

HP Business Service Management

para los sistemas operativos Windows y Linux

Versión de software: 9.20 IP 1

Introducción a BSM

Fecha de publicación del documento: Noviembre de 2012

Fecha de la versión del software: Noviembre de 2012



Avisos legales

Garantía

Las únicas garantías de los productos y servicios HP se exponen en el certificado de garantía que acompaña a dichos productos y servicios. El presente documento no debe interpretarse como una garantía adicional. HP no es responsable de los errores u omisiones, ya sean técnicos o de redacción, que pueda contener el presente documento.

La información contenida en esta página está sujeta a cambios sin previo aviso.

Leyenda de derechos limitados

Software informático confidencial. Es necesario disponer de una licencia válida de HP para su posesión, uso o copia. De conformidad con FAR 12.211 y 12.212, el Gobierno estadounidense dispone de licencia de software informático de uso comercial, documentación del software informático e información técnica para elementos de uso comercial con arreglo a la licencia estándar para uso comercial del proveedor.

Avisos de propiedad intelectual

© Copyright 2005 - 2012 Hewlett-Packard Development Company, L.P.

Avisos de marca comercial

Adobe® y Acrobat® son marcas comerciales de Adobe Systems Incorporated.

AMD y el símbolo de flecha de AMD son marcas comerciales de Advanced Micro Devices, Inc.

Google™ y Google Maps™ son marcas comerciales de Google Inc.

Intel®, Itanium®, Pentium® e Intel® Xeon® son marcas comerciales de Intel Corporation en los EE.UU. y en otros países.

iPod es una marca comercial de Apple Computer, Inc.

Java es una marca comercial registrada de Oracle y/o sus empresas subsidiarias.

Microsoft®, Windows®, Windows NT®, Windows® XP y Windows Vista® son marcas comerciales registradas en los EE.UU. de Microsoft Corporation.

Oracle es una marca comercial registrada de Oracle Corporation y/o sus empresas subsidiarias.

UNIX® es una marca comercial registrada de The Open Group.

Reconocimientos

Este producto incluye software desarrollado por Apache Software Foundation (**<http://www.apache.org>**).

Este producto incluye software desarrollado por JDOM Project (**<http://www.jdom.org>**).

Este producto incluye software desarrollado por MX4J Project (**<http://mx4j.sourceforge.net>**).

Actualizaciones de la documentación

La página inicial de este manual contiene la siguiente información identificativa:

- Número de versión del software, que indica la versión del software.
- Fecha de publicación del documento, que cambia cada vez que se actualiza el documento.
- Fecha de la versión del software, que indica la fecha desde la que está disponible esta versión del software.

Para consultar las últimas actualizaciones o comprobar que está utilizando la edición más reciente de un documento, visite:

<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>

Para acceder al sitio es necesario que se registre como usuario de HP Passport e inicie sesión. Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

O haga clic en el vínculo **New users - please register** (Usuarios nuevos - Regístrese) en la página de inicio de sesión de HP Passport.

Así mismo, recibirá ediciones actualizadas o nuevas si se suscribe al servicio de soporte del producto correspondiente. Póngase en contacto con su representante de ventas de HP para obtener más información.

Soporte

Puede visitar el sitio web de soporte técnico de HP Software en:

<http://www.hp.com/go/hpsoftwaresupport>

Este sitio web proporciona información de contacto y detalles sobre los productos, servicios y soporte que ofrece HP Software.

El soporte en línea de HP Software proporciona al cliente funciones de autorresolución. Ofrece un modo de acceso rápido y eficaz a herramientas de soporte técnico interactivas necesarias para gestionar su empresa. Puede beneficiarse de ser un cliente preferente de soporte utilizando el sitio web de soporte para:

- Buscar documentos prácticos de interés
- Enviar y realizar un seguimiento de los casos de soporte y las solicitudes de mejora
- Descargar parches de software
- Gestionar contratos de soporte
- Buscar contactos de soporte de HP
- Consultar la información sobre los servicios disponibles
- Participar en debates con otros clientes de software
- Investigar sobre formación de software y registrarse para recibirla

Para acceder a la mayor parte de las áreas de soporte, es necesario que se registre como usuario de HP Passport e inicie sesión. En muchos casos, también será necesario disponer de un contrato de soporte técnico. Para registrarse y obtener un ID de HP Passport, visite:

<http://h20229.www2.hp.com/passport-registration.html>

Para obtener más información sobre los niveles de acceso, visite:

http://h20230.www2.hp.com/new_access_levels.jsp

Contenido

Capítulo 1: Introducción a esta guía	9
Capítulo 2: Introducción a BSM	11
Cartera de BSM	11
Información general de la solución BSM 9.20	16
Capítulo 3: Descripción de BSM	23
Componentes de la solución BSM	23
Modelado.....	45
Mediciones	50
Capítulo 4: BSM Flujo de trabajo completo	53
Paso 1. Planificar la implementación de BSM.....	54
Paso 2. Implementar las bases de datos y los servidores.....	54
Paso 3. Configurar los orígenes de datos.....	56
Paso 4. Integrarse con otros productos	64
Paso 5. Crear y enriquecer el modelo de datos	70
Paso 6. Configurar aplicaciones de BSM	76
Paso 7. Supervisar el estado empresarial	88
Capítulo 5: Interacciones de los productos	99
Información general de las interacciones de los productos.....	99
Business Process Monitor (BPM)	100
Real User Monitor (RUM).....	102
HP Diagnostics.....	105
SiteScope.....	108
Operations Management.....	109
Transaction Management	110

1

Introducción a esta guía

Esta guía proporciona información general de alto nivel de la plataforma HP Business Service Management (BSM) y un flujo de trabajo para configurar la solución BSM completa. También ofrece detalles sobre los principales conceptos y componentes de BSM, y sobre el modo en que los componentes de BSM se complementan entre sí. En cada tema de la guía se indica el lugar donde se puede encontrar más información en la Ayuda de BSM.

Los administradores e implementadores de BSM deberían leer esta guía antes de comenzar la planificación e instalación de la plataforma BSM, para así obtener información general de la solución BSM y de su implementación.

Las demás guías de BSM a las que se hace referencia en este documento están disponibles en la página principal de la Ayuda de BSM, o en cada uno de los componentes de BSM específicos. También es posible acceder a la documentación en el sitio web HP Software Support.

Sugerencia: Este documento está diseñado para usarse en línea y poder así aprovechar sus capacidades interactivas. La versión en línea se encuentra disponible en la Ayuda de BSM.

2

Introducción a BSM

Este capítulo incluye:

- Cartera de BSM en la página 11
- Información general de la solución BSM 9.20 en la página 16

Cartera de BSM

La cartera de HP Business Service Management (BSM) ofrece un conjunto de soluciones de gestión integradas, cada una de las cuales utiliza una combinación distinta de productos y aplicaciones HP. La cartera de BSM permite integrar la supervisión de aplicaciones, sistemas, redes y transacciones comerciales, lo que permite gestionar el rendimiento de aplicaciones y abordar los problemas antes de que afecten a los clientes, así como conectar servicios dinámicos virtualizados y en nube a la infraestructura subyacente para proporcionar una mejor visibilidad en los servicios.

La cartera de BSM permite que los diversos equipos de TI y personas de la organización puedan solucionar problemas de manera eficaz en distintos sistemas, niveles de red y capas de software de la arquitectura de TI.

La cartera de BSM incluye las siguientes soluciones:

- "Service and Operations Bridge" en la página 12
- "Application Performance Management" en la página 13
- "Network Management" en la página 15
- "System Management" en la página 15

Service and Operations Bridge

La solución Service and Operations Bridge de BSM proporciona una gestión de eventos y servicios consolidados a través de una consola BSM unificada en la aplicación Operations Management (OMi), lo que permite supervisar y gestionar los eventos que se producen en el entorno de TI, y ayuda a restaurar los servicios interrumpidos y minimizar las interrupciones de servicios.

Service and Operations Bridge dirige los eventos del entorno de TI a la consola de eventos central, el Explorador de eventos. Allí se correlacionan automáticamente; los eventos se relacionan con los servicios de TI que dependen de la infraestructura de TI y la gestión de infraestructuras se vincula con la gestión de aplicaciones y servicios empresariales.

Service and Operations Bridge combina eventos de componentes de BSM, como SiteScope, Business Process Monitor y Service Level Management, con eventos de componentes de supervisión de eventos de la solución BSM, como Operations Manager y Network Node Manager *i*, y de productos de terceros relevantes. Esta consolidación le permite realizar un seguimiento de todos los eventos que se producen en el entorno supervisado.

Los eventos se analizan según los datos del Modelo de servicio en tiempo de ejecución y un conjunto de reglas de correlación, con el fin de determinar el evento de causa subyacente, y se les da prioridad en función de su impacto en la empresa. A continuación, puede usar la automatización del libro de ejecución (mediante la integración con HP Operations Orchestration u otros productos), para iniciar un flujo de trabajo automatizado que ejecute los procedimientos para solucionar el problema sin necesidad de intervención manual.

En función de la directiva de gestión de incidentes, se puede abrir un ticket de incidente, de forma manual o automática, en HP Service Manager o en otras herramientas de tickets. El ticket contiene información de estado, además de datos históricos y de contexto relevantes, y los eventos se asignan al operador correspondiente para su resolución.

Además, Service and Operations Bridge incorpora eventos de Service Health Analyzer. Se trata de eventos predictivos que pueden actuar como una advertencia temprana para un operador, que permita al operador procesar un evento antes de que afecte a la empresa.

Service and Operations Bridge ofrece un único origen de lo que sucede en el entorno supervisado en cualquier momento. El equipo de TI puede localizar la causa de un problema, determinar su impacto potencial en la empresa y ayudar a dirigir el problema al grupo relevante para que pueda solucionarse. Estas capacidades permiten evitar la duplicación de esfuerzos entre equipos que intentan solucionar el mismo evento desde distintas perspectivas, ayudan a acelerar el tiempo de respuesta y mejoran la productividad de TI.

Además, la solución Service and Operations Bridge permite gestionar el rendimiento del sistema a través de los diversos cuadros de mando disponibles en las aplicaciones Service Health y MyBSM. La consolidación de la gestión de eventos con el canal de supervisión de métricas en BSM permite trasladar información de los eventos del sistema a los recursos de situación del servicio. Esta consolidación se lleva a cabo a través del uso de una entidad compartida denominada indicadores de situación (HI), lo que crea una terminología común entre los datos de la gestión de eventos y los de la gestión de aplicaciones.

Los componentes Service Health Optimizer y Service Health Reporter utilizan los datos de topología que proporcionan los recopiladores de datos de Service and Operations Bridge para proporcionar planificación de capacidad, visualización y generación de informes entre dominios en todos los entornos de servidores virtuales y físicos heterogéneos.

Application Performance Management

La solución Application Performance Management (APM) de BSM proporciona una supervisión ininterrumpida de aplicaciones, servicios e infraestructuras, que permite gestionar las aplicaciones desde la perspectiva del usuario final, comprender el impacto empresarial de los problemas de rendimiento y disponibilidad, y diagnosticar problemas de aplicación.

Los datos procedentes de los componentes de supervisión de BSM, como SiteScope, Business Process Monitor, Real User Monitor y Diagnostics, y los datos procedentes de la integración con otros productos HP y de terceros, llenan automáticamente el Modelo de servicio en tiempo de ejecución (RTSM) y, por tanto, definen los CI y sus relaciones. Además, es posible sincronizar la topología entre un sistema de gestión de configuración (CMS) y el RTSM, y permitir así los flujos de integración basada en topología con otros centros HP o de terceros.

APM utiliza los datos del RTSM para relacionar los componentes de infraestructura, las transacciones comerciales y las aplicaciones con los servicios empresariales y acuerdos de nivel de servicio (SLA) que admiten. APM proporciona un cuadro de mando unificado, Service Health, para gestionar las operaciones de TI con el fin de lograr los objetivos empresariales, que le permite ver en tiempo real los principales procesos empresariales e indicadores del sistema, desde las perspectivas de usuario final, empresa y servicio. Service Health también indica si Service Health Analyzer detecta alguna anomalía en un CI, lo que permite al operador abordar los posibles problemas antes de que afecten a la empresa.

Además, la aplicación Service Level Management le permite gestionar los SLA y asegurarse de que el rendimiento y la disponibilidad de la aplicación cumplan los objetivos de nivel de servicio.

La solución APM también permite gestionar el rendimiento Web, de J2EE, .NET, SAP y Siebel, e incluye funciones de alerta, diagnóstico, comprobaciones periódicas de la situación, funcionalidad de gestión de capacidad y análisis de tendencias.

El software End User Management de BSM desempeña un papel importante en APM, ya que supervisa de manera proactiva el rendimiento y la disponibilidad de la aplicación desde la perspectiva del usuario final, lo que permite solucionar los problemas antes de que afecten a los clientes. La información de usuario en tiempo real filtrada a los equipos de desarrollo y QA puede ayudar a reducir el MTTR, mejorar el rendimiento y la disponibilidad de nivel de servicio, y reducir el tiempo de inactividad de la aplicación.

La solución APM avanzada incluye capacidades de Business Transaction Management proporcionadas por la supervisión de Business Process Insight y TransactionVision, que permiten rastrear las transacciones y procesos empresariales con un mejor ajuste de solución.

Además, la consolidación de la gestión de aplicaciones y la gestión de eventos en BSM, gracias al uso habitual de indicadores de situación (HI), permite convertir los umbrales de infracción de la supervisión de usuario final en eventos que se envían al Explorador de eventos de Operations Management.

Network Management

La solución Network Management de BSM proporciona una supervisión de red unificada y una cobertura de gestión en lo relativo a errores, disponibilidad, rendimiento, cambios, configuración y cumplimiento de las redes. Esto se logra mediante un conjunto de herramientas y productos integrados que mejoran la seguridad, la disponibilidad y el rendimiento de red.

El componente Network Node Manager *i* (NNMi) de Network Management ofrece supervisión de errores, disponibilidad y rendimiento de red, con supervisión de red y gestión de incidentes de red en tiempo real, para infraestructuras de red físicas y virtualizadas. Esta solución de supervisión de red está integrada con la gestión de cambios, configuración y cumplimiento que proporciona el componente HP Network Automation.

Este enfoque unificado permite integrar las capacidades de automatización de diagnóstico y solución para el flujo de trabajo de proceso de tecnología. La solución admite capacidades de gestión de redes multiempresa que le ayudan a mejorar la disponibilidad de la red y a adaptarse rápidamente a entornos de red cambiantes que incluyen servicios avanzados de soporte, informática en nube y virtualización de centros de datos.

System Management

La solución System Management de BSM consolida y correlaciona los eventos de error y de rendimiento en toda la infraestructura de TI física y virtual, lo que permite identificar y solucionar problemas con total visibilidad en dicha infraestructura de TI.

La solución System Management sintetiza diversos productos y herramientas de HP, como Operations Manager, Operations Management (OMi), SiteScope, Service Health Optimizer (SHO) y Service Health Reporter (SHR). La integración de los datos de estos productos permite gestionar de manera exhaustiva y centralizada las operaciones de TI, lo que permite eliminar la duplicación de esfuerzos que supondría el uso de consolas separadas para cada silo de TI.

System Management proporciona la correlación automática de eventos de error y de rendimiento en diversos dominios de TI heterogéneos para relacionar los eventos con los servicios empresariales y la infraestructura de TI subyacente en la que se basan. Permite comprender las dependencias entre las aplicaciones, los servicios empresariales y la infraestructura tanto física como virtual.

Los componentes SHO y SHR utilizan los datos recopilados para proporcionar planificación de capacidad, visualización y generación de informes entre dominios en todos los entornos de servidores virtuales y físicos heterogéneos.

Información general de la solución BSM 9.20

HP Business Service Management (BSM) 9.20 proporciona un conjunto de productos de supervisión que ofrecen una metodología integral para supervisar y medir los servicios de TI desde una perspectiva empresarial. Las herramientas BSM le permiten identificar problemas, comprender su impacto empresarial y dar prioridad al proceso de clasificación y solución. Por lo tanto, BSM permite a su organización de TI optimizar el rendimiento y la disponibilidad de las aplicaciones en producción y solucionar los problemas de manera proactiva cuando surjan, lo que permite a la organización obtener resultados empresariales más efectivos con menores costes de TI.

BSM contiene un conjunto integrado de aplicaciones para supervisar en tiempo real el rendimiento y la disponibilidad que ofrecen capacidades como, por ejemplo, Service Level Management, End User Management, System Availability Management, gestión de eventos, eventos de advertencia temprana y generación de informes y alertas personalizadas. Estas aplicaciones combinan la gestión descendente de la experiencia del usuario con una visión ascendente de los eventos y el rendimiento de la infraestructura, mediante la vinculación de la infraestructura a procesos empresariales, transacciones y la experiencia del usuario final. BSM tiene una base común de flujos de trabajo, servicios de administración y generación de informes, activos y conocimientos compartidos.

Esta metodología descendente y ascendente unificada permite a BSM proporcionar una gestión de operaciones de servicios automatizados y consolidados en la empresa, lo que reduce el MTTR y le ayuda a cumplir los SLA con mayor eficacia.



El enfoque de operaciones de servicios consolidados de BSM se basa en los siguientes procesos:

- "Detectar" en la página 18
- "Consolidar" en la página 19
- "Dar prioridad" en la página 19
- "Aislar" en la página 20
- "Diagnosticar" en la página 21
- "Reparar" en la página 21

Detectar

BSM detecta los problemas antes de que afecten a la empresa. Las herramientas de supervisión de BSM descubren, detectan, supervisan y realizan mediciones en todo el entorno de TI, notifican eventos, y envían alertas y métricas a las aplicaciones de BSM. Es necesario configurar los requisitos y umbrales de supervisión de las mediciones para definir lo que se considera un problema.

Para crear un modelo del aspecto del entorno de TI, BSM es capaz de detectar el entorno de TI automáticamente, mediante herramientas de supervisión y técnicas de detección proporcionadas por Discovery and Dependency Mapping. A continuación, BSM le ayuda a crear sus servicios y procesos empresariales mediante las herramientas de gestión que proporciona la aplicación de administración de Modelo de servicio en tiempo de ejecución (RTSM); estas herramientas asignan las dependencias complejas y dinámicas entre las aplicaciones y su infraestructura de soporte.

La solución BSM incluye las siguientes opciones de supervisión:

- "Business Process Monitor (BPM)" en la página 27
- "Diagnostics" en la página 27
- "Network Node Manager i (NNMi)" en la página 31
- "Operations Manager" en la página 32
- "Real User Monitor (RUM)" en la página 34
- "SiteScope" en la página 39
- "TransactionVision" en la página 42

Consolidar

BSM consolida la topología, los eventos y las métricas de rendimiento y disponibilidad de todos los dominios y sistemas de supervisión en los centros de gestión de BSM, lo que permite ofrecer una gestión consolidada de la situación de servicio y los eventos en las operaciones de TI. Los eventos y las métricas de las integraciones de terceros también pueden incluirse en este enfoque desde una misma ubicación. Los eventos entre dominios se correlacionan automáticamente mediante el motor de correlación basada en eventos, con el fin de correlacionar los síntomas y sus causas.

Estos procesos ayudan a identificar la causa probable de los eventos y a reducir el número de incidentes escalados.

El componente principal de este enfoque de operaciones consolidadas es el CMDB integrado, el Modelo de servicio en tiempo de ejecución (RTSM). El RTSM define las relaciones entre los componentes de infraestructura, servicios de TI, aplicaciones y servicios empresariales correspondientes, y proporciona un repositorio de almacenamiento de elementos de configuración (CI) topológicos que se utiliza en toda la solución BSM.

Dar prioridad

BSM da prioridad a los eventos en función de su impacto empresarial y de si el CI asociado está incluido en un SLA, lo que permite que el equipo de TI pueda centrarse en esos problemas en primer lugar. Este establecimiento de prioridades se logra mediante un mapa completo de dependencias creado en el RTSM, que ofrece visibilidad del impacto de los eventos en los servicios empresariales y del modo en que los problemas afectan a los usuarios reales.

Además, las capacidades de Service Level Management le permiten comparar la disponibilidad y el rendimiento reales de las aplicaciones con los objetivos empresariales, de modo que puede saber el tiempo que falta para incumplir los SLA y puede dar prioridad a la solución de problemas en función del cumplimiento del nivel de servicio.

Puede definir cuadros de mando definidos por funciones en MyBSM que supervisen los KPI específicos de un servicio empresarial de prioridad alta para ayudar a entregar la información relevante a las personas adecuadas.

Aislar

BSM proporciona procesos que ayudan a aislar la causa raíz de los problemas, lo que permite acelerar el tiempo de solución. Un problema puede producirse en cualquier fase de la experiencia del usuario y puede estar relacionado con la infraestructura o la red, ser un problema de la aplicación, un problema de implementación de transacciones, un problema de seguridad, etc. Para gestionarlo, BSM supervisa las transacciones de principio a fin, sean cuales sean las tecnologías utilizadas para completarlas. A continuación, el RTSM ofrece una vista unificada de la situación del servicio que muestra las relaciones y dependencias entre los CI que representan los servicios empresariales y la infraestructura de TI.

Esta combinación ofrece una imagen completa y actualizada del entorno gestionado, de manera que el análisis de impacto necesario puede aislar rápidamente el problema. En la aplicación Service Health, puede identificar el CI afectado y profundizar hasta las aplicaciones de BSM del dominio, como End User Management, System Availability Management y Transaction Management, con el fin de determinar la causa raíz.

Además, Service Health Analyzer proporciona eventos predictivos que permiten identificar y procesar los problemas antes de que afecten a la empresa.

Los equipos de TI pueden identificar y comprender los problemas técnicos en la raíz de los eventos, así como el impacto que tendrán en los clientes y en toda la empresa. Los equipos de TI pueden rastrear el problema en la infraestructura física o en el entorno de aplicación virtual, o bien rastrear un evento en los proveedores de servicios en nube de terceros.

Diagnosticar

La plataforma BSM incluye herramientas que permiten diagnosticar anomalías en el entorno de TI y localizar cuellos de botella y ofrece soluciones para los distintos equipos de TI. Por ejemplo:

- ▶ En lo que respecta a las aplicaciones, Diagnostics puede profundizar en la pila del servidor de aplicaciones y observar las capas de una aplicación que tienen relación con cada uno de los componentes de la infraestructura para proporcionar contexto histórico y detalles específicos de la aplicación en el momento de la emisión.
- ▶ En lo que respecta a las redes, Network Node Manager i (NNMi) puede analizar el tráfico de red y la ruta de acceso de la red y aportar visibilidad al componente de red que podría ser la causa raíz de un problema, por ejemplo, un enrutador averiado.
- ▶ En el nivel de infraestructura, las herramientas de Operations Manager pueden proporcionar visibilidad en la capa de infraestructura.
- ▶ En el nivel de transacción, Transaction Management puede ofrecer una vista granular de las transacciones supervisadas y notificar en cada uno de los pasos realizados durante una transacción problemática como, por ejemplo, una transferencia bancaria errónea.

Reparar

BSM proporciona una automatización de libro de ejecución (RBA) integrada mediante la integración con HP Operations Orchestration preconfigurada. Esto permite que el flujo de asilamiento recopile información adicional del problema y que se ejecuten acciones de script automáticas para intentar solucionar el problema. BSM también puede integrarse con otras herramientas de automatización de libro de ejecución.

Además, BSM se integra con Service Desk y sistemas de tickets. Puede configurar una integración bidireccional de bucle cerrado con HP Service Manager, de forma que los eventos se transmitan y transformen en incidentes, y que tanto los eventos como los incidentes se cierren automáticamente cuando el problema se haya solucionado.

3

Descripción de BSM

Este capítulo incluye:

- Componentes de la solución BSM en la página 23
- Modelado en la página 45
- Mediciones en la página 50

Componentes de la solución BSM

BSM 9.20 incluye las siguientes herramientas y componentes de la solución:

- "Application Management para SAP" en la página 24
- "Application Management para Siebel" en la página 25
- "Application Management para SOA" en la página 25
- "BSM Connector (BSMC)" en la página 25
- "Business Process Insight (BPI)" en la página 26
- "Business Process Monitor (BPM)" en la página 27
- "Diagnostics" en la página 27
- "Discovery and Dependency Mapping (DDMA)" en la página 29
- "End User Management (EUM)" en la página 30
- "MyBSM" en la página 30
- "Network Node Manager i (NNMi)" en la página 31
- "Operations Manager" en la página 32
- "Operations Management (OMi)" en la página 33

- "Real User Monitor (RUM)" en la página 34
- "Modelo de servicio en tiempo de ejecución (RTSM)" en la página 34
- "Service Health" en la página 35
- "Service Health Analyzer (SHA)" en la página 36
- "Service Health Optimizer (SHO)" en la página 37
- "Service Health Reporter (SHR)" en la página 37
- "Service Level Management (SLM)" en la página 38
- "Servicios compartidos – HP Software-as-a-Service (HP SaaS)" en la página 39
- "SiteScope" en la página 39
- "System Availability Management (SAM)" en la página 40
- "System Health" en la página 41
- "TransactionVision" en la página 42
- "Transaction Management" en la página 42
- "Informes de usuario" en la página 43

Application Management para SAP

La solución Application Management para SAP integra los datos de Discovery and Dependency Mapping, SiteScope, Business Process Monitor y la aplicación SAP de su empresa para que pueda visualizar mejor y controlar sus aplicaciones y sistemas SAP.

Para más información, consulte "Application Management para vistas e informes de SAP" en la *Guía del usuario de BSM*.

Application Management para Siebel

La solución Application Management para Siebel integra los datos de Discovery and Dependency Mapping, SiteScope, Business Process Monitor y la aplicación Siebel de su empresa para que pueda visualizar mejor y controlar las aplicaciones y sistemas Siebel esenciales para sus actividades empresariales.

Para más información, consulte "Application Management para vistas e informes de Siebel" en la *Guía del usuario de BSM*.

Application Management para SOA

La solución Application Management para SOA integra los datos de Discovery and Dependency Mapping, SiteScope, Business Process Monitor, HP Diagnostics y el entorno de arquitectura orientada a servicios (SOA), lo que le permite supervisar el rendimiento de los componentes SOA de su entorno de TI.

Para más información, consulte "Application Management para vistas e informes de SOA" en la *Guía del usuario de BSM*.

BSM Connector (BSMC)

BSM Connector (BSMC) integra eventos, métricas y datos de topología desde sistemas de terceros en BSM. BSMC utiliza directivas para acceder a los orígenes de datos. Si los datos coinciden con las condiciones definidas en las directivas, se reenvían en forma de eventos o métricas a BSM. Las directivas también pueden enviar datos de topología a BSM para crear CI y relaciones de CI en RTSM.

Puede usar las integraciones preconfiguradas disponibles para BSMC o desarrollar sus propias integraciones personalizadas. Puede obtener integraciones con sistemas de terceros mediante HP Live Network (<https://hpln.hp.com/group/bsm-integrations>).

BSMC integra soluciones preconfiguradas con los siguientes productos de terceros:

- ▶ IBM Tivoli
- ▶ Microsoft System Center Operations Manager (SCOM)

- ▶ Nagios

BSMC también se integra con los siguientes productos HP:

- ▶ HP ArcSight ESM
- ▶ HP ArcSight Logger
- ▶ HP Network Node Manager i

Para más información, consulte *Using BSM Connector Guide*.

Business Process Insight (BPI)

BPI le permite visualizar y supervisar el estado, o situación, de los procesos empresariales en la organización. Toma la información, en forma de eventos, tanto de las aplicaciones empresariales como de la infraestructura de TI, y presenta estos eventos en términos empresariales. Por ejemplo: tasa de pérdida de pedidos, acumulación de registros, valor de estos registros e impacto potencial sobre los principales clientes. Puede usar esta información para evaluar el impacto financiero y empresarial de los retrasos o bloqueos en un proceso producidos por un problema de rendimiento de TI u otro tipo de incidente como, por ejemplo, una pausa de TI.

Los procesos empresariales son muestras de datos implementadas que pueden medirse mediante definiciones de Business Process Monitor. El servidor BPI envía los datos a BSM para poder usarlos al definir el estado de los indicadores de rendimiento clave (KPI).

BPI le permite supervisar la duración y el valor asociados a cualquier ámbito definido por el usuario de los procesos empresariales. Para ello, debe modelar los recursos operativos de TI en BSM (como CI) y, a continuación, usar BPI para vincular los CI a las actividades de los procesos. BPI puede entonces obtener información de estado relativa a estos recursos operativos para los procesos empresariales que haya modelado en BPI. Los datos recopilados por BPI se asignan a los CI y se muestran en vistas de System Health.

Para más información, consulte "Información general sobre la aplicación Business Process Insight" en la *Guía del usuario de BSM*.

Business Process Monitor (BPM)

BPM es un recopilador de datos de BSM que, emulando a los usuarios finales, ejecuta las transacciones incluidas en un flujo de transacciones comerciales o una aplicación, desde diversas ubicaciones. Mediante la recopilación de datos de disponibilidad y rendimiento de supervisión sintética desde diversos puntos de toda la infraestructura, así como de ubicaciones externas, BPM le permite identificar los problemas de rendimiento en tiempo real.

Las transacciones definidas crean automáticamente los CI correspondientes en el RTSM. Cuando BSM recibe muestras de las transacciones supervisadas, se utilizan para calcular el estado de los CI de BPM. Se utilizan los informes de End User Management y otras aplicaciones de BSM para ver y analizar los datos, con el fin de supervisar el rendimiento de las aplicaciones empresariales y de la infraestructura.

Para más información, consulte "Introducing Business Process Monitor" en *Business Process Monitor Administrator's Guide*.

Diagnostics

HP Diagnostics es una solución compuesta de supervisión, clasificación y diagnóstico de aplicaciones que proporciona a BSM una supervisión integrada de topología, métricas y eventos. Utiliza recopiladores y agentes para recopilar datos en varias plataformas de tecnología, como JAVA, .NET, bases de datos de Oracle y SQL Server, entornos SAP, servicios de SOA y entornos virtualizados. Estos datos, que se muestran en la aplicación Diagnostics de BSM, le permiten supervisar y diagnosticar los problemas de rendimiento de la infraestructura de aplicaciones e identificar los cuellos de botella críticos.

La funcionalidad que proporciona la integración de Diagnostics con BSM incluye:

- ▶ Enviar datos de métricas a BSM. Los datos se usan para determinar el estado de los KPI de software y de sistema y de los HI detallados, y le permite supervisar el estado de disponibilidad y rendimiento de las aplicaciones empresariales supervisadas por Diagnostics, así como reducir el MTTR de los problemas. Diagnostics también proporciona datos de eventos basados en los umbrales de CI establecidos en Diagnostics.
- ▶ Agregar supervisión de transacciones, ya que Diagnostics proporciona datos de back-end para las transacciones comerciales generadas por otras aplicaciones de BSM como, por ejemplo, BPM. Puede generar informes de alto nivel en BSM acerca del rendimiento de las transacciones comerciales que supervisa Diagnostics.
- ▶ Profundizar hasta los datos de Diagnostics desde informes y elementos de configuración de BSM específicos.
- ▶ Ver información de la infraestructura de aplicaciones desde Diagnostics en el contexto de una aplicación empresarial o transacción comercial.
- ▶ Configurar transacciones comerciales para supervisarlas en Transaction Management mediante la selección de solicitudes de servidor de nivel superior en Diagnostics. También puede ver los datos de transacciones comerciales de Diagnostics, incluidas las topologías, en la aplicación Transaction Management.
- ▶ Ver la información de Diagnostics para operaciones y servicios web supervisados contenida en los informes de Application Management para SOA.

Para más información, consulte "Diagnostics y Business Service Management" en *Diagnostics User's Guide*, que forma parte del conjunto de documentación de HP Diagnostics.

Discovery and Dependency Mapping (DDMA)

DDMA utiliza el proceso de detección para recopilar información sobre los recursos de la infraestructura de TI y sus interdependencias. Este proceso detecta recursos como aplicaciones, bases de datos, dispositivos de red, servidores, etc. Cada recurso de TI que se detecta se entrega al RTSM, donde se almacena y donde el recurso se representa como un CI gestionado.

El proceso de detección es un proceso automático y continuo que detecta de forma continua los cambios que se producen en la infraestructura de TI y actualiza el RTSM de manera correspondiente. Debe instalar la sonda de Data Flow (suministrada con BSM) para ejecutar los trabajos de detección, pero no es necesario que instale ningún agente en los dispositivos que hay que detectar.

Tras la instalación, se crean CI para el IP de host, el host y la red de la sonda de Data Flow. Estos CI actúan como desencadenadores que activan un trabajo de detección. Cada vez que se activa un trabajo, este detecta más CI, que se utilizan, a su vez, como desencadenadores de otros trabajos. Este proceso continúa hasta que se detecta y se asigna la infraestructura de TI completa.

El proceso de detección y la sonda de Data Flow se gestionan desde el componente Data Flow Management (DFM) de la Administración de RTSM. Además, DFM le permite usar la sonda de Data Flow para sincronizar la topología entre el RTSM y los orígenes de datos externos (sin necesidad de una licencia de DDMA).

Para más información, consulte "Información general de Administración de Data Flow" en la *Guía de administración de Data Flow*.

End User Management (EUM)

EUM es una solución centralizada para configurar y supervisar las aplicaciones y entidades asociadas que desea que supervisen los recolectores de datos de usuario final: Business Process Monitor (BPM) y Real User Monitor (RUM).

Gracias al uso conjunto de BPM y RUM para supervisar las mismas aplicaciones y entidades asociadas, puede obtener una imagen global de las aplicaciones desde la perspectiva de usuario real (RUM) y usuario sintético (BPM).

Puede ver los datos recopilados en los informes de End User Management y en Service Health.

Para más información, consulte "End User Management Administration Overview" en *BSM Application Administration Guide*.

MyBSM

MyBSM es un entorno de usuario Web 2.0 personalizable para trabajar con BSM. En MyBSM, puede crear áreas de trabajo (cuadros de mando) basadas en funciones para los distintos tipos de usuario como, por ejemplo, los usuarios de operaciones y los directivos de gestión. El área de trabajo de MyBSM proporciona interacciones sencillas entre los distintos informes y aplicaciones de BSM.

Cada página incluye componentes basados en informes y aplicaciones de BSM que son del interés de usuarios o grupos de usuarios específicos. Para cada página, puede definir el diseño de los componentes en la página y su interacción con los demás componentes.

Para más información, consulte "Información general sobre MyBSM" en la *Guía del usuario de BSM*.

Network Node Manager i (NNMi)

Los recopiladores de datos de NNMi y los módulos de complementos Smart Plug-In (iSPIs) permiten detectar y supervisar la infraestructura de red física y virtual, para facilitar la gestión de errores, disponibilidad, rendimiento y servicios de red avanzados. Como parte de la solución BSM, NNMi se integra con el entorno de BSM y actúa como origen de datos de eventos y topología de las aplicaciones de BSM.

La integración permite realizar lo siguiente:

- ▶ Mostrar los eventos de NNMi en el Explorador de eventos de Operations Management.
- ▶ Obtener indicadores de situación preconfigurados correspondientes a los eventos de NNMi. Los indicadores de situación afectan al estado de los CI de red en aplicaciones tales como Service Health y Service Level Management. La integración también proporciona los KPI preconfigurados correspondientes para los CI de red.
- ▶ Llenar el RTSM con la topología de NNMi. BSM almacena cada dispositivo en la topología de NNMi en forma de CI.
- ▶ Profundizar desde los diversos informes de EUM, MyBSM y otras ubicaciones hasta NNMi, donde puede mostrar información de la ruta de seguimiento entre el equipo cliente y el equipo de destino, con el fin de visualizar mejor los componentes de red que podrían ser la causa raíz de los problemas.
- ▶ Conectarse al servidor de gestión de NNMi y analizar con mayor detalle los eventos entrantes en NNMi.

Para más información, consulte *BSM - NNMi Integration Guide* en el sitio web de manuales de productos de software HP (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Operations Manager

Operations Manager (HPOM) usa la supervisión sin agente y la supervisión basada en agente, que incluye la aplicación de Smart Plug-Ins (SPI), para recopilar eventos, alertas y datos de rendimiento del entorno de TI supervisado. Como parte de la solución BSM, Operations Manager se integra con el entorno de BSM y actúa como origen de datos de BSM y permite gestionar eventos, restaurar servicios y minimizar las interrupciones de servicios de las aplicaciones de BSM.

Se admiten tanto Operations Manager para Windows como Operations Manager para UNIX (HP-UX y Linux).

La integración permite realizar lo siguiente:

- ▶ Integración de datos de Operations Manager en BSM:
 - ▶ Si dispone de una licencia de Event Management Foundation, los eventos se muestran en el Explorador de eventos en Operations Management. La integración usa una sincronización bidireccional de eventos entre Operations Manager y Operations Management.
 - ▶ Si los eventos de Operations Manager tienen indicadores de situación correspondientes, los indicadores de situación afectan al estado de los CI relevantes en aplicaciones tales como Service Health y Service Level Management.
 - ▶ Si la licencia de Event Management Foundation está habilitada, es posible sincronizar la topología de Operations Manager con la topología de RTSM.
- ▶ Permite profundizar desde Service Health y el Explorador de eventos hasta la aplicación Operations Manager para ejecutar acciones relacionadas con eventos y proporcionar mayor visibilidad en la capa de infraestructura. Esto permite acelerar la solución de problemas mediante el uso de procedimientos de guía, conocimiento integrado y herramientas de Operations Manager.
- ▶ Permite mostrar los eventos desencadenados por las alertas de BSM y por los cambios de estado de los indicadores de situación en Operations Manager.

Para más información, consulte *BSM - Operations Manager Integration Guide* en el sitio web de manuales de productos de software HP (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Operations Management (OMi)

La aplicación Operations Management (también denominada OMi) proporciona una consola de evento único para los eventos consolidados procedentes de distintos orígenes de datos supervisados. Combina los eventos generados en BSM (por ejemplo, los eventos generados por EUM o SLM a partir de las alertas desencadenadas, o los eventos desencadenados por infracciones de umbral de EUM o mediciones de SiteScope) con los eventos procedentes de los componentes de recopilación de datos de la solución BSM (por ejemplo, los eventos de Operations Manager o NNMi) y de otras aplicaciones de terceros.

En el Explorador de eventos de Operations Management, los operadores pueden ver en una sola pantalla información general de todos los eventos activos que requieren atención. Pueden ver datos como la gravedad del evento, el tipo y la categoría del evento, el origen del evento, la hora y la ubicación del evento y el elemento de configuración afectado. Además, los datos de situación de BSM, como los indicadores de tipo de evento (ETI), indicadores de situación (HI) e indicadores de rendimiento clave (KPI) se utilizan para evaluar la situación de los CI relacionados en el contexto de los eventos.

Es posible correlacionar y filtrar automáticamente los eventos para mostrar únicamente los que requieren alguna acción para mantener la disponibilidad de los servicios de TI. La correlación de eventos basada en topología (TBEC) permite correlacionar los eventos de síntoma con los eventos de causa. Cuando se soluciona el evento de causa notificado por el evento, también se cierran todos los eventos de síntoma relacionados. En cualquier dispositivo como, por ejemplo, un servidor, la gravedad de los problemas directamente asociados al servidor se ordena y se combina con la información relativa a los dispositivos asociados al servidor. Los datos combinados se transfieren a reglas de cálculo en las que se evalúan y establecen los KPI que indican la situación global del objeto.

Para más información sobre la función que desempeña Operations Management como parte de la solución BSM Service and Operations Bridge, consulte "Service and Operations Bridge" en la página 12.

Para más información sobre Operations Management, consulte la *Guía de conceptos de OMi*.

Real User Monitor (RUM)

RUM es un recopilador de datos de BSM que supervisa el tráfico de red iniciado en el usuario y en el sistema (que se produce entre equipos cliente y servidores, y entre servidores) y que recopila los datos de disponibilidad, rendimiento del servidor y red en tiempo real.

RUM proporciona información sobre:

- ▶ Usuarios finales de todas las ubicaciones, lo que permite ofrecer experiencia de usuario final.
- ▶ El rendimiento de red relacionado con la aplicación.
- ▶ Protocolos de back-end de aplicación.

Estos datos le permiten señalar la causa de los retrasos y cuantificar el impacto empresarial de los problemas de rendimiento detectados que afectan a los usuarios finales.

Para más información, consulte "Real User Monitor Administration" en *BSM Application Administration Guide*.

Modelo de servicio en tiempo de ejecución (RTSM)

El RTSM es el CMDB personalizado e integrado de BSM. Actúa como repositorio central de la información de configuración que se recopila y se actualiza desde los diversos procesos de recopilación de datos de BSM: recopiladores de datos de BSM, el proceso de detección, y herramientas y recopiladores de datos de terceros. El RTSM define las relaciones entre los componentes de infraestructura, los servicios de TI, las aplicaciones y los servicios empresariales correspondientes.

El RTSM almacena y gestiona la información sobre los servicios, sus componentes y los elementos de configuración (CI), además de detalles sobre las relaciones, el historial y los atributos de CI. También contiene los repositorios de objetos que se usan para definir los CI y KPI, que se utilizan en toda la solución BSM.

El RTSM admite la federación con la solución HP CMS (un sistema de gestión de configuración externo que funciona con HP Universal CMDB) y con soluciones CMDB de terceros. En consecuencia, se puede aprovechar fácilmente en casos de uso fuera de BSM.

Para más información, consulte "RTSM Overview" en *RTSM Administration Guide*.

Service Health

BSM incluye dos aplicaciones para gestionar la situación de servicio de los procesos empresariales: Service Health y CI Status.

- Los cuadros de mando de la aplicación **Service Health** proporcionan una ubicación central para ver y analizar los datos de rendimiento recopilados por los recopiladores de datos de BSM y almacenados en la base de datos de BSM. Los Indicadores de situación (HI) e Indicadores de rendimiento clave (KPI) utilizan los datos recopilados y agregados para proporcionar mediciones cuantificables que le ayudarán a supervisar el grado de satisfacción en el logro de objetivos.

Los KPI y HI ofrecen una evaluación en tiempo real del estado actual del negocio y los procesos, le permiten supervisar las variables de rendimiento críticas con el paso del tiempo y le ayudan a evaluar el impacto empresarial de los problemas en el sistema.

En el nivel superior, Service Health proporciona una vista integrada de las aplicaciones y los procesos empresariales críticos y desde ahí puede profundizar hasta la infraestructura de TI subyacente asociada a dichos procesos empresariales críticos. Esta vista desglosada puede organizarse de diversas maneras; por ejemplo: por centros de datos, por clústeres de tecnología, por ubicaciones geográficas, etc.

Para más información, consulte "Información general sobre Service Health" en la *Guía del usuario de BSM*.

- La aplicación **CI Status** le permite analizar los datos de rendimiento mediante informes que muestran información sobre los estados de KPI con el paso del tiempo y las alertas de estado de CI. Para más información, consulte "Informes de estado de CI" en la *Guía del usuario de BSM*.

La herramienta de administración de Service Health proporciona servicio a estas aplicaciones y le permite personalizar el modo en que BSM calcula los KPI y HI.

Service Health Analyzer (SHA)

Service Health Analyzer (SHA) le permite gestionar de forma más proactiva la infraestructura física y lógica del centro de datos, lo que le ayuda a evitar o reducir el tiempo de inactividad. Utiliza un algoritmo de autoaprendizaje que analiza datos históricos y datos actuales y, en caso de que se cumplan determinados criterios, informa acerca del estado actual de los servicios de TI anormales y acerca de su ubicación de topología. Para determinar si un comportamiento es anormal, se comparan las métricas de CI y los umbrales de línea de base dinámicos.

SHA utiliza un motor de análisis en tiempo de ejecución que puede anticipar los problemas de TI antes de que ocurran; para ello, analiza el comportamiento de servicio anormal y avisa a los gestores de TI acerca del deterioro real del servicio antes de que un problema afecte a su empresa.

SHA le permite investigar las anomalías mediante la información del RTSM y muestra los componentes de TI afectados en sus topologías asociadas. Esto sirve de ayuda para solucionar los eventos de SHA. También le permite comparar y correlacionar las métricas de una anomalía mediante varios tipos de algoritmo, con el fin de investigar si tiene relación con un comportamiento de métrica anormal.

Para más información, consulte "Información general sobre Service Health" en la *Guía del usuario de BSM*.

Service Health Optimizer (SHO)

El software HP Service Health Optimizer permite gestionar la capacidad basada en servicios empresariales en infraestructuras de TI físicas y virtualizadas dinámicas. SHO proporciona integraciones preconfiguradas con el RTSM y SHR, mediante la información de topología y métricas recopilada por BSM y mediante el uso de los datos procedentes de la base de datos de gestión de rendimiento de SHR, para proporcionar gestión de capacidad, optimización de recursos y reparto de carga de trabajo desde la perspectiva del servicio empresarial.

Gracias al uso de SHO, puede visualizar entornos de servidor físico y virtual heterogéneos, optimizar el uso de recursos virtuales y prever el impacto que tendrán el crecimiento futuro o los cambios previstos en la infraestructura de TI virtual.

Para más información, consulte la página sobre HP Service Health Optimizer en el sitio web de HP Software (<http://www8.hp.com/us/en/software/software-product.html?compURI=tcm:245-937079&pageTitle=service-health-optimizer>) o póngase en contacto con el representante de ventas de HP.

Service Health Reporter (SHR)

El software HP Service Health Reporter permite la generación de informes entre dominios, basada en servicios empresariales, en entornos de TI dinámicos. SHR proporciona integración preconfigurada con el RTSM, mediante la recopilación y consolidación de métricas de tiempo de respuesta y recursos recopiladas por BSM, información de topología e información de contexto de servicio empresarial. Los datos compuestos se guardan en la base de datos de gestión de rendimiento (PMDB) de SHR.

SHR proporciona informes exhaustivos para un grupo heterogéneo de componentes, aplicaciones y tecnologías de virtualización de la infraestructura de TI, lo que aporta una descripción y perspectiva únicas del comportamiento de la infraestructura de TI virtualizada dinámica y del modo en el que este comportamiento afecta a los usuarios finales. Además, SHR proporciona vinculaciones entre dominios desde estos informes de infraestructura de TI hasta el servicio empresarial correspondiente.

Para más información, consulte la página sobre HP Service Health Reporter en el sitio web de HP Software (<http://www8.hp.com/us/en/software/software-product.html?compURI=tcm:245-937080&pageTitle=service-health-reporter>) o póngase en contacto con el representante de ventas de HP.

Service Level Management (SLM)

La aplicación SLM proporciona la capacidad de gestión de nivel de servicio en BSM:

- ▶ SLM determina el cumplimiento con los acuerdos de nivel de servicio (SLA) a partir de la medición de las aplicaciones empresariales. Puede definir las entidades de servicio empresarial (los CI Servicio empresarial y Servicio de infraestructura) que representan las ofertas de servicio en el catálogo de servicios y asignar a cada CI de servicio mediciones para componentes de red y procesos relacionados con servicios. Los CI de servicio se añaden a los SLA. También puede añadir directamente a los SLA los CI que representen componentes y procesos relacionados con servicios.
- ▶ Los datos generados por las mediciones relacionadas con servicios le ayudan a determinar si se cumplen los requisitos de disponibilidad y rendimiento de los usuarios y de la infraestructura. SLM calcula los valores de los indicadores de rendimiento clave (KPI) e indicadores de situación (HI) a partir de los datos de rendimiento y disponibilidad recibidos y los compara con los objetivos de nivel de servicio requeridos. Los resultados se muestran en un cuadro de mando y en informes que le muestran el grado en que los niveles de servicio se adaptan a sus objetivos.

Para más información, consulte "Información general sobre Service Level Management" en la *Guía del usuario de BSM*.

Servicios compartidos – HP Software-as-a-Service (HP SaaS)

HP SaaS para BSM ofrece una solución de servicios gestionada para las aplicaciones empresariales y los procesos de supervisión de usuario final. Aprovechando una infraestructura de BSM implementada previamente y mantenida por expertos en aplicaciones, HP SaaS proporciona la infraestructura, los recursos y los conocimientos necesarios para supervisar el entorno, con un alto nivel de seguridad (normas ISO 27001). Puede usar esta solución alojada para gestionar el impacto empresarial de los problemas de aplicación, a través de una estrecha integración con la supervisión de back-end.

SaaS también ayuda a acelerar la adopción de BSM, ya que ofrece conocimientos, procedimientos recomendados y orientación continua que pueden facilitarle la configuración de las integraciones entre BSM y otros productos.

La solución SaaS le permite reducir la inversión en infraestructura y en formación del personal y le ayuda a sacar el máximo partido del valor de la plataforma BSM, con soporte técnico ininterrumpido para las aplicaciones. La solución se entrega a través de Internet y utiliza tickets del sistema para comunicarse con los clientes en lo relativo a problemas o mantenimiento programado.

Para más información sobre la implementación de HP SaaS para BSM, consulte la página de HP Software as a Service en el sitio web de HP Software (https://h10078.www1.hp.com/cda/hpms/display/main/hpms_content.jsp?zn=bto&cp=1-23%5E24428_4000_100__&jumpid=reg_R1002) o póngase en contacto con el representante de ventas de HP.

SiteScope

SiteScope es un recopilador de datos de BSM que proporciona una solución de supervisión sin agente basada en Web. SiteScope supervisa la disponibilidad y el rendimiento de las infraestructuras de TI distribuidas como, por ejemplo, servidores, sistemas operativos, dispositivos de red, servicios y aplicaciones.

SiteScope ofrece las siguientes funciones:

- ▶ Proporciona monitores de configuración individual para notificar los datos de rendimiento clave en una amplia gama de componentes del entorno de red.
- ▶ Proporciona capacidades de alertas y generación de informes, junto con un cuadro de mando que permite obtener una imagen en tiempo real de los entornos supervisados. También se puede utilizar para crear líneas de base y programar umbrales específicos basados en un período de tiempo o fecha.
- ▶ Puede generar eventos basados en las alertas desencadenadas y en los cambios de estado de las métricas, que pueden gestionarse con BSM, NNMi u Operations Manager.
- ▶ Proporciona a BSM una supervisión integrada de topología y métricas, y ofrece vistas basadas en RTSM a los sistemas y servicios supervisados.
- ▶ Permite comprobar o aplicar las directivas de supervisión mediante plantillas de SiteScope.
- ▶ Permite gestionar varias instancias de SiteScope mediante la Administración de SAM en BSM y distribuir fácilmente la supervisión entre los distintos servidores SiteScope. Para más información, consulte "System Availability Management (SAM)" en la página 40.

Para más información, consulte "Introducción a SiteScope" en *HP SiteScope Deployment Guide*, que forma parte de la SiteScope Biblioteca de documentación.

System Availability Management (SAM)

La Administración de SAM es una solución centralizada para acceder a SiteScope desde BSM. Le permite registrar, configurar y mantener los servidores SiteScope. Puede configurar y gestionar varios servidores SiteScope desde la Administración de SAM.

Puede configurar monitores, alertas e informes de SiteScope y realizar cualquier otro cambio de configuración para SiteScope. Todos los cambios de configuración realizados en la Administración de SAM se reflejan en el propio servidor SiteScope.

La aplicación SAM utiliza los datos recopilados por SiteScope y le permite:

- ▶ Supervisar la disponibilidad del sistema en toda la infraestructura de la empresa desde una perspectiva centralizada en tiempo real.
- ▶ Aplicar una perspectiva empresarial a los datos de la vista de gestión del sistema en el nivel de aplicación en lugar de ver numerosas métricas de sistema de nivel inferior.
- ▶ Ver información sobre los eventos recopilada de software o aplicaciones externas y eventos de SiteScope.

Para más información, consulte "Información general sobre System Availability Management" en la *Guía del usuario de BSM*.

System Health

El componente System Health utiliza los monitores de SiteScope para supervisar los servidores, bases de datos y recopiladores de datos que constituyen el sistema BSM.

Puede usar System Health para:

- ▶ Medir el rendimiento del sistema y supervisar las áreas de las bases de datos que afectan al rendimiento.
- ▶ Mostrar las áreas problemáticas de los servidores, bases de datos y recopiladores de datos.
- ▶ Realizar operaciones en el entorno como, por ejemplo, mover y configurar servicios de copia de seguridad, e iniciar y detener procesos de BSM.
- ▶ Ver archivos de registro y otra información de estado acerca de componentes específicos en diversos formatos.

Para más información, consulte *System Health Guide*.

TransactionVision

TransactionVision es un recopilador de datos de BSM que proporciona una solución de seguimiento de transacciones a la aplicación Transaction Management. TransactionVision registra de forma no intrusiva los eventos individuales relacionados con las transacciones que circulan a través de un sistema. A continuación, el algoritmo "Transaction Constructor" patentado de TransactionVision ensambla dichos eventos en transacciones empresariales coherentes.

Los datos recopilados por TransactionVision se asignan a elementos de configuración (CI) y se muestran en vistas de Service Health.

Para más información, consulte "TransactionVision Overview" en *BSM Application Administration Guide*.

Transaction Management

Una transacción comercial es una transacción del mundo real ejecutada por una aplicación empresarial, por ejemplo, pedir un libro en línea o retirar dinero de un cajero automático. En BSM, una transacción comercial se asigna a un CI de transacciones comerciales.

La aplicación Transaction Management añade el contexto empresarial y el impacto en las transacciones comerciales mediante lo siguiente:

- **Supervisión de transacciones.** Proporciona estadísticas agregadas sobre todas las instancias de aplicación en el entorno de aplicación. Se basa en los datos recopilados por TransactionVision, RUM o HP Diagnostics. El uso de HP Diagnostics puede proporcionar información sobre todas las capas del entorno de aplicación.
- **Seguimiento de transacciones.** Proporciona estadísticas de cada instancia de transacción comercial individual en todas las capas del entorno de aplicación. Se basa en los datos recopilados por el recopilador de datos de TransactionVision. También se captura la información de carga. Los informes y las topologías de Transaction Management muestran la interacción de una transacción comercial entre todos los componentes del sistema en tablas y gráficos.

Si un informe de Transaction Management tiene más de un origen de datos, presenta una vista combinada de los datos de todos los orígenes. Los informes y las topologías de Transaction Management ofrecen la siguiente información de transacciones:

- ▶ El estado de la transacción. Por ejemplo, una transacción de compra de stock se consideraría fallida si el saldo de la cuenta fuese inferior a 10.000 \$, que es la cantidad necesaria para realizar la compra, o una compra de margen se consideraría fallida si el índice de cuenta fuese inferior al umbral de saldo mínimo.
- ▶ Un valor empresarial asociado a la transacción.
- ▶ Si la transacción ha superado su umbral.

Para más información, consulte "Información general sobre Transaction Management" en la *Guía del usuario de BSM*.

Informes de usuario

La aplicación Informes de usuario proporciona dos áreas de funcionalidad principales:

- ▶ **Report Manager.** Se trata de una ubicación central donde puede gestionar los informes seleccionados en todo el sistema BSM. En Report Manager, puede crear informes personalizados, como Informes de servicio, Informes de tendencias e Informes personalizados, que contengan los datos y el formato definidos por el usuario. Estos informes pueden ayudarle a centrarse en aspectos específicos del rendimiento de infraestructura y de aplicación de la organización.

En Report Manager, también puede definir programaciones para la generación automática de informes que se envíen a los destinatarios especificados a las horas establecidas. Pueden ser informes personalizados definidos en la aplicación Informes de usuario o bien informes de otras aplicaciones de BSM guardados como favoritos.

Para más información, consulte "Using Report Manager to Manage Reports" en la *Guía del usuario de BSM*.

- ▶ **Generador de consultas personalizado.** Se trata de una interfaz web que sirve de ayuda para crear consultas en la base de datos de perfiles. Las consultas se usan para ejecutar informes o bien se pueden usar junto con herramientas de terceros o herramientas de propietario para extraer datos de la base de datos de perfiles.

Para más información, consulte "Building a Custom Query Using Custom Query Builder" en la *Guía del usuario de BSM*.

Modelado

BSM 9.20 incluye los siguientes componentes de modelado:

- "Elementos de configuración (CI)" en la página 45
- "Paquetes de contenido" en la página 47
- "Modelo de IT Universe" en la página 48
- "Consultas de TQL" en la página 49

Elementos de configuración (CI)

Un elemento de configuración es un componentes almacenado en el RTSM que representa una entidad física, virtual o lógica del entorno de TI. Por ejemplo, los CI pueden representar líneas de negocio, aplicaciones, servicios proporcionados, hardware de red, usuarios, etc. Un CI también puede ser un contenedor lógico de una jerarquía de CI.

La información acerca de cada CI se guarda en un registro de configuración en el RTSM, que se conserva durante todo el ciclo de vida del CI. El RTSM también contiene el modelo de tipo de elemento de configuración (CIT), un repositorio de las plantillas de relaciones y CIT que se usan para crear los CI, las relaciones de CI y los atributos asociados.

Para más información, consulte "Configuration Items (CI)" en *RTSM Administration Guide*.

El vínculo entre los CI viene definido por la relación entre ellos. Las relaciones representan las dependencias y las conexiones entre las entidades del entorno de TI. Para más información, consulte "Relación del CIT" en la *Guía de modelado*.

Los CI y las relaciones que se almacenan en el RTSM suelen ser:

- ▶ **Activos empresariales, servicios empresariales, procesos y actividades.** Se incluyen los servicios que una empresa proporciona a otra (o una organización proporciona a otra dentro de una empresa) y que una organización de TI ofrece para poder prestar servicios empresariales o realizar operaciones de TI. Un servicio empresarial suele tener asociado un usuario final o cliente, una aplicación empresarial y un SLA. Algunos ejemplos son el procesamiento de pagos, la copia de seguridad y recuperación, y un servicio de asistencia de autoservicio.
- ▶ **Aplicaciones, servicios y sus componentes principales.** Permiten realizar una actividad empresarial, que se muestra como una entidad completa y que se conoce mediante un nombre específico. Este grupo también incluye servicios de infraestructura que permiten la ejecución de procesos y prestación de servicios empresariales. Algunos ejemplos son los servicios de voz y red, bases de datos, copia de seguridad y restauración, escritorio y servicios de administración de Windows.
- ▶ **Software.** Son las instalaciones individuales de elementos de software. Se trata de archivos ejecutables que se implementan en un sistema lógico.
- ▶ **Infraestructura.** Incluye sistemas locales como la virtualización y la agrupación en clústeres, y sistemas físicos como los dispositivos de almacenamiento, dispositivos de red y servidores.
- ▶ **Instalaciones.** Se incluyen las ubicaciones, sitios, edificios, salas, estantes, etc.

Paquetes de contenido

Los paquetes de contenido contienen información que BSM utiliza para describir y enriquecer los CI que representan aquello que se está supervisando en el entorno de TI. Un paquete de contenido puede contener, en parte o en su totalidad, lo que se necesita para supervisar y gestionar un dominio específico. El contenido de un área de gestión específica suele incluirse en paquetes de contenido dedicados que contienen, por ejemplo, tipos de CI, reglas de asignación, reglas de correlación, indicadores ETI y HI, definiciones de familias de gráficos y definiciones de herramienta.

También puede usar los paquetes de contenido para intercambiar datos personalizados entre instancias de BSM, por ejemplo en entornos de prueba y producción.

Utilice el gestor Paquetes de contenido para crear paquetes de contenido, guardarlos, instalarlos o actualizarlos, extraer contenido de una instancia de BSM instalada y cargarlo en otra mediante las funciones de exportación e importación, y gestionar las dependencias entre los paquetes de contenido.

BSM proporciona definiciones de paquetes de contenido preconfiguradas para Smart Plug-ins (SPIs) que puede usar con la configuración predeterminada o que puede modificar, si es necesario, para adaptarse a las necesidades de su entorno.

Para más información sobre los paquetes de contenido, consulte "Content Packs" en la guía *Administración de plataformas*.

Para más información sobre los paquetes de contenido para Operations Management, consulte "Content Packs" en *BSM Application Administration Guide*.

Modelo de IT Universe

El RTSM contiene un mapa de todos los componentes tecnológicos asociados a cualquier servicio que ejecute o utilice su empresa. Los componentes se representan mediante elementos de configuración (CI), que se asignan entre sí mediante interdependencias (denominadas relaciones) y que forman conjuntamente un modelo de servicio del universo de TI en el que funciona su empresa. En BSM, este modelo se denomina IT Universe.

Contar con un modelo de IT Universe definido en la organización le permite ver las aplicaciones que se están supervisando y determinar qué otros CI se ven afectados por los problemas. Por ejemplo, si un servicio ha sufrido pausas debido a un problema con su servidor de base de datos.

El modelo de IT Universe puede ser muy grande y contener millones de CI. Para facilitar su gestión y poder centrarse en áreas de TI específicas, usted trabaja con los CI organizados en "vistas". Las vistas son un subconjunto de todos los componentes del universo de TI y contienen topologías de CI que cumplen los requisitos de una agrupación lógica definida en las plantillas (basadas en Consultas de TQL) de las vistas.

En las aplicaciones de BSM, puede seleccionar la vista específica en la que desea centrarse, lo que le permite supervisar el estado de los KPI y de los eventos conectados a los CI. De este modo, puede gestionar el área específica de su empresa que se representa mediante los CI y las relaciones en la vista.

BSM proporciona vistas preconfiguradas de IT Universe, pero puede definir sus propias vistas para mostrar información específica relevante para las necesidades empresariales de su organización. Para más información, consulte "Información general de Modeling Studio" en la *Guía de modelado*.

Consultas de TQL

Idioma de consulta de topología es un lenguaje y una herramienta que amplía el lenguaje SQL estándar y que permite detectar, organizar y gestionar los datos de la infraestructura de TI, además de establecer relaciones conceptuales entre los CI para representar sus interdependencias reales.

Las consultas de TQL almacenadas en el RTSM ayudan a estructurar el modo en que se organizan y gestionan los CI en el RTSM, mediante la creación del modelo de IT Universe. El TQL también comprueba constantemente si hay cambios que afectan a la estructura del modelo de IT Universe.

Una consulta de TQL crea un modelo de servicio empresarial que actúa como plantilla del contenido de las vistas. Puede crear sus propias consultas de TQL para recuperar datos de servicios empresariales específicos que necesite del RTSM y para mostrar los datos en vistas.

Para más información sobre las consultas de TQL, consulte "Descripción general de Topology Query Language (TQL)" en la *Guía de modelado*.

Mediciones

BSM 9.20 incluye los siguientes componentes de medición:

- ▶ "Indicadores de situación (HI)" en la página 50
- ▶ "Indicadores de rendimiento clave (KPI)" en la página 51
- ▶ "Gestión de mediciones" en la página 52

Indicadores de situación (HI)

Los recopiladores de datos como Operations Manager, RUM y SiteScope, entre otros, envían muestras de eventos o métricas a los servidores BSM, que contienen información acerca de las aplicaciones y los servicios empresariales supervisados. Cada muestra se asigna en BSM a su indicador de situación (HI) relevante y el evento o la métrica de la muestra se usa para establecer el estado de HI.

Los HI proporcionan mediciones detalladas de los CI que representan las aplicaciones y los servicios empresariales supervisados. Algunos HI proporcionan métricas empresariales como registro y volumen, mientras que otros supervisan aspectos específicos del rendimiento y la disponibilidad, como la carga de CPU o el espacio en disco.

Hay dos tipos de orígenes de datos que pueden contribuir al valor y estado de un HI: los eventos y las métricas. Algunos recopiladores de datos envían muestras de eventos a BSM (por ejemplo, la carga de CPU ha superado un umbral), mientras que otros envían muestras que contienen métricas (por ejemplo, tiempo de respuesta = 6 milisegundos). Una muestra se convierte en los siguientes estados de HI:

- ▶ **HI basados en eventos.** Una muestra de eventos contiene un indicador de tipo de evento (ETI), que es una clasificación de eventos según el tipo de repetición (por ejemplo, la carga de CPU que supera un umbral).

En el ejemplo anterior, cuando se supera el umbral de carga de CPU en un servidor, se envía una muestra de eventos a BSM. En función de la cadena de texto de la muestra de eventos, se le asigna un ETI de carga de CPU. Este ETI se asigna al HI Carga de CPU y el estado de este HI se actualiza de manera correspondiente.

- **HI basados en métricas.** Los HI basados en métricas aplican reglas de cálculo a las muestras que generan los recopiladores de datos para crear un valor de HI calculado. Por ejemplo, si un recopilador de datos recopila varias muestras de tiempo de respuesta en un período de 15 minutos, Service Health calcula el tiempo medio de respuesta y establece el estado de HI (por ejemplo: Menor) y el valor (por ejemplo: 11 ms).

También puede configurar los HI en el repositorio de indicadores de forma que se genere un evento en BSM cuando cambie el estado de un HI basado en métricas específico. A continuación, este evento aparece en el Explorador de eventos e indica que el estado de HI ha cambiado.

Tras establecer el estado de un HI, se calcula el indicador de rendimiento clave (KPI) asociado a él a partir de las definiciones del KPI.

Para más información, consulte "Indicadores de situación y KPI" y "Indicadores de tipo de evento" en la *Guía del usuario de BSM*.

Indicadores de rendimiento clave (KPI)

En la aplicación Service Health, puede supervisar el estado de los CI mediante indicadores de rendimiento clave (KPI). Los KPI son indicadores de alto nivel del rendimiento y la disponibilidad de un CI. Cada KPI representa un aspecto de la situación de dominio como Rendimiento del sistema, Disponibilidad del sistema, Rendimiento de aplicación, Disponibilidad de aplicación, etc.

Los KPI se calculan a partir de los estados de los indicadores de situación (HI), los KPI o una combinación de ambos. Por ejemplo, puede especificar una regla empresarial que establezca la gravedad de un KPI en un CI en el peor estado de todos los HI asignados a dicho CI.

La medición resultante para el KPI se convierte en un indicador de estado con código de colores que se muestra en Service Health, donde el color representa un estado más deseable o menos deseable para el KPI. El nivel de gravedad de un KPI puede ser: normal, advertencia, menor, mayor o crítico.

Los KPI y los HI también se usan para calcular el rendimiento de SLA en Service Level Management.

Puede definir un KPI para que utilice únicamente determinados HI que sean de su interés. Por ejemplo, el KPI Registro de BPI tiene dos HI: Valor de registro y Recuento de registros. Si solo le interesa el aspecto financiero, puede configurar el KPI para que incluya únicamente el HI Valor de registro en el cálculo.

Para más información, consulte "Health Indicators and KPI" en la *Guía del usuario de BSM*.

Gestión de mediciones

- ▶ **Asignaciones de KPI y HI.** Cuando se añade un nuevo CI al sistema supervisado, el mecanismo de asignación asigna automáticamente al CI los KPI y HI adecuados. Para más información sobre la modificación de asignaciones de KPI y HI, consulte "Indicator Assignments and Propagation" en *BSM Application Administration Guide*.
- ▶ **Configuración de plantillas de reglas e indicadores.** Puede ver y modificar las plantillas que se utilizan para definir los KPI, HI, ETI y reglas empresariales, mediante los repositorios de indicadores disponibles en Service Health, SLM y Operations Management.

Las reglas empresariales asociadas a los HI y KPI definen cómo se calculan los HI y KPI. Algunas reglas empresariales se basan en datos de muestra y se utilizan para calcular los HI. Otras reglas calculan los KPI a partir del estado o valor de los HI y otros KPI.

Para más información, consulte "Repositories Overview" en *BSM Application Administration Guide*.

4

BSM Flujo de trabajo completo

Este flujo de trabajo ofrece información general sobre las principales tareas necesarias para configurar Business Service Management (BSM). Se ha diseñado como una guía paso a paso para instalar y configurar todos los componentes de BSM. Para más información sobre las capacidades de la plataforma BSM, consulte "Información general de la solución BSM 9.20" en la página 16.

Sugerencia: Este documento está diseñado para usarse en línea y poder así aprovechar sus capacidades interactivas. La versión en línea se encuentra disponible en la Ayuda de BSM.

Este capítulo incluye:

- Paso 1. Planificar la implementación de BSM en la página 54
- Paso 2. Implementar las bases de datos y los servidores en la página 54
- Paso 3. Configurar los orígenes de datos en la página 56
- Paso 4. Integrarse con otros productos en la página 64
- Paso 5. Crear y enriquecer el modelo de datos en la página 70
- Paso 6. Configurar aplicaciones de BSM en la página 76
- Paso 7. Supervisar el estado empresarial en la página 88

Paso 1. Planificar la implementación de BSM

Antes de instalar BSM, debe planificar la implementación de BSM y solicitar el hardware y las licencias relevantes.

Para planificar la implementación, debe definir sus requisitos individuales, que deben incluir los siguientes aspectos:

- ▶ Calcular los requisitos de hardware
- ▶ Elegir la implementación de servidor
- ▶ Determinar el número de equipos
- ▶ Elegir el sistema operativo
- ▶ Determinar la configuración de la base de datos y los requisitos de espacio en disco
- ▶ Determinar las opciones de recuperación ante desastres
- ▶ Determinar los requisitos de red
- ▶ Elegir el servidor web

Para más información, consulte la *Guía de planificación de BSM*.

Nota: Si está actualizando desde una versión anterior, consulte *HP Business Service Management Upgrade Guide* para ver flujos de trabajo detallados.

Paso 2. Implementar las bases de datos y los servidores

Esta sección incluye:

- ▶ "Cartera de BSM" en la página 55
- ▶ "Despliegue de System Health" en la página 55
- ▶ "Implementación de Business Process Insight" en la página 56

Cartera de BSM

Implemente las bases de datos y servidores BSM tal y como se especifica en *Guía de instalación de BSM*. Estos son los pasos principales que hay que seguir:

- 1 Prepare el hardware.** Todos los servidores de BSM y servidores de bases de datos deben cumplir los requisitos del sistema para la instalación.
- 2 Instale BSM en los servidores.** Instale BSM mediante el asistente de instalación, el asistente tras la instalación y el asistente de configuración.
- 3 Ejecute la utilidad de configuración de base de datos** Dicha utilidad es la que configura los servidores de bases de datos de BSM.
- 4 Habilite los servidores e inicie sesión.** Habilite los servidores para permitir que los usuarios puedan acceder e iniciar sesión por primera vez.
- 5 Realice tareas posteriores a la instalación.** Es necesario realizar diversas configuraciones adicionales tras la instalación, como reservar puertos específicos y deshabilitar el servidor de seguridad en determinados directorios.
- 6 Registre licencias adicionales.** La licencia principal se registra durante el asistente de instalación. Sin embargo, algunas licencias de componentes (por ejemplo, Operations Management, HP Diagnostics) requieren el registro manual de licencias adicionales mediante el administrador de licencias.

Despliegue de System Health

El componente System Health monitoriza los los servidores, las bases de datos y los recopiladores de datos que conforman el sistema BSM. Si va a usar System Health, despléguelo en un equipo independiente con acceso a BSM, con el fin de que System Health siga ejecutándose aunque dejen de funcionar los servidores de BSM.

Para más información, consulte "How to Deploy and Access System Health" en *System Health Guide*.

Tenga en cuenta que System Health también se puede desplegar en todos los servidores de puerta de enlace de BSM; esto sólo se debe hacer si no hay equipos independientes disponibles.

Para más información sobre System Health, consulte "System Health" en la página 41.

Implementación de Business Process Insight

Si tiene previsto trabajar con Business Process Insight (BPI), debe instalar el servidor que usa BPI en un equipo servidor. BPI le permite visualizar la situación y el rendimiento de los procesos empresariales que se están ejecutando en la infraestructura de TI.

Para más información, consulte el resumen de los pasos de instalación de BPI en *Business Process Insight Server Administration Guide*.

Para más información sobre BPI, consulte "Business Process Insight (BPI)" en la página 26.

Paso 3. Configurar los orígenes de datos

Instale los siguientes componentes de HP (si no están instalados ya) y configúrelos para supervisar la empresa y comunicarse con BSM.

Esta sección incluye:

- "Business Process Monitor" en la página 57
- "Real User Monitor" en la página 58
- "SiteScope" en la página 59
- "Service Health Analyzer" en la página 59
- "TransactionVision" en la página 60
- "Diagnostics" en la página 61
- "Operations Manager" en la página 62

- "Network Node Manager i" en la página 62
- "BSM Connector (BSMC)" en la página 63
- "Sonda de Data Flow" en la página 64

Business Process Monitor

Business Process Monitor (BPM) emula a los usuarios finales mediante la ejecución de las transacciones incluidas en un flujo de transacciones comerciales o una aplicación desde diversas ubicaciones.

Estas transacciones están incluidas en scripts de HP Virtual User Generator, que se almacenan posteriormente en la base de datos BSM para que las puedan usar los monitores de BPM. Si dispone de herramientas de prueba de carga de HP Software como HP LoadRunner o HP Performance Center, puede considerar la posibilidad de reutilizar parte de los scripts creados para estas herramientas para usarlos inicialmente en los monitores de BPM.

Para más información sobre BPM, consulte "Business Process Monitor (BPM)" en la página 27.

- 1 Instale instancias de BPM.** Instale el número necesario de instancias de BPM en los equipos host. Para más información, consulte "Deploying Business Process Monitor" en *Business Process Monitor Administrator's Guide*.
- 2 Instale una herramienta de registro de scripts.** Instale HP Virtual User Generator o HP QuickTest Professional. Para más información, consulte "Supported Recording Tools" en *Business Process Monitor Administrator's Guide* y en la documentación del producto pertinente.
- 3 Configure la recopilación de datos de BPM.** Defina las entidades de BPM (aplicaciones, flujos de transacciones comerciales y transacciones) para supervisar los procesos empresariales de su entorno de TI. Para más información, consulte "How to Set up Business Process Monitors" en *BSM Application Administration Guide*.

Real User Monitor

Real User Monitor (RUM) supervisa el tráfico de red iniciado en el usuario y en el sistema que se produce entre equipos cliente y servidores, y entre servidores. RUM recopila de forma pasiva los datos de disponibilidad y rendimiento de servidor y de red en tiempo real.

Para más información sobre RUM, consulte "Real User Monitor (RUM)" en la página 34.

- 1 Instale motores RUM.** Instale motores RUM en equipos host. Para más información, consulte "Installing the HP Real User Monitor Engine" en *Real User Monitor Administration Guide*.
- 2 Instale sondas RUM.** Instale sondas RUM en equipos host para escuchar el tráfico de red. Para más información, consulte "Installing the HP Real User Monitor Probe" en *Real User Monitor Administration Guide*.
- 3 Configure la recopilación de datos de RUM.** Defina las aplicaciones y entidades asociadas (flujos de transacciones comerciales, transacciones, acciones, eventos, etc.) que desea que Real User Monitor supervise. Para más información, consulte "How to Discover and Define Real User Monitor Applications" en *BSM Application Administration Guide*.

SiteScope

Los monitores de SiteScope recopilan mediciones de rendimiento clave y envían topología sobre una amplia gama de componentes de infraestructura de back-end y front-end.

Para más información sobre SiteScope, consulte "SiteScope" en la página 39.

- 1 Instale SiteScope.** Instale SiteScope en uno o varios servidores. Para más información, consulte el apartado sobre la instalación de SiteScope en la *Guía de implementación de HP SiteScope* (PDF).
- 2 Conecte SiteScope a BSM.** Configure la comunicación entre SiteScope y BSM. Para obtener más información, consulte "Integración de SiteScope con BSM" en la guía *Uso de SiteScope*.
- 3 Configure la recopilación de datos de SiteScope.** Cree grupos y subgrupos de SiteScope para organizar los monitores que se deben implementar y, a continuación, cree monitores en estos grupos.
 - ▶ Para más información sobre la configuración de SiteScope para enviar métricas a BSM, consulte "Configuración de integración de HP" en la guía *Uso de SiteScope*.
 - ▶ Para más información sobre la configuración de SiteScope para enviar eventos a BSM, consulte "How to Configure SiteScope to Communicate with BSM" en *BSM Application Administration Guide*.

Service Health Analyzer

Service Health Analyzer (SHA) proporciona eventos predictivos que permiten identificar y procesar los problemas antes de que afecten a la empresa.

Para más información sobre SHA, consulte "Service Health Analyzer (SHA)" en la página 36.

Si pretende trabajar con SHA, tal vez necesite instalar los siguientes recopiladores de datos:

- ▶ Recopilador de datos SHA para Network Node Manager i
- ▶ Recopilador de datos SHA para Performance Agent

Para obtener más información, consulte *SHA Data Collector Installation Guide*.

TransactionVision

TransactionVision ofrece una solución de seguimiento de transacciones a la aplicación Transaction Management.

Para más información sobre TransactionVision, consulte "TransactionVision" en la página 42.

1 Planifique la instalación e instale agentes y servidores de procesamiento de TransactionVision. Instale componentes específicos de TransactionVision en el entorno de implementación de BSM. Para más información, consulte *TransactionVision Deployment Guide* (PDF).

2 Configure la recopilación de datos de TransactionVision. Implemente y configure los gestores de trabajos, gestores de consultas y analizadores de TransactionVision. Defina los vínculos de comunicaciones, filtros de recopilación de datos y reglas de transacciones comerciales. Para más información, consulte "How to Administer TransactionVision" en *BSM Application Administration Guide*.

Diagnostics

HP Diagnostics supervisa el rendimiento y la disponibilidad de sus aplicaciones empresariales y de las transacciones de BPM, ofreciéndole una mejor visibilidad de toda la infraestructura de aplicaciones de su empresa.

Para más información sobre HP Diagnostics, consulte "Diagnostics" en la página 27.

- 1 Instale HP Diagnostics.** Instale los servidores HP Diagnostics, agentes Java y .NET, y recopiladores de supervisión remota. Para más información, consulte *Diagnostics Installation and Configuration Guide* (que se suministra con el software de HP Diagnostics).
- 2 Configure la recopilación de datos de HP Diagnostics.** En los agentes Java, instrumente los servidores de aplicaciones; en los agentes .NET, instrumente los dominios de aplicación que desea supervisar; en los recopiladores, defina las instancias específicas en los sistemas remotos que desea supervisar. A continuación, establezca la configuración de recopilación de datos de recopiladores y agentes en el entorno. Para más información, consulte *Diagnostics Installation and Configuration Guide*.
- 3 Conecte HP Diagnostics con BSM.** Registre y configure la comunicación entre HP Diagnostics y BSM. Para más información, consulte *BSM - Diagnostics Integration Guide* en el sitio web de manuales de productos de software de HP (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Operations Manager

Operations Manager (HPOM) supervisa la infraestructura física y virtual, y consolida los eventos de rendimiento del sistema y de error detectados.

Para más información sobre Operations Manager, consulte "Operations Manager" en la página 32.

- 1 Instale Operations Manager y configure la recopilación de datos.** Para más información, consulte la documentación de Operations Manager (suministrada con el software Operations Manager).
- 2 Conecte Operations Manager con BSM.** Configure la comunicación de eventos y topología entre Operations Manager y BSM. Para más información, consulte *BSM - Operations Manager Integration Guide* en el sitio web de manuales de productos de software HP (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Network Node Manager i

Network Node Manager i (NNMi) supervisa los errores, las disponibilidad, el rendimiento y los servicios de red avanzados en la infraestructura de red física y virtualizada.

Para más información sobre NNMi, consulte "Network Node Manager i (NNMi)" en la página 31.

- 1 Instale NNMi y configure la recopilación de datos.** Para más información, consulte la documentación de NNMi (suministrada con el software NNMi).
- 2 Conecte NNMi con BSM.** Configure la comunicación de los eventos y la topología relacionados con el rendimiento entre NNMi y BSM. Para más información, consulte *BSM - NNMi Integration Guide* en el sitio web de manuales de productos de software HP (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

BSM Connector (BSMC)

BSM Connector (BSMC) integra eventos, métricas y datos de topología desde sistemas de terceros en BSM.

Para más información, consulte "BSM Connector (BSMC)" en la página 25.

- 1 Instalación de BSM Connector.** Instale BSM Connector localmente en el sistema de terceros que proporciona los datos de integración. Si lo prefiere, instale BSM Connector en cualquier sistema que cumpla los requisitos de instalación si desea acceder a los orígenes de datos remotos como bases de datos o archivos de registro o recibir capturas de SNMP o mensajes de servicio web. Para más información, consulte "How to Create a Connection to a BSM Connector Server" en *BSM Application Administration Guide*.
- 2 Configure la recopilación de datos de BSM Connector.** En BSMC, cree y active directivas que recopilen los datos de integración desde el gestor o la aplicación de dominios de terceros.

Si lo prefiere, puede configurar y activar directivas desde BSM usando la interfaz de usuario de BSM Connector Integrations. Para más información, consulte "BSM Connector Integration Administration" en *BSM Application Administration Guide*.

Sonda de Data Flow

Se requiere la sonda de Data Flow para ejecutar el proceso de detección, que detecta los recursos y componentes de TI en la red y los guarda en forma de CI y relaciones en el Modelo de servicio en tiempo de ejecución (RTSM). La sonda también es necesaria para la sincronización de topologías entre el RTSM y otros orígenes de datos, como CMS.

Para más información, consulte "Discovery and Dependency Mapping (DDMA)" en la página 29.

- 1 Instale la sonda de Data Flow.** Instale la sonda de Data Flow en un equipo servidor. Para obtener más información, consulte "Installing the Data Flow Probe on Windows" (para Windows) o "Installing the Data Flow Probe on Linux" (para Linux) en *Data Flow Probe Installation Guide*.
- 2 Configure la recopilación de datos de detección.** Inicie la sonda de Data Flow y active los trabajos de detección. Para obtener más información, consulte "Primeros pasos con la sonda de Data Flow" en la *Guía de administración de Data Flow*.

Paso 4. Integrarse con otros productos

BSM se integra con otros productos de HP y de terceros. Utiliza estos productos y aplicaciones como orígenes de datos e incorpora sus topologías, métricas y eventos.

En esta sección se enumeran algunas de las integraciones más comunes. Para más información sobre las integraciones admitidas, consulte "Integrating with Other Applications - Overview" en *BSM Application Administration Guide*.

Encontrará información detallada sobre las integraciones de BSM admitidas en el sitio HP Software Integrations (<http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3>).

Encontrará instrucciones sobre la configuración de integraciones específicas en el sitio web de manuales de productos de software HP (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Esta sección incluye:

- "HP CLIP" en la página 65
- "CMS" en la página 66
- "HP Service Manager" en la página 66
- "HP Operations Orchestration" en la página 68
- "HP Release Control" en la página 68
- "NetScout nGenius" en la página 69

HP CLIP

Closed Loop Incident Process (CLIP) es una solución integrada que aúna las ofertas de HP para BSM, HP Service Manager, HP Universal CMDB y HP Operations Orchestration. Ayuda a los clientes a lograr sus principales objetivos: aumentar la eficacia de TI, aumentar los niveles de automatización y “centrarse en el negocio”. La solución CLIP ayuda a las organizaciones de TI a lograr estos objetivos, ya que implementa procesos ITIL de gestión de eventos e incidentes y se centra en las conexiones entre ellos. CLIP aborda la necesidad empresarial de reducir el MTTR y aumentar los parámetros de MTBF para obtener unos mayores niveles de disponibilidad de servicio.

Para más información sobre la implementación de la solución CLIP, consulte la versión más reciente de la documentación de CLIP disponible en la página CLIP, que se encuentra en el portal de soluciones (<http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab1>). Para entrar en el sitio, debe iniciar sesión con el ID de HP Passport.

CMS

Puede integrar el Modelo de servicio en tiempo de ejecución (RTSM) de BSM con un HP Configuration Management System (CMS) independiente. Al realizar la integración, se sincronizan los CI y las relaciones entre HP Universal CMDB central y el RTSM en BSM, y se conservan los ID originales de UCMDB global.

Para obtener más información, consulte "Realizar sincronización inicial" en la *Guía de Administración de Data Flow* y *HP RTSM Best Practices Guide*.

Para más información sobre RTSM, consulte "Modelo de servicio en tiempo de ejecución (RTSM)" en la página 34.

HP Service Manager

HP Service Manager ofrece un enfoque de ciclo de vida para la gestión de servicios de TI, que proporciona gestión de incidentes, gestión de problemas, gestión de cambios, configuración y versión (CCRM), y servicios de gestión de conocimientos.

La integración bidireccional de BSM con Service Manager puede afectar a los siguientes componentes de BSM (la funcionalidad real depende del modo en que se configure la integración):

- ▶ **RTSM.** La topología relevante para los incidentes de Service Manager se añade al RTSM.
- ▶ **Operations Management (OMi).** La integración aporta la siguiente funcionalidad:
 - ▶ Reenviar automáticamente o manualmente eventos de Operations Management al sistema Service Manager y crear un incidente correspondiente.
 - ▶ Sincronizar los cambios en eventos de Operations Management con el incidente de Service Manager correspondiente.

- ▶ Sincronizar los cambios en incidentes de Service Manager con el evento de Operations Management correspondiente. Por ejemplo, el cierre de un incidente de Service Manager cierra automáticamente el evento de Operations Management correspondiente.
- ▶ Permitir que los operadores de Operations Management puedan iniciar la interfaz de usuario web de Service Manager desde el contexto de un evento de Operations Management, mostrando el incidente de Service Manager correspondiente.
- ▶ Permitir que los operadores de Service Manager puedan iniciar la interfaz de usuario web de Operations Management desde el contexto de un incidente de Service Manager, mostrando el evento de Operations Management correspondiente.
- ▶ **Service Health.** La integración aporta la siguiente funcionalidad:
 - ▶ Ver métricas de incidentes en Service Health, como el número de tickets abiertos, que se basan en los datos de incidentes de Service Manager recopilados por los monitores EMS de SiteScope.
 - ▶ Ver información sobre cambios planificados y detalles de incidentes recibidos de Service Manager, en la página de vista de 360° de Service Health. Para ello, es necesario federar los datos de incidentes y cambios planificados de Service Manager.
 - ▶ Profundizar desde los CI de Service Health hasta el incidente relevante en el software HP Service Manager.
 - ▶ Profundizar desde el software HP Service Manager hasta el informe de impacto empresarial de Service Health.
- ▶ **Service Level Management.** En la aplicación Service Level Management, puede crear SLA basados en incidentes de Service Manager y ver métricas de datos de incidentes, como el tiempo medio para la resolución y el tiempo medio entre errores.
- ▶ **Alertas.** Las alertas desencadenadas en BSM pueden abrir incidentes automáticamente en HP Service Manager.

Para obtener más información sobre la integración de BSM con HP Service Manager, consulte el documento interactivo *HP Service Manager Integration with Business Service Management*.

HP Operations Orchestration

La integración de BSM con HP Operations Orchestration (OO) utiliza las capacidades de OO para crear herramientas de investigación o scripts de solución de servicio. Estas capacidades permiten que un operador pueda validar un problema, investigarlo o corregirlo automáticamente.

BSM proporciona varias asignaciones predefinidas entre los CI y los libros de ejecución de OO. Esta asignación y el procedimiento de integración le permiten iniciar de forma manual o automática los libros de ejecución de OO desde las aplicaciones Service Health, Operations Management y Service Health Analyzer.

Para obtener más información sobre la integración con HP Operations Orchestration, consulte *BSM - Operations Orchestration Integration Guide* en el sitio web de manuales de productos de software HP (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

HP Release Control

BSM se integra con HP Release Control para permitirle ver información sobre los cambios planificados y las solicitudes de cambio en BSM Service Health y ver la información de KPI en Release Control.

Para obtener más información sobre la integración con Release Control, consulte *BSM - Release Control Integration Guide* en el sitio web de manuales de productos de software HP (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

NetScout nGenius

NetScout nGenius proporciona análisis de tráfico de red mediante la supervisión de las redes y el envío de métricas de rendimiento acerca de las aplicaciones que circulan por esas redes. NetScout nGenius analiza los paquetes de datos en busca de información sobre la ruta que utilizan las aplicaciones (que varía en función de las decisiones sobre tráfico de red). Cuando encuentra una aplicación problemática, NetScout nGenius envía alarmas a BSM con información sobre los enrutadores y conmutadores que utiliza la aplicación.

La integración de BSM con NetScout nGenius aporta lo siguiente:

- ▶ Se añade al RTSM la topología de las alarmas de NetScout nGenius (CI de monitores y aplicaciones).
- ▶ Se crea la vista NetScout, que incluye los CI que representan las alarmas de aplicaciones, con los KPI adecuados. Puede supervisar la vista NetScout en la aplicación Service Health.
- ▶ Puede profundizar desde la vista NetScout a NetScout nGenius para mostrar información detallada acerca del problema.

Para obtener más información sobre la integración con NetScout nGenius, consulte *BSM - NetScout nGenius Integration Guide* en el sitio web de manuales de productos de software HP (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Paso 5. Crear y enriquecer el modelo de datos

Después de configurar el entorno de recopilación de datos, los datos enviados a BSM llenan un amplio conjunto de CI de transacciones comerciales, servicios web e infraestructura de aplicaciones en el RTSM y proporcionan información sobre las relaciones entre los CI. Mediante el uso de modelos de datos comunes, BSM crea automáticamente un modelo de datos (Modelo de IT Universe) que representa el entorno de TI global supervisado.

Puede personalizar la implementación de modelos de datos conforme a sus necesidades empresariales, tal y como se describe en los siguientes temas.

Esta sección incluye:

- "Crear el modelo empresarial" en la página 71
- "Personalizar vistas e indicadores de rendimiento" en la página 72
- "Gestionar el tiempo de inactividad" en la página 73
- "Definir ubicaciones personalizadas" en la página 73
- "Personalizar paquetes de contenido" en la página 73
- "Ampliar el modelo de datos" en la página 74

Crear el modelo empresarial

Puede definir manualmente los CI empresariales lógicos que representan sus entidades empresariales, como Servicio empresarial o Línea de negocio.

- ▶ Debe asignar los CI empresariales a una topología de CI que representa la infraestructura y los procesos subyacentes que respaldan la entidad empresarial. Los CI empresariales se añaden a las vistas empresariales, de modo que las vistas muestran información organizada según las necesidades empresariales de la organización. Puede crear manualmente los CI y las relaciones que representan los elementos lógicos y físicos del negocio mediante IT Universe Manager en Administración de RTSM. Para más información, consulte "Trabajar con CI" en la *Guía de modelado*.
- ▶ Debe definir los CI de servicio (Servicio empresarial y Servicio de infraestructura) que representan los servicios que la organización proporciona o consume, como servicios de gestión de proyectos o servicios de directorio. Estos CI se utilizan como base del modelo y también para crear acuerdos de nivel de servicio, y pueden definirse desde la aplicación Service Level Management (además de definirse en la aplicación Administración de RTSM). Para más información, consulte "How to Define a Service for an SLA – Use-Case Scenario" en *BSM Application Administration Guide*.

Sugerencia: Si dispone de un sistema CMS con UCMDDB central, se recomienda crear y modelar los CI de servicio empresarial en el CMS y, a continuación, sincronizarlos en BSM.

Personalizar vistas e indicadores de rendimiento

BSM proporciona vistas empresariales preconfiguradas que contienen CI e indicadores de rendimiento (KPI y HI) para supervisar y gestionar el estado de la infraestructura de TI y los procesos empresariales. Puede definir vistas e indicadores de rendimiento personalizados para proporcionar la información de supervisión específica que necesitan los usuarios de BSM de su organización.

- ▶ **Definir las vistas.** Hay dos tipos de vistas: vistas globales en el RTSM y vistas de impacto local.
 - ▶ Para más información sobre la creación de vistas globales en RTSM, consulte "Información general de Modeling Studio" en la *Guía de modelado*.
 - ▶ Para más información sobre la creación de vistas de impacto local, consulte "View Builder - Creating Global Views and Local Impact Views" en *BSM Application Administration Guide*.

Al crear cualquier tipo de vista, puede usar la perspectiva de impacto para ver la aplicación y sus transacciones e infraestructura subyacentes.

- ▶ **Definir los KPI y HI:** Para más información, consulte "Configuring KPIs and HIs - Overview" en *BSM Application Administration Guide*. Para ver una descripción general de cómo usar los KPI y HI, consulte "How to Customize Calculations in Service Health" en *BSM Application Administration Guide*.

Gestionar el tiempo de inactividad

El tiempo de inactividad en el entorno de TI o el mantenimiento programado y otros eventos pueden sesgar los datos de CI. Puede excluir estos períodos de tiempo de los cálculos de rendimiento de indicador para las aplicaciones y la infraestructura.

El tiempo de inactividad de los CI se configura en Gestión de tiempo de inactividad en Platform Administration. Para más información, consulte "Cómo crear y gestionar los tiempo de inactividad para los CI" en la guía *Administración de plataformas*.

Definir ubicaciones personalizadas

Defina los CI de ubicación geográfica y lógica para adjuntarlos a otros CI. Estas ubicaciones pueden usarse para organizar y filtrar los CI por ubicación. En cada ubicación se pueden asignar intervalos de direcciones IP que hayan sido designadas para que las usen los dispositivos de una determinada zona geográfica.

Cree las ubicaciones que desea supervisar mediante el Gestor de ubicaciones en Platform Administration. Para obtener más información, consulte "Gestor de ubicaciones" en la guía *Administración de plataformas*.

Personalizar paquetes de contenido

Los paquetes de contenido contienen información para enriquecer los elementos de configuración (CI) que se usan en BSM.

BSM proporciona diversos paquetes de contenido para Smart Plug-ins (SPIs) que le ayudan a usar los datos proporcionados por Operations Manager e iniciar la supervisión del entorno. Puede utilizar los paquetes de contenido con la configuración predeterminada o, si es necesario, modificarlos para adaptarse a las necesidades del entorno. Los paquetes de contenido ubicados en las carpetas de paquetes de contenido se actualizan automáticamente durante la instalación y los posteriores reinicios de BSM Gateway Server. Para obtener más información sobre los paquetes de contenido de Operations Management, consulte "Content Packs" en *BSM Application Administration Guide*.

Quizá sea necesario importar paquetes de contenido adicionales para otros SPI que se comuniquen con Operations Management. Y quizás también deba importar paquetes de contenido para las integraciones de BSM con productos externos, o crear y personalizar los paquetes de contenido para BSM conforme a los requisitos de su organización. Los paquetes de contenido se administran mediante el gestor Paquetes de contenido. Para más información, consulte "Cómo crear y gestionar paquetes de contenido" en la guía *Administración de plataformas*.

Para más información sobre los paquetes de contenido, consulte "Paquetes de contenido" en la página 47.

Ampliar el modelo de datos

BSM le ofrece diversas maneras de ampliar los componentes y repositorios de modelos de datos almacenados en el RTSM, y de personalizar las estructuras de modelado de RTSM predefinidas:

- **Enriquecer la topología.** Puede integrar el RTSM con otros orígenes de datos para enriquecer los datos de topología del RTSM. El origen de datos puede ser otra instancia de RTSM, otro producto de HP como HP Service Manager o HP Release Control (integrados mediante un CMS), o un producto de terceros.

Para obtener más información, consulte "Integrating Multiple CMDBs" en la *Guía de Administración de Data Flow y HP RTSM Best Practices Guide*.

- **Crear consultas de TQL.** Puede crear consultas de TQL para recuperar los datos de servicios empresariales del RTSM y mostrarlos en vistas.

Para obtener más información, consulte "Define a TQL Query" en la *Guía de modelado*.

- **Definir reglas de enriquecimiento.** Puede usar el Administrador de enriquecimiento para definir las reglas de enriquecimiento que añaden CI, atributos de CI y relaciones al RTSM. Los nodos de consultas de enriquecimiento y las relaciones se crean en el contexto de una consulta de TQL y los datos recibidos se usan para insertar en el RTSM información nueva que el proceso de detección no puede detectar automáticamente.

Para más información, consulte "Escenario de definición de una regla de enriquecimiento" en la *Guía de modelado*.

- **Crear los CIT y las relaciones.** Puede usar el Gestor de tipo de CI para crear nuevos tipos de CI y nuevas relaciones entre los CI del RTSM, conforme a sus necesidades empresariales.

Nota: Debería llevar a cabo una fase de planificación antes de crear realmente los nuevos CIT y relaciones, ya que es posible que afecten al resto del modelo de datos.

Para obtener más información, consulte "Crear un tipo de CI" y "Crear un tipo de relación" en la *Guía de modelado*.

- **Gestionar paquetes.** Los paquetes se utilizan para detectar determinados activos de TI y tipos de CI. Puede usar el Gestor de paquetes para editar paquetes o crear paquetes personalizados si los paquetes de fábrica no contienen los recursos necesarios para las herramientas que desea desarrollar o si desea exportar recursos de un sistema a otro.

Para obtener más información, consulte "Create a Custom Package" en *RTSM Administration Guide*.

Para más información, consulte "Modelo de servicio en tiempo de ejecución (RTSM)" en la página 34 y "Modelado" en la página 45.

Paso 6. Configurar aplicaciones de BSM

Configure el modo en el que BSM gestiona y muestra los datos entrantes en las distintas aplicaciones de BSM.

Esta sección incluye:

- "Configurar permisos de usuario" en la página 77
- "Definir alertas" en la página 77
- "Configurar Operations Management (OMi)" en la página 78
- "Configurar Service Health" en la página 80
- "Definir áreas de trabajo de MyBSM" en la página 80
- "Definir acuerdos de nivel de servicio" en la página 81
- "Configurar End User Management" en la página 82
- "Configurar System Availability Management" en la página 82
- "Configurar Service Health Analyzer" en la página 83
- "Configuración de System Health" en la página 84
- "Configurar Business Process Insight" en la página 84
- "Configurar Transaction Management" en la página 85
- "Definir informes personalizados y programación de informes" en la página 86
- "Configuración avanzada: soluciones Application Management" en la página 87

Configurar permisos de usuario

En Gestión de usuarios en Platform Administration, puede definir permisos y destinatarios:

- 1 Defina los permisos de usuario.** Para limitar el ámbito de acceso de los usuarios a las áreas definidas, cree usuarios y grupos de usuarios y asigne permisos para las vistas y páginas de la aplicación según el tipo de usuario. Para más información, consulte "Cómo configurar usuarios y permisos: flujo de trabajo" en la guía *Administración de plataformas Guide*.
- 2 Cree destinatarios de alertas o informes.** Puede crear los destinatarios de los mensajes SMS, localizador o correo electrónico desencadenados por las alertas, o de los informes programados, durante la creación de los usuarios. También puede crear destinatarios por separado y asignarlos a los usuarios posteriormente. Para más información, consulte "Cómo configurar y gestionar destinatarios" en la guía *Administración de plataformas*.

Definir alertas

Los desencadenadores de alertas se definen en diversos componentes de BSM para informar de forma proactiva a los destinatarios definidos cuando se superan los límites de rendimiento:

- ▶ **Alertas de aplicación.** Hay dos tipos de alertas de aplicación: las alertas de estado de CI para información de alto nivel y las alertas de End User Management (EUM) para información de bajo nivel. Ambos tipos de alertas pueden configurarse para generar eventos (que se muestran en Operations Management).
 - ▶ Las **alertas de estado de CI** se desencadenan por un cambio de estado del KPI relevante, calculado en Service Health. Para más información, consulte "How to Create a CI Status Alert Scheme and Attach it to a CI" en *BSM Application Administration Guide*.
 - ▶ Las **alertas de EUM** se pueden desencadenar a partir de los datos de Business Process Monitor y Real User Monitor, incluidas las transacciones sintéticas y las transacciones de usuario real. Para más información, consulte "How to Create EUM Alert Schemes" en *BSM Application Administration Guide*.

- ▶ Las **alertas de acuerdo de nivel de servicio (SLA)** se configuran en la Administración de Service Level Management. Las alertas de SLA se desencadenan a raíz de un cambio correspondiente en el estado de SLA. Pueden configurarse para generar eventos (que se muestran en Operations Management). Para más información, consulte "How to Define an SLA Alert Scheme" en *BSM Application Administration Guide*.
- ▶ Las **alertas de SiteScope** se desencadenan por un evento o cambio de estado en algún elemento o sistema de la infraestructura. Una definición de alerta contiene configuraciones que indican a SiteScope qué monitores pueden desencadenar la alerta, qué condición hay que vigilar y qué información hay que enviar a los destinatarios. Para más información, consulte "Cómo configurar una alerta" en la guía *Uso de SiteScope* dentro de la Ayuda de SiteScope.

Configurar Operations Management (OMi)

Puede personalizar y optimizar el modo en el que Operations Management (OMi) gestiona los eventos y automatiza la gestión de eventos automática. Estas son algunas de las opciones de configuración de uso más frecuente:

- ▶ **Configurar el reenvío de eventos desde y a Operations Management.** Para configurar el reenvío de eventos, debe especificar los siguientes destinos de reenvío de eventos: Servidores de Operations Manager, servidores de procesamiento de eventos externos, servidores conectados mediante BSM Connector y otros servidores BSM. Para más información, consulte "Connected Servers" en *BSM Application Administration Guide*.
- ▶ **Configurar alertas.** De forma predeterminada, las infracciones de umbral de EUM y las mediciones de SiteScope generan eventos en Operations Management. Además, puede configurar las alertas desencadenadas por las diversas aplicaciones de BSM para generar eventos que se utilicen en Operations Management. Por ejemplo, Operations Management puede recopilar, ver, correlacionar y gestionar eventos generados desde alertas desencadenadas en componentes de EUM.

- ▶ **Configurar reglas de correlación de eventos basada en topología.** BSM proporciona numerosas reglas de correlación predefinidas que permiten establecer la correlación de los síntomas con los eventos de causa. También puede configurar reglas adicionales para eventos correlacionados a partir de la lógica empresarial específica del cliente. Para más información, consulte "Cómo configurar reglas de correlación de eventos basada en topología" en *BSM Application Administration Guide*.
- ▶ **Configurar el reenvío de eventos a usuarios o grupos.** Los eventos entrantes pueden asignarse o reenviarse automáticamente a los responsables de la gestión de problemas. Para más información, consulte "Cómo crear una regla de reenvío de eventos" en *BSM Application Administration Guide*.
- ▶ **Configurar la ejecución automática.** Puede configurar la ejecución automática de herramientas, acciones personalizadas, mediciones de rendimiento y libros de ejecución para ayudar a los usuarios finales de Operations Management a gestionar los eventos, y para automatizar y optimizar la solución de problemas. Para más información, consulte "Cómo crear herramientas", "Cómo crear scripts de acciones personalizadas" y "Cómo crear reglas de automatización de libros de ejecución" en *BSM Application Administration Guide*.
- ▶ **Configurar acciones que se ejecutarán en los eventos.** Las acciones se llevan a cabo cuando un evento coincide con un conjunto de criterios definidos por el usuario después de un tiempo especificado. Para más información, consulte "Cómo crear una regla de automatización de eventos basada en el tiempo" en *BSM Application Administration Guide*.
- ▶ **Sincronización de topología.** Para rellenar RTSM con la topología y los datos de servicio de CI de HPOM, es necesario sincronizar la topología. La sincronización actualiza de forma regular todos los servidores especificados con los datos de topología y servicio desde el servidor de gestión de HPOM. Para más información, consulte "How to Run Topology Synchronization" en *BSM Application Administration Guide*.

Para más información sobre Operations Management, consulte "Operations Management (OMi)" en la página 33.

Configurar Service Health

Puede personalizar el modo en el que BSM calcula la información en Service Health. Esta personalización puede realizarse en distintos niveles:

- ▶ En los repositorios, donde puede modificar las plantillas o bloques de generación del cálculo de Service Health.
- ▶ En la administración de asignaciones, donde puede modificar las asignaciones y propagaciones automáticas de KPI y HI.
- ▶ En una vista específica, donde puede modificar la configuración de KPI y HI en una o varias instancias de CI.

Para más información, consulte "How to Customize Calculations in Service Health" en *BSM Application Administration Guide*.

Para más información sobre Service Health, consulte "Service Health" en la página 35.

Definir áreas de trabajo de MyBSM

En MyBSM, puede crear áreas de trabajo basadas en funciones para los distintos tipos de usuario como, por ejemplo, los usuarios de operaciones y los directivos de gestión. Las áreas de trabajo proporcionan interacciones sencillas entre los distintos informes y aplicaciones de BSM.

MyBSM contiene páginas predefinidas de distintas aplicaciones de BSM y también permite crear páginas personalizadas adaptadas a las necesidades propias.

En cada página, puede:

- ▶ Realizar una selección en una lista de componentes que resultan interesantes para los usuarios o grupos de usuarios específicos. Estos componentes son, por ejemplo, informes disponibles, vistas, diagramas, gráficos, resúmenes y otros tipos de visualizaciones de datos.
- ▶ Definir el diseño de los componentes en la página y su interacción con otros componentes.

- Organizar las páginas y los componentes por categorías.

Para obtener más información sobre cómo configurar MyBSM, consulte "Cómo configurar el espacio de trabajo de MyBSM" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre MyBSM, consulte "MyBSM" en la página 30.

Definir acuerdos de nivel de servicio

En la administración de Service Level Management (SLM), puede definir servicios y acuerdos de nivel de servicio (SLA):

Sugerencia: Si dispone de un sistema CMS con UCMDDB central, se recomienda crear y modelar los CI de servicio empresarial en el CMS y, a continuación, sincronizarlos en el RTSM para poder usarlos en el módulo SLM.

- 1 Defina los servicios empresariales de su organización.** Defina los servicios que su organización proporciona o consume y que representan las ofertas de servicios de su catálogo de servicios. Por ejemplo, servicios de gestión de proyectos, desarrollo de aplicaciones para departamentos, servicios de desarrollo web, servicios de correo electrónico, servicios de copia de seguridad, etc. Para más información, consulte "How to Define a Service for an SLA – Use-Case Scenario" en *BSM Application Administration Guide*.
- 2 Cree los SLA relacionados con las aplicaciones.** Cree y gestione los SLA, OLA (acuerdos de nivel operativo) y UC (contratos subyacentes) que representan los contratos celebrados entre su organización o departamento y los proveedores de servicios y clientes. Para más información, consulte "How to Use SLM to Monitor Your Service Agreements" en *BSM Application Administration Guide*.

Para más información sobre Service Level Management, consulte "Service Level Management (SLM)" en la página 38.

Configurar End User Management

En Administración de End User Management, configure las aplicaciones, flujos de transacciones comerciales y transacciones que deben supervisarse mediante Business Process Monitor, Real User Monitor, o ambos.

Para más información, consulte "How to Set up Business Process Monitors" y "How to Install Real User Monitor Components" en *BSM Application Administration Guide*.

Para más información sobre End User Management, consulte "End User Management (EUM)" en la página 30.

Configurar System Availability Management

En Administración de System Availability Management, puede acceder a SiteScopes y gestionarlos desde BSM:

- 1 Añada SiteScopes.** Puede registrar y configurar uno o varios SiteScopes. Para más información, consulte "Configuring the Connection" en *BSM Application Administration Guide*.
- 2 Gestione varios SiteScopes.** Puede configurar monitores, alertas e informes de SiteScope y realizar cualquier otro cambio de configuración para SiteScope. Todos los cambios de configuración realizados en la Administración de System Availability Management se reflejan en el propio servidor SiteScope. Para más información, consulte "How to Manage Multiple SiteScopes in SAM" en *BSM Application Administration Guide*.

Para más información sobre System Availability Management, consulte "System Availability Management (SAM)" en la página 40.

Configurar Service Health Analyzer

Configure lo siguiente en Service Health Analyzer (SHA) para poder analizar los datos actuales e históricos de los CI, detectar anomalías y enviar eventos de SHA.

- ▶ Defina los CI que supervisará SHA. Para más información, consulte el apartado donde se describe cómo seleccionar los CI que supervisará Service Health Analyzer.
- ▶ Configure la plantilla de evento de SHA para determinar la estructura del evento de SHA. Para más información, consulte el apartado donde se describe cómo configurar la plantilla de evento de Service Health Analyzer.
- ▶ Configure herramientas de verificación que le ayudarán a identificar los CI sospechosos. Para más información, consulte el apartado donde se describe la configuración de herramientas de verificación.

Los apartados anteriores se encuentran en *BSM Application Administration Guide*.

Para más información sobre SHA, consulte "Service Health Analyzer (SHA)" en la página 36.

Configuración de System Health

Si va a usar System Health para monitorizar el entorno de BSM, hay varias cosas que puede configurar. Entre ellas se incluyen la configuración de la conexión remota del servidor y la configuración de los servidores de copia de seguridad de un servidor de procesamiento de datos a otro si el equipo del servidor no funciona correctamente o requiere un tiempo de inactividad.

Para más información, consulte "How to Ensure the Health of Your System" en *System Health Guide*.

Configurar Business Process Insight

Para configurar Business Process Insight (BPI), defina las actividades empresariales que representan los procesos empresariales de su negocio. A continuación, adjunte los CI de monitores que reciben datos de alguno de los recopiladores de datos de BSM, como los monitores de BPM o RUM, a los puntos críticos el proceso empresarial con el fin de conocer las métricas reales.

- 1 Use el componente Modelador de BPI para crear e implementar los procesos empresariales. Para más información, consulte "How to Model Your Business" en *BSM Application Administration Guide*.
- 2 Use el componente Definidor de supervisiones de BPI para asignar datos empresariales a los procesos empresariales y actividades de procesos empresariales. Para más información, consulte "How to Manage the BPI Monitor Definer" en *BSM Application Administration Guide*.
- 3 BPI envía muestras de datos a BSM mediante la configuración de las opciones de **muestra de datos** en la consola de administración del servidor BPI. El envío de muestras de datos a BSM le permite usar la aplicación BPI para notificar y ver la situación de los procesos empresariales que usted haya creado. Para más información sobre la configuración de muestras de datos, consulte el apartado "Component Configuration - HP Business Service Management Settings" en *Business Process Insight Server Administration Guide*.

Para más información sobre BPI, consulte "Business Process Insight (BPI)" en la página 26.

Configurar Transaction Management

En Administración de Transaction Management, configure la supervisión y el seguimiento de transacciones empresariales del siguiente modo:

1 Defina los CI de transacciones comerciales y el flujo de trabajo de Transaction Management. Cree nuevos CI de transacciones comerciales (o use los existentes) para representar las transacciones que desea supervisar y determine qué productos se usan para recopilar los datos de transacciones: Real User Monitor, Diagnostics, TransactionVision. Para más información, consulte "How To Choose a Transaction Management Workflow" en *BSM Application Administration Guide*.

En el caso de los CI de transacciones comerciales de RUM, también debe asegurarse de que se hayan configurado los CI de transacciones comerciales necesarios para supervisar la aplicación EUM. Para más información, consulte "Visualización de datos de TransactionVision desde informes de Gestión de usuario final" en la *Guía del usuario de BSM*.

2 Configure el seguimiento de transacciones en las transacciones comerciales. Defina reglas de seguimiento de transacciones en los CI de transacciones comerciales. Las reglas de seguimiento controlan el proceso mediante el cual las transacciones sin clasificar se convierten en transacciones comerciales. Para más información, consulte "How to Set Up a Business Transaction for Tracing" en *BSM Application Administration Guide*.

3 Configure la correlación de eventos personalizada para una transacción comercial. Defina las reglas de correlación y modificación para ampliar o modificar los criterios de recopilación de eventos. Para más información, consulte "Custom Correlation" en *BSM Application Administration Guide*.

Para más información sobre Transaction Management, consulte "Transaction Management" en la página 42.

Definir informes personalizados y programación de informes

En la aplicación Informes de usuario, puede:

- ▶ **Definir informes personalizados adecuados a los requisitos de su organización.** Utilice Report Manager para definir Informes personalizados, Informes de tendencias e Informes de servicio para centrarse en los datos cuyo seguimiento desea realizar. Para más información, consulte "How to Create and Manage User Reports Using Report Manager" en la *Guía del usuario de BSM*.
- ▶ **Enviar informes programados a los destinatarios.** Utilice Report Manager para configurar programaciones para el envío automático de informes generados a los destinatarios especificados. Para más información, consulte "Programación de Informes" en la *Guía del usuario de BSM*.
- ▶ **Crear consultas en la base de datos de perfiles.** Utilice el generador de consultas personalizados para ayudarle a crear consultas para ejecutar informes. Para más información, consulte "How to Create a Custom Query" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre Informes de usuario, consulte "Informes de usuario" en la página 43.

Configuración avanzada: soluciones Application Management

Es posible configurar las siguientes soluciones Application Management para satisfacer necesidades de supervisión específicas y avanzadas:

- ▶ **Application Management for Siebel.** Para más información sobre cómo configurar la aplicación, consulte "How to Deploy Application Management for Siebel" en *BSM Application Administration Guide*. Para más información, consulte "Application Management para Siebel" en la página 25.
- ▶ **Application Management for SOA.** Para más información sobre cómo configurar la aplicación, consulte "How to Monitor the SOA Environment" en *BSM Application Administration Guide*. Para más información, consulte "Application Management para SOA" en la página 25.
- ▶ **Application Management para SAP.** Para más información sobre cómo configurar la solución SAP, consulte "How to View SAP Information in Service Health" en *BSM Application Administration Guide*. Para más información, consulte "Application Management para SAP" en la página 24.

Paso 7. Supervisar el estado empresarial

Visualice los datos entrantes y supervise el estado empresarial en las distintas aplicaciones de BSM.

Esta sección incluye:

- "Supervisar eventos" en la página 89
- "Supervisar áreas de trabajo basadas en funciones personalizadas" en la página 90
- "Supervisar el estado de aplicación" en la página 90
- "Supervisar acuerdos de nivel de servicio" en la página 91
- "Supervisar la experiencia de usuario final" en la página 92
- "Supervisar la infraestructura de sistemas" en la página 92
- "Monitorización de System Health de BSM" en la página 93
- "Monitor Business Process Insight" en la página 93
- "Supervisar Informes de usuario" en la página 93
- "Supervisar datos de Diagnostics" en la página 94
- "Supervisar transacciones comerciales" en la página 95
- "Supervisar anomalías" en la página 95
- "Supervisar datos de Siebel" en la página 96
- "Supervisar datos de SOA" en la página 96
- "Supervisar datos de SAP" en la página 97

Supervisar eventos

El Explorador de eventos de Operations Management (OMi) es una consola de eventos central que le permite gestionar el ciclo de vida de los eventos.

Utilice el Explorador de eventos para:

- ▶ Ver información general de todos los eventos activos que tienen lugar en el entorno supervisado, incluidos el tipo y la gravedad del evento, la hora y la ubicación del evento, el origen de evento y el CI afectado.
- ▶ Ver los eventos correlacionados y filtrados automáticamente para determinar la prioridad de las acciones.
- ▶ Mostrar, supervisar y gestionar los eventos mediante gráficos y tablas, incluida la visualización de perspectivas alternativas de los eventos.
- ▶ Iniciar libros de ejecución de HP Operations Orchestration.

Para más información, consulte "Información general sobre Transaction Management" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre Operations Management, consulte "Operations Management (OMi)" en la página 33.

Supervisar áreas de trabajo basadas en funciones personalizadas

MyBSM muestra áreas de trabajo basadas en funciones que resultan interesantes a usuarios o grupos de usuarios específicos, como usuarios de operaciones y directivos de gestión. El área de trabajo de MyBSM le permite ver:

- ▶ Páginas preconfiguradas de distintas aplicaciones de BSM. Para más información sobre las páginas predefinidas, consulte "Páginas predefinidas" en la *Guía del usuario de BSM*.
- ▶ Páginas personalizadas que contienen componentes de BSM y componentes externos que son relevantes para sus tareas empresariales. Para más información sobre los distintos componentes de aplicación que pueden agregarse a las páginas de MyBSM, consulte "Available Components" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre MyBSM, consulte "MyBSM" en la página 30.

Supervisar el estado de aplicación

Service Health proporciona una vista integrada de las aplicaciones y los procesos empresariales críticos y desde ahí puede profundizar hasta la infraestructura de TI subyacente asociada a dichos procesos empresariales críticos.

- ▶ Puede usar Service Health directamente como una aplicación independiente (seleccione **Aplicación > Service Health**). Para más información, consulte "Supervisión del entorno con Service Health" en la *Guía del usuario de BSM*.
- ▶ Puede combinar los componentes de Service Health con componentes de otras aplicaciones. Estos componentes pueden interactuar entre sí de tal forma que si, por ejemplo, selecciona un CI en un componente de Service Health, la información de ese CI puede mostrarse en un componente de otra aplicación como, por ejemplo, End User Management o Operations Management. Para más información, consulte "Cómo abrir páginas y componentes en Service Health" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre Service Health, consulte "Service Health" en la página 35.

Supervisar acuerdos de nivel de servicio

Puede supervisar sus acuerdos de nivel de servicio en la aplicación Service Level Management. Los informes de Service Level Management le muestran el grado en que los niveles de servicio reales se adaptan a sus objetivos.

- ▶ Utilice los informes para comprobar el cumplimiento del nivel de acuerdo de servicio (SLA) y poder determinar si se están cumpliendo los requisitos de disponibilidad y rendimiento de los usuarios y la infraestructura.
- ▶ También puede generar un estado de previsión para obtener una advertencia temprana de los problemas potenciales y poder así determinar si los niveles de servicio actuales podrían suponer un incumplimiento futuro del SLA. Para más información, consulte "Cómo ver los informes de SLA y de suministros" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre Service Level Management, consulte "Service Level Management (SLM)" en la página 38.

Supervisar la experiencia de usuario final

Puede usar la aplicación End User Management para ver y analizar informes basados en datos de rendimiento recopilados por los recopiladores de datos de usuario final. Los informes de End User Management le permiten supervisar, de forma proactiva y en tiempo real, la disponibilidad y el rendimiento de las aplicaciones y la red, desde la perspectiva del usuario final. Para más información, consulte "Información general sobre informes de End User Management" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre End User Management, consulte "End User Management (EUM)" en la página 30.

Supervisar la infraestructura de sistemas

System Availability Management utiliza los datos recopilados por SiteScope y le permite supervisar la situación y el estado de toda la infraestructura de sistemas, de forma centralizada y en tiempo real, mediante:

- ▶ **Informes de System Availability Management.** Visualice los informes y analice los datos de rendimiento recopilados por el recopilador de datos de SiteScope, que se almacenan en la base de datos BSM. Para más información, consulte "Informes de System Availability Management" en la *Guía del usuario de BSM*.
- ▶ **Registros de eventos.** Visualice información acerca de los eventos recopilados por SiteScope (alertas generadas y cambios de estado en algún elemento o sistema de la infraestructura), además de los eventos recopilados desde software y aplicaciones externas a través de sistemas de gestión empresarial que utilizan SiteScope. Para más información, consulte "Cómo ver el registro de eventos" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre System Availability Management, consulte "System Availability Management (SAM)" en la página 40.

Monitorización de System Health de BSM

El componente System Health se puede usar para monitorizar la situación de los servidores, las bases de datos y los recopiladores de datos que conforman el sistema BSM. System Health permite detectar áreas problemáticas, realizar varias operaciones y ver información del estado del entorno de BSM. Para más información, consulte "System Health Displays" en *System Health Guide*.

Para más información sobre System Health, consulte "System Health" en la página 41.

Monitor Business Process Insight

Utilice los informes de Business Process Insight para ver y analizar los datos de los procesos empresariales implementados. Además, el estado de KPI que se muestra en Service Health ofrece una indicación del grado en que un proceso empresarial o sistema se adapta a sus objetivos empresariales.

Para más información, consulte "Cómo ver y analizar datos usando los informes de la aplicación BPI" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre BPI, consulte "Business Process Insight (BPI)" en la página 26.

Supervisar Informes de usuario

Utilice Report Manager en la aplicación Informes de usuario para ver y gestionar informes seleccionados, incluidos los informes personalizados que contienen datos definidos por el usuario.

Para más información sobre Report Manager, consulte "Información general sobre informes de usuario" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre los informes personalizados, consulte "Informes de usuario" en la página 43.

Supervisar datos de Diagnostics

Utilice la integración de HP Diagnostics para:

- ▶ **Ver HP Diagnostics en BSM.** Puede ver el estado de rendimiento de las aplicaciones que supervisa HP Diagnostics desde la consola de BSM (seleccione **Aplicación** > **Service Health** y, a continuación, seleccione **Vista de Diagnostics** en el **Explorador de modelos**).
- ▶ **Acceder a HP Diagnostics desde BSM.** Profundice directamente hasta los datos de Diagnostics desde los CI e informes de BSM para obtener un análisis del rendimiento detallado.

Para más información, consulte la ayuda en línea de HP Diagnostics o la sección sobre integraciones en *Diagnostics User's Guide* (que se suministra con el software HP Diagnostics).

Para más información sobre HP Diagnostics, consulte "Diagnostics" en la página 27.

Supervisar transacciones comerciales

La aplicación Transaction Management proporciona informes y topologías para presentar la información que se recopila de los agentes de TransactionVision y que se procesa en los analizadores de TransactionVision. Algunos informes y topologías pueden incluir además información de HP Diagnostics o RUM relacionada con la transacción comercial. Si esto ocurre, puede profundizar hasta la página correspondiente en las aplicaciones de End User Management o Diagnostics.

Para más información sobre estos informes y la topología, consulte "Información general sobre Transaction Management" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre Transaction Management, consulte "Transaction Management" en la página 42.

Supervisar anomalías

Utilice la aplicación Service Health Analyzer para investigar una anomalía detectada en un CI e identificar los principales sospechosos relacionados con el problema en cuestión. Una anomalía representa un comportamiento anormal en el CI.

Puede investigar las anomalías mediante las vistas de topología y la vista de métricas. Utilice estas vistas para investigar la causa raíz de una anomalía y solucionar posibles problemas de rendimiento empresarial y de los sistemas antes de que escalen.

Para más información, consulte "Investigación de la vista de topología" e "Investigación con la vista de métricas" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre SHA, consulte "Service Health Analyzer (SHA)" en la página 36.

Supervisar datos de Siebel

Puede ver la información acerca de las entidades de TI de Siebel en:

- ▶ **Service Health.** Puede ver y analizar los datos en la vista de empresas de Siebel y otras vistas en Service Health. Para más información, consulte "How to Display Siebel Information in BSM" en la *Guía del usuario de BSM*.
- ▶ **Application Management for Siebel.** Puede usar las diversas herramientas de diagnóstico de Siebel para procesar los datos y verlos en los informes de Application Management for Siebel. Para más información, consulte "Diagnostics Tools" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre las soluciones Siebel, consulte "Application Management para Siebel" en la página 25.

Supervisar datos de SOA

Puede ver la información acerca del entorno de SOA en:

- ▶ **Service Health.** Puede ver y analizar los datos en la vista de servicios web supervisados de SOA y otras vistas en Service Health. Para más información, consulte "How to View SOA Data in BSM" en la *Guía del usuario de BSM*.
- ▶ **Application Management for SOA.** Puede ver y analizar la situación del acceso a las operaciones o servicios web en los informes de Application Management for SOA. Para más información, consulte "Application Management for SOA Reports" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre las soluciones SOA, consulte "Application Management para SOA" en la página 25.

Supervisar datos de SAP

Puede ver la información de SAP en la vista de sistemas SAP en Service Health. Para más información, consulte "How to Display SAP Information in BSM" en la *Guía del usuario de BSM*.

Para más información sobre las soluciones SAP, consulte "Application Management para SAP" en la página 24.

5

Interacciones de los productos

Este capítulo incluye:

- Información general de las interacciones de los productos en la página 99
- Business Process Monitor (BPM) en la página 100
- Real User Monitor (RUM) en la página 102
- HP Diagnostics en la página 105
- SiteScope en la página 108
- Operations Management en la página 109
- Transaction Management en la página 110

Información general de las interacciones de los productos

En cada una de las secciones siguientes se muestra el modo en que los componentes de BSM se complementan entre sí, ya que:

- Permiten el aislamiento y buscan la causa raíz de los problemas, incluidos los desgloses entre los componentes.
- Enriquecen el modelo de datos.
- Comparten los datos de configuración para simplificar el proceso de implementación.

Business Process Monitor (BPM)

Para más información sobre la aplicación BPM, consulte "Business Process Monitor (BPM)" en la página 27.

BPM y los componentes de BSM que se enumeran a continuación se complementan entre sí, ya que permiten el aislamiento y buscan la causa raíz de los problemas, incluidos los desgloses entre los componentes.

Transaction Management

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- ▶ Permite aislar los problemas en las instancias de transacciones de back-end del flujo de BPM.
- ▶ Permite profundizar desde los informes de Transaction Management hasta los informes de Service Health y EUM, y desde los informes de Service Health y EUM hasta los informes de Transaction Management. Para más información, consulte "Working with Other Applications in BSM" en *BSM Application Administration Guide*.
- ▶ Permite profundizar hasta el informe de seguimiento de transacciones de Transaction Management desde los siguientes informes de EUM:
 - ▶ Informe de análisis del rendimiento
 - ▶ Informe de clasificación
 - ▶ Informe de datos sin procesar de clasificación
- ▶ Permite profundizar hasta el informe de resumen de transacciones o el informe de topología agregada de Transaction Management desde los siguientes informes de EUM:
 - ▶ Informe de situación de aplicación
 - ▶ Informe de análisis del rendimiento
 - ▶ Informe de clasificación

HP Diagnostics

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- ▶ Permite aislar los problemas en las instancias de transacciones de back-end del flujo de BPM.
- ▶ Es posible profundizar desde todos los informes de EUM que proporcionan desglose de tiempo de servidor. Para más información, consulte "Visualización de datos de Diagnostics desde informes de Gestión de usuario final" en la *Guía del usuario de BSM*.

Real User Monitor

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

Los informes y el modelo de RUM y BPM compartidos ofrecen una perspectiva de usuario real y usuario sintético.

SiteScope

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- ▶ Permite supervisar los componentes de aplicación y de sistema que influyen en las transacciones de BPM.
- ▶ Proporciona vistas de situación ascendentes y descendentes comunes.
- ▶ Permite solucionar los problemas de transacciones en el nivel de sistema y el nivel de aplicación para ayudar a comprender la causa raíz del rendimiento de transacciones deficiente.
- ▶ Permite llevar a cabo acciones de manera proactiva cuando los componentes de infraestructura relacionados con las transacciones comerciales tienen una tendencia negativa.

Real User Monitor (RUM)

Para más información sobre la aplicación RUM, consulte "Real User Monitor (RUM)" en la página 34.

RUM y los componentes de BSM que se enumeran a continuación se complementan entre sí, ya que permiten el aislamiento y buscan la causa raíz de los problemas, incluidos los desgloses entre los componentes.

Transaction Management

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- ▶ Permite aislar los problemas que se producen en las transacciones, sesiones de usuario y páginas del servidor en el flujo de RUM.
- ▶ Permite profundizar desde los informes de Transaction Management hasta los informes de Service Health y EUM, y desde los informes de Service Health y EUM hasta los informes de Transaction Management. Para más información, consulte "Working with Other Applications in BSM" en *BSM Application Administration Guide*.
- ▶ Permite profundizar hasta el informe de seguimiento de transacciones de Transaction Management desde los siguientes informes de EUM:
 - ▶ Informe del analizador de sesión RUM
 - ▶ Informe de detalles de sesión
 - ▶ Informe de resumen de acción RUM
 - ▶ Informe de datos sin procesar de acción
 - ▶ Informa de acción con el paso del tiempo
 - ▶ Informe de usuarios finales por acción
 - ▶ Informe de infraestructura de aplicaciones por acción
- ▶ Permite profundizar hasta el informe de resumen de transacciones o el informe de topología agregada de Transaction Management desde los siguientes informes de EUM:

- Informe de resumen de transacciones RUM
- Informe de situación de aplicación
- Informe de análisis del rendimiento
- Informe de clasificación

HP Diagnostics

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- Permite aislar los problemas en las instancias de transacciones de back-end del flujo de RUM.
- Proporciona HI específicos para las transacciones RUM desde una perspectiva de back-end.
- Es posible profundizar desde todos los informes de EUM que proporcionan desglose de tiempo de servidor (para transacciones agregadas).
- Permite profundizar desde una instancia del Analizador de sesión RUM (informe de detalles de sesión) hasta una instancia de Solicitud de servidor correspondiente en HP Diagnostics.

Business Process Monitor

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

Los informes y el modelo compartidos ofrecen una perspectiva de usuario real y usuario sintético.

SiteScope

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- Permite supervisar de manera activa los componentes de aplicación y de sistema que influyen en el rendimiento de transacciones.
- Permite la supervisión proactiva o a petición, y proporciona vistas de situación compartidas (desde la transacción hasta la infraestructura y las aplicaciones).

- ▶ Permite supervisar de manera activa las transacciones web mediante monitores URL, lo que proporciona una dimensión adicional de supervisión sintética a los datos recopilados por RUM.
- ▶ Permite llevar a cabo acciones de manera proactiva cuando los componentes de infraestructura relacionados con las transacciones comerciales empiezan a tener una tendencia negativa.

HP Diagnostics

Para más información sobre HP Diagnostics, consulte "Diagnostics" en la página 27.

HP Diagnostics y los componentes de BSM se complementan entre sí, ya que:

- ▶ Permiten el aislamiento y buscan la causa raíz de los problemas, incluidos los desgloses entre los componentes.
- ▶ Enriquecen el modelo de datos.
- ▶ Comparten los datos de configuración para simplificar el proceso de implementación.

Business Process Monitor

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- ▶ HP Diagnostics proporciona HI específicos para una transacción sintética concreta desde una perspectiva de back-end.
- ▶ Permite profundizar hasta HP Diagnostics para la transacción sintética específica.

Enriquecer el modelo de datos:

Vincula las transacciones de BPM a la infraestructura subyacente.

Compartir datos de configuración:

- ▶ La transacción de BPM se define automáticamente como una transacción comercial.
- ▶ Las transacciones de BPM se instrumentan automáticamente.

Real User Monitor

Enriquecer el modelo de datos:

Vincula las transacciones de RUM a la infraestructura subyacente.

SiteScope

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- ▶ La información de supervisión de SiteScope puede enviarse a HP Diagnostics de forma independiente para ayudar a aislar los problemas (mediante la información adicional que proporciona en el host).
- ▶ Proporciona una vista completa del rendimiento de transacciones desde el sistema global hasta los detalles de J2EE/.NET y la granularidad del sistema/proceso.

Enriquecer el modelo de datos:

Proporciona supervisión del sistema para servidores y componentes de servidor y enriquece los datos de diagnóstico en BSM con métricas del sistema y HI.

Transaction Management

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- ▶ Permite profundizar hasta la vista Hosts de HP Diagnostics para proporcionar métricas del sistema, tales como la utilización de CPU y la utilización de la memoria, y determinar si se trata de un problema del sistema.
- ▶ Permite profundizar hasta la vista Solicitudes de servidor de HP Diagnostics para estudiar el rendimiento de las solicitudes de servidor con el paso del tiempo y las métricas del servidor de aplicaciones (como las métricas de JMX), y para determinar dónde se encuentra el problema.

Enriquecer el modelo de datos:

- En la transacción se permite tanto el seguimiento como la supervisión.
- El agente de TransactionVision (Java o .NET) que supervisa las aplicaciones está configurado para actuar como sonda de Diagnostics y como agente de TransactionVision.

SiteScope

Para más información sobre la aplicación SiteScope , consulte "SiteScope" en la página 39.

SiteScope y los componentes de BSM que se enumeran a continuación se complementan entre sí, ya que permiten el aislamiento y buscan la causa raíz de los problemas, incluidos los desgloses entre los componentes.

Transaction Management

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

Permite ver el impacto en las transacciones comerciales de los problemas de situación de infraestructura notificados por SiteScope.

HP Diagnostics

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

Permite realizar el análisis de causas raíz de los problemas aislados por SiteScope. Puede profundizar directamente desde la interfaz de usuario de HP Diagnostics hasta los datos de SiteScope cuando trabaje con HP Diagnostics y SiteScope (sin Business Service Management).

Para más información, consulte la ayuda en línea de HP Diagnostics o la sección sobre integraciones en *Diagnostics User's Guide* (que se suministra con el software HP Diagnostics).

Operations Management

Para más información sobre la aplicación Operations Management , consulte "Operations Management (OMi)" en la página 33.

Operations Management y los componentes de BSM que se enumeran a continuación se complementan entre sí, ya que permiten el aislamiento y buscan la causa raíz de los problemas, incluidos los desgloses entre los componentes.

Transaction Management

Permite ver el impacto en las transacciones comerciales de los eventos notificados por Operations Management.

SiteScope

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- ▶ Permite gestionar los eventos y las alertas que genera SiteScope en Operations Management.
- ▶ Permite profundizar desde los eventos hasta sus CI relacionados.
- ▶ Muestra una vista detallada de la supervisión con indicadores (HI y ETI).
- ▶ Permite realizar el análisis de causas raíz entre varios eventos de supervisión mediante la correlación de eventos basada en topología.
- ▶ Permite profundizar desde los eventos generados por SiteScope hasta los gráficos de rendimiento en un contexto de CI.

Transaction Management

Para más información sobre Transaction Management, consulte "Transaction Management" en la página 42.

Transaction Management y los componentes de BSM se complementan entre sí, ya que:

- ▶ Permiten el aislamiento y buscan la causa raíz de los problemas, incluidos los desgloses entre los componentes.
- ▶ Enriquecen el modelo de datos.
- ▶ Comparten los datos de configuración para simplificar el proceso de implementación.

HP Diagnostics

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- ▶ Permite analizar los problemas aislados por TransactionVision.
- ▶ Permite profundizar desde una instancia de transacción hasta la instancia de Solicitud de servidor (agregada) correspondiente. Para más información, consulte "HP Diagnostics" en *BSM Application Administration Guide*.

Compartir datos de configuración:

Transaction Management aprovecha las solicitudes de servidor de Diagnostics para facilitar la clasificación de las transacciones.

Business Process Monitor

Enriquecer el modelo de datos:

Transaction Management vincula las transacciones de BPM con la infraestructura subyacente.

Compartir datos de configuración:

Permite clasificar las transacciones de TransactionVision en función de las transacciones de BPM.

Real User Monitor

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- RUM proporciona un tiempo de respuesta de usuario final para las instancias de transacciones.
- Permite profundizar desde las instancias de transacciones hasta el informe de resumen de usuario final EUM. Para más información, consulte "Informes de Transaction Management" en la *Guía del usuario de BSM*.

Enriquecer el modelo de datos:

Transaction Management vincula las transacciones RUM con la infraestructura subyacente.

Compartir datos de configuración:

Permite clasificar las transacciones de TransactionVision en función de las transacciones de RUM.

SiteScope

Permitir flujos de aislamiento y causa raíz:

- Permite supervisar de manera activa los componentes de aplicación y de infraestructura implicados en la transacción.
- Proporciona un estado de la situación ascendente de los CI en vistas de Service Health y topologías de transacciones de Transaction Management.

Enriquecer el modelo de datos:

SiteScope enriquece los datos de TransactionVision en las vistas de Service Health y topologías de transacciones de Transaction Management con métricas de infraestructura e indicadores de situación.

Operations Management

Enriquecer el modelo de datos:

Operations Management enriquece los datos de TransactionVision en las vistas de Service Health y topologías de transacciones de Transaction Management con métricas de infraestructura e indicadores de situación.