

ServiceNav

Made by Mohammed Benchrâa



Coservit en quelques chiffres

2006

40
Collaborateurs

150
Partenaires

+150 000
Equipements
supervisés

+ 1300

CA 3M €

20 R&D
&
Support

5 000
Clients (PME &
grands comptes)

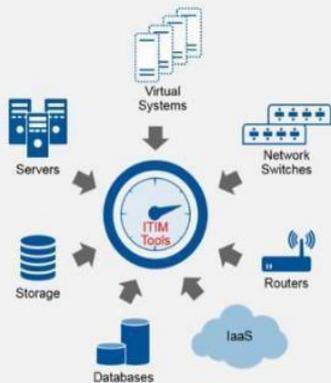
Logiciels et
matériels

Modèles de
contrôle

Nos clients/ Partenaires technologiques



ITIM Tools Aggregate Data From Multiple Sources



ID: 335149

© 2018 Gartner, Inc.

Source: Gartner (July 2018)

Evolving Functionality to Address New Requirements

Monitoring Hybrid IT

- Monitoring of on-premises IT infrastructure has been the core function of ITIM tools. However, the rapid adoption of cloud technologies across industries has necessitated the evolution of ITIM capabilities to support cloud and hybrid IT environments that include — in some cases — IT infrastructure spanning multiple cloud providers. A majority of vendors now provide the capability of managing on-premises, cloud and hybrid environments from a single console.



SaaS-Based ITIM

- The market has experienced a rapid increase in the number of SaaS-based IT infrastructure monitoring solutions. Most vendors provide both on-premises and SaaS-based offerings today, with the laggards having a roadmap to do so.
- An increasing number of vendors are providing a purely SaaS-based offering and no on-premises solution. Gartner also anticipates that a pricing disparity will remain evident for at least two years.



Web Technologies and APIs

- Vendors are increasingly utilizing the flexibility offered by Web technologies, such as HTML5, enabling a consistent experience across any device for users. This also provides an improved user interface, offering a better user experience via flexible and dynamic dashboards. The availability of APIs is being leveraged for a better interface with virtualized environments and other ITOM tools, reducing the effort needed for integration and providing a consistent user experience. APIs are also used to support monitoring of cloud environments, such as AWS and Microsoft Azure.



Analytics

- Increasing volumes of data, the need for capturing granular data and the high velocity of infrastructure changes due to use of microservices and containers is proving to be a challenge for existing ITIM tools. Some new vendors have started to address the needs for a high-volume, high-velocity data-generating IT infrastructure by combining basic analytics functions as part of their offering. The value proposition is in the ability to scale without any adverse impact on tool performance and ease of use for the generic IT operations personnel.



ID: 335149

© 2018 Gartner, Inc.

Source: Gartner (July 2018)

Architecture

- Solution SaaS/Multitenant
- Hybrid Monitoring: MultiCloud & Internal Environment monitor
- Scalable/Basée sur une couche Big Data
- Agentless

Productivité

- Interfacable avec les outils ITSM/Ticketing
- Catalogue large de points de contrôle <https://coservit.com/serviceNav/fr/documentation/serviceNav-catalogue-plugins-mode-box/#top>
- API ouverts

Business Intelligence

- Capacité de synthèse et suivi des SLA-Météo des services
- Reporting d'analyse avancée-Capacity planing, analyse des graphiques
- Vue consolidée des dashboards

Intelligence artificielle

- Prédiction des alertes
- Analyse des tendances

Déploiement industrialisé et en quelques clics

1. Recensement



2. Modèles préétablis

Serveurs DELL HP IBM FUJITSU CISCO	OS Linux Windows IBM	Messagerie Exchange Barracuda	Microsoft Azure Office 365 amazon web services
Stockage DELL HP QNAP IBM EMC ²	Virtualisation vmware	Bases de données Microsoft SQL Server MySQL	
Réseau CISCO JUNIPER NETWORKS WatchGuard NETASQ	Antivirus ESet K W S D	ORACLE	
	Sauvegarde Acronis VEEAM Seagate	Téléphonie A	

IT Weather

Name

Status    

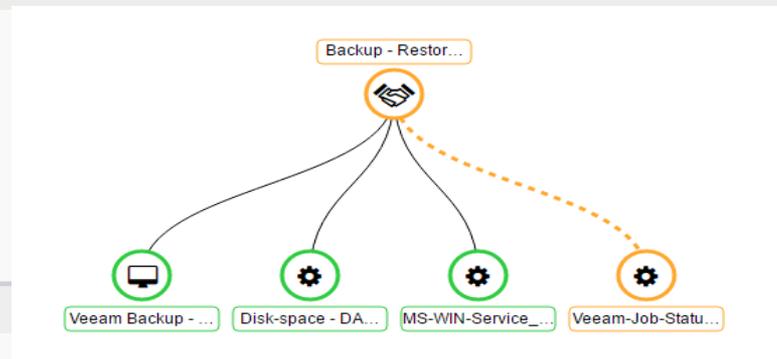
Trend   

Objective

12 user services

 Check from 08/01/2016 to 08/21/2016

Name	Current status	Availability rate	Trend
Backup - Restore		● 95.1 % or 479h 30m /403h 12m	
Corporate Web Site		● 0%	
CRM		● 33.3 % or 35h /103h 57m	
File Sharing		● 100 % or 135h /128h 15m	



Les rapports ServiceNav

3.1. Synthèse « CPU »

Nb d'équipements total	Nb d'équipements en surcharge	Nb d'équipements en sous-utilisation	Taux en surcharge	Taux en sous-utilisation
11	1	8	9,09 %	72,73 %

Top 10 - Surcharge : >= 70% - Normal : > 30% et < 70% - Sous-utilisation : <= 30%

Tri par nombre d'équipements en surcharge

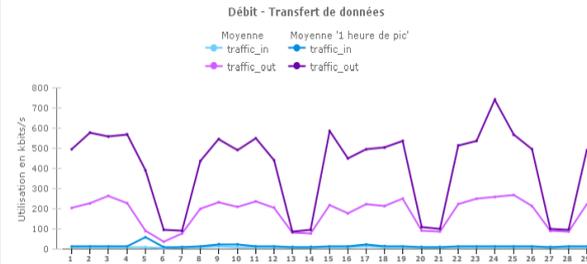
My Company



Capacity planning

Bande passante Routeur - cortgremaster : Network_traffic - vrrpv2g1

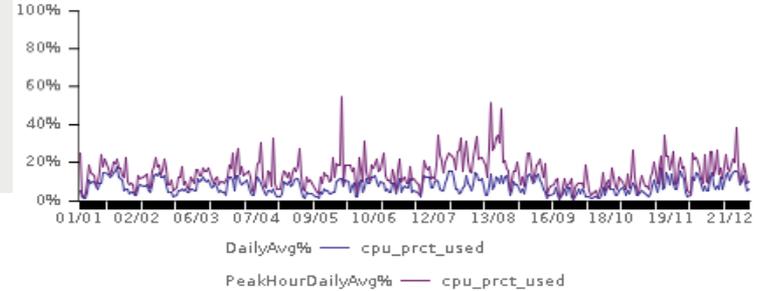
Evolution des moyennes journalières sur le mois



Analyse de la performance

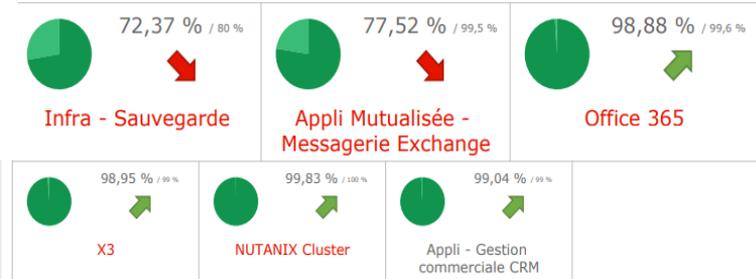
Analyse des incidents sur la période

CRITIQUE	WARNING
4	6
<input checked="" type="checkbox"/> Acquités 0 Incident	<input type="checkbox"/> Tickets créés 4 Incidents
<input checked="" type="checkbox"/> Acquités 0 Incident	<input type="checkbox"/> Tickets créés 0 Incident
<input type="checkbox"/> Prise en compte 15 h 8 m 34 s	<input type="checkbox"/> Prise en compte



Capacité serveur-CPU

Flop 10 des services utilisateurs



Synthèse de la disponibilité



IT Monitoring

12 Hosts

- 3 Not acknowledged
- 0 In maintenance
- 2 Acknowledged
- 3 Open tickets

78 services

- 20 Not acknowledged
- 0 In maintenance
- 2 Acknowledged
- 5 Open tickets

Search: Item type: Status: Host category:

In maintenance: Acknowledged: Open ticket: Tag:

Reset filters

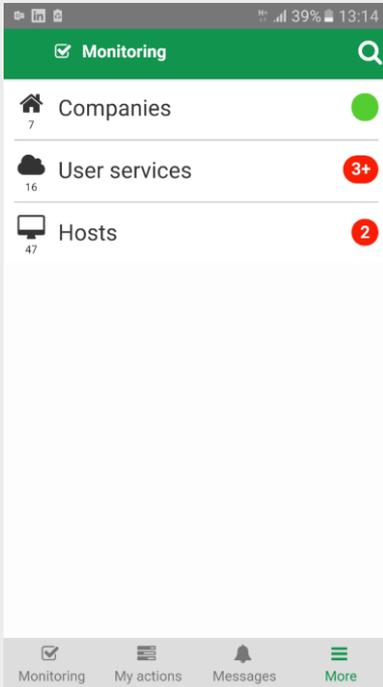
12 Hosts and 78 Services

Host	IP address	Service	Status	Last check	Details
<input type="checkbox"/>	copcgre01.coservit.local	192.168.238.203	●	10/26/2014 05:04:22	CRITICAL - 192.168.238.203: Host unreachable @ 192.168.238.165: its nan, lost 100%

All troubles on-going Acknowledged events hidden

Last update on 12:29:32

★ Companies	Hosts	Database	CPU	Disk	Environmental conditions	Memory	Application	Antivirus	Email	Process
Ma Société	cosvgr12.coservit.local		●	●		●				2
★ Grenoble	copcgre58.coservit.local									
Ma Société	SAN-QNAP		●	1		●				
★ Grenoble	copcgre75.coservit.local		1	8		2	●			1
Ma Société	copcgre75.coservit.local		1	6		2				1
Ma Société	copcgre36.coservit.local		●	1		●				●

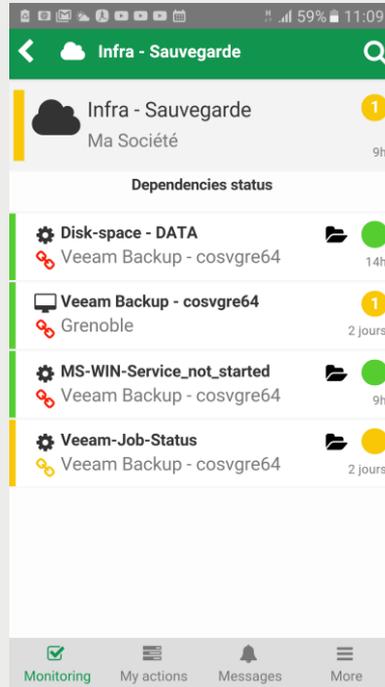


Monitoring

- Companies 7
- User services 16 **3+**
- Hosts 47 **2**

Monitoring My actions Messages More

Health Overview



Infra - Sauvegarde

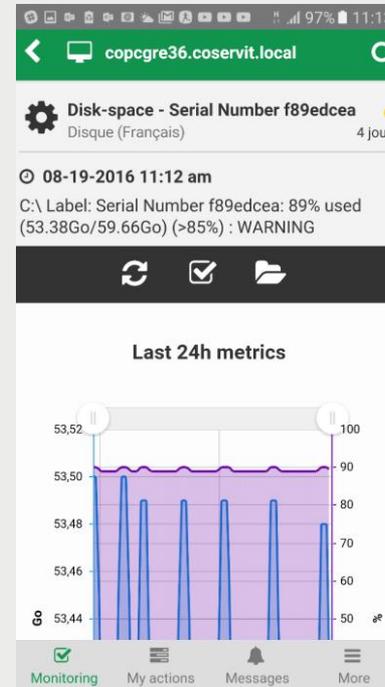
Infra - Sauvegarde
Ma Société 9h **1**

Dependencies status

- Disk-space - DATA Veeam Backup - cosvgr64 14h
- Veeam Backup - cosvgr64 Grenoble 2 jours **1**
- MS-WIN-Service_not_started Veeam Backup - cosvgr64 9h
- Veeam-Job-Status Veeam Backup - cosvgr64 2 jours

Monitoring My actions Messages More

IT Weather



copcgr36.coservit.local

Disk-space - Serial Number f89edcea
Disque (Français) 4 jours

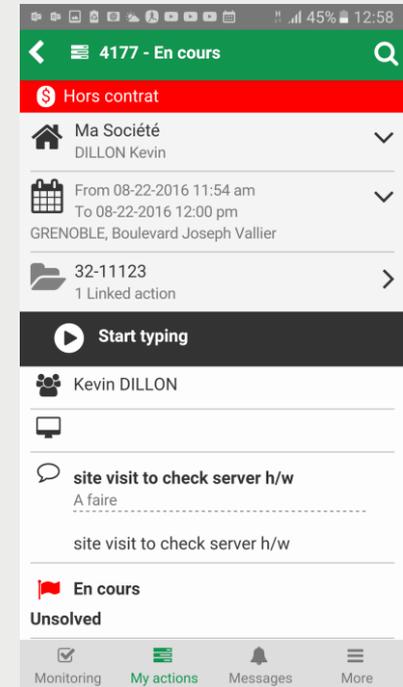
08-19-2016 11:12 am
C:\ Label: Serial Number f89edcea: 89% used (53.38Go/59.66Go) (>85%) : WARNING

Last 24h metrics



Monitoring My actions Messages More

Historical Data



4177 - En cours

Hors contrat

- Ma Société DILLON Kevin
- From 08-22-2016 11:54 am To 08-22-2016 12:00 pm GRENoble, Boulevard Joseph Vallier
- 32-11123 1 Linked action

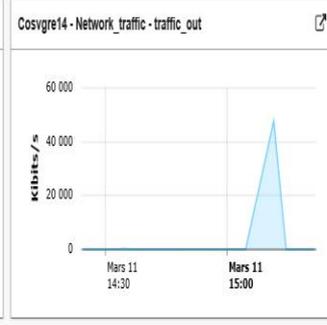
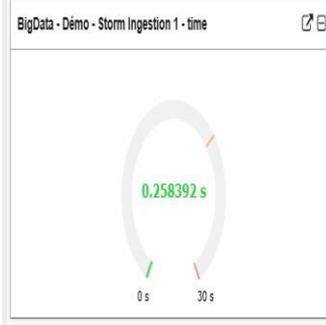
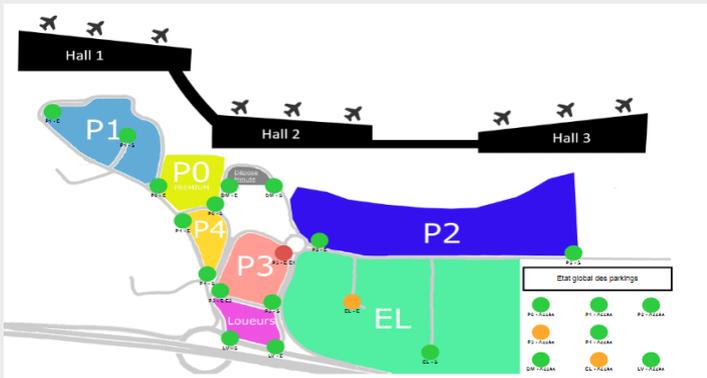
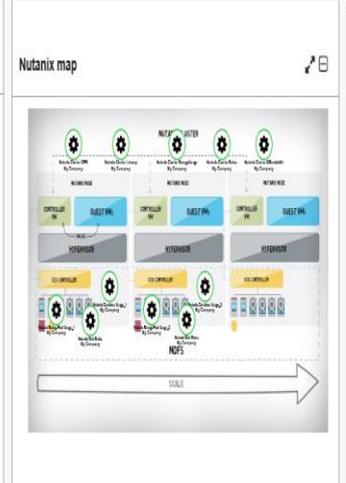
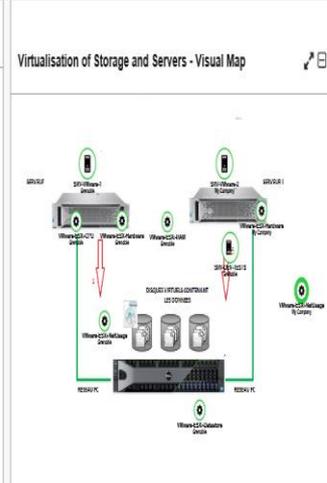
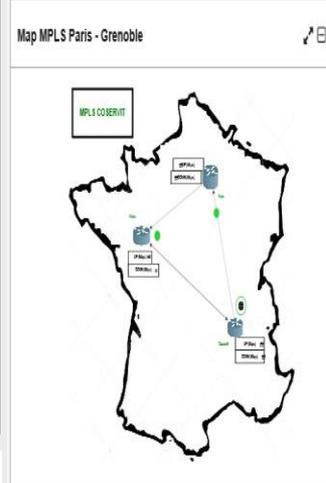
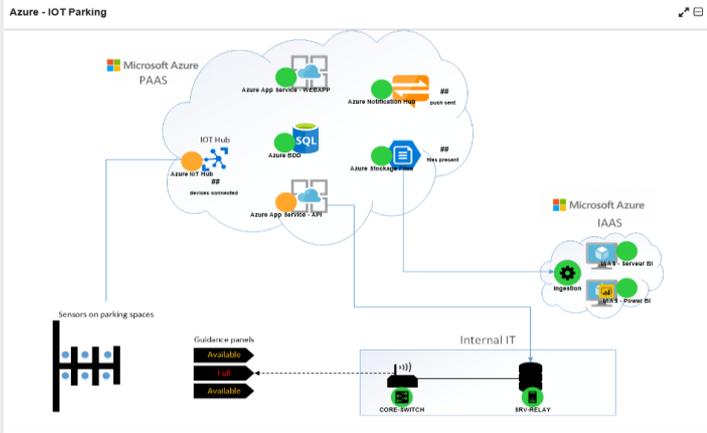
Start typing

- Kevin DILLON
- site visit to check server h/w A faire
- site visit to check server h/w

En cours
Unresolved

Monitoring My actions Messages More

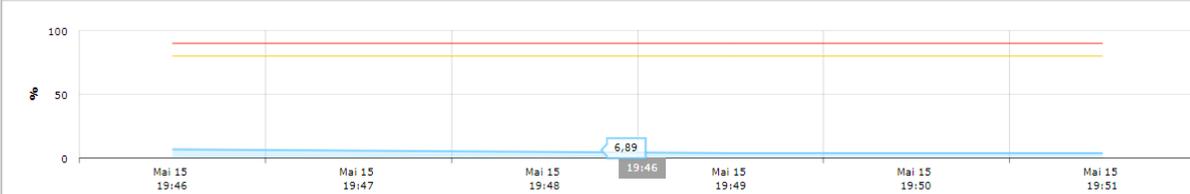
Technician Action



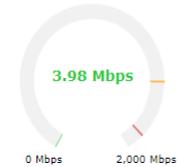
NETFLOW: LAN - Bandwidth per service

Par défaut Favori Dupliquer Editer

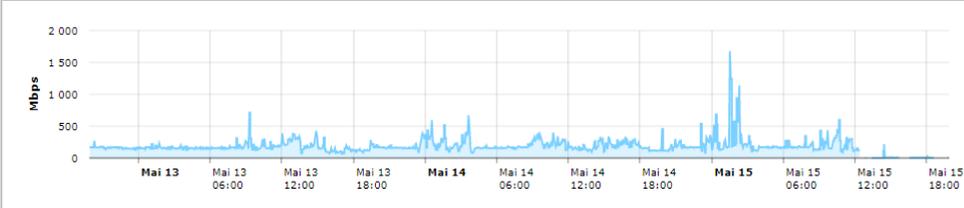
LAN - Hourly Total - Percentage



TOTAL



LAN - Total - 3 Days



RDP

0 %

TOTAL



WEB



TELEPHONY



MAIL



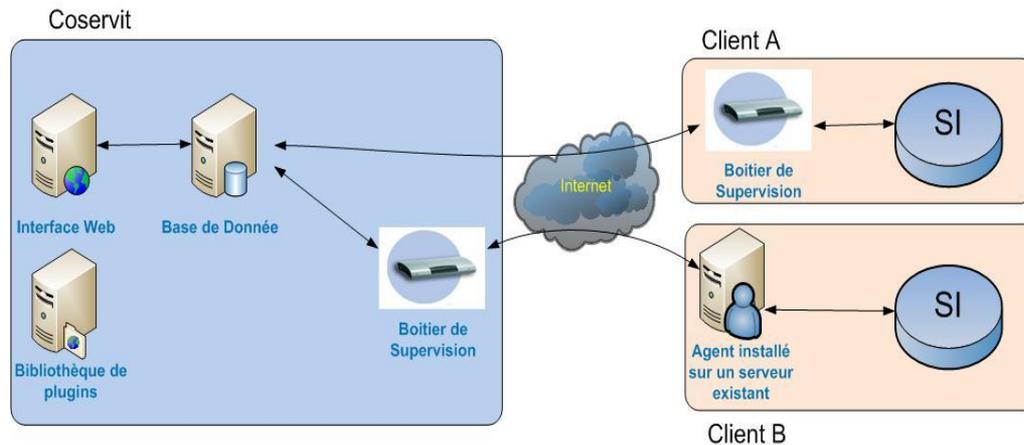
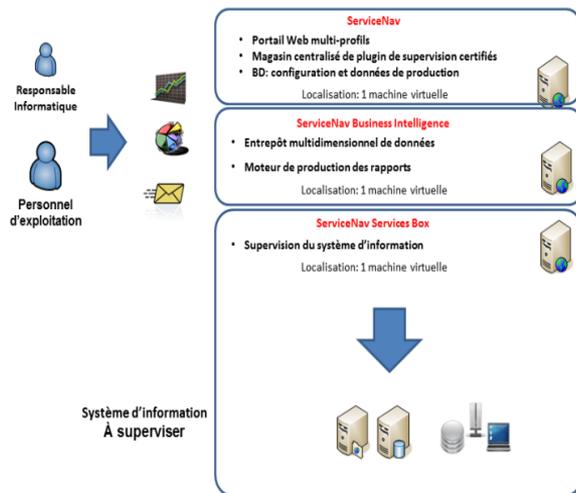
FTP



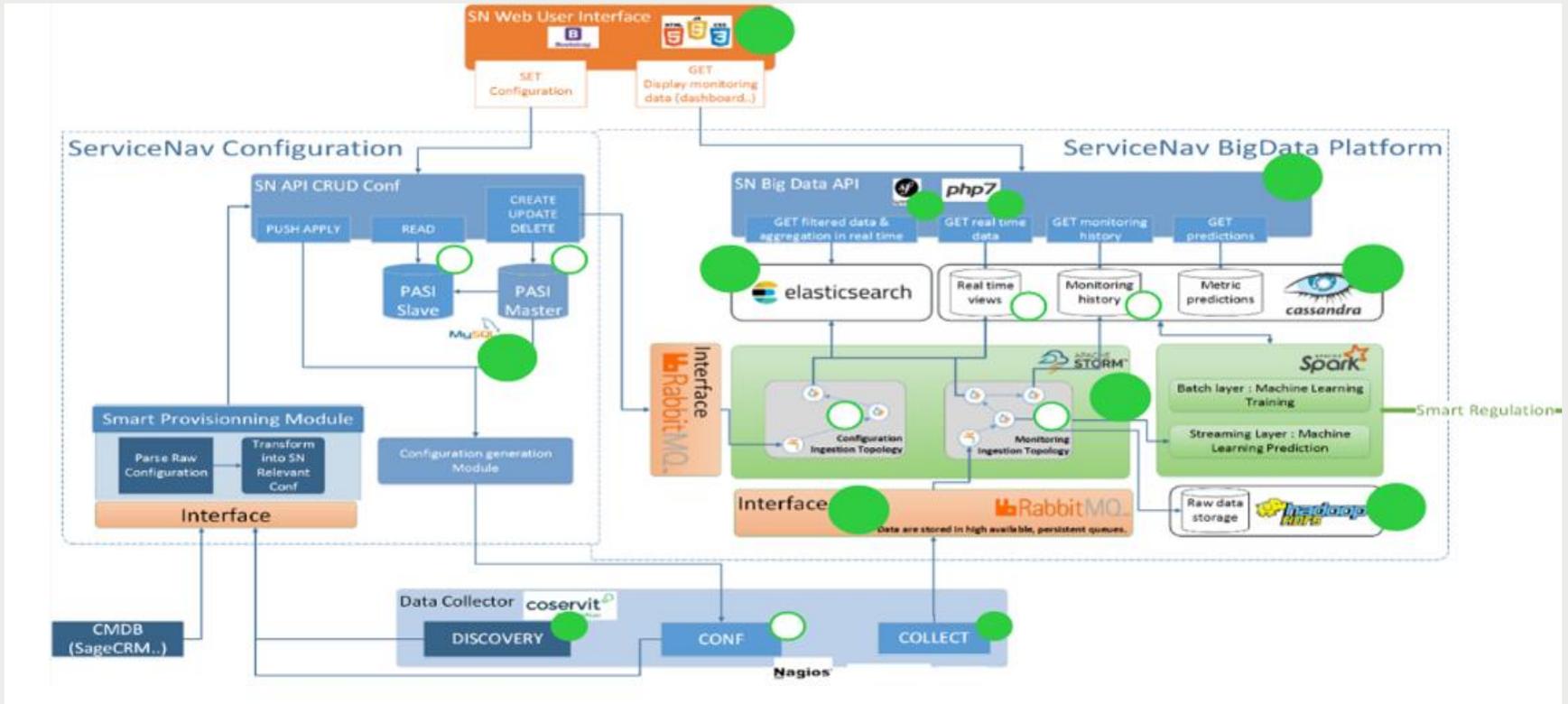
CRM



- Agentless Mode



Architecture Big Data-High level of scalability



- <http://coservit.com/servicenav/fr/cgv/>
- DUREE
 - 1 ou 3 ans renouvelable – dénonciation 3 mois avant la fin de la période contractuelle en cours
- PROPRIETE DES DONNEES ET ACCES AUX DONNEES PAR COSERVIT
 - Le Client reste seul propriétaire des Données.
 - Coservit s’engage à mettre en œuvre les moyens techniques pour assurer la sécurité des données du Client.
- CONTINUITE ET QUALITE DU SERVICE
 - Coservit s’engage à assurer l’accès au Service 7 jours sur 7 et 24H/24, sous les réserves de disponibilité indiquées ci-dessous.
 - Coservit mettra en œuvre les moyens nécessaires pour obtenir une disponibilité du Service 99,75% du temps. Cette disponibilité est mesurée sur un an, du Lundi au Vendredi, de 8 heures à 20 heures hors jours fériés légaux en France. Cela correspond à une indisponibilité maximale de 8 heures sur la période, hors perturbation du réseau ou sinistre informatique chez Coservit ou chez son sous-traitant, ou cas de force majeure.
- PENALITES
 - En cas de dépassement de la durée maximale d’indisponibilité, COSERVIT sera redevable au Client, d’une pénalité calculée sur la base de la redevance annuelle, au prorata du temps d’indisponibilité de l’Application, calculée comme suit : $P = N \times R / 365$, ou $P =$ pénalité $N =$ nombre de jours d’indisponibilité (toute durée inférieure à 24h est considérée comme un jour) $R =$ montant de la redevance annuelle Cette pénalité sera imputée sur la prochaine facturation du Client.
- SUPPORT
 - Assistance téléphonique Coservit s’engage pendant la durée du Contrat à assurer une assistance téléphonique du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00 CET
 - Les demandes d’assistance peuvent être soumises via Internet 24 heures/24 7 jours/7 sur un site web dédié au Support. L’état de toute demande peut également être obtenu en se connectant sur ce site web.
 - Accès à une astreinte 24/24 - 7/7 soumis à un Bon De Commande
- GESTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL
 - Prise en compte au niveau du logiciel

Thanks for your interest

