Решения на базе платформы wiSLA

1. Для операторов связи

1.1 Мониторинг L2/L3 VPN

SLA на предоставляемые услуги в последнее время становится обязательным требованием потребителей из крупного корпоративного сегмента и госсектора при выборе оператора связи. Платформа wiSLA предоставляет универсальное решение по обеспечению высокого качества услуг и управлению ожиданиями клиентов.

Решение wiSLA.Telco для операторов обеспечивает:

- **разграничение зоны ответственности с потребителем поставляемых услуг и партнерами** за счет установки аппаратных зондов «в разрыв» соединения, что позволяет значительно повысить оперативность локализации неисправности и однозначно определить ответственного;
- **мониторинг качества клиентских услуг в режиме реального времени** позволяет оперативно реагировать на случаи ухудшения качества контролируемой услуги, предвосхищать ее полный отказ и прогнозировать качество передачи пользовательского трафика;
- **оперативное оповещение об ухудшении качества/полном отказе услуги** средствами электронной почты и sms-рассылки, а также всплывающих уведомлений на портале клиента и мобильном приложении wiSLA позволяют снизить нагрузку на Help-Desk, оперативно уведомлять клиента о причинах и принимаемых мерах для восстановления сервиса;
- **формирование периодических отчётов SLA на основе релевантных данных, доступных как оператору, так и клиенту** через портал самообслуживания, обеспечивает значительное снижение количества случаев конфликтов во взаимоотношениях с клиентом и повышает его лояльность;
  учет загрузки клиентского порта обеспечивает формирование автоматических исключений нарушений из отчёта SLA в случае, если эти нарушения были вызваны превышением допустимой загрузки, при которой SLA гарантировать невозможно;
- **контроль партнерских сервисов позволяет минимизировать риски невыполнения SLA** за счет низкого качества арендованного у партнера канала, который является частью клиентского включения;
- повышение качества внутренних сервисов за счет механизмов **проведения нагрузочных испытаний качества канала**, как при включении услуги, так и в процессе эксплуатации без перерыва пользовательского трафика.

1.2 Мониторинг инфраструктуры ЦОД и облачных услуг

Облачные сервисы (SaaS) и предоставление инфраструктуры в облаке (IaaS) повсеместно становятся частью каталога услуг оператора связи. Однако нередко возникают вопросы («кто виноват в недоступности облачного приложения», «в чем причина низкой производительности виртуальной машины»), отсутствует разграничение ответственности между каналом связи от офиса клиента до ЦОД, доступностью самого сервера/виртуальной машины и облачного приложения.

Решение wiSLA.Telco для операторов обеспечивает:

- **анализ готовности и производительности облачного сервиса** из сети интернет за счет контроля времени загрузки WEB-ресурса с аппаратных зондов, имитирующих действия пользователей с ключевых магистральных узлов сети оператора;
- **мониторинг инфраструктуры ЦОД** путем анализа производительности IP-соединения (потеря пакетов, задержка, джиттер) между компонентами (виртуальными машинами) облачного сервиса внутри ЦОД;
- **мониторинг жизнедеятельности серверов и виртуальных машин**, на которых расположены облачные сервисы, за счет установки программного агента на каждый компонент и сбора показателей (загрузка процессора, загрузка оперативной памяти, оставшееся место на жестком диске и т.д.).

2. Для государственных учреждений и крупного корпоративного сегмента (B2B/B2G)

2.1 Мониторинг арендованных L2/L3 каналов

Большие компании и государственные учреждения часто сталкиваются с задачами обеспечения высокой доступности и производительности ИТ-систем, для которых связь между сильно географически разнесенными объектами играет ключевую роль. В связи с этим возникают задачи мониторинга и контроля арендованных у операторов связи каналов, так как операторы связи не всегда имеют необходимые для мониторинга инструменты.

Решение wiSLA.Enterprise обеспечивает:

- **разграничение зоны ответственности** за качество арендованных услуг с оператором связи за счет установки аппаратных зондов «в разрыв» соединения, что позволяет значительно повысить оперативность локализации неисправности и однозначно определить ответственного;
- **мониторинг качества** арендуемых услуг в режиме реального времени позволяет оперативно реагировать на случаи ухудшения качества контролируемой услуги, предвосхищать ее полный отказ и прогнозировать качество передачи пользовательского трафика;
- **оперативное оповещение** ответственных подразделений оператора связи об ухудшении качества/полном отказе услуги средствами электронной почты и sms-рассылки, а также всплывающих уведомлений на портале решения и мобильном приложении wiSLA позволяют повысить общую готовность внутренних сервисов компании за счет более быстрого устранения проблем арендованного канала;

- **формирование периодических отчётов SLA** на основе релевантных данных, доступных IT- подразделению, обеспечивают прозрачность взаимоотношений с оператором связи и обоснованную почву для расчета неустойки.

2.2 Мониторинг качества видеоконференцсвязи

В условиях сильной географической удаленности офисов компании видеоконференцсвязь (ВКС) становится наиболее эффективным и востребованным средством взаимодействия сотрудников. Однако от качества ВКС сильно зависит ее эффективность. Частые обрывы сеанса, пропадание фрагментов изображения и звука усложняют процесс взаимодействия людей и принятия решений.

Решение wiSLA.Enterprise обеспечивает:

- **мониторинг транспортных каналов связи** на основе встроенных шаблонов SLA, разработанных специально для контроля качества видеоконференцсвязи, которые содержат правила для показателей производительности каналов связи в зависимости от применяемого оборудования и типов аудио/видео кодеков;
- **анализ достаточности полосы пропускания канала** непосредственно перед сеансом ВКС на соответствие требованиям видео/аудио кодеков, применяемым в оборудовании ВКС;
- **групповой мониторинг каналов** участников во время сеанса ВКС позволяет в режиме реального времени контролировать соответствие качества каналов связи и ускорить локализацию причин ухудшения качества сеанса (канал связи или оборудование ВКС);
- **периодические отчёты о готовности каналов связи** к передаче трафика ВКС с детальной информацией о показателях качества каналов связи, времени, когда канал связи был не готов к проведению сеанса видеоконференцсвязи, а также результатах проведённых нагрузочных тестов.

2.3 Мониторинг корпоративных IT-сервисов

Доступность и производительность ИТ-систем является ключевым фактором эффективности работы современной компании. Однако гарантировать высокие показатели без соответствующего мониторинга — сложно реализуемая задача, особенно для облачных сервисов. Для быстрой локализации и устранения проблемы нужно четкое разграничение ответственности между каналом связи пользователя и системой, доступностью сервера и работы самого приложения.

Решение wiSLA.Enterprise обеспечивает:

- **анализ готовности и производительности** корпоративных ИТ-сервисов из офисов компании с помощью аппаратных зондов, имитирующих действия пользователей, установленных в офисах компании;
- **разграничение ответственности** между составляющими факторами доступности и производительности корпоративного приложения за счет многоуровневого анализа канала связи офиса (доступность сети, интернет или VPN-облака), производительность IP-соединения от офиса до сервера, на котором установлено приложение, время отклика самого приложения;
- **мониторинг жизнедеятельности серверов и виртуальных машин**, на которых расположены корпоративные сервисы — за счет установки программного агента на

каждый компонент и сбора показателей (загрузка процессора, загрузка оперативной памяти, оставшееся место на жестком диске и т.д.).