

## Service Monitoring mit Ceeview – verbessert Verfügbarkeit und Qualität der IT-Services

Ob Weboberfläche oder Mobile APP – mit Ceeview erhalten Sie jederzeit und überall eine komplette Übersicht zum Zustand, respektive zur Verfügbarkeit Ihrer Services und Ihrer Infrastruktur.



Service State Ansicht im Browser und in der Mobile-App

### Service Monitoring

Ceeview überwacht, misst und analysiert alle Aspekte eines IT-Service. Die Service-Verfügbarkeit aus Sicht des Endbenutzers wird dadurch sichergestellt. Dauern Antwortzeiten zu lange oder gibt es Probleme bei Service-relevanten Infrastruktur-Komponenten, wird dies unmittelbar in der Service State Ansicht dargestellt.

### Asset Health

Die für den Service relevanten Infrastruktur-Komponenten (Assets) werden permanent überwacht, um die bestmögliche Serviceverfügbarkeit sicherzustellen. Frühzeitig erkennt Ceeview Probleme von Assets, welche den Service beeinträchtigen können. Fehlbare Assets und Ihre Zugehörigkeit zu Services werden automatisch angezeigt. Operations ist dadurch in der Lage frühzeitig Massnahmen zu ergreifen, bevor die Service-Verfügbarkeit beeinträchtigt wird.

### Service Level Agreement (SLA)

IT-Services können in individuelle SLA's eingebunden werden. Die effektive Verfügbarkeit des Service wird kontinuierlich der definierten Compliance gegenübergestellt. Der aktuelle Erfüllungsgrad wird fortlaufend berechnet. Web-Dashboards oder Push-Notifikation auf dem Smartphone informieren Service-Verantwortliche frühzeitig über mögliche SLA-Breaches.



Asset Details und SLA Details in Web-Dashboards

## Use-Case: Überwachung eines UC-Services

### Ausgangslage

Spitalbetreiber müssen bei der Planung und Koordination von personellen Ressourcen flexibel und schnell reagieren. Sie sind darauf angewiesen, dass Ärzte, Chirurgen und Notfallpersonal jederzeit erreichbar sind. Eine moderne Unified Communication Lösung (UC) unterstützt diese Anforderung und ermöglicht den Betrieb unterschiedlicher Endgeräte sowie deren Zuteilung, abgestimmt auf den Einsatzplan von Mitarbeitenden.

### Herausforderungen

Die Applikationsvielfalt und die flexible Zuordnung der Endgeräte rücken das Service-orientierte Monitoring ins Zentrum einer komplexen UC-Lösung. Eine auf den Service reduzierte Überwachung wird essentiell, um die Verfügbarkeit und die Qualität zu messen und frühzeitig zu agieren. Die definierte Service-Qualität muss in einer Service-Sicht auf der Basis von Fakten kontrolliert, respektive verbessert werden können.

### Umsetzung

Um eine konsolidierte Service-Sicht in Ceeview zu ermöglichen sind folgende Faktoren von zentraler Bedeutung:

- Definition der Methode, wie Infrastruktur-Komponenten für das Monitoring eingebunden werden
- Standardisierung der Monitoring Daten, um deren Service-Zugehörigkeit bei Konfigurationsänderungen zu automatisieren
- Gruppierung der technischen Komponenten anhand der vorhandenen Organisationsstruktur (End-User), um Ausfälle zu priorisieren



Aufbau des UC Service Voice aus Infrastruktur und End-User Perspektive

### Die Vorteile mit Ceeview

- ✓ Zuverlässige Aussagen zur Service-Verfügbarkeit dank Überwachung von Infrastruktur- und End-User-Aspekten
- ✓ Rollenbasierte Service-Dashboards ermöglichen jederzeit organisationsspezifische Aussagen über Zustand und Entwicklung der Services
- ✓ Innovatives Service-Modelling erlaubt die dynamische Zuordnung von sich verändernden Monitoring Daten
- ✓ Das Rich-API für das flexible Einbinden von unterschiedlichen Quellen bis hin zur dynamischen Anpassung von Überwachungsparametern



Service Board des UC Service Voice

Ceeview bietet Verantwortlichen die Möglichkeit, komplexe Unified Communication Services aus der Infrastruktur- und End-User-Perspektive zu überwachen. Der aktuelle Service Zustand ist jederzeit einsehbar und potentielle Probleme werden frühzeitig erkannt. Dies ermöglicht den optimalen Betrieb geschäftsrelevanter Services.

Kontaktieren Sie uns und erfahren Sie mehr, wie auch Ihre Organisation von der Service-Überwachung mit Ceeview profitieren kann:

Email: [sales@acentix.ch](mailto:sales@acentix.ch)

