

Современная система мониторинга и управления ИТ - инфраструктурой

от компании BMC Software

О фирме Pronet



- Основана в 1997 году
- Более 170 специалистов в различных регионах
- Законченные проекты, отмеченные наградами
- Высоккоквалифицированный персонал
- Процессно-ориентированное управление проектами
- Партнерские отношения с различными вендорами
- Консалтинговые услуги





- Смена реактивного мониторинга на проактивный;
- Средства прогнозирования аварий и самообучения;
- Удобство и простота (установка, экспл., поддержка);
- Выявление корневых причин (root case);
- Использование CMDB, PCM, продуктов авт. ITSM;
- Готовые средства интеграции с различными ИС;
- Динамические пороги, профилей поведения ОМ;
- Гибкая корреляция событий, интеллектуальное подавление «шума», предсказание поведения ОМ;
- Наличие готовых workflow для определенных ОМ, СОБЫТИЙ.

ИС – Информационные Системы

ОМ – объект мониторинга

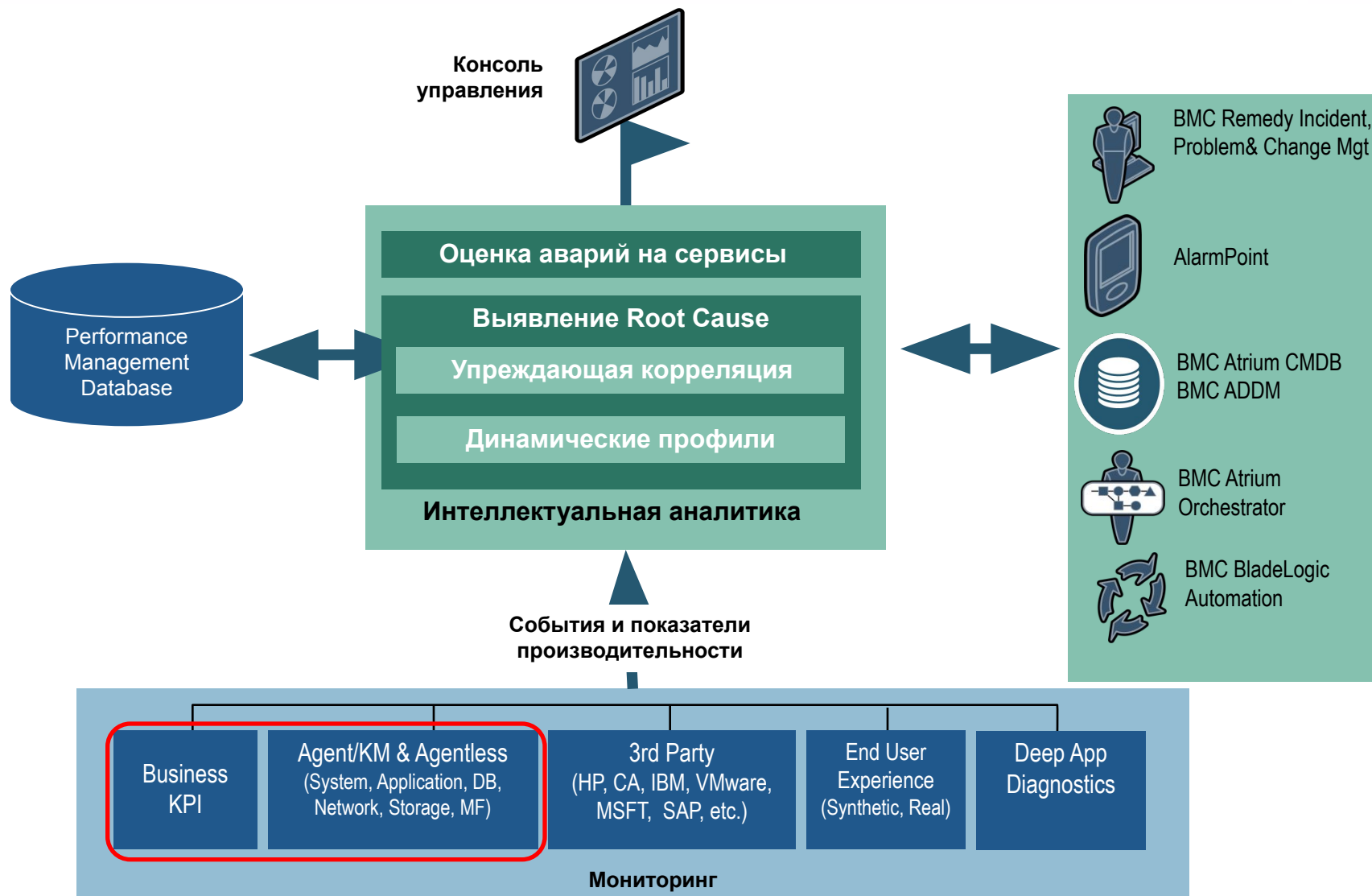


- Наглядное **представление** о качестве работы ИТ-инфраструктуры и ключевых БУ;
- Сокращение времени восстановления работы БС;
- **Оценка качества** предоставляемых услуг (SLA);
- Работа со всеми типами ИТ-инфраструктуры;
- Расчет не только KPI, но и **Health Indicators** (понятных для бизнес-пользователей);
- **Имитация** проверок работы БУ со стороны конечного пользователя;
- **Приоритезация** для критичных инцидентов;
- Повышение **эффективности работы** персонала;
- Способность работать в изменяющейся ИТ среде.



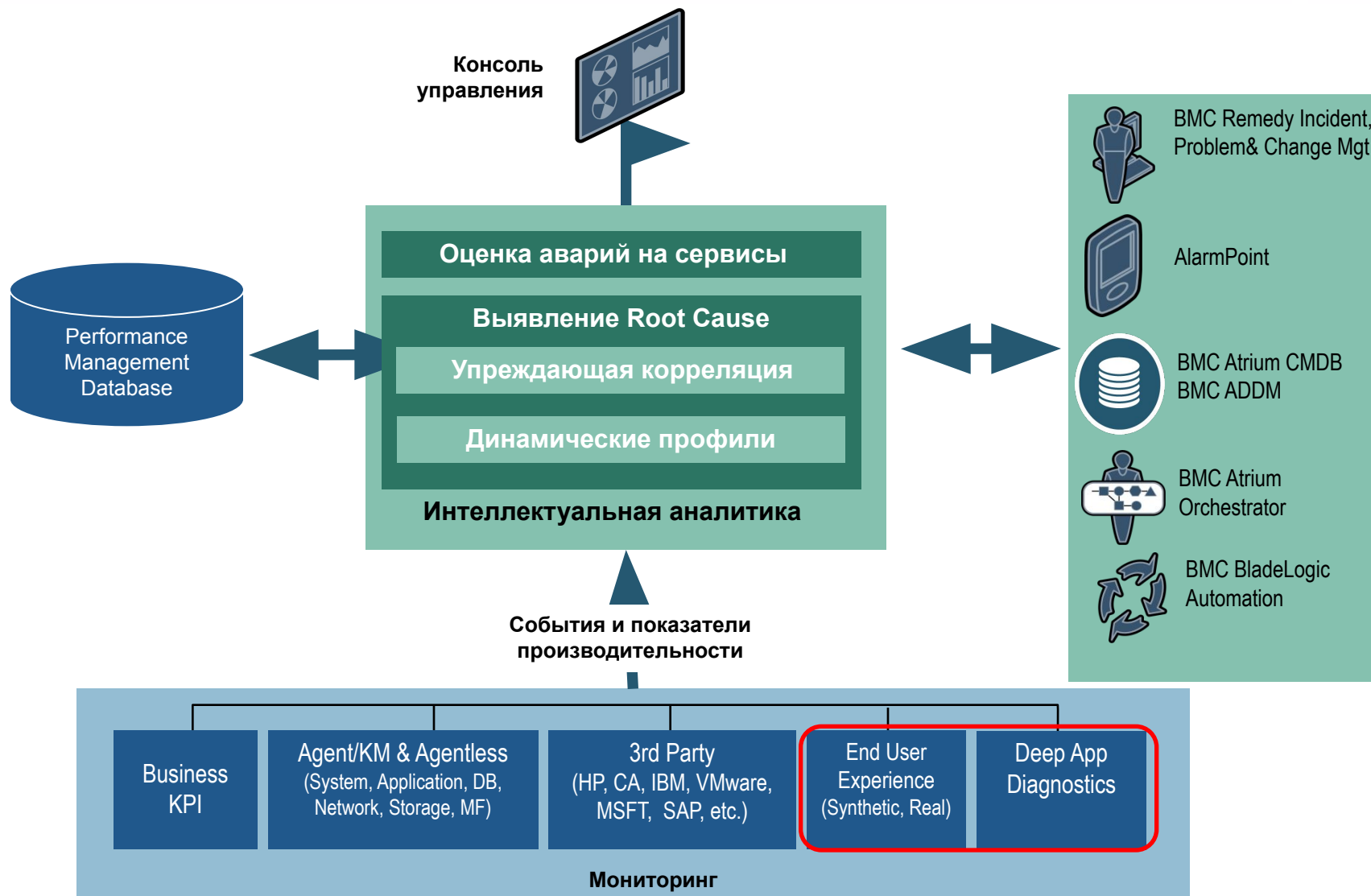
- ✓ **BMC ProactiveNet Performance Management (BPPM)**
- ✓ BMC AppSight Application Problem Resolution
- ✓ BMC Transaction Management ART
- ✓ BMC Performance Manager (Portal)
- ✓ BMC Performance Manager (PATROL)
- ✓ BMC BladeLogic Configuration for Servers
- ✓ CA Spectrum Network Fault Manager Suite
- ✓ CA UniCenter

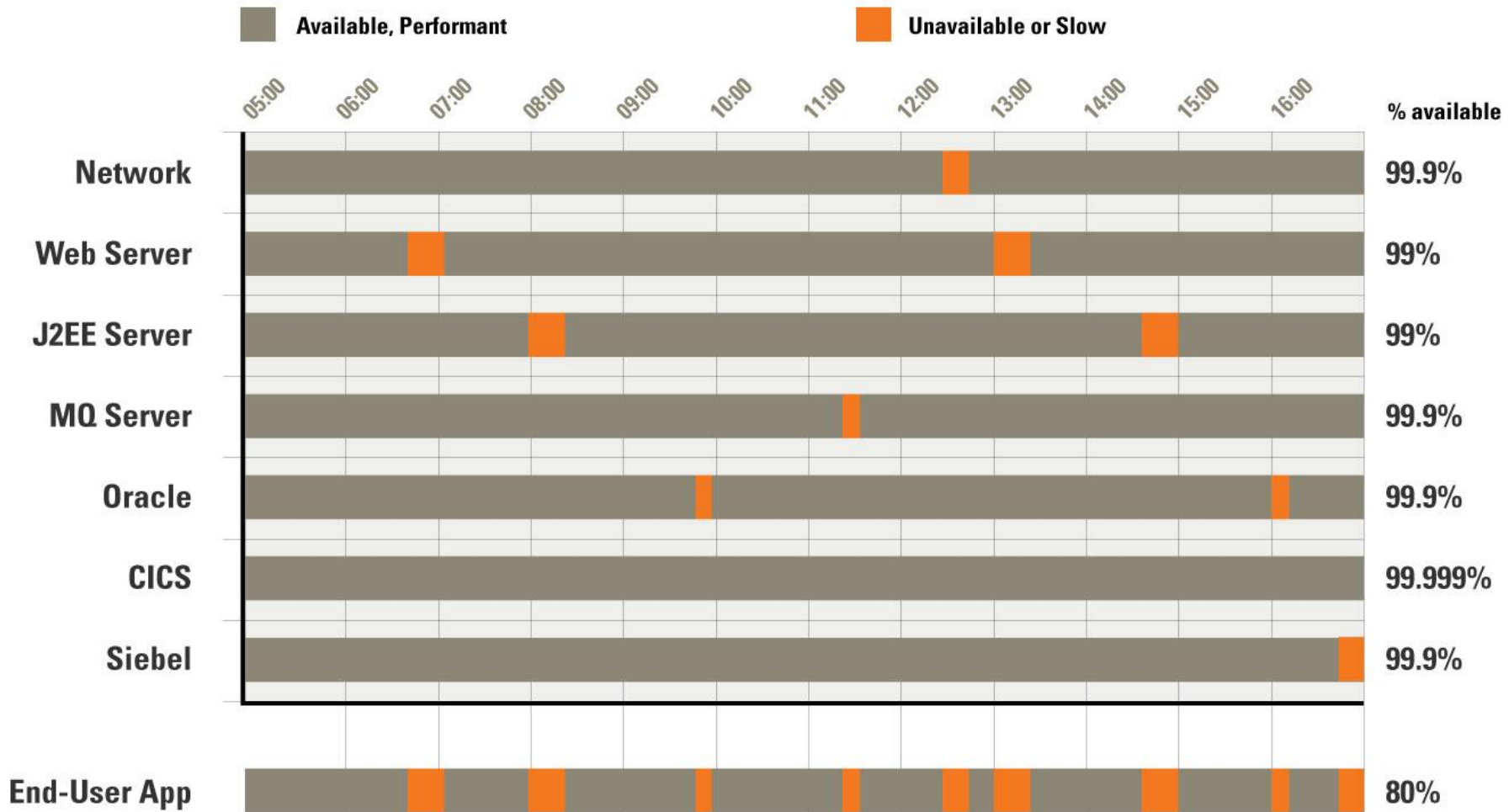
Функциональная схема системы (BPRM)



- **Hardware Management**
 - IBM, HP, Dell, Sun, Fujitsu-Siemens, NEC, Adaptec
 - HP Insight Manager
 - Dell OpenManage
 - Storage devices (NetApp)
 - Power Monitoring
 - High Availability & Backup Tools
- **Server Management**
 - IBM AIX, HP-UX, Sun Solaris
 - Red Hat Linux, SUSE Linux, Oracle Enterprise Linux
 - Microsoft Windows/XP/Vista/Active Directory
 - IBM iSeries, HP OpenVMS
- **Virtual Server Management**
 - AIX LPAR/WPAR
 - Citrix XenServer (new in 8.x)
 - HP UX nPar/vPar/VM Host/VM Guest
 - Microsoft Hyper-V
 - Sun Solaris Zones/Containers and Logical Domains
 - VMWare (vCenter, ESX, ESXi)
- **Application Management**
 - Citrix (Metaframe, Presentation Server, WTS)
 - Microsoft Exchange, Lotus Domino
 - SAP (NetWeaver, Enterprise Portal, R/3, CRM, SCM, BW, Web App)
 - Oracle Fusion, Oracle eBusiness, Siebel, PeopleSoft
 - Microsoft SharePoint
 - High Availability & Backup
- **Deep Application Diagnostics**
 - Oracle (BEA) WebLogic
 - IBM WebSphere
 - Tomcat
 - Jboss
- **Web Servers**
 - Apache, Tomcat & Generic J2EE Web Servers
 - IIS (Apache, Microsoft, Netscape, SendMail, Bind DNS)
- **App Servers**
 - IBM WebSphere Application Server
 - Oracle/BEA WebLogic Server
 - Oracle Application Server
 - SunOne, ATG Dynamo, Jboss Web App Servers
- **Middleware**
 - BEA Tuxedo
 - IBM WebSphere MQ (MSM)
- **Database Management**
 - Oracle
 - Microsoft SQL Server
 - Sybase
 - DB2 Universal Database
 - Informix
 - MySQL
- **Network Management**
 - VPN/Firewall-1, Checkpoint, NG
 - Network devices (SNMP-based)

Функциональная схема системы (BPRM)





Веб браузер

- HTTP(S)/HTML
- Macromedia Flex/AMF
- Streaming (MS, Real)
- Outlook Web Access

Протоколы

- HTTP(S)
- SMTP/POP/IMAP
- MAPI
- FTP
- LDAP
- WAP/MMS & Radius
- TCP/IP & UDP

Другие приложения

- Windows GUI Support

Терминальные сервисы

- Citrix MetaFrame (ICA)

ERP/CRM

- SAP
- PeopleSoft
- Siebel
- Oracle Applications
- Chordiant
- E.piphany
- Lawson

Связующее ПО

- CORBA (IIOP)
- J2EE/EJB
- .NET Remoting (Framework)
- (D)COM (COM+, MTS)
- BEA Tuxedo (ATMI, JOLT)
- Oracle Forms
- SAP NetWeaver

Веб сервисы (SOA)

- SOAP (HTTP/XML)
- MS .NET SOAP Stack
- Apache Java SOAP Stack

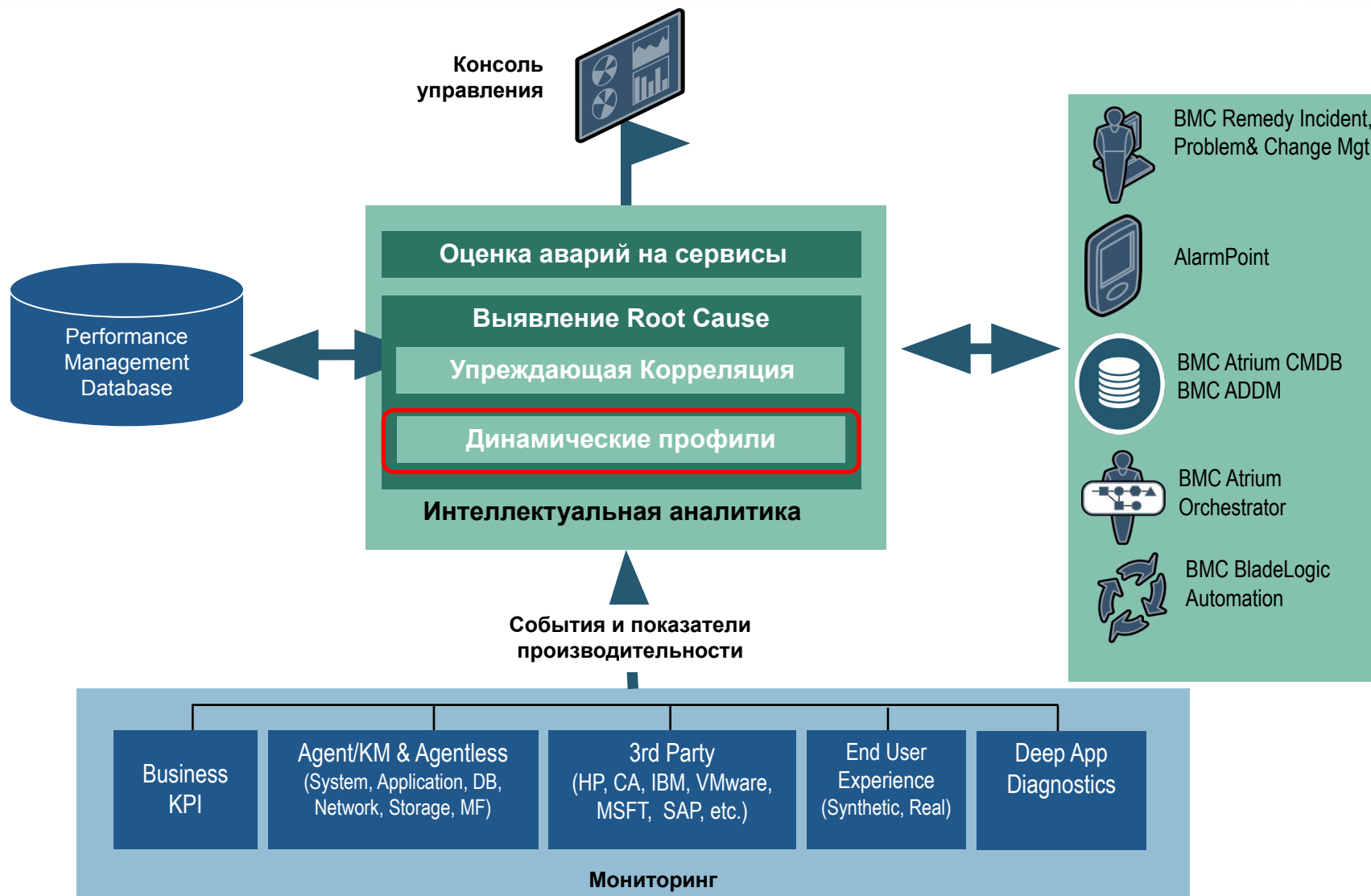
Legacy/Mainframe

- IBM Mainframe (TN3270e)
- Telnet-based terminal protocol
- 5250

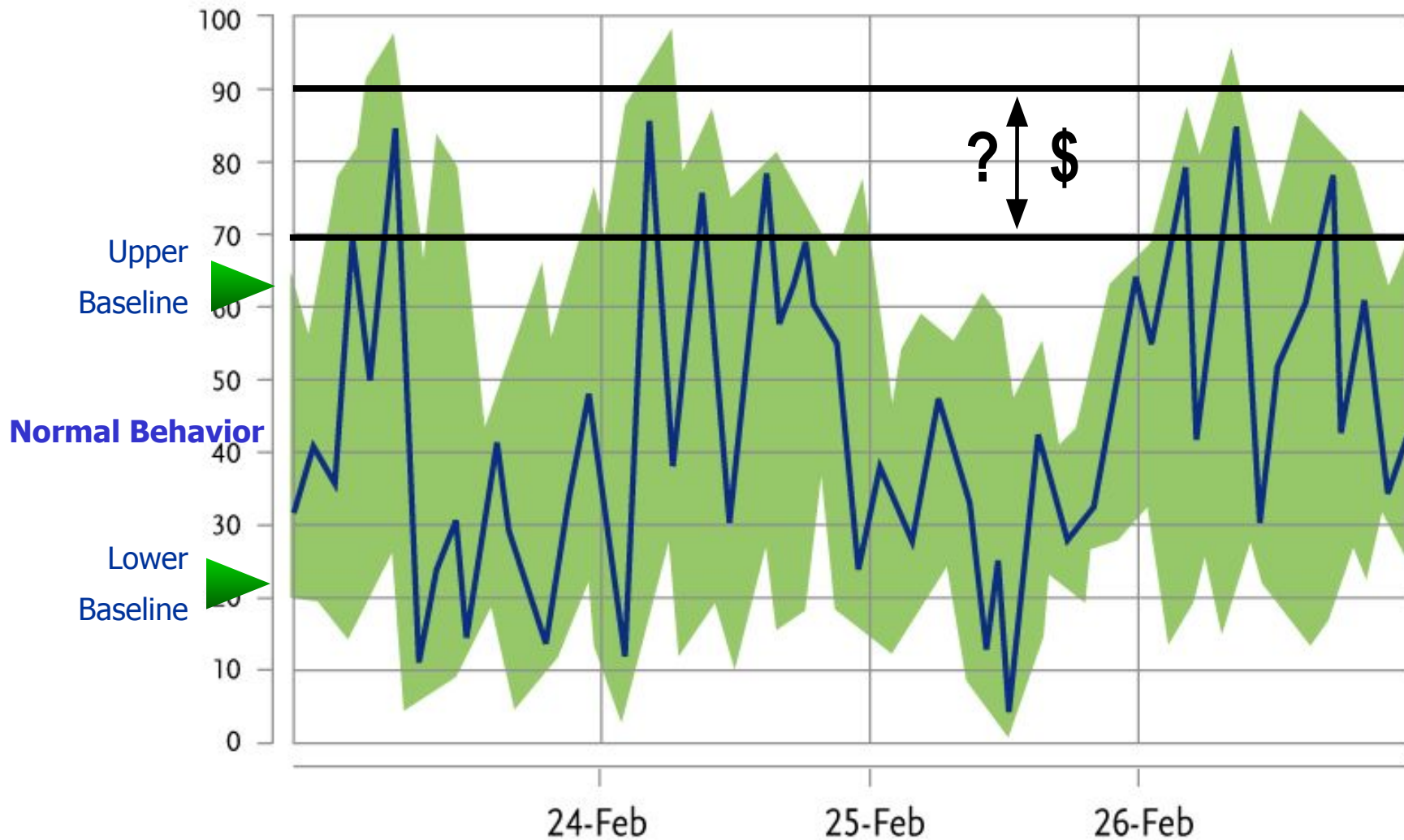
Клиент/Сервер (базы данных)

- ODBC
- ADO
- Oracle OCI
- IBM CLI

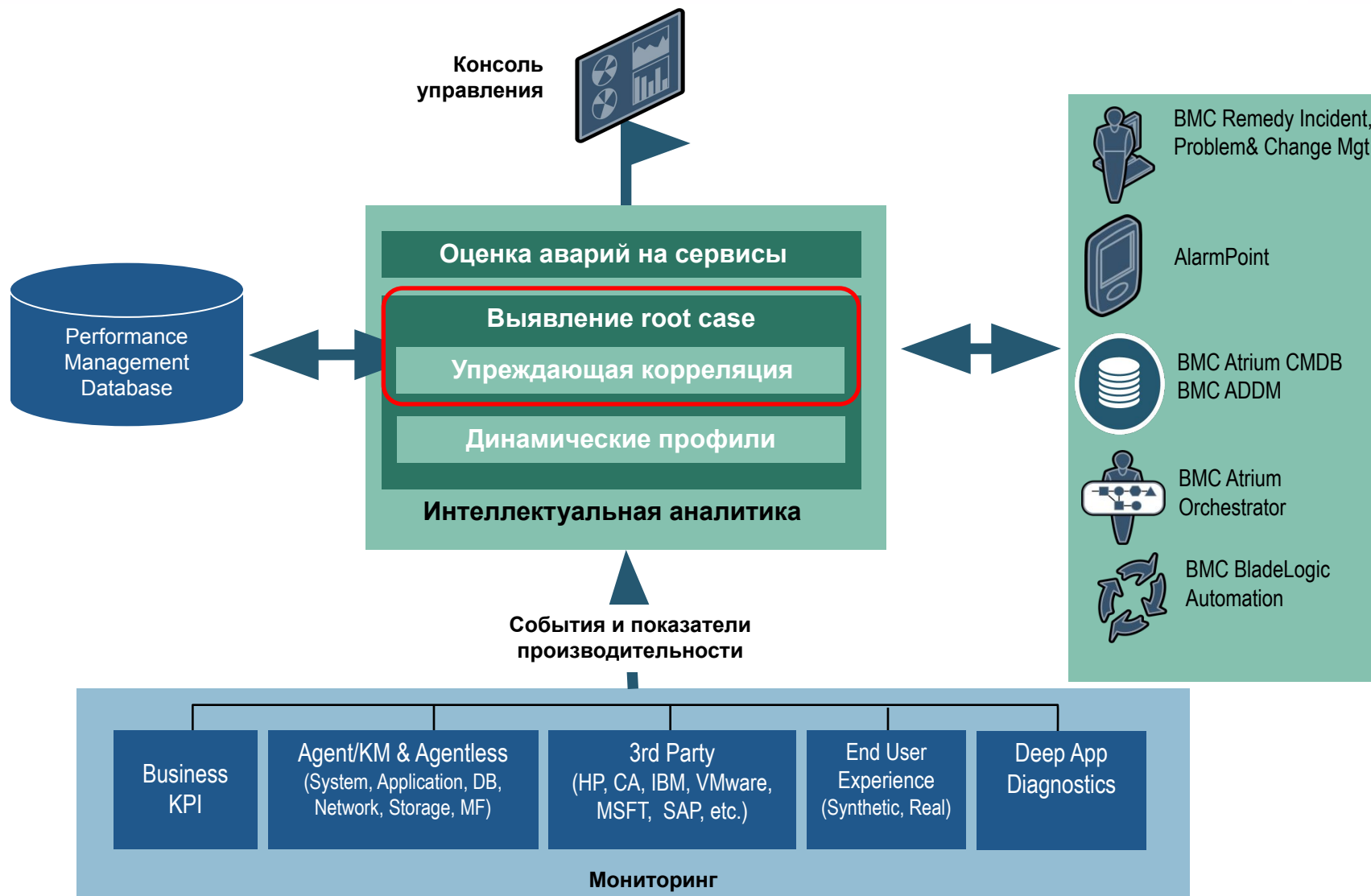
Функциональная схема системы (BPRM)

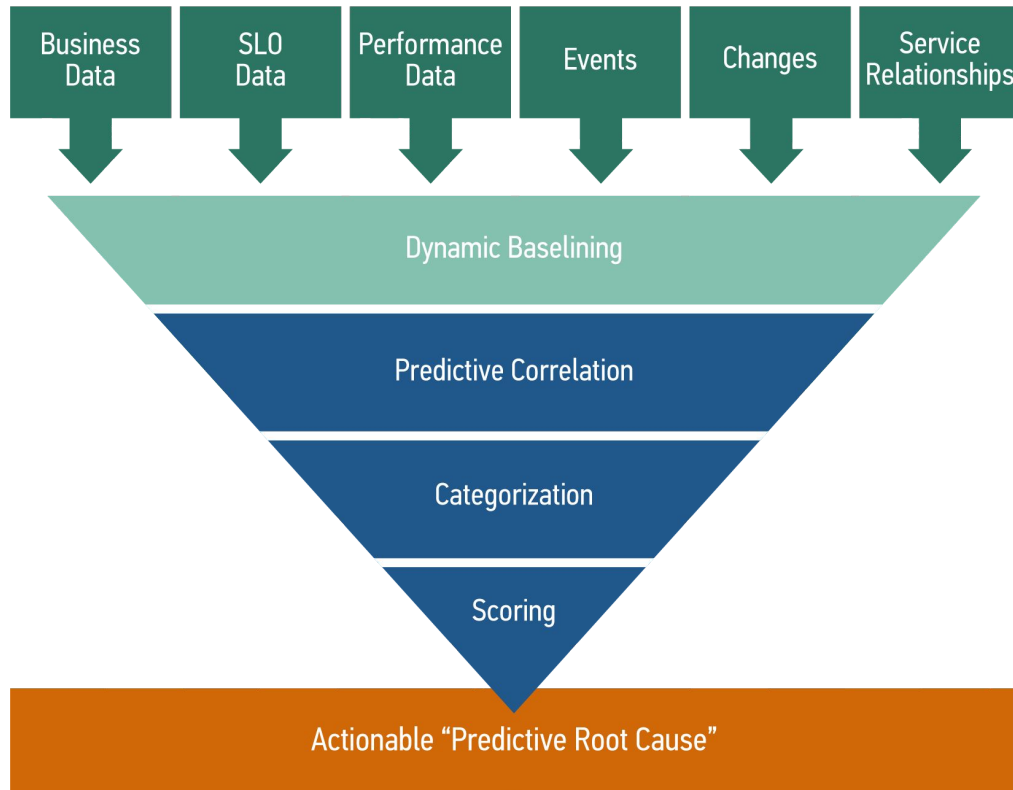


Динамические пороги

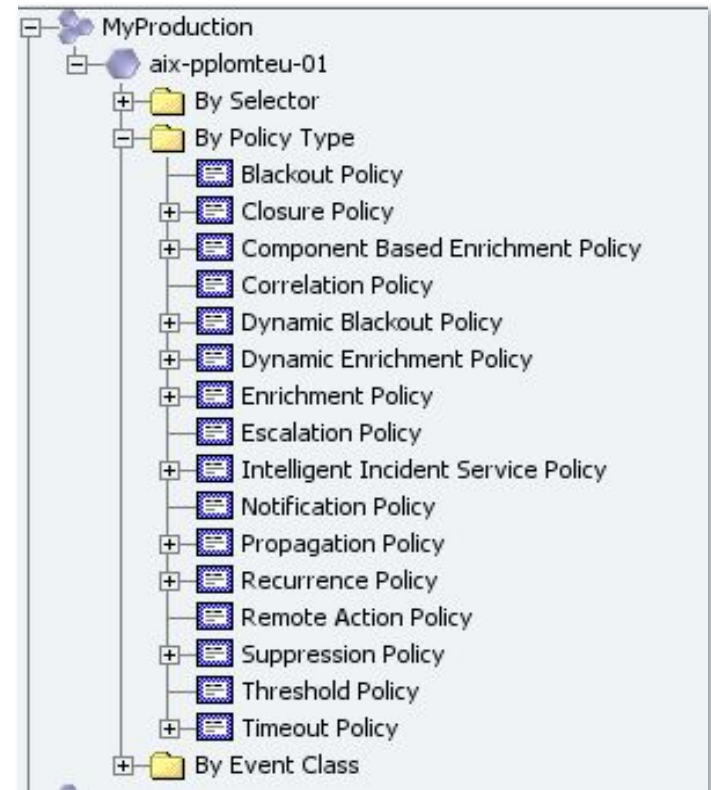


Функциональная схема системы (BPRM)





Механизмы определения

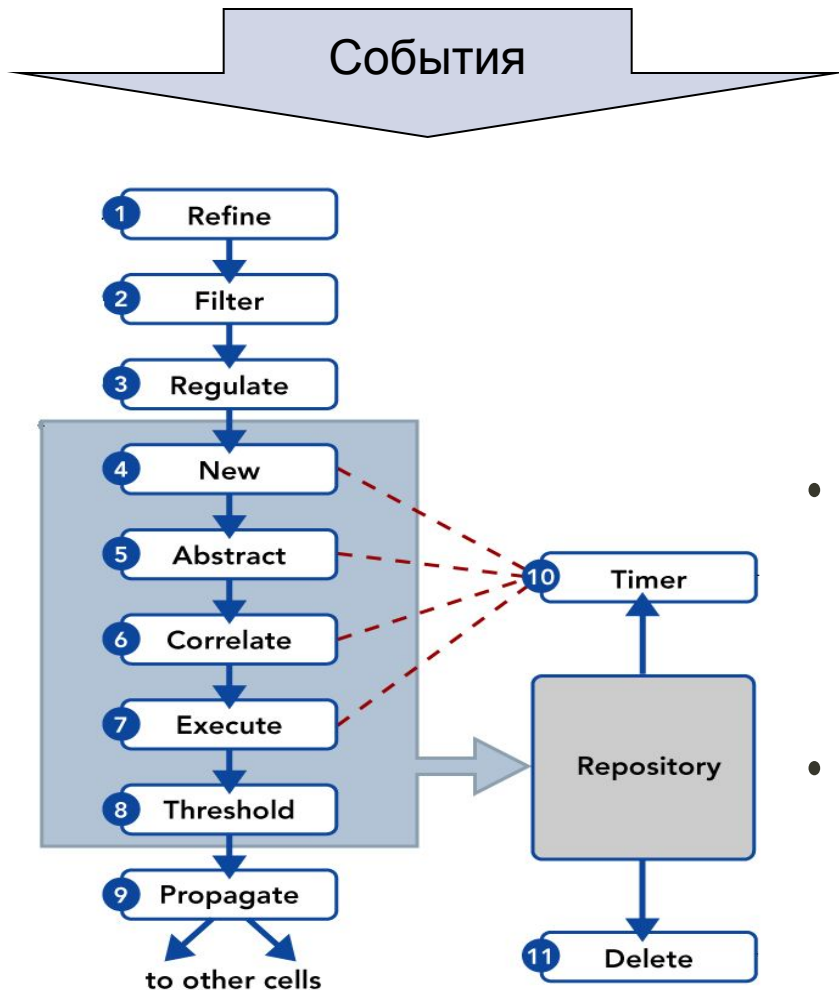


Правила обработки

Фильтр по не типичному поведению, авариям и прогнозируемым событиям

The screenshot shows the BMC ProactiveNet interface in a Mozilla Firefox browser. The main area displays a list of events with various severity levels (Critical, Major, Minor, Informational) and event types. A dropdown menu for 'Event Type' is open, showing options: 'No Filter', 'Alarm', 'Abnormality', and 'Predictive'. The 'Abnormality' option is selected. The event list includes messages such as 'Trunkcard N74C50 down', 'Backup NIC is not responding', 'DISKCLASS - driver fatal error', and 'Security Center has reported a possible violation on Server DEV934'. The interface also shows navigation tabs like 'Reports', 'All Devices', and 'All Monitors', and a 'Welcome Administrator' message.

Severity	Event Type	Time	Event Description	Source
Critical	Abnormality	07/25/09 08:22 AM	Trunkcard N74C50 down	cfs-web-95
Critical	Abnormality	07/25/09 08:22 AM	Backup NIC is not responding	cfs-app-23
Major	Abnormality	07/25/09 08:22 AM	DISKCLASS - driver fatal error	cfs-app-75
Major	Abnormality	07/25/09 08:22 AM	SQL Server/EBF 4667	cfs-web-78
Major	Abnormality	07/25/09 08:22 AM	Security Center has reported a possible violation on Server DEV934	cfs-app-33
Critical	Abnormality	07/25/09 08:22 AM	JOBQUDIS system job manager not running	cfs-app-75
Major	Abnormality	07/25/09 08:22 AM	Disk utilization of /usr/var/admin is 89	cfs-app-75
Critical	Abnormality	07/25/09 08:22 AM	RCM received 002 / GMS023 channel GMS02	cfs-web-95
Major	Abnormality	07/25/09 08:22 AM	Free entries cursor SYSTEM 87	cfs-app-23
Major	Abnormality	07/25/09 08:22 AM	os_create_region: shmget (0xc6005a49):inv_arg	cfs-app-33
Major	Abnormality	07/25/09 08:19 AM	Virus Scan Service is disabled	cfs-app-33
Informational	Abnormality	07/25/09 08:19 AM	Cleanup Process is executing	cfs-app-75
Critical	Abnormality	07/25/09 08:19 AM	IIS Admin Service is disabled	cfs-web-78
Major	Abnormality	07/25/09 08:19 AM	PrintSpooler is offline	cfs-web-95
Major	Abnormality	07/25/09 08:19 AM	Virus Scan Service is not running	cfs-db-09
Major	Abnormality	07/25/09 08:19 AM	Backup NIC is not responding	cfs-app-23
Major	Abnormality	07/25/09 08:19 AM	Virus Scan Service is disabled	cfs-app-33



- **Мощные встроенные функции:**
 - Фильтрация, корреляция и обогащение событий;
 - Возможность интеграции с внешними данными и приложениями;
 - Timer mechanism;
 - Автоматизация реакций на события и предупреждающие действия.
- **Прерывание обработки событий на любом этапе:**
 - Упрощает обработку;
 - Улучшает производительность.
- **Настройка с использованием:**
 - Dynamic Event Management policies для большинства ситуаций
 - Master Rule Language [MRL] для специфичных сценариев обработки.

•Сбор событий от систем:

- CA UniCenter® TNG
- HP-OpenView Network Node Manager
- HP-OpenView Operations
- IBM NetCool Omnibus
- Microsoft® MOM/SCOM
- Tivoli® TEC
- CA Spectrum
- EMC SMARTS (Ionix)
- HP NNMi
- RSA enVision
- Solarwinds Orion NPM
- VMware (vCenter, ESX, ESXi)

•Передача событий в системы:

- CA UniCenter® TNG
- Microsoft® MOM/SCOM
- HP Service Manager
- HP OpenView Network Node Manager
- HP OpenView Operations
- Tivoli® TEC
- Databases

• Средства интеграции событий:

- SNMP
- Log-files
- TCP/UDP client/server
- Telnet adapter
- Windows Event Log
- Command line
- C API (iiSDK)*
 - Client and server API
- Web Services API*
 - Client and server API

* Двухнаправленная интеграция – продукты ВМС могут отправлять и принимать события

Определение корневой причины

Probable Cause Analysis For Selected Event - Mozilla Firefox

http://cfs-010/jsp/RootCause.jsp?ueid=CFS-010-alr-1264

Probable Cause Analysis For Selected Event

Time: 07/25/09 09:15 AM CDT

Device Name:

SmartFilter (Edit)

Event

Time	Device Info	BladeLogic History	Severity	Description	Diagnostics
07/25/09 09:15 AM CDT	cfs-010 Onlin...ng Bill Pay	None		BMC TM ART Transaction Transaction Response Time above 60sec and outside high Hourly Baseline (43.969) for 1 min.	None

Device View All View

Select	Device	BladeLogic History	Num Events	Severity	Score
<input type="checkbox"/>	ORB_App-01:3185	None	5		

Root Cause Analysis Table (highlighted in red):

Select	Time Opened	Monitor	Severity	Description	Score
<input type="checkbox"/>	07/25/09 09:16 AM CDT	ORB_App-01:3185 _Total		Processors Processor Time above 80% and outside high Hourly Baseline (65.0) for 1 min.	
<input type="checkbox"/>	07/25/09 09:16 AM CDT	ORB_App-01:3185 0		Processors Processor Time above 80% and outside high Hourly Baseline (65.0) for 1 min.	
<input type="checkbox"/>	07/25/09 09:16 AM CDT	ORB_App-01:3185 Memory		Hourly Memory Available Bytes, 94.900 MB is below Hourly Baseline	
<input type="checkbox"/>	07/25/09 09:20 AM CDT	ORB_App-01:3185 Health At A Glance		Hourly Health At A Glance Total Processor Utilization, 99.600 % is above Hourly Baseline	
<input type="checkbox"/>	07/25/09 09:24 AM CDT	ORB_App-01:3185 Health At A Glance		Hourly Health At A Glance Memory Usage, 95.360 % of Memory Used is above Hourly Baseline	

ORB_DB-01:3181 None 6 Hourly

CS-WEB-01:3183 None 6 Hourly

rtr-w25-rds565 None 2

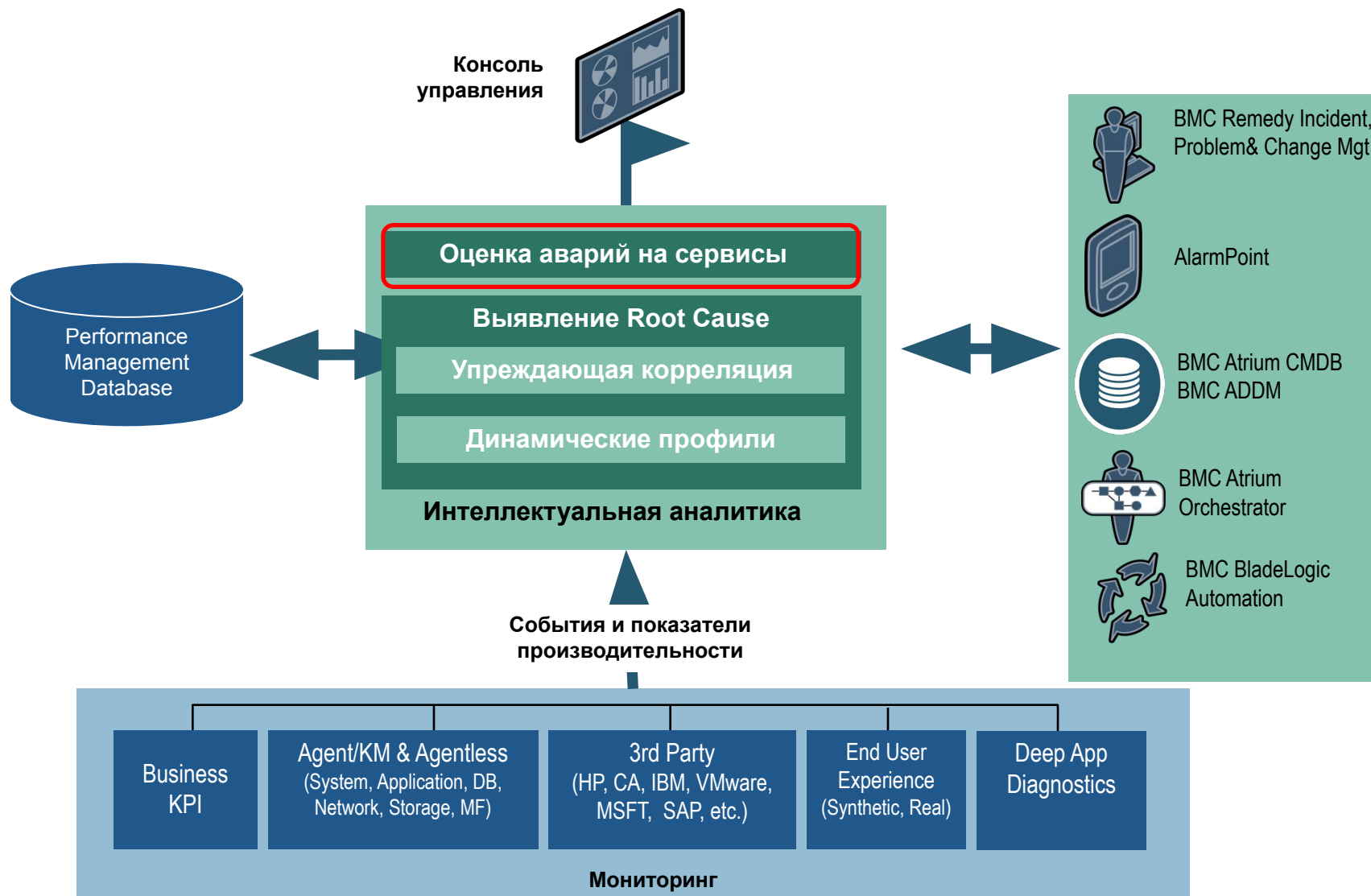
bldemo 00:00 before 1

ORB_APP-02 None 1

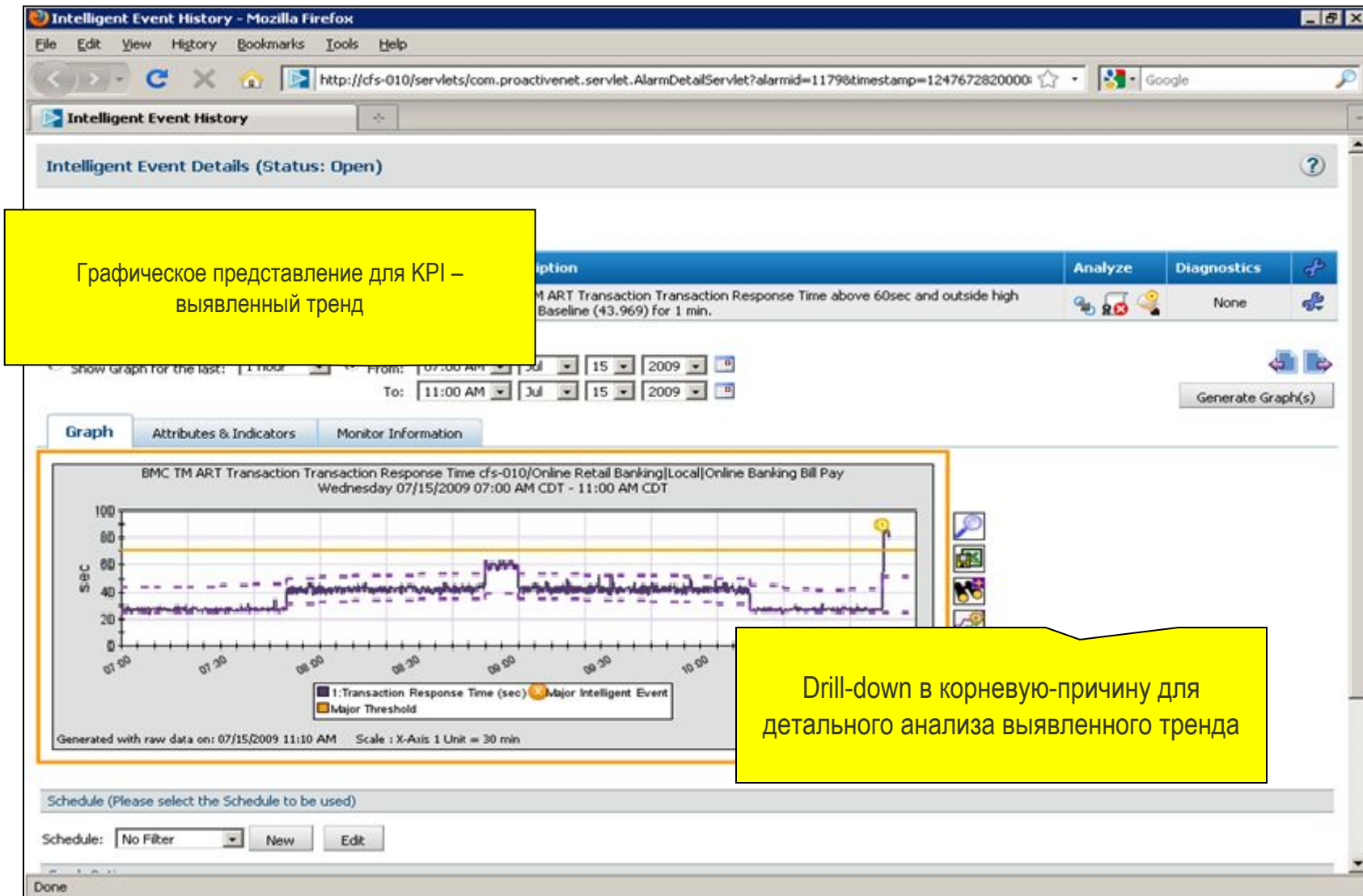
Done

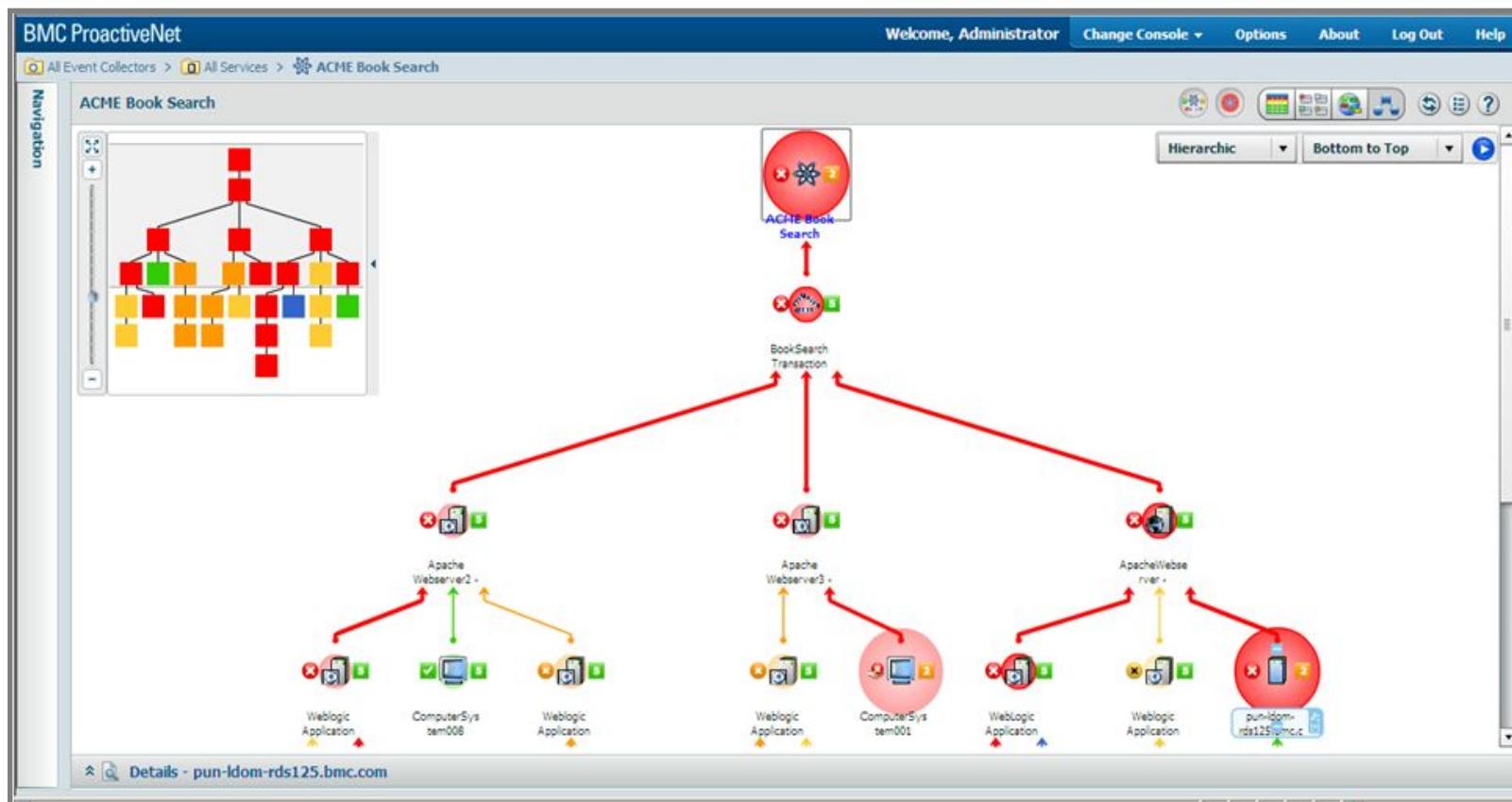
Сервер приложений работает медленно из-за выполнения ряда транзакций

Функциональная схема системы (BPRM)



Нарушенный КРІ сервиса – время выполнения транзакции





Приоритезация событий основанная на влиянии для бизнес-процессов

Интеграция оценки влияния событий с автоматизацией по их обработке

Отображение физических, виртуальных и облачных служб

Приоритезация событий



user@bmcdsm.bmc.com:3084 - BMC Impact Explorer

File Edit View Tools Server Help

Dashboard: services

Events Dashboard Services Administration

Important Components

Component Name	Component Type	Component ID
5 Payroll Service	BMC_BusinessService	RE0050560C63F2hihR
1 Car Insurance	BMC_BusinessService	OS-7589FF057B9B48
2 Accident&Health	BMC_BusinessService	OS-B925D84778E54D
2 Life Insurance	BMC_BusinessService	OS-E598253BD3E749
4 Pizza Ordering	BMC_BusinessService	OS-281C497F57D748
4 Employee Directory	BMC_BusinessService	OS-69E4659E73AB42
2 SiebelApplications	BMC_BusinessService	OS-6BEC12FBFB094

Causal Components

Causes of Important component's status

Component Name	Component Type	Component ID
5 Web Front End	BMC_Application	OS-4604089AA72B

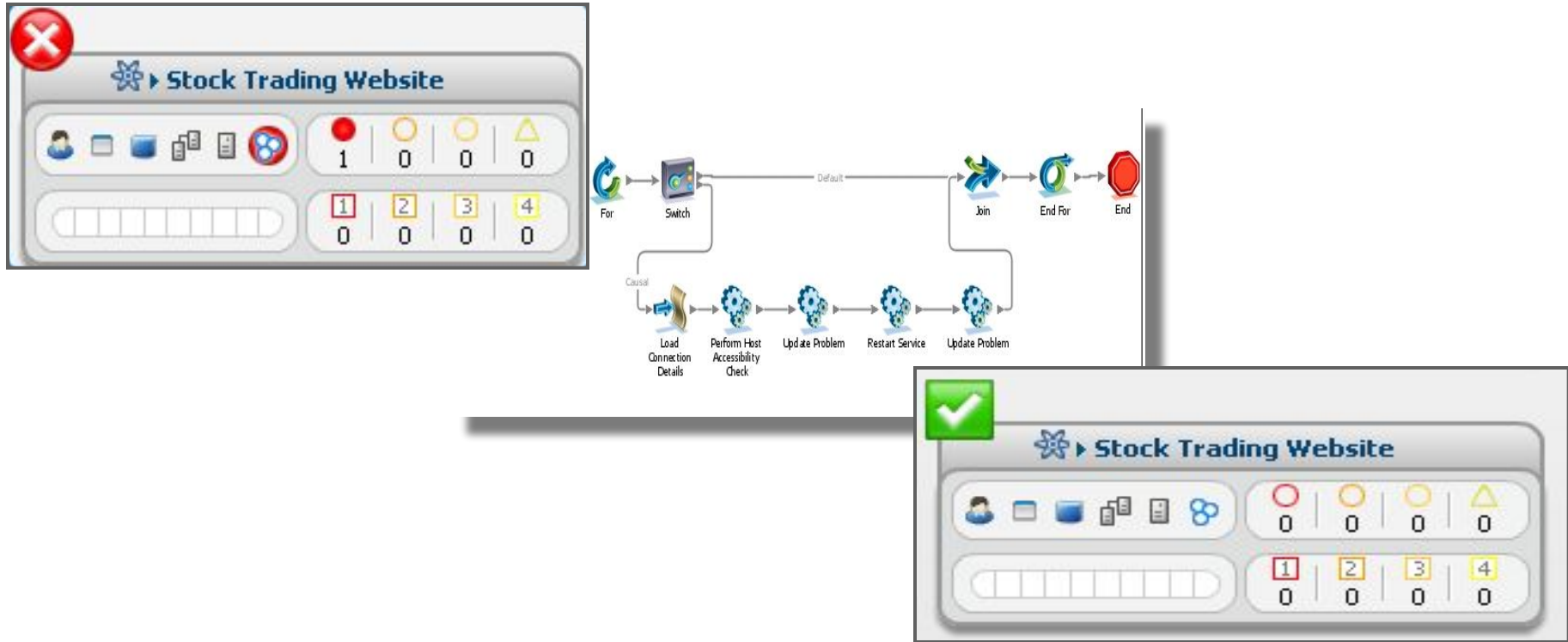
Events for: Web Front End

Status	Priority	Severity	Event Relations	Occurred	Message
○	5	⊗		5/9/08 9:...	

Graph for: Car Insurance

Impact/Cause View (100%)

5/14/08 3:30 AM: BMC-BIX010056I Action Modify Slot Value against event mc.bmcdsm.8245eb2.0 executed.

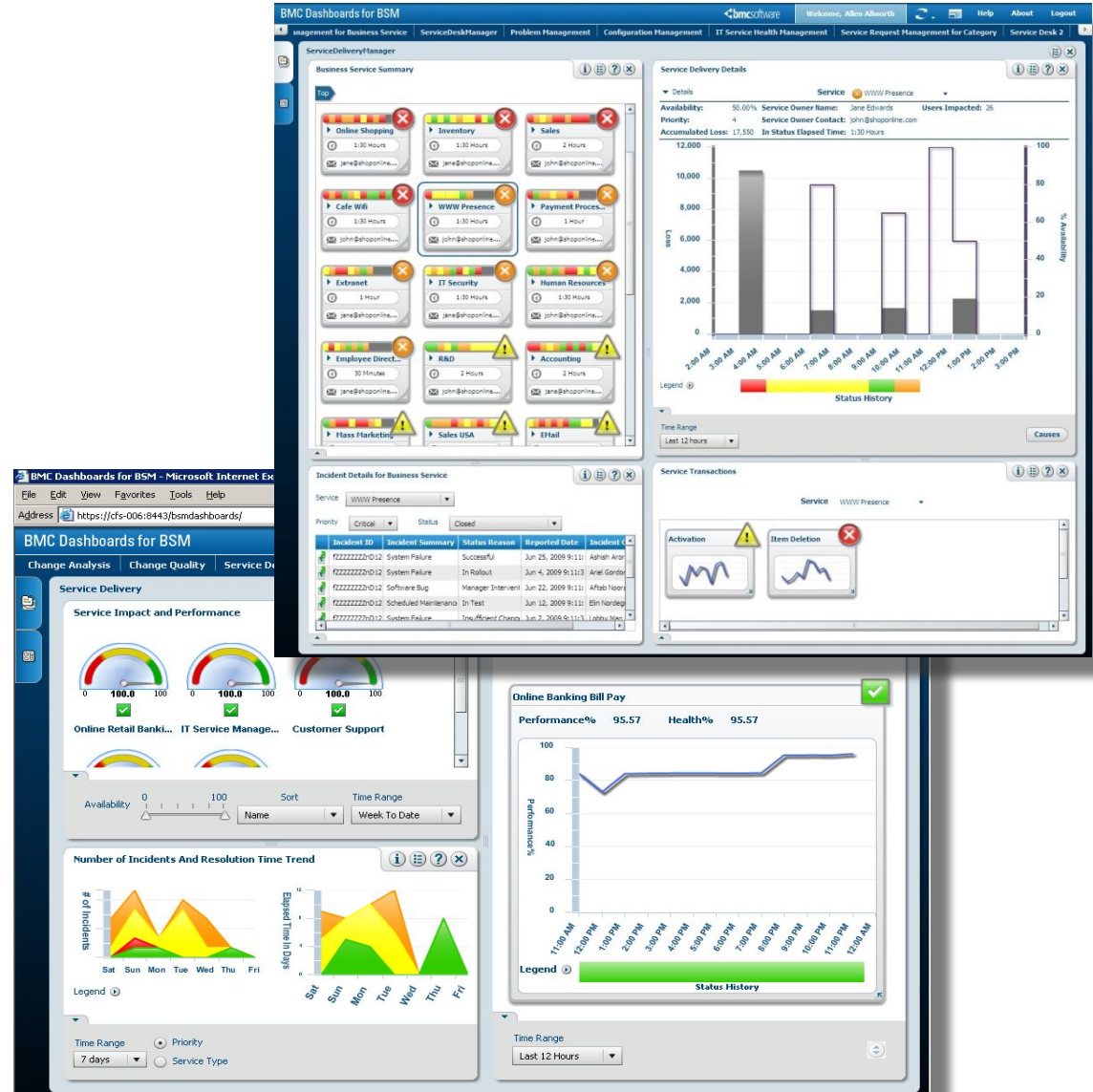


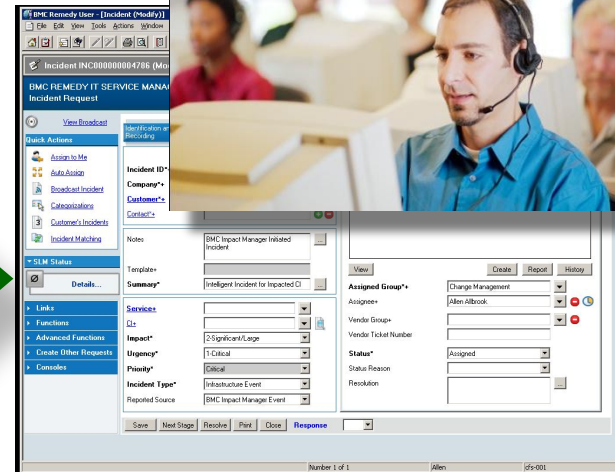
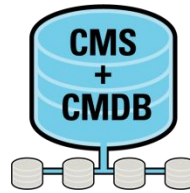
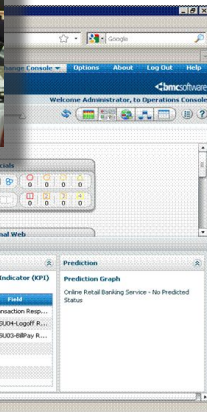
- ✓ Сбор дополнительной диагностики и обогащение событий
- ✓ Стандартная архитектура автоматизации инициации инцидента и изменения управления процессом
- ✓ Выполнение стандартизированной сортировки и восстановление задач

- **Workflows**
 - Manual or Automatic execution
 - Customizable
- **Disk Full**
 - Free up disk space when disk full condition occurs
 - Create Incident if disk full (if deployed)
 - Initiate Change Request Workflow (if deployed)
- **Host Down**
 - Verify host down (uses various methods like ping and traceroute) vs. network connectivity issue
 - ITIL 360 degree verification
 - Create Incident if host not available (if deployed)
- **ESX Host Down (Variation of Host Down)**
 - Restart ESX services if verify ESX host down (vs physical host down vs. network connectivity issue)
- **Failed Tivoli Storage Manager Backup Job (coming in 3.0)**
 - Restart failed TSM backup job
 - Create Incident if TSM backup job failed

Динамические dashboards

- ✓ Консоль выполнения мониторинга в реальном времени и управленческая консоль
- ✓ End to End Service Views – функции, процессы и инструменты
- ✓ Сфокусированное управление KPI
- ✓ Определение тенденций поддержки бизнес - услуг

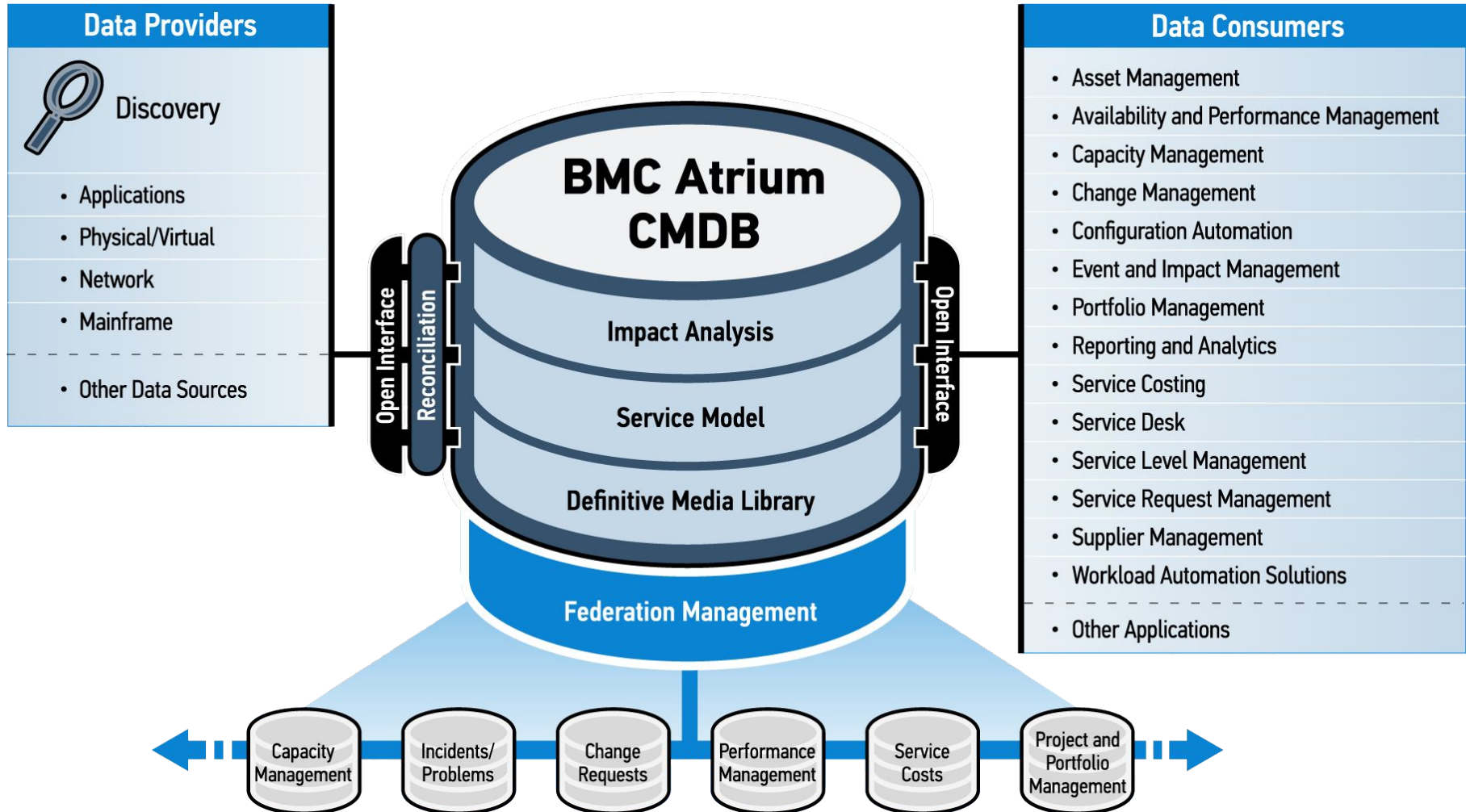




BMC Proactive Operations Console

BMC Remedy Service Desk

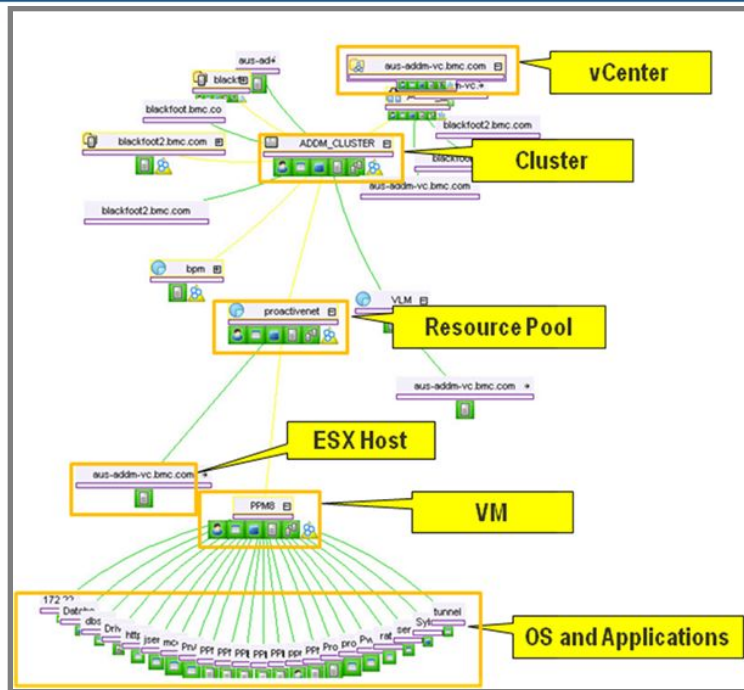
- ✓ Взаимосвязь операций и процессов в соответствии с ITIL
- ✓ Отправка в BMC Remedy Service Desk:
 - ✓ Интеллектуального инцидента с детальной диагностикой и причиной
 - ✓ Оповещения с прогнозом для своевременного уведомления пользователя
- ✓ Информ. о root-case непосредственно в BMC Remedy Service Desk
- ✓ Отслеживание MTTR, обеспечение уровня обслуживания



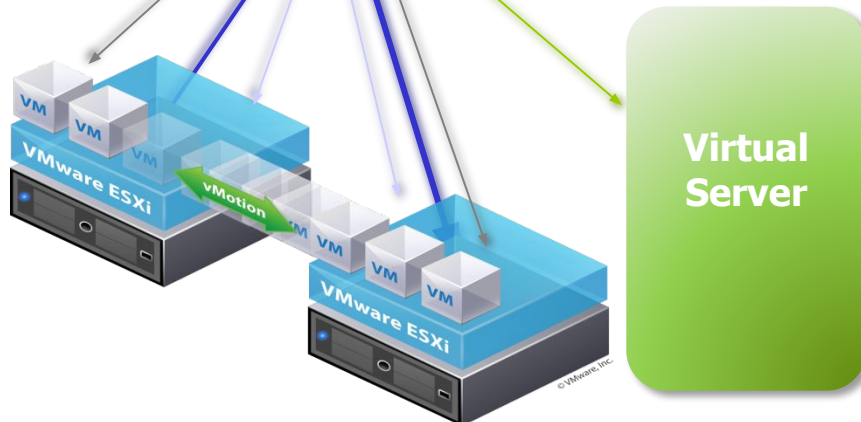


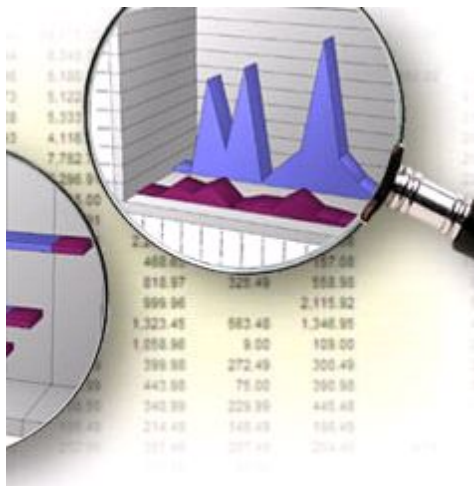
- Поддержка виртуальной среды (clouds)
- Автоматизация упреждающих и других типовых операций/действий
- Интеграция с CMDB (out-of-box)
- PCM храниться в CMDB
- Интеграция с решениями по автоматизации ITSM
- Консолидированная отчетность (с ITSM)
- Масштабируемость
- Средства самообучения при работе с OM
- Единый интерфейс пользователя

Dynamic Virtualization & Cloud Analytics Increase MTBF in Virtual Environments



- Proactively detect capacity issues (excessive motions)
- Generate Accurate Root Cause & Service Impact
 - Populate Real-Time Enterprise Service Models with dynamic virtual & physical relationships
 - Retain baselines to match dynamic virtual & private cloud environments
 - Instantly correlate performance with motions (changes)





- ✓ Регистрация и обработка в многопользовательском режиме информации о качестве работы ИС в централизованном хранилище;
- ✓ Автоматизированный контроль ОМ;
- ✓ Прогнозируемость работы ИТ и эффективные средства контроля и управления;
- ✓ Возможность автоматического выполнения заданных действий для определенных инцидентов;
- ✓ Повышение качества и доступности ресурсов;
- ✓ Унификация технических средств мониторинга;
- ✓ Интеграция системы мониторинга с другими ИС, в т. ч. и с средствами автоматизации процессов ITSM.

Анализ вероятных корневых причин нарушения KPI по сервису



Probable Cause Analysis For Selected Event - Mozilla Firefox

http://cfs-010/jsp/RootCause.jsp

Probable Cause Analysis For Selected Event

Time: 07/25/09 09:15 AM CDT Minus: 1 hour Plus: 30 min Filter

Device Name: Group/Service: None Score: No filter

SmartFilter (Edit)

Оценка для обнаруженных событий

Внешние сетевые события

BladeLogic History	Severity	Description	Diagnostics
None	6	BMC TM ART Transaction Response Time above 60sec and outside high Hourly Baseline (43.969) for 1 min.	None

Device View All View

Select	Device	BladeLogic History	Severity	Score
<input type="checkbox"/>	ORB_App-01:3185	None	5	
<input type="checkbox"/>	ORB_DB-01:3181	None	6	
<input type="checkbox"/>	CS-WEB-01:3183	None	6	
<input type="checkbox"/>	rtr-w25-rds565	None	2	
<input type="checkbox"/>	bldemo	00:00 before	1	
<input type="checkbox"/>	ORB_APP-02	None	1	

Application, Database, Web Server Intelligent Data Events

Show Graphs Create Knowledge Pattern

События по работе ИС

События по конфигурации KE

Done

Детальная диагностика – список процессов и использование CPU



Probable Cause Analysis For Selected Event - Mozilla Firefox

http://cfs-010/jsp/RootCause.jsp?

Probable Cause Analysis For Selected Event

Time: 07/25/09 09:15 AM CDT Minus: 1 hour Plus: 30 min

Device Name: Group/Service: None Score:

SmartFilter (Edit)

Event

Time	Device Info
07/25/09 09:15 AM CDT	cfs-010 Onlin...ng Bill Pay

Device View All View

Select	Device
<input type="checkbox"/>	ORB_App-01:318

Select	Time Opened
<input type="checkbox"/>	07/25/09 09:16 AM CDT
<input type="checkbox"/>	07/25/09 09:16 AM CDT
<input type="checkbox"/>	07/25/09 09:16 AM CDT
<input type="checkbox"/>	07/25/09 09:20 AM CDT
<input type="checkbox"/>	07/25/09 09:24 AM CDT

Select	Device	Score
<input type="checkbox"/>	ORB_DB-01:3181	None
<input type="checkbox"/>	CS-WEB-01:3183	None
<input type="checkbox"/>	rtr-w25-rds565	None
<input type="checkbox"/>	ORB_FS-01:3187	None
<input type="checkbox"/>	bldemo	00:00 before

Detail Diagnostics

Top Processes Windows PATROL for ORB_App-01:3185

Server Time 07/25/09 09:16 AM CDT Agent Time 07/25/09 09:17 AM CDT

Output

```
Sat Jul 25 09:18:00 2009
Process Name      Pid    CPU%  User%  Priv%  CPU Time  Memory Usage  Virtual Mem
sqlplus           1264   67.95 53.05  14.90  1:52:43   1124080 K     28232
ORB-BPExe        588    5.68  3.15   2.53   0:28:09   1005002 K     1059
wmioprsvse       892    3.46  3.27   0.19   0:00:58   27580 K       930
svchost          832    3.27  3.11   0.15   0:32:23   17044 K       790
tomcat5         1556   3.11  3.08   0.04   0:04:23   162432 K     12535
aie             1132   2.04  2.00   0.04   0:00:03   5060 K       478
smss             332    2.00  2.00   0.00   0:00:00   492 K        40
csrss           384    2.00  2.00   0.00   0:00:10   4640 K       271
winlogon        408    1.00  1.00   0.00   0:00:03   3772 K       524
services        456    0.50  0.50   0.00   0:02:50   3768 K       309

Patrol Agent ORB_App-01:3185 time : Sat Jul 25 09:18:00 CDT 2009
```

Back to Top

Close

Score

Score
None
1 min.
1 min.
Baseline

Детализация для выявленного события по загрузке CPU, который обслуживает ORACLE

Группировка объектов по устройствам **PRONET**

Группировка всех KE в спец. дашборды

The screenshot displays the BMC ProactiveNet monitoring interface within a Mozilla Firefox browser. The browser's address bar shows the URL `http://cfs-010/jsp/LayoutPage.jsp`. The page title is "BMC ProactiveNet". The interface includes a navigation bar with "Change Console", "Options", "About", "Log Out", and "Help" buttons. A "Welcome Administrator, to Operations Console" message is visible. The main area contains a grid of 16 monitoring dashboards for various KE objects, each with a status icon (red 'X', orange 'X', or yellow warning triangle) and a set of performance metrics.

Object Name	Status	Metric 1	Metric 2	Metric 3	Metric 4
CFS-DB-35	Red X	1	0	0	0
CFS-WEB-789	Red X	2	0	0	2
CFS-APP-75	Red X	2	0	0	4
CFS-WEB-959	Red X	2	2	0	2
RTR-CFS-BU2	Red X	1	0	0	0
RTR-CFS-BU1	Red X	1	0	0	0
cfs-010	Orange X	0	1	0	6
CFS-APP-33	Orange X	0	4	2	0
CFS-APP-23	Orange X	0	2	2	0
rtr-w25-rds565	Orange X	0	2	0	0
CFS-DB-09	Orange X	0	2	0	0
ORB_App-01:3185	Orange X	0	0	2	6
ORB_APP-02	Yellow Warning	0	0	0	1
bldemo	Yellow Warning	0	0	0	1
ORB_DB-01:3181	Yellow Warning	0	0	0	6
CS-WEB-01:3183	Yellow Warning	0	0	0	5

At the bottom of the interface, a status bar indicates "Transferring data from cfs-010..."

Группировка объектов по устройствам **PRONET**

BMC ProactiveNet - Mozilla Firefox

File Edit View History Bookmarks Tools Help

http://this0037/jsp/LayoutPage.jsp

Most Visited

פרטיות מידע הדואר האלקטרוני

BMC ProactiveNet

Welcome Administrator, to Operations Console

Change Console Options About Log Out Help

Events Console Custom Graphs Views Reports


All Events All Abnormalities All Services All Groups **All Devices** All Monitors

All Devices

Status: No Filter Severity: No Filter

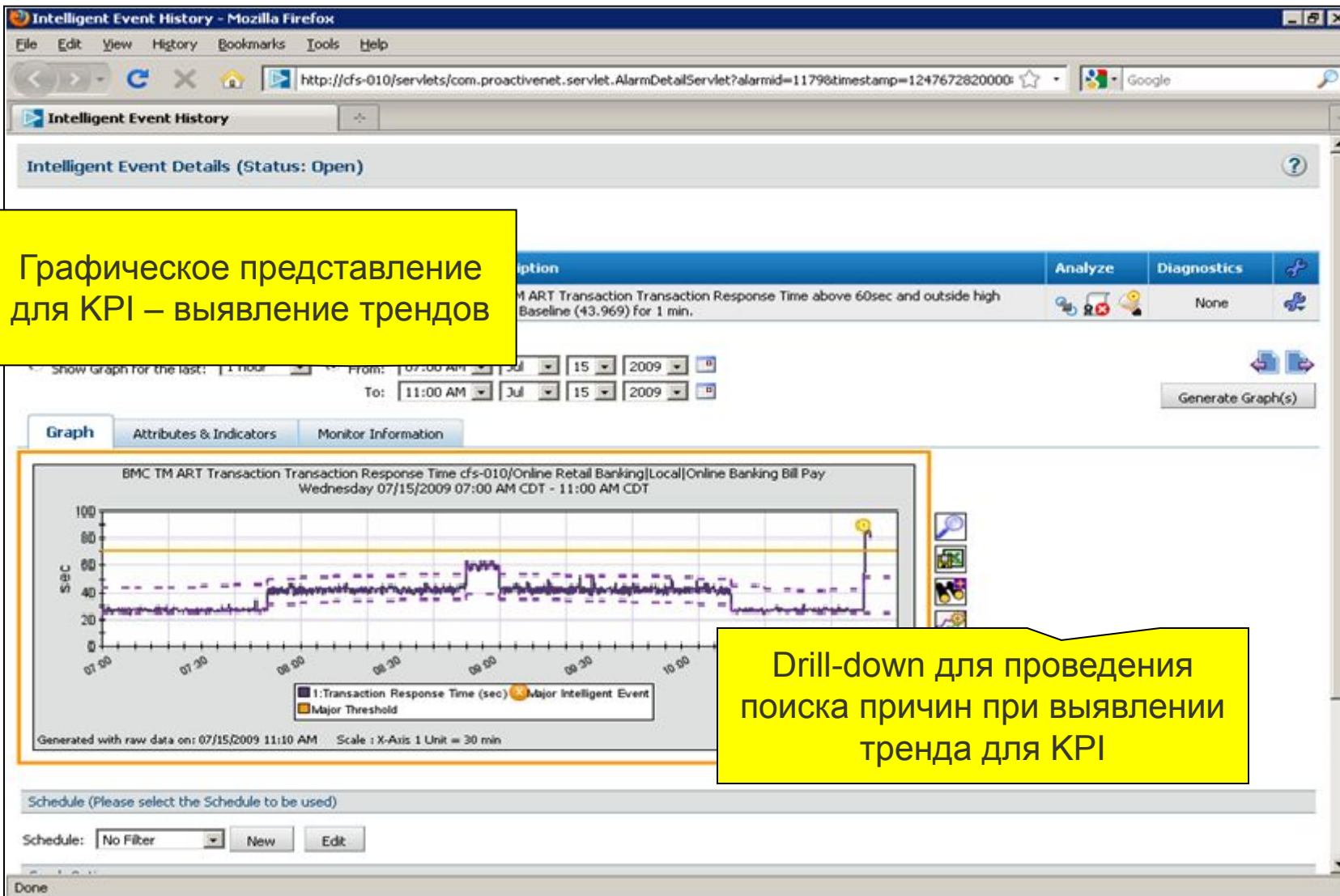
Absolute Time Range Relative Time: No Filter Filter

Groups/Services No Filter Device Name:

Device Name	Agent	Type	✖	⚠	⚡	⚠	⚠	ⓘ	⊗	⚙
THI-EAM-W23-02	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙
THID0017	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙
THID0099.adprod.bmc.com	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙
THIS0013	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙
TLV-VM-PKX-01	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙
delux.isr.bmc.com	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙
heaven	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙
isvm-w28-bpm12.adprod.bmc.com	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙
linux-thi-qa-03	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙
mouse.isr.bmc.com	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙
nasa	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	2	⚙
this0037		Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙
thisol019	N/A	Server	0	0	0	0	0	0	0	⚙

GMT/UTC: Thu 09:02 Israel: Thu 11:02 US Central: Thu 04:02 US Eastern: Thu 05:02 US Pacific: Thu 02:02 India: Thu 14:32 New Zealand: Thu 22:02 Transferring data from this0...

Нарушенный KPI сервиса – время выполнения транзакции



Детальная информация о состоянии сервиса



Drill-down из предыдущего слайда по поиску событий, которые привели к тренду для KPI

Значения метрик для искомого KPI

The screenshot displays the BMC ProactiveNet interface. At the top, there's a navigation bar with 'All Services' and a 'Severity' filter set to '<No Filter>'. Below this, several service cards are visible, including 'Online Retail Banking Service', 'External Web', 'Financials', 'Full Service Brokerage', 'E-Mail', and 'Internal Web'. Each card shows a status indicator (green checkmark) and a set of metrics represented by colored circles and a progress bar.

The 'Details' section for 'Online Retail Banking Service' is expanded, showing four panels:

- Events:** A table with columns for 'Message' and 'Status'. It lists four events related to 'BMC TM ART Transac...' with various status icons (warning, error).
- Summary:** A section titled 'Online Retail Banking Service' with a 'Service' icon. It contains a status indicator (Major - Current Status) and a description: 'Not All Acknowledged - some of this object's events that match the current status of this object, have not yet been acknowledged by operators. Description:'. Below this is a 'Description:' label.
- KPIs:** A section titled 'Latest Key Performance Indicator (KPI) Violations' with a table:

Date	Field
07/25/09 08:13 AM	Transaction Resp...
07/25/09 08:09 AM	CFSU04-Logoff R...
07/25/09 08:09 AM	CFSU03-BillPay R...

- Prediction:** A section titled 'Prediction Graph' with the text 'Online Retail Banking Service - No Predicted Status'.

At the bottom of the interface, a status bar indicates 'Transferring data from cfs-010...'.

Детальная информация о нарушенных KPI для сервиса



The screenshot displays the BMC ProactiveNet web interface. At the top, there are navigation tabs for 'Events Console', 'Custom Graphs', 'Views', and 'Reports'. Below these, there are filters for 'All Events', 'All Abnormalities', 'All Services', 'All Groups', 'All Devices', and 'All Monitors'. The main content area shows three service cards: 'Online Retail Banking Service', 'Sales Force Automation', and 'Stock Trading Website'. Each card has a set of KPI indicators represented by colored circles and a progress bar. A yellow callout box points to these KPIs with the text: 'Drill-down from the KPIs associated with the service'. Below the service cards, there is a 'Details' section with an 'Events' table and a 'Summary' section. A 'KPIs' popup window is open, showing a table of 'Latest Key Performance Indicator (KPI) Violations'.

Date	Field	Path	Value	
07/15/09 09:45 AM	Transaction Response Time	cfs-010/Online Retail Banki...	85	Details
07/15/09 09:43 AM	CFSU04-Logoff Response ti...	cfs-010/Online Retail Banki...	14	
07/15/09 09:43 AM	CFSU03-BillPay Response time	cfs-010/Online Retail Banki...	57	

Transferring data from cfs-010...



ВОПРОСЫ ?

Эл. адрес для дополнительных
вопросов

dep_itsm@pronet.ua