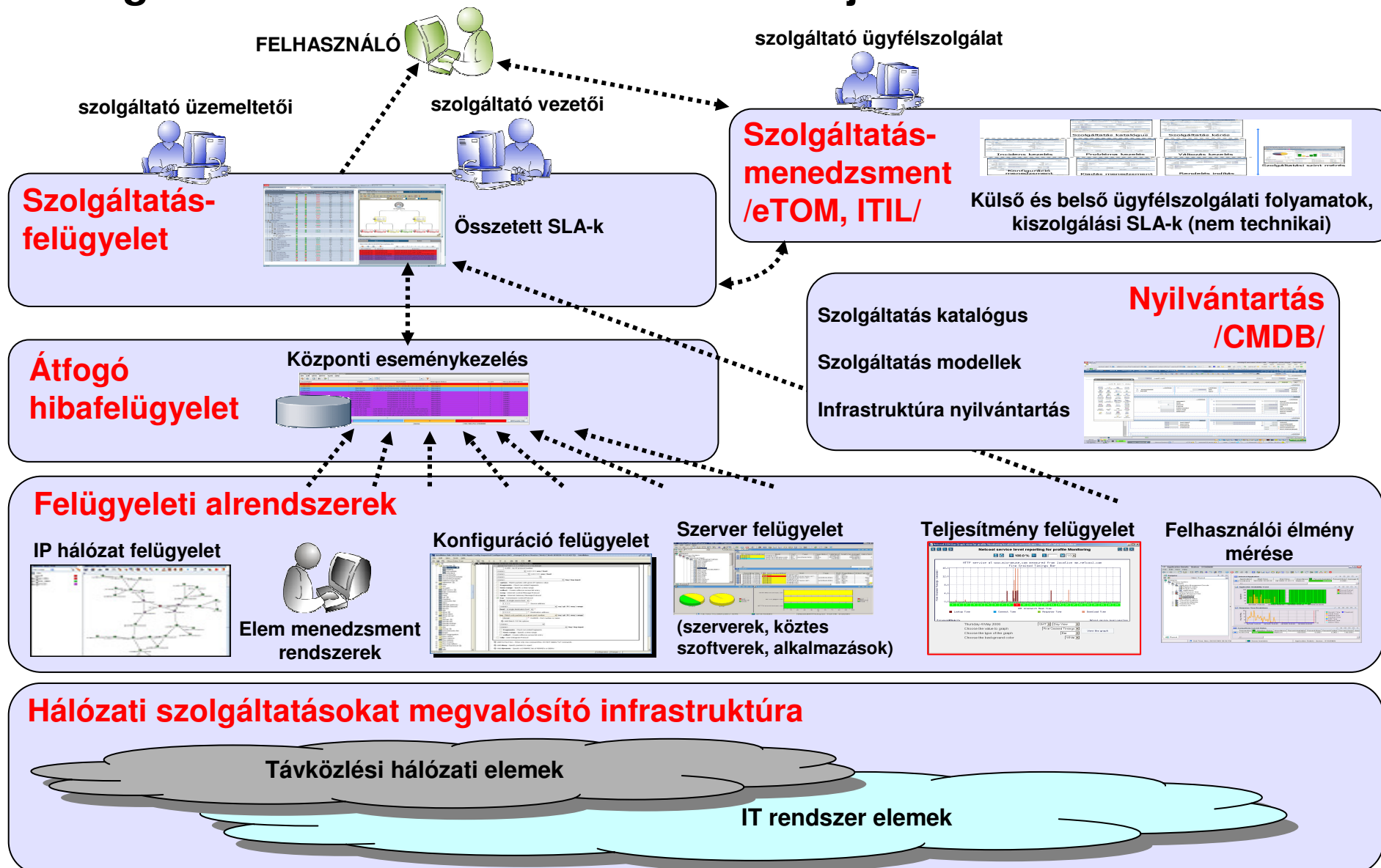


Hálózati szolgáltatások biztosításának felügyeleti elemei

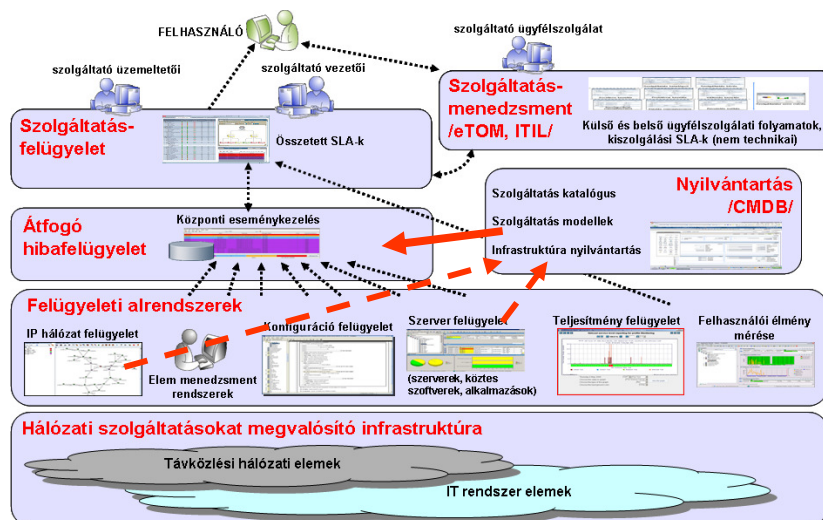


Szolgáltatás biztosítás általános modellje

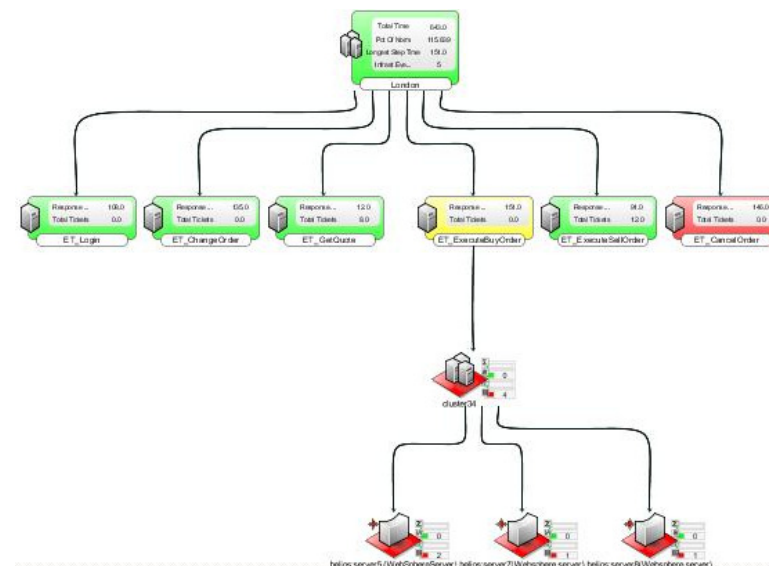


Hatásos átfogó felügyelet – hibák összefüggés vizsgálata

- Az átfogó hibafelügyelet értelmé a különböző rendszerekben keletkező riasztások közötti összefüggések vizsgálata, angolul root cause analysis (RCA)
- Ez akkor hatásos, ha ismerjük a forrásrendszerek közötti összefüggéseket
 - horizontális korreláció, rendszerint automatizálható a felderítés
 - tipikus példa a topológia alapú L2, L3 RCA
 - vertikális korreláció, csak részben automatizálható a felderítés
 - automatizálási példák: MPLS VPN IP felett, vagy alkalmazás egy serveren
 - nem automatizálható: L2, L3 az átviteli hálózat felett
- Automatizált felderítésre külön rendszerek léteznek, melyek leltárait egyetlen nyilvántartásban kell összehozni, és a köztük lévő kapcsolatok felismerését automatizálni
- Automatikusan nem felderíthető kapcsolatokat „kézzel” kell a nyilvántartásba felvenni

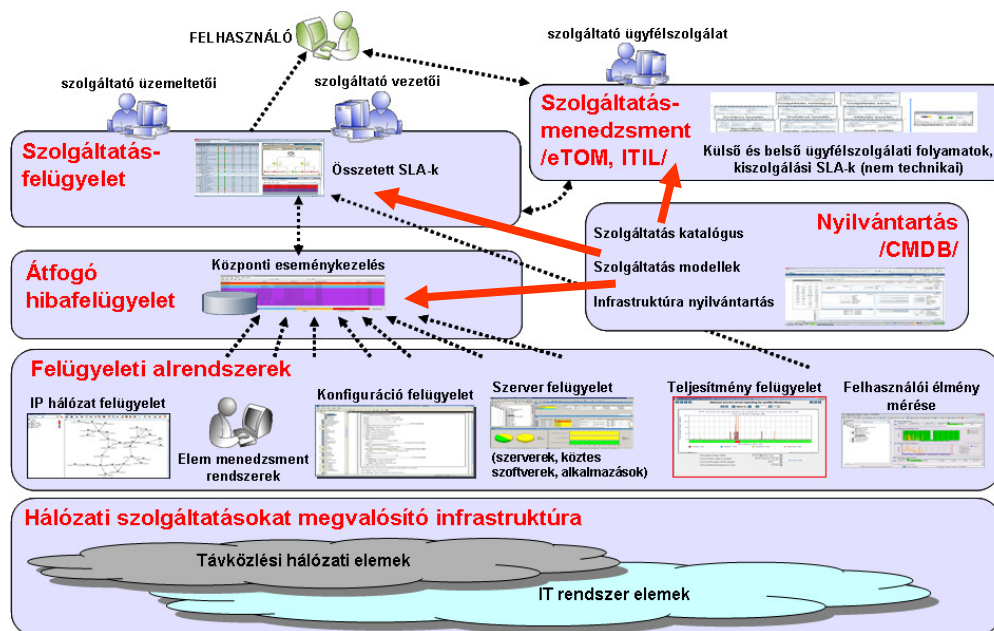


- Több tipikus szempontból felügyelhetjük a szolgáltatásokat
 - figyelhetjük a kapcsolódó hibabejelentéseket
 - eljárási, kiszolgálási, vagy „humán” SLA-k
 - figyelhetjük a felhasználói élmények mérését
 - technikai SLA paraméterek
 - figyelhetjük a szolgáltatásokat megvalósító infrastruktúra eseményeit, az azokból származtatott szolgáltatás kiesési időket
 - hibaterjedési szabályokat kell meghatározni szolgáltatási modell alapján
- Az igazi nehézség a kellően pontos, de még kézben tartható (egyszerű) modell kialakítása



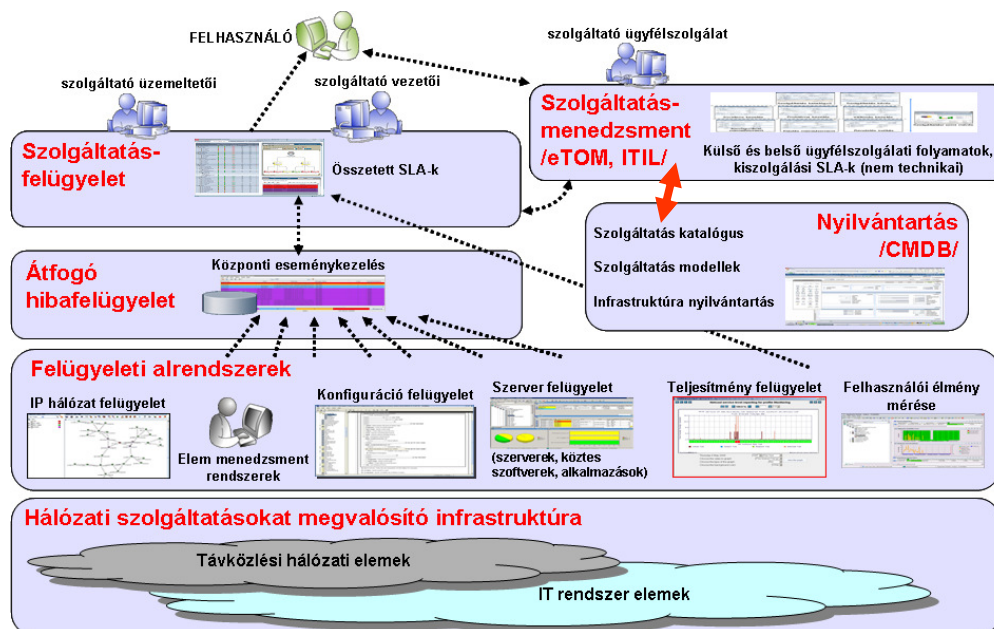
Szolgáltatás biztosítás feltétele a jól definiált szolgáltatás

- Az ügyfeleknek nyújtott magas színvonalú szolgáltatások kritikus feltétele a szolgáltatások jól definiált volta – talán közhely, de érdemes újra és újra felidézni
 - a jól meghatározott szolgáltatások katalógusa a szolgáltatás menedzsment alapja
 - rendelés, változás kezelés, megszüntetés, hibakezelési SLA mérés
 - pontosan meghatározott technikai SLA nélkül nincs jól dokumentálható mérés, jelentés
 - segíti a megfelelő szolgáltatási modell kialakítását, és így a szolgáltatás kiesés üzemeltetés általi kezelését, minimalizálását

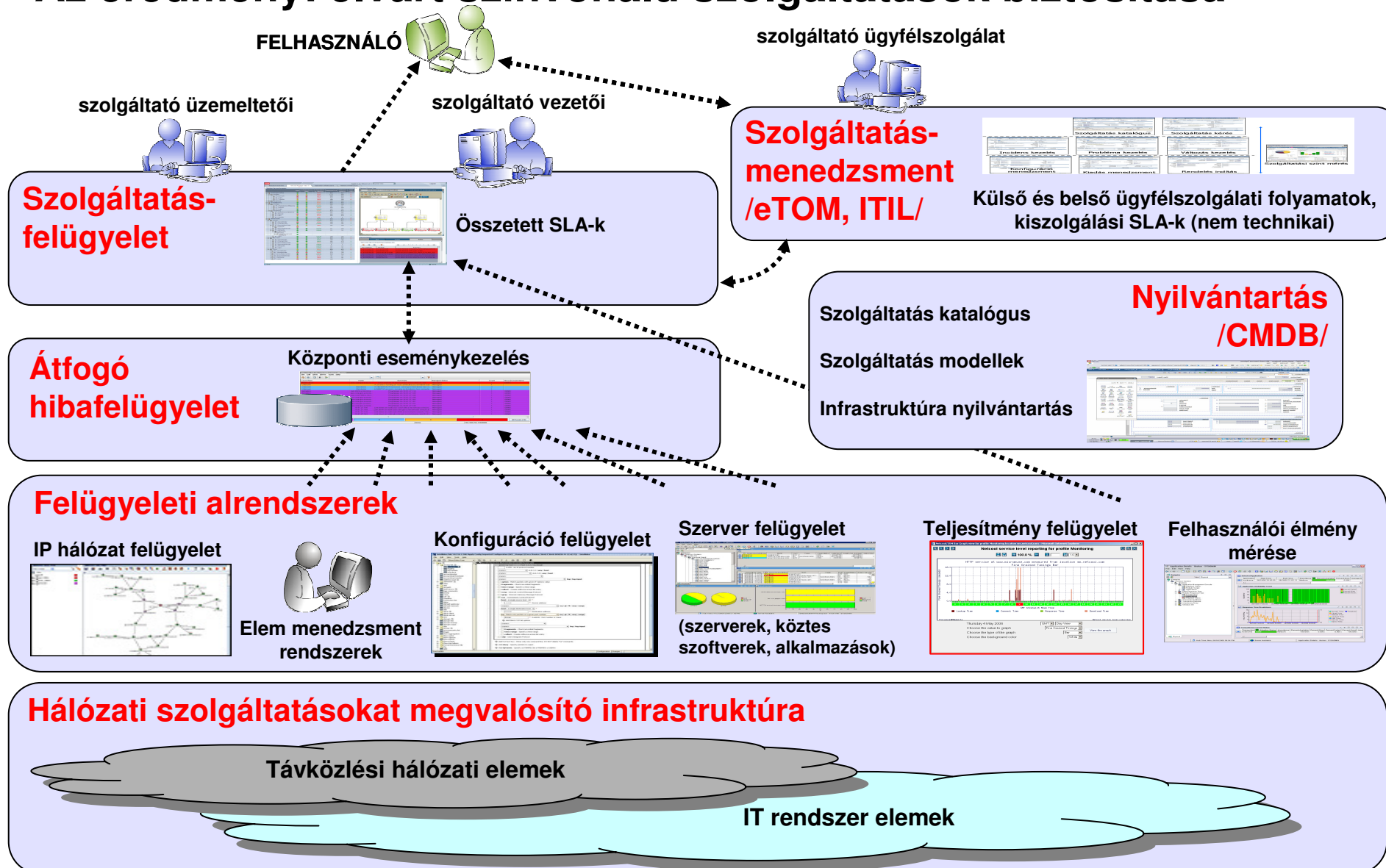


A naprakész nyilvántartás biztosítása

- Jellemzően az az egyik legkritikusabb pont, hiszen vannak automatizáltan nem felderíthető kapcsolatok
- Akkor van esély a naprakésziségre, ha a munkafolyamatok automatizáltak, így
 - a telepítések, és a
 - változások
 munkavégzése csak a nyilvántartás aktualizálása után kerülnek elfogadásra
- Használható erre a szolgáltatás menedzsment rendszer is, alkalmas kialakítással
 - optimális, ha kombinálható a karbantartás menedzsmenttel is



Az eredmény: elvárt színvonalú szolgáltatások biztosítása



Köszönöm a megtisztelő figyelmet!

- Kérdések - válaszok
- További információk:
<http://www-01.ibm.com/software/tivoli/solutions/industry/communication-service-providers/index.html#sa>
- Elérési lehetőségem: karoly_budai@hu.ibm.com

