

Lotusphere 2010
Jeudi 25 mars - Bois-Colombes

**Lotus sait bien comment bâtir
une entreprise plus intelligente**



Presentation LOTUSPHERE

Le management de la Performance, des SLAs et du Capacity planning sur les environnements Domino



1/ Introduction

- **Bienvenue !**
- **Jean-François Piot** : Responsable Commercial GSX depuis 2008
 - ▶ IC Junior IBM X series, Blade Center à Paris
 - ▶ Commercial Beijaflore, Management des SI : Sécurité et Services Management
 - ▶ Responsable Commercial GSX : EMEA and Asie pour le nouveau Business
- **GSX Groupware Solutions**
 - ▶ Fondé en 1996
 - ▶ Spécialiste du monitoring Domino (mais pas uniquement)
 - ▶ 500 clients dans le monde



***Manager son
Infrastructure Domino, un
jeu d'enfant ?***



Agenda

■ A/ La Théorie

- 1 INTRO
- 2 Manager la Performance
- 3 Manager la Capacité
- 4 Les SLAs
- 5 Le point commun : les indicateurs
- 6 Présenter l'Information
- 7 Partenaires

■ B/ Mise en Pratique

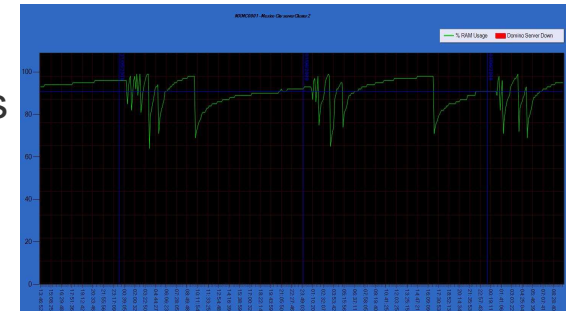
- 8 Mise en pratique
- 9 Références
- 10 Q&A



2/ Manager la Performance

■ Quelle Performance?

- ▶ Service : Temps de réponse du Système pour un utilisateur
- ▶ Servers : Charge, %CPU global, par tâche, RAM utilisée,
- ▶ Opérationnelle : Réplication, Temps de routage, Databases
- ▶ Procédure : Traitement des incidents, alertes

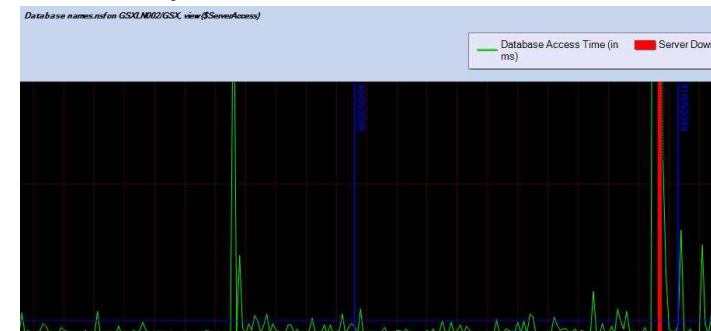


■ Indispensable?

- ▶ Suivre la performance permet d'anticiper les surcharges, erreurs et problèmes de qualité de service
- ▶ Elle permet de déterminer la cause des problèmes quand ils sont déjà là...
- ▶ ...et donc de réduire considérablement les coûts d'indisponibilité

■ Principes?

- ▶ En comparant l'exception à la normalité
- ▶ Avec des Indicateurs pertinents





3/ Manager la Capacité

■ La Capacité ou les Capacités?

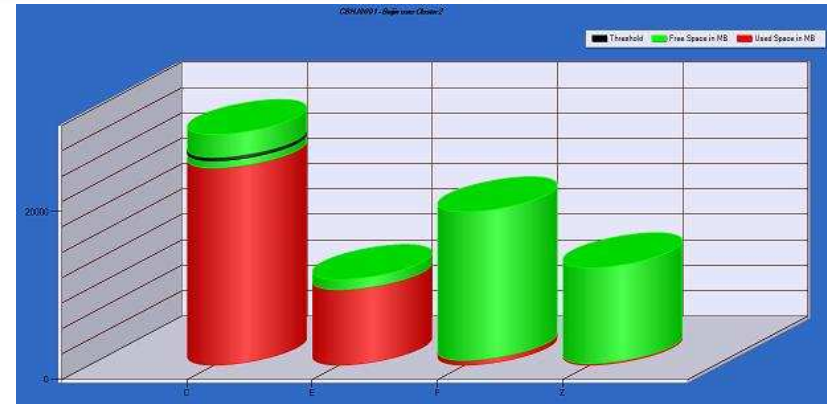
- ▶ Serveur : Charge des serveurs, RAM
- ▶ Disques : Capacité des disques
- ▶ Databases : Taille des boîtes, des bases

■ Un objectif : Réduire les coûts!

- ▶ Les achats de dernière minute coûtent cher
- ▶ Les pannes liées à la surcharge de l'infrastructure sont facilement évitables
- ▶ Prévenir vaut toujours mieux que guérir

■ Comment?

- ▶ Les indicateurs sont simples à déterminer (volume, %, ...)
- ▶ Les bases de temps doivent être multiples (semaine, mois)
- ▶ Le reporting doit être automatique et compréhensible des problématiques achats





4/ Les SLAs

■ L'environnement ITIL : Origine et Buts

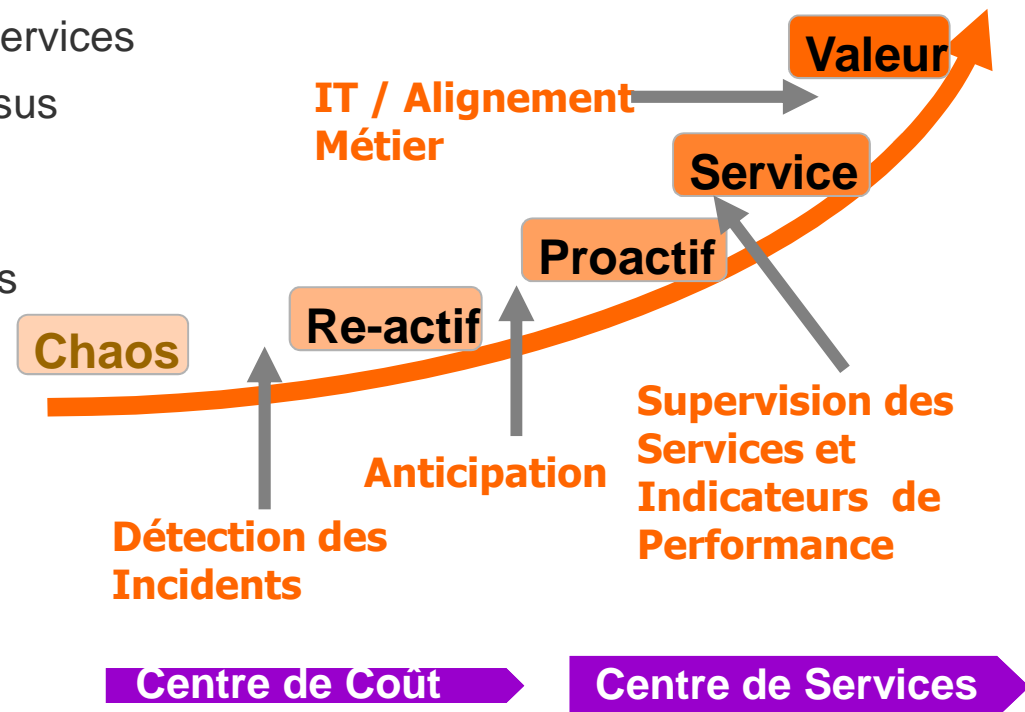
- ▶ ITIL = Ensemble de Best Practices venu du monde de l'Industrie et adapté aux monde de la Production Informatique
- ▶ Alignement des besoins de l'IT sur les exigences métiers
- ▶ Transformer la DSI en centre de services
- ▶ Amélioration continue des Processus

■ Les SLAs : Comment?

- ▶ Définition du catalogue de services
- ▶ Accord sur le niveau de qualité attendue

■ Exemples d'Indicateurs

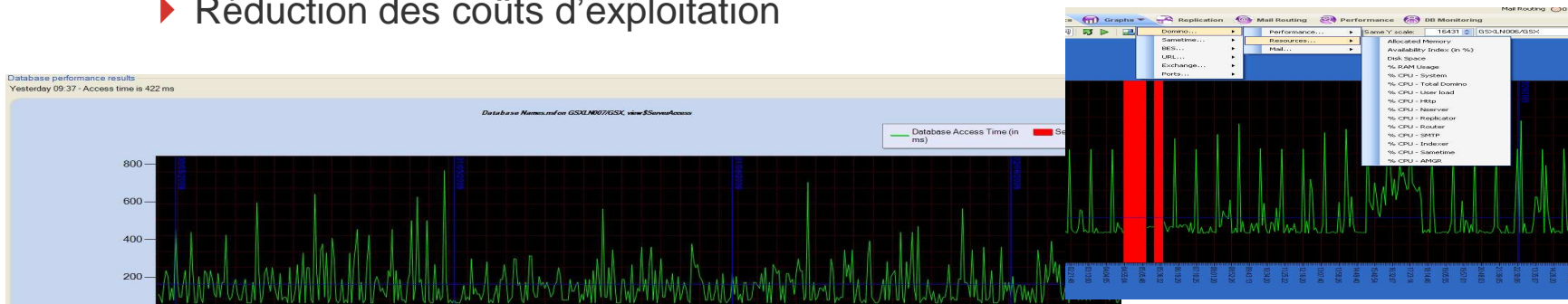
- ▶ Disponibilité du Service (SLA)
- ▶ Temps de retour sur Incident
- ▶ Disponibilité Servers, Clusters
- ▶ Etc.





5/ Le point commun : Les Indicateurs (KPI, KBF)

- **Nature et Obligation pour un Indicateur :**
 - ▶ Pertinent : Il doit refléter le service considéré
 - ▶ Quantitatif et Qualitatif (Perception utilisateurs)
 - ▶ Fiable : Sa récolte doit dépendre le moins possible du Système à surveiller
 - ▶ Pas trop nombreux ! : Trop d'Indicateurs tue les indicateurs
- **Quels rôles pour les Indicateurs?**
 - ▶ Décisions curatives : Résolution des Incidents
 - ▶ Décisions Préventives : Capacité, Performance, Respect des SLAs
 - ▶ Optimisation de l'Infrastructure : Serveurs, Procédures et Ressources Humaines
 - ▶ Réduction des coûts d'exploitation





6/ La présentation des Résultats

■ Tout est dans la Présentation !

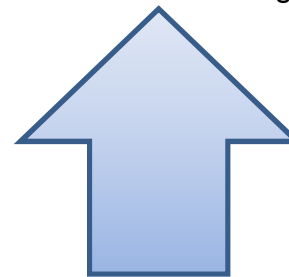
- ▶ Un tableau de bord mal construit, confus ou surabondant n'est pas lu
- ▶ La présentation est adaptée au niveau technique et aux préoccupations de chaque interlocuteur

■ Les points clés pour un Reporting efficace

- ▶ Adapté et customisable
- ▶ Simple à comprendre
- ▶ Accessible
- ▶ Simple et rapide à mettre en oeuvre

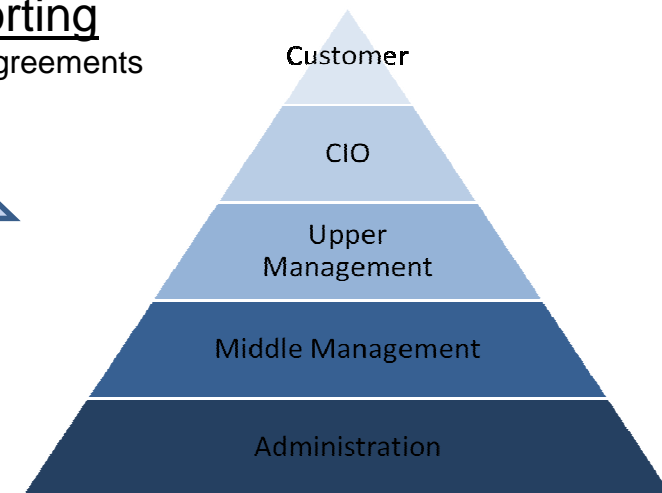
Service Reporting

SLA Service Level Agreements



System Reporting

Key Performance Indicators





7/ Nos Partenaires spécialistes du Monde IBM

■ FRAME

- ▶ Spécialiste auprès des éditeurs de logiciels et d'intégrateurs de solutions applicatives pour le marché des PME-PMI.
- ▶ Distributeur Hardware et Software IBM
- ▶ Réseau de partenaires en France, Italie et Afrique du Nord



■ Novaliance Groupware

- ▶ Conseil, d'ingénierie, d'expertise et de maîtrise d'œuvre en intégration de solutions de communication et de collaboration.
- ▶ Portail d'entreprise (IBM WebSphere Portal)
- ▶ Outils Collaboratif (IBM Lotus Notes)
- ▶ Architectures orientées services (SOA)
- ▶ Distribution de produits à forte valeur ajoutée





B/ Mise en Pratique !

Une petite Démo s'impose...

GSX Monitor 9.2.0 for Jeff - Scanning background task disabled in Globals - Advanced - [Main View]

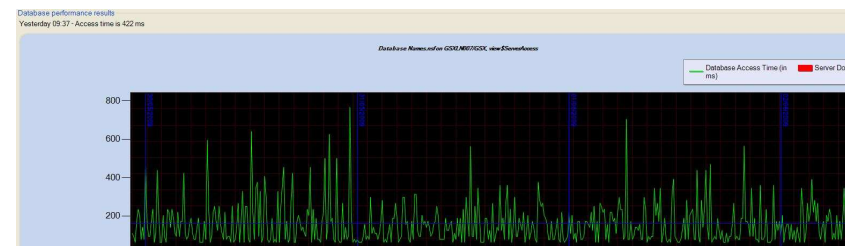
The interface displays a grid of server status indicators for various domains and services. The grid is organized into columns for different server types and rows for specific servers. Each cell contains a status icon (green for OK, red for error) and a small text label. The top of the window shows navigation tabs like 'Main View', 'Server Settings', 'Statistics', 'Graphs', 'Replication', 'Mail Routing', 'Performance', and 'DB Monitoring'. The bottom status bar shows the current date and time: '23Mar09 17:12:57 - User interface - Loaded'.

GSX Analyzer interface showing performance statistics and server data.

The interface features several performance gauges at the top, each representing a different metric like CPU usage, RAM usage, and server uptime. Below these is a table titled 'Statistiques périodiques par serveur Domain' which lists various server categories and their performance metrics. To the right, there's a pie chart showing 'Uptime Domain' with a value of 99.07%.

Category	%Uptime	Domain	Changes
All Servers	85.21	Ab	17
BlackBerry	100.00	On	0
Domain	89.83	On	3
Domain Cluster	99.00	On 2%	1
Exchange	100.00	On	0
Exchange Cluster	100.00	On	0
Sanetime	75.00	On	3
Sanetime Cluster	77.14	On 2%	0
URL	99.81	On	0

Below the table is a bar chart titled 'Historique disponibilité: Domain' showing uptime percentages over time. To the right, an 'Alertes (0 déactivées)' section lists recent alerts with details like date, time, event name, and response.



GSX Analyzer interface showing a table of server trends and a line graph of performance metrics.

The interface shows a table titled 'GSX Trends: 12Jan09 12Jan09 - CPU % Domain 24h' with columns for dates and various server categories. Below the table is a line graph showing performance metrics over time. The graph has a y-axis from 0.0 to 3.0 and an x-axis from 12Jan09 to 12Jan09. Three lines represent different server categories: GSXNST-GSX (0), GSXNMG-GSX (0), and GSXNST-GSX (0). The lines show relatively stable performance with a slight increase towards the end of the period.



9/ Références





Des Questions ?

