

Мониторинг бизнес-сервисов аналитическими методами

Ольга Филиппова

Tinkoff.ru



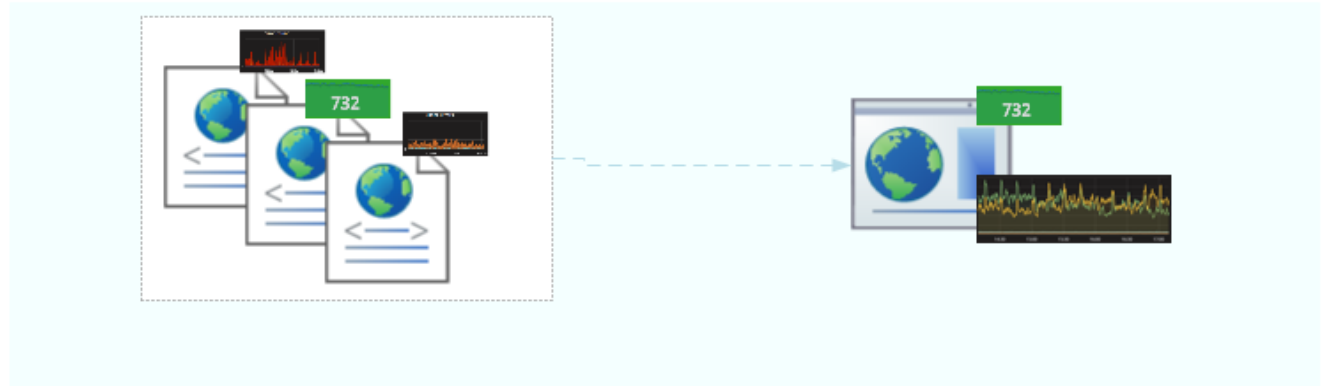
Цели мониторинга

- Быстро узнать
- Оповестить
- Понять что сломалось
- Оценить масштабы
- Исправить последствия

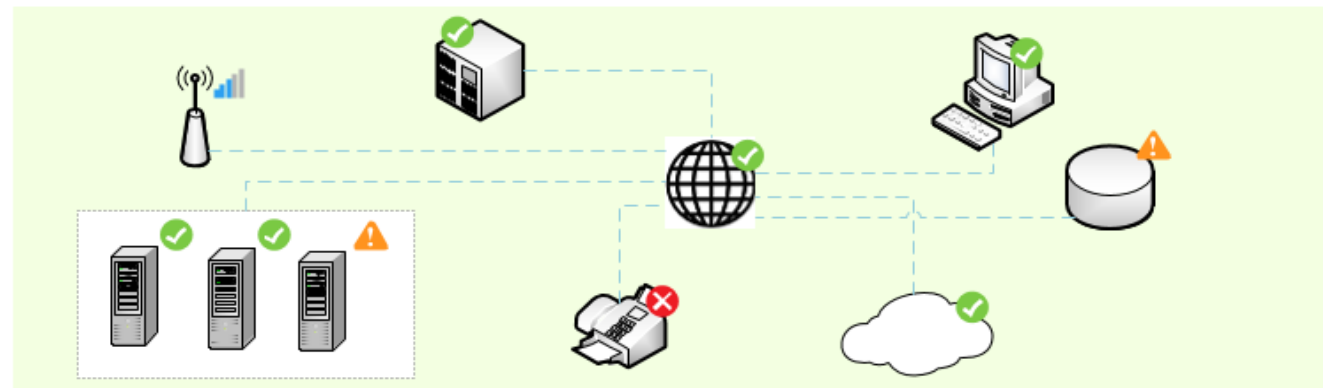
Уровни мониторинга



Приложения



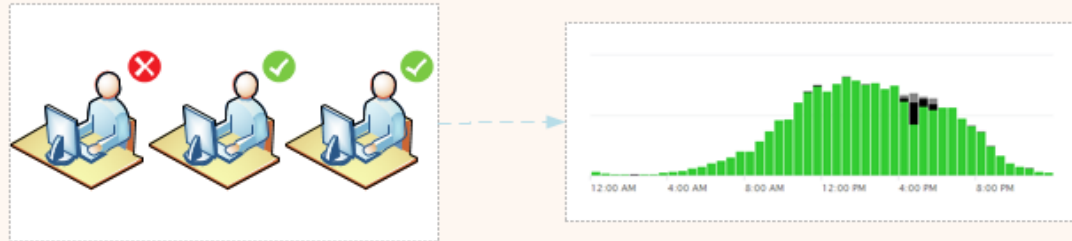
Инфраструктура



Уровни мониторинга



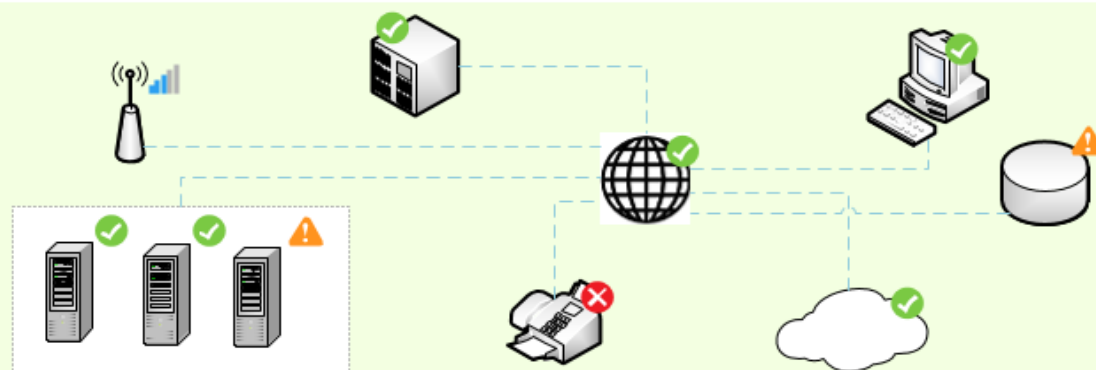
Бизнес - сервис



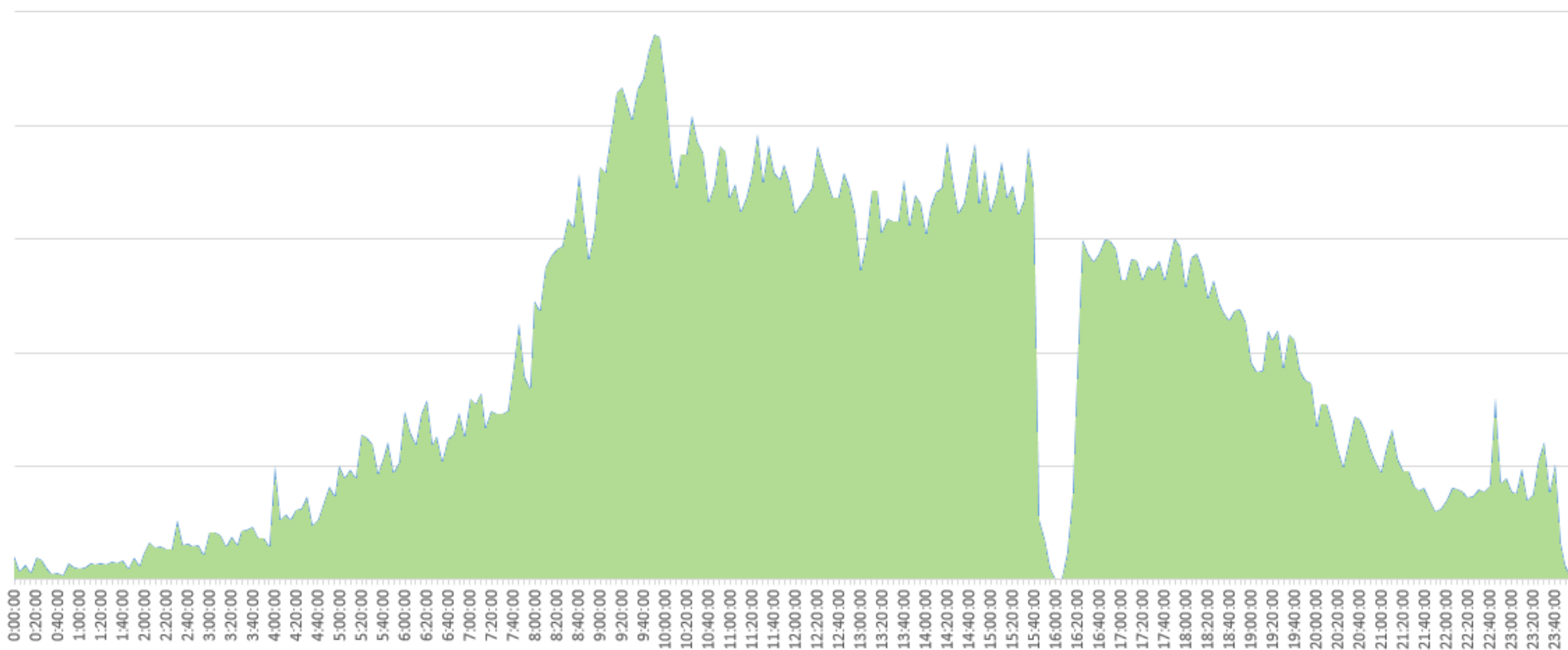
Приложения



Инфраструктура



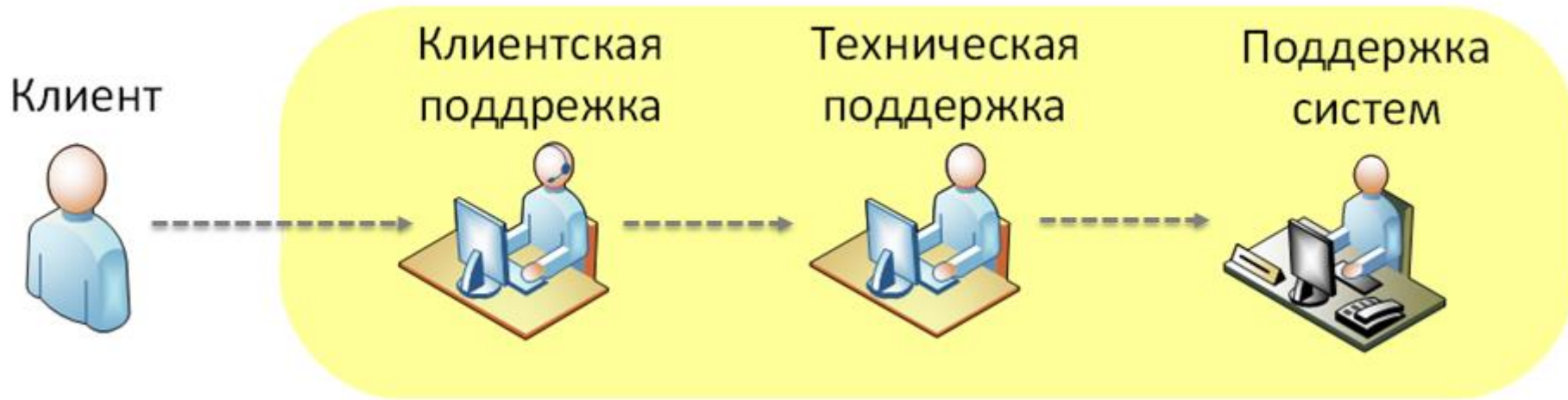
Как узнать о проблемах с бизнес-сервисом



- Инфраструктура – **ОК**
- Приложения – **ОК**



От потребителя сервиса



- Неудобно клиенту
- Трудозатратно сотрудникам
- Дорого организации

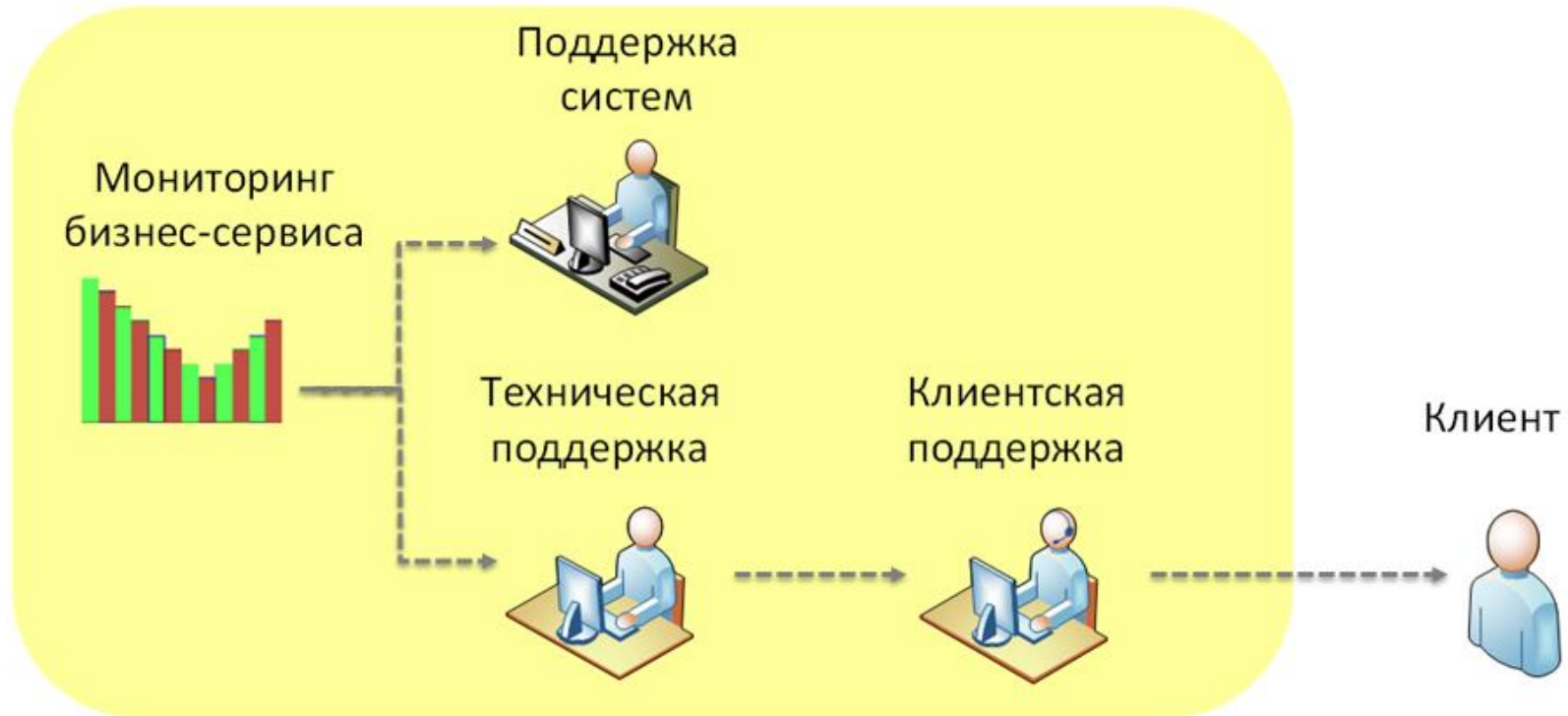
От мониторинга it-сервисов



- Удобно сотрудникам it
- Сразу видна причина
- Неудобно информировать
- Дорого для организации

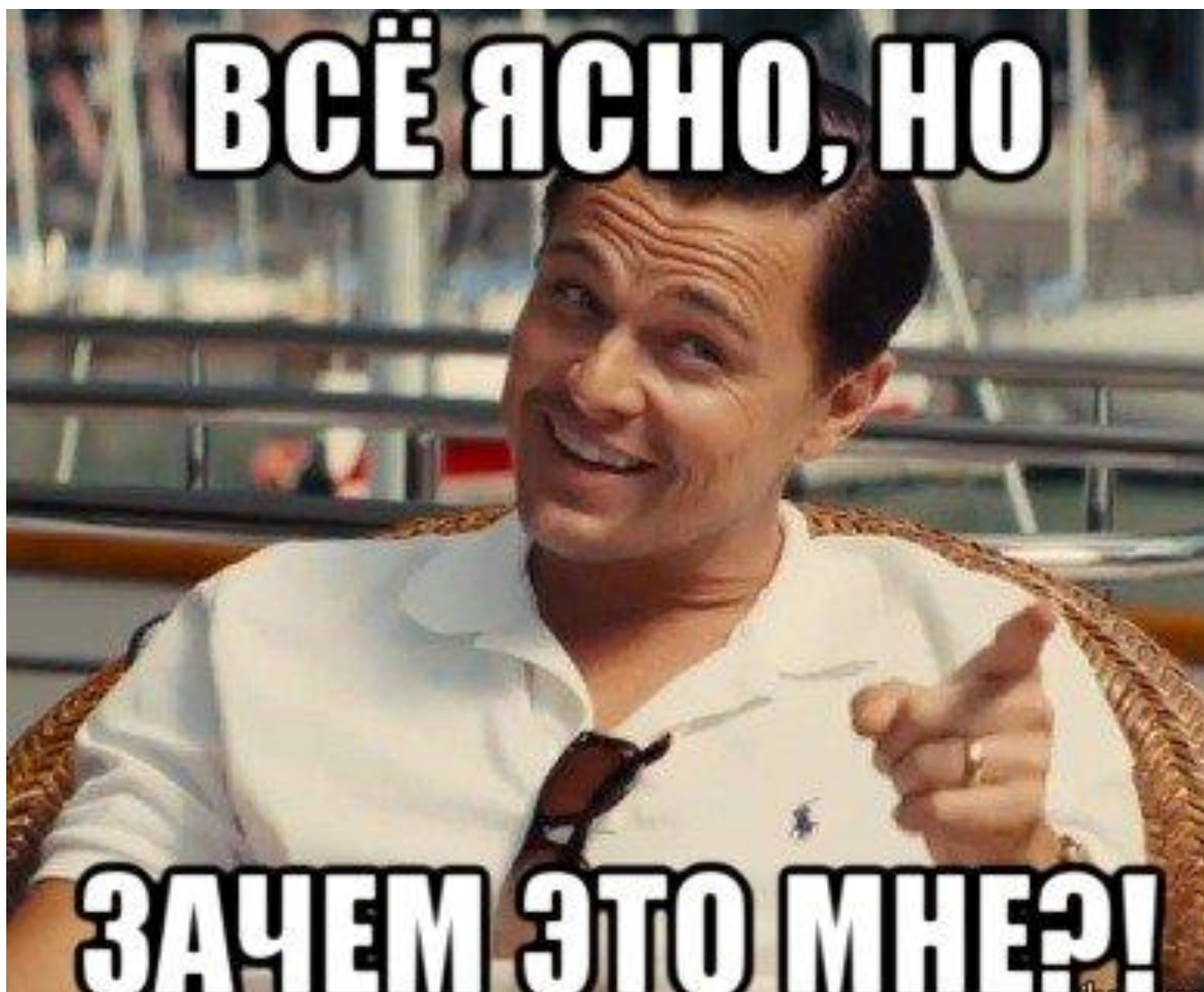


От мониторинга бизнес - сервисов

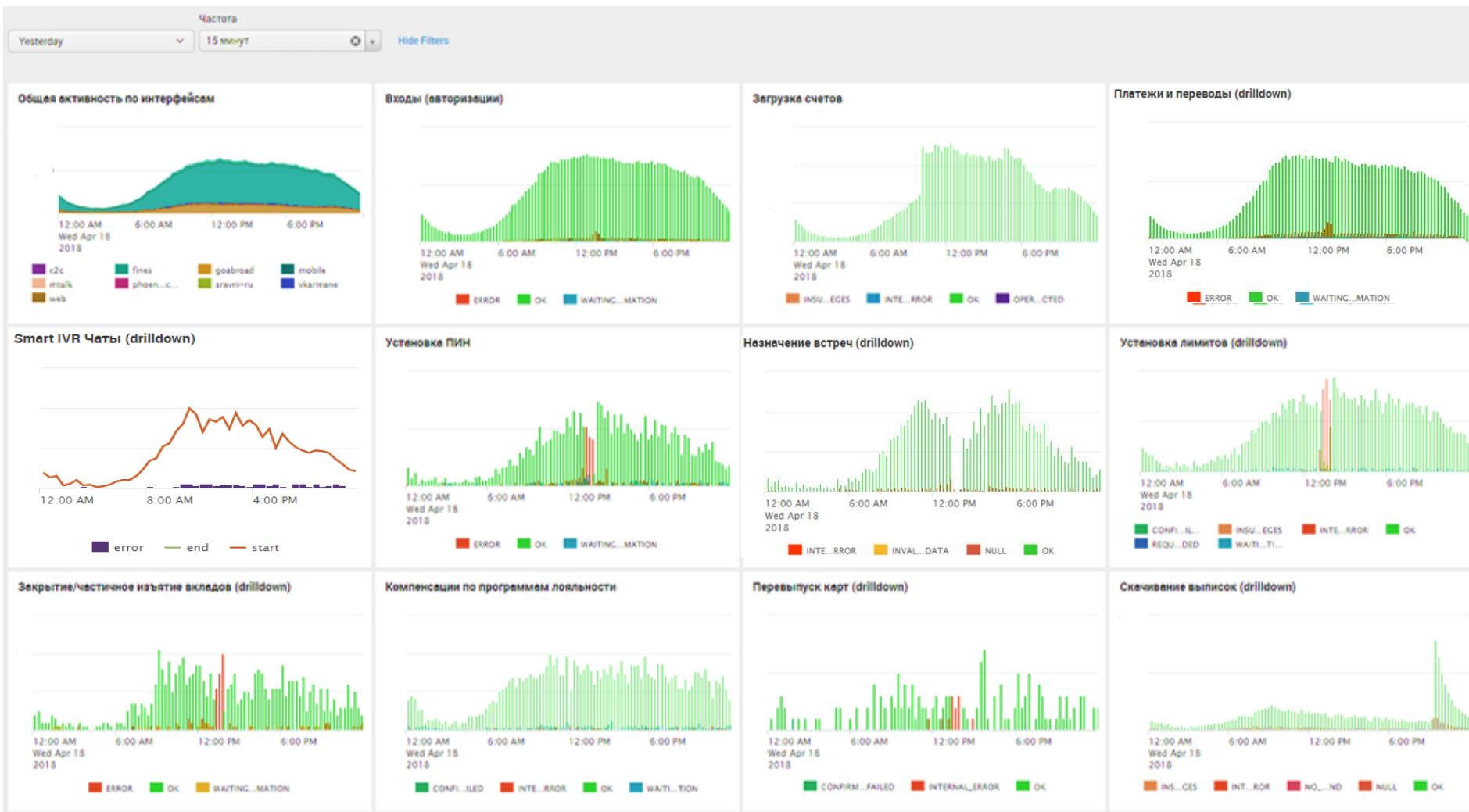


- Удобно информировать
- Видны последствия
- Экономия для организации
- **Неизвестна причина**

Зачем это технарям



Что видит сотрудник поддержки

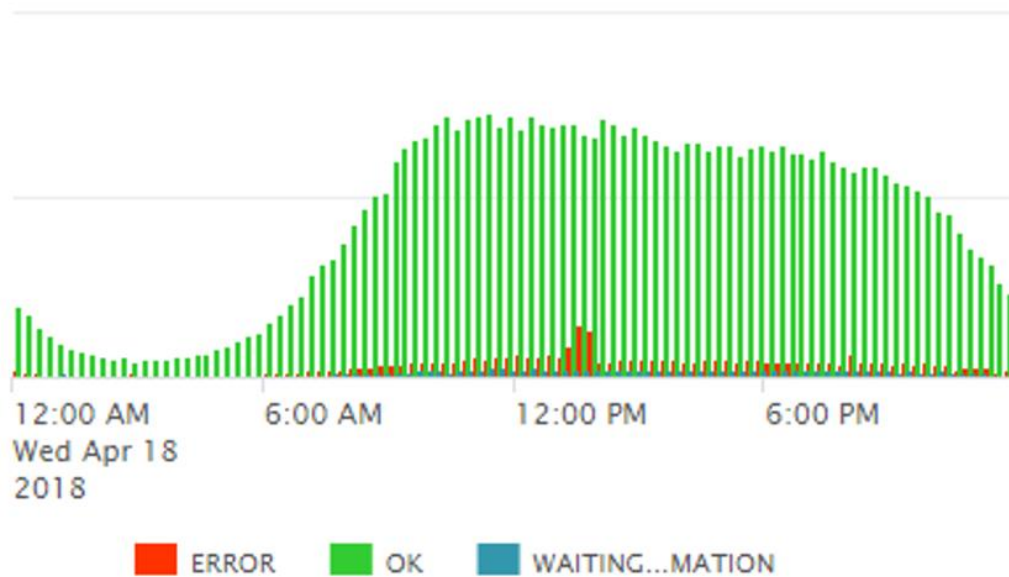




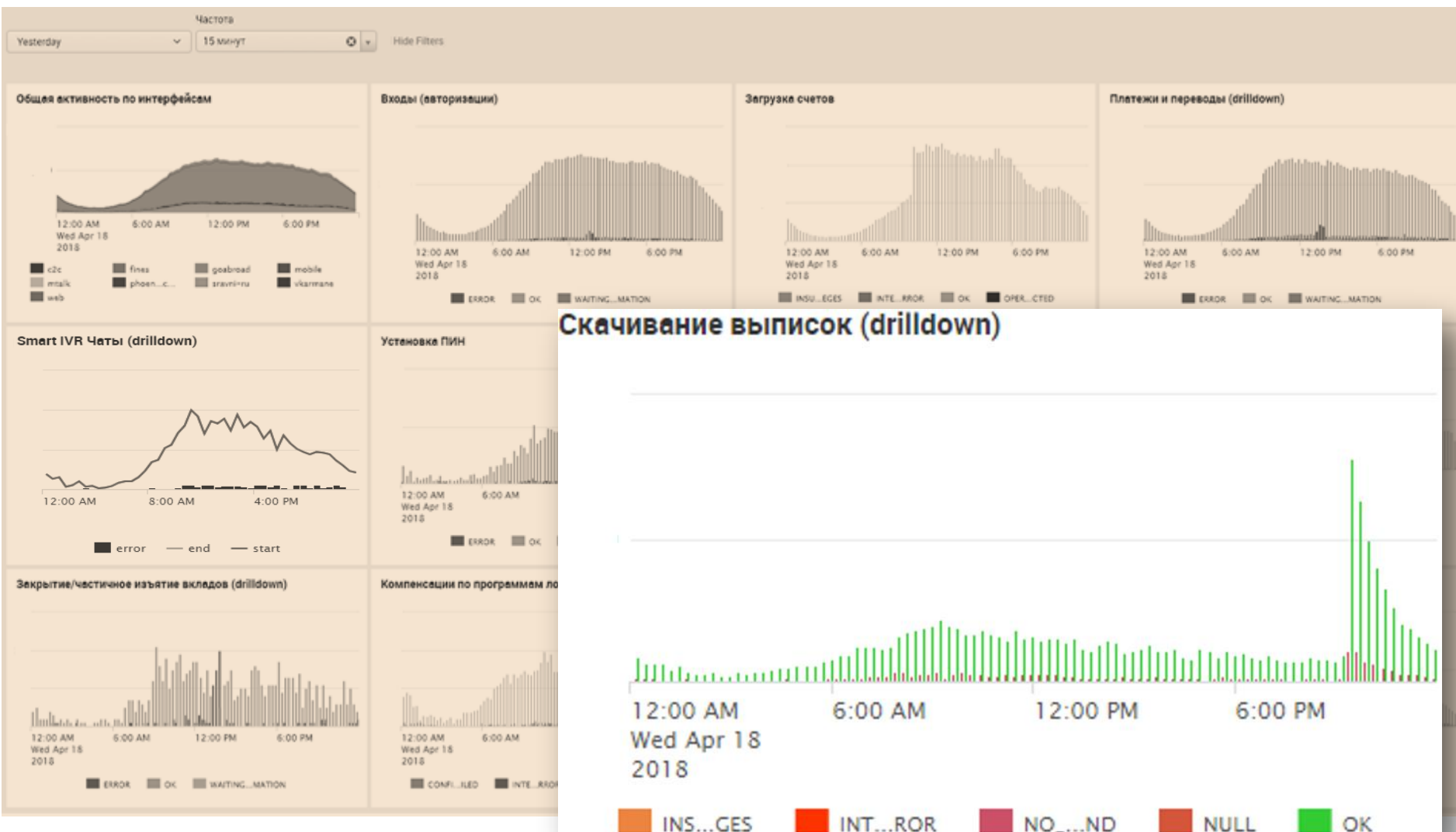
Что видит сотрудник поддержки



Платежи и переводы (drilldown)



Что видит сотрудник поддержки



Чем бизнес-мониторинг полезен технарям



- Эскалация только экстренных случаях

Чем бизнес-мониторинг полезен технарям



- Эскалация только экстренных случаях
- Помогает принять решение по исправлению

Чем бизнес-мониторинг полезен технарям



- Эскалация только экстренных случаях
- Помогает принять решение по исправлению
- Сразу видно, удалось ли исправить

Чем бизнес-мониторинг полезен технарям



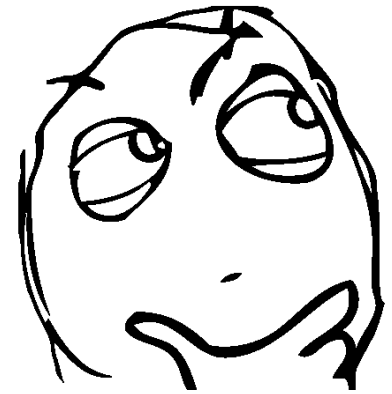
- Эскалация только экстренных случаях
- Помогает принять решение по исправлению
- Сразу видно, удалось ли исправить
- Помогает приоритезировать исправление причин



А как нам тоже это сделать?

1. Определить ключевые точки
2. Найти успешные кейсы
3. Загрузить данные
4. Создать дашборды и алерты
5. Согласовать реагирование

* Согласовывать исправление





Наиболее используемые приёмы

- Количество успешных действий
- Количество ошибок
- Тренды по успешным действиям
- Тренды по ошибкам
- Скорости выполнения операций



- Не используется без других уровней
- Наглядно показывает работу сервиса
- Позволяет быстро оповестить заинтересованных
- Помогает оценить влияние инфраструктуры на сервис



Tinkoff.ru

ВОПРОСЫ