


	<p>Service Management mit hp OpenView</p> <p>Was bietet OpenView speziell für Tru64 und OVMS</p> <p>Alexander Meisel hp OpenView April 2003</p>
---	---


<p>Agenda</p> 
<p>OpenView: Überblick und Architektur</p> <p>Management Lösungen für Tru64 und OVMS Netzwerk, Storage, Event/Performance Mgmt</p> <p>IT Service Management Prozesse und OpenView User Help Desk / Service Desk</p> <p><small>4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 2</small></p>

## Was ist hp OpenView?



**Technologie**, um Rechenzentren (IT Services) optimal zu betreiben



umfassendes, modulares Portfolio von **Software Lösungen** für IT Service Management Lösungen



**ISV** -"unabhängiger" Software Hersteller

4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 3

## hp's IT Service Management Lösung





Management der Wertschöpfung von IT

Management der Services

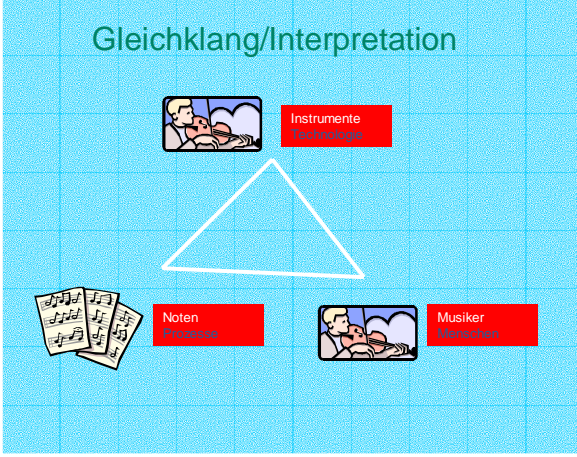
Management der Infrastruktur

4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 4

## The Sound of Music

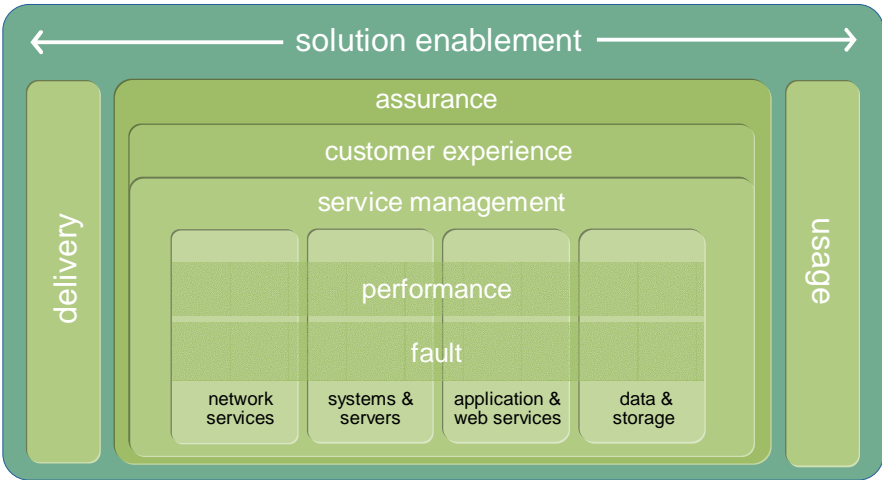



### Gleichklang/Interpretation

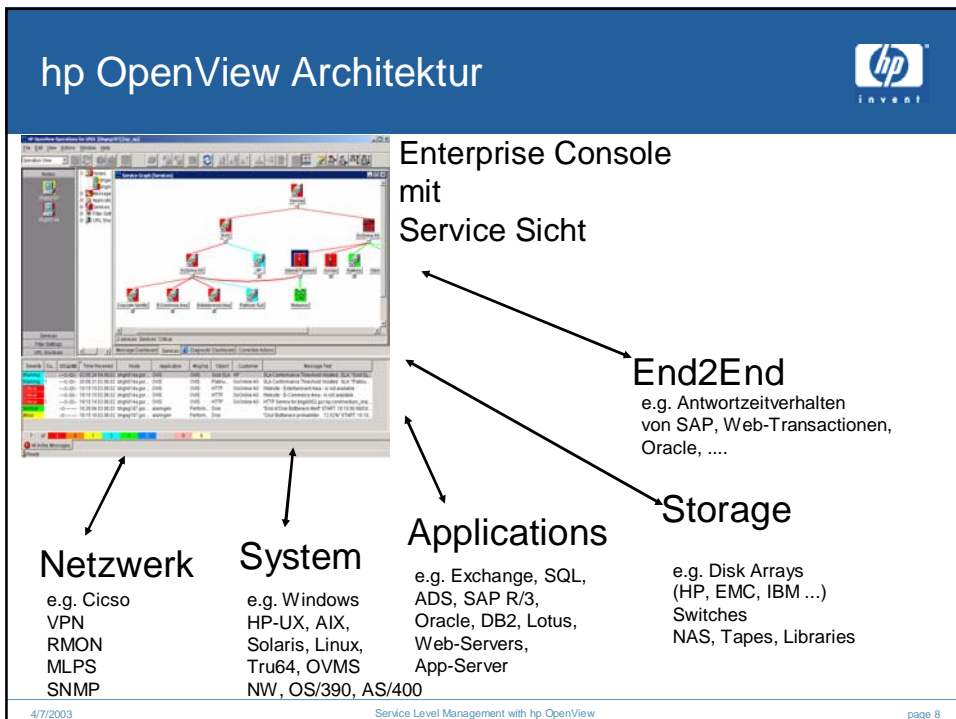


4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 5


## HP OpenView Building Blocks (Module)



4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 6



## OpenView Network Node Manager

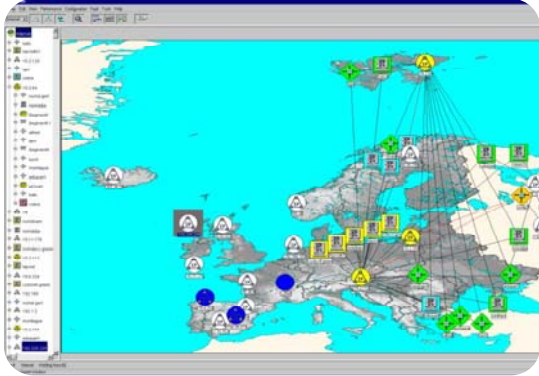


**Netzwerkmanagement**

automatisches Discovery


- Topologiedarstellung
- Status-Abfrage
- Event Korrelation
- Alarm-Browser

Management Server verfügbar auf  
Windows NT/2000, HP-UX, Solaris



4/7/2003
Service Level Management with hp OpenView
page 9

## Netzwerkmanagement – Add-Ons

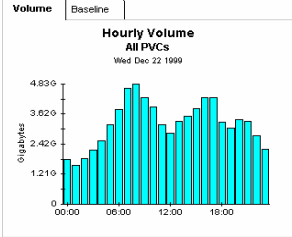


**Extended Topology**  
- VLAN Überwachung und Darstellung

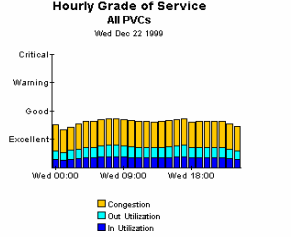
**Problem Diagnosis**  
- Dynamische Pfadüberwachung

**Performance Insight**  
- SLA Monitoring im Netz

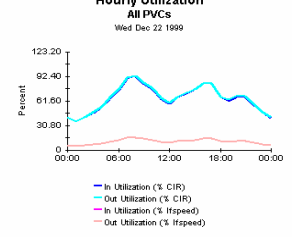
**Hourly Volume**  
All PVCs  
Wed Dec 22 1999



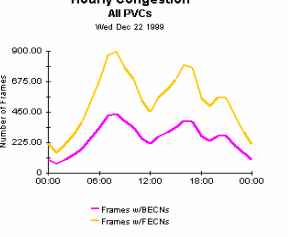
**Hourly Grade of Service**  
All PVCs  
Wed Dec 22 1999



**Hourly Utilization**  
All PVCs  
Wed Dec 22 1999




**Hourly Congestion**  
All PVCs  
Wed Dec 22 1999

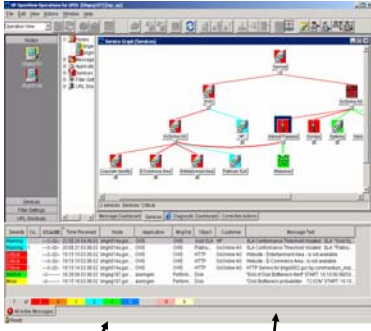


4/7/2003
Service Level Management with hp OpenView
page 10

5

## hp OpenView Architektur





**Enterprise Console mit Service Sicht**

**End2End**  
e.g. Antwortzeitverhalten von SAP, Web-Transactionen, Oracle, ....

**Storage**  
e.g. Disk Arrays (HP, EMC, IBM ...) Switches NAS, Tapes, Libraries


**Applications**  
e.g. Exchange, SQL, ADS, SAP R/3, Oracle, DB2, Lotus, Web-Servers, App-Server

**System**  
e.g. Windows, HP-UX, AIX, Solaris, Linux, Tru64, OVMS, NW, OS/390, AS/400

**Netzwerk**  
e.g. Cisco VPN RMON MLPS SNMP

4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 11

## Storage Management: Backup und Recovery



### OpenView Storage Data Protector

heterogene Backuplösung für UNIX und Windows und Novell

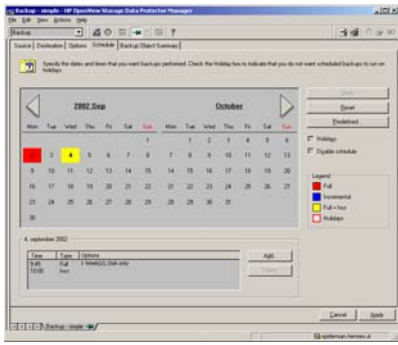
**Tru64:** Agenten verfügbar (auch SAN Backup)  
Online Backup für SAP und Oracle verfügbar

**OpenVMS:** Agenten ab DP 5.1\* verfügbar, auch SAN Backup

Agent für Windows NT (Alpha) verfügbar

Storage Data Protector Server läuft auf HP-UX, Solaris, Windows

\*DP 5.1 für Juni 2003 geplant



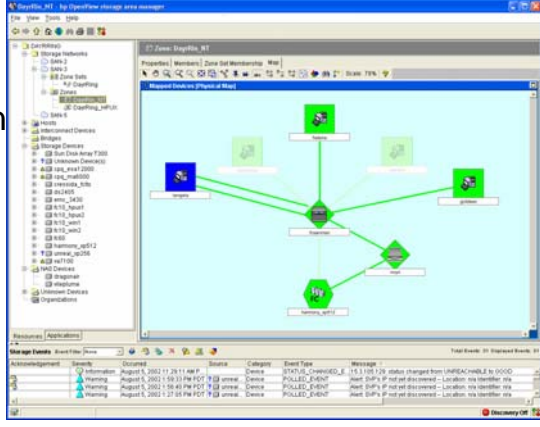
4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 12

## Storage Area Manager

**SAN Management Lösung für heterogene Storage Umgebungen**

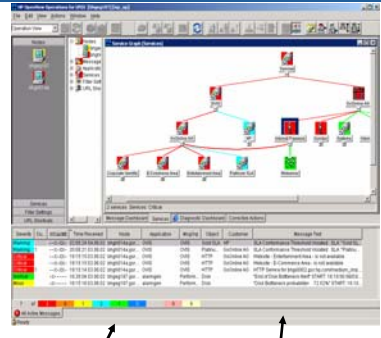
Monitoring  
 Performancemanagement  
 Kapazitätsanalyse  
 Billing  
 LUN Allocation

**Tru64:** Host Agent verfügbar  
**OpenVMS:** Host Agent ab Juli '03 verfügbar



4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 13

## hp OpenView Architektur



**Enterprise Console mit Service Sicht**

**End2End**  
 e.g. Antwortzeitverhalten von SAP, Web-Transactionen, Oracle, ....

**Applications**  
 e.g. Exchange, SQL, ADS, SAP R/3, Oracle, DB2, Lotus, Web-Servers, App-Server


**Storage**  
 e.g. Disk Arrays (HP, EMC, IBM ...), Switches, NAS, Tapes, Libraries






**Netzwerk**  
 e.g. Cisco, VPN, RMON, MLPS, SNMP

**System**  
 e.g. Windows, HP-UX, AIX, Solaris, Linux, Tru64, OVMS, NW, OS/390, AS/400

4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 14

## Agenten Plattformen










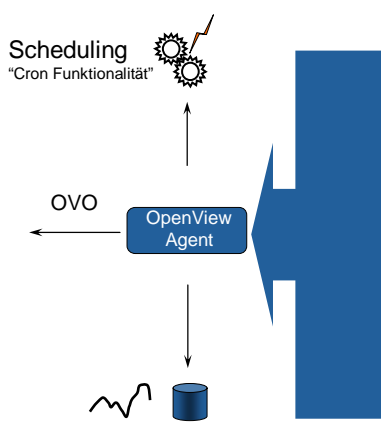
- Windows NT, 2000, XP, 2003
- Solaris
- HP-UX
- AIX
- RedHat, SuSE, Turbo LINUX
- Novell NetWare
- Tru64
- OpenVMS\*
- AS/400, OS/390

\*OpenVMS Agenten sind zertifizierte Partnerlösungen von AppMind, ComTek, Inactweb

4/7/2003
Service Level Management with hp OpenView
page 15

## unterschiedlichste Datenquellen





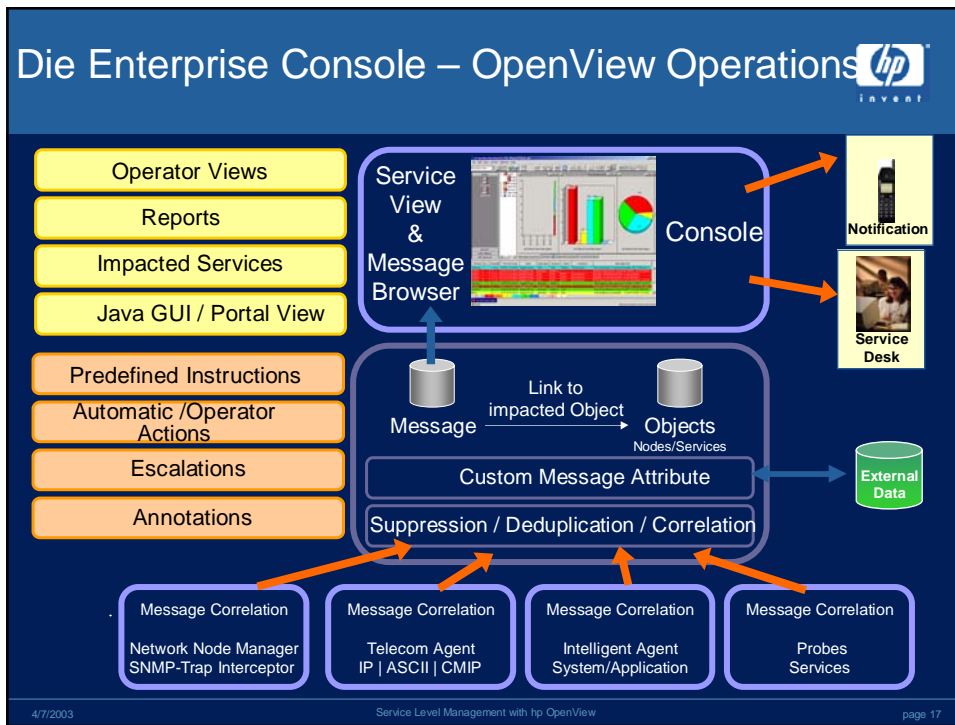
**Performance-Datenbank**  
30 Golden & Plattform specific Metrics

- Logfiles / EventLogs**  
z.B. Applikationen, Systemlogs (Unix/NT)
- Schwellwertüberprüfung**  
z.B. Filesystem, Prozesse, Platten, Perf.Werte
- Netzwerk-Alarme ("Traps")**  
z.B. Cisco Router, USV-Traps, Drucker
- WMI-Datenbank**  
z.B. Instanzen, Events
- Anwendung/Skript Meldungen**  
z.B. Eigene Skripte, Smart PlugIns (SAP)


**Meldungskorrelation**  
z.B. Zusammenfassung identischer Meldungen
































4/7/2003
Service Level Management with hp OpenView
page 16






## Aktuelle SmartPlugins

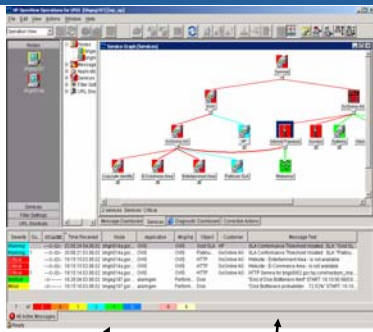


E-Commerce Infrastruktur	   
ERP- / CRM- Infrastruktur	  
Messaging Infrastruktur	  
Middleware Infrastruktur	    
Internet Infrastruktur	     
Datenbank Infrastruktur	    
OS Infrastruktur	    

4/7/2003
Service Level Management with hp OpenView
page 19

## hp OpenView Architektur





**Enterprise Console mit Service Sicht**

**End2End**  
e.g. Antwortzeitverhalten von SAP, Web-Transactions, Oracle, ....

**Applications**  
e.g. Exchange, SQL, ADS, SAP R/3, Oracle, DB2, Lotus, Web-Servers, App-Server

**Storage**  
e.g. Disk Arrays (HP, EMC, IBM ...), Switches, NAS, Tapes, Libraries

**Netzwerk**  
e.g. Cisco, VPN, RMON, MLPS, SNMP

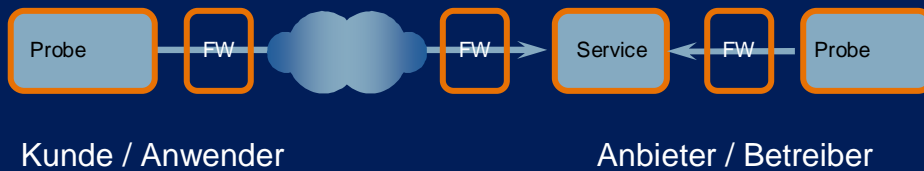
**System**  
e.g. Windows, HP-UX, AIX, Solaris, Linux, Tru64, OVMS, NW, OS/390, AS/400

4/7/2003
Service Level Management with hp OpenView
page 20

## Service Verfügbarkeits- und Leistungsmessung aus Sicht des Kunden (E2E)



- Aktives Testen der Services von unterschiedlichen Lokationen aus
- Unterschiedliche Bewertung der Messergebnisse, SLOs und SLAs je nach Kunde
- Bereitstellung der Ergebnisse zum Monitoring, Analyse und Nachweis (Reporting) von SLAs



4/7/2003

Service Level Management with hp OpenView

page 21

## Aktive Messung und Bewertung



Objective Service Group	Operator	NOT Metric	Condition	Service Level	Operator	Units
HP%_HTTP	!	AVAILABILITY	>	90.00	!	%
HP%_HTTP_TRANS	AND	AVAILABILITY	>	90.00	!	%
HP%_HTTP_TRANS		HTTP_TRANS_RESPONSE_TIME	>	43		Seconds

- **Service Level-Verfehlungen** sowie **Alarmzustände** und sendet Alarme an Management-Tools
- Konfigurierbare Servicezeiten
- Verkehrskurven verhindern Alarmspitzen
- **SLA-Bewertungen** durch Verknüpfung mehrerer SLOs

4/7/2003

Service Level Management with hp OpenView

page 22

## Auswertungen der Service Qualität



- Service Monitoring
- Service Analyse
- Service Reporting

Monitoring



Analyse

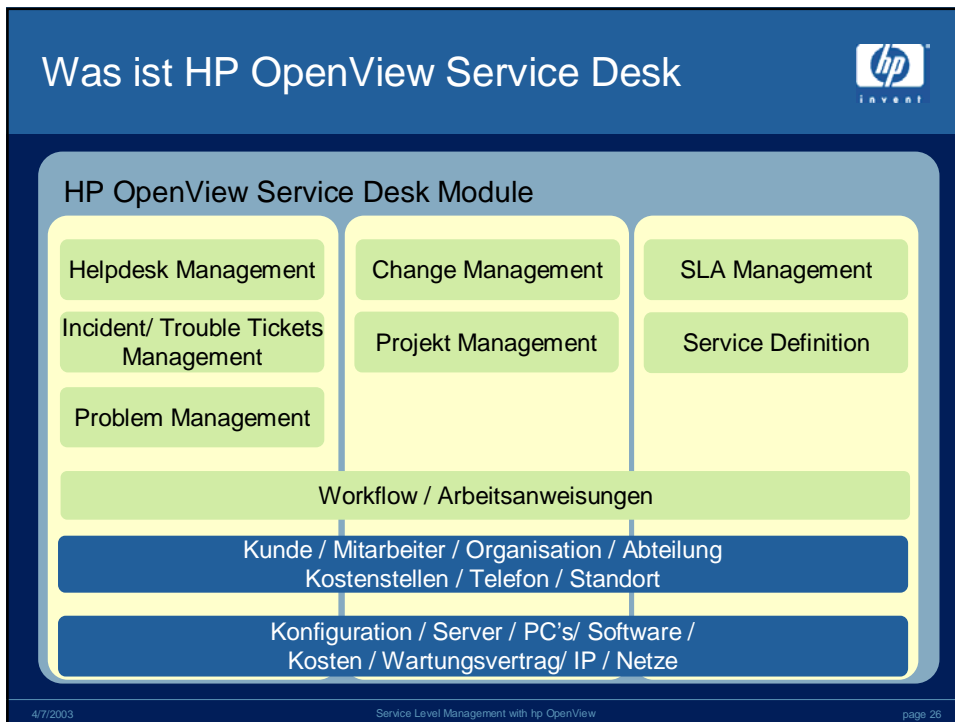
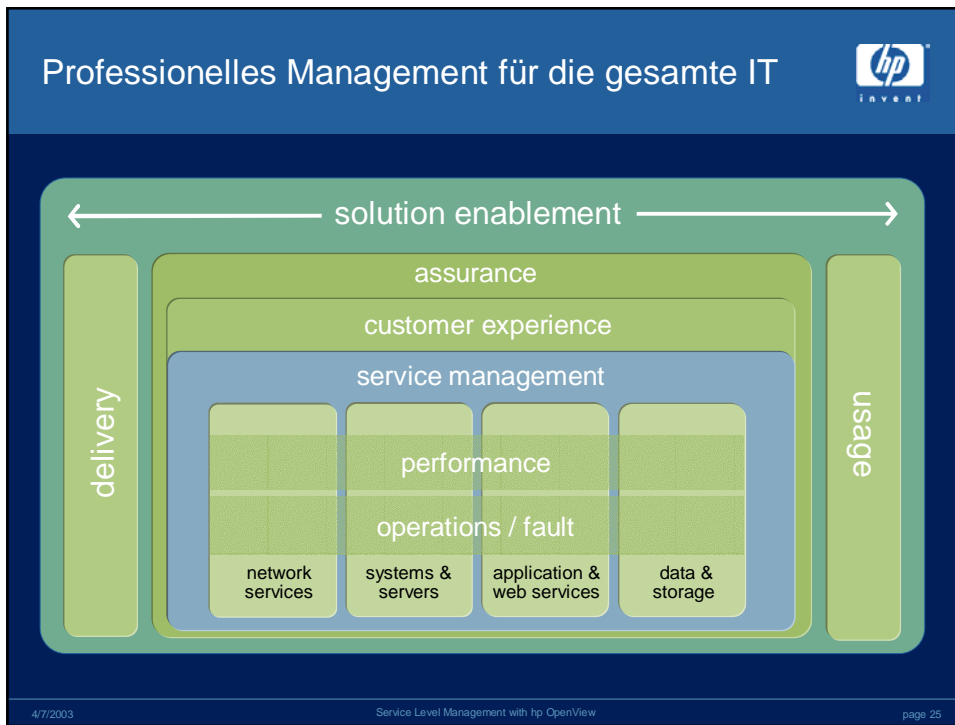


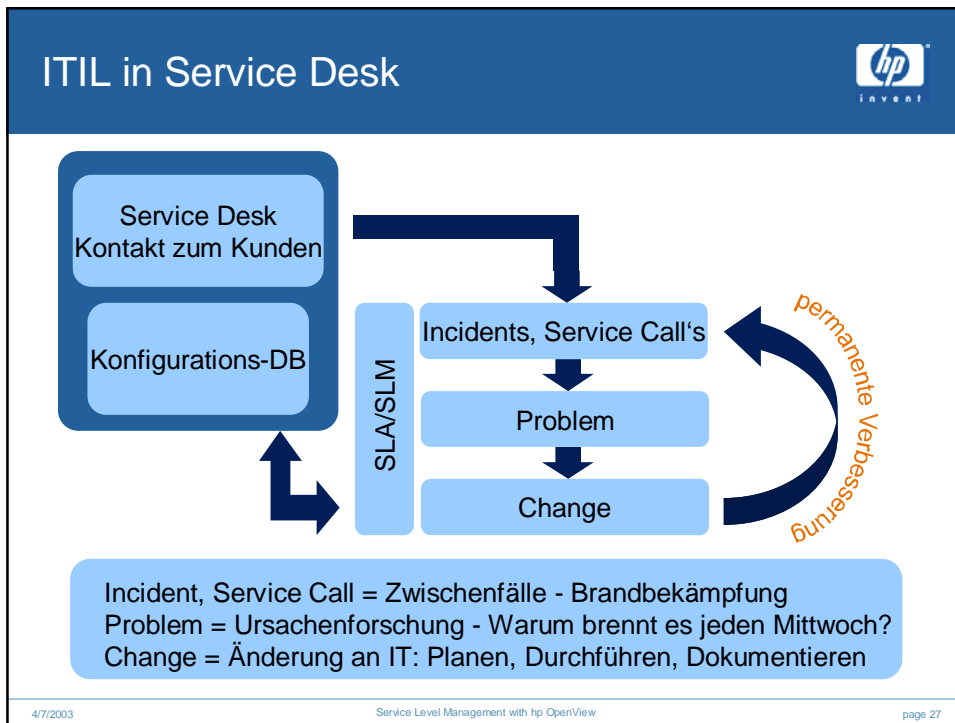
Reporting



4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 23







## Deutsche Referenzkunden



index  e-plus  Engineering with Passion  bertrandt

Deutsche Post   Landesamt für Datenverarbeitung und Statistik Nordrhein Westfalen

Heraeus  HERAUS

 Continental  Dortmunder Stadtwerke RB Presse-Data  isis


amigon  MAN  RAG INFORMATIK  FESTO  GIE

vodafone  Berlinat  SIEMENS  Global Information Technology and Consulting GmbH

VICTORIA VERSICHERUNG AG  PORSCHE  SÜD-DATA

4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 29

## Return of Invest: Was bringt OpenView?



- erhöhte IT Effizienz
- gesteigerte IT Produktivität
- gesteigerte End User Produktivität
- reduzierte Ausfallzeiten

4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 30

## Kontrollierte Qualität durch hp OpenView



Befreiung von Routinetätigkeiten entlastet Mitarbeiter

Beispiel: BARCLAYS GLOBAL INVESTORS\*

Netzwerk                    statt 3.5 FTE\*\*    1.0 FTE\*\*

Server Operating        statt 9.0 FTE\*\*    6.0 FTE\*\*

Reduce Downtime      40%

daraus folgte 5% Produktivitätssteigerung der End-User

\*Quelle: IDC ROI Studie, Oktober 2002

\*\*FTE=Full Time Employee

4/7/2003

Service Level Management with hp OpenView

page 31

## Kontrollierte Qualität durch hp OpenView



Befreiung von Routinetätigkeiten entlastet Mitarbeiter

Beispiel: ATMOS Energy Corporation (2500 Mitarbeiter)\*

Netzwerk Troubleshooting    statt 1.0 FTE\*\*    0.5 FTE\*\*

Server Operating                statt 3.0 FTE\*\*    1.0 FTE\*\*

\*Quelle: IDC ROI Studie, Oktober 2002

\*\*FTE=Full Time Employee

4/7/2003

Service Level Management with hp OpenView

page 32




## Professionelle Unterstützung






4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 33

## Zusammenfassung



OpenView bietet modulare  
 Lösungen im  
**Bereich IT Service Management**  
 (more than NNM)

Die **Alpha** Installed Base lässt  
 sich **komplett** in OpenView  
**integrieren**



**HP OPENVIEW**

Works | Right | Now

**SLM und Nachweis** der  
 erbrachten Leistung ist  
 Kernfunktionalität von  
 OpenView

4/7/2003 Service Level Management with hp OpenView page 34