



# La supervision décisionnelle par Adeo Informatique

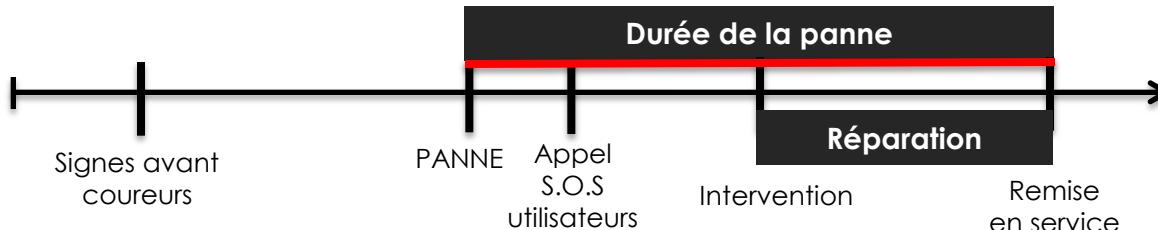
Pragmatisme Résultat Qualité Efficacité Pragmatisme Qualité  
Logiciel Pertinence Pragmatisme Qualité Pragmatisme Logiciel Présentation Pertinence Pragmatisme  
Qualité Présentation Logiciel Efficacité Résultat Service Résultat Efficacité

**adeo**  
INFORMATIQUE

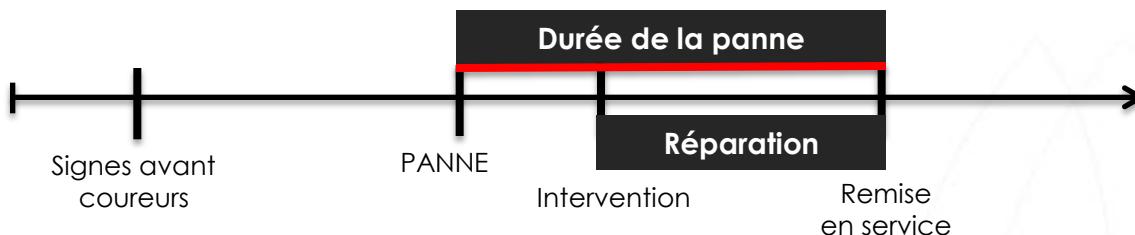
# Objectifs

# Supervision : surveiller, prévoir et éviter

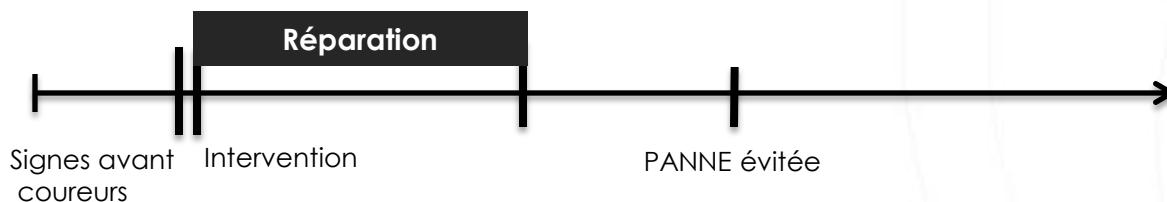
- **Si j'attends la panne**



- **Si je supervise manuellement (périodiquement)**



- **Si je supervise automatiquement (Viadéis™ Services)**



- Limiter ET éviter les risques
- Actions préventives antérieures
- Performance

# Supervision, ce qu'il faut retenir

- Visualiser et surveiller
  - ➡ Détection en temps réel
  - ➡ Confiance
- Améliorer le service informatique rendu
  - ➡ Réduction du temps de maintenance
  - ➡ Disponibilité du SI augmentée
- Communiquer et faire évoluer
  - ➡ Conduire les plans d'amélioration
  - ➡ Argumenter les évolutions

# Concepts

# Concepts

- Concepts
  - Modèle de service unitaire
  - Modèle d'équipement
  - Service utilisateur
  - Catégorie d'équipement
- Superviser un équipement
- Service utilisateur

# Concepts

- **Modèle de service unitaire**

Un service unitaire permet de superviser un point précis.

- **Exemple:**

- **Modèle de service unitaire : CPU**

- Ce service permet via une requête SNMP de récupérer l'information sur le pourcentage d'utilisation CPU

- **Modèle de service unitaire : RAM**

- Ce service permet via une requête SNMP de récupérer l'information sur le pourcentage d'utilisation de la RAM

# Concepts

- **Modèle d'équipement**

Regroupement logique de modèles de services unitaires pour répondre au besoin de supervision d'un type d'équipement (exemple : serveur Windows).

- **Exemple:**

- Modèle d'équipement: serveur Windows

- Modèle de service unitaire : CPU
    - Modèle de service unitaire : Disque C
    - Modèle de service unitaire : RAM
    - Modèle de service unitaire : ...

Un choix de services a été fait en fonction des équipements afin de faciliter la mise en place de la supervision pour les équipements.

# Concepts

- **Service Utilisateur:**

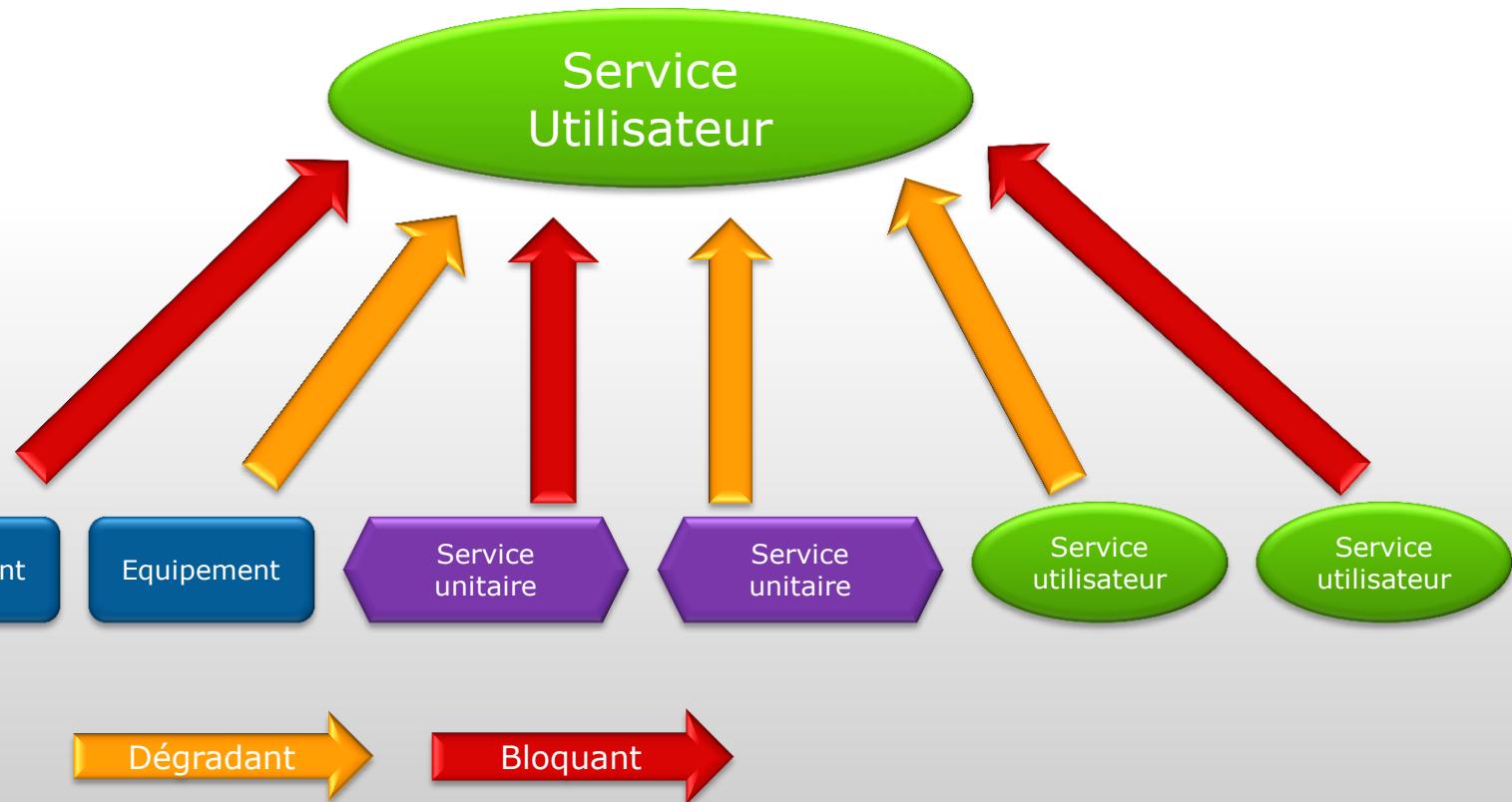
- Ensemble d'équipements et de services unitaires.
  - But: supervision de niveau supérieur pour assurer que les services informatiques **métier**: messagerie, accès Internet, impression,..., sont en état de fonctionnement.
  - Si l'un de ces équipements ou services unitaires ne fonctionne pas le service utilisateur est soit bloqué soit dégradé.
  - Exemple: le service utilisateur « Internet », doit être composé des éléments nécessaires à l'accès Internet: modem, router, firewall, proxy,...

# Concepts

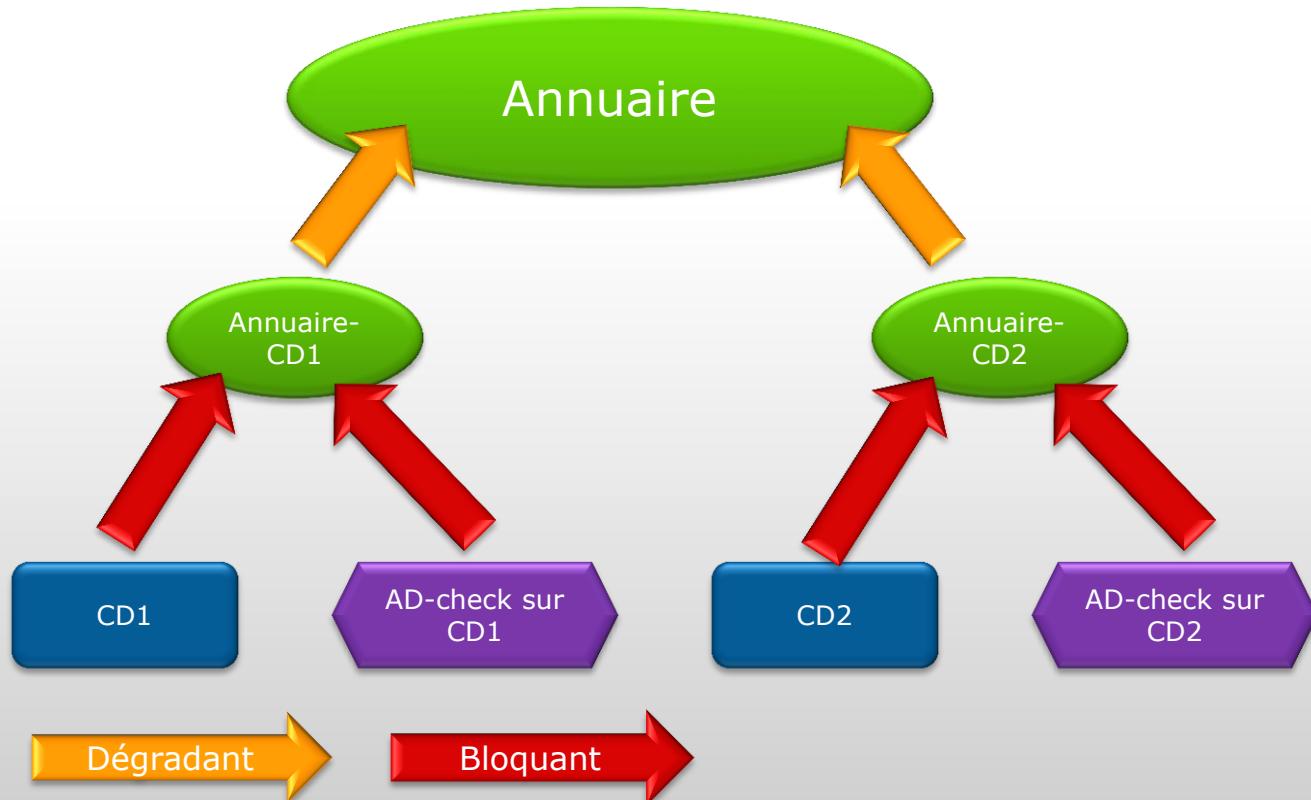
- Catégorie d'équipement:

- But: associer les équipements en fonction de leur type (serveur Windows, Imprimante, Router, ...) à la catégorie qui leur correspond afin de proposer les modèles d'équipements ou de services compatibles.
- Lors d'un inventaire la catégorie de l'équipement est détectée et propose les modèles d'équipements compatibles disponibles.
- Exemple: Ajout d'un serveur Windows depuis l'inventaire:
  - Associe automatiquement le modèle d'équipement: « modele-serveur-windows »
  - Propose les autres modèles disponibles: DHCP, Messagerie, DNS, ...

# Concepts



# Exemple: annuaire sécurisé



# Accueil, récapitulatif

# Accueil, solution multi-sites



**Liste des différents sites**

Sociétés	Services utilisateurs	Equipements	Services unitaires	Tendance
■ (1)	■ (1)	■ (1)	■ (7)	↑
■ (1)	■ (17)	■ (17)	■ (43)	-
■ (1)	■ (1)	■ (1)	■ (21)	↓
■ (1)	■ (2)	■ (2)	■ (2)	-
■ (1)	■ (42)	■ (42)	■ (1)	-
■ (1)	■ (1)	■ (1)	■ (1)	-
■ (1)	■ (1)	■ (1)	■ (7)	-
■ (1)	■ (1)	■ (1)	■ (5)	-
■ (1)	■ (1)	■ (1)	■ (8)	-
■ (1)	■ (1)	■ (1)	■ (2)	-
■ (5)	■ (7)	■ (7)	■ (54)	-
■ (1)	■ (86)	■ (86)	■ (164)	-
■ (1)	■ (1)	■ (1)	■ (1)	-
■ (1)	■ (1)	■ (1)	■ (1)	-
■ (1)	■ (1)	■ (1)	■ (1)	-

# Météo des services

# Météo des services utilisateurs

**Fonctions recherche**

**Services utilisateurs**

**Disponibilités et tendances associées**

# Détails d'un service utilisateur

The screenshot shows the adeo INFORMATIQUE monitoring software interface. A magnifying glass is positioned over the 'Application:CRM' service in the list of services. The interface includes a sidebar with navigation links like 'Sociétés supervisées', 'Menu', 'Météo des services', 'Exploitation technique', 'Inventaire', 'Reporting', and 'Journaux d'événements'. The main area displays service status dashboards and detailed reports for different components like network, memory, and CPU.

**Service utilisateur: Application:CRM**

Période: Le mois en cours OU Date de début: Date de fin: Valider

Période d'analyse: du 01/08/2010 au 05/08/2010

Services utilisateur				Historique sur la Période			
Nom	Etat courant	Criticité	Ok	Alerte	Critique	Inconnu	
Accès Internet	Ok	Dégradant	87.2 % (104h 39m)	0 %	12.8 % (15h 20m)	0 %	

Equipements			Historique sur la Période			
Nom	Etat courant	Criticité	Up	Eteint	Injoignable	Indéterminé
COSVGRE43	Up	Bloquant	89.4 % (107h 10m)	10.6 % (12h 41m)	0 %	0 %

Services unitaires				Historique sur la Période			
Nom	Equipement	Etat courant	Criticité	Ok	Alerte	Critique	Inconnu
MS-WIN-Disk-space	COSVGRE43	Ok	Bloquant	99.6 % (119h 32m)	0 %	0 %	0 %
MS-WIN-RAM	COSVGRE43	Ok	Dégradant	83.6 % (100h 18m)	15.8 % (18h 54m)	0 %	0.7 % (47m)
CPU	COSVGRE43	Ok	Dégradant	93.1 % (111h 39m)	0 %	0 %	6.9 % (8h 20m)
MS-WIN-SWAP	COSVGRE43	Ok	Dégradant	99.2 % (119h 5m)	0 %	0 %	0.8 % (55m)
MS-WIN-Network_traffic	COSVGRE43	Ok	Dégradant	77.7 % (93h 12m)	0.1 % (5m)	5.7 % (6h 51m)	16.5 % (19h 51m)
Base de données	COSVGRE43	Ok	Bloquant	100 % (120h)	0 %	0 %	0 %
Acces CRM	COSVGRE43	Ok	Bloquant	87.6 % (105h 8m)	0 %	12.4 % (14h 51m)	0 %
CRM - eWareEmailManager.exe	COSVGRE43	Ok	Bloquant	89.6 % (107h 33m)	0 %	0 %	10.4 % (12h 26m)
CRM - CRMEscalationService.exe	COSVGRE43	Ok	Bloquant	90.2 % (108h 16m)	0 %	0 %	9.8 % (11h 43m)
CRM - CRMIndexerService.exe	COSVGRE43	Ok	Bloquant	90.5 % (108h 39m)	0 %	0 %	9.5 % (11h 20m)

**Un service utilisateur**  
=  
**(équipements)**  
+  
**(points de contrôles techniques)**  
+  
**(services utilisateur)**

# Exploitation technique

# Supervision : équipements + services



INFORMATIQUE

Accueil

Système d'information

Ma Société • Romain MATEO • Déconnexion

Sociétés supervisées

- Compte et subordonnés
- Ma Société
- Mon Client

Menu

- Météo des services
- Exploitation technique
- Inventaire
- Reporting
- Journaux d'événements

Recherche - Filtrer les informations

Nom/adresse:

Etat:

Catégories:  **Équipement**  **Service**

Rechercher

Résumé des statuts

8 Équipements				59 Services unitaires			
8	0	0	0	51	4	3	1
Problèmes	Acquittés	Problèmes	Acquittés	8	0		

Dernière mise à jour: 06/08/2010 08:03:41

Actions: Actions...						
Equipements			Services		Informations	
Action	Nom	Adresse IP	Nom	Etat	Dernière Analyse	Informations sur l'état
<input type="checkbox"/>	Aficio MP C2050	192.168.238.166			06/08/2010 07:57:22	OK - 192.168.238.166: rta 0.958ms, lost 0%
<input type="checkbox"/>			IMP-NB_printouts		06/08/2010 07:47:32	4592 Impressions au total
<input type="checkbox"/>	COPRGRE01	192.168.238.203			06/08/2010 08:01:56	OK - 192.168.238.203: rta 8.315ms, lost 0%
<input type="checkbox"/>			HP-IMP-NB-printouts		06/08/2010 07:47:34	14687 impression en couleur
<input type="checkbox"/>			IMP-NB_printouts		06/08/2010 07:47:34	42598 Impressions au total
<input type="checkbox"/>			MS-EXCHANGE-MailboxStatus		06/08/2010 07:47:35	ALERTE : 37 Mailbox
<input type="checkbox"/>	COSVGRE01	192.168.238.201			06/08/2010 07:59:42	OK - 192.168.238.201: rta 1.412ms, lost 0%
<input type="checkbox"/>			CPU		06/08/2010 08:01:53	2 CPU, average load 15.5 < 85 : OK
<input type="checkbox"/>			DNS-externe		06/08/2010 08:01:53	DNS OK: 0.096 seconds response time. www.google.fr returns 66.249.92.104
<input type="checkbox"/>			MS-WIN-EventLog		05/08/2010 14:51:20	(Service Check Timed Out)
						Fan Cpu ok Fan Cpu ok Fan Cpu ok Fan IoBoard ok Fan Cpu ok Fan Power supply ok Fan IoBoard ok
<input type="checkbox"/>			HP-Proliant-Fan		06/08/2010 07:47:37	

# Détails d'un équipement : imprimante

The screenshot displays the adeo INFORMATIQUE software interface, specifically the equipment management module. The left sidebar includes a logo, navigation links for 'Sociétés supervisées', 'Menu', 'Météo des services', 'Exploitation technique', 'Inventaire', 'Reporting', and 'Journaux d'événements'. The main area shows a list of equipment and services, with a magnifying glass icon highlighting the row for 'COPRGRE01'. The interface includes a search bar, a status summary, and detailed reports for contracts, consumption, cartridges, and drums.

**Informations contrat**

Constructeur:	Hewlett-Packard		
Modèle:	HP Color LaserJet 2840		
Date de début	13/11/2006	Date de fin	13/11/2011
Nombre de page total	20000 pages	Taux de couverture noir	5 %
Nombre de page couleur	2000 pages	Taux de couverture couleur	5 %

**Etat sur le contrat**

Taux de couverture noir	19% / 5%	Taux de couverture couleur	48.91% / 5%
Consommation pages noire	221 pages / 14929 pages	Prévision	296 pages / 20000 pages
Consommation pages couleur	65 pages / 1493 pages	Prévision	22 pages / 2000 pages

**Consommation pages**

Depuis le début du contrat	Sur la Période	
Pages noires	221 pages	1 pages
Pages couleurs	65 pages	0 pages

**Cartouches/Toners**

Cartouche/Toner	Etat	Prévision	Taux de couverture (début contrat)	Taux de couverture (sur la Période)
Cartouche Cyan	<div style="width: 50%;"> </div>	05-03-2012	15.38 %	%
Cartouche magenta	<div style="width: 50%;"> </div>	05-03-2012	15.38 %	%
Cartouche jaune	<div style="width: 17%;"> </div>	14-10-2010	18.15 %	%
Cartouche Noire	<div style="width: 47%;"> </div>	13-05-2012	19 %	%

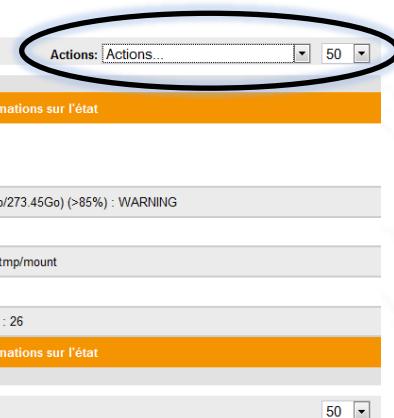
**Tambours**

Tambour	Etat	Prévision	Nombre de page avec ce tambour
Tambour noir	<div style="width: 13%;"> </div>	09-02-2011	pages
Tambour noir	<div style="width: 13%;"> </div>	Pas assez de Données	pages

# Utilisation du filtre

# Priorisation des interventions

## **Actions proactives**



# Configuration accélérée par inventaire dynamique

# Inventaire : découverte du réseau

**adeo**  
INFORMATIQUE

Accueil      Système d'information

Ma Société • Romain MATEO • Déconnexion

**Sociétés supervisées**

Compte et subordonnés

Ma Société  
Mon Client

**Menu**

Météo des services  
Exploitation technique  
Inventaire  
Reporting  
Journaux d'événements

**Lancer un inventaire**

Communauté (Snmp) :  Boîtier :  Plage d'adresse IP: (ex: De 192.168.1.0 A 192.168.1.255)  
De  A   
Champ obligatoire Valider

**Actions:** Choix...       Équipements sélectionnés: 0

**Serveurs Windows:**

Action	Nom	Adresse IP	Description	Constructeur	Modèle	Type du système	Modèle de supervision
<input type="checkbox"/>	COPCGRE14	192.168.238.63	Hardware: x86 Family 6 Model 15 Stepping 11 AT/AT COMPATIBLE - Software: Windows 2000 Version 5.1 (Build 2600 Multiprocessor Free)	Hewlett-Packard	HP Compaq 8510w	X86-based PC	modele-serveur-windows
<input type="checkbox"/>	COPCGRE20	192.168.238.79	Hardware: x86 Family 6 Model 15 Stepping 13 AT/AT COMPATIBLE - Software: Windows Version 6.0 (Build 6001 Multiprocessor Free)				modele-serveur-windows
<input type="checkbox"/>	COSVGR01	192.168.238.201	Hardware: x86 Family 15 Model 4 Stepping 10 AT/AT COMPATIBLE - Software: Windows Version 5.2 (Build 3790 Multiprocessor Free)	HP	ProLiant DL380 G4	X86-based PC	modele-serveur-windows
<input type="checkbox"/>	COSVGR043	192.168.238.200	Hardware: Intel64 Family 6 Model 23 Stepping 10 AT/AT COMPATIBLE - Software: Windows Version 6.0 (Build 6001 Multiprocessor Free)				modele-serveur-windows

**Catégorisation des équipements**

# Rapports d'analyse

# Mes rapports personnalisés

**Création de rapports illimités en 4 étapes**

Accueil      Système d'information

Ma Société • Romain MATEO • Déconnexion

**Sociétés supervisées**

Compte et subordonnés

Ma Société

Mon Client

**Menu**

Météo des services

Exploitation technique

Inventaire

Reporting

Journaux d'événements

**Créer un nouveau rapport**

Action	Nom	Type	Format	Période	Date de création
	Impression	Impression	Pdf	Personnalisée	06/08/2010
	Reporting_direction	Classique	Pdf	Mensuelle	06/08/2010
	Reporting_technique	Classique	Xls	Mensuelle	06/08/2010
	Trimestriel_melange	Classique	Pdf	Trimestrielle	06/08/2010

**Le type, le format et la période sont adaptables**

# Choix des éléments

**adeo INFORMATIQUE**

Accueil      Système d'information

Ma Société • Romain MATEO • Déconnexion

**Sociétés supervisées**

<< Etape Précédente | Etape suivante >>

Etape 1: Informations Générales      Etape 2: Choix des éléments      Etape 3: Pré-Génération      Etape 4: Génération

**Sauvegarder**

**Services utilisateurs**

! Au moins une sélection

	Nom	Description	société d'appartenance
<input checked="" type="checkbox"/>	Accès Internet		Ma Société
<input checked="" type="checkbox"/>	Application:CRM		Ma Société
<input checked="" type="checkbox"/>	Impression		Ma Société
<input checked="" type="checkbox"/>	Messagerie	Outlook 2003	Ma Société
<input checked="" type="checkbox"/>	Partage de fichiers		Ma Société
<input checked="" type="checkbox"/>	Sauvegarde		Ma Société

**Equipements de type imprimante**

	Nom	Description	société d'appartenance
<input type="checkbox"/>	Aficio MP C2050	192.168.238.166	Ma Société
<input type="checkbox"/>	COPRGRE01	192.168.238.203	Ma Société

**Equipements de type switch**

	Nom	Description	société d'appartenance
<input checked="" type="checkbox"/>	ProCurve Switch 2626	192.168.238.176	Ma Société
<input checked="" type="checkbox"/>	switch_central	192.168.238.202	Ma Société

**Les autres équipements**

	Nom	Description	société d'appartenance
<input type="checkbox"/>	COSVGRE01	192.168.238.201	Ma Société
<input type="checkbox"/>	COSVGRE10	192.168.238.235	Ma Société

# Contenu du rapport

Etape 1: Informations Générales   Etape 2: Choix des éléments   Etape 3: Pré-Génération   Etape 4: Génération

Rapport pour la Période du 01/07/2010 au 01/08/2010

**Synthèse**

Les services utilisateurs

- Accès Internet
- Impression
- Partage de fichiers
- Sauvegarde

Les équipements

- Aficio MP C2050
- ProCurve Switch 2620
- switch\_central

**Accès Internet**

**Commentaires :**

Je peux adapter mes commentaires en fonction du type de destinataire et ceci, pour chaque élément que j'ai choisi.

**Status, taux de disponibilité:**

Nom : Accès Internet  
Description :  
disponibilité : 81.8 % (cible: 99.9 %)  
Tendance : 

Nombre d'indisponibilités : 0  
Durée moyenne des indisponibilités :

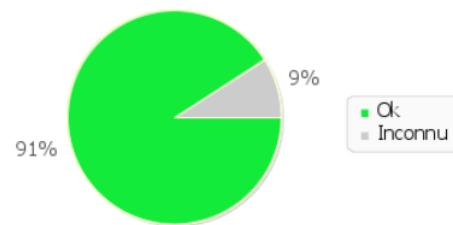
**Champ de commentaires personnalisés**

## Sommaire des éléments

Nom : Accès Internet  
Description :  
disponibilité : 81.8 % (cible: 99.9 %)  
Tendance : 

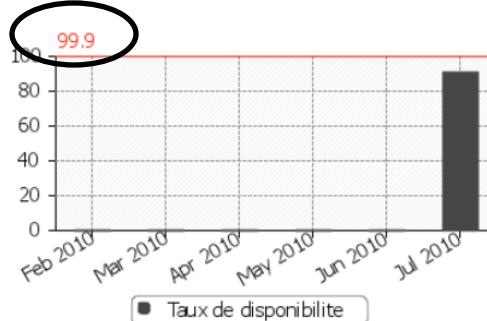
Nombre d'indisponibilités : 0  
Durée moyenne des indisponibilités :

## Objectif



### Evolution, Tendance:

Période	Nb alertes	Durée moyenne
Feb 2010	0 alertes	
Mar 2010	0 alertes	
Apr 2010	0 alertes	
May 2010	0 alertes	
Jun 2010	0 alertes	
Jul 2010	0 alertes	



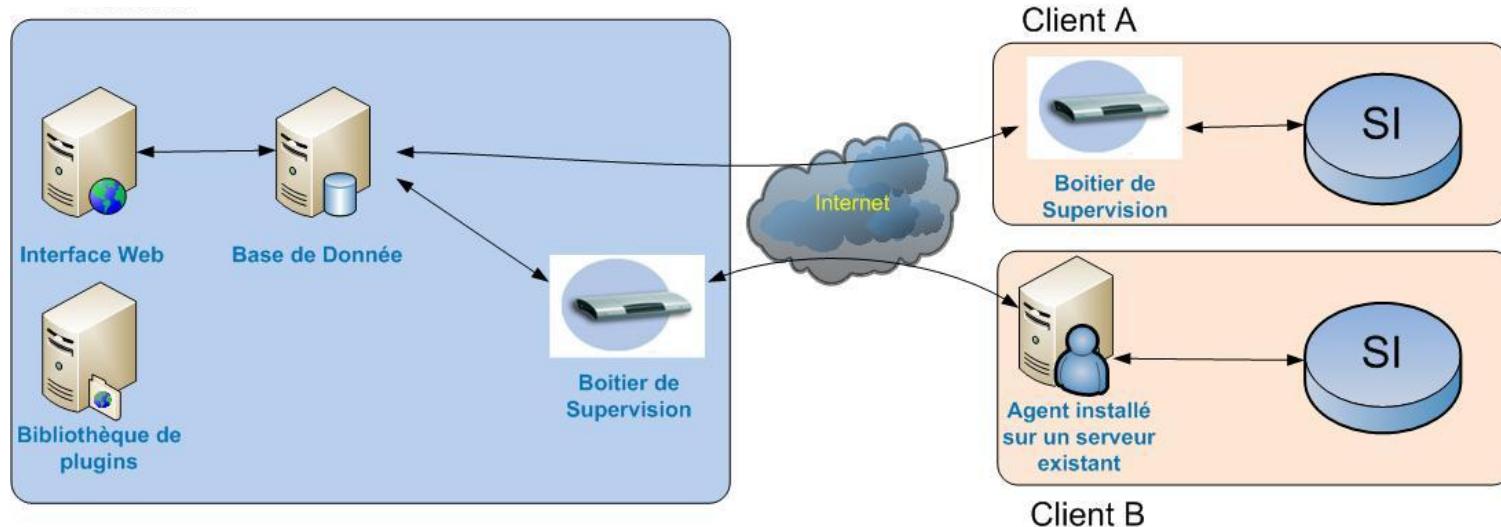
Vu de l'intérieur...



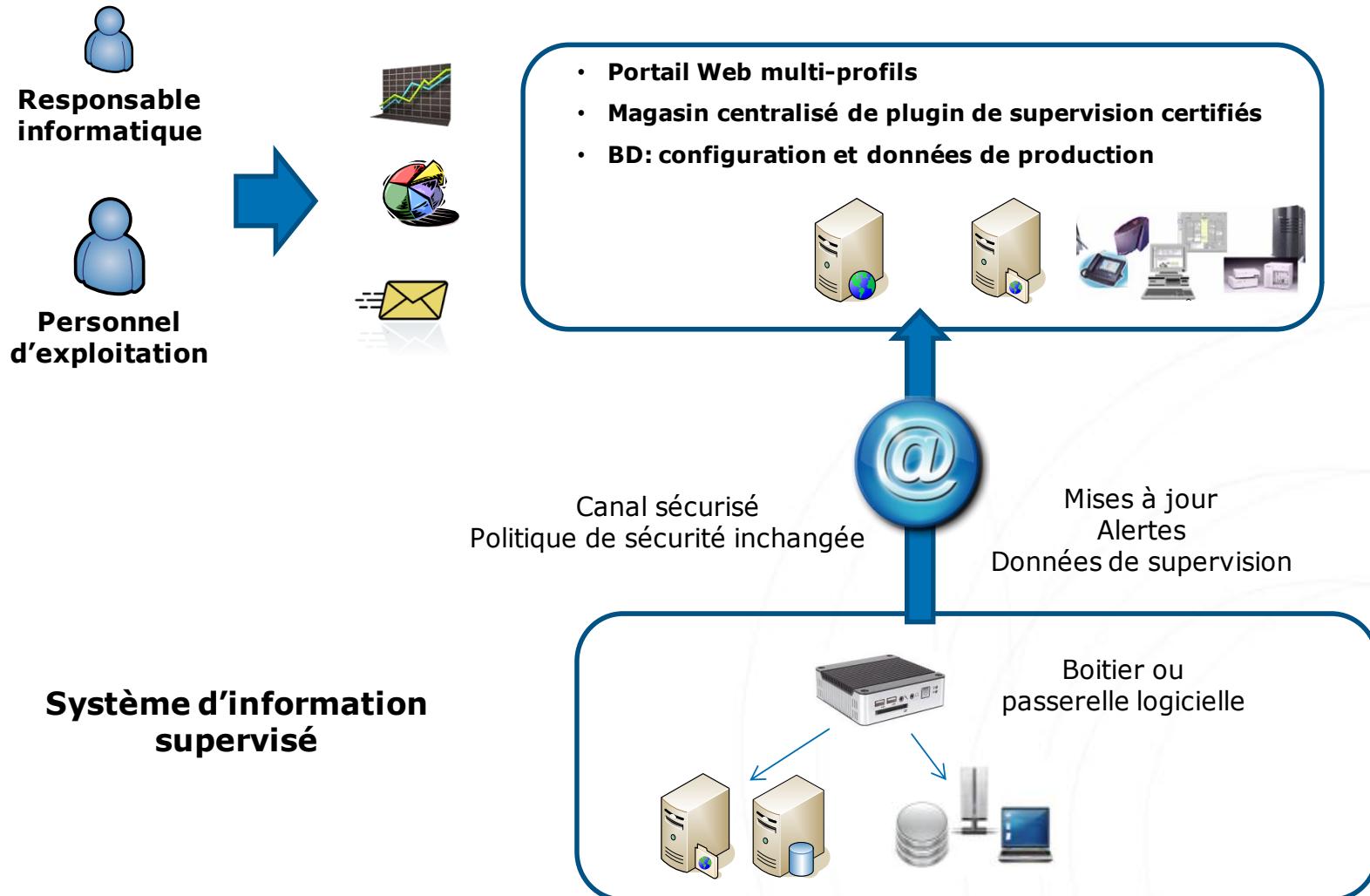
# Architecture globale

- Points clé

- Agent: SI réduit, ou éléments dispersés
- Satellite de supervision: Viadéis Services Box, machine virtuelle, serveur physique
- Intranet ou Internet



# Architecture détaillée



# Présentation

- **La solution est ...**

- ... simple d'utilisation et de configuration
- ... sans agent (SNMP, WMI, TCP/IP) pour les réseaux complexes
- ... avec agent pour les serveurs Windows délocalisés
- ... accessible en mode Saas ou hébergée sur site client
- ... autonome (matériel dédié)

- **Principales fonctions**

- Météo des services
- Rapports automatisés
- Exploitation Technique

# Simplicité

- Clarté de l'interface
  - Icônes simples et significatives
    - Etat du service   
    - Disponibilité   
    - Tendance   
- Déploiement accéléré
  - Inventaire
  - Configuration en volume
  - Modèles d'équipements prédéfinis

# Flexibilité de l'architecture

- Mode Sans agent

- (+) Idéal pour la supervision de systèmes d'information complets
- (+) Intégrité des serveurs conservée
- (+) Possibilité d'activation des pré-requis par GPO
- (+) Peu consommateur de ressources (CPU, RAM)
- (+) Protocoles standard: SNMP, WMI, TCP/IP

- Mode Agent

- (+) Idéal pour des serveurs Windows isolés
- (+) Récupère facilement des données très précises
- (+) Gestion des versions / mise à jour gérées
- (+) Optimisation de ressources (CPU, RAM, ...) optimisée
- (+) Désinstallation aisée

# Autonomie et sécurité

- La solution fonctionne sur son matériel dédié
- La communication avec la plateforme Adeo est initialisée par le boitier
- La connexion est sécurisée:
  - Cryptage SSL
  - Association par un échange de certificats
- Le rôle du boitier peut être dévolu à une machine virtuelle



# Plus d'informations

**ADEO INFORMATIQUE**

Valparc Valentin

BP 3019

**25045 BESANCON CEDEX**

03 81 88 54 54

[contact@adeoinformatique.com](mailto:contact@adeoinformatique.com)

<http://www. adeoinformatique.com>