



**cockpit**  
IT Service Manager

## **Supervision - Rapports & Statistiques**

**Document FAQ**

## Table des matières

Introduction.....	3
I.Objectifs.....	3
Tableaux de bord des métriques.....	4
I.Configuration.....	4
II.Utilisation.....	4
Rapports de disponibilité.....	6
I.Principes.....	6
A.Graphiques.....	6
B.Calcul de la disponibilité.....	6
II.Configuration.....	6
A.Création et édition.....	6
B.Bonnes pratiques.....	7
III.Consultation des rapports.....	8
Météo des services.....	9
I.Principes.....	9
II.Configuration.....	9
A.Création et édition.....	9
B.Bonnes pratiques.....	10
III.Consultation de la météo.....	10

## Introduction

---

### I. Objectifs

- Paramétrer des tableaux de bord regroupant des graphiques de métriques
- Suivre l'activité des systèmes et applications sur la durée
- Paramétrer des rapports calculant le taux de disponibilité des services et applications
- Vérifier si les engagements de niveau de service sont respectés
- Paramétrer et gérer des rapports simplifiés de type « Météo des services »

## Tableaux de bord des métriques

### I. Configuration

Menu : Supervision > Rapports et graphiques > Tableaux de bord

Principe : Les tableaux de bord sont des vues dans lesquelles il est possible d'afficher des graphiques provenant :

- Des métriques des équipements  
Pour être proposées, les métriques doivent être activées et opérationnelles au niveau des équipements
- Des métriques des bases de données  
Pour être proposées, les métriques doivent être activées et opérationnelles au niveau des bases de données
- Des métriques des contrôles de supervision  
Pour être proposées, les métriques doivent être activées et opérationnelles au niveau des contrôles  
– tous les contrôles de supervision ne possèdent pas l'option métrique

Paramétrage :

Principaux paramètres	
Champs	Informations
Organisation	Le tableau de bord est mono-organisation Quand on édite un tableau de bord, pour pouvoir modifier l'organisation il est nécessaire dans un premier temps supprimer tous ses éléments (onglet « Éléments »)
Statut	Actif / Inactif
Éléments	Sélection des graphiques Cliquer sur « Ajouter », sélectionner un « Environnement » (éventuellement un « Équipement ») pour afficher les graphiques disponibles.
Partage	Le tableau de bord peut être partagé avec les départements de l'organisation sélectionnée Les utilisateurs finaux visualisent les tableaux de bord mais ne peuvent pas les modifier

### II. Utilisation

Menu : Supervision > Rapports et graphiques > Tableaux de bord

Fonctionnement :

- Cliquer sur « Afficher le graphique » pour entrer dans le tableau de bord
- Sélectionner la période :
  - Dernières 24 heures (valeur par défaut)
  - 7 derniers jours
  - 30 derniers jours

- Dernière année
  - Quand le message « Aucune donnée pour la vue sélectionnée » apparaît, cela signifie qu'aucun graphique n'a enregistré de données sur la période sélectionnée. L'absence de données peut avoir plusieurs causes :
    - Statut de l'équipement : Pour que les métriques d'un équipement soient collectées, l'équipement doit avoir le statut « Actif ».
    - Statut du contrôle : Le contrôle de supervision doit être actif.
- Note : Les métriques des contrôles sont relevées même pendant les périodes de débrayage des plannings de supervision.
- En cas d'indisponibilité de l'élément (équipement arrêté ou contrôle sur une application indisponible)
  - Les graphiques peuvent être téléchargés sous différents formats afin d'être réutilisés sur d'autres supports
  - Sélectionner des périodes avec la souris dans les graphiques pour zoomer

## Rapports de disponibilité

---

### I. Principes

#### A. Graphiques

Le rapport de disponibilité est composé de 2 graphiques :

- Un graphique de type camembert « Statistiques globales » représentant toute la période sélectionnée. Les temps de disponibilité et d'indisponibilité sont indiqués en pourcentage et en nombre de minutes.
- Un graphique de type bâton « Statistiques par jour » représentant la période sélectionnée par jour. Les temps de disponibilité et d'indisponibilité sont indiqués en nombre de minutes par jour.

Quand un jour n'a pas de données cela peut signifier que :

- Le rapport de disponibilité était en statut « Inactif »
- Le planning de la période d'engagement de service est débrayé sur ce jour

#### B. Calcul de la disponibilité

Cockpit IT Service Manager calcule les périodes d'indisponibilité de la manière suivante :

- La période entre 2 exécutions d'un contrôle en erreur est considérée comme une période d'indisponibilité.  
Exemple : un contrôle exécuté toutes les 5 minutes et en erreur entre xxh05 et xxh10 génère 6 minutes d'indisponibilité.
- Une alerte unique (un contrôle est en erreur puis en succès à l'exécution suivante) génère 1 minute d'indisponibilité.

Cockpit IT Service Manager calcule ensuite le taux de disponibilité (en pourcentage) sur la période sélectionnée et le compare seuil d'engagement du niveau de service.

### II. Configuration

#### A. Création et édition

Menu : Supervision > Rapports et graphiques > Rapports de disponibilité

Principe : Un rapport de disponibilité présente le taux de disponibilité d'un élément en fonction des alertes générées par des contrôles de supervision préalablement sélectionnés :

- En l'absence d'alerte, l'élément est disponible
- En cas d'alerte sur un seul des contrôles sélectionnés, l'élément est indisponible

Paramètres :

Principaux champs	
Champs	Informations
Organisation	Le rapport de disponibilité est mono-organisation
Statut	Actif / Inactif Un rapport de disponibilité inactif ne prend pas en compte les alertes générées, les statistiques par jour seront vides.
Engagement de niveau de service	Indiquer un seuil de niveau de service minimum au format « xx,xx », la valeur est un pourcentage Exemple : 90,00 % de taux de disponibilité  Le niveau de service correspond au temps de disponibilité par rapport au temps total de la période sélectionnée.
Période d'engagement de service	Indiquer dans le planning hebdomadaire quand les alertes de supervision doivent être prises en compte dans le calcul de disponibilité : Période rouge : les alertes de supervisions générées ne sont pas prises en compte pour le calcul de disponibilité Période verte : les alertes de supervisions générées sont prises en compte pour le calcul de disponibilité La granularité est de 15 minutes.  Ce planning n'a aucun lien avec les plannings des contrôles de supervision.
Contrôles	Sélectionner les contrôles dont les alertes serviront de base pour le calcul de disponibilité.  Un contrôle ne peut être sélectionné qu'une seule fois par rapport.
Partages	Le rapport de disponibilité peut être partagé : Avec des équipes, les opérateurs visualisent le rapport de disponibilité mais ne peuvent pas le modifier. Avec des départements de l'organisation sélectionnée, les utilisateurs finaux visualisent le rapport de disponibilité mais ne peuvent pas le modifier.

Le rapport de disponibilité se base sur les alertes générées par les contrôles de supervision sélectionnés, ceux-ci doivent donc s'exécuter :

- Un contrôle inactif sera toujours considéré comme disponible
- Un contrôle actif dont un des parents est inactif ne s'exécute pas, il sera toujours considéré comme disponible
- Les alertes d'un contrôle « En test » et les alertes de paramétrage ne sont pas prises en compte dans le calcul de disponibilité
- Vérifier la cohérence des plannings : si le planning d'engagement de service englobe de larges périodes durant lesquelles les plannings des contrôles de supervision sont débrayés, le taux de disponibilité risque d'être artificiellement augmenté.

## B. Bonnes pratiques

Sélectionner les contrôles caractérisant la disponibilité des éléments pour lesquels vous souhaitez évaluer le niveau de service délivré.

Exemple avec une application « X » possédant un accès Web pour les utilisateurs, une base de données et un processus :

- Sélectionner le contrôle du processus de l'application et ses contrôles parent :  
« Equip. - Ping » / « Unix - Test de connexion » / « Unix - Activité processus »

Note : La bonne exécution des contrôles des processus dépendant du statut des contrôles parents, ces derniers deviennent critiques de fait et sont à inclure dans le rapport de météo des services.

- Sélectionner le contrôle de l'URL de l'application :  
« Web - Requête HTTP »
- Sélectionner le contrôle de connexion à la base de données  
« BD - Test de connexion »

Concernant les contrôles de supervision sélectionner des plannings d'exécution avec une fréquence plutôt élevée (Toutes les 5, 10 ou 15 minutes) pour gagner en précision.

### III. Consultation des rapports

Menu : Supervision > Rapports et graphiques > Rapports de disponibilité

Principe : Contrôler le taux de disponibilité et si l'engagement de niveau de service est respecté sur une période donnée.

Fonctionnement :

- Cliquer sur « Afficher le graphique » pour visualiser le rapport
- Par défaut le rapport se base sur les 15 derniers jours
- Sélectionner une période dans les champs dates et heures puis cliquer sur « Sélectionner » pour mettre à jour les graphiques avec les nouvelles données
- Un tableau rappelle les données principales (organisation, nombre de contrôles, l'engagement du niveau de service, etc.)
- Le champ « Niveau de service constaté » indique :
  - Si l'engagement de niveau de service a été respecté sur la période sélectionnée
  - Le niveau de service délivré en pourcentage
- Les 2 graphiques peuvent être téléchargés sous différents formats pour être réutilisés sur d'autres supports
- Cliquer sur le graphique en camembert pour faire ressortir la période d'indisponibilité
- Sélectionner des périodes avec la souris dans le graphique en bâtons pour zoomer



## Météo des services

### I. Principes

La météo des services est destinée aux utilisateurs finaux uniquement.

Le statut d'un rapport de météo des services est déterminé par les derniers statuts des contrôles de supervision qui lui sont associés :

- Tous les contrôles sont en succès, le service est opérationnel, l'utilisateur final voit un soleil
- Au moins un contrôle associé à l'impact « Perturbé » est en erreur, le service est dégradé, l'utilisateur final voit un nuage
- Au moins un contrôle associé à l'impact « Indisponible » est en erreur, le service est indisponible, l'utilisateur final voit un orage

### II. Configuration

#### A. Création et édition

Menu : Supervision > Rapports et graphiques > Météo des services

Principe : Le statut d'un service est attribué en fonction du statut des contrôles de supervision associés à ce service.

Paramétrage :

Paramètres	
Champ	Information
Organisation	Un rapport de météo des services est mono-organisation
Statut	Statut (Actif / Inactif)
Description	Nom du rapport, visible par les utilisateurs finaux
Contrôles	<p>Sélectionner des contrôles : Cliquez sur « Ajouter », sélectionnez un « Environnement » et éventuellement un « Équipement » pour afficher les contrôles disponibles.</p> <p>Associer un impact à chaque contrôle : Perturbé : Le service est dégradé mais disponible (l'utilisateur final voit un nuage) Indisponible : Le service est indisponible (l'utilisateur final voit un orage)</p>
Partager par départements	Les utilisateurs finaux des départements sélectionnés visualisent les rapports de météo des services mais ne peuvent les modifier

**Important** : La météo des services se basant sur le statut des contrôles, ceux-ci doivent être exécutés :

- Si le contrôle est inactif, c'est son dernier statut qui sera pris en compte
- Un contrôle actif dont un des parents est inactif ne s'exécute pas, son dernier statut sera pris en compte

## B. Bonnes pratiques

Sélectionner les contrôles caractérisant l'état de disponibilité d'un service.

Exemple avec une application de type messagerie :

- Sélectionner les contrôles des services nécessaires au fonctionnement de la messagerie, ainsi que les contrôles parents :
  - « Equip. - Ping » (impact « Indisponible »)
  - « Windows - Test de connexion » (impact « Perturbé »)
  - « Windows - Activité service » (impact « Indisponible »)

Note : La bonne exécution des contrôles des services dépendant du statut des contrôles parents, ces derniers deviennent critiques de fait et sont à inclure dans le rapport de météo des services.

- Sélectionner le contrôle de connexion SMTP :
  - « Web - Connexion SMTP » (impact « Indisponible »)
- Sélectionner le contrôle de l'URL de la messagerie (dans le cas d'un Webmail) :
  - « Web - Requête HTTP » ou « Web - Scénario » (impact « indisponible »)

## III. Consultation de la météo

Principe : La météo des services est destinée aux utilisateurs finaux, pour visualiser le résultat du paramétrage, se connecter au portail en tant qu'utilisateur final.

Menu : Supervision > Météo

Fonctionnement :

- Les boîtes correspondent aux différents rapports de météo des services
- Les rapports en état « Indisponible » et « Perturbé » apparaissent en haut de la page

Fin du document