

NetIQ Aegis

Plataforma de Controle e Automação para Processos de TI

Visão Geral

NetIQ® Aegis™ é uma plataforma de software que modela, automatiza, avalia e melhora processos ITIL e run books, trazendo mais controle e automação para IT, com conseqüente maior eficiência das operações de TI que podem sustentar estratégias de escolha das melhores ferramentas para controlar as despesas operacionais.

Desafos Corporativos

Os departamentos de TI enfrentam um paradoxo – assumir as exigentes demandas, atender a serviços cada dia mais complexos, implementar tecnologias emergentes e suportar um número crescente de usuários com verbas bastante tímidas. Nunca foi tão grande a necessidade de reduzir a carga das tarefas simples ou repetitivas da equipe de operações, liberando-os para atividades mais valiosas para a empresa.

Solução

A NetIQ responde a este desafio com a solução para Automação dos Processos de TI denominada NetIQ Aegis. A solução NetIQ Aegis aproveita as ferramentas para gerenciamento de TI e pessoal capacitado já existentes na empresa para capturar e automatizar processos baseadas nos fundamentos do ITIL (IT Infrastructure Library) ou tarefas run book repetitivas como as envolvidas nas atividades de conformidade, gerenciamento de espaço em disco, gerenciamento de mudanças no servidor virtual, agendamento de tarefas, resposta a eventos operacionais e de segurança.

A solução NetIQ Aegis oferece as seguintes funcionalidades:

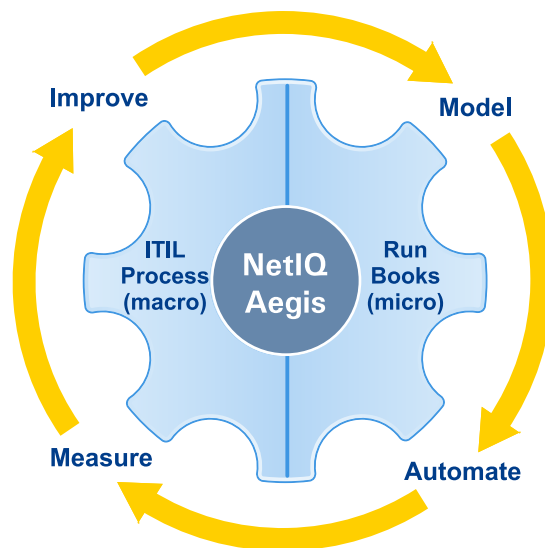
Modelagem visual dos processos graças a um prático designer de fluxo de trabalho. A criação de processos de run book com o uso de assinantes e a partir de modelos predefinidos permitem utilizar conhecimento de melhores práticas para resultados rápidos.

Automatização e gerenciamento de processos via console web interativa que apresenta o andamento do fluxo de trabalho em tempo real, aceita as informações quando solicitado e possibilita a colaboração com respeito as informações coletadas e geradas.

Avaliação e melhoria dos processos graças aos relatórios que acompanham a solução e que identificam oportunidades de aprimoramento de processos e ainda oferecem uma medida mensurável do valor obtido.

Rápida integração com várias ferramentas de gerenciamento de TI usando adaptadores específicos e gerais. Entre os adaptadores estão bibliotecas que oferecem funções específicas que ajudam na modelagem dos processos.

Correlação de eventos e dados de diferentes ferramentas com o mecanismo de correlação incluso, que determina quando um fluxo de trabalho deverá ser executado, além de evitar execuções desnecessárias e duplicadas, um importante diferencial do NetIQ Aegis sobre os produtos para automação menos sofisticados.



O ciclo de vida de Automação dos Processos de TI viabilizado pela solução NetIQ Aegis possibilita aprimoramento contínuo dos processos micro e macro.

Principais Benefícios

A solução NetIQ Aegis permite automatizar rapidamente aspectos mais simples e repetitivos das operações de TI, servindo como base para a agregação dessas tarefas para a automatização de processos que abrangem várias disciplinas, como as definidas por ITIL.

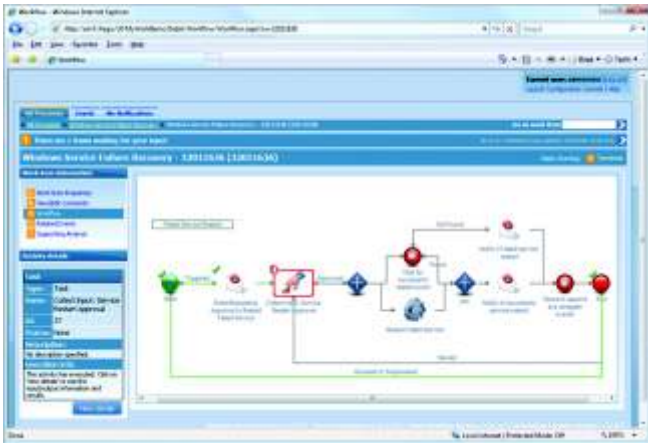
Redução dos custos com licença, porque aproveita os investimentos já feitos em software – Não há necessidade de permissão nem de instalação de novos agentes. A solução NetIQ Aegis usa as ferramentas para gerenciamento de TI existentes de forma mais completa, melhorando o retorno sobre o investimento.

Redução dos custos operacionais, graças ao menor tempo para realizar as tarefas manuais – Através da automação, a solução NetIQ Aegis agiliza a resolução de incidentes, acelera o provisionamento e descarrega as tarefas rotineiras e mais simples, melhorando a produtividade dos operadores e administradores.

Compre NetIQ Aegis e ganhe um mecanismo de correlação – A solução NetIQ Aegis inclui um mecanismo interno de correlação que reduz o número de eventos de várias origens e agiliza a resolução.

Facilita a disciplina operacional – O NetIQ Aegis permite controlar melhor as atividades diárias para entrega mais consistente dos serviços, com menor risco de erro humano e conformidade documentada com as políticas de TI.

NetIQ Aegis



A console NetIQ Aegis Operator é uma console interface moderna fundamentada em tecnologias Web 2.0 como AJAX que possibilita a visualização das mudanças e atualizações sem necessidade de atualização da tela.

Principais Diferenciais

A solução NetIQ Aegis conta com o "DNA da NetIQ," ou seja, mais de uma década de experiência em Gerenciamento de Sistemas e Segurança. A solução NetIQ Aegis oferece alguns diferenciais importantes:

Disparadores de processos específicos a cada evento usando um mecanismo de correlação interno, mas dedicado, capaz de lidar com grande volume de eventos para melhorar a escalabilidade.

Visibilidade da execução dos processos em tempo real via moderna interface web que suporta colaboração para a resolução de problemas.

Compromisso com desenvolvimento de adaptadores heterogêneos para suporte às ferramentas existentes, ao contrário de grandes fornecedores de estruturas com enfoque "tudo ou nada."

Automação da conformidade e segurança graças à comprovada experiência da NetIQ em soluções para gerenciamento de políticas e segurança.

Aproveitamentos dos investimentos em NetIQ® AppManager®, NetIQ® Security Manager™ e outros produtos NetIQ fazem da solução NetIQ Aegis a escolha óbvia para os já clientes NetIQ.

Uso de exemplos de caso

Como tecnologia de automação de processos de TI, os casos de uso da solução NetIQ Aegis praticamente infinitos. Entre os exemplos mais comuns de utilização da solução NetIQ Aegis estão:

Resposta a eventos comuns disco cujo espaço está esgotando e precisa de arquivamento ou exclusão de alguns arquivos.

Atividades rotineiras de manutenção como os serviços de reinicialização como um paleativo para falta de memória.

Suporte ao ciclo de vida do incidente como correlação de eventos, preenchimento automático de ocorrência e encerramento automático.

Gerenciamento do ciclo de vida de virtual machine, coordenando o provisionamento e cancelamento controlado do provisionamento nos sistemas legados VM.

Recuperação de desastres, incluindo testes periódicos ou automação de failover para outros locais.

Atualização do CMDB de acordo com as mudanças detectadas pelas diversas ferramentas como NetIQ® Change Guardian™ e NetIQ AppManager.

Agendamento de tarefas para a execução de tarefas corporativas, eliminando onerosas ferramentas

Como a solução NetIQ Aegis funciona

A arquitetura da solução NetIQ Aegis foi desenvolvida de forma a permitir o controle de várias ferramentas para gerenciamento de TI de diferentes fabricantes, de acordo com fluxos de trabalho de processos predefinidos executados automaticamente quando disparados de forma programada por eventos ou ativados manualmente. Os componentes a seguir operam em conjunto na automação dos processos de TI:

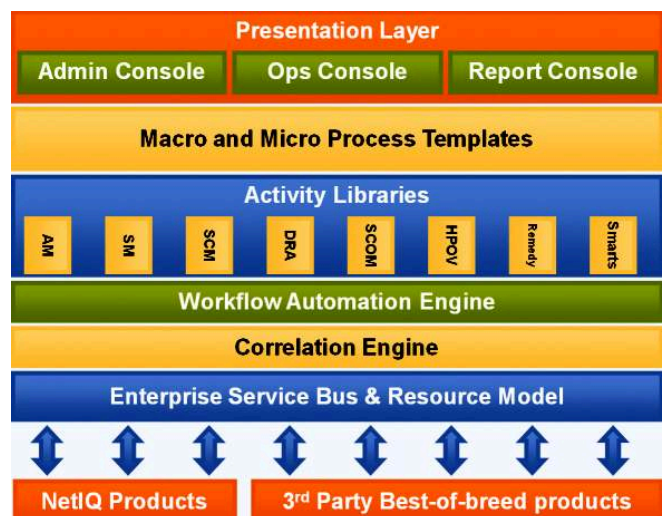
Adaptadores – oferecem controle e fluxo de dados bidirecional da solução NetIQ e de outros produtos para gerenciamento de TI

Enterprise Service Bus – padroniza dados de diferentes origens em termos de nomenclatura dos itens de configuração, permitindo herdar grupos nas regras de correlação

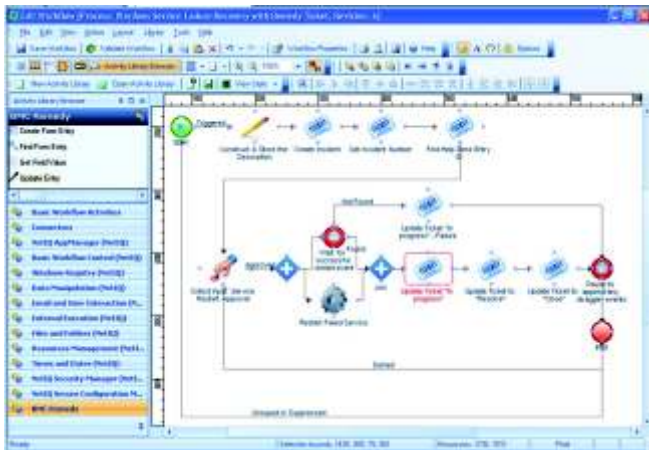
Mecanismo de correlação – filtra todos os eventos recebidos de forma a diminuir a carga de trabalho do mecanismo de automação de fluxo de trabalho

Mecanismo de automação de fluxo de trabalho – executa os processos de acordo com fluxos de trabalho predefinidos, ativando produtos para gerenciamento de TI como o NetIQ AppManager

Bibliotecas de atividade – apresenta uma lista das funções disponíveis para cada adaptador e atuam como blocos para a criação do fluxo de trabalho



A arquitetura NetIQ Aegis, desenvolvida para padronizar os dados e controlar as ferramentas para gerenciamento de TI executa os processos de acordo com o mecanismo de automação do fluxo de trabalho.



A solução NetIQ Aegis Workflow Designer oferece um prático ambiente gráfico visual para a modelagem dos fluxos de trabalho dos processos. Observe as bibliotecas de atividade na coluna à esquerda.

Modelos de processos – oferece conhecimento que agiliza a criação do fluxo de trabalho

Camada de apresentação – possibilita a interação com NetIQ Aegis para atender as necessidades específicas dos usuários

Adaptadores da solução NetIQ Aegis

A solução NetIQ Aegis foi desenvolvida para interagir com as ferramentas existentes de gerenciamento para a execução eficiente dos processos. Isso ocorre por intermédio de adaptadores específicos para ferramentas comuns e adaptadores gerais que facilitam a interação com qualquer ferramenta de gerenciamento.

Funcionalidades gerais dos adaptadores – A solução NetIQ Aegis oferece diversos métodos para intercâmbio de dados e controle como através de interfaces de linha de comando, interações diretas com o banco de dados, XML, Web services, registro do Windows, interfaces de usuário e e-mail.

NetIQ AppManager – Os eventos são correlacionados e se tornam disparadores de processos para ações de automatização de respostas e recuperação.

NetIQ Security Manager – Os alertas disparam processos para a automatização das reações às ameaças de segurança e coleta de informações forenses.

NetIQ® Secure Configuration Manager™ – As violações às políticas disparam processos para corrigir ou documentar exceções.

BMC Remedy Action Request System – Preenche ou lê qualquer formulário ou campo, inclusive ocorrências, entradas em CMDB e RFC.

Há vários outros adaptadores específicos em desenvolvimento e que serão lançados nos próximos meses. Em breve haverá folhetos sobre esses novos adaptadores, confira periodicamente a disponibilidade dos mesmos em <http://www.netiq.com/products/aegis>.

Bibliotecas de atividade da solução NetIQ Aegis

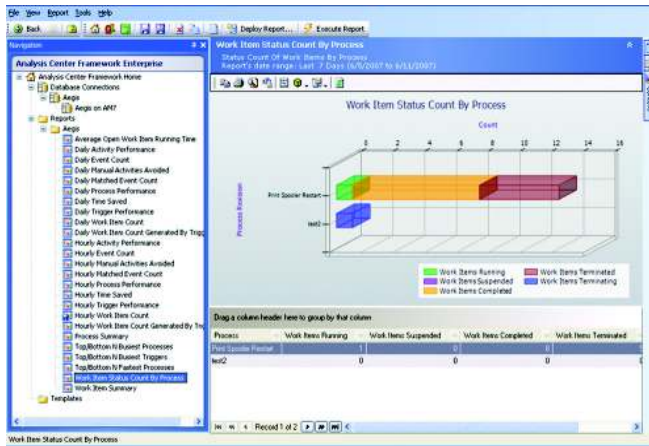
As bibliotecas de atividade que acompanham o NetIQ Aegis são fundamentais para a criação dos fluxos de trabalho de processos. As atividades são simplesmente arrastadas e soltadas para o workflow designer e associadas a conectores lógicos para composição de um processo completo. Cada adaptador incluído na solução NetIQ Aegis somará novas atividades com funcionalidades únicas para aquela ferramenta.

Qualquer pessoa com conhecimento de programação em .NET poderá criar novas atividades que suportem uma aplicação para a qual ainda não haja um adaptador fornecido pela NetIQ.



Este menu mostra apenas algumas das atividades disponíveis na solução NetIQ Aegis, componentes para a criação do fluxo de trabalho. Cada adaptador oferece um conjunto de atividades para a ferramenta ou aplicativo suportado.

NetIQ Aegis



A solução NetIQ Aegis oferece vários modelos de relatórios para detecção de áreas que podem ser melhoradas como gargalos de processos, ou para fins de relatório como o volume de trabalho manual evitado com a automação.

Relatórios para aprimoramento contínuo

A implementação de automação de processos é apenas o primeiro passo para melhorar a oferta de serviços de TI e deixá-la mais eficiente. Nenhum ambiente é estático e nenhum processo de implementação é 100% eficiente. Por isso é necessário incluir um método de aprimoramento contínuo como parte do plano de implementação. Para que isso ocorra são necessárias avaliações porque o Dr. Edward Deming já nos ensinou que “o que não pode ser medido não pode ser aprimorado.” As métricas oferecem uma avaliação mensurável que permite determinar se as mudanças estão tendo o efeito desejado, ajudando a identificar possíveis áreas de melhoria.

As métricas na solução NetIQ Aegis tem como foco o desempenho dos processos. É possível customizar os relatórios, para que a avaliação seja feita com um intervalo de tempo ou período diferente. Algumas métricas disponíveis na console de relatórios da solução NetIQ Aegis são:

- Tempo médio de execução de um item
- Número de eventos
- Atividades manuais evitadas
- Desempenho do processo
- Tempo economizado
- Desempenho do disparador
- Número de itens
- Processos mais e menos ocupados
- Processos mais e menos rápidos

Conclusão

A NetIQ foi fundada em 1995 com o objetivo de oferecer uma forma melhor para gerenciamento do ambiente de TI corporativo. Na época já estavam percebendo que as “estruturas” eram muito caras e que ficava muito difícil implementar e gerenciar uma infra-estrutura de gerenciamento totalmente abrangente. A melhor opção era partir para o específico.

A abordagem única da NetIQ à automação de processos de TI fundamenta-se no êxito total. Com foco na automação das tarefas mais trabalhosas, a solução NetIQ Aegis oferece aos gerentes de TI benefícios e ganhos rápidos, além de uma caminho para o desenvolvimento de processos mais abrangentes e que atendam várias áreas como os definidos por ITIL. A solução NetIQ Aegis utiliza a infra-estrutura para gerenciamento de TI existente dentro da empresa sem necessidade de aposentar as ferramentas já utilizadas, nem de sofisticada consultoria. O resultado disso é que a sua equipe de TI consegue conquistar a maturidade dos processos de forma modular, fundamentados em resultados positivos com melhora consequente dos níveis de serviço de TI, maior agilidade nos negócios e maior eficiência de TI, não isentando os administradores da devida responsabilidade sobre os processos.

Saiba mais sobre a solução NetIQ Aegis em:
netiq.com/products/aegis

Brasoftware

netiq
An Attachmate Business