

Vous avez mis en place un logiciel pour surveiller le fonctionnement de votre infrastructure. Cependant :

- Vous continuez à faire face aux plaintes des utilisateurs insatisfaits de la qualité du service que vous leur délivrez,
- Vous recevez de nombreuses informations sur votre infrastructure sans pouvoir déterminer celles qui sont essentielles au bon fonctionnement de vos applications critiques,
- Vous ne disposez pas d'information en temps réel et de compte rendu détaillé sur les performances des applications métier,
- Vous n'avez pas les moyens d'anticiper les problèmes avant qu'ils n'affectent le bon fonctionnement des applications métier,
- Vous avez des difficultés à prévenir et à mesurer l'impact des incidents sur la qualité de service.

Aujourd'hui l'informatique n'est plus un simple centre de coût mais devient un fournisseur de service. Son objectif premier est de contribuer à la création de valeur de l'entreprise. Pour atteindre cet objectif, il est essentiel de vous donner les moyens de mesurer en temps réel et améliorer constamment le niveau de qualité du service que vous rendez aux utilisateurs des applications métier. Vous devez être en mesure de réagir proactivement à tout incident qui pourrait détériorer la qualité de ce service.

Avec Quotium Application Performance (Qap) vous disposez d'une solution capable de répondre efficacement aux besoins de suivi et d'amélioration du service rendu.

Qap est intégré dans la solution Quotium APM avec le logiciel de test de charge Qtest et le logiciel de monitoring de performance Qmonitor.

Fonctionnement

Qap est une suite logicielle intégrée, capable de mesurer en temps réel la qualité de service rendue à l'utilisateur et de veiller de façon proactive au bon fonctionnement de vos applications métier.

Simple à déployer, à personnaliser et à intégrer dans votre environnement, Qap vous permet d'aller à l'essentiel dans la gestion de la performance et de la disponibilité de vos applications critiques.

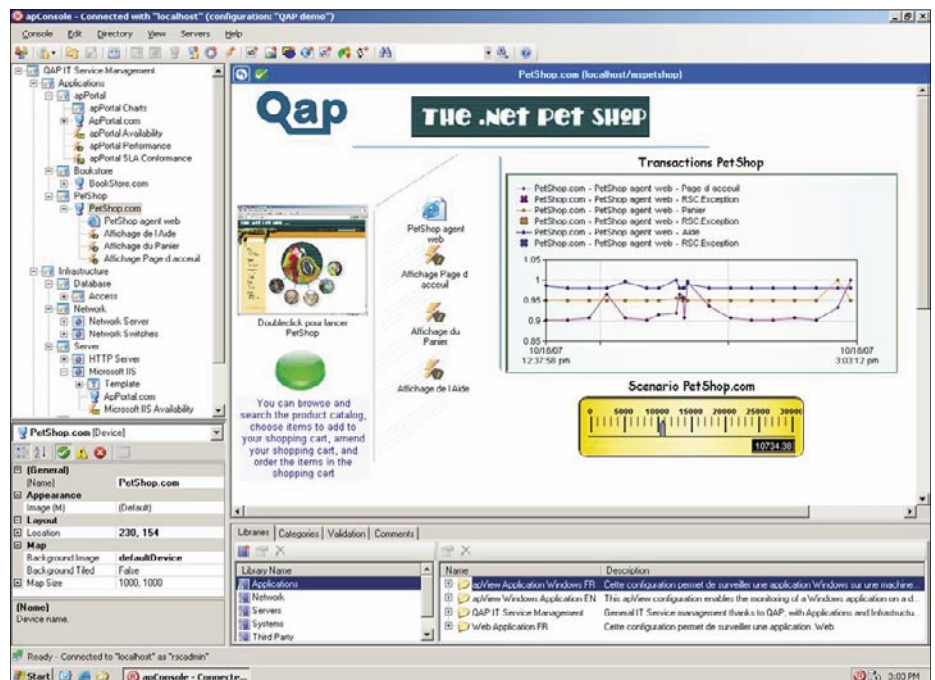
Grâce à son système de discovery intégré et par communication avec vos logiciels d'infrastructure, Qap enregistre toutes les données hardware et software de chaque élément du réseau sur lequel est déployée l'application surveillée.

Pour chacune des applications métier concernées, vous pouvez établir la représentation graphique qui visualise les chaînes de liaison des infrastructures qui les supportent.

Avec le Control Process Management vous établissez les procédures de traitement des dysfonctionnements détectés. Vous pouvez prévoir des corrections automatiques comme le redémarrage d'un système, définir les corrélations qui vous permettront de qualifier et d'obtenir un diagnostic de l'incident.

Quotium Application Performance mesure en temps réel l'état du service rendu, les temps de réponse, et la disponibilité de chacune des applications au niveau de l'utilisateur, à tous les niveaux du réseau (poste de travail, serveurs...).

Sur la console centrale, vous disposez de tous les éléments pour visualiser et suivre en temps réel le fonctionnement de bout en bout de vos applications. Vous disposez de toutes les informations pour établir une corrélation immédiate entre le niveau de service rendu, le fonctionnement de votre application et celui de son infrastructure.



Surveillance des temps de réponse d'un site Web

Un système d'alerting et de gestion des astreintes informe les personnes désignées et communique avec le Help Desk.

Une base de données centralise l'historique de tous les éléments de fonctionnement et vous permet d'établir un reporting personnalisé à destination des différents services. Ce reporting fournit et actualise toute l'information nécessaire au suivi de vos SLA.

Qap alimente vos tableaux de bord de gouvernance du SI avec des informations essentielles et pertinentes sur le fonctionnement des applications métier.

Environnement

Qap couvre toutes les applications internet ou non, les ERP, SAP, Siebel, Oracle, Citrix, les plateformes J2EE, .NET, Weblogic, WebSphère... et tous les systèmes d'exploitation, Windows, Unix, IBM Mainframe, Bull.

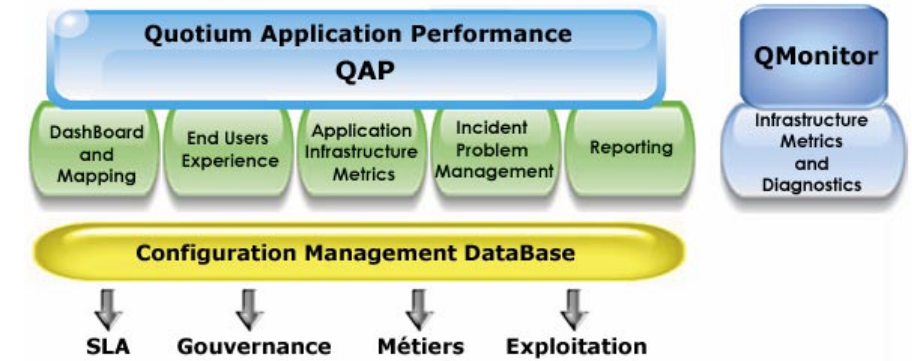
Quotium Application Performance fonctionne de façon autonome ou s'interface grâce à son architecture ouverte avec les administrateurs d'infrastructure Tivoli, HP Openview, BMC Patrol, Nagios... avec les outils de Help Desk et les bases de connaissance et de gestion de problèmes.

DashBoard and Mapping

La console d'administration de Quotium Application Performance centralise tous les éléments de fonctionnement des applications surveillées et vous offre un tableau de bord de gestion.

Grâce à son éditeur graphique, Quotium Application Performance vous permet de tracer des vues de l'infrastructure hardware et software propres à chaque application. Cette vue peut visualiser également l'emplacement géographique de chaque élément du réseau.

Cette visualisation liée en temps réel au fonctionnement de chaque application vous permet d'obtenir à tout moment l'état de chaque élément du réseau (on/off), et le pourcentage des ressources utilisées (CPU, mémoi-



re, bande passante). Qap vous permet ainsi de visualiser toutes les métriques de fonctionnement et d'obtenir des graphes de performance.

Vous visualisez en temps réel pour chaque groupe d'utilisateurs le niveau de service rendu (temps de réponse, disponibilité).

Qap vous permet de disposer sur ce même écran de tous les éléments d'aide à la décision pour la résolution des problèmes. Vous pouvez ainsi facilement établir une corrélation entre le niveau de service rendu et le fonctionnement de chaque élément de l'infrastructure qui concerne l'application surveillée. Sur la même console vous recevez les informations relatives aux incidents et à leur traitement. Vous pouvez ainsi visuellement identifier l'évolution de l'état de fonctionnement de votre application de bout en bout.

End User Experience Measurement

Grâce à ses agents actifs non intrusifs Qap mesure la disponibilité de l'application et les temps de réponse obtenus par l'utilisateur. Cette information est collectée en temps réel, communiquée immédiatement et stockée dans une base afin de pouvoir établir des rapports historiques.

La mesure se fait au niveau de l'application, des deux côtés du pare feu, et au niveau de chaque transaction dans une application. Elle peut être programmée à l'avance ou fonctionner en parallèle quel que soit le lieu où se trouve l'utilisateur.

Qap permet sur un poste dédié de rejouer l'application pour simuler le fonctionnement rencontré par l'utilisateur. Qap enregistre le fonctionnement de l'application pour créer automatiquement des scripts. Qap permet de faire fonctionner ses agents sur des postes dédiés et à tout endroit sur le réseau sur lequel fonctionne l'application (poste de travail, serveur...)

Qap intègre à son système de détection d'incident tout franchissement de seuil de qualité dans le service rendu à l'utilisateur.

La visualisation de ces informations permet d'établir une corrélation entre la qualité de service au niveau de l'utilisateur et le fonctionnement de l'infrastructure logicielle et hardware. Vous pouvez ainsi :

- anticiper les problèmes avant qu'ils n'affectent l'utilisateur,
- déterminer l'origine des problèmes au niveau de l'infrastructure hardware ou software,
- intervenir dans les meilleurs délais sans attendre l'appel de vos utilisateurs au Help Desk.

Incident and Problem Management

Pour chaque application, Quotium Application Performance, détecte les incidents qui surviennent sur chaque élément de l'infrastructure hardware et software selon différents critères de fonctionnement :

- interruption,
- comparaison à des seuils prédéterminés,
- comparaison à des valeurs définies.

Qap compare le niveau de service rendu à chaque groupe d'utilisateur aux seuils de fonctionnement attendus et met en oeuvre des procédures d'alerte selon les dépassements de ces seuils.

A partir des métriques collectées sur chaque élément du réseau sur lequel fonctionne l'application surveillée, Qap diagnostique l'origine de l'incident en corrélant automatiquement les différents éléments selon une procédure déterminée grâce au Control Process Management. Qap peut également déclencher des procédures automatiques de correction selon des procédures pré-déterminées.

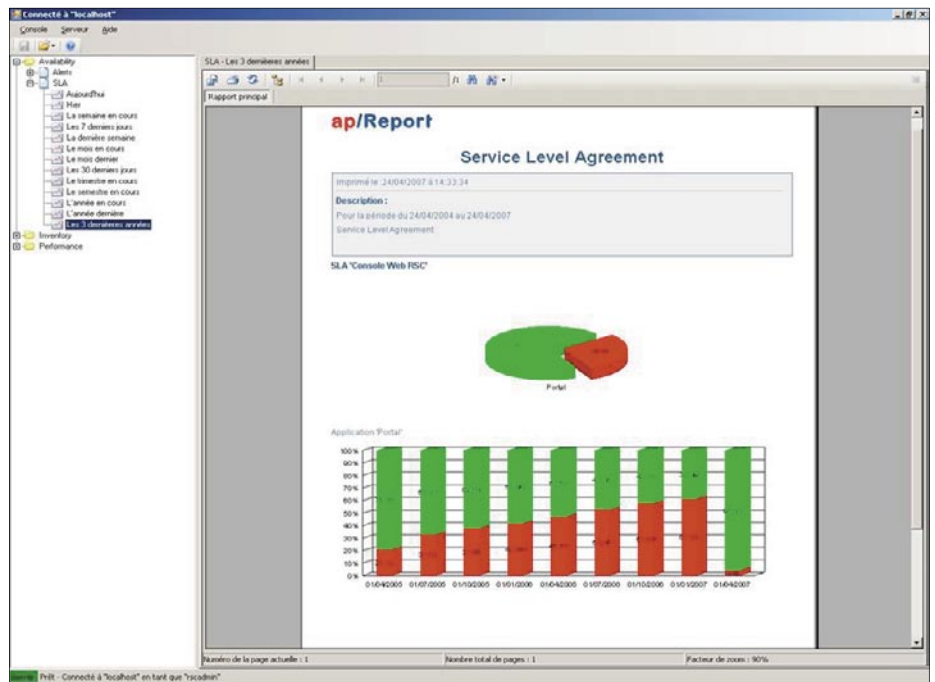
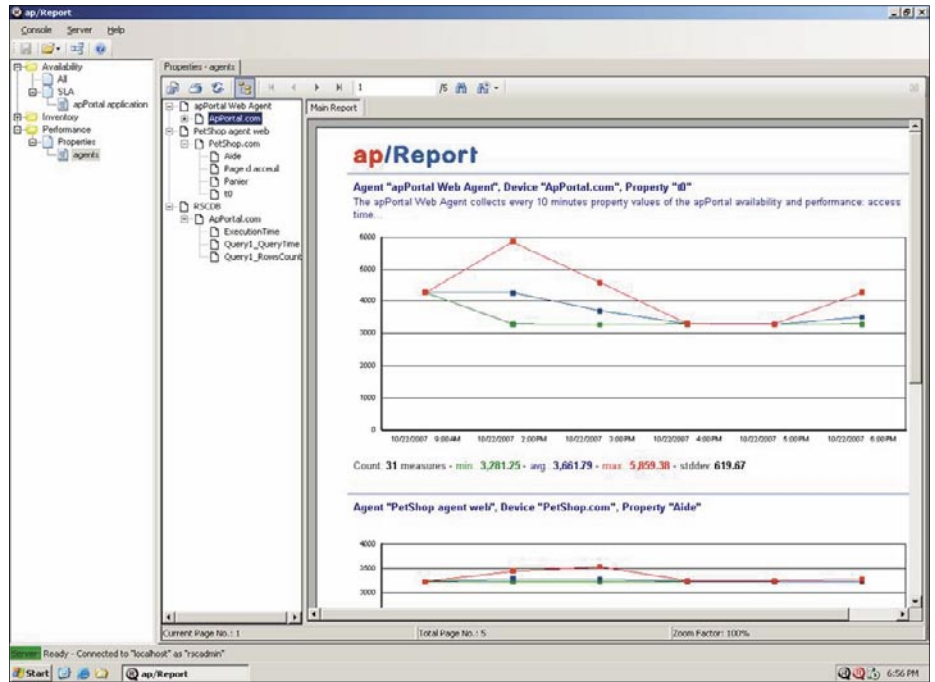
Quotium Application Performance permet une pré-analyse des incidents pour les catégoriser en problèmes en fonction de leur récurrence. Les incidents sont automatiquement enregistrés dans la base de données.

Pour chaque incident Qap déclenche un système d'alerting :

- contact automatique par tout moyen (téléphone, mail, SMS) avec les personnes désignées,
- escalade dans le cas où l'incident n'est pas pris en compte dans des délais déterminés,
- enregistrement du traitement de l'incident.

Qap intègre un système de gestion des intervenants (annuaire, regroupement par compétence..), de planning d'astreinte et de suivi des interventions.

Qap communique avec votre Help Desk et votre base de connaissance des incidents et problèmes.



Reporting

Qap enregistre en temps réel, dans une base de données, toutes les informations collectées sur le fonctionnement de vos applications.

Vous disposez ainsi d'un historique sur le service rendu au niveau de l'utilisateur, et du fonctionnement de chaque élément sensible hardware ou software.

Vous pouvez également conserver les données qui concernent les incidents (périodicité, origine, etc.)

Cette base est accessible avec tous les outils de reporting.

Avantages et Bénéfices

Avec une technologie innovante et une capacité d'ouverture unique, Qap présente six points forts qui le différencient de tout autre produit:

- L'intégration dans la solution Quotium APM
- Un tableau de bord temps réel
- Des possibilités de corrélation immédiate
- La mise en évidence des informations essentielles
- L'intégration dans l'existant
- La couverture de tous les environnements

L'intégration dans la solution Quotium APM

Quotium Application Performance Management permet de gérer la performance de bout en bout, des tests de charge au suivi de la production. Qap communique avec Qtest pour optimiser la gestion de la performance applicative et bénéficier du travail réalisé avant la mise en production.

Un tableau de bord temps réel

La console centrale de Qap vous permet de suivre graphiquement et en temps réel le fonctionnement de vos applications critiques. Ce tableau de bord vous donne les moyens de prendre des décisions, d'anticiper les incidents et de suivre la résolution des problèmes.

Des possibilités de corrélation immédiate

Avec Qap vous pouvez corréler la qualité de service et le fonctionnement de l'application et de son infrastructure. Avec son tableau de bord de supervision vous disposez d'un outil efficace d'aide dans vos prises de décision.

La mise en évidence des informations essentielles

Qap assure la surveillance de votre infrastructure par rapport au fonctionnement de votre application. Vous disposez en temps réel de l'état des métriques hardware et software par rapport à votre définition de la qualité de service attendue.

L'intégration dans l'existant

Qap communique si nécessaire avec vos outils de surveillance d'infrastructure, de base d'incident et de help desk. La console centrale permet d'hyperviser l'ensemble des informations collectées.

La couverture de tous les environnements

Qap adresse tous les environnements, tous les systèmes d'exploitation, Windows, Unix, Mainframe, toutes les applications.

Nous contacter

France

Quotium Technologies S.A.
84-88 bld de la Mission Marchand
92411 Courbevoie Cedex
Tel: +33 (0)1 49 04 70 00
Fax: +33 (0)1 49 04 71 66
E-mail : info@quotium.com

USA

Quotium Technologies Inc
201 Edgewater Dr.
Suite 280
Wakefield, MA 01880 (USA)
Tel : +1 781 213 9200
Fax : +1 781 213 9282
E-mail : usinfo@quotium.com

UK

Quotium Technologies Ltd
Golden Cross House,
8 Duncannon street,
London WC 2N4JF
Tel: +44 (0) 207 484 6270
Fax: +44 (0) 207 484 5117
E-mail : info@quotium.com

Allemagne

DaGdot
65 Gluckstrasse
22081 Hamburg
Tel: 0049 177 826 1181

Scandinavie

MCG Software A/S
Hanne Nielsen Vej 10
DK-2840 Holte
Danemark
Tel: 0045 45 41 40 77
Fax : 0045 45 42 52 70
E-mail : info@mcg-software.dk