

Soporte Técnico Proactivo

Software Greenhouse



Equipo Técnico

- Nuestro equipo técnico
- Formación



Acciones

- Conexiones periódicas
- Cambios de Rol
- Estudios de replicación
- *Monitorización*



Herramientas

- GDI – Sistema de Tickets
- Herramienta para estudios de Replicación
- Herramienta de monitorización



Todo analizado con Hi-Spins

GDI

Gestión de Incidencias - Windows Internet Explorer

http://srvweb/incidenciasVision/page_desktop.jsp

Sede: ADIMPO IBERIA | Departamento: Sistemas

Naturaleza: --Seleccionar-- Tipo: --Seleccionar--

	VSN	eCliment	qSoro	IMeneses	nBerger	oCasaioana	
Más baja		1	16	19	23	4	63
Baja	20	2	5			8	35
Media	8	1		2	1	1	12
Alta		1		2	1		4
Máxima			1	1	1		1
	0	30	19	27	27	13	116
Pdte. Revisión							
Abierto		18	12	13	10		53
Asignado			1	2		9	12
Pdte. Test							0
Reabierto							0
Pdte. de Cerrar							0
Aparca. Externo		12	3	7	16		38
Reportado proveedor							0
Diferido							0
Aparca. Interno			2	5	1	4	12
Aparca. en el cliente							13
	0	30	19	27	27	13	116

Fecha Últimas actuaciones

Usuario: JCG Entorno: Soporte Vision

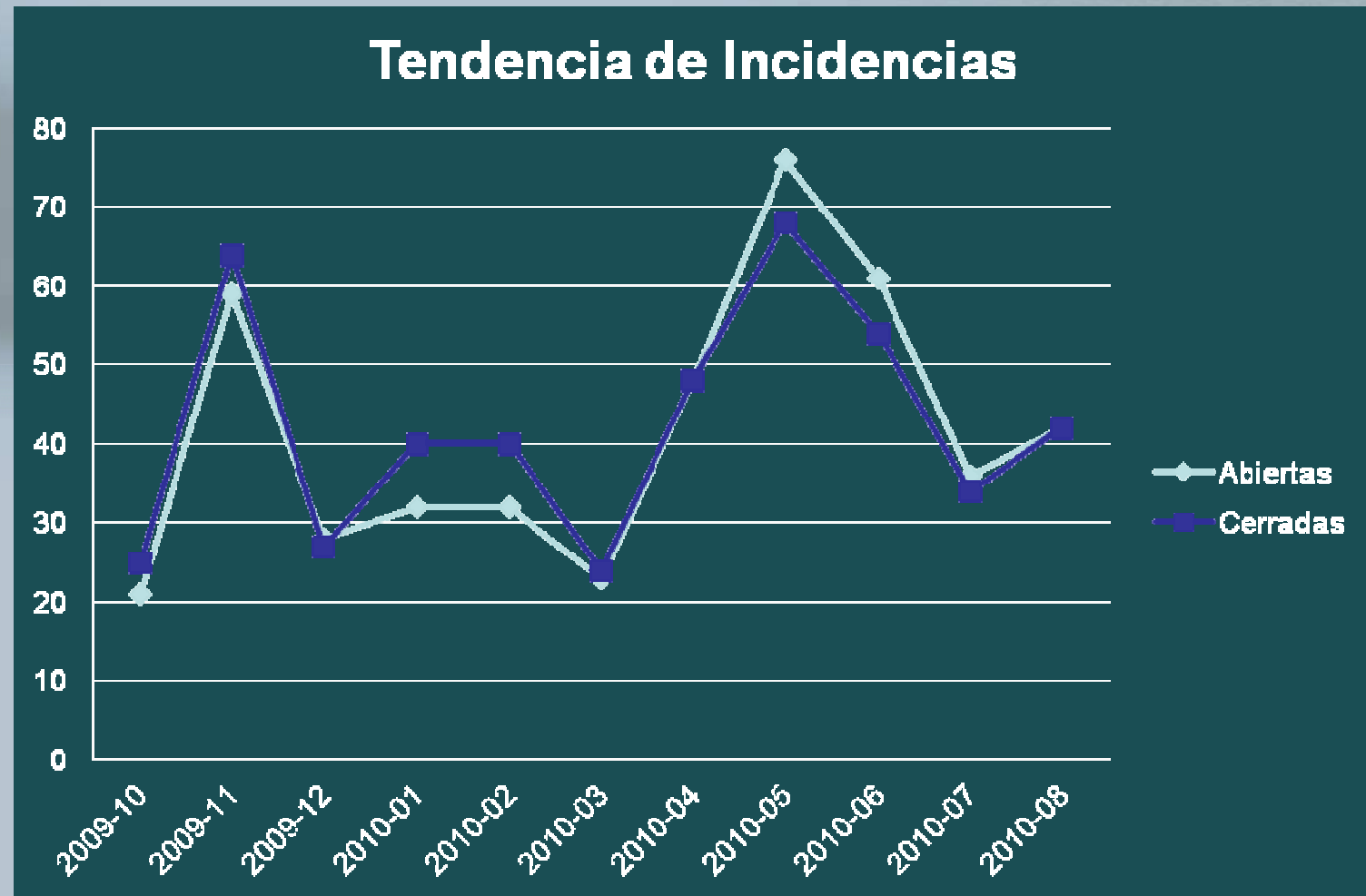
Salir

Intranet local | Modo protegido: desactivado

12:13 04/10/2010



GDI Ejemplo de Informe



GDI Informes de Gestión

Para nuestra gestión podemos tener con Hi-Spins nuestro propio cuadro de mando de soporte.

Veámoslo...



Estudio de Replicación

Objetivo Principal:

Analizar el comportamiento general de la replicación de la máquina de producción

Este estudio se hace analizando las entradas de Journal



Estudio de Replicación

¿Cómo se realiza?

- Un proceso toma datos de situación durante el periodo de la muestra
- Los datos se toman cada X minutos
- Cuando termina la recolección los datos se llevan a Hi-Spins



Análisis Fundamentales

Análisis de Replicación:

- Volumen de datos replicados (Caudal y número de entradas de Journal)
- Horas y días de mayor actividad
- Perfil de la actividad
- Replicación innecesaria

Análisis de Aplicación:

- Comportamiento del proceso de aplicación en la máquina de destino
- Contención, horas de contención
- Tiempo de recuperación de la máquina de destino cuando hay contención (En qué medida se cumple el RTO)

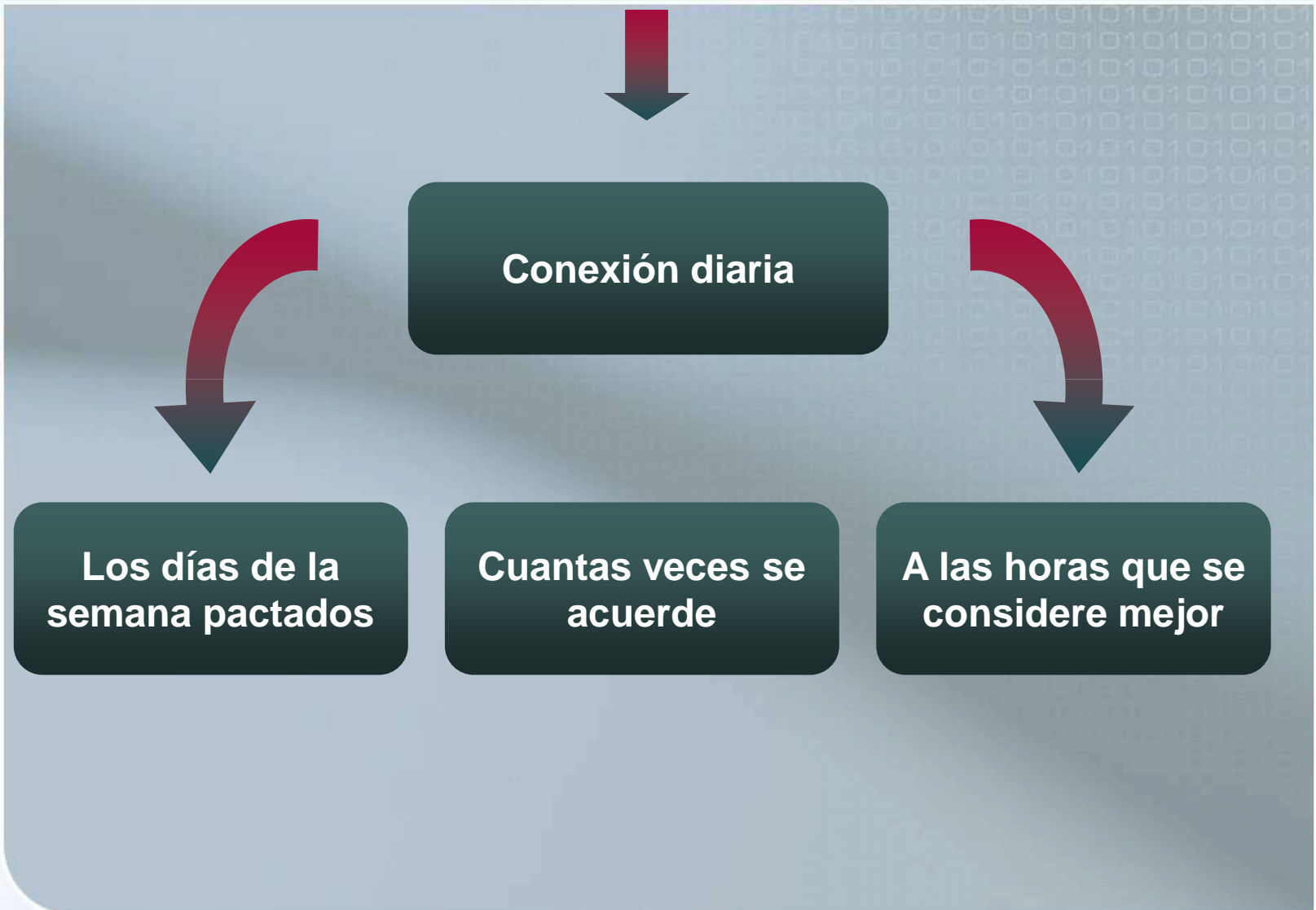


Estudio de Replicación

Veamos un informe...



Monitorización



Monitorización

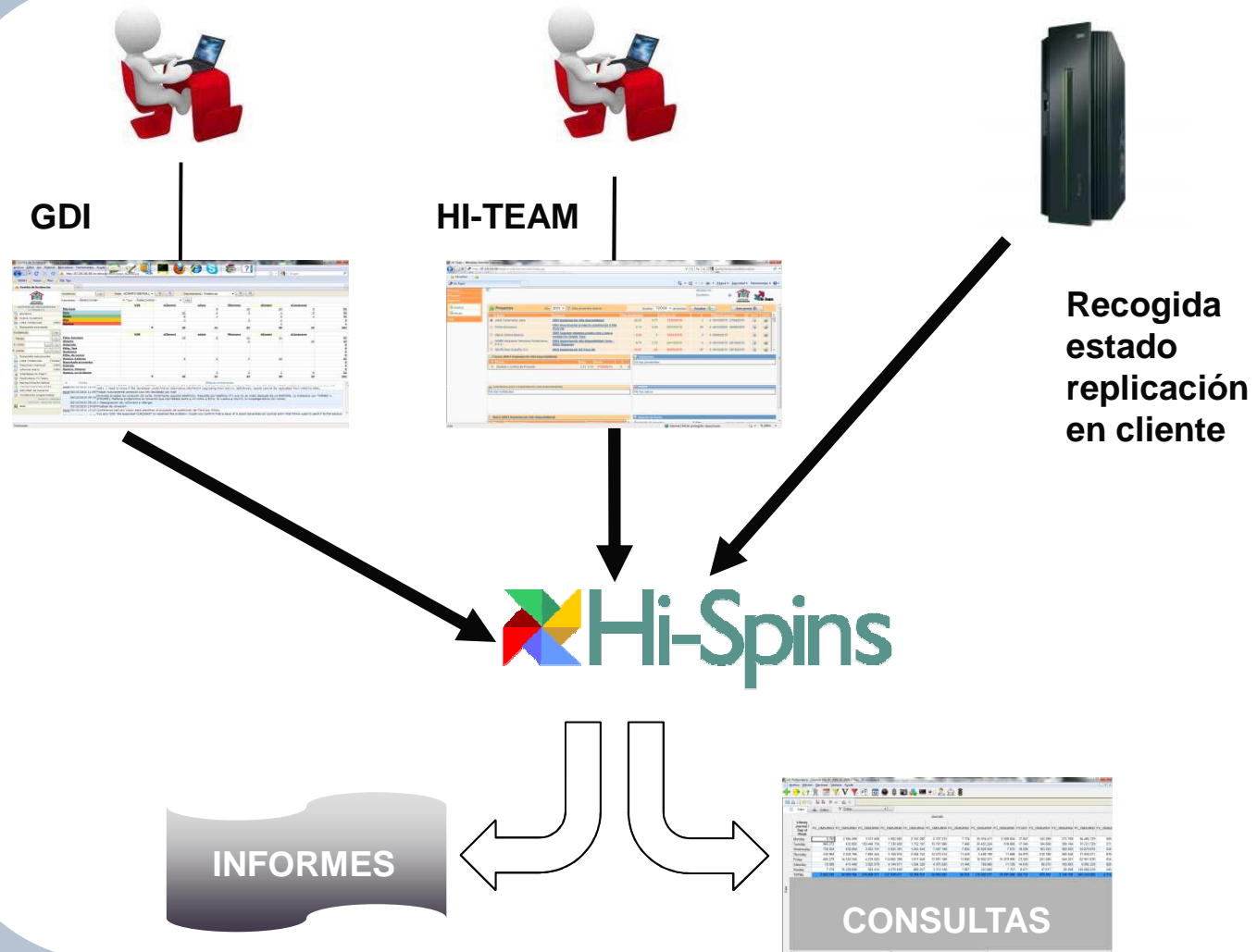
Se realizan, además:

- Reuniones de seguimiento periódicas
- Estudio de Replicación semestral



Hi-Spins

Herramienta de Análisis



Muchas Gracias!

