



www.sm-report.eu

SM-REPORT

IT-Qualität messbar machen und Transparenz im IT-Betrieb schaffen.
SLA-Auswertung, Verfügbarkeit, Performance, Ticketlaufzeiten und Trendanalysen.

»SM-REPORT macht Ihre IT-Qualität messbar«



SM-REPORT

Gefühlte Performance? Für Nutzer der SM-BOX gehört dieses Problem der Vergangenheit an. SM-REPORT ermöglicht es, aus den Daten des Systemmonitorings eine objektive Auswertung über die Verfügbarkeit von Business- und IT-Services zu erstellen.

In IT-Abteilungen ist häufig von »gefühlter Performance oder Qualität« die Rede, wenn sich Benutzer undifferenziert über die Verfügbarkeit oder das Antwortzeitverhalten von Applikationen und Diensten beschweren. In der Regel muss dies hingenommen werden, da Mittel und Werkzeuge fehlen, um eine objektive und nachweisbare Aussage über die Qualität der IT-Dienste eines Unternehmens zu treffen.

Die Lösung: SM-REPORT

Der Einsatz von SM-Report ermöglicht das Erstellen einer objektiven Auswertung über die Verfügbarkeit von IT-Services. Zustände, Auslastungen oder Werte der überwachten IT-Infrastruktur können über einen bestimmten Zeit-

raum aufgezeichnet werden, um sie anschließend in einem Web-Portal darzustellen sowie per E-Mail z. B. als PDF oder CSV zu versenden.

SM-REPORT geht noch einen Schritt weiter:

Business-IT-Services und deren Abhängigkeiten lassen sich visualisieren und Zustände zu einem beliebigen Zeitpunkt darstellen. Zusätzlich ermöglicht SM-REPORT eine Was-wäre-wenn-Analyse. Somit lässt sich die Auswirkung von Ausfällen einzelner IT-Services simulieren und so Schwachstellen im Verfügbarkeitskonzept aufdecken.

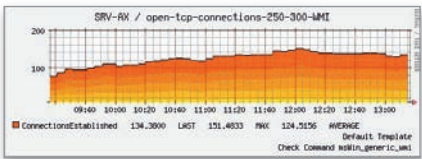
Vorteile durch Einsatz des SM-REPORT

- Verfügbarkeit aller Monitoring-Daten in einer offenen DB
- Protokollierung von SLA-Einhaltung / Verletzung
- Grundlage für SLA-Auswertung und Dienstleistersteuerung
- Erkennen von langfristigen Trends für Problem- und Capacity-Management
- Rechtzeitige Warnung vor drohenden Engpässen
- Kosteneinsparung durch Eliminierung überdimensionierter Infrastrukturen

SM-REPORT stellt neben der Anbindung der SM-BOX auch eine native Schnittstelle zu Nagios zur Verfügung. Damit ermöglicht SHD auch allen Nagios-Nutzern, die IT-Qualität objektiv nachzuweisen.

SM-REPORT Standard Edition

- Darstellung von Daten in Form von Graphen und Reporttabellen
- Erfassung von Verfügbarkeitsdaten in 5-Minuten-Intervallen
- Automatische Erstellung täglicher, wöchentlicher, monatlicher und beliebig einstellbarer SLA-Reports
- Flexible SLA-Berechnung
- Zugriff auf Reports über ein Webinterface
- History-Funktion (12 Monate)
- Definition von Business-Services auf Basis der SM-BOX oder Nagios-Checks
- Report-Designer zur Erstellung individualisierter Reports



SHD SLA-Detailreport

Reportname: MONTHLY-2009-01
 Startzeit: 2009-01-01 00:00:00
 Endzeit: 2009-02-01 00:00:00

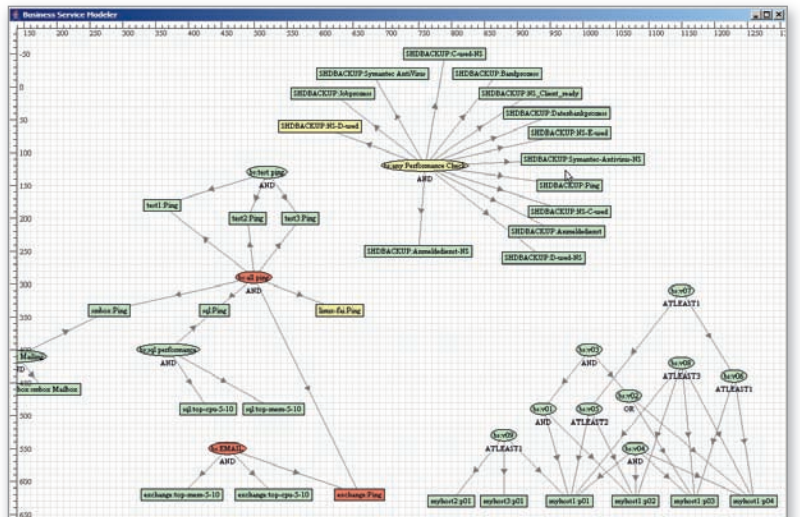
Service Level Agreement: <ADVANCED>
 Serviczeit: Mo - Fr von 07:00-20:00
 Sa von 07:00-18:00
 So /

Reaktionszeit (max): 04:00 (Min)
 Störungsbelegungszeit (max): 08:00 (Min)
 Verfügbarkeit (min): 95 %
 Havareanzahl (max): 1 pro Monat, 3 pro Jahr, 7 pro Zeitraum

Host	Service	SLA-Bestandteile
AP-01	Ping	3a - Verfügbarkeit: 100 %/95% - Havareanzahl: 0/1 pro Monat - Havareanzahl: 0/3 pro Jahr - max. Reaktionszeit: 07:00 (Min) - max. Störungsbelegungszeit: 08:00/08:00 (Min)
AP-02	Ping	3a - Verfügbarkeit: 100 %/95% - Havareanzahl: 0/1 pro Monat - Havareanzahl: 0/3 pro Jahr - max. Reaktionszeit: 07:00 (Min) - max. Störungsbelegungszeit: 08:00/08:00 (Min)
AP-03	Ping	3a - Verfügbarkeit: 100 %/95% - Havareanzahl: 0/1 pro Monat - Havareanzahl: 0/3 pro Jahr - max. Reaktionszeit: 07:00 (Min) - max. Störungsbelegungszeit: 08:00/08:00 (Min)

SM-REPORT Advanced Edition (demnächst verfügbar)

- Alle Funktionen der Standard Edition
- Mandantenfähigkeit
- Regelmäßige Erstellung und Versendung von E-Mail-Reports
- Grafische Modellierung und Darstellung der Business-Services
- Historische Auswertung der Zustände eines Business-Service (grafisch)
- Simulation von Zuständen zur Was-wäre-wenn-Analyse (grafisch)



SHD System-Haus-Dresden GmbH

info@shd-online.de
www.shd-online.de

SHD in Zahlen

Gründung: 1990 in Dresden

Geschäftsstellen in Berlin,
Hamburg, Halle / Leipzig,
Nürnberg und Senftenberg

80 Mitarbeiter (Mehrheit mit Fach- /
Hochschulabschluss)

Kunden aus Industrie-, Krankenhaus-
und Bankbereich sowie aus öffentlichen
Einrichtungen

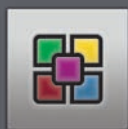
Lösungsschwerpunkte:

Migration & Konsolidierung
Virtualisierung
Enterprise Storage
Security
Systemmonitoring
IT-Servicemanagement
IT-Dokumentation
Netzinfrastruktur
Workflow / BPM

SM-REPORT ist Bestandteil der SM-SUITE



SM-REPORT



SM-SUITE

Weitere SM-SUITE-Module:



SM-BOX



SM-DESK



SM-DOCU