



Qualevent

L'hypervision temps réel de vos services

Fonctions essentielles

- Vision cartographique animée et paramétrable des services IT et de leur état
- Corrélation multi-sources des événements et prise en compte de l'ensemble des données de connaissance de l'état des services dans le processus de diagnostic
- Détection et diagnostic automatique des incidents avec production de messages paramétrables adaptés aux équipes recevant l'information
- Visibilité des événements en temps réel, consultation *post-mortem*, filtrage avancé
- Gestion scriptable de la détection des impacts pour adaptation de la solution aux environnements de services complexes
- Base de données d'inventaire pouvant être installée en CMDB principale ou secondaire
- Reporting paramétrable de la gestion des événements et du statut du système d'information

A l'ère du *cloud computing* et des *borderless applications*, les solutions traditionnelles de gestion des événements, des incidents et des problèmes sont amenées à être complétées par une nouvelle génération de solutions adaptées aux challenges présents des entreprises et de l'industrie du logiciel : faire plus efficace, plus simple, moins coûteux et plus évolutif. Qualevent, solution d'hypervision des services IT, relève ce challenge avec une approche *Top Down*. Elle apporte aux directions et départements informatiques le moyen simple et économique de contrôler et d'améliorer la qualité des services qu'ils apportent à leurs clients, aussi bien pour leurs environnements physiques que virtuels. Simple d'installation, de configuration et d'emploi, Qualevent modélise et assure l'hypervision des services IT quel que soit leur degré de complexité. La solution peut s'intégrer à un environnement existant de *fault management*, de *performance management* ou d'*ITSM*, s'interfacer à une CMDB existante ou encore plus simplement à des fichiers d'inventaires de tout type tel que Excel© par exemple. Qualevent met en œuvre des micro-machines logicielles réparties et à faible empreinte, les Qe-machines, en dialogue avec un dispositif d'analyse et de corrélation central, le Qe-Server. En partant du niveau haut que sont les *Business-Processes*, le système apporte une vision cartographique des niveaux de service, la corrélation multi-sources des événements, le diagnostic automatique des incidents, une gestion scriptable des impacts. Le reporting associé est paramétrable. Il porte sur les événements et l'état du système d'information.

Qualevent (QE) apporte

- **Vision cartographique et animée des services aux métiers** : elle permet d'être alerté lorsque la fourniture d'un service est dégradée sur une ou plusieurs localisations desservies. Les équipes en charge de la disponibilité des services savent instantanément lesquels sont concernés et qui dans l'entreprise ou parmi ses clients est impacté par cette dégradation. L'IHM est d'une ergonomie spécifiquement adaptée à la gestion des événements et incidents.
- **CMDB principale ou secondaire** : Qe-Inventory modélise les services IT et les éléments matériels ou immatériels qui y concourent. Il offre la possibilité de prendre en compte aisément l'évolution des services. Qe-Inventory permet également la gestion administrative des éléments du SI.
- **Corrélation multi-sources programmable** : la détection et le diagnostic automatique des incidents par un réseau neuronal de corrélation multi-sources et programmable. Elle permet aux équipes responsables de bénéficier de messages « intelligents », prenant en compte l'ensemble des événements et données d'information renseignant sur l'état des services.
- **Micro-machines scriptables** : le « scriptage » des Qe-machines logicielles de collecte et la pré-analyse des informations d'état des services permet d'adapter leurs traitements aux spécificités de l'infrastructure de service en chaque point du SI.
- **Reporting paramétrable** : il permet de disposer d'une vision synthétique de la manière dont l'organisation traite les événements de service. La synthèse de l'état du SI est disponible.

Les principaux avantages de QE

- L'hypervision avec QE améliore la productivité des opérations de surveillance grâce à la visibilité en temps réel de la disponibilité des services aux métiers et aux différents destinataires.
- La CMDB configurable Qe-Inventory facilite la mise en place du répertoire central ou secondaire des ressources IT de l'entreprise. Sa flexibilité permet de l'adapter simplement aux besoins de l'entreprise et de ses utilisateurs tout comme à l'évolution des services IT. Le coût de gestion de la CMDB en est ainsi réduit.
- La capacité de corrélation multi-sources et aisément configurable de QE permet d'obtenir des informations de diagnostic d'une précision maximale.
- QE facilite la connaissance du niveau de service délivré perçu par les utilisateurs. QE favorise ainsi le



dialogue entre les équipes IT et les « clients métier ».

- QE fournit des rapports d'état sous forme de vues web paramétrables et dédiées par destinataire, apportant un confort et une efficacité maximum.

Les Qe-Views temps réel

Vision simple et immédiate de la disponibilité des services IT

La première information ou alerte signalant un dysfonctionnement de service est primordiale pour les équipes de supervision. Elle les guide dans la compréhension et le traitement ultérieur de l'évènement. La Qe-View adaptée présente instantanément la localisation de toute indisponibilité de service et montre les *business processes* impactés.

Ergonomie répondant aux attentes des utilisateurs

Les utilisateurs bénéficient de fonctions de « *drag and drop* » pour manipuler à la souris les objets montrant une anomalie sur la Qe-View. Ils dirigent et collent les objets vers Qe-Viewer. Ils filtrent ainsi automatiquement les évènements correspondants. Cela élimine la manipulation fastidieuse d'options ou de boîtes et menus de filtrage. Qualevent comprend des Qe-Views standard. Il est possible de construire de nouvelles Qe-Views adaptées aux besoins de chaque contexte d'utilisation.

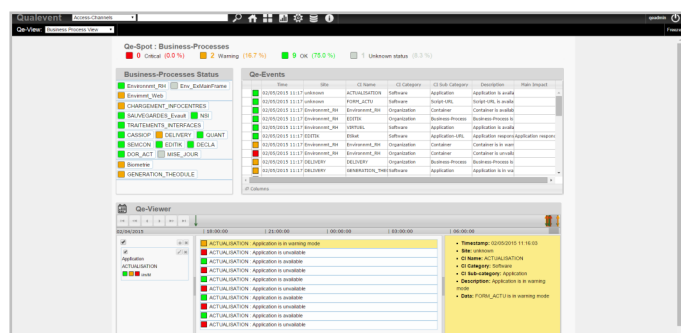


Illustration 1 : vue d'état de business processes - événements associés

Qe-inventory

Approche simple et flexible pour modéliser vos services IT

Qe-Inventory est le sous-ensemble logiciel de Qualevent pour la modélisation des services IT. Il propose une approche nouvelle avec un modèle s'appuyant en priorité sur la définition des services objets de l'hypervision. Si une CMDB principale est déjà en production, Qe-Inventory est configurée comme une CMDB secondaire intégrée en communication avec la base principale en place. Qe-Inventory peut aussi être exploitée comme CMDB indépendante. Une des difficultés des CMDB classiques concerne la gestion des évolutions, ou la création de nouvelles chaînes applicatives à surveiller. La mise en œuvre des modifications s'avère coûteuse. Inversement, la structure de données de Qe-Inventory est aisément adaptée aux évolutions des services IT à surveiller. Qualevent accompagne ainsi aisément le cycle de vie des services.

Corrélation multi - sources

Augmentation de la productivité de la gestion des services IT

Les infrastructures autorisant la production des services IT

comportent de nombreux points sensibles dont la défaillance complète ou partielle se traduira par une dégradation de service. En cas de problème, la collecte et la compréhension des données en provenance de ces nombreuses sources représentent un effort important pour les équipes concernées. Pour remédier à ces difficultés, Qualevent met en œuvre un système de corrélation des évènements provenant de sources hétérogènes : les Qe-machines réparties dans l'infrastructure analysent et corrélient localement les informations collectées, puis adressent des notifications à un moteur de corrélation central géré par le Qe-Server. Lors de l'implémentation de Qualevent, les mécanismes de corrélation locale et centrale sont adaptés aux modèles de services surveillés. Qe-Inventory est ensuite enrichi tout au long du déroulement du cycle de vie des services.

Qe-machines scriptables

Maîtrise de la surveillance de services complexes

La maîtrise de la surveillance des services, quel que soit leur degré de complexité, est au cœur des principes de fonctionnement de Qualevent. Les Qe-machines réparties sont adaptées aux exigences de l'hypervision au moyen de scripts Python. En prenant en compte les particularités de l'infrastructure de production des services, Qualevent va permettre de valoriser chaque source d'information de cette infrastructure, ou va générer sa propre information par la surveillance active des éléments de service.

Famille de micro-machines adaptées et adaptables

Qualevent met en œuvre une famille de Qe-machines répondant aux besoins spécifiques d'hypervision propre à chaque environnement. La spécialisation des différents modèles est la suivante :

- Qe-Bperc : « perception utilisateur » depuis les navigateurs
- Qe-Uptime : disponibilité des services et des ressources
- Qe-Ndata : exploitation des collecteurs Nagios
- Qe-Probe : exploitation des données de sondes
- Qe-Sperc : robot de génération de transactions
- Qe-Sdata : exploitation des données SNMP
- Qe-Log et Qe-LogRT : exploitation de données de logs temps réel ou différé

Le reporting configurable Qe -Report

Etats immédiatement exploitables

Un Qe-Report est une vue web présentant des données statistiques agrégées sur la gestion des services. Alors que la lisibilité des états statistiques est souvent un problème pour les équipes responsables de la disponibilité des services, Qualevent propose un environnement flexible avec lequel l'interprétation des données ne demande aucun effort. Il est possible de mettre à disposition autant de Qe-Reports que souhaités. Données et graphiques sont mixés sur une même vue afin d'améliorer la lisibilité et de présenter les informations dans le respect des attentes spécifiques.