



Application Measuring

Une maîtrise constante des performances et de la disponibilité de votre informatique

Le succès économique d'une entreprise dépend aujourd'hui des performances et de la disponibilité de l'infrastructure informatique. Le End-to-End Application Measuring de Swisscom IT Services mesure la disponibilité ainsi que les performances d'une application.

Tout doit être parfaitement coordonné: les différents systèmes, les applications du serveur et du bureau ainsi que le réseau tout entier. Erreurs, oscillations des performances ou pannes coûtent de l'argent. Plus une erreur met du temps à être détectée et réparée, plus la facture de l'entreprise sera élevée.

Il peut s'avérer également très long de repérer les irrégularités du système, et en particulier lorsqu'il s'agit d'architectures informatiques complexes avec des environnements d'applications aux réseaux multiples. Si la source du problème n'est pas exactement repérée, commence la quête sans fin «d'une aiguille dans une botte de foin».

Solution

Avec le Application Measuring, Swisscom IT Services met en place des systèmes de gestion et de surveillance afin de sécuriser et d'améliorer la qualité des processus et applications critiques pour l'entreprise. Ils permettent donc la mise à disposition de données de tendances et de performances, montrant ainsi le comportement End-to-End dans la durée du point de vue d'un utilisateur.

Swisscom IT Services met à disposition un outil d'alerte simple et fournit à ses clients des diagnostics détaillés: évaluation, attribution, analyse, réparation et des scénarios pour éviter les problèmes de performances.

Le service informe des irrégularités au sein des Service Level Agreements (SLA) et contrôle ainsi précisément les prestations contractées. Le reporting fournit également des renseignements sur la disponibilité et les temps de réponse des associations d'applications et des infrastructures multisystèmes complexes. Mais il ne se limite pas pour autant à surveiller l'exécution des différentes applications. Le reporting fournit également des renseignements sur la disponibilité et les temps de réponse des associations d'applications et des infrastructures multisystèmes complexes.

La surveillance est assurée par des robots de mesure. Des points de référence sont installés sur un des postes de travail du client. Vous déterminez le déroulement d'une application donnée et la transmettez au serveur d'applications et de banques de données de Swisscom IT Services. Il est donc possible d'agrèger tous les résultats en tout pertinent.

Etendue de la prestation

Swisscom IT Services utilise plusieurs solutions logicielles. Celles-ci mesurent la performance, le taux de réussite et le temps de réaction des processus utilisateur en place dans la procédure End-to-End. Ces mesures sont effectuées sur un PC placé dans un environnement de travail similaire à celui des utilisateurs. Les mesures sont faites en conditions réelles, elles ne peuvent cependant pas être influencées par d'autres applications locales.

Ceci permet donc l'objectivité et la précision des mesures. Il est également envisageable que les données mesurées soient confrontées à un Service Level Agreement (SLA) puis évaluées, si cette option a été spécifiée dans le contrat.

Les services suivants font partie de la prestation:

- Infrastructure des robots de mesure
- Toutes les licences pour les logiciels inclus
- Evaluation et traitement des données de reporting
- Fourniture d'un rapport mensuel



Amélioration globale de la qualité

Versions

Un scénario End-to-End et un scénario End-to-End Premium mesurent les transactions et de ce fait la disponibilité d'une application définie. Les robots de mesure installés chez les clients surveillent la disponibilité End-to-End. Des indications sur la performance du système peuvent également être fournies. Ces mesures peuvent aussi être exécutées à titre obligatoire dans le cadre d'un SLA.

E2E Web Based Measuring

Il permet d'exécuter en toute simplicité des mesures de tous types sur Internet. L'offre d'alerte et de reporting est extensible. Cette offre ne convient en revanche pas aux mesures SLA.

Caractéristiques de la prestation

- Simulation exacte du comportement de l'utilisateur final
- Presque toutes les applications peuvent être mesurées End-to-End
- Mise en place facile et rapide
- Intégration simple sur la plate-forme de reporting

Vos avantages

- Base pour les rapports mensuels sur la qualité de service (rapport clients SLA).
- Des mesures sur différents sites renseignent sur la disponibilité des applications sur les sites des clients.
- Transparence à propos de la disponibilité et des temps de réaction de tous les éléments de performance (associations d'applications et infrastructures complexes embrassant l'ensemble du système).
- Une qualité de service qui a fait ses preuves (référence à la performance de l'application et point de vue de l'utilisateur final).

Application Measuring

Libellé/option	Solution technique	Besoin de la clientèle			
		Mesure indicative (newTest)	Mesure indicative (Nexanet)	Mesure indicative (Nexanet)	Mesure compatible SLA (newTest et BMC)
		Intra-/Extra-/Internet	Internet	Internet	Intra-/Extra-/Internet
		<ul style="list-style-type: none"> • Mesures des applications (serveur Web/d'applications/de bases de données) • Disponibilité et performance 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure des serveurs Web nationale • Disponibilité et performance • Outil d'alerte 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure des serveurs Web internationale • Disponibilité et performance 	<ul style="list-style-type: none"> • Mesure des applications • Disponibilité et performance*
Scénario E2E	newTest	ok (mesure simple)	ok	–	ok (uniquement mesure en centre de calcul)
Scénario E2E Premium	<ul style="list-style-type: none"> • newTest et mesures de serveurs • Agrégation en modèle de service 	ok	ok	–	ok (mesure agrégée et corrélée)
E2E Web Based Measuring national	Nexanet: une mesure simple et fonction d'alerte simple	Non indiqué	ok (mesure simple)	Non indiqué	Non indiqué
E2E Web Based Measuring INT1 • Measuring INT2	Nexanet: une mesure internationale avec un pays «international ½» et fonction d'alerte simple	Non indiqué	Non indiqué	ok (mesure simple)	Non indiqué
E2E Web Based Measuring Alarming and Reporting (Option)	Extension: reporting et système ZIS (système d'information centralisé de Swisscom) en guise d'outil d'alerte pour les mesures nationales et internationales	Non indiqué	ok	ok	Non indiqué

*L'application doit être exploitée par le fournisseur.