

Решения для предприятий

Платформа nGeniusONE Service Assurance

Платформа nGeniusONE® Service Assurance упрощает решение задачи гарантированной доставки и управления услугами, предоставляя единое решение для управления производительностью сетей и приложений и обеспечивающее полную визуальную доступность в комплексных распределенных средах. Визуальная доступность, реализуемая платформой nGeniusONE, охватывает практически любое приложение или уровень приложения, обеспечивая, таким образом, эффективное комплексное управление производительностью и работоспособностью разнообразных бизнес сервисов, включая унифицированные коммуникации и средства совместной работы (UC&C).

Используя один целостный набор инструментов для анализа и отчетности на основе общей базы метаданных, платформа nGeniusONE повышает эффективность коммуникаций и совместной работы различных функциональных ИТ команд. Платформа также ускоряет переход ИТ подразделений к более проактивным моделям управления предоставлением услуг, в которых проблемы предоставления и ухудшение качества услуг могут быть обнаружены до того момента, как они затронут большое число пользователей. Это позволит повысить доступность услуги и избежать финансовых потерь, неудовлетворенности клиентов и снижения производительности труда.

Многоуровневая прозрачность, предоставляемая платформой nGeniusONE, обеспечивает иерархический подход к идентификации проблемы, ее приоритизации и устранению. Этот эффективный подход существенно снижает среднее время восстановления работы после сбоя и экономит время сотрудников и ресурсы ИТ, позволяя соответствующему эксперту исследовать необходимый компонент сервиса на нужной стадии в цепочке разрешения проблемы.

В основе платформы nGeniusONE лежит запатентованная технология адаптивного сбора информации об услугах Adaptive Service Intelligence™ (ASI), передовой алгоритм глубокого анализа пакетов (DPI), который генерирует высокомасштабируемые метаданные, обеспечивая полную картину производительности сервиса, сети, приложения и сервера во всех многоуровневых, мультидоменных средах предоставления услуг. Технология ASI от компании NETSCOUT существенно увеличивает охват, глубину и скорость анализа на платформе nGeniusONE, выполняя гранулированный интеллектуальный анализ данных в устройстве InfiniStream® в режиме реального времени во время прохождения трафика, избавляя от необходимости в промежуточном программном обеспечении и обширной внутренней обработки, а также снижая нагрузку от трафика управления.

В отличие от инструментов, ориентированных на отдельные компоненты, платформа nGeniusONE предоставляет ценные высокоуровневые сведения о производительности сервисов, компонентов приложения, а также групп пользователей и наборов серверов в масштабе предприятия. Это улучшает понимание шаблона потребления услуг, степени использования компонентов приложений и обобщенного пользовательского опыта у ИТ архитектора, что повышает возможности поддержки оптимизации ресурсов и планирования пропускной способности сети. Более того, будучи единой интегрированной платформой, nGeniusONE отличается простотой поставки, развертывания и обучения ИТ персонала, снижая, таким образом, сроки внедрения.

Вызовы, на которые нацелена платформа nGeniusONE

Сегодня эксплуатация ИТ опирается, главным образом, на множественные функциональные команды, которые используют собственные инструменты, каждый из которых нацелен на обеспечение производительности конкретного приложения, уровня приложения или сетевых компонентов. Предоставление отличного уровня сервиса зависит от возможности всех операционных ИТ команд управлять производительностью компонентов конкретных сервисов и эффективно взаимодействовать между собой для оптимизации общей производительности системы и совместного устранения проблем. Однако при такой сегментированной модели обеспечения сервисов управление производительностью услуг и их доступностью представляет большую сложность, как и планирование ресурсов по разным уровням приложений и сети.

В то время как использование специализированных инструментов дает отдельным ИТ командам детальную картину работы соответствующих компонентов или подсистем, при этом не хватает контекста предоставления услуги, и это часто ведет к использованию конфликтующих метрик производительности. Использование отдельных инструментов препятствует возможности корреляции событий между компонентами системы и затрудняет обнаружение возникающих проблем с услугой. Кроме того, это ведет к снижению эффективности процесса эксплуатации, связанной с передачей ответственности между командами, что отнимает много времени.

Решая проблем с услугой, ИТ подразделения полагаются, главным образом, на малоэффективный итеративный процесс проверки и исключения работоспособных компонентов, пока не будет найдена основная причина. Отсутствие единой картины затрудняет внедрение структурированного иерархического подхода для решения проблем, что приводит к затратам ценных человеческих ресурсов на расследование многих потенциальных причин для поиска главного источника проблемы. Другим следствием этого неэффективного процесса является увеличение среднего времени восстановления работоспособности системы, что создает риск недоступности более комплексных услуг.

И наконец, современные подходы к управлению доступностью услуг в большей части реактивны и мобилизуют ИТ персонал только после того, как пользователь сообщит о проблеме. Расчет на сообщения пользователя приводит к тому, что ИТ персонал начинает действовать тогда, когда упущено ценное время и критичность проблемы значительно увеличилась. Для того чтобы соответствовать растущим требованиям к высокой доступности, ИТ подразделениям необходимо применять превентивные и прогнозирующие подходы к управлению предоставлением услуг, чтобы снизить среднее время восстановления работы системы и не допустить сбоев в предоставлении услуг, которые можно было предотвратить.

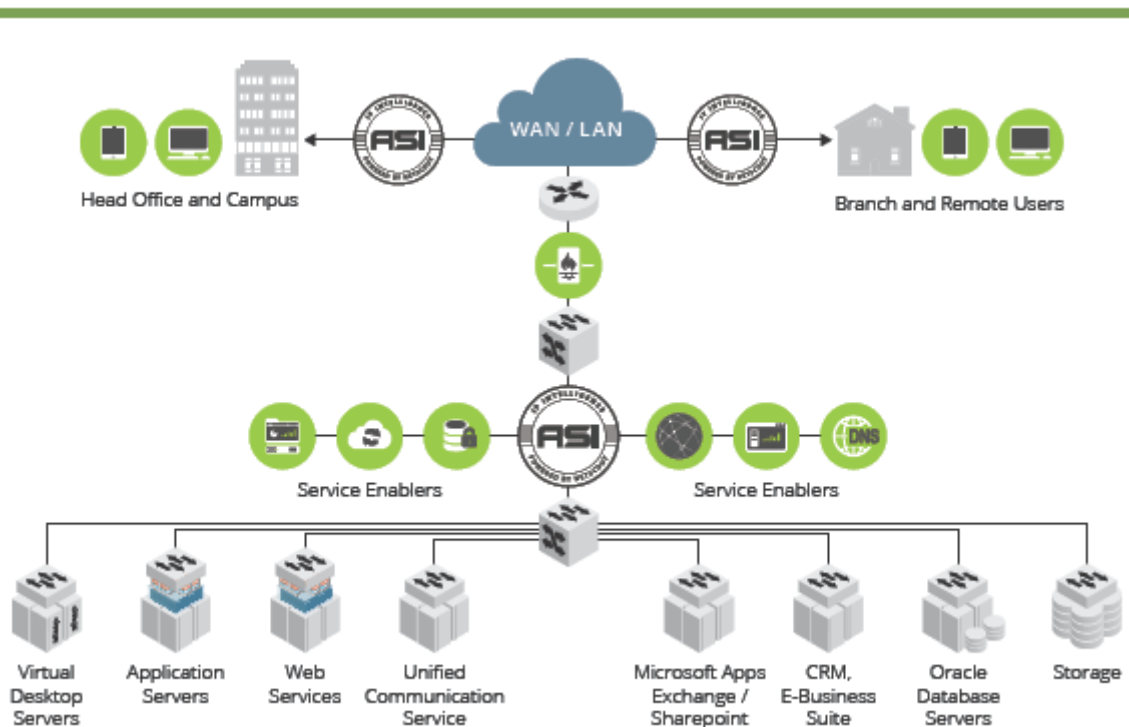


Рисунок 1. Платформа nGeniusONE предоставляет анализ производительности на уровне приложения и сети для поддержки гарантированной доставки услуг на всех стадиях и снижения среднего времени восстановления работоспособности

Платформа nGeniusONE для гарантированного предоставления услуг

Платформа nGeniusONE представляет собой высоко масштабируемую, унифицированную систему управления производительностью, которая совмещает знание оперативной ситуации, исторический анализ и возможности многоуровневого анализа для обеспечения результативного и эффективного управления предоставлением услуг в комплексных ИТ средах. Платформа nGeniusONE совмещает управление производительностью сети и приложений, чтобы обеспечить всестороннюю визуальную доступность услуг по уровням приложений, комплексным сетям, а также на различных пользовательских устройствах. При использовании унифицированных коммуникаций и средств совместной работы (Unified Communications and Collaboration) платформа nGeniusONE анализирует специфические метрики для оценки качества мультимедиа и производительности управления соединением. Рабочие процессы платформы nGeniusONE, ориентированные на услуги, обеспечивают непрерывную контекстную передачу задачи расследования инцидента между различными инструментами анализа, что облегчает эффективную переадресацию проблемы между различными ИТ командами.

Платформа nGeniusONE позволяет обеспечить непрерывность управления процессом доставки услуг при помощи следующих ключевых уровней анализа:

- **Панель управления (*Service Dashboard*)** предоставляет моментальную целостную картину текущих состояний всех бизнес услуг и компонентов сети, а также приложений для этих услуг. Панель управления также направляет уведомления об ошибке и аналитические ранние предупреждения о возможных сбоях, позволяя ИТ подразделению заранее обеспечить сохранность доступности и производительности услуги.

- **Панель зависимостей (*Service Dependency*)** показывает текущее состояние среды при помощи автоматического обнаружения и отображения связей между клиентом и сервером.

- **Анализ производительности (*Performance Analysis*)** предоставляет всесторонний многофакторный анализ производительности приложений и сети во взаимосвязи с производительностью всех зависимых компонентов. Этот уровень анализа включает в себя предустановленные мониторы услуг (*Service Monitors*) для общих корпоративных услуг, включая унифицированные коммуникации и средства совместной работы (UC&C), настраиваемый монитор услуг (*Service Monitor*) для поддержания заданной пользователем среды предоставления услуг, а также монитор трафика (*Traffic Monitor*) для управления производительностью сети.

- **Анализ сессии (*Session Analysis*)** предоставляет анализ на уровне сессии с последовательным анализом транзакций.

- **Анализ пакетов (*Packet Analysis*)** обеспечивает анализ на уровне глубокого погружения, протокольного уровня и сбор сведений для дальнейшего расследования.

- **Анализ ситуации (*Situation Analysis*)** заранее обнаруживает аномальные события, затем анализирует связанные данные для определения фактической ситуации и первичного источника проблемы, позволяя ИТ специалистам заранее реагировать на них.

Эффективно используя расширенную, высокомасштабируемую архитектуру, платформа nGeniusONE предлагает мощные возможности, включающие:

- высокую масштабируемость с распределенной обработкой и хранением во всех устройствах InfiniStream;
- подробные параметры приложений, услуг унифицированных коммуникаций и совместной работы и производительности сети с помощью технологии NETSCOUT ASI;
- расширенную прозрачность с представлением на макро уровне пользовательских групп и наборов серверов;
- автоматическую генерацию исторических отчетов по любым параметрам по расписанию или по запросу;
- доступ на основе стандартного браузера с богатым интерфейсом HTML5.

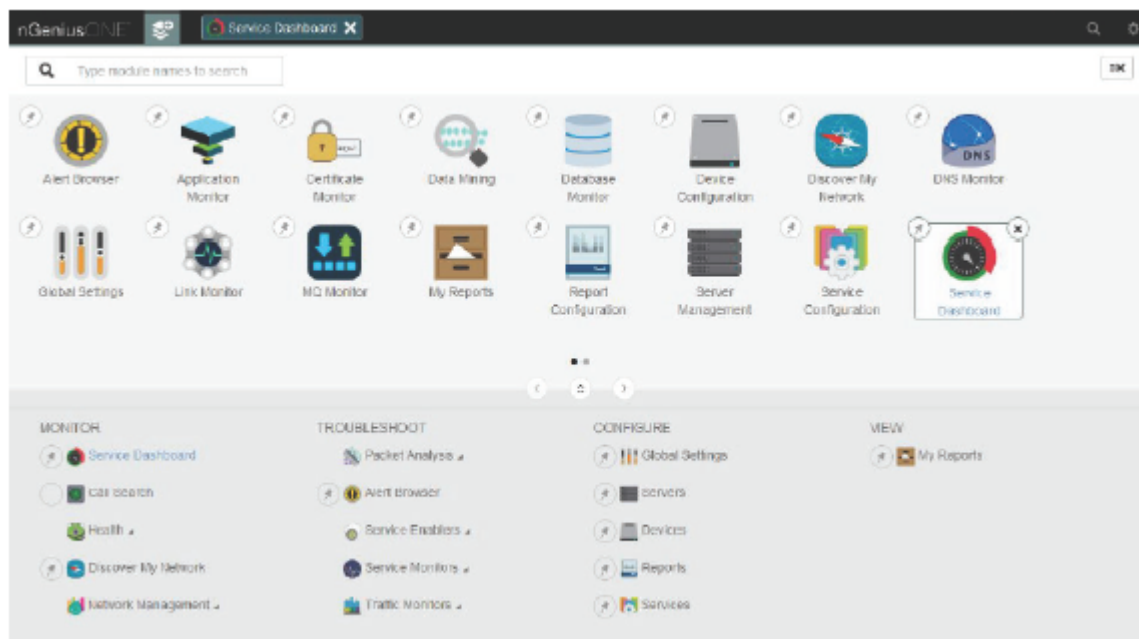


Рисунок 2. Платформы nGeniusONE предлагает интуитивно понятные, контекстуальные рабочие процессы, которые снижают время восстановления работоспособности

Преимущества использования платформы nGeniusONE

- Сводит вместе управление производительностью сети и приложением для обеспечения единообразия гарантированной доставки услуг и стратегии управления ими.
- Предоставляет аналитическую информацию на микро и макро уровне о производительности услуги в масштабе предприятия.
- Расширяет знание ситуации при помощи панели оперативного мониторинга и алгоритма интеллектуального раннего предупреждения об аномальных событиях.
- Улучшает оперативную эффективность с помощью упрощенных рабочих процессов с контекстно-связанными слоями анализа.
- Снижает среднее время восстановления работоспособности системы при помощи интеллектуального анализа на основе сессии и высокопроизводительного анализа на основе пакетов.
- Обеспечивает планирование нагрузки в масштабах сети и управление доступностью услуг с помощью гибкого, настраиваемого под конкретного пользователя алгоритма формирования отчетов.
- Предоставляет полный мониторинг, устранение неполадок и генерирование отчетов для услуг UC&C как для оценки качества мультимедиа, так и обработки сигналов вызова.