

HP Business Service Management

pour les systèmes d'exploitation Windows et Linux

Version du logiciel : 9.21

Prise en main de BSM

Date de publication du document : novembre 2012

Date de lancement du logiciel : novembre 2012



Mentions légales

Garantie

Les seules garanties relatives aux produits et services HP sont exposées dans les déclarations de garantie expresses accompagnant lesdits produits et services. Le présent avis ne constitue en aucun cas une garantie supplémentaire. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs ou omissions techniques ou rédactionnelles que pourrait comporter ce document.

Les informations contenues dans ce manuel pourront faire l'objet de modifications sans préavis.

Droits limités

Logiciel confidentiel. L'acquisition, l'utilisation et la copie en sont interdites sans une licence valide délivrée par HP. Conformément aux directives FAR 12.211 et 12.212, les droits s'appliquant aux logiciels commerciaux, à la documentation informatique et aux informations techniques des articles commerciaux concédés aux Gouvernement des États-Unis sont ceux concédés habituellement par une licence commerciale standard.

Copyright

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

Marques

Adobe® et Acrobat® sont des marques d'Adobe Systems Incorporated.

AMD et le symbole AMD Arrow sont des marques d'Advanced Micro Devices, Inc.

Google™ et Google Maps™ Adobe® et Acrobat® sont des marques de Google Inc.

Intel®, Itanium®, Pentium® et Intel® Xeon® sont des marques d'Intel Corporation aux États-Unis et dans d'autres pays.

iPod est une marque d'Apple Computer, Inc.

Java est une marque déposée d'Oracle et/ou de ses filiales.

Microsoft®, Windows®, Windows NT® et Windows® XP sont des marques déposées aux États-Unis de Microsoft Corporation.

Oracle est une marque déposée d'Oracle Corporation et/ou de ses filiales.

UNIX® est une marque déposée de The Open Group.

Crédits

Ce produit inclut un logiciel développé par Apache Software Foundation (**<http://www.apache.org>**).

Ce produit inclut un logiciel développé par JDOM Project (**<http://www.jdom.org>**).

Ce produit inclut un logiciel développé par MX4J Project (**<http://mx4j.sourceforge.net>**).

Mises à jour de la documentation

La page de titre de ce document contient les informations d'identification suivantes :

- le numéro de version du logiciel, qui indique la version du logiciel ;
- la date de version du document, qui change à chaque mise à jour du document ;
- la date de lancement de la version du logiciel.

Pour rechercher les dernières mises à jour ou vérifier que vous utilisez l'édition la plus récente d'un document, consultez le site :

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

L'accès à ce site requiert la création d'un compte HP Passport. Pour obtenir un identifiant HP Passport, accédez à la page :

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

Vous pouvez également cliquer sur le lien d'inscription des nouveaux utilisateurs **New users - please register** disponible dans la page de connexion de HP Passport.

Vous recevrez également les nouvelles éditions ou les mises à jour si vous vous abonnez au service d'assistance du produit approprié. Pour plus d'informations, contactez votre représentant commercial HP.

Assistance

Visitez le site Web d'assistance HP Software à l'adresse :

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

Ce site Web fournit des informations sur les contacts, les produits, les services et l'assistance HP Software.

L'assistance HP Software en ligne fournit aux abonnés des fonctions de résolution des problèmes. Elle offre un moyen rapide et efficace d'accéder aux outils interactifs d'assistance technique nécessaires à la gestion de votre activité. En tant qu'abonné bénéficiant de l'assistance HP, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- effectuer des recherches dans les documents qui vous intéressent ;
- soumettre des incidents et suivre leur résolution ou demander des améliorations ;
- télécharger des correctifs logiciels ;
- gérer vos contrats d'assistance ;
- rechercher des contrats d'assistance HP ;
- consulter des informations sur les services disponibles ;
- participer à des discussions avec d'autres utilisateurs du logiciel ;
- rechercher des formations et vous y inscrire.

La plupart des domaines d'assistance nécessitent une inscription en tant qu'utilisateur HP Passport et, le cas échéant, un contrat d'assistance. Pour obtenir un identifiant HP Passport, accédez à la page :

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

Pour plus d'informations sur les niveaux d'accès, accédez à la page :

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

Table des matières

Chapitre 1 : Présentation de ce manuel	9
Chapitre 2 : Introduction à BSM	11
Portefeuille BSM	11
Présentation de la solution BSM 9.20	17
Chapitre 3 : Description de BSM.....	23
Composants de la solution BSM	23
Modélisation.....	44
Mesures.....	49
Chapitre 4 : Procédure BSM de bout en bout	53
Étape 1. Planification du déploiement de BSM.....	54
Étape 2. Déploiement des bases de données et des serveurs.....	55
Étape 3. Configuration des sources de données.....	57
Étape 4. Intégration à d'autres produits	66
Étape 5. Création et enrichissement d'un modèle de données.....	72
Étape 6. Configuration des applications BSM.....	79
Étape 7. Surveillance du statut métier.....	92
Chapitre 5 : Interactions entre produits	103
Présentation des interactions entre produits	104
Business Process Monitor (BPM)	104
Real User Monitor (RUM).....	106
HP Diagnostics.....	109
SiteScope.....	111
Gestion exploitations	112
Gestion des transactions métier	113

1

Présentation de ce manuel

Ce manuel offre une présentation détaillée de la plate-forme HP Business Service Management (BSM) et la procédure à suivre pour une configuration de bout en bout de la solution BSM. Il présente également les principaux composants et concepts BSM et les avantages qu'apporte l'association des différents composants BSM. Chaque rubrique de ce manuel vous renvoie à une rubrique de l'aide BSM où vous pourrez trouver des informations complémentaires.

Les administrateurs et techniciens de mise en œuvre de BSM doivent lire ce manuel avant de procéder à la planification et à l'installation de la plate-forme BSM, afin d'obtenir une vue générale de la solution BSM et de son implémentation.

Les autres manuels BSM auxquels il est fait référence dans le présent document sont accessibles à partir de la page d'accueil de l'aide BSM ou de chaque composant BSM correspondant. Vous pouvez également consulter la documentation disponible sur le site Web Assistance HP Software.

Conseil : Ce document est conçu pour une utilisation en ligne, condition dans laquelle vous pourrez exploiter ses fonctions interactives. La version en ligne est disponible dans l'aide BSM.

2

Introduction à BSM

Contenu de ce chapitre :

- Portefeuille BSM, page 11
- Présentation de la solution BSM 9.20, page 17

Portefeuille BSM

Le portefeuille HP Business Service Management (BSM) offre un ensemble de solutions intégrées de niveau de gestion, chacune associant différents produits et applications HP. Le portefeuille BSM permet l'intégration de la surveillance d'application, système, réseau et de transaction métier, pour une meilleure gestion des performances de vos applications et une résolution efficace des problèmes avant qu'ils n'aient un impact sur les abonnés. Il assure également la connexion entre les services dynamiques virtualisés et du cloud et l'infrastructure sous-jacente, pour une meilleure visibilité des services.

Le portefeuille BSM aide les diverses équipes dédiées à l'informatique et personas de votre entreprise à résoudre intégralement les problèmes rencontrés par les différents systèmes, tiers réseau et couches logicielles de votre architecture informatique.

Le portefeuille BSM comprend les solutions suivantes :

- "Service and Operations Bridge", page 12
- "Application Performance Management", page 14
- "Network Management", page 15
- "System Management", page 16

Service and Operations Bridge

La solution Service and Operations Bridge de BSM propose une gestion consolidée des services et des événements via une console BSM unifiée dans l'application Gestion exploitations (OMi). Elle vous permet ainsi de surveiller et de gérer les événements qui se produisent dans votre environnement informatique, et vous aide à rétablir les services interrompus et à limiter les interruptions de service.

Service and Operations Bridge envoie les événements signalés au niveau de l'environnement informatique à la console centrale des événements, le navigateur d'événements. Les événements sont alors automatiquement corrélés. Ils sont mis en correspondance avec les services informatiques dépendants de l'infrastructure informatique et la gestion de l'infrastructure est rapprochée de la gestion des services métier et des applications.

Service and Operations Bridge associe les événements des composants BSM, tels que SiteScope, Business Process Monitor et Gestion des contrats de service, aux événements des composants de surveillance des événements de la solution BSM, tels que Operations Manager et Network Node Manager *i*, et des produits tiers pertinents. Ce regroupement vous permet de suivre l'ensemble des événements survenant dans votre environnement surveillé.

Les événements sont analysés sur la base des données Run-time Service Model et d'un ensemble de règles de corrélation, de manière à déterminer l'événement déclencheur sous-jacent, puis ils sont classés selon leur impact sur l'activité de votre entreprise. En faisant appel à l'automatisation de guide d'exploitation (par l'intégration à HP Operations Orchestration ou à d'autres produits), vous pouvez ensuite lancer un flux automatisé qui passe en revue les procédures afin de résoudre le problème sans qu'une intervention humaine soit nécessaire.

Selon la stratégie de gestion des incidents, une fiche d'incident peut être manuellement ou automatiquement ouverte dans HP Service Manager ou d'autres outils d'envoi de fiches. Cette fiche est remplie à l'aide des informations de statut, ainsi que des données contextuelles et historiques pertinentes, et les événements sont affectés à l'opérateur approprié en vue de leur résolution.

En outre, Service and Operations Bridge intègre les événements de Service Health Analyzer. Ces événements sont des événements prédictifs capables d'avertir un opérateur au plus tôt afin qu'il puisse les traiter avant que leur impact soit ressenti au niveau de l'activité.

Service and Operations Bridge offre une source unique d'informations sur les événements survenant dans l'environnement surveillé à un moment donné. Le service informatique est ainsi en mesure d'identifier l'origine d'un problème, d'en déterminer l'impact éventuel sur l'activité et de le transmettre au groupe approprié à des fins de résolution. Ces possibilités permettent d'éviter que plusieurs équipes ne s'efforcent de traiter le même événement selon différentes perspectives, d'accélérer le temps de réponse et d'améliorer la productivité du service informatique.

En outre, la solution Service and Operations Bridge permet la gestion des performances système par le biais des différents tableaux de bord disponibles dans les applications Intégrité du service et MonBSM. Grâce à l'association de la gestion des événements au canal de surveillance des métriques dans BSM, la conversion des informations obtenues des événements système en ressources destinées à assurer l'intégrité du service est possible. Ce regroupement est réalisé par l'utilisation d'une entité partagée appelée "statuts de l'indicateur" (SI), qui crée une terminologie commune entre les données de gestion des événements et les données de gestion des applications.

Les données de topologie fournies par les collecteurs de données Service and Operations Bridge sont utilisées par les composants Service Health Optimizer et Service Health Reporter à des fins de planification, de visualisation et de consignation interdomaine de la capacité dans vos environnements de serveur physiques et virtuels hétérogènes.

Application Performance Management

La solution Application Performance Management (APM) de BSM permet une surveillance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 des applications, des services et des infrastructures, pour une gestion des applications d'un point de vue utilisateur, la détermination de l'impact métier des problèmes de performance et de disponibilité et le diagnostic des problèmes applicatifs.

Les données provenant des composants de surveillance BSM, tels que SiteScope, Business Process Monitor, Real User Monitor et Diagnostics, et les données issues d'une intégration à d'autres produits HP et tiers remplissent automatiquement le référentiel Run-time Service Model (RTSM) en définissant les éléments de configuration et leurs relations. En outre, vous pouvez synchroniser une topologie entre un système de gestion des configurations (Configuration Management System, CMS) et le référentiel RTSM afin d'activer des flux d'intégration en fonction de la topologie auprès d'autres centres HP ou tiers.

APM utilise les données RTSM pour associer les composants d'infrastructure, les transactions métier et les applications aux services métiers et Conventions de service (SLA) qu'ils prennent en charge. APM fournit un tableau de bord central, Intégrité du service, pour la gestion des opérations informatiques en fonction de vos objectifs professionnels. Vous pouvez ainsi visualiser les principaux indicateurs de processus métier et système en temps réel, des points de vue utilisateur, métier et service. Intégrité du service signale également toute anomalie constatée sur un élément de configuration, détectée par Service Health Analyzer. Le problème éventuel peut par conséquent être traité avant qu'il ait un impact sur l'activité.

En outre, l'application Gestion des contrats de service vous permet de gérer vos Conventions de service et de vous assurer que les performances et la disponibilité des applications satisfont aux objectifs établis pour le niveau de service.

La solution APM prend également en charge la gestion des performances Web, J2EE, .NET, SAP et Siebel, et comprend des fonctions d'alerte, de diagnostic, de contrôle périodique de l'intégrité, de gestion de la capacité et d'analyse des tendances.

Le logiciel Expérience utilisateur de BSM joue un rôle important dans APM, en surveillant de manière proactive les performances et la disponibilité des applications d'un point de vue utilisateur, de manière à ce que vous puissiez résoudre les problèmes avant qu'ils ne touchent les abonnés. Les informations utilisateur en temps réel, filtrées pour vos équipes de développement et d'AQ, permettent de réduire le temps moyen de récupération, d'améliorer les performances et la disponibilité des services et de diminuer les temps d'arrêt de vos applications.

La solution APM avancée comprend des fonctions de Gestion des transactions métier fournies par la surveillance Business Process Insight et TransactionVision, ce qui permet un meilleur suivi des transactions et des processus métier.

En outre, le regroupement de la gestion des applications et de la gestion des événements dans BSM, obtenu par l'utilisation courante de statuts de l'indicateur (SI), permet la conversion des seuils violés détectés lors de la surveillance utilisateur en événements, qui sont ensuite envoyés au navigateur d'événements Gestion exploitations.

Network Management

La solution Network Management de BSM permet une surveillance réseau unifiée et une gestion complète des pannes, de la disponibilité, des performances, des modifications, de la configuration et de la conformité du réseau. Ces fonctions s'appuient sur un ensemble de produits et d'outils intégrés qui améliorent les performances, la disponibilité et la sécurité du réseau.

Le composant Network Management, Network Node Manager *i* (NNMi), permet la surveillance des pannes, de la disponibilité et des performances, ainsi que la surveillance réseau en temps réel et la gestion des incidents réseau, pour les infrastructures réseau physiques et virtualisées. Cette solution de surveillance réseau est intégrée à la gestion des modifications, de la configuration et de la conformité qu'offre le composant HP Network Automation.

Grâce à cette approche unifiée, vous bénéficiez de fonctionnalités intégrées de résolution des problèmes et d'automatisation des diagnostics pour le flux de processus technologique. Cette solution prend en charge les fonctions de gestion réseau multi-location pour une meilleure disponibilité de votre réseau et une adaptabilité exceptionnelle au regard des évolutions des environnements réseau, notamment la virtualisation des centres de données et le cloud computing, et de la prise en charge de services avancés.

System Management

La solution System Management de BSM regroupe et corrèle les événements de panne et de performance de l'ensemble de vos infrastructures informatiques physiques et virtuelles, pour une identification et une résolution claires des problèmes qu'elles rencontrent.

La solution System Management regroupe plusieurs produits et outils HP, notamment Operations Manager, Gestion exploitations (OMi), SiteScope, Service Health Optimizer (SHO) et Service Health Reporter (SHR). L'intégration des données obtenues de ces produits permet une gestion complète et centralisée des opérations informatiques. Les efforts, dispersés en raison de l'utilisation de consoles distinctes pour chaque silo informatique, sont par conséquent conjugués.

System Management permet la corrélation automatique des événements de panne et de performance dans différents domaines informatiques hétérogènes, en associant les événements aux services métier et à l'infrastructure informatique sous-jacente sur laquelle ils reposent. Vous pouvez ainsi visualiser les dépendances entre applications, services métier et infrastructures, physiques et virtuelles.

Les composants SHO et SHR utilisent les données collectées à des fins de planification, de visualisation et de consignation interdomaine de la capacité dans vos environnements de serveur physiques et virtuels hétérogènes.

Présentation de la solution BSM 9.20

HP Business Service Management (BSM) 9.20 offre une suite de produits de surveillance qui vous apporteront une méthodologie complète pour la surveillance et la mesure des services informatiques d'un point de vue métier. Les outils BSM vous permettent d'identifier les problèmes, de comprendre leur impact métier et de classer les processus de décomposition et de résolution des problèmes par ordre de priorité. BSM permet ainsi à votre service informatique d'optimiser les performances et la disponibilité des applications en production, et de résoudre de manière proactive les problèmes dès leur survenue, pour des résultats financiers optimisés à moindre coût informatique.

BSM comprend un ensemble intégré d'applications dédiées à la surveillance des performances et de la disponibilité, parmi lesquelles Gestion des contrats de services, Expérience utilisateur (EUM), System Availability Management (SAM), le traitement des événements, les événements à signalement anticipé et la consignation et l'alerte personnalisées. Ces applications associent gestion de l'expérience utilisateur descendante et ascendante et événements et performances d'infrastructure, en mettant en relation l'infrastructure avec les processus métier, les transactions et l'expérience de l'utilisateur final. BSM s'appuie sur une base commune de services de flux, d'administration et de consignation partagés, d'actifs partagés et de connaissances.

Grâce à cette méthodologie unifiée de gestion descendante et ascendante, BSM vous offre une gestion consolidée et automatisée de l'exploitation des services de votre activité, pour un temps moyen de récupération moindre et la pleine satisfaction de vos conventions de service (SLA).



L'approche de consolidation des opérations de service de BSM se matérialise par les processus suivants :

- "La détection", page 19
- "La consolidation", page 20
- "La répartition par priorité", page 20
- "L'identification", page 21
- "Le diagnostic", page 22
- "La réparation", page 22

La détection

BSM détecte les problèmes avant qu'ils aient un impact sur l'activité. Les outils de surveillance BSM assurent la découverte, la détection, la surveillance et la mesure dans l'ensemble de l'environnement informatique. Ils consignent les événements et renvoient des alertes et des métriques aux applications BSM. Vous pouvez configurer les critères et seuils de surveillance des mesures afin de définir ce qui doit être considéré comme étant un problème.

Pour créer un modèle reflétant votre environnement informatique, BSM est capable de découvrir automatiquement votre environnement informatique à l'aide d'outils de surveillance et des techniques de découverte fournies par Discovery and Dependency Mapping. BSM vous aide ensuite à modéliser vos processus et services métier à l'aide des outils de gestion fournis dans l'application Administration RTSM (Run-time Service Model). Ces outils mappent les dépendances complexes et dynamiques entre applications et l'infrastructure qui les prend en charge.

Les options de surveillance de la solution BSM comprennent :

- "Business Process Monitor (BPM)", page 26
- "Diagnostics", page 27
- "Network Node Manager i (NNMi)", page 30
- "Operations Manager", page 31
- "Real User Monitor (RUM)", page 33
- "SiteScope", page 39
- "TransactionVision", page 41

La consolidation

BSM regroupe la topologie, les événements et les métriques de performance et de disponibilité des différents domaines et systèmes de surveillance des centres de gestion BSM, pour une gestion de l'intégrité du service et des événements consolidée pour vos opérations informatiques. Les événements et les métriques obtenus par l'intégration à des produits tiers peuvent être reflétés dans un unique volet. Les événements interdomaine sont automatiquement corrélés par le moteur de corrélation en fonction des événements, afin de corréler le symptôme avec sa cause.

Ces processus permettent d'identifier la cause probable des événements et de réduire le nombre d'incidents escaladés.

Le principal composant permettant la consolidation de ces opérations est la CMDB intégrée, le référentiel Run-time Service Model (RTSM). Le référentiel RTSM définit les relations entre les composants de l'infrastructure, les services informatiques, les applications et les services métier correspondant, et fournit un référentiel de stockage des éléments de configuration (CI) topologiques, utilisé dans toute la plate-forme BSM.

La répartition par priorité

BSM classe par ordre de priorité les événements en fonction de leur impact métier et de l'inclusion de l'élément de configuration correspondant dans une Convention de service, pour un traitement de ces problèmes en priorité. Cette répartition par priorité est obtenue à l'aide de la carte complète des dépendances créée dans le référentiel RTSM, qui permet de visualiser nettement l'impact des événements sur les services métier et sur les utilisateurs réels.

En outre, les fonctionnalités Gestion des contrats de service vous permettent de comparer la disponibilité et les performances réelles des applications par rapport aux objectifs établis pour votre activité, afin que vous puissiez voir le temps restant avant la violation des Conventions de service, et de classer les problèmes à résoudre par ordre de priorité en fonction de la conformité de niveau de service.

Dans MonBSM, vous pouvez définir des tableaux de bord par rôle qui permettent de suivre les KPI propres à un service métier supérieur, afin de donner les informations appropriées aux bonnes personnes.

L'identification

BSM met à votre disposition des processus qui vous permettent d'identifier l'origine des problèmes, pour une prompte résolution. Un problème peut survenir à n'importe quel moment en cours d'utilisation. Il peut avoir un lien avec l'infrastructure ou le réseau, avec une application, la mise en place d'une transaction, la sécurité, etc. Pour gérer ces problèmes, BSM suit les transactions de bout en bout, quelles que soient les technologies utilisées pour les réaliser. Le référentiel RTSM offre ensuite une vue unifiée d'intégrité de service des relations et dépendances entre les éléments de configuration représentant vos services métier et votre infrastructure informatique.

Ce regroupement vous permet de visualiser l'intégralité de l'environnement géré actuel et de procéder à l'analyse de l'impact nécessaire à l'identification rapide du problème. Dans l'application Intégrité du service, vous pouvez identifier l'élément de configuration touché et explorer les applications BSM de domaine, telles que Expérience utilisateur, System Availability Management et Gestion des transactions métier, pour déterminer l'origine du problème.

En outre, les événements déclenchés par Service Health Analyzer sont prédictifs. Vous pouvez ainsi identifier et traiter les problèmes avant qu'ils aient un impact sur l'activité.

Les équipes informatiques peuvent identifier et comprendre les problèmes techniques à l'origine des événements et leur impact sur les abonnés et l'activité. Elles sont en mesure de remonter à l'origine de l'événement au niveau de l'infrastructure physique ou de l'environnement applicatif virtuel, ou encore des fournisseurs de service de cloud computing tiers.

Le diagnostic

La plate-forme BSM comprend des outils permettant de diagnostiquer les anomalies constatées dans l'environnement informatique et d'identifier les engorgements, et propose des solutions aux différentes équipes informatiques. Par exemple :

- ▶ En ce qui concerne les applications, Diagnostics explore la pile du serveur d'application et observe les tiers d'une application, en raison de leur association avec des composants d'infrastructure individuels. Il fournit ainsi des détails historiques contextuels et propres à l'application dès l'apparition du problème.
- ▶ En ce qui concerne le réseau, Network Node Manager i (NNMi) analyse le trafic et le chemin réseau. Il permet de visualiser le composant réseau éventuellement à l'origine du problème (un routeur défaillant, par exemple).
- ▶ Au niveau de l'infrastructure, les outils Operations Manager permettent de visualiser la couche d'infrastructure.
- ▶ Au niveau des transactions, Gestion des transactions métier offre une vue granulaire des transactions surveillées et établit un rapport sur chaque étape réalisée lors d'une transaction problématique (l'échec d'un virement bancaire, par exemple).

La réparation

BSM permet l'automatisation intégrée de guide d'exploitation grâce à sa fonction d'intégration à HP Operations Orchestration prête à l'emploi. Cette automatisation déclenche un flux d'identification destiné à collecter des informations supplémentaires sur le problème et l'exécution d'actions de script automatisées visant à le résoudre. BSM permet également l'intégration à d'autres outils d'automatisation de guide d'exploitation.

En outre, BSM s'intègre aux centres de services et systèmes d'envoi de fiches. Vous pouvez configurer une intégration bidirectionnelle en boucle fermée à HP Service Manager, de sorte que les événements soient transmis et convertis en incidents, et que les événements et les incidents soient automatiquement clôturés à la résolution du problème.

3

Description de BSM

Contenu de ce chapitre :

- Composants de la solution BSM, page 23
- Modélisation, page 44
- Mesures, page 49

Composants de la solution BSM

BSM 9.20 comprend les outils et composants suivants :

- "Gestion applicative - SAP", page 24
- "Gestion applicative - Siebel", page 24
- "Gestion applicative - SOA", page 25
- "BSM Connector (BSMC)", page 25
- "Business Process Insight (BPI)", page 26
- "Business Process Monitor (BPM)", page 26
- "Diagnostics", page 27
- "Discovery and Dependency Mapping (DDMA)", page 28
- "Expérience utilisateur (EUM)", page 29
- "MonBSM", page 30
- "Network Node Manager i (NNMi)", page 30
- "Operations Manager", page 31
- "Gestion exploitations (OMi)", page 32

- "Real User Monitor (RUM)", page 33
- "Run-time Service Model (RTSM)", page 34
- "Intégrité du service", page 34
- "Service Health Analyzer (SHA)", page 36
- "Service Health Optimizer (SHO)", page 37
- "Service Health Reporter (SHR)", page 37
- "Gestion des contrats de service (SLM)", page 38
- "Services partagés - HP Software-as-a-Service (HP SaaS)", page 39
- "SiteScope", page 39
- "System Availability Management (SAM)", page 40
- "System Health", page 41
- "TransactionVision", page 41
- "Gestion des transactions métier", page 42
- "Rapports utilisateur", page 43

Gestion applicative - SAP

La solution Gestion applicative - SAP intègre des données de Discovery and Dependency Mapping, de SiteScope, de Business Process Monitor et de l'application SAP de votre entreprise pour une plus grande visibilité et un meilleur contrôle des systèmes et applications SAP.

Pour plus d'informations, voir "Gestion applicative - Rapports et vues SAP" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Gestion applicative - Siebel

La solution Gestion applicative - Siebel intègre des données de Discovery and Dependency Mapping, de SiteScope, de Business Process Monitor et de l'application Siebel de votre entreprise pour une plus grande visibilité et un meilleur contrôle des systèmes et applications Siebel stratégiques.

Pour plus d'informations, voir "Gestion applicative - Rapports et vues Siebel" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Gestion applicative - SOA

La solution Gestion applicative - SOA intègre des données de Discovery and Dependency Mapping, de SiteScope, de Business Process Monitor, de HP Diagnostics et de votre environnement Service Oriented Architecture (SOA) afin que vous puissiez surveiller les performances des composants SOA de votre environnement informatique.

Pour plus d'informations, voir "Gestion applicative - Rapports et vues SOA" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

BSM Connector (BSMC)

BSM Connector (BSMC) intègre, dans BSM, des événements, des métriques et des données de topologie de systèmes tiers. BSMC utilise des stratégies pour accéder aux sources de données. Si les données correspondent aux conditions définies dans les stratégies, elles sont transférées vers BSM sous la forme d'événements ou de métriques. Les stratégies peuvent également consigner des données de topologie dans BSM de manière à créer des éléments de configuration et des relations entre éléments de configuration dans le référentiel RTSM.

Vous pouvez utiliser les intégrations prêtes à l'emploi disponibles pour BSMC ou créer vos propres intégrations. Vous pouvez obtenir des intégrations à des systèmes tiers via le réseau HP Live (<https://hpln.hp.com/group/bsm-integrations>).

BSMC offre des intégrations prêtes à l'emploi avec les produits tiers suivants :

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

En outre, BSMC s'intègre aux produits HP suivants :

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

Pour plus d'informations, voir le PDF *Using BSM Connector Guide*.

Business Process Insight (BPI)

BPI vous permet de visualiser, puis de suivre l'état, ou l'intégrité, des processus métier de votre entreprise. Il collecte des informations, sous la forme d'événements, des deux applications métier et de l'infrastructure informatique, puis présente ces événements en termes métier (par exemple, le taux de perte des commandes, les arriérés cumulés, la valeur de ces arriérés et l'impact éventuel sur les principaux abonnés). D'après ces informations, vous pouvez évaluer l'impact financier et métier des processus retardés ou bloqués en raison d'un problème informatique ou d'un autre incident (panne informatique, par exemple).

Les processus métier sont des échantillons de données déployés qui peuvent être mesurés à l'aide des définitions Business Process Monitor. Le serveur BPI envoie les données à BSM afin qu'il puisse les utiliser lors de la définition du statut des indicateurs de performance métiers (KPI).

BPI vous permet de suivre la durée et la valeur des processus métier dont l'étendue, quelle qu'elle soit, a été définie par l'utilisateur. Pour ce faire, modélisez vos ressources informatiques opérationnelles dans BSM (sous la forme d'éléments de configuration), puis utilisez BPI pour établir une relation entre les éléments de configuration et les activités des processus. BPI peut ensuite obtenir des informations de statut en lien avec ces ressources opérationnelles, correspondant aux processus métier modélisés dans BPI. Les données collectées par BPI sont mappées aux éléments de configuration et affichées dans les vues de System Health.

Pour plus d'informations, voir la "Présentation de l'application Business Process Insight" dans le *Manuel de l'utilisation BSM*.

Business Process Monitor (BPM)

BPM est un collecteur de données BSM qui émule les utilisateurs par l'exécution des transactions comprises dans un flux de transaction métier ou une application, à partir de différents points de mesure. En collectant les données de disponibilité et de performance de la surveillance virtuelle en différents points de votre infrastructure et, également, à partir d'emplacements externes, BPM vous permet de détecter les problèmes de performance en temps réel.

Les transactions définies créent automatiquement les éléments de configuration correspondants dans le référentiel RTSM. Lorsque BSM reçoit des échantillons des transactions surveillées, ceux-ci sont utilisés pour calculer le statut des éléments de configuration BPM. Vous pouvez utiliser les rapports Expérience utilisateur et autres applications BSM pour visualiser et analyser les données de manière à surveiller les performances de vos applications métier et de votre infrastructure.

Pour plus d'informations, voir "Introducing Business Process Monitor" dans le *manuel Business Process Monitor Administrator*.

Diagnostics

HP Diagnostics est une solution diagnostique composite de décomposition et de surveillance des applications qui fournit une topologie, des métriques et des événements intégrés surveillés pour BSM. Cette solution utilise des collecteurs et des agents afin de recueillir des données sur plusieurs plateformes technologiques, y compris les bases de données JAVA, .NET, Oracle et de serveur SQL, les environnements SAP, les services SOA et les environnements virtualisés. Ces données, affichées dans l'application Diagnostics de BSM, vous permettent de surveiller et de diagnostiquer les problèmes de performance de l'infrastructure de vos applications et d'identifier les congestions critiques.

Les fonctionnalités apportées par l'intégration de Diagnostics à BSM comprennent :

- ▶ L'envoi de données métriques à BSM ; les données sont utilisées pour déterminer le statut des indicateurs de performance métiers système et logiciels et des statuts d'indicateur fins. Elles vous permettent de suivre le statut de disponibilité et de performance des applications métier surveillées par Diagnostics, et de réduire le temps moyen de récupération des problèmes. Diagnostics fournit également des données d'événements en fonction de seuils d'élément de configuration définis.
- ▶ Le regroupement de la surveillance des transactions, Diagnostics fournissant des données obtenues à partir de vues de centre de traitement pour les transactions métier générées par d'autres applications BSM, telles que BPM. Dans BSM, vous pouvez générer des rapports détaillés sur les performances des transactions métier surveillées par Diagnostics.

- ▶ L'exploration des données Diagnostics à partir d'éléments de configuration et de rapports propres à BSM.
- ▶ La consultation, à partir de Diagnostics, des informations relatives à l'infrastructure des applications dans le cadre d'une application ou d'une transaction métier.
- ▶ La configuration, par la sélection des demandes serveur de niveau supérieur émises par Diagnostics, des transactions métier en vue d'effectuer une surveillance dans Gestion des transactions métier. Dans l'application Gestion des transactions métier, vous pouvez également consulter les données relatives aux transactions métier obtenues de Diagnostics, notamment les topologies.
- ▶ La consultation des informations de Diagnostics correspondant aux services et opérations Web surveillés indiqués dans les rapports Gestion applicative - SOA.

Pour plus d'informations, voir "Diagnostics and Business Service Management" dans le *manuel Diagnostics User* qui fait partie du kit de documentation HP Diagnostics.

Discovery and Dependency Mapping (DDMA)

DDMA utilise le processus de découverte pour collecter des informations se rapportant aux ressources de votre infrastructure informatique et à leurs interdépendances. La découverte a pour fonction de localiser des ressources, notamment des applications, des bases de données, des périphériques réseau, des serveurs, etc. Chaque ressource informatique découverte est transmise au référentiel RTSM où elle est stockée sous la forme d'un élément de configuration géré.

La découverte est un processus automatique continu qui détecte en permanence les modifications que subit l'infrastructure informatique et met à jour le référentiel RTSM en conséquence. Vous devez installer le composant Sonde de flux de données (fourni avec BSM) pour exécuter les tâches de découverte. Il n'est en revanche pas nécessaire d'installer un agent sur les périphériques soumis au processus de découverte.

Une fois l'installation effectuée, les éléments de configuration sont créés pour le réseau, l'hôte et l'IP de l'hôte de la sonde de flux de données. Ces éléments de configuration déclenchent une tâche de découverte. Chaque fois qu'une tâche est activée, elle découvre davantage d'éléments de configuration, qui déclenchent à leur tour d'autres tâches. Ce processus se poursuit jusqu'à ce que l'ensemble de l'infrastructure informatique soit découverte et mappée.

Vous pouvez gérer le processus de découverte et la sonde de flux de données à partir du composant Gestion des flux de données (DFM) dans Administration RTSM. En outre, DFM vous permet d'utiliser la sonde de flux de données pour synchroniser la topologie entre la source de données du référentiel RTSM et la source de données externe (sans qu'une licence DDMA soit nécessaire).

Pour plus d'informations, voir "Data Flow Management Overview" dans le *Data Flow Management Guide*.

Expérience utilisateur (EUM)

EUM est une solution centralisée pour la configuration et la gestion des applications et entités correspondantes dont la surveillance doit être réalisée par les collecteurs de données utilisateur (Business Process Monitor (BPM) et Real User Monitor (RUM)).

En utilisant BPM et RUM pour surveiller ces mêmes applications et entités correspondantes, vous pouvez obtenir un aperçu global de vos applications d'un point de vue utilisateur réel (RUM) et utilisateur virtuel (BPM).

Vous pouvez afficher les données collectées dans des rapports Expérience utilisateur et dans Intégrité du service.

Pour plus d'informations, voir la "Présentation d'Administration d'Expérience utilisateur" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

MonBSM

MonBSM est un environnement utilisateur Web 2.0 personnalisable pour l'utilisation de BSM. Dans MonBSM, vous pouvez créer des espaces de travail basés sur les rôles (tableaux de bord) pour différents types d'utilisateurs tels que des utilisateurs d'exploitations et des cadres supérieurs. L'espace de travail MonBSM confère des interactions fluides entre différents rapports et applications BSM.

Chaque page comprend des composants basés sur des applications et des rapports BSM qui intéressent des utilisateurs particuliers ou des groupes d'utilisateurs. Vous pouvez définir la mise en page des composants sur chaque page et leur interaction avec d'autres composants.

Pour plus d'informations, voir "MyBSM Overview" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Network Node Manager i (NNMi)

Les collecteurs de données et les modules complémentaires Smart Plug-In (iSPI) de NNMi permettent la découverte et la surveillance de vos infrastructures réseau physiques et virtuelles, pour une gestion efficace des pannes, de la disponibilité, des performances et des services réseau avancés. Composant de la solution BSM, NNMi s'intègre à l'environnement BSM et agit, pour BSM, en tant que source de données relatives aux événements et à la topologie des applications BSM.

L'intégration offre les avantages suivants :

- ▶ L'affichage des événements NNMi dans le navigateur d'événements de Gestion exploitations.
- ▶ Les statuts d'indicateur prêts à l'emploi correspondant aux événements NNMi ; les statuts d'indicateur affectent le statut des éléments de configuration réseau d'applications telles que Intégrité du service et Gestion des contrats de service. L'intégration offre également les indicateurs de performance métiers prêts à l'emploi correspondant aux éléments de configuration réseau.
- ▶ Le remplissage du référentiel RTSM avec la topologie NNMi. BSM stocke chaque périphérique de la topologie NNMi sous la forme d'un élément de configuration.

- ▶ L'exploration de NNMi, à partir de divers rapports EUM, de MonBSM et d'autres emplacements, vous permet d'afficher les informations de routage entre le client et l'ordinateur de destination pour une meilleure visibilité des composants réseau potentiellement à l'origine des problèmes détectés.
- ▶ La connexion au serveur de gestion NNMi et l'analyse approfondie des événements entrants dans NNMi.

Pour plus d'informations, voir le PDF *BSM - NNMi Integration Guide* sur le site Web HP Software relatif à la documentation des produits (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Operations Manager

Operations Manager (HPOM) utilise la surveillance basée sur agent et sans agent, notamment les Smart Plug-ins (SPI) d'application, pour collecter les événements, les alertes et les données de performance à partir de l'environnement informatique surveillé. Composant de la solution BSM, Operations Manager s'intègre à l'environnement BSM et agit en tant que source de données pour BSM. Il vous permet ainsi de gérer des événements, de restaurer des services et de limiter les interruptions de service à partir des applications BSM.

Operations Manager pour Windows et Operations Manager pour UNIX (HP-UX et Linux) sont tous deux pris en charge.

L'intégration offre les avantages suivants :

- ▶ L'intégration des données Operations Manager à BSM :
 - ▶ Si vous disposez d'une licence Event Management Foundation, les événements sont affichés dans le navigateur d'événements de Gestion exploitations. L'intégration fait appel à une synchronisation bidirectionnelle des événements entre Operations Manager et Gestion exploitations.
 - ▶ Si les événements Operations Manager disposent de statuts d'indicateur correspondants, les statuts d'indicateur affectent le statut des éléments de configuration pertinents des applications telles que Intégrité du service et Gestion des contrats de service.

- ▶ Si la licence Event Management Foundation dont vous disposez est active, la topologie Operations Manager peut se synchroniser avec la topologie RTSM.
- ▶ L'exploration de l'application Operations Manager à partir d'Intégrité du service et du navigateur d'événements, afin d'exécuter des actions associées à un événement et d'offrir une meilleure visibilité de la couche d'infrastructure. La résolution des problèmes est ainsi accélérée par l'utilisation des procédures guidées par Operations Manager, et des connaissances intégrées et outils de cette solution.
- ▶ L'affichage, dans Operations Manager, des événements déclenchés par les alertes BSM et par les modifications de l'état des statuts d'indicateur.

Pour plus d'informations, voir le PDF *BSM - Operations Manager Integration Guide* sur le site Web HP Software relatif à la documentation des produits (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Gestion exploitations (OMi)

L'application Gestion exploitations (également connue sous le sigle OMi) offre une console des événements unique pour les événements consolidés provenant de différentes sources de données surveillées. Elle associe les événements générés dans BSM (par exemple, les événements générés par EUM ou SLM en fonction des alertes déclenchées ou les événements déclenchés par une violation des seuils d'EUM ou des mesures SiteScope) aux événements provenant des composants collecteurs de données de la solution BSM (par exemple, les événements d'Operations Manager ou de NNMi) et d'autres applications tierces.

Dans le navigateur d'événements Gestion exploitations, les opérateurs peuvent afficher une présentation de l'ensemble des événements actifs à examiner sur un écran unique. Ils peuvent se rendre compte de la gravité des événements, en voir le type et la catégorie, la source, ainsi que l'heure et l'emplacement, et visualiser l'élément de configuration concerné. En outre, les données sur l'intégrité BSM, telles que les indicateurs type événement (ITE), les statuts d'indicateur (SI) et les indicateurs de performance métiers (KPI), sont utilisées pour évaluer l'intégrité des éléments de configuration associés lors des événements.

Les événements peuvent être automatiquement corrélés et filtrés de manière à n'afficher que ceux requérant la mise en place d'une action afin de maintenir la disponibilité de vos services informatiques. La corrélation des événements en fonction de la topologie (Topology-Based Event Correlation, TBEC) permet la corrélation des symptômes avec les événements de cause. Lorsque le problème signalé par l'événement de cause est résolu, tous les événements de symptôme associés sont également clôturés. Pour tout périphérique, comme un serveur, la gravité des problèmes directement associés au serveur est collectée et associée aux informations concernant les périphériques en lien avec le serveur. Les données combinées sont ensuite transmises à des règles de calcul qui évaluent et définissent les indicateurs de performance métiers reflétant globalement l'intégrité de l'objet.

Pour plus d'informations sur le rôle de Gestion exploitations, composant de la solution BSM Service and Operations Bridge, voir "Service and Operations Bridge", page 12.

Pour plus d'informations sur Gestion exploitations, voir le manuel *Operations Manager i Concepts Guide*.

Real User Monitor (RUM)

RUM est un collecteur de données BSM qui surveille le trafic réseau généré par les utilisateurs et les systèmes entre les ordinateurs clients et les serveurs, et entre les serveurs, et collecte en temps réel les données relatives au réseau, aux performances des serveurs et à la disponibilité.

RUM fournit des informations sur :

- L'expérience des utilisateurs finals, à partir de tous les points de mesure.
- Les performances réseau associées à l'application.
- Les protocoles du centre de traitement de l'application.

Ces données vous permettent d'identifier la cause des retards et de mesurer l'impact métier, sur les utilisateurs, des problèmes de performance détectés.

Pour plus d'informations, voir "Administration de Real User Monitor" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Run-time Service Model (RTSM)

Le référentiel RTSM est une CMDB personnalisée intégrée de BSM. Il est le référentiel central d'informations de configuration collectées et mises à jour à partir de différents processus de collecte de données BSM : Les collecteurs de données BSM, le processus de découverte et les collecteurs de données et outils tiers. Le référentiel RTSM définit les relations entre les composants, les services informatiques, et les applications de l'infrastructure, et les services métier correspondants.

Le référentiel RTSM stocke et gère les informations relatives aux services, à leurs composants et aux éléments de configuration (CI), ainsi que les données concernant les attributs, l'historique et les relations des éléments de configuration. Le référentiel RTSM contient également les référentiels d'objet utilisés pour définir les éléments de configuration et les indicateurs de performance métiers, utilisés dans toute l'infrastructure BSM.

Le référentiel RTSM prend en charge la fédération avec le CMS HP (système de gestion des configurations externe fonctionnant avec une HP Universal CMDB) et avec les solutions CMDB tierces. Par conséquent, il peut être aisément exploité dans le cadre d'une utilisation hors BSM.

Pour plus d'informations, voir "RTSM Overview" dans le manuel *RTSM Administration Guide*.

Intégrité du service

BSM comprend deux applications pour la gestion de l'intégrité du service de vos processus métier : Intégrité du service et Statut des CI.

- Les tableaux de bord de l'**Intégrité du service** fournissent un emplacement central pour la consultation et l'analyse des données de performance collectées par les collecteurs de données BSM et stockées dans la base de données BSM. Les données collectées et regroupées sont utilisées par les Statuts d'indicateur (SI) et les Indicateurs de performance métiers (KPI) afin d'obtenir des mesures quantifiables pour le contrôle de l'accomplissement des objectifs de votre activité.

Les indicateurs de performance métiers et les statuts d'indicateur fournissent une évaluation en temps réel de l'état actuel de votre activité et de vos processus. Vous pouvez ainsi suivre l'évolution des variations de performance majeures et déterminer l'impact métier des problèmes du système.

Au niveau supérieur, Intégrité du service offre une vue intégrée des principaux processus métier et applications. À partir de ce niveau, vous pouvez explorer l'infrastructure informatique sous-jacente associée à ces principaux processus métier. Cette exploration peut être effectuée de diverses manières : par centres de données, par clusters technologiques, par emplacements géographiques, etc.

Pour plus d'informations, voir "Service Health Overview" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

- L'application **Statut des CI** vous permet d'analyser les données de performance à l'aide de rapports, qui donnent des informations sur l'évolution des statuts des indicateurs de performance métiers, et d'alertes de statut des éléments de configuration. Pour plus d'informations, voir "CI Status Reports" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

L'outil Administration d'Intégrité du service est disponible pour ces deux applications. Vous pouvez ainsi personnaliser la manière dont BSM calcule les indicateurs de performance métiers et les statuts d'indicateur.

Service Health Analyzer (SHA)

Service Health Analyzer (SHA) vous permet d'être plus proactif dans la gestion de l'infrastructure physique et logique de votre centre de données, et d'éviter ou de limiter ainsi les temps d'arrêt. Il utilise un algorithme d'auto-apprentissage pour l'analyse des données historiques et actuelles et, si certains critères sont remplis, il génère un rapport sur l'état actuel des services informatiques anormaux et leur emplacement topologique. Un comportement anormal est déterminé par la comparaison des métriques des éléments de configuration aux seuils de référence dynamiques.

SHA utilise un moteur analytique des exécutions capable d'anticiper les problèmes informatiques avant qu'ils ne se produisent en analysant le comportement anormal du service et en alertant les responsables du service informatique de la diminution réelle de ses performances avant qu'un problème n'affecte leur activité.

SHA vous permet de rechercher l'origine d'une anomalie à l'aide des informations provenant du référentiel RTSM. Il affiche les composants informatiques affectés dans leur topologie respective. Vous résolvez ainsi aisément les problèmes générés par les événements SHA. Vous pouvez également comparer et corréliser les métriques d'une anomalie à l'aide de plusieurs types d'algorithme afin de vérifier si le comportement anormal d'une métrique est en lien avec le problème rencontré.

Pour plus d'informations, voir "Présentation de Service Health Analyzer" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Service Health Optimizer (SHO)

Le logiciel HP Service Health Optimizer permet la gestion de la capacité pilotée par les services métier pour les infrastructures informatiques physiques et virtualisées dynamiques. SHO fournit des intégrations prêtes à l'emploi au référentiel RTSM et à SHR. Il utilise les informations topologiques et les métriques collectées par BSM, ainsi que les données de la base de données SHR Performance Management Database pour la gestion des capacités, l'optimisation des ressources et l'attribution de la charge de travail d'un point de vue Service métier.

À l'aide de SHO, vous pouvez visualiser des environnements de serveur physiques et virtuels hétérogènes, optimiser l'utilisation des ressources virtuelles et prévoir l'impact de la croissance à venir de l'infrastructure informatique virtuelle ou les modifications à y apporter.

Pour plus d'informations, consultez la page HP Service Health Optimizer du site HP Software (<http://www8.hp.com/us/en/software/software-product.html?compURI=tcm:245-937079&pageTitle=service-health-optimizer>) ou contactez votre représentant commercial HP.

Service Health Reporter (SHR)

Le logiciel HP Service Health Reporter permet la consignation interdomaine pilotée par les services métier dans les environnements informatiques dynamiques. SHR propose l'intégration prête à l'emploi au référentiel RTSM. Il recueille et regroupe les métriques correspondant aux temps de réponse et les ressources collectées par BSM, les informations topologiques et les informations contextuelles relatives aux services métier. Les données composites sont enregistrées dans la base de données SHR Performance Management Database (PMDB).

SHR fournit des rapports complets pour un éventail de composants, d'applications et de technologies de virtualisation d'infrastructure informatique hétérogènes, pour une meilleure compréhension et une approche unique du comportement de l'infrastructure informatique virtualisée dynamique et de son impact sur les utilisateurs. En outre, SHR offre des liaisons interdomaines entre ces rapports sur l'infrastructure informatique et le service métier qu'elle prend en charge.

Pour plus d'informations, consultez la page HP Service Health Reporter du site HP Software (<http://www8.hp.com/us/en/software/software-product.html?compURI=tcm:245-937080&pageTitle=service-health-reporter>) ou contactez votre représentant commercial HP.

Gestion des contrats de service (SLM)

L'application SLM dispose d'une fonctionnalité de gestion des contrats de service dans BSM :

- ▶ SLM détermine la conformité des contrats de service avec vos Conventions de service (SLA) en mesurant vos applications métier. Vous pouvez définir des entités de service métier (des éléments de configuration Service métier et Service d'infrastructure) qui représentent les offres de service de votre catalogue et mappent les mesures correspondant aux processus de service et aux composants réseau à chaque élément de configuration de service. Les éléments de configuration de service sont ajoutés à vos Conventions de service. Vous pouvez également ajouter directement à vos Conventions de service des éléments de configuration représentant des processus et des composants de service.
- ▶ Les données produites par les mesures de service vous permettent de déterminer si les critères de disponibilité et de performance des utilisateurs et de l'infrastructure sont satisfaits. SLM calcule les valeurs correspondant à l'indicateur de performance métier (KPI) et au statut de l'indicateur (SI) à partir des données de disponibilité et de performance reçues et les compare aux objectifs de niveau de service définis. Les résultats sont affichés dans un tableau de bord et dans des rapports qui vous permettent de visualiser le niveau réel de vos services par rapport aux objectifs définis.

Pour plus d'informations, voir "Présentation de Service Health Analyzer" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Services partagés - HP Software-as-a-Service (HP SaaS)

HP SaaS pour BSM offre une solution de service géré pour les applications et les processus de surveillance utilisateur de votre entreprise. En exploitant une infrastructure BSM pré-déployée, gérée par des experts en application, HP SaaS vous offre l'infrastructure, les ressources et les connaissances dont vous avez besoin pour surveiller votre environnement en toute sécurité (normes ISO 27001). Vous pouvez utiliser cette solution hébergée pour gérer l'impact métier des problèmes d'application grâce à une intégration complète à la surveillance de centre de traitement.

SaaS permet également de maîtriser BSM plus rapidement. Il vous offre en effet des conseils, des méthodes recommandées et un mentorat continu et vous aide à procéder à l'intégration de BSM à d'autres produits.

La solution SaaS vous permet de limiter vos investissements en infrastructure et formations à destination de votre personnel, et vous exploitez au maximum les fonctionnalités de la plate-forme BSM grâce à l'assistance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 mise en place pour vos applications. La solution est fournie par Internet et utilise des fiches système pour communiquer avec les abonnés au sujet des problèmes rencontrés ou de la maintenance programmée.

Pour plus d'informations sur l'implémentation de HP SaaS pour BSM, consultez la page HP Software as a Service du site 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) ou contactez votre représentant commercial HP.

SiteScope

SiteScope est un collecteur de données BSM offrant une solution de surveillance Web sans agent. SiteScope surveille la disponibilité et les performances des infrastructures informatiques distribuées (serveurs, systèmes d'exploitation, périphériques réseau, services et applications, par exemple).

SiteScope présente les fonctionnalités suivantes :

- Des moniteurs configurables séparément pour la consignation des données de performance métier sur un large éventail de composants de l'environnement réseau.

- ▶ Des alertes et la consignation, ainsi qu'un tableau de bord pour un aperçu en temps réel des environnements surveillés. Il permet également de créer des bases de référence et de planifier des seuils précis selon une période ou une date.
- ▶ La génération d'événements en fonction des alertes déclenchées et la modification du statut des métriques qui peut être gérée avec BSM, NNMI ou Operations Manager.
- ▶ Une topologie et des métriques surveillées intégrées pour BSM, et des vues RTSM pour les systèmes et les services surveillés.
- ▶ La vérification et la mise en application de vos stratégies de surveillance à l'aide des modèles SiteScope.
- ▶ La gestion de plusieurs instances SiteScope via Administration de SAM dans BSM, et l'organisation aisée de la surveillance entre les différents serveurs SiteScope. Pour plus d'informations, voir le manuel "System Availability Management (SAM)", page 40.

Pour plus d'informations, voir "Introduction à SiteScope" dans le manuel *HP SiteScope Deployment Guide* qui fait partie de la Bibliothèque de documentation SiteScope.

System Availability Management (SAM)

Administration de SAM (Gestion des disponibilités systèmes) est une solution centralisée pour l'accès aux instances SiteScope à partir de BSM. Il vous permet d'enregistrer, de configurer et d'assurer la maintenance de vos serveurs SiteScope. Vous pouvez configurer et gérer plusieurs instances SiteScope à partir de Administration de SAM.

Vous pouvez configurer des moniteurs, des alertes et des rapports SiteScope, et apporter toute autre modification à la configuration de SiteScope. Toutes les modifications apportées à la configuration à partir de Administration de SAM sont visibles dans l'instance SiteScope concernée.

L'application SAM utilise les données collectées par SiteScope et vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- ▶ Surveiller la disponibilité du système dans toute l'infrastructure de votre entreprise à partir d'une perspective centralisée, en temps réel.

- Appliquer une perspective métier aux données de visualisation de la gestion des systèmes au niveau de l'application. Vous ne visualisez ainsi plus les nombreuses métriques système de niveau inférieur.
- Visualiser les informations concernant les événements, collectées à partir des applications externes ou des logiciels et des événements SiteScope.

Pour plus d'informations, voir "Présentation de System Availability Management" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

System Health

Le composant System Health (Intégrité système) utilise les moniteurs SiteScope pour permettre la surveillance des serveurs, des bases de données et des collecteurs de données qui composent votre système BSM.

Utilisez System Health pour effectuer les opérations suivantes :

- Mesurer les performances système et surveiller les zones des bases de données ayant un impact sur les performances.
- Afficher les zones problématiques des serveurs, des bases de données et des collecteurs de données.
- Réaliser des opérations sur votre environnement, comme le transfert et la configuration de services de sauvegarde, le démarrage et l'arrêt de processus BSM.
- Afficher, dans différents formats, des fichiers journaux et autres informations de statut concernant des composants spécifiques.

Pour plus d'informations, voir le manuel *HP System Health Guide*.

TransactionVision

TransactionVision est un collecteur de données BSM qui fournit une solution de suivi des transactions à l'application Gestion des transactions métier. TransactionVision enregistre de manière non intrusive chaque événement associé aux transactions transitant par un système. Ensuite, l'algorithme breveté "Transaction Constructor" de TransactionVision regroupe ces événements en transactions métier cohérentes.

Les données collectées par TransactionVision sont mappées aux éléments de configuration (CI) et affichées dans les vues de Intégrité du service.

Pour plus d'informations, voir "Présentation de TransactionVision" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Gestion des transactions métier

Une transaction métier est une transaction réelle exécutée par une application métier, telle que la commande d'un livre en ligne ou le retrait d'argent à un distributeur automatique. Dans BSM, une transaction métier est mappée à un élément de configuration Transaction métier.

L'application Gestion des transactions métier ajoute le contexte et l'impact métier aux transactions métier par le biais des opérations suivantes :

- ▶ **La surveillance des transactions.** Fournit des statistiques agrégées sur l'ensemble des instances de transaction de l'environnement d'application. Elle repose sur les données collectées par TransactionVision, RUM ou HP Diagnostics. Si HP Diagnostics est utilisé, elle permet la visualisation de tous les tiers de l'environnement d'application.
- ▶ **Le suivi des transactions.** Fournit les statistiques correspondant à chacune des instances de transaction métier des tiers de l'environnement d'application. Il repose sur les données collectées par le collecteur de données TransactionVision. Les informations concernant la charge sont également capturées. Les rapports et topologies de Gestion des transactions métier représentent, sous forme de tableaux et de graphiques, l'interaction d'une transaction métier avec l'ensemble des composants de votre système.

Si un rapport Gestion des transactions métier fait appel à plus d'une source de données, il présente une vue combinée des données de l'ensemble de ses sources. Les rapports et topologies de Gestion des transactions métier fournissent les informations transactionnelles suivantes :

- ▶ L'état de la transaction. Par exemple, une transaction correspondant à l'achat d'une action échoue si le solde d'un compte est inférieur à 10 000 dollars, somme requise pour cet achat, ou un achat sur marge échoue si le taux du compte est inférieur à un seuil d'équilibre minimum.
- ▶ Une valeur commerciale associée à la transaction.
- ▶ Permet de déterminer si la transaction a dépassé le seuil.

Pour plus d'informations, voir "Présentation de Gestion des transactions métier" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Rapports utilisateur

L'application Rapports utilisateur offre deux principales catégories de fonctionnalités :

- **Gestionnaire des rapports.** Il s'agit d'un emplacement central où vous pouvez gérer certains rapports à partir de BSM. Dans Gestionnaire des rapports, vous pouvez créer des rapports personnalisés (rapports de tendances, de service, etc.) présentant des données et un format définis par l'utilisateur. Ces rapports peuvent vous aider à vous concentrer sur des aspects spécifiques des performances de l'infrastructure et des applications de votre entreprise.

Dans Gestionnaire des rapports, vous pouvez également définir une planification pour la génération automatique de rapports, qui seront envoyés aux destinataires indiqués à une heure spécifique. Ces rapports peuvent être des rapports personnalisés définis dans l'application Rapports utilisateur ou des rapports provenant d'autres applications BSM enregistrées dans vos Favoris.

Pour plus d'informations, voir "Comment créer et gérer des rapports à l'aide du Gestionnaire des rapports" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

- **Générateur de requêtes personnalisées.** Il s'agit d'une interface Web qui vous aide à envoyer des requêtes vers la base de données de profils. Les requêtes sont utilisées pour exécuter des rapports. Elles peuvent également être utilisées conjointement avec des outils tiers ou propriétaires pour l'extraction de données de la base de données de profils.

Pour plus d'informations, voir "Création d'une requête personnalisée à l'aide du générateur de requêtes personnalisées" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Modélisation

BSM 9.20 comprend les composants de modélisation suivants :

- "Éléments de configuration (CI)", page 44
- "Content packs", page 46
- "Modèle Univers IT", page 47
- "Requêtes TQL", page 48

Éléments de configuration (CI)

Un élément de configuration (CI) est un composant stocké dans le référentiel RTSM, qui représente une entité physique, virtuelle ou logique dans votre environnement informatique. Par exemple, les éléments de configuration peuvent représenter des secteurs d'activité, des applications, des services fournis, du matériel réseau, des utilisateurs, etc. Un élément de configuration peut également être le conteneur logique d'une hiérarchie d'éléments de configuration.

Les informations concernant chaque élément de configuration sont enregistrées dans un dossier de configuration dans le référentiel RTSM, alimenté tout au long du cycle de vie de l'élément de configuration. Le référentiel RTSM contient également le modèle Type d'élément de configuration (Type de CI), un référentiel de modèles de relation et de type d'élément de configuration utilisés pour créer des éléments de configuration, des relations entre éléments de configuration et les attributs correspondants.

Pour plus d'informations, voir "Configuration Items (CI)" dans le *RTSM Administration Guide*.

Le lien entre deux éléments de configuration est défini par la relation qui les unit. Les relations représentent les dépendances et connexions entre les entités de votre environnement informatique. Pour plus d'informations, voir "CI Type Relationships" dans le *Manuel de modélisation*.

Les éléments de configuration et les relations stockés dans le référentiel RTSM comprennent généralement :

- ▶ **Des actifs métier, des services métier, des processus et des activités.**
Parmi ces éléments, citons les services qu'une activité fournit à une autre activité (ou qu'une entreprise fournit à une autre entreprise dans le cadre d'une activité) et qu'une entreprise informatique fournit pour la prise en charge des services métier ou des opérations informatiques. À un service métier correspondent généralement un utilisateur ou un abonné, une application métier et une Convention de service. Par exemple, le traitement des paiements, la sauvegarde et la récupération et l'assistance libre-service.
- ▶ **Une application, des services et leurs principaux composants.** Ces éléments soutiennent une activité métier, considérée comme un tout et nommée d'une manière spécifique. Ce groupe contient également des services d'infrastructure qui prennent en charge des services et des processus métier. Par exemple, des services vocaux et un réseau, une base de données, la sauvegarde et la restauration, un bureau et les services d'administration Windows.
- ▶ **Des logiciels.** Ceci comprend les installations individuelles d'éléments logiciels. Ce sont des exécutables déployés sur un système logique.
- ▶ **Une infrastructure.** Ceci comprend des systèmes logiques, tels que la virtualisation et le clustering, ainsi que des systèmes physiques, tels que des périphériques de stockage, des périphériques réseau et des serveurs.
- ▶ **Des installations.** Ceci comprend des emplacements, des sites, des bâtiments, des salles, des présentoirs, etc.

Content packs

Les content packs contiennent des informations que BSM utilise pour décrire et enrichir les éléments de configuration correspondant aux composants surveillés dans votre environnement informatique. Un content pack peut contenir tout ou partie des éléments dont vous avez besoin pour surveiller et gérer un domaine spécifique. Le contenu correspondant à un domaine de gestion spécifique est généralement renfermé dans des content packs dédiés composés, par exemple, de types d'élément de configuration, de règles de mappage, de règles de corrélation, d'indicateurs type événement et de statuts d'indicateur, de définitions de famille de graphiques et de définitions d'outil.

Vous pouvez également utiliser des content packs pour échanger des données personnalisées entre différentes instances de BSM, entre des environnements de test et de production, par exemple.

Utilisez le gestionnaire Content packs pour créer des content packs, les enregistrer, les installer ou les mettre à jour, extraire du contenu d'une instance de BSM installée et le télécharger vers une autre instance à l'aide des fonctions d'exportation et d'importation, et gérer les dépendances entre content packs.

BSM propose des définitions de content pack prêtes à l'emploi pour les Smart Plug-ins (SPI), que vous pouvez soit utiliser dans la configuration par défaut, soit, si nécessaire, modifier de manière à répondre aux exigences de votre environnement.

Pour plus d'informations sur les content packs, voir "Content Packs" dans le *Manuel d'administration de la plate-forme*.

Pour plus d'informations sur les content packs pour Gestion exploitations, voir "Content Packs" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Modèle Univers IT

Le référentiel RTSM héberge une carte de l'ensemble des composants technologiques associés aux services que votre activité exécute ou utilise. Les composants sont représentés par des éléments de configuration (CI), mappés les uns aux autres par leurs interdépendances (appelées "relations"). Ensemble, ils constituent un modèle de service de l'univers informatique dans lequel votre activité est opérée. Dans BSM, ce modèle est connu sous le nom de modèle Univers IT.

Si vous avez défini un modèle Univers IT de votre entreprise, vous pouvez voir les applications surveillées et les autres éléments de configuration touchés par les problèmes rencontrés (par exemple, si un service a été interrompu en raison d'un problème au niveau du serveur de base de données).

Le modèle Univers IT peut être très volumineux et contenir des millions d'éléments de configuration. Pour en simplifier la gestion et pouvoir vous concentrer sur des domaines informatiques spécifiques, vous pouvez vous baser sur les éléments de configuration présentés sous forme de vues. Les vues sont un sous-ensemble des composants de l'univers informatique. Elles contiennent la topologie des éléments de configuration pouvant être regroupés de manière logique, tel que défini dans les modèles (en fonction des Requêtes TQL, ci-dessous) de vue.

Dans les applications BSM, vous sélectionnez une vue spécifique de votre choix et pouvez ainsi surveiller le statut des indicateurs de performance métier et des événements associés aux éléments de configuration. Vous pouvez ainsi gérer le domaine spécifique de votre activité, représenté par les éléments de configuration et les relations de la vue.

BSM propose des vues prêtes à l'emploi pour l'univers informatique. Cependant, vous pouvez également définir vos propres vues de manière à afficher les informations pertinentes en fonction des besoins de l'activité de votre entreprise. Pour plus d'informations, voir "Modeling Studio Overview" dans le *Manuel de modélisation*.

Requêtes TQL

Topology Query Language est un langage et un outil qui développe le langage SQL standard. Il découvre, organise et gère ainsi les données de l'infrastructure informatique et vous permet d'établir des relations conceptuelles entre les éléments de configuration de manière à représenter leurs interdépendances réelles.

Les requêtes TQL stockées dans le référentiel RTSM permettent de structurer l'organisation et la gestion des éléments de configuration dans le référentiel RTSM, créant ainsi le modèle Univers IT. La requête TQL vérifie également constamment les modifications ayant un impact sur la structure du modèle Univers IT.

Une requête TQL crée un modèle de service métier qui sert de modèle pour l'affichage du contenu dans les vues. Vous pouvez créer vos propres requêtes TQL pour récupérer, à partir du référentiel RTSM, les données de service métier spécifiques dont vous avez besoin et pour afficher ces données dans des vues.

Pour plus d'informations sur les requêtes TQL, voir "Topology Query Language (TQL) Overview" dans le *Manuel de modélisation*.

Mesures

BSM 9.20 comprend les composants de mesure suivants :

- "Statuts d'indicateur (SI)", page 49
- "Indicateurs de performance métiers (KPI)", page 51
- "Gestion des mesures", page 52

Statuts d'indicateur (SI)

Les collecteurs de données tels que Operations Manager, RUM, SiteScope, etc., envoient des échantillons de métrique ou d'événement aux serveurs BSM, qui contiennent des informations sur vos applications et services métier surveillés. Chaque échantillon est mappé, dans BSM, au statut d'indicateur (SI) qui lui correspond, et la métrique ou l'événement de l'échantillon est utilisé pour définir l'état du statut de l'indicateur.

Les statuts d'indicateur donnent des mesures précises des éléments de configuration représentant vos applications et services métier surveillés. Certains statuts d'indicateur donnent des métriques métier telles que les arriérés et le volume, tandis que d'autres surveillent des aspects spécifiques des performances et de la disponibilité tels que la charge du CPU ou l'espace disque.

Deux types de source de données peuvent contribuer à la détermination de l'état et de la valeur du statut d'un indicateur : les événements et les métriques. Certains collecteurs de données envoient des échantillons d'événement à BSM (par exemple, la charge du CPU a dépassé un seuil), tandis que d'autres envoient des échantillons contenant des métriques (par exemple, temps de réponse = 6 millisecondes). L'état du statut d'un indicateur est défini d'après un échantillon de la manière suivante :

- **Statuts d'indicateur en fonction d'événements.** Un échantillon d'événement contient un Indicateur Type Événement (ITE), qui permet la classification des événements en fonction du type d'occurrence (par exemple, la charge du CPU dépassant un seuil).

Dans l'exemple ci-dessus, lorsque le seuil de la charge du CPU est violé sur un serveur, un échantillon d'événement est envoyé à BSM. En fonction de la chaîne de texte de l'échantillon d'événement, ce dernier devient un indicateur Type Événement de la charge du CPU. Cet indicateur Type Événement est mappé au statut d'indicateur de la charge du CPU, et l'état de ce statut d'indicateur est mis à jour en conséquence.

- **Statuts d'indicateur en fonction de métriques.** Les statuts d'indicateur en fonction de métriques appliquent des règles de calcul aux échantillons générés par les collecteurs de données, afin de créer une valeur de statut d'indicateur calculée. Par exemple, si un collecteur de données collecte plusieurs échantillons de temps de réponse sur une durée de 15 minutes, Intégrité du service calcule le temps de réponse moyen et définit l'état du statut de l'indicateur (par exemple, Mineur) et sa valeur (par exemple, 11 ms).

Vous pouvez également configurer des statuts d'indicateur dans le référentiel d'indicateurs de manière à ce que, lorsque l'état du statut spécifique d'un indicateur en fonction des métriques change, un événement soit généré dans BSM. Cet événement apparaît ensuite dans le navigateur d'événements afin que vous puissiez voir que l'état du statut de l'indicateur a changé.

Une fois l'état du statut d'un indicateur défini, l'indicateur de performance métier (KPI) associé au statut de l'indicateur est calculé en fonction des définitions de cet indicateur de performance métier.

Pour plus de détails, voir "Statuts d'indicateur et indicateurs de performance métier" et "Event Type Indicators" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Indicateurs de performance métiers (KPI)

Dans l'application Intégrité du service, vous pouvez surveiller le statut de vos éléments de configuration à l'aide des indicateurs de performance métiers (KPI). Les indicateurs de performance métiers sont des indicateurs de niveau supérieur des performances et de la disponibilité d'un élément de configuration. Chaque indicateur de performance métier représente un aspect de l'intégrité du domaine, tel que les performances du système, la disponibilité du système, les performances de l'application, la disponibilité de l'application, etc.

Les indicateurs de performance métiers sont calculés à l'aide de l'état des statuts d'indicateur (SI) ou des indicateurs de performance métiers, ou des deux. Par exemple, vous pouvez spécifier une règle métier qui définit la gravité d'un indicateur de performance métier sur un élément de configuration sur le pire état de l'ensemble des statuts d'indicateur affectés à cet élément de configuration.

La mesure résultante correspondant à l'indicateur de performance métier est convertie en un indicateur de statut à codage couleur affiché dans Intégrité du service, la couleur représentant un état plus ou moins désirable pour l'indicateur de performance métier. La gravité d'un indicateur de performance métier peut être : Normal, Avertissement, Mineur, Majeur ou Critique.

Les indicateurs de performance métiers et les statuts d'indicateur sont également utilisés pour calculer les performances SLA dans Gestion des contrats de service.

Vous pouvez définir un indicateur de performance métier de manière à ce qu'il n'utilise que les statuts d'indicateur qui vous intéressent. Par exemple, l'indicateur de performance métier BPI - Arriérés dispose de deux statuts d'indicateur : Valeur des arriérés et Total des arriérés. Si vous n'êtes intéressé que par les aspects financiers, vous pouvez définir l'indicateur de performance métier de manière à ce qu'il n'inclue que le statut d'indicateur Valeur des arriérés dans son calcul.

Pour plus de détails, voir "Statuts d'indicateur et indicateurs de performance métier" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Gestion des mesures

- **Affectations d'indicateurs de performance métiers et de statuts d'indicateur.** Lorsqu'un nouvel élément de configuration est ajouté à votre système surveillé, le mécanisme d'affectation affecte automatiquement les indicateurs de performance métier et les statuts d'indicateur appropriés à l'élément de configuration. Pour plus d'informations sur la modification des affectations d'indicateurs de performance métier et de statuts d'indicateur, voir "Indicator Assignments and Propagation" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
- **Configuration des modèles d'indicateur et de règle.** Vous pouvez afficher et modifier les modèles utilisés pour définir les indicateurs de performance métiers, les statuts d'indicateur, (SI) les indicateurs type événement (ITE) et les règles métier à l'aide des référentiels d'indicateurs disponibles dans Intégrité du service, SLM (Gestion des contrats de service) et Gestion exploitations.

Les règles métier associées aux statuts d'indicateur et aux indicateurs de performance métiers définissent la manière dont ces éléments sont calculés. Certaines règles métier sont basées sur des échantillons de données et sont utilisées pour calculer les statuts d'indicateur. D'autres règles calculent les indicateurs de performance métiers en fonction du statut ou de la valeur des statuts d'indicateur et d'autres indicateurs de performance métiers.

Pour plus d'informations, voir "Présentation des référentiels" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

4

Procédure BSM de bout en bout

Cette procédure offre un aperçu des principales tâches nécessaires à la configuration de Business Service Management (BSM). Elle décrit, étape par étape, l'installation et la configuration de l'ensemble des composants BSM. Pour plus d'informations sur les fonctionnalités de la plate-forme BSM, voir "Présentation de la solution BSM 9.20", page 17.

Conseil : Ce document est conçu pour une utilisation en ligne, condition dans laquelle vous pourrez exploiter ses fonctions interactives. La version en ligne est disponible dans l'aide BSM.

Contenu de ce chapitre :

- [Étape 1. Planification du déploiement de BSM, page 54](#)
- [Étape 2. Déploiement des bases de données et des serveurs, page 55](#)
- [Étape 3. Configuration des sources de données, page 57](#)
- [Étape 4. Intégration à d'autres produits, page 66](#)
- [Étape 5. Création et enrichissement d'un modèle de données, page 72](#)
- [Étape 6. Configuration des applications BSM, page 79](#)
- [Étape 7. Surveillance du statut métier, page 92](#)

Étape 1. Planification du déploiement de BSM

Avant d'installer BSM, vous devez en planifier le déploiement et commander le matériel et les licences nécessaires.

Pour planifier votre déploiement, déterminez les besoins individuels et effectuez les opérations suivantes :

- Estimez les besoins matériels
- Choisissez le déploiement de serveur
- Déterminez le nombre d'ordinateurs concernés
- Choisissez un système d'exploitation
- Déterminez la configuration de base de données et les besoins en espace disque
- Définissez les options de récupération d'urgence
- Déterminez les exigences réseau
- Choisissez un serveur Web

Pour plus d'informations, voir le *Manuel de planification BSM*.

Remarque : Si vous procédez à la mise à niveau d'une installation de version antérieure, consultez le manuel *HP Business Service Management Upgrade Guide* pour obtenir les étapes à suivre.

Étape 2. Déploiement des bases de données et des serveurs

Contenu de cette section :

- "Déploiement de BSM", page 55
- "Déploiement de System Health", page 56
- "Déploiement de Business Process Insight", page 56

Déploiement de BSM

Déployez les bases de données et serveurs BSM conformément aux instructions données dans le *Manuel d'installation BSM*. Parmi ces instructions, vous trouverez les principales étapes suivantes :

- 1 Préparation du matériel.** L'ensemble des serveurs BSM et de bases de données doivent être conformes à la configuration système pour l'installation.
- 2 Installation de BSM sur les serveurs.** Installez BSM à l'aide des Assistants Installation, Post-installation et Configuration.
- 3 Exécutez l'utilitaire Installation et configuration de la base de données.** Celui-ci permet de configurer vos serveurs de bases de données BSM.
- 4 Activation des serveurs et connexion.** Activez les serveurs afin d'autoriser l'accès utilisateur et connectez-vous pour la première fois.
- 5 Réalisation des tâches de post-installation.** Plusieurs réglages supplémentaires sont nécessaires après l'installation, tels que la réservation de ports spécifiques et la désactivation de votre pare-feu sur certains répertoires.
- 6 Enregistrement de licences supplémentaires.** La principale licence est enregistrée à l'aide de l'Assistant Installation. Cependant, certaines licences pour l'utilisation de composants (par exemple, Gestion exploitations, HP Diagnostics) nécessitent un enregistrement manuel à l'aide du Gestionnaire de licences.

Déploiement de System Health

Le composant System Health (Intégrité système) surveille les serveurs, bases de données et collecteurs de données qui composent votre système BSM. Si vous envisagez d'utiliser System Health, déployez ce dernier sur un ordinateur autonome ayant accès à BSM, de sorte que System Health continue de s'exécuter en cas de désactivation des serveurs BSM.

Pour plus de détails, voir la section relative au déploiement et à l'accès de System Health dans le manuel *System Health Guide*.

Notez que System Health peut être également déployé sur un serveur de passerelle BSM, mais uniquement lorsqu'aucun ordinateur autonome n'est disponible.

Pour plus d'informations sur System Health, voir "System Health", page 41.

Déploiement de Business Process Insight

Si vous prévoyez d'utiliser Business Process Insight (BPI), installez le serveur utilisé par BPI sur un ordinateur serveur. BPI vous permet de visualiser l'intégrité et les performances des processus métier exécutés sur votre infrastructure informatique.

Pour plus d'informations, voir "Summary of BPI Installation Steps" dans le manuel *Business Process Insight Server Administration Guide*.

Pour plus d'informations sur BPI, voir "Business Process Insight (BPI)", page 26.

Étape 3. Configuration des sources de données

Installez les composants HP suivants (s'ils ne le sont pas déjà) et configurez-les de manière à ce qu'ils surveillent votre activité et communiquent avec BSM.

Contenu de cette section :

- "Business Process Monitor", page 57
- "Real User Monitor", page 59
- "SiteScope", page 60
- "Service Health Analyzer", page 61
- "TransactionVision", page 61
- "Diagnostics", page 62
- "Operations Manager", page 63
- "Network Node Manager i", page 64
- "BSM Connector (BSMC)", page 64
- "Sonde de flux de données", page 65

Business Process Monitor

Business Process Monitor (BPM) émule les utilisateurs par l'exécution des transactions d'un flux de transactions métier ou d'une application, à partir de différents points de mesure.

Ces transactions sont contenues dans les scripts HP Virtual User Generator, qui sont ensuite stockés dans la base de données BSM à des fins d'utilisation par les moniteurs BPM. Si vous disposez d'outils de test de chargement HP Software tels que HP LoadRunner ou HP Performance Center, vous pouvez envisager de réutiliser certains des scripts créés pour ces outils pour une première utilisation dans vos moniteurs BPM.

Pour plus d'informations sur BPM, voir "Business Process Monitor (BPM)", page 26.

- 1 Installation des instances BPM.** Installez le nombre nécessaire d'instances BPM sur les ordinateurs hôtes. Pour plus d'informations, voir Deploying Business Process Monitor dans *manuel Business Process Monitor Administrator*.
- 2 Installation d'un outil d'enregistrement des scripts.** Installez soit HP Virtual User Generator, soit HP QuickTest Professional. Pour plus d'informations, voir "Supported Recording Tools" dans le manuel *manuel Business Process Monitor Administrator* et dans la documentation produit correspondante.
- 3 Configuration de la collecte de données BPM.** Définissez les entités BPM (applications, flux de transactions métier et transactions) de manière à ce qu'elles surveillent les processus métier de votre environnement informatique. Pour plus d'informations, voir "How to Set up Business Process Monitors" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Real User Monitor

Real User Monitor (RUM) surveille le trafic réseau généré par les utilisateurs et les systèmes entre les serveurs et les ordinateurs clients, et entre les serveurs. RUM collecte de manière passive les données de performance et de disponibilité réseau et serveur en temps réel.

Pour plus d'informations sur RUM, voir "Real User Monitor (RUM)", page 33.

- 1 Installation des moteurs RUM.** Installez les moteurs RUM sur les ordinateurs hôtes. Pour plus d'informations, voir "Installing the HP Real User Monitor Engine" dans le manuel *Real User Monitor Administration Guide*.
- 2 Installation des sondes RUM.** Installez les sondes RUM sur les ordinateurs hôtes pour écouter le trafic réseau. Pour plus d'informations, voir "Installing the HP Real User Monitor Probe" dans le manuel *Real User Monitor Administration Guide*.
- 3 Configuration de la collecte de données RUM.** Définissez les applications et les entités correspondantes (flux de transactions métier, transactions, actions, événements, etc.) dont la surveillance doit être effectuée par Real User Monitor. Pour plus d'informations, voir "Comment découvrir et définir des applications Real User Monitor" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

SiteScope

SiteScope surveille les mesures des performances clés et consigne la topologie sur un large éventail de composants d'infrastructure frontaux et de centre de traitement.

Pour plus d'informations sur SiteScope, voir "SiteScope", page 39.

- 1 Installation de SiteScope.** Installez SiteScope sur un ou plusieurs ordinateurs serveurs. Pour plus d'informations, voir la section "Installation de SiteScope" du le PDF *Manuel de déploiement HP SiteScope*.
- 2 Connexion de SiteScope à BSM.** Établissez la communication entre SiteScope et BSM. Pour plus d'informations, voir "Comment configurer l'intégration entre SiteScope et BSM" dans le *Manuel d'utilisation SiteScope*.
- 3 Configuration de la collecte de données SiteScope.** Créez des groupes et des sous-groupes SiteScope en vue d'organiser les moniteurs à déployer, puis créez des moniteurs dans ces groupes.
 - Pour plus d'informations sur la configuration de SiteScope de sorte qu'il consigne des mesures dans BSM, voir "Paramètres d'intégration HP" dans le Manuel d'*Manuel d'utilisation HP SiteScope*.
 - Pour plus d'informations sur la configuration de SiteScope de sorte qu'il envoie des événements à BSM, voir "Comment configurer SiteScope pour la communication avec BSM" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Service Health Analyzer

Service Health Analyzer (SHA) déclenche des événements prédictifs, de manière à ce que les problèmes soient identifiés et traités avant qu'ils aient un impact sur l'activité.

Pour plus d'informations sur SHA, voir "Service Health Analyzer (SHA)", page 36.

Si vous prévoyez d'utiliser SHA, il se peut que vous deviez installer les collecteurs de données suivants :

- ▶ Collecteurs de données SHA pour Network Node Manager i
- ▶ Collecteur de données SHA pour Performance Agent

Pour plus d'informations, voir le manuel *SHA Data Collector Installation Guide*.

TransactionVision

TransactionVision fournit une solution de suivi des transactions à l'application Gestion des transactions métier.

Pour plus d'informations sur TransactionVision, voir "TransactionVision", page 41.

1 Planification de votre installation et installation des agents et serveurs de traitement TransactionVision. Installez les composants propres à TransactionVision dans l'environnement de déploiement de BSM. Pour plus d'informations, voir le manuel PDF *TransactionVision Deployment Guide*.

- 2 Configuration de la collecte de données TransactionVision.** Déployez et configurez les analyseurs, Gestionnaires de travaux et Gestionnaires des requêtes TransactionVision. Définissez les liens de communication, les filtres de collecte des données et les règles de transaction métier. Pour plus d'informations, voir "How to Administer TransactionVision" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Diagnostics

HP Diagnostics surveille les performances et la disponibilité des applications et des transactions BPM de votre entreprise. Vous pouvez ainsi visualiser l'ensemble de l'infrastructure des applications de votre entreprise.

Pour plus d'informations sur HP Diagnostics, voir "Diagnostics", page 27.

- 1 Installation de HP Diagnostics.** Installez les serveurs HP Diagnostics, les agents Java et .NET et les collecteurs de surveillance à distance. Pour plus d'informations, voir le manuel *Diagnostics Installation and Configuration Guide* (fourni avec le logiciel HP Diagnostics).
- 2 Configuration de la collecte de données HP Diagnostics.** Pour les agents Java, instrumentez les serveurs d'application ; pour les agents .NET, instrumentez les domaines d'application pour la surveillance ; pour les collecteurs, définissez les instances spécifiques sur les systèmes distants à surveiller. Vous pouvez ensuite configurer les paramètres de collecte de données du collecteur et de l'agent de votre environnement. Pour plus d'informations, voir le manuel *Diagnostics Installation and Configuration Guide*.
- 3 Connexion de HP Diagnostics à BSM.** Enregistrez et établissez la communication entre HP Diagnostics et BSM. Pour plus d'informations, voir le manuel *BSM - Diagnostics Integration Guide* sur le site Web HP Software relatif à la documentation des produits (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Operations Manager

Operations Manager (HPOM) surveille les infrastructures physiques et virtuelles, et regroupe les événements de performance système et de panne détectés.

Pour plus d'informations sur Operations Manager, voir "Operations Manager", page 31.

- 1 Installation d'Operations Manager et configuration de la collecte de données.** Pour plus d'informations, voir la documentation Operations Manager (fournie avec le logiciel Operations Manager).
- 2 Connexion d'Operations Manager à BSM.** Établissez la communication des événements et de la topologie entre Operations Manager et BSM. Pour plus d'informations, voir le manuel *BSM - Operations Manager Integration Guide* sur le site Web HP Software relatif à la documentation des produits (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Network Node Manager i

Network Node Manager i (NNMi) surveille les pannes, la disponibilité, les performances et les services réseau avancés de vos infrastructures réseau physiques et virtualisées.

Pour plus d'informations sur NNMi, voir "Network Node Manager i (NNMi)", page 30.

- 1 Installation de NNMi et configuration de la collecte de données.** Pour plus d'informations, voir la documentation NNMi (fournie avec le logiciel NNMi).
- 2 Connexion de NNMi à BSM.** Établissez la communication de la topologie et des événements de performance réseau entre NNMi et BSM. Pour plus d'informations, voir le manuel *BSM - NNMi Integration Guide* sur le site Web HP Software relatif à la documentation des produits (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

BSM Connector (BSMC)

BSM Connector (BSMC) intègre, dans BSM, des événements, des métriques et des données de topologie de systèmes tiers.

Pour plus d'informations, voir "BSM Connector (BSMC)", page 25.

- 1 Installez BSM Connector.** Installez BSM Connector au niveau local sur le système tiers qui fournit les données d'intégration. Vous pouvez également installer BSM Connector sur n'importe quel système satisfaisant aux conditions d'installation si vous souhaitez accéder à des sources de données distantes, telles que des bases de données ou des fichiers journaux, ou recevoir des interceptions SNMP ou des messages de service Web. Pour plus d'informations, voir "Comment créer une connexion à un serveur BSM Connector" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

- 2 Configurez la collecte de données BSM Connector.** Dans BSMC, créez et activez des stratégies chargées de collecter les données d'intégration auprès de l'application ou du gestionnaire de domaine tiers.

Vous pouvez également configurer et activer des stratégies à partir de BSM, via l'interface utilisateur Intégrations BSM Connector. Pour plus d'informations, voir la section relative à l'administration de l'intégration de BSM Connector dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Sonde de flux de données

La sonde de flux de données est nécessaire à l'exécution du processus de découverte, qui découvre les composants et ressources informatiques de votre réseau et les enregistre sous la forme d'éléments de configuration et de relations dans le référentiel RTSM (Run-time Service Model). La sonde est également nécessaire pour la synchronisation de la topologie entre le référentiel RTSM et d'autres sources de données (un CMS, par exemple).

Pour plus d'informations, voir "Discovery and Dependency Mapping (DDMA)", page 28.

- 1 Installation de la sonde de flux de données.** Installez la sonde de flux de données sur un ordinateur serveur. Pour plus d'informations, voir "Installing the Data Flow Probe on Windows" (pour Windows) ou "Installing the Data Flow Probe on Linux" (pour Linux) dans le manuel *Data Flow Probe Installation Guide*.
- 2 Configuration de la collecte de données de découverte.** Lancez la sonde de flux de données et activez les tâches de découverte. Pour plus d'informations, voir "Get Started with the Data Flow Probe" dans le manuel *Data Flow Management Guide*.

Étape 4. Intégration à d'autres produits

BSM s'intègre à d'autres produits HP et tiers. Il utilise ces produits et applications comme sources de données et intègre leur topologie, leurs mesures et leurs événements.

Cette section répertorie certaines des intégrations les plus courantes. Pour plus d'informations sur les intégrations prises en charge, voir la présentation de l'intégration à d'autres applications de la section relative aux intégrations du *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Pour plus d'informations sur les intégrations BSM prises en charge, rendez-vous sur le site d'intégrations HP Software (<http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab3>).

Vous trouverez des instructions sur la configuration d'intégrations spécifiques sur le site Web HP Software relatif à la documentation des produits (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Contenu de cette section :

- "HP CLIP", page 67
- "CMS", page 67
- "HP Service Manager", page 68
- "HP Operations Orchestration", page 70
- "HP Release Control", page 70
- "NetScout nGenius", page 71

HP CLIP

Closed Loop Incident Process (CLIP) est une solution intégrée qui regroupe les offres HP pour BSM, HP Service Manager, HP Universal CMDB et HP Operations Orchestration. Cette solution aide les abonnés à réaliser les objectifs suivants : efficacité informatique, optimisation des niveaux d'automatisation et traitement métier prioritaire. Grâce à la solution CLIP, les entreprises informatiques sont à même d'atteindre ces objectifs en appliquant les processus ITIL de gestion des événements et des incidents et en se concentrant sur leurs interconnexions. En réduisant le temps moyen de récupération et en développant des paramètres destinés à optimiser la moyenne des temps de bon fonctionnement pour une plus grande disponibilité des services, CLIP répond aux besoins des entreprises.

Pour plus d'informations sur l'implémentation de la solution CLIP, consultez la toute dernière version de la documentation CLIP disponible sur la page dédiée à la solution CLIP du portail Solutions (<http://support.openview.hp.com/sc/solutions/index.jsp#tab=tab1>). Pour accéder à ce site, vous devez vous connecter à l'aide de votre identifiant HP Passport.

CMS

Vous pouvez intégrer le référentiel RTSM (Run-time Service Model) de BSM à un système de gestion des configurations (Configuration Management System, CMS) HP autonome. L'intégration permet de synchroniser les éléments de configuration et les relations entre la HP Universal CMDB centrale et le référentiel RTSM de la plate-forme BSM, tout en conservant les ID globaux UCMDDB d'origine.

Pour plus d'informations, voir "Perform Initial Synchronization" dans le manuel *Data Flow Management Guide*, et dans le manuel *HP RTSM Best Practices Guide*.

Pour plus d'informations sur RTSM, voir "Run-time Service Model (RTSM)", page 34.

HP Service Manager

HP Service Manager permet de prendre en compte la gestion du service informatique sur l'ensemble de son cycle de vie. Il offre des services de gestion des incidents, de gestion des problèmes, de modifications, de gestion de configuration et de versions, et de gestion des connaissances.

L'intégration bidirectionnelle de BSM à Service Manager peut avoir une influence sur les composants de BSM suivants (les fonctions réelles dépendent de la configuration de l'intégration) :

- ▶ **RTSM.** La topologie correspondant aux incidents Service Manager est ajoutée au référentiel RTSM.
- ▶ **Gestion exploitations (OMi).** L'intégration offre les fonctions suivantes :
 - ▶ Transfert automatique ou manuel des événements Gestion exploitations vers le système Service Manager et création d'un incident correspondant.
 - ▶ Synchronisation des modifications subies par l'événement Gestion exploitations avec l'incident Service Manager correspondant.
 - ▶ Nouvelle synchronisation des modifications subies par l'incident Service Manager avec l'événement Gestion exploitations correspondant (par exemple, la clôture d'un incident Service Manager entraîne automatiquement la clôture de l'événement Gestion exploitations correspondant).
 - ▶ Lancement croisé, par les opérateurs Gestion exploitations de l'IU Web Service Manager à partir du contexte d'un événement Gestion exploitations, en vue d'afficher l'incident Service Manager correspondant.
 - ▶ Lancement croisé, par les opérateurs Service Manager, de l'IU Web Gestion exploitations à partir du contexte d'un incident Service Manager, en vue d'afficher l'événement Gestion exploitations correspondant.

- ▶ **Intégrité du service.** L'intégration offre les fonctions suivantes :
 - ▶ Affichage des métriques d'incident dans Intégrité du service, telles que le nombre de fiches ouvertes, en fonction des données d'incident Service Manager collectées par les moniteurs EMS SiteScope.
 - ▶ Affichage, sur la page de visualisation à 360° d'Intégrité du service, des informations relatives aux modifications planifiées et aux incidents reçus de Service Manager. Cet affichage est obtenu par la fédération des données relatives aux incidents et aux modifications planifiées reçus de Service Manager.
 - ▶ Exploration de l'incident, à partir des éléments de configuration Intégrité du service correspondants, dans le logiciel HP Service Manager.
 - ▶ Exploration, à partir du logiciel HP Service Manager, du rapport d'impact métier Intégrité du service.
- ▶ **Gestion des contrats de service.** Dans l'application Gestion des contrats de service, vous pouvez créer des Conventions de service en vous appuyant sur les incidents Service Manager. Vous pouvez également afficher les métriques correspondant aux données d'incident, telles que le temps moyen de réparation et la moyenne des temps de bon fonctionnement.
- ▶ **Alertes.** Les alertes déclenchées dans BSM peuvent automatiquement ouvrir des incidents dans HP Service Manager.

Pour plus d'informations sur l'intégration de BSM à HP Service Manager, voir le document interactif *HP Service Manager Integration with Business Service Management*.

HP Operations Orchestration

L'intégration de BSM à HP Operations Orchestration (OO) fait appel aux fonctionnalités OO pour la création d'outils de recherche ou de scripts de résolution de problèmes de service. Ces fonctionnalités permettent à un opérateur de confirmer la présence d'un problème, d'en rechercher l'origine et de le corriger automatiquement.

BSM propose plusieurs mappages prédéfinis entre les éléments de configuration et les guides d'exploitation OO. Grâce à ces mappages et à la procédure d'intégration, vous pouvez automatiquement ou manuellement lancer les guides d'exploitation OO à partir des applications Intégrité du service, Gestion exploitations et Service Health Analyzer.

Pour plus d'informations sur l'intégration à HP Operations Orchestration, voir le manuel *BSM - Operations Orchestration Integration Guide* sur le site Web HP Software relatif à la documentation des produits (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

HP Release Control

BSM s'intègre à HP Release Control afin que vous puissiez afficher les informations concernant les modifications planifiées et les demandes de modification dans BSM Service Health, ainsi que les informations relatives aux indicateurs de performance métiers dans Release Control.

Pour plus d'informations sur l'intégration à Release Control, voir le manuel *BSM - Release Control Integration Guide* sur le site Web HP Software relatif à la documentation des produits (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

NetScout nGenius

NetScout nGenius permet l'analyse du trafic réseau. Il surveille les réseaux et consigne les métriques de performance des applications transitant par ces réseaux. NetScout nGenius analyse les paquets de données à la recherche d'informations concernant l'itinéraire suivi par les applications (dépendant du trafic réseau). S'il détecte un problème au niveau d'une application, NetScout nGenius envoie, à BSM, des alarmes contenant des informations sur les routeurs et les commutateurs utilisés par l'application.

L'intégration de BSM à NetScout nGenius déclenche les opérations suivantes :

- ▶ La topologie des alarmes NetScout nGenius (éléments de configuration d'application et de moniteur) est ajoutée au référentiel RTSM.
- ▶ Une vue NetScout est créée. Elle comprend les éléments de configuration représentant les alarmes concernant l'application, et les indicateurs de performance métiers appropriés. Vous pouvez surveiller la vue NetScout dans l'application Intégrité du service.
- ▶ Vous pouvez explorer NetScout nGenius, à partir de la vue NetScout, de manière à obtenir des informations détaillées sur le problème rencontré.

Pour plus d'informations sur l'intégration à NetScout nGenius, voir le manuel *BSM - NetScout nGenius Integration Guide* sur le site Web HP Software relatif à la documentation des produits (<http://h20230.www2.hp.com/selfsolve/manuals>).

Étape 5. Création et enrichissement d'un modèle de données

Une fois votre environnement de collecte de données configuré, les données envoyées à BSM sont reflétées par un grand ensemble d'éléments de configuration d'infrastructure d'application, de service Web et de transaction métier dans le référentiel RTSM, et vous indiquent les relations entre les éléments de configuration. Sur la base de modèles de données courants, BSM crée automatiquement un modèle de données (le Modèle Univers IT) représentant l'ensemble de l'environnement informatique surveillé.

Vous pouvez personnaliser la mise en œuvre du modèle de données en fonction de vos besoins professionnels, tel que décrit dans les rubriques suivantes.

Contenu de cette section :

- "Création d'un modèle métier", page 73
- "Personnalisation des vues et des indicateurs de performance", page 74
- "Gestion des temps d'arrêt", page 75
- "Définition d'emplacements/points de mesure personnalisés", page 75
- "Personnalisation des content packs", page 75
- "Développement du modèle de données", page 76

Création d'un modèle métier

Vous pouvez définir manuellement les éléments de configuration métier logiques de manière à ce qu'ils représentent vos entités métier, Service métier ou Secteur d'activité, par exemple.

- Vous pouvez mapper les éléments de configuration métier à une topologie d'éléments de configuration représentant les processus et l'infrastructure sous-jacents correspondant à l'entité métier. Les éléments de configuration métier sont ajoutés à vos vues métier de manière à ce que les vues reflètent des informations organisées en fonction des besoins professionnels de votre entreprise. Vous pouvez manuellement créer des éléments de configuration et des relations représentant des éléments logiques et physiques de l'activité à l'aide du Gestionnaire de l'Univers IT dans Administration RTSM. Pour plus d'informations, voir "Working with CIs" dans le *Manuel de modélisation*.
- Vous pouvez définir des éléments de configuration de service (Service métier et Service d'infrastructure) représentant les services fournis par, ou utilisés par, votre entreprise, tels que des services de gestion de projets ou des services d'annuaire. Ces éléments de configuration sont utilisés comme base pour votre modèle et pour la mise au point des conventions de service. Ils peuvent être définis dans l'application Gestion des contrats de service (outre leur définition dans l'application Administration RTSM). Pour plus d'informations, voir "How to Define a Service for an SLA – Use-Case Scenario" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Conseil : Si vous disposez d'un système de gestion des configurations doté d'une UCMDB centrale, il est recommandé de créer et modéliser les éléments de configuration de service métier dans le CMS, puis de les synchroniser dans BSM.

Personnalisation des vues et des indicateurs de performance

BSM propose des vues métier prêtes à l'emploi contenant des éléments de configuration, ainsi que des indicateurs de performance (indicateurs de performance métiers et statuts d'indicateur) pour surveiller et gérer le statut de votre infrastructure informatique et vos processus métier. Vous pouvez définir des vues et des indicateurs de performance personnalisés afin de fournir les informations de surveillance spécifiques nécessaires aux utilisateurs BSM de votre entreprise.

- ▶ **Définition des vues** : deux types de vue sont disponibles : des vues globales dans le référentiel RTSM et des vues d'impact locales.
 - ▶ Pour plus d'informations sur la création de vues globales dans le référentiel RTSM, voir "Modeling Studio Overview" dans le *Manuel de modélisation*.
 - ▶ Pour plus d'informations sur la création de vues d'impact locale, voir "Générateur de vues - Création de vues globales et de vues d'impact locales" du *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Lors de la création d'un type de vue, vous pouvez utiliser la perspective d'impact pour visualiser l'application et ses transactions et infrastructure sous-jacentes.

- ▶ **Définition des indicateurs de performance métiers et des statuts d'indicateur** : Pour plus d'informations, voir "Configuration des indicateurs de performance métiers et des statuts d'indicateur" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*. Pour une présentation de l'utilisation des indicateurs de performance métiers et des statuts d'indicateur, voir "How to Customize Calculations in Service Health" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Gestion des temps d'arrêt

Les temps d'arrêt de votre environnement informatique, ou la maintenance programmée et autres événements, peuvent fausser les données d'élément de configuration. Vous pouvez exclure ces périodes des calculs de performance des indicateurs concernant vos applications et votre infrastructure.

Vous pouvez configurer les temps d'arrêt des éléments de configuration dans Gestion des temps d'arrêt dans Administration de la plate-forme. Pour plus d'informations, voir "How to Create and Manage Downtimes for CIs" dans le *Manuel d'administration de la plate-forme*.

Définition d'emplacements/points de mesure personnalisés

Définissez des éléments de configuration (CI) de type emplacement géographique et logique à relier à d'autres éléments de configuration. Ces emplacements peuvent être utilisés pour classer et filtrer les éléments de configuration par emplacement. Des plages d'adresses IP, spécialement mises au point pour être utilisées par des périphériques dans une certaine région géographique, sont affectées à chaque emplacement.

Créez les emplacements à surveiller à l'aide de gestionnaire Points de mesure dans Administration de la plate-forme. Pour plus d'informations, voir "Gestionnaire Points de mesure" dans le *Manuel d'administration de la plate-forme*.

Personnalisation des content packs

Les content packs contiennent des informations détaillées sur les éléments de configuration (CI) utilisés dans BSM.

BSM propose plusieurs content packs dédiés aux Smart Plug-ins (SPI) qui vous permettent d'utiliser les données fournies par Operations Manager et de lancer la surveillance de votre environnement. Vous pouvez utiliser les content packs dans leur configuration par défaut ou, si nécessaire, les modifier en fonction des exigences de votre environnement. Les content packs disponibles dans les dossiers dédiés aux content packs sont téléchargés automatiquement lors de l'installation et à chaque redémarrage du serveur passerelle BSM. Pour plus d'informations sur les content packs pour Gestion exploitations, voir "Content Packs" dans *le Manuel d'administration de l'application BSM*.

Il est possible que vous deviez importer des content packs supplémentaires pour d'autres Smart Plug-ins communiquant avec Gestion exploitations. Il est également possible que vous deviez importer des content packs pour l'intégration de BSM à des produits externes, ou créer et personnaliser des content packs pour BSM en fonction des exigences de votre entreprise. Les content packs sont gérés à l'aide du gestionnaire Content packs. Pour plus d'informations, voir "How to Create and Manage Content Packs" dans *le Manuel d'administration de la plate-forme*.

Pour plus d'informations sur les content packs, voir "Content packs", page 46.

Développement du modèle de données

BSM vous propose différentes manières de développer les référentiels de modèle de données et les composants stockés dans le référentiel RTSM, et de personnaliser les structures de modélisation RTSM prêtes à l'emploi :

- **Enrichissement de la topologie.** Vous pouvez intégrer le référentiel RTSM à d'autres sources de données afin d'enrichir les données topologiques du référentiel RTSM. La source de données peut être une autre instance RTSM, un autre produit HP, tel que HP Service Manager ou HP Release Control (intégré par le biais d'un CMS), ou un produit tiers.

Pour plus d'informations, voir "Integrating Multiple CMDBs" dans le manuel *Data Flow Management Guide*, et le manuel *HP RTSM Best Practices Guide*.

- ▶ **Création de requêtes TQL.** Vous pouvez créer des requêtes TQL de manière à récupérer, du référentiel RTSM, les données de service métier et à les afficher dans des vues.

Pour plus d'informations, voir "Définir une requête TQL" dans le *Manuel de modélisation*.

- ▶ **Définition de règles d'enrichissement.** Vous pouvez utiliser le Gestionnaire des enrichissements pour définir des règles d'enrichissement procédant à l'ajout d'éléments de configuration, d'attributs d'élément de configuration et de relations au référentiel RTSM. Les nœuds et relations de requête d'enrichissement sont créés dans le cadre d'une requête TQL et les données reçues sont utilisées pour ajouter, dans le référentiel RTSM, de nouvelles informations qui ne peuvent pas être automatiquement découvertes par le processus de découverte.

Pour plus d'informations, voir "Define an Enrichment Rule – Scenario" dans le *Manuel de modélisation*.

- ▶ **Création de types d'élément de configuration et de relations.** Vous pouvez utiliser le Gestionnaire des types de CI pour créer, dans le référentiel RTSM, des types d'élément de configuration et des relations entre éléments de configuration en fonction des besoins de votre activité.

Remarque : Vous devez effectuer une phase de planification avant de créer des types d'élément de configuration et des relations : ils auront probablement un impact sur le reste de votre modèle de données.

Pour plus d'informations, voir "Create a CI Type" et "Create a Relationship Type" dans le *Manuel de modélisation*.

- **Gestion des packages.** Les packages sont utilisés pour découvrir des actifs informatiques et des types d'élément de configuration spécifiques. Vous pouvez utiliser le Gestionnaire des packages pour modifier des packages, ou créer des packages personnalisés, si les packages d'usine ne contiennent pas les ressources dont vous avez besoin pour les outils que vous développez ou si vous souhaitez exporter des ressources d'un système vers un autre.

Pour plus d'informations, voir "Create a Custom Package" dans le manuel *RTSM Administration Guide*.

Pour plus d'informations, voir "Run-time Service Model (RTSM)", page 34 et "Modélisation", page 44.

Étape 6. Configuration des applications BSM

Configurez la manière dont BSM gère et affiche les données entrantes dans les différentes applications BSM.

Contenu de cette section :

- "Définition des autorisations utilisateur", page 80
- "Définition des alertes", page 80
- "Configuration de Gestion exploitations (OMi)", page 81
- "Configuration d'Intégrité du service", page 83
- "Définition des espaces de travail MonBSM", page 84
- "Définition des Conventions de service", page 85
- "Configuration de Expérience utilisateur", page 86
- "Configuration de System Availability Management", page 86
- "Configuration de Service Health Analyzer", page 87
- "Configuration de System Health", page 88
- "Configuration de Business Process Insight", page 88
- "Configuration de Gestion des transactions métier", page 89
- "Définition de rapports personnalisés et d'une planification des rapports", page 90
- "Configuration avancée : Solutions de gestion applicative", page 91

Définition des autorisations utilisateur

Dans Gestion des utilisateurs dans Administration de la plate-forme, vous pouvez définir des autorisations et des destinataires :

- 1 Définition des autorisations utilisateur.** Pour limiter le champ d'accès des utilisateurs à des zones précises, créez des utilisateurs et des groupes d'utilisateurs et octroyez des autorisations d'accès aux vues et pages de votre application en fonction du type d'utilisateur. Pour plus d'informations, voir "How to Configure Users and Permissions — Workflow" dans le *Manuel d'administration de la plate-forme*.
- 2 Création de destinataires d'alertes ou de rapports.** Vous pouvez créer les destinataires des e-mails, des messages de pager ou des messages SMS déclenchés par les alertes, ou les rapports programmés, lors de la création des utilisateurs. Vous pouvez également créer des destinataires à un autre moment et les affecter à des utilisateurs. Pour plus d'informations, voir "How to Configure and Manage Recipients" dans le *Manuel d'administration de la plate-forme*.

Définition des alertes

Vous définissez, dans différents composants BSM, des déclencheurs d'alertes destinés à informer, de manière proactive, les destinataires indiqués, en cas de violation des limites de performance prédéfinies.

- **Alertes d'application.** Il existe deux types d'alertes d'application : des alertes de statut d'élément de configuration pour des informations détaillées et des alertes Expérience utilisateur (EUM) pour des informations de base. Ces deux types d'alerte peuvent être configurés de manière à générer des événements (affichés dans Gestion exploitations).
- Les **alertes de statut d'élément de configuration** sont déclenchées par une modification du statut de l'indicateur de performance clé correspondant, calculé dans Intégrité du service. Pour plus d'informations, voir "How to Create a CI Status Alert Scheme and Attach it to a CI" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

- ▶ **Les alertes EUM** peuvent être déclenchées en fonction des données Business Process Monitor et Real User Monitor, notamment les transactions de l'utilisateur virtuel et les transactions de l'utilisateur réel. Pour plus d'informations, voir "How to Create EUM Alert Schemes" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
- ▶ **Les alertes de Convention de service (SLA)** sont configurées dans Administration Gestion des contrats de service. Les alertes de Convention de service sont déclenchées par la modification correspondante du statut de la Convention de service. Les alertes peuvent être configurées de manière à générer des événements (affichés dans Gestion exploitations). Pour plus d'informations, voir "How to Define an SLA Alert Scheme" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
- ▶ **Les alertes SiteScope** sont déclenchées par un événement ou une modification du statut d'un élément ou d'un système de votre infrastructure. Une définition d'alerte contient des paramètres qui indiquent à SiteScope les moniteurs capables de déclencher l'alerte, la condition à observer et les informations à envoyer aux destinataires. Pour plus d'informations, voir "How to Configure an Alert" dans le Manuel d'*Manuel d'utilisation HP SiteScope* disponible dans l'aide SiteScope.

Configuration de Gestion exploitations (OMi)

Vous pouvez personnaliser et rationaliser la manière dont Gestion exploitations (OMi) traite les événements, et automatiser le traitement des événements. Parmi les options de configuration les plus fréquemment utilisées, citons :

- ▶ **La configuration du transfert d'événement vers et à partir de Gestion exploitations.** Vous pouvez configurer le transfert des événements en indiquant les serveurs suivants comme cibles de transfert d'événement : serveurs Operations Manager, serveurs de traitement d'événement externes, serveurs connectés à l'aide de BSM Connector et autres serveurs BSM. Pour plus d'informations, voir "Serveurs connectés" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

- ▶ **La configuration d'alertes.** Par défaut, les violations de seuil des mesures EUM et SiteScope génèrent des événements dans Gestion exploitations. En outre, vous pouvez définir les alertes déclenchées par différentes applications BSM de manière à générer des événements consommés dans Gestion exploitations. Par exemple, Gestion exploitations peut collecter, afficher, corrélérer et gérer les événements générés à partir d'alertes EUM déclenchées sur les composants EUM.
- ▶ **La configuration de règles de corrélation des événements en fonction de la topologie.** BSM propose de nombreuses règles de corrélation prêtes à l'emploi destinées à corrélérer les symptômes avec les événements de cause. Vous pouvez également configurer des règles supplémentaires destinées à la corrélation d'événements en fonction de la logique métier propre à l'abonné. Pour plus d'informations, voir "How to Configure Topology-based Event Correlation Rules" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
- ▶ **La configuration du transfert d'événements vers des utilisateurs ou des groupes.** Les événements entrants peuvent être automatiquement affectés ou transférés aux personnes chargées du traitement des problèmes. Pour plus d'informations, voir "How to Create an Event Forwarding Rule" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
- ▶ **La configuration de l'exécution automatique.** Vous pouvez configurer l'exécution automatique d'outils, d'actions personnalisées, de mesures de performance et de guides d'exploitation, de manière à aider les utilisateurs Gestion exploitations à gérer les événements et à automatiser et rationaliser la résolution des problèmes. Pour plus d'informations, voir "How to Create Tools", "How to Create a Custom Action Script" et "How to Create a Run Book Automation Rule" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
- ▶ **La configuration d'actions à exécuter lors d'événements.** Des actions sont réalisées lorsqu'un événement remplit un ensemble de critères définis par l'utilisateur après une certaine période. Pour plus d'informations, voir "How to Create a Time-Based Event Automation Rule" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

- ▶ **La synchronisation de la topologie.** Pour remplir le référentiel RTSM avec les données de service et de topologie d'élément de configuration provenant de HPOM, vous devez procéder à la synchronisation de la topologie. La synchronisation met régulièrement à jour l'ensemble des serveurs indiqués avec les données de service et de topologie provenant du serveur de gestion HPOM. Pour plus d'informations, voir "Comment exécuter la synchronisation de topologie de base" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Pour plus d'informations sur Gestion exploitations, voir "Gestion exploitations (OMi)", page 32.

Configuration d'Intégrité du service

Vous pouvez personnaliser la manière dont BSM calcule des informations dans Intégrité du service. Vous pouvez réaliser cette personnalisation à différents niveaux :

- ▶ Dans les référentiels, vous pouvez modifier les modèles ou blocs de création du calcul Intégrité du service.
- ▶ Lors de l'administration des affectations, vous pouvez modifier l'affectation et la propagation automatiques des indicateurs de performance métiers et des statuts d'indicateur.
- ▶ Dans une vue spécifique, vous pouvez modifier les paramètres des indicateurs de performance métiers et des statuts d'indicateur sur une ou plusieurs instances d'éléments de configuration.

Pour plus d'informations, voir "How to Customize Calculations in Service Health" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Pour plus d'informations sur Intégrité du service, voir "Intégrité du service", page 34.

Définition des espaces de travail MonBSM

Dans MonBSM, vous pouvez créer des espaces de travail basés sur les rôles pour différents types d'utilisateurs tels que des utilisateurs d'exploitations et des cadres supérieurs. Les espaces de travail confèrent des interactions fluides entre différents rapports et applications BSM.

MonBSM contient des pages prêtes à l'emploi de différentes applications BSM. Vous pouvez également créer des pages adaptées à vos besoins.

Pour chaque page, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- ▶ Choisir des composants dans une liste de composants susceptibles d'intéresser des utilisateurs ou des groupes d'utilisateurs spécifiques. Parmi ces composants, vous pouvez trouver des rapports, des vues, des diagrammes, des graphiques, des synthèses et autres types d'affichage de données.
- ▶ Définir la mise en page des composants sur la page et leur interaction avec d'autres composants.
- ▶ Classer les pages et les composants par catégorie.

Pour plus d'informations sur la configuration de MonBSM, voir la partie relative à la configuration de l'espace de travail du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur MonBSM, voir "MonBSM", page 30.

Définition des Conventions de service

Dans Administration Gestion des contrats de service (SLM), vous pouvez définir des services et des Conventions de service (SLA) :

Conseil : Si vous disposez d'un système de gestion des configurations (Configuration Management System, CMS) doté d'une UCMDDB centrale, il est recommandé de créer et modéliser les éléments de configuration de service métier dans le CMS, puis de les synchroniser avec le référentiel RTSM pour une consommation dans le module SLM.

- 1 Définition des services métier de votre entreprise.** Définissez les services fournis par, ou consommés par, votre entreprise, représentant les offres de votre catalogue de services (des services de gestion de projets, le développement d'applications, des services de développement Web, des services de messagerie, des services de sauvegarde, etc.). Pour plus d'informations, voir "How to Define a Service for an SLA – Use-Case Scenario" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
- 2 Création de Conventions de service pour vos applications.** Créez et gérez des Conventions de service, des conventions d'exploitation (OLA) et des conventions de sous-traitance (UC) représentant les conventions établies entre votre entreprise ou département et les fournisseurs de service et abonnés. Pour plus d'informations, voir "How to Use SLM to Monitor Your Service Agreements" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Pour plus d'informations sur Gestion des contrats de service, voir "Gestion des contrats de service (SLM)", page 38.

Configuration de Expérience utilisateur

Dans Administration Expérience utilisateur, configurez les applications, les flux de transaction métier et les transactions pour une surveillance par Business Process Monitor, Real User Monitor, ou les deux.

Pour plus d'informations, voir "How to Set up Business Process Monitors" et "Comment installer des composants Real User Monitor" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Pour plus d'informations sur Expérience utilisateur, voir "Expérience utilisateur (EUM)", page 29.

Configuration de System Availability Management

Dans Administration de System Availability Management, vous pouvez accéder aux instances SiteScope et les gérer à partir de BSM :

- 1 Ajout d'instances SiteScope.** Vous pouvez enregistrer et configurer une ou plusieurs instances SiteScope. Pour plus d'informations, voir "Configuration de la connexion" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
 - 2 Gestion de plusieurs instances SiteScope.** Vous pouvez configurer des moniteurs, des alertes et des rapports SiteScope, et apporter toute autre modification à la configuration de SiteScope. Toutes les modifications apportées à la configuration à partir de Administration de System Availability Management sont visibles dans l'instance SiteScope concernée. Pour plus d'informations, voir "How to Manage Multiple SiteScopes in SAM" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
-

Pour plus d'informations sur System Availability Management, voir "System Availability Management (SAM)", page 40.

Configuration de Service Health Analyzer

Configurez les paramètres suivants dans Service Health Analyzer (SHA), de manière à analyser les données actuelles et historiques des éléments de configuration et à envoyer des événements SHA.

- ▶ Définissez les éléments de configuration à surveiller par SHA. Pour plus d'informations, voir "How to Select CIs to be Monitored by Service Health Analyzer".
- ▶ Configurez le modèle d'événement SHA afin de déterminer la structure de l'événement SHA. Pour plus d'informations, voir "How to Configure the Service Health Analyzer Event Template".
- ▶ Configurez des outils de vérification qui faciliteront l'identification d'éléments de configuration suspects. Pour plus d'informations, voir "How to Configure Verification Tools".

Les thèmes ci-dessus sont traités dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Pour plus d'informations sur SHA, voir "Service Health Analyzer (SHA)", page 36.

Configuration de System Health

Si vous utilisez System Health pour surveiller votre environnement BSM, vous pouvez configurer plusieurs éléments. Ces éléments incluent la configuration de la connexion à distance du serveur et la configuration de serveurs de sauvegarde à partir d'un serveur de traitement des données vers un autre si l'ordinateur serveur ne fonctionne pas correctement ou s'il requiert un temps d'arrêt.

Pour plus de détails, voir la section relative à l'intégrité de votre système, "How to Ensure the Health of Your System" dans le manuel *System Health Guide*.

Configuration de Business Process Insight

Vous pouvez configurer Business Process Insight (BPI) en définissant des activités métier représentant les processus métier de votre entreprise. Vous pouvez ensuite associer des éléments de configuration de moniteur existants recevant des données de l'un des collecteurs de données BSM, tels que des moniteurs BPM ou RUM, à des points critiques du processus métier, de manière à en obtenir les métriques réelles.

- 1 Utilisez le composant Modeleur BPI pour créer et déployer des processus métier. Pour plus d'informations, voir "How to Model Your Business" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
- 2 Utilisez le composant Définisseur de moniteur BPI pour mapper les données métier à vos processus métier et activités de processus métier. Pour plus d'informations, voir "How to Manage the BPI Monitor Definer" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
- 3 BPI envoie des échantillons de données à BSM en configurant les paramètres d'**échantillonnage de données** dans la console d'administration du serveur BPI. L'envoi d'échantillons de données à BSM vous permet d'utiliser l'application BPI pour consigner et afficher l'intégrité des processus métier créés. Pour plus d'informations sur la configuration des paramètres de données exemples, voir la section "Component Configuration - HP Business Service Management Settings" du manuel *Business Process Insight Server Administration Guide*.

Pour plus d'informations sur BPI, voir "Business Process Insight (BPI)", page 26.

Configuration de Gestion des transactions métier

Dans Administration de Gestion des transactions métier, configurez la surveillance et le suivi des transactions métier comme suit :

1 Définition des éléments de configuration de transaction métier et du flux de gestion des transactions. Créez (ou utilisez) des éléments de configuration de transaction métier représentant les transactions à surveiller et déterminez les produits utilisés pour collecter les données relatives aux transactions : Real User Monitor, Diagnostics ou TransactionVision. Pour plus d'informations, voir "How To Choose a Transaction Management Workflow" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Pour les éléments de configuration de transaction métier RUM, vous devez également vous assurer que les éléments de configuration de transaction métier requis sont configurés pour la surveillance dans l'application EUM. Pour plus d'informations, voir "Viewing TransactionVision Data From End User Management Reports" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

2 Configuration du suivi des transactions métier. Définissez les règles et propriétés de suivi des transactions sur les éléments de configuration de transaction métier. Les règles de suivi contrôlent le processus via lequel les transactions non classées deviennent des transactions métier. Pour plus d'informations, voir "How to Set Up a Business Transaction for Tracing" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

3 Configuration d'une corrélation personnalisée des événements pour une transaction métier. Définissez les règles de corrélation et de modification de manière à développer ou modifier les critères de collecte des événements. Pour plus d'informations, voir "Custom Correlation" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Pour plus d'informations sur Gestion des transactions métier, voir "Gestion des transactions métier", page 42.

Définition de rapports personnalisés et d'une planification des rapports

Dans l'application Rapports utilisateur, vous pouvez effectuer les opérations suivantes :

- ▶ **Définir des rapports personnalisés en fonction des exigences de votre entreprise.** Utilisez le Gestionnaire des rapports pour définir des rapports personnalisés, des rapports de tendance et des rapports de service afin de vous concentrer sur les données dont le suivi est le plus intéressant pour vous. Pour plus d'informations, voir "How to Create and Manage User Reports Using Report Manager" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.
- ▶ **Envoyer des rapports planifiés à des destinataires.** Utilisez le Gestionnaire des rapports pour établir une planification pour l'envoi automatique de rapports générés à des destinataires spécifiés. Pour plus d'informations, voir "Planification de rapport" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.
- ▶ **Créer des requêtes à destination de la base de données de profils.** Utilisez le générateur de requêtes personnalisées pour créer aisément des requêtes d'exécution de rapports. Pour plus d'informations, voir "How to Create a Custom Query" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur Rapports utilisateur, voir "Rapports utilisateur", page 43.

Configuration avancée : Solutions de gestion applicative

Les solutions de gestion applicative suivantes peuvent être configurées en cas de besoins de surveillance avancée spécifiques :

- **Gestion applicative - Siebel.** Pour plus d'informations sur la configuration de l'application, voir "How to Deploy Application Management for Siebel" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*. Pour plus d'informations, voir "Gestion applicative - Siebel", page 24.
- **Gestion applicative - SOA.** Pour plus d'informations sur la configuration de l'application, voir "How to Monitor the SOA Environment" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*. Pour plus d'informations, voir "Gestion applicative - SOA", page 25.
- **Gestion applicative - SAP.** Pour plus d'informations sur la configuration de la solution SAP, voir "How to View SAP Information in Service Health" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*. Pour plus d'informations, voir "Gestion applicative - SAP", page 24.

Étape 7. Surveillance du statut métier

Visualisez les données entrantes et surveillez le statut métier dans les différentes applications BSM.

Contenu de cette section :

- "Surveillance des événements", page 93
- "Surveillance des espaces de travail personnalisés basés sur des rôles", page 94
- "Surveillance du statut de l'application", page 94
- "Surveillance des Conventions de service (SLA)", page 95
- "Surveillance de l'expérience de l'utilisateur final", page 96
- "Surveillance de l'infrastructure du système", page 96
- "Surveillance de BSM System Health", page 97
- "Surveillance de Business Process Insight", page 97
- "Surveillance des rapports utilisateur", page 98
- "Surveillance des données Diagnostics", page 98
- "Surveillance des transactions métier", page 99
- "Surveillance des anomalies", page 99
- "Surveillance des données Siebel", page 100
- "Surveillance des données SOA", page 100
- "Surveillance des données SAP", page 101

Surveillance des événements

Le navigateur d'événements Gestion exploitations (OMi) est une console centrale des événements, qui vous permet d'en gérer le cycle de vie. Utilisez le navigateur d'événements pour effectuer les opérations suivantes :

- ▶ Afficher un aperçu de l'ensemble des événements actifs se produisant dans l'environnement surveillé, notamment la gravité et le type d'événement, la durée et l'emplacement de l'événement, la source de l'événement, et de l'élément de configuration affecté.
- ▶ Afficher les événements automatiquement corrélés et filtrés, afin de déterminer la priorité des actions.
- ▶ Afficher, surveiller et gérer les événements à l'aide des graphiques et des tableaux. Vous pouvez notamment afficher les autres perspectives des événements.
- ▶ Lancer les guides d'exploitation HP Operations Orchestration.

Pour plus d'informations, voir "Présentation de Gestion des transactions métier" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur Gestion exploitations, voir "Gestion exploitations (OMi)", page 32.

Surveillance des espaces de travail personnalisés basés sur des rôles

MonBSM affiche les espaces de travail basés sur des rôles qui intéressent des utilisateurs particuliers ou des groupes d'utilisateurs, tels que des utilisateurs d'exploitation et des cadres supérieurs. L'espace de travail MonBSM vous permet d'afficher :

- ▶ Des pages prêtes à l'emploi à partir de différentes applications BSM. Pour plus d'informations sur les pages prédéfinies, voir "Pages prédéfinies" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.
- ▶ Des pages personnalisées contenant des composants BSM et des composants externes en rapport avec vos tâches métier. Pour plus d'informations sur les différents composants de l'application pouvant être ajoutés aux pages MonBSM, voir "Available Components" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur MonBSM, voir "MonBSM", page 30.

Surveillance du statut de l'application

Intégrité du service offre une vue intégrée des principaux processus métier et applications. À partir de ce niveau, vous pouvez explorer l'infrastructure informatique sous-jacente associée à ces principaux processus métier.

- ▶ Vous pouvez utiliser directement Intégrité du service en tant qu'application autonome (sélectionnez **Application > Intégrité du service**). Pour plus d'informations, voir "Surveillance de votre environnement à l'aide de l'application Intégrité du service" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

- Vous pouvez associer des composants Intégrité du service à des composants d'autres applications. Ces composants peuvent interagir entre eux de manière à ce que si, par exemple, vous sélectionnez un élément de configuration dans un composant Intégrité du service, les informations relatives à cet élément de configuration puissent être affichées dans un composant d'une autre application, tel que Expérience utilisateur ou Gestion exploitations. Pour plus d'informations, voir "How to Open Pages and Components in Service Health" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur Intégrité du service, voir "Intégrité du service", page 34.

Surveillance des Conventions de service (SLA)

Vous pouvez surveiller vos Conventions de service dans l'application Gestion des contrats de service. Les rapports Gestion des contrats de service vous indiquent les performances réelles de vos services par rapport à vos objectifs.

- Utilisez les rapports pour déterminer si les exigences de disponibilité et de performance des utilisateurs et de l'infrastructure sont satisfaites en vous assurant du respect de la Convention de service (SLA).
- Vous pouvez également être informé au plus tôt des problèmes éventuels en générant un statut de prévisions afin de déterminer si les niveaux de service actuels sont susceptibles d'entraîner la violation de la Convention de service. Pour plus d'informations, voir "How to View SLA and Outage Reports" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur Gestion des contrats de service, voir "Gestion des contrats de service (SLM)", page 38.

Surveillance de l'expérience de l'utilisateur final

Vous pouvez utiliser l'application Expérience utilisateur pour afficher et analyser des rapports en fonction des données de performance collectées par les collecteurs de données utilisateur. Les rapports Expérience utilisateur vous permettent de surveiller de manière proactive et en temps réel les performances et la disponibilité du réseau et des applications, du point de vue utilisateur. Pour plus d'informations, voir "End User Management Reports Overview" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur Expérience utilisateur, voir "Expérience utilisateur (EUM)", page 29.

Surveillance de l'infrastructure du système

System Availability Management (Gestion des disponibilités systèmes) utilise les données collectées par SiteScope et vous permet de surveiller en temps réel l'intégrité et le statut de l'ensemble de l'infrastructure du système à partir d'un emplacement unique :

- ▶ **Rapports System Availability Management.** Consultez des rapports et analysez les données de performance collectées par le collecteur de données SiteScope et stockées dans la base de données BSM. Pour plus d'informations, voir "Rapports System Availability Management" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.
- ▶ **Journaux d'événements.** Consultez les informations relatives aux événements collectés par SiteScope (alertes générées et modifications de statut dans un élément ou système de votre infrastructure), ainsi que les informations relatives aux événements collectés à partir d'applications ou logiciels externes par des systèmes de gestion d'entreprise utilisant SiteScope. Pour plus d'informations, voir "How to View the Event Log" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur System Availability Management, voir "System Availability Management (SAM)", page 40.

Surveillance de BSM System Health

Le composant System Health (Intégrité système) permet de surveiller l'intégrité des serveurs, bases de données et collecteurs de données qui composent votre système BSM. System Health permet de détecter des zones problématiques, de réaliser différentes opérations et d'afficher les informations relatives au statut sur votre environnement BSM. Pour plus de détails, voir la section "System Health Displays" dans le manuel *System Health Guide*.

Pour plus d'informations sur System Health, voir "System Health", page 41.

Surveillance de Business Process Insight

Utilisez les rapports Business Process Insight pour afficher et analyser les données des processus métier déployés. En outre, le statut des indicateurs de performance métiers affiché dans Intégrité du service indique les performances d'un processus métier ou d'un système par rapport aux objectifs commerciaux définis.

Pour plus d'informations, voir "Comment afficher et analyser des données à l'aide des rapports de l'applications BPI" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur BPI, voir "Business Process Insight (BPI)", page 26.

Surveillance des rapports utilisateur

Utilisez le Gestionnaire des rapports de l'application Rapports utilisateur pour afficher et gérer certains rapports, notamment les rapports personnalisés contenant des données définies par l'utilisateur.

Pour plus d'informations sur le Gestionnaire des rapports, voir la présentation des rapports utilisateur dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur les rapports personnalisés, voir "Rapports utilisateur", page 43.

Surveillance des données Diagnostics

Utilisez l'intégration HP Diagnostics pour effectuer les opérations suivantes :

- **Afficher HP Diagnostics dans BSM.** Vous pouvez voir le statut de performance des applications surveillées par HP Diagnostics à partir de votre console BSM (sélectionnez **Application > Intégrité du service**, puis choisissez la **vue Diagnostics** dans l'**explorateur des modèles**).
- **Accéder à HP Diagnostics à partir de BSM.** Explorez, directement à partir des éléments de configuration et des rapports BSM, les données Diagnostics pour une analyse détaillée des performances.

Pour plus d'informations, voir l'aide en ligne HP Diagnostics ou la section sur les intégrations du manuel *manual Diagnostics User* (fourni avec le logiciel HP Diagnostics).

Pour plus d'informations sur HP Diagnostics, voir "Diagnostics", page 27.

Surveillance des transactions métier

L'application Gestion des transactions métier propose des rapports et des topologies permettant d'afficher les informations collectées à partir des agents TransactionVision et traitées par les analyseurs TransactionVision. Certains rapports et topologies peuvent également comprendre des informations HP Diagnostics ou RUM en rapport avec la transaction métier. Le cas échéant, vous pouvez accéder à la page correspondante dans l'application Diagnostics ou Expérience utilisateur.

Pour plus d'informations sur ces rapports et la topologie, voir la présentation de Gestion des transactions dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur Gestion des transactions métier, voir "Gestion des transactions métier", page 42.

Surveillance des anomalies

Utilisez l'application Service Health Analyzer pour rechercher une anomalie détectée au niveau d'un élément de configuration et identifier les principaux suspects à son origine. Une anomalie correspond au comportement anormal de l'élément de configuration.

Vous pouvez rechercher les anomalies à l'aide des vues topologiques et de la vue Métriques. Vous pouvez utiliser ces vues pour rechercher l'origine d'une anomalie et résoudre les éventuels problèmes de système et de performance métier avant qu'ils soient escaladés.

Pour plus d'informations, voir "Investigation avec la vue topologique" et "Investigations avec la vue Métriques" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur SHA, voir "Service Health Analyzer (SHA)", page 36.

Surveillance des données Siebel

Vous pouvez consulter les informations relatives aux entités informatiques Siebel dans :

- **Intégrité du service.** Vous pouvez afficher et analyser les données dans la vue Siebel Enterprises et dans d'autres vues d'Intégrité du service. Pour plus d'informations, voir "How to Display Siebel Information in BSM" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.
- **Gestion applicative - Siebel.** Vous pouvez utiliser les divers outils diagnostiques Siebel pour traiter les données et les consulter dans les rapports Gestion applicative - Siebel. Pour plus d'informations, voir "Diagnostics Tools" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur les solutions Siebel, voir "Gestion applicative - Siebel", page 24.

Surveillance des données SOA

Vous pouvez afficher les informations relatives à l'environnement SOA dans :

- **Intégrité du service.** Vous pouvez afficher et analyser les données dans la vue des services Web surveillés SOA et dans d'autres vues d'Intégrité du service. Pour plus d'informations, voir "How to View SOA Data in BSM" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.
- **Gestion applicative - SOA.** Vous pouvez afficher et analyser l'intégrité des services ou opérations Web dans les rapports Gestion applicative - SOA. Pour plus d'informations, voir "Application Management for SOA Reports" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur les solutions SOA, voir "Gestion applicative - SOA", page 25.

Surveillance des données SAP

Vous pouvez consulter les informations SAP dans la vue des systèmes SAP d'Intégrité du service. Pour plus d'informations, voir "How to Display SAP Information in BSM" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Pour plus d'informations sur les solutions SAP, voir "Gestion applicative - SAP", page 24.

5

Interactions entre produits

Contenu de ce chapitre :

- Présentation des interactions entre produits, page 104
- Business Process Monitor (BPM), page 104
- Real User Monitor (RUM), page 106
- HP Diagnostics, page 109
- SiteScope, page 111
- Gestion exploitations, page 112
- Gestion des transactions métier, page 113

Présentation des interactions entre produits

Chaque section ci-dessous présente les avantages qu'apporte l'association des différents composants BSM :

- Identification des problèmes et de leur origine, et explorations, entre les différents composants.
- L'enrichissement du modèle de données.
- Le partage des données de configuration afin de simplifier le processus de déploiement.

Business Process Monitor (BPM)

Pour plus d'informations sur l'application BPM, voir "Business Process Monitor (BPM)", page 26.

BPM et les composants BSM répertoriés ci-dessous se complètent au niveau de l'identification des problèmes et de leur origine et leur association permet l'inter-exploration.

Gestion des transactions métier

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- Identifiez les problèmes des instances de transaction d'un centre de traitement dans le flux BPM.
- Explorez les rapports Intégrité du service etEUM à partir de Gestion des transactions métier et les rapports Gestion des transactions métier à partir de Intégrité du service et EUM. Pour plus d'informations, voir "Working with Other Applications in BSM" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
- Explorez le rapport de suivi des transactions Gestion des transactions métier à partir des rapports EUM suivants :
 - Rapport - Analyse des performances
 - Rapport - Décomposition
 - Rapport - Décomposition des données brutes

- Explorez le rapport Synthèse des transactions sous Gestion des transactions métier ou Topologie agrégée à partir des rapports EUM suivants :
 - Rapport - Intégrité de l'application
 - Rapport - Analyse des performances
 - Rapport - Décomposition

HP Diagnostics

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- Identifiez les problèmes des instances de transaction d'un centre de traitement dans le flux BPM.
- Les explorations sont possibles à partir de l'ensemble des rapports EUM permettant une répartition du temps des serveurs. Pour plus d'informations, voir "Viewing HP Diagnostics Data From End User Management Reports" dans le *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Real User Monitor

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

Le modèle et les rapports BPM et RUM partagés permettent d'adopter des perspectives utilisateur réel et utilisateur virtuel.

SiteScope

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- Surveillez les composants des applications et du système ayant un impact sur les transactions BPM.
- Affichez des vues Intégrité ascendantes et descendantes courantes.
- Résolvez les problèmes de transaction aux niveaux système et application, pour mieux comprendre l'origine des faibles performances transactionnelles.
- Prenez des mesures proactives lorsque les composants d'infrastructure associés aux transactions métier présentent une tendance négative.

Real User Monitor (RUM)

Pour plus d'informations sur l'application RUM, voir "Real User Monitor (RUM)", page 33.

RUM et les composants BSM répertoriés ci-dessous se complètent au niveau de l'identification des problèmes et de leur origine et leur association permet l'inter-exploration.

Gestion des transactions métier

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- ▶ Identifiez les problèmes survenant au niveau des transactions, des sessions de l'utilisateur et des pages côté serveur dans le flux RUM.
- ▶ Explorez les rapports Intégrité du service et EUM à partir de Gestion des transactions métier et les rapports Gestion des transactions métier à partir de Intégrité du service et EUM. Pour plus d'informations, voir "Working with Other Applications in BSM" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.
- ▶ Explorez le rapport de suivi des transactions Gestion des transactions métier à partir des rapports EUM suivants :
 - ▶ Rapport Analyseur de session RUM
 - ▶ Rapport Détails de la session
 - ▶ Rapport Synthèse des actions RUM
 - ▶ Rapport Données brutes de l'action
 - ▶ Rapport Évolution de l'action
 - ▶ Rapport des utilisateurs finaux par action
 - ▶ Rapport Infrastructure de l'application par action
- ▶ Explorez le rapport Synthèse des transactions sous Gestion des transactions métier ou Topologie agrégée à partir des rapports EUM suivants :

- Rapport Synthèse des transactions RUM
- Rapport - Intégrité de l'application
- Rapport - Analyse des performances
- Rapport - Décomposition

HP Diagnostics

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- Identifiez les problèmes des instances de transaction d'un centre de traitement dans le flux RUM.
- Disposez de statuts d'indicateur spécifiques permettant l'adoption d'une perspective de centre de traitement pour les transactions RUM.
- Les explorations sont possibles à partir de l'ensemble des rapports EUM permettant une répartition du temps des serveurs (pour les transactions agrégées).
- Explorez une instance Demande de serveur dans HP Diagnostics à partir d'une instance Analyseur de session RUM correspondante (rapport Détails de la session).

Business Process Monitor

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

Le modèle et les rapports partagés permettent l'adoption de perspectives utilisateur réel et utilisateur virtuel.

SiteScope

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- Surveillez de manière active les composants du système et des applications qui ont un impact sur les performances transactionnelles.
- Assurez une surveillance de manière proactive ou à la demande et disposez de vues Intégrité partagées (d'une transaction à l'infrastructure et aux applications).

- ▶ Surveillez de manière active les transactions Web à l'aide des moniteurs d'URL. Vous apporterez ainsi une autre dimension de surveillance virtuelle aux données collectées par RUM.
- ▶ Prenez des mesures proactives lorsque la tendance des composants d'infrastructure associés aux transactions métier devient négative.

HP Diagnostics

Pour plus d'informations sur HP Diagnostics, voir le manuel "Diagnostics", page 27.

HP Diagnostics et les composants BSM répertoriés ci-dessous se complètent au niveau des points suivants :

- L'identification des problèmes et de leur origine, et les explorations, entre les différents composants.
- L'enrichissement du modèle de données.
- Le partage des données de configuration afin de simplifier le processus de déploiement.

Business Process Monitor

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- HP Diagnostics offre des statuts d'indicateur spécifiques permettant l'adoption d'une perspective de centre de traitement pour une transaction virtuelle particulière.
- Explorez HP Diagnostics à la recherche de la transaction virtuelle spécifique.

Enrichissement du modèle de données :

Associez les transactions BPM à l'infrastructure sous-jacente.

Partage des données de configuration :

- La transaction BPM est automatiquement définie en tant que transaction métier.
- Les transactions BPM sont automatiquement instrumentées.

Real User Monitor

Enrichissement du modèle de données :

Associez les transactions RUM à l'infrastructure sous-jacente.

SiteScope

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- Les informations du moniteur SiteScope peuvent être envoyées de manière autonome à HP Diagnostics pour une meilleure identification des problèmes (en utilisant les informations supplémentaires qu'il fournit sur l'hôte).
- Disposez d'une vue complète des performances transactionnelles, du système à la granularité détaillée de J2EE/.NET et du système/des processus.

Enrichissement du modèle de données :

Reposez-vous sur le système pour la surveillance des serveurs et des composants de serveur, et obtenez des données diagnostiques détaillées dans BSM grâce aux métriques système et statuts d'indicateur.

Gestion des transactions métier

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- Explorez la vue des hôtes HP Diagnostics pour obtenir des métriques système, telles que l'utilisation de la CPU et de la mémoire, et déterminez si le problème vient du système.
- Explorez la vue des demandes serveur HP Diagnostics afin d'examiner l'évolution des performances des demandes serveur et des métriques des serveurs d'applications (métriques JMX, par exemple) et déterminez l'origine du problème.

Enrichissement du modèle de données :

- Le suivi et la surveillance de la transaction sont possibles.
- L'agent TransactionVision (Java ou .NET) surveillant les applications est configuré de manière à agir en tant que sonde Diagnostics et agent TransactionVision.

SiteScope

Pour plus d'informations sur l'application SiteScope, voir "SiteScope", page 39.

SiteScope et les composants BSM répertoriés ci-dessous se complètent au niveau de l'identification des problèmes et de leur origine et leur association permet l'inter-exploration.

Gestion des transactions métier

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

Observez l'impact, sur vos transactions métier, des problèmes d'intégrité de l'infrastructure, signalés par SiteScope.

HP Diagnostics

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

Analysez l'origine des problèmes isolés par SiteScope. Vous pouvez explorer les données de SiteScope directement à partir de l'interface utilisateur HP Diagnostics lorsque vous utilisez HP Diagnostics et SiteScope (sans Business Service Management).

Pour plus d'informations, voir l'aide en ligne HP Diagnostics ou la section sur les intégrations du manuel *manual Diagnostics User* (fourni avec le logiciel HP Diagnostics).

Gestion exploitations

Pour plus d'informations sur l'application Gestion exploitations, voir "Gestion exploitations (OMi)", page 32.

Gestion exploitations et les composants BSM répertoriés ci-dessous se complètent au niveau de l'identification des problèmes et de leur origine et leur association permet l'inter-exploration.

Gestion des transactions métier

Observez l'impact, sur vos transactions métier, des événements signalés par Gestion exploitations.

SiteScope

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- Gérez les événements et les alertes générés par SiteScope dans Gestion exploitations.
- Explorez des éléments de configuration à partir des événements associés.
- Obtenez une vue détaillée de la surveillance grâce aux indicateurs (statuts d'indicateur, SI et indicateurs type événement, ITE).
- Identifiez l'origine des problèmes en analysant plusieurs événements de surveillance, à l'aide de la corrélation des événements en fonction de la topologie.
- Explorez, dans le cadre de l'utilisation d'éléments de configuration, des graphiques de performance à partir d'événements générés par SiteScope.

Gestion des transactions métier

Pour plus d'informations sur Gestion des transactions métier, voir "Gestion des transactions métier", page 42.

Gestion des transactions métier et les composants BSM répertoriés ci-dessous se complètent au niveau des points suivants :

- L'identification des problèmes et de leur origine, et les explorations, entre les différents composants.
- L'enrichissement du modèle de données.
- Le partage des données de configuration afin de simplifier le processus de déploiement.

HP Diagnostics

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- Analysez les problèmes isolés par TransactionVision.
- Explorez une instance Demande serveur (agrégée) à partir de l'instance de transaction correspondante. Pour plus d'informations, voir "HP Diagnostics" dans le *Manuel d'administration de l'application BSM*.

Partage des données de configuration :

Gestion des transactions métier exploite les demandes serveur Diagnostics pour un classement simplifié des transactions.

Business Process Monitor

Enrichissement du modèle de données :

Gestion des transactions métier associe les transactions BPM à l'infrastructure sous-jacente.

Partage des données de configuration :

Classez les transactions TransactionVision en fonction des transactions BPM.

Real User Monitor

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- RUM donne un temps de réponse de l'utilisateur final pour les instances de transaction.
- Explorez le rapport Synthèse des utilisateurs finaux EUM à partir des instances de transaction. Pour plus d'informations, voir "Rapports de Gestion des transactions métier" du *Manuel de l'utilisateur BSM*.

Enrichissement du modèle de données :

Gestion des transactions métier associe les transactions RUM à l'infrastructure sous-jacente.

Partage des données de configuration :

Classez les transactions TransactionVision en fonction des transactions RUM.

SiteScope

Flux d'identification des problèmes et de leur origine :

- Surveillez activement les composants de l'infrastructure et des applications impliqués dans la transaction.
- Obtenez un statut de l'indicateur ascendant pour les éléments de configuration des vues Intégrité du service et de la topologie des transactions Gestion des transactions métier.

Enrichissement du modèle de données :

SiteScope enrichit les données TransactionVision des vues Intégrité du service et de la topologie des transactions Gestion des transactions métier des métriques et statuts d'indicateur de l'infrastructure.

Gestion exploitations

Enrichissement du modèle de données :

Gestion exploitations enrichit les données Transaction Vision des vues
Intégrité du service et de la topologie des transactions Gestion des
transactions métier des métriques et statuts d'indicateur de l'infrastructure.

