



Weet u welke performance uw eindgebruikers ervaren?

Blijven de responsetijden van uw applicatiefuncties wel binnen de afgesproken service-levels?

Ymonitor is één van de Ketenbewaking™ oplossingen van Ymor. Met onze Ketenbewaking™ oplossingen kunt u uw bedrijfsprocessen bewaken en de kwaliteit, performance en beschikbaarheid van uw applicaties optimaliseren.

Met Ymonitor kunt u de performance en beschikbaarheid van uw applicaties continu vanuit eindgebruikersperspectief monitoren. Zo krijgt u inzicht in de stabiliteit en prestaties van uw applicaties.



### Metten wat de eindgebruiker ervaart

Prestaties van uw applicaties zijn het meest objectief te meten op de plek van de eindgebruiker. Deze merkt als eerste wanneer uw ICT-keten niet meer goed presteert. Wanneer applicaties te traag werken of wanneer zich verstoringen voordoen ontstaat er bij de eindgebruiker een onbevredigend, ongelukkig gevoel. Dit gevoel is gebaseerd op subjectieve waarnemingen als, "wat is deze website traag!", "waarom kan ik niet inloggen?". Om deze gevoelens te kunnen beoordelen, zullen er metingen moeten plaats-

vinden vanuit het perspectief van de eindgebruiker. Hierbij worden subjectieve waarnemingen uitgedrukt in kwantitatieve meetwaarden. Door te meten hoe lang het duurt om in te loggen of hoe lang het duurt voordat een klant is opgezocht in Siebel kan dit objectief beoordeeld worden. Deze metingen zijn representatief voor de prestatie die uw eindgebruikers ervaren.

Deze tabel geeft per bedrijfsproces de gemiddelde responstijd en beschikbaarheid weer.

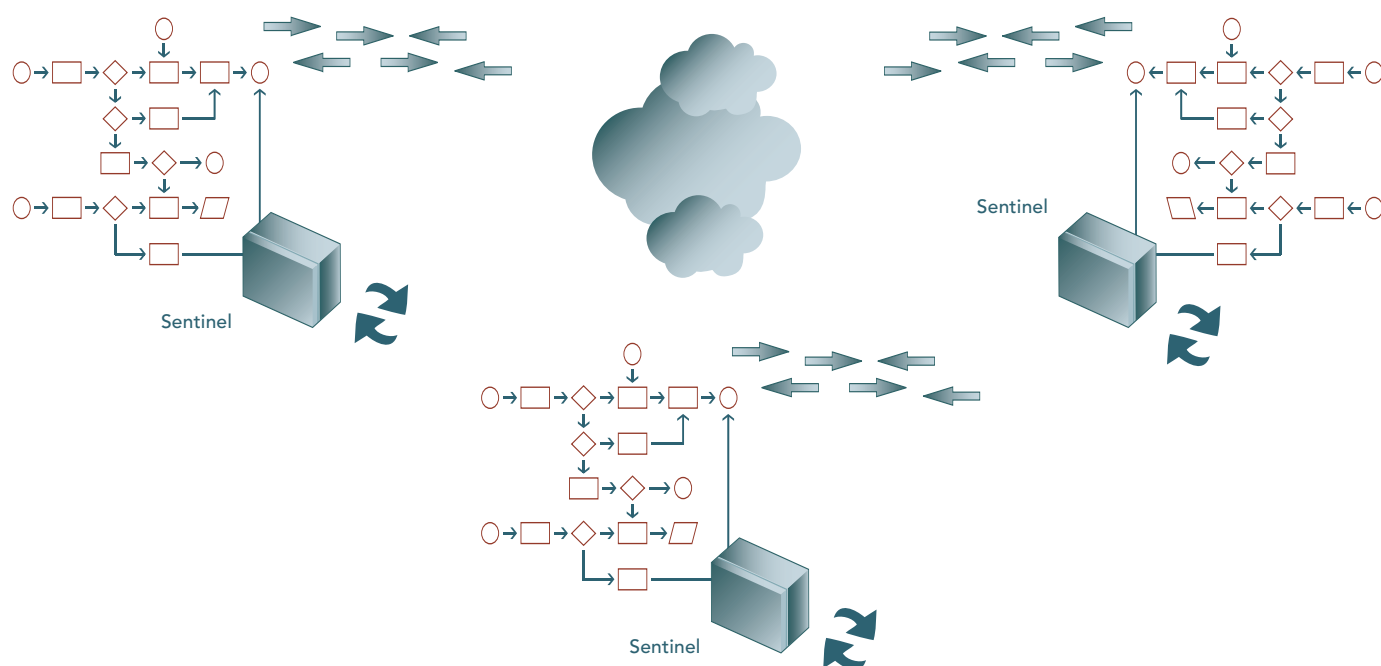
|                   | Wo 03 Jan |       | Do 04 Jan |       | Vr 05 Jan |       | Za 06 Jan |      | Zo 07 Jan |       | Ma 08 Jan |       | Di 09 Jan |       |
|-------------------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|------|-----------|-------|-----------|-------|-----------|-------|
| Openen applicatie | 0.144     | 99,6% | 0.114     | 100%  | 0.137     | 100%  | 0.138     | 100% | 0.152     | 100%  | 0.132     | 100%  | 0.118     | 100%  |
| Inloggen          | 1.308     | 85,6% | 2.236     | 84,5% | 0.742     | 96,2% | 0.219     | 100% | 0.347     | 93,6% | 1.097     | 93,6% | 0.913     | 93,6% |
| Opzoeken klant    | 2.744     | 84,4% | 5.951     | 75,0% | 0.552     | 92,4% | 0.387     | 100% | 0.484     | 96,2% | 0.501     | 92,8% | 1.398     | 95,1% |
| Bewerken klant    | 2.304     | 83,7% | 4.076     | 84,5% | 2.728     | 95,8% | 1.048     | 100% | 1.224     | 95,1% | 2.005     | 92,0% | 1.926     | 93,6% |
| Afsluiten         | 0.366     | 99,6% | 0.922     | 99,5% | 0.445     | 100%  | 0.212     | 100% | 0.227     | 100%  | 0.627     | 100%  | 0.392     | 100%  |

## Overgang tot proactief beheer

De meetwaarden van Ymonitor worden minimaal een jaar bewaard om trendanalyses uit te kunnen voeren. Op basis van een periode kunnen er rapportages gegenereerd worden van de beschikbaarheid en performance van uw ICT-keten. Uw ICT-keten kan dan over een langere periode bewaakt worden. Zo kan op basis van historische gegevens, voorspeld worden wanneer zich beschikbaarheidsproblemen kunnen gaan voordoen, bijvoorbeeld wanneer de responstijden geleidelijk steeds hoger worden. Door het instellen van Early Alert Points op deze meetwaarden kunnen verstoringen voorkomen

worden. Een Early Alert Point genereert een waarschuwing wanneer responstijden te veel afwijken van de trend. Op dat moment kan er op tijd worden ingegrepen om zo een verstoring te voorkomen. Op deze manier biedt Ymonitor u de mogelijkheid om over te gaan tot proactief beheer. Wanneer een trendlijn te snel stijgt, kan er proactief gereageerd worden op eventuele verstoringen en het overschrijden van bepaalde normen. Dit leidt uiteindelijk tot een transitie van reactief naar proactief beheer in het kader van ITIL.

 Het bedrijfsproces wordt per locatie elke 15 minuten uitgevoerd.



## Hoe meten wij eindgebruikerservaring?

Het meten van eindgebruikerservaring gebeurt geautomatiseerd. Met behulp van vooraf opgenomen scripts worden bepaalde bedrijfsprocessen uitgevoerd die representatief zijn voor uw eindgebruikers. Door de scripts op vooraf gedefinieerde intervallen af te spelen krijgt u inzicht in de performance en beschikbaarheid die uw eindgebruikers ervaren. Tijdens het afspelen van de scripts bewaken onze Sentinels bij elke tussenstap de performance en beschikbaarheid van uw ICT-keten. Sentinels zijn speciale meetinstrumenten die op verschillende locaties binnen uw ICT-keten geïnstalleerd kunnen worden. De Sentinels registreren de responstijden, beschikbaarheid en systeemmetrieken zoals het geheugengebruik en de processorbelasting. Op basis van deze informatie kan de oorzaak van verstoringen achterhaald worden. Wanneer Ymonitor niet precies kan vaststellen waar de problemen veroorzaakt worden, bieden Yvalidate en Ytune uitkomst.

## Verkorten van Mean Time to Repair

Ketenbewaking™ zorgt voor continue performancemetingen op verschillende punten binnen uw ICT-keten. Op het moment dat responstijden service-levels overschrijden, zal een alarmmelding per e-mail, sms of in uw eigen incidentmanagementsysteem worden afgegeven. Verstoringen worden op deze manier snel gedetecteerd en de Mean Time to Identify, de tijd om een verstoring te vinden, wordt aanzienlijk verkort. Er hoeft niet meer onnodig lang gezocht te worden naar de oorzaak van de verstoring en het probleem kan snel bij de verantwoordelijke IT-organisatie worden neergelegd. De Mean Time to Repair, ofwel de tijd die nodig is om een probleem op te lossen, is hierdoor eveneens korter. Deze efficiencyverbetering levert u een aanzienlijke kostenbesparing op.

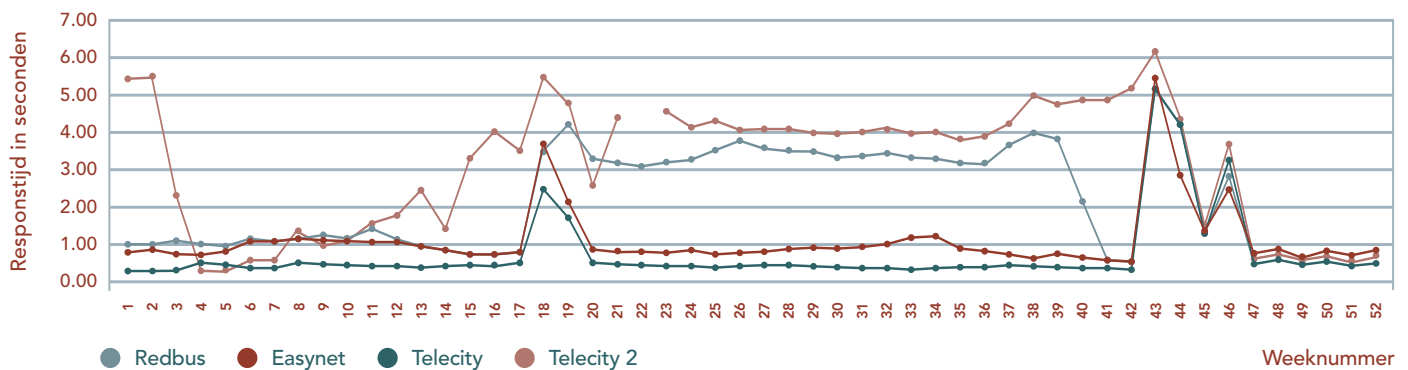
## SLA-Management

Ketenbewaking™ biedt de mogelijkheid voor het beheersen van uw Service Level Agreements (SLA's). In SLA's zijn garanties voor beschikbaarheid, responstijden en oplostijden vastgelegd. IT-beheer heeft de taak deze te beheren en zorg te dragen voor de juiste beschikbaarheid en prestatie van uw applicaties. Op basis van SLA's worden Key Performance Indicators (KPI's) opgesteld en kan gemeten worden of de SLA's behaald worden. Door continu op verschillende punten in uw ICT-keten eindgebruikershandelingen uit te voeren wordt gemeten of uw ICT-keten de gewenste prestatie wel kan waarborgen.

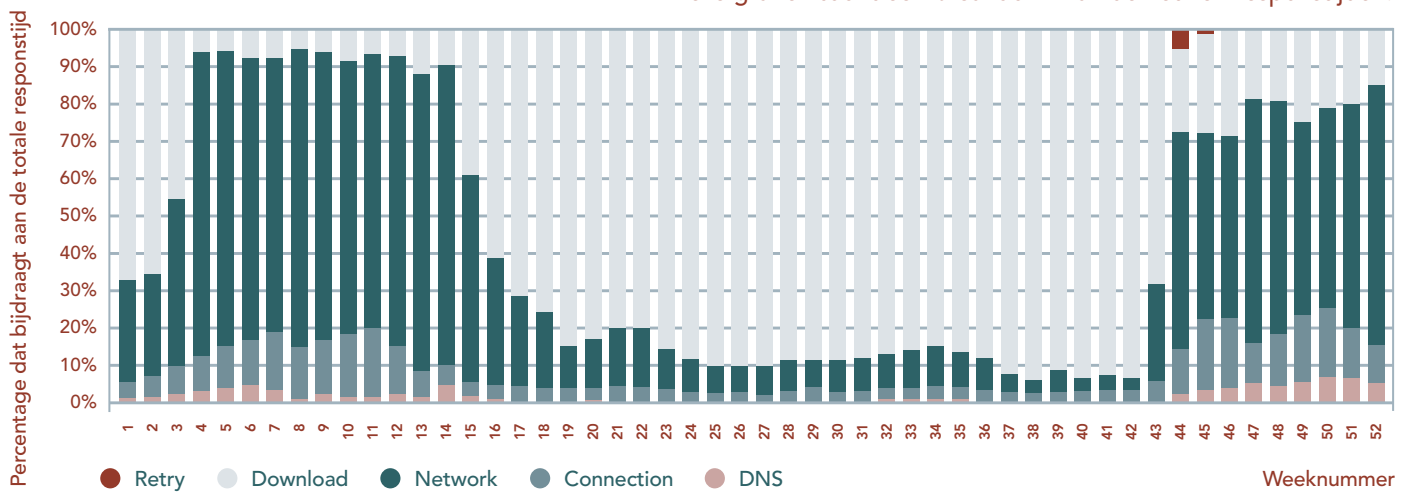
## Aansluiting bij ITIL

ITIL is een gevestigd begrip binnen IT-management. Veel van onze klanten werken in een ITIL of op een ITIL gebaseerde IT-omgeving. De meldingen van incidenten en trends sluiten aan bij het Incident en Problem Management van ITIL. Daarnaast ondersteunen de week-, maand- en jaarrapportages die Ymonitor genereert de Change, Release, Capacity en Service Management processen. In combinatie met de expertise van onze consultants, die gediplomeerd zijn in ITIL, past Ymonitor perfect bij uw ITIL beheerprocessen.

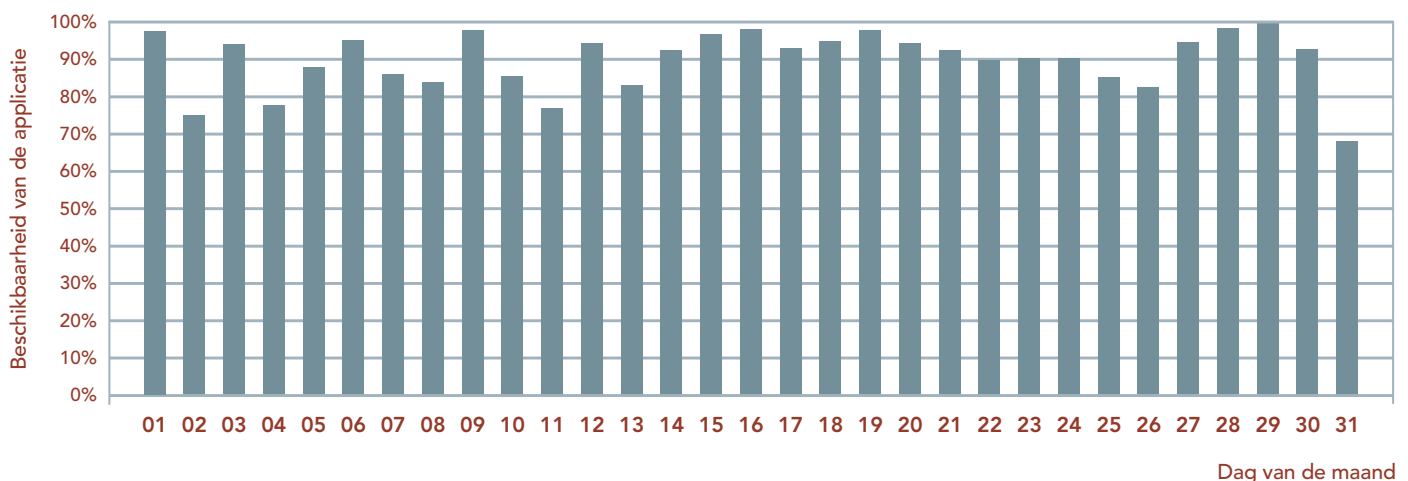
Deze grafiek toont de responstijden per meetlocatie.



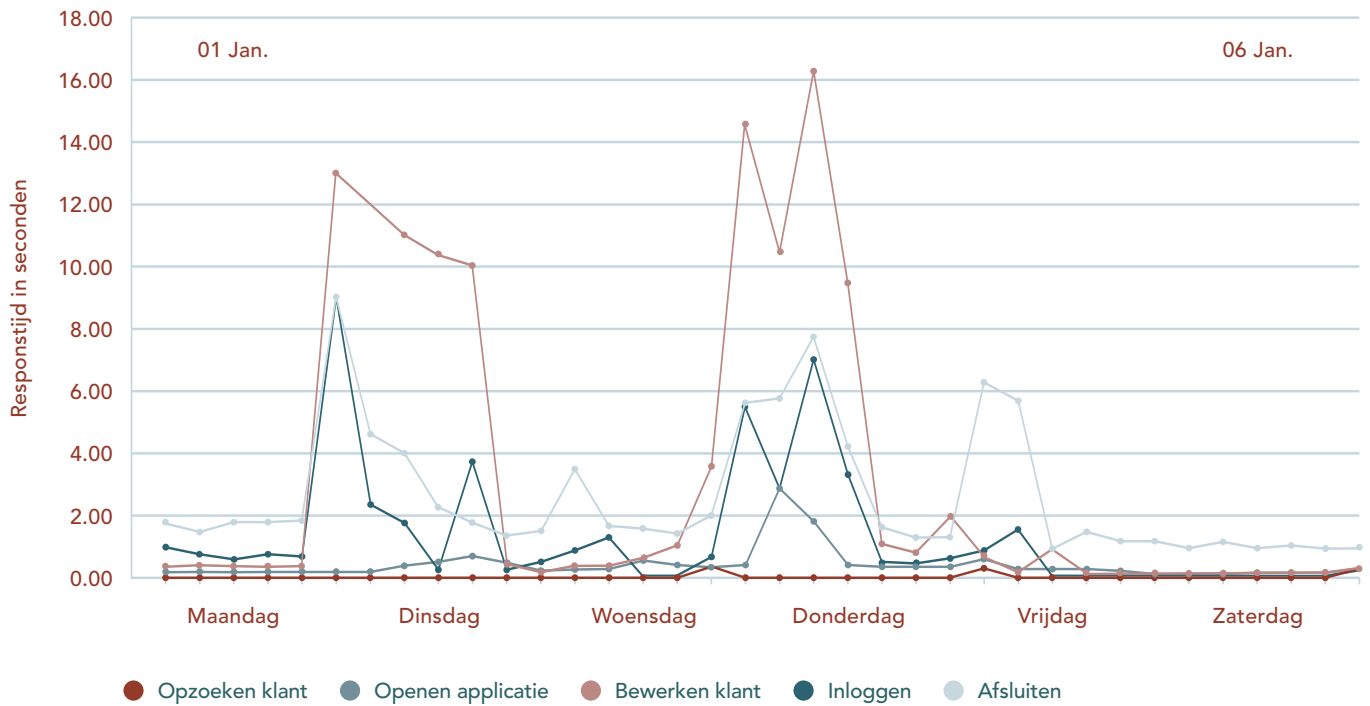
Deze grafiek toont een breakdown van de netwerkresponstijden.



Deze grafiek geeft de beschikbaarheid per dag weer.



Deze grafiek geeft de responstijd per bedrijfsproces weer in seconden.



### Voordelen Ymonitor

- › Waarschuwt bij performanceproblemen die binnen uw applicaties kunnen optreden.
- › De ervaring van eindgebruikers wordt objectief gemeten.
- › Waarschuwingssysteem bijvoorbeeld via e-mail of sms.
- › Beheer van uw ICT-keten van reactief naar proactief brengen.
- › SLA-management op basis van kwantitatieve metingen.
- › Verkorting van de Mean Time to Identify.
- › Aansluiting bij ITIL-beheerprocessen.

### Wie zijn wij?

Ymor is een pragmatisch bedrijf dat de laatste jaren een unieke positie heeft opgebouwd op het gebied van performance management. Binnen dit focusgebied richten wij ons op validatie, monitoring en tuning van complexe ICT-omgevingen. Ons bewezen inzicht en specialistische kennis leveren klanten een beduidende meerwaarde op tijdens de software ontwikkeling, de preproductie en de productiefase. Ymor is partner van HP en Symantec, softwareleveranciers van geavanceerde performance managementoplossingen.

Onze consultants zijn gefocused op een optimale ondersteuning van onze klanten. Dit realiseren zij door:

- › Een snelle, flexibele en resultaatgerichte manier van werken.
- › Het gebruik van innovatieve productproposities.
- › Specialistische kennis.

