

La piattaforma di controllo e automazione dei processi informatici

Introduzione

NetIQ® Aegis™ è una piattaforma software che modella, automatizza, misura e migliora run book e processi ITIL, consentendo alle divisioni informatiche di meglio controllare l'ambiente IT ottenendo in questo modo maggiore efficienza e favorendo l'adozione di strategie di selezione dei tool più avanzati al fine di tenere sotto controllo i costi di gestione.

I problemi delle divisioni informatiche

Attualmente le divisioni informatiche sono alle prese con un paradosso: soddisfare le crescenti richieste del business, fornire servizi sempre più complessi, implementare tecnologie all'avanguardia e supportare un maggior numero di utenti pur avendo a disposizione budget invariati o addirittura ridotti.

Mai come adesso è necessario sollevare il personale operativo da task elementari o ripetitivi perché possa dedicarsi a progetti strategici per il business.

La soluzione

NetIQ affronta questo problema con NetIQ Aegis, una soluzione di automazione dei processi informatici che utilizza i tool di gestione in uso e gli skill esistenti in azienda per rilevare e automatizzare i processi ITIL (IT Infrastructure Library) o i task ripetitivi a livello di run book, quali ad esempio le attività relative alla compliance, la gestione dello spazio su disco, la gestione dei cambiamenti nei server virtuali, le attività di job scheduling e le risposte a eventi operativi oppure legati alla sicurezza.

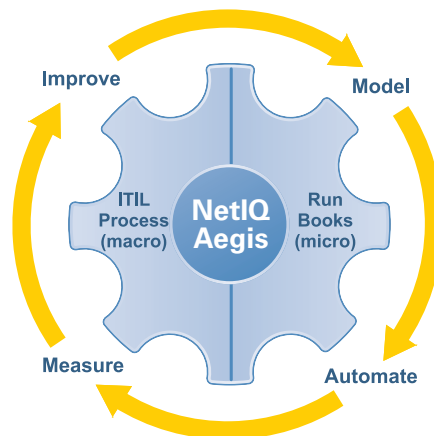
NetIQ Aegis fornisce le funzionalità seguenti:

Modellazione visuale dei processi con un workflow designer di tipo "drag and drop". La creazione tramite wizard di processi a livello di run book sulla base di template precostituiti consente di usufruire delle tecniche più avanzate per raggiungere risultati più rapidi.

Automazione e gestione dei processi tramite una Web console interattiva che visualizza in tempo reale l'andamento del workflow, accetta input quando le viene richiesto e abilita la collaborazione sulla base delle informazioni raccolte e generate.

Misurazione e miglioramento dei processi tramite report pre-impostati che individuano le opportunità di miglioramento dei processi e forniscono un parametro obiettivo di misurazione del valore realizzato.

Integrazione rapida con tool differenziati di gestione IT tramite l'uso di adattatori generici e specifici. Gli adattatori comprendono anche librerie di attività e forniscono funzioni specifiche per i singoli tool che diventano componenti di base per la modellazione dei processi.



Il ciclo di vita dell'automazione dei processi informatici, alimentato da NetIQ Aegis, consente il miglioramento continuo dei processi a livello macro e micro.

Correlazione di eventi e dati provenienti da tool multipli tramite il motore di correlazione incluso, che stabilisce il momento dell'esecuzione di un workflow e previene processi duplicati o esecuzioni inutili - un elemento chiave che differenzia NetIQ Aegis da prodotti meno sofisticati di automazione dei run book.

Vantaggi principali

NetIQ Aegis consente di automatizzare immediatamente aspetti elementari e ripetitivi dell'operatività informatica, gettando contemporaneamente le basi per l'aggregazione di questi task al fine di realizzare un obiettivo più ampio che prevede l'automazione di processi che coprono varie discipline, come quelli definiti da ITIL.

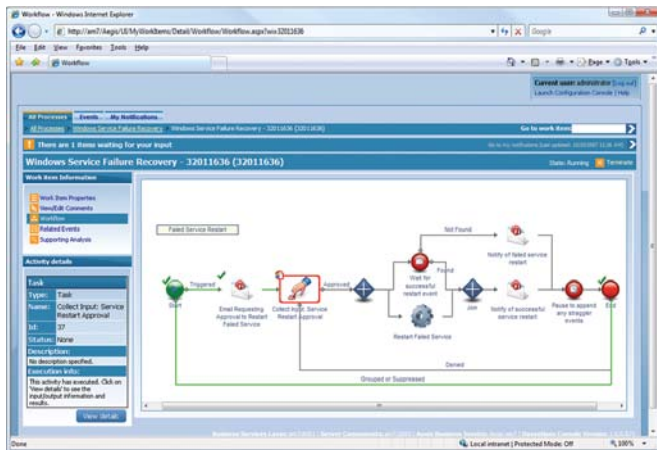
Abbattimento dei costi di licenza tramite l'uso di software già disponibile - Non è necessario installare e acquistare la licenza di nuovi agenti. NetIQ Aegis utilizza i tool di gestione già in uso incrementandone il ROI.

Abbattimento dei costi operativi grazie alla riduzione del tempo necessario per l'esecuzione dei task manuali - Grazie all'automazione, NetIQ Aegis rende più rapida la risoluzione di incidenti, accelera il provisioning e solleva operatori e amministratori da task elementari e ripetitivi incrementandone quindi la produttività.

NetIQ Aegis include un motore di correlazione - NetIQ Aegis incorpora un motore di correlazione che riduce il numero di eventi provenienti da fonti multiple e rende più rapida la soluzione.

Viene favorita la disciplina operativa - NetIQ Aegis consente un maggiore controllo delle normali attività, al fine di garantire la continuità del servizio, ridurre il rischio di errore umano e documentare la conformità alle policy IT.

NetIQ Aegis



L'Operator console di NetIQ Aegis ha un'interfaccia basata su tecnologia Web 2.0 come AJAX, che permette di visualizzare cambiamenti e aggiornamenti senza dover rigenerare lo schermo.

Principali elementi di differenziazione

NetIQ Aegis ha ereditato pienamente il "DNA NetIQ", una specializzazione ultradecennale nella gestione dei sistemi e della sicurezza. NetIQ Aegis presenta numerosi elementi di differenziazione chiave:

Trigger di processi basati sugli eventi tramite il motore di correlazione incorporato e dedicato, che è in grado di gestire grandi volumi di eventi al fine di incrementare la scalabilità

Visibilità in tempo reale dell'esecuzione dei processi attraverso un'interfaccia Web evoluta che supporta la collaborazione a livello di ricerca guasti

Impegno NetIQ nello sviluppo di adattatori eterogenei al fine di proteggere gli investimenti già effettuati dai clienti a livello di tool: un approccio quindi totalmente diverso da quello degli altri vendor che forniscono framework di grandi dimensioni non in grado di integrarsi con i prodotti esistenti

Automazione di sicurezza e compliance fondata sulle competenze sviluppate da NetIQ relativamente alle soluzioni di gestione delle policy e della sicurezza

Per massimizzare gli investimenti effettuati su NetIQ® AppManager®, NetIQ® Security Manager™ e altri prodotti NetIQ, NetIQ Aegis rappresenta per i clienti NetIQ la scelta naturale

Esempi di utilizzo

Poiché si tratta di una tecnologia generale di automazione dei processi IT, gli esempi di utilizzo di NetIQ Aegis sono illimitati. Tra gli esempi più comuni figurano:

Risposta a eventi frequenti come l'esaurimento dello spazio su disco, per cui è necessario archiviare o cancellare dei file

Attività di manutenzione di routine come il riavvio dei server per avviare a un problema di falla nella memoria

Supporto completo in caso di incidenti compresi la correlazione degli eventi, l'inserimento automatico di ticket e la chiusura automatica

Gestione del ciclo di vita delle macchine virtuali con coordinamento del provisioning e de-provisioning controllato di host VM

Disaster recovery compresi l'esecuzione di test periodici o il passaggio automatico a ubicazioni alternative

Aggiornamento del CMDB con rilevazione dei cambiamenti da parte di tool quali NetIQ® Change Guardian™ o NetIQ AppManager

Job Scheduling per l'esecuzione di job aziendali e per sostituire tool costosi

Come funziona NetIQ Aegis

L'architettura di NetIQ Aegis è stata progettata in modo da controllare tool di gestione IT multipli di fornitori diversi, sulla base di workflow di processi predefiniti che sono eseguiti automaticamente come stabilito se innescati da un evento o lanciati manualmente. I seguenti componenti concorrono all'automazione dei processi informatici:

Adattatori - forniscono data flow bidirezionale e consentono il controllo di NetIQ e di altri prodotti di gestione IT

Enterprise Service Bus - normalizza i dati provenienti da fonti diverse per standardizzare la denominazione degli elementi della configurazione e consentire l'ereditarietà dei gruppi per le regole di correlazione

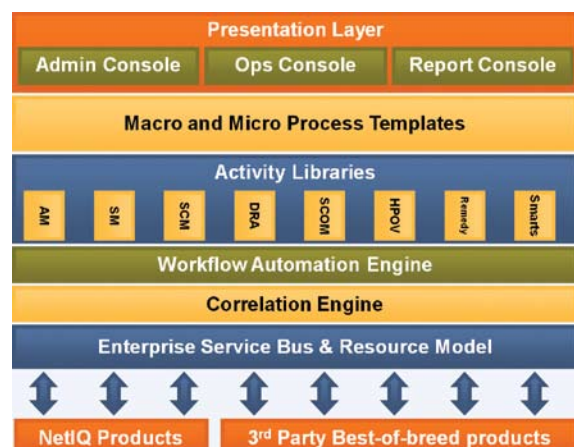
Motore di correlazione - filtra tutti gli eventi in entrata per ridurre il carico di lavoro del motore di automazione dei workflow

Motore di automazione dei workflow - esegue i processi sulla base di workflow predefiniti avvalendosi di prodotti di gestione IT come NetIQ AppManager

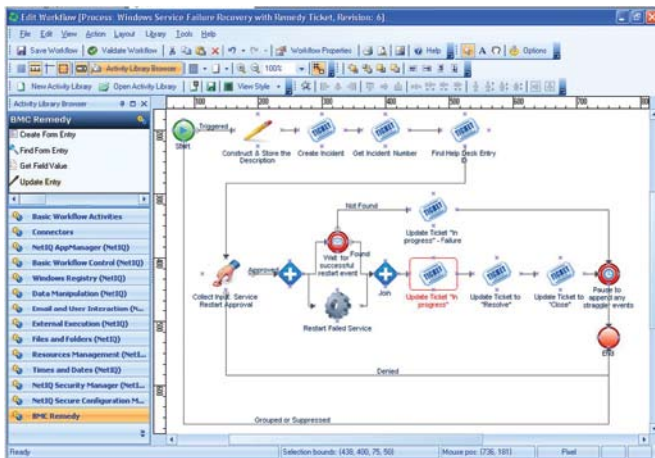
Librerie di attività - forniscono un elenco di funzioni disponibili per ciascun adattatore e fungono da componenti di base dei workflow

Template di processi - forniscono conoscenze incorporate per accelerare il design di workflow

Livello di presentazione - personalizza l'interazione con NetIQ Aegis sulla base delle esigenze specifiche degli utenti



L'architettura di NetIQ Aegis, studiata per normalizzare i dati e controllare i tool di gestione IT, esegue i processi in base al motore di automazione dei workflow.



NetIQ Aegis Workflow Designer fornisce un ambiente visivo di tipo "drag and drop" per la modellazione dei workflow dei processi. Notare le librerie di attività nella colonna di sinistra.

Gli adattatori NetIQ Aegis

NetIQ Aegis è stato progettato per interagire con i tool di gestione già in uso a garanzia di un'esecuzione efficiente dei processi. A questo scopo NetIQ Aegis è munito di adattatori specifici per i tool più diffusi e di adattatori generici che consentono l'interazione con qualsiasi tool di gestione IT.

Adattatori generici - NetIQ Aegis dispone di un gran numero di metodi di scambio di dati e di controllo di tool, ad esempio tramite interfacce a riga di comando, interazioni dirette con database, XML, Web services, registro di Windows, interfacce utente ed e-mail

NetIQ AppManager - Gli eventi sono correlati e diventano trigger di processi per automatizzare le risposte e gli interventi di recovery

NetIQ Security Manager - Gli allarmi innescano processi per automatizzare le reazioni a eventuali minacce per la sicurezza e la raccolta dati a fini di compliance

NetIQ® Secure Configuration Manager™ - Le violazioni delle policy innescano processi correttivi o di documentazione delle eccezioni

BMC Remedy Action Request System - Popolamento o lettura di qualsiasi form o campo compresi ticket, CMDB e RFC

EMC Smarts - Automazione delle fasi di indagine e di recovery per segnalazioni ed eventi; integrazione di dati, eventi e inventario con ticketing system, CMDB e altro

Microsoft System Center Operations Manager - Gestione più avanzata degli eventi, integrazione con tool di gestione di terze parti e automazione delle risposte ad allarmi ed eventi.

Molti altri adattatori specifici sono in fase di sviluppo e saranno rilasciati nei prossimi mesi. Saranno fornite schede tecniche aggiornate per i nuovi adattatori, si consiglia quindi di verificarne spesso la disponibilità all'indirizzo: <http://www.netiq.com/products/aegis>.

Le librerie di attività NetIQ Aegis

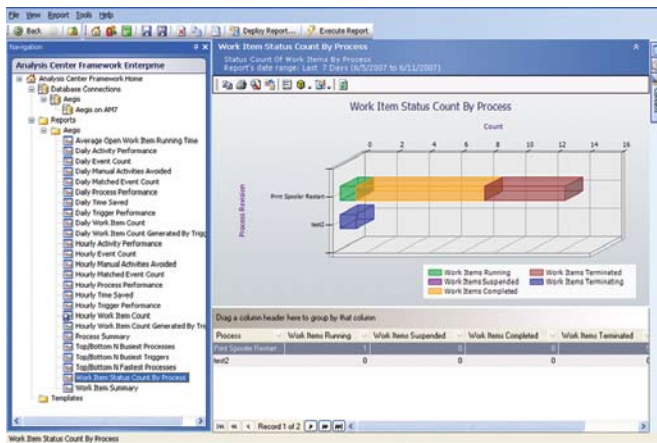
Le librerie di attività fornite in dotazione con NetIQ Aegis svolgono un ruolo cruciale nella costruzione dei workflow di processi. Le attività vengono inserite nel workflow designer con una semplice operazione di "drag and drop" e collegate con connettori logici per costruire un processo completo. Ciascun adattatore aggiunto a NetIQ Aegis comprenderà nuove attività con funzionalità specifiche per un determinato tool.

In ogni caso, chiunque abbia competenze di programmazione .NET è in grado di creare nuove attività per supportare applicazioni specifiche per le quali non esiste un adattatore fornito da NetIQ Aegis.



Questo menu visualizza alcune delle tante attività disponibili in NetIQ Aegis. Queste attività sono i componenti di base per il workflow design. Ciascun adattatore comprende una serie di attività per le applicazioni o i tool supportati.

NetIQ Aegis



NetIQ Aegis comprende numerosi template di report per l'individuazione di aree suscettibili di miglioramento come colli di bottiglia nei processi o per il reporting di valori come la quantità di lavoro manuale eliminata attraverso l'automazione.

Reporting per favorire un miglioramento continuo

L'automazione dei processi è solo il primo passo nel miglioramento delle prestazioni dei servizi IT e nell'incremento della loro efficienza.

Nessun ambiente è statico e nessuna implementazione di processi presenta un'efficienza del 100%, per cui il piano di roll-out deve comprendere una metodologia che preveda un processo continuo di miglioramento.

A tal fine è necessario disporre di parametri di misurazione in quanto, come ci ha insegnato Edward Deming, "ciò che non può essere misurato non può essere migliorato".

I parametri consentono una misurazione obiettiva per stabilire se i cambiamenti stanno producendo gli effetti desiderati e possono contribuire a individuare eventuali aree suscettibili di miglioramento.

In NetIQ Aegis i parametri di misurazione sono focalizzati sulla performance dei processi. È possibile personalizzare i report per effettuare ad esempio la misurazione in orari o intervalli di date diversi.

Tra i parametri specifici disponibili nella report console di NetIQ Aegis figurano:

Contatti

Sede Centrale
NetIQ, An Attachmate Business
1233 West Loop South
Suite 1800
Houston, TX 77027
713.548.1700
713.548.1771 fax
888.323.6768 sales
info@netiq.com
www.netiq.com

Sede Centrale EMEA
+31 172 505555
info-emea@netiq.com

Sede italiana di Milano
+39 02 99060201

Sede italiana di Roma
+39 06 5423281

informazioni.italia@attachmate.com
www.netiq.com/it

Per ulteriori informazioni sulle sedi locali, sui partner e sui rivenditori NetIQ, visitare il sito www.netiq.com/contacts.

- il tempo medio di esecuzione dei work item
- il conteggio degli eventi
- l'eliminazione di attività manuali
- la performance dei processi
- il risparmio in termini di tempo
- la performance dei trigger
- il conteggio dei work item
- i processi più attivi top/bottom
- i processi più veloci top/bottom

Conclusione

NetIQ è stata fondata nel 1995 con la mission di migliorare l'approccio alla gestione IT a livello enterprise. All'epoca i cosiddetti "framework" cominciarono a rivelarsi troppo costosi, a dimostrazione che un'infrastruttura di gestione "tutto compreso" è troppo difficile da implementare e gestire. Un metodo migliore era rappresentato dalla "selezione di quanto c'è di meglio".

L'esclusivo approccio di NetIQ all'automazione dei processi informatici si basa su una strategia del raggiungimento graduale del successo. Privilegiando l'automazione di task che assorbono molte ore di lavoro, NetIQ Aegis offre ai responsabili dell'operatività informatica vantaggi immediati tracciando contemporaneamente un percorso per lo sviluppo di processi interdivisionali più ampi, come quelli definiti da ITIL. NetIQ Aegis si avvale dell'infrastruttura aziendale di gestione IT esistente per cui non è necessario sostituire i tool già in uso o sottoscrivere onerosi contratti di consulenza. Questo approccio bottom-up dà al team informatico la possibilità di raggiungere gradualmente la maturità dei processi, usando come base di partenza i successi già ottenuti per migliorare i livelli dei servizi IT, per rendere più rapida la risposta alle richieste del business e per incrementare l'efficienza informatica, coinvolgendo a pieno titolo gli amministratori responsabili dell'esecuzione di questi processi.

Ulteriori informazioni su NetIQ Aegis sono disponibili all'indirizzo: netiq.com/products/aegis