

Valvontaratkaisut

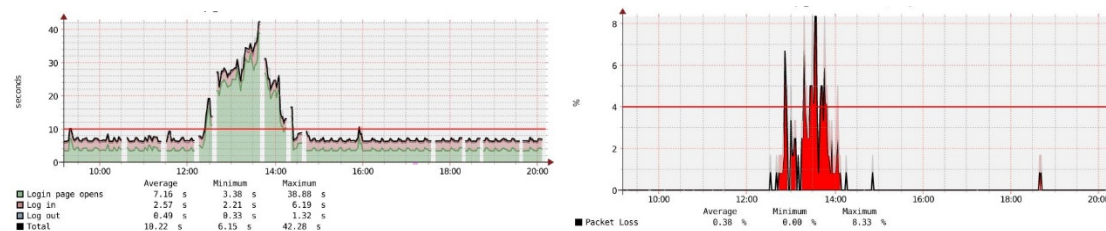
Laatuongelmat

Sovellusten loppukäyttäjien valittaessa huonosta laadusta tai katkoista, on hyvin tyypillistä ensin kohdistaa ongelmanselvitykset verkon osalle. Verkko on erittäin kriittinen osatekijä puhuttaessa laadukkaista digitaalisista palveluista. Ylipäätään laadukas palvelu ei ole pelkästään itse sovellus, vaan monen tekijän summa. Loppukäyttäjänä minua ei kiinnosta missä ongelma on. Haluan vain saada palvelut taas käyttöön ja pahimmassa tapauksessa, valitsen jonkin toisen palvelun, jota alan käyttää.

Monimutkaisissa IT-ympäristöissä ongelman rajaaminen ja selvittäminen helpottuu huomattavasti kun kriittisten palveluiden osalta on rakennettu kattavat ja riittävän tarkat valvonnat. Kun ”tilanne on päällä”, on hyvin tehotonta alkaa selvittää ongelmaa ilman näkyvyyttä IT-infrastruktuuriin ja palveluihin.

Näkyvyys verkkoon ja palveluihin

Kuvia liiketoimintakriittisen sovelluksen mittauksista



Vasemmassa kuvassa on vasteaikoja sovellukseen kirjautumisen ja sivun latautumisen osalta. Hyvin yksinkertainen ”käyttötapaus”, joka antaa asiakkaalle arvokasta tietoa onko sovellus käytettävissä. Oikealla oleva kuva kertoo syyn mistä vasteaikojen nousu johtui; verkossa oli poikkeuksellisen paljon pakettihävikkiä. Syynä ei ollut verkon kuormitus, vaan selkeästi ongelma palveluntarjoajan verkossa. Tämän perusteella kyettiin jo rajaamaan ongelmaa. Ilman tarkkaa valvontaa laatueroanalysointi olisi ollut hyvin hankalaa, sovellus toimii lähes koko ajan, mutta todella hitaasti.

Yhteenveto

Verkon valvonnasta on oleellista nähdä yhteysvälin laatu loppukäyttäjien ja konesalien välillä. Lisäksi pitää tietysti valvoa yhteysvälin laitteita (liikennemäärä, virheilyt jne.). Tässä esimerkissä ongelman syynä oli WAN-verkko, mutta joskus se voi johtua palvelinten kuormituksesta, tietokannoista, rajapinnoista tai vaikkapa nimipalvelusta. Jos jokin näistä tökkii ja en voi käyttää haluamaani palvelua, olen hyvin huonolla tuulella ja odotan palveluntarjoajan kykenevän palauttamaan palvelun pikaisesti. Siinä vaiheessa toivoo, että asiantuntijoiden työkalut ovat kunnossa ja selvitystyöt kohdistuvat heti oikeaan suuntaan