



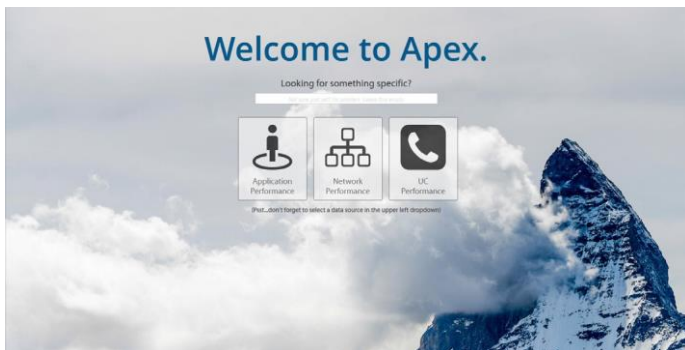
# Observer Apex

Monitorización centralizada del rendimiento  
y resolución de problemas

## Visión estratégica, flujos de trabajo inteligentes y concienciación táctica

### Consiga una visibilidad de 360° del estado del servicio

Observer® Apex™ proporciona una posición estratégica centralizada de la supervisión del rendimiento y la solución de problemas en toda la plataforma Observer. Comience por la página de inicio de Apex, con sus flujos de trabajo de comunicación unificada (Unified Communication, UC), redes y aplicaciones preconfigurados. Busque por las variables o los KPI (indicadores clave de rendimiento) que crea que ofrecen un rendimiento deficiente o están reduciendo la calidad de la prestación de servicios. Apex empleará la inteligencia predictiva para centrarse automáticamente en uno de los flujos de trabajo por medio de tres pasos, como máximo, para la resolución. No tendrá que intentar adivinar por dónde empezar ni acabar en un callejón sin salida para solucionar los problemas. Deje que Apex se encargue del trabajo difícil.



Al combinar métricas operativas de TI que abarcan los entornos informáticos de mayor tamaño, Apex ofrece una experiencia ya configurada como ninguna otra solución de monitorización y diagnóstico del rendimiento de la red (network performance monitoring and diagnostics, NPMD) del mercado. Obtendrá los datos de utilidad que necesita —dentro del contexto de las áreas funcionales de UC, redes y aplicaciones— para mantener una concienciación del servicio de TI de carácter completo o solucionar los problemas de forma rápida con tan solo una única entrada de búsqueda. Incremente estas posibilidades con su propio diseño utilizando la función de tablero personalizado de Apex, equipado específicamente para su entorno de TI único.

### ¿Qué ventajas ofrece Apex?

Apex ofrece una visión operativa continua de las aplicaciones y las tecnologías para los equipos de TI a lo largo del ciclo de vida de la empresa, lo que incluye la implementación, la gestión, la solución de problemas y la optimización. Proporciona flujos de trabajo previamente diseñados y configurados al tiempo que admite tableros personalizados de alto nivel e informes a largo plazo que se adaptan a sus requisitos de supervisión específicos. El punto fuerte de Apex es su capacidad de ofrecer todas estas posibilidades en una sola interfaz de usuario extremadamente intuitiva.

## Resumen de características y ventajas

- La creación de tableros optimizados e interfaces fáciles de usar minimiza la formación y maximiza la rentabilidad de la inversión.
- La página de inicio sencilla e intuitiva proporciona visibilidad y funciones de solución de problemas en todo momento y lugar.
- Los flujos de trabajo previamente configurados proporcionan una visión de gran utilidad del rendimiento de la UC, las redes y las aplicaciones, que permite reducir las acusaciones —todo ello en tres pasos como máximo—.
- Proporciona un verdadero análisis filtro-a-resolución que revela la causa raíz con una visión inteligente y contextualizada.
- Informes de rendimiento y tablero acelerados con una recopilación de metadatos y hardware optimizada añaden información clave para una resolución más rápida.
- El acceso basado en navegador a conversaciones en red por medio de la extracción avanzada de trazas simplifica el intercambio de datos clave a nivel de paquetes, de modo que se incrementa la cohesión del equipo.
- El creador de tableros personalizados permite una visión lógica agregada definida por el usuario del estado de la prestación de servicios.
- Las herramientas de líneas de base y elaboración de informes permiten observar la evolución a largo plazo, así como las perspectivas de cualquier KPI supervisado.
- La integración flexible de la solución facilita el intercambio de datos con iniciativas de TI complementarias, como la reducción de amenazas de seguridad y la gestión de eventos.

“La plataforma Observer proporciona a las organizaciones una valiosa visión de las operaciones de TI y el rendimiento del servicio empresarial. Soluciones como Apex validan iniciativas de TI de gran envergadura, mientras que los grupos de aplicaciones y redes pueden sacar partido de sus tableros en tiempo real, sus flujos de trabajo y sus informes a largo plazo para solucionar problemas y perfeccionar la prestación de servicios”.

Bojan Simic

TRAC Research | Analista principal

## Características principales

### Flujos de trabajo de solución de problemas basada en tres pasos

Apex evita las improvisaciones y las dudas a la hora de solucionar las anomalías de la prestación de servicios. Desde la página de inicio, los usuarios pueden realizar búsquedas por usuario final, red, aplicación o alguna variable específica del servicio en cuestión para obtener una ruta instantánea a la solución del problema basada en el contexto. Con esta entrada de búsqueda de un solo usuario, Apex es capaz de evaluar de forma inteligente la solicitud y proporcionar la ruta más probable a la solución, independientemente de que la causa esté relacionada con redes, aplicaciones o UC. Desde este punto, se guía a los usuarios hasta la causa raíz en un máximo de tres pasos.

### Concienciación del rendimiento de red

Como base de la TI, comprender cuál es el estado de la red es esencial para una prestación de servicios óptima. Con eso en mente, el punto de partida del flujo de trabajo de Apex se basa en una información detallada en torno al estado general de la red. En función de la entrada de búsqueda de la página de inicio de Apex, se redirigirá a los usuarios a la anomalía correspondiente de la red.

**Paso uno:** compruebe si el rendimiento actual es verde (aceptable), amarillo (mínimo) o rojo (inaceptable).

**Paso dos:** si el rendimiento es inaceptable o mínimo, estudie los puntos conflictivos y el consumo de recursos.

**Paso tres:** determine si se trata de un problema basado en la red o el servidor, y confirme si el problema es específico de una transacción o afecta al entorno.



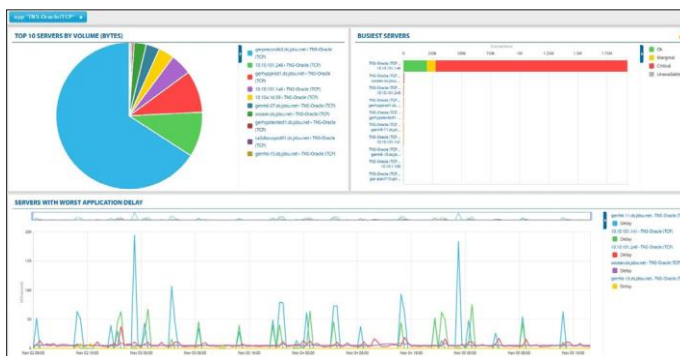
### Inteligencia de rendimiento de aplicaciones

Permitir a los equipos de operaciones y redes supervisar el estado actual y determinar rápidamente las causas de las anomalías de las aplicaciones es crucial para una prestación de servicios eficaz. La solución de problemas basada en tres pasos de Apex permite realizar un seguimiento del rendimiento de las aplicaciones para abordar esta necesidad. Desde la página de inicio, Apex proporciona un filtro de búsqueda centrado en las aplicaciones, de modo que el trabajo más difícil se realiza por medio de análisis internos que ayudan a determinar la causa raíz.

**Paso uno:** se proporciona el contexto del tráfico en general y se indica si es más probable que el problema esté relacionado con redes o aplicaciones.

**Paso dos:** en caso de que haya alguna anomalía, acceda a los detalles de capacidad de respuesta, volúmenes, patrones y distribución del tráfico de las aplicaciones; en todos ellos, se ofrece información sobre la experiencia del usuario final.

**Paso tres:** cuando sea necesario, desplácese hasta los detalles de las transacciones por medio de la función de extracción de trazas de Observer GigaStor™, que ofrece vistas del punto exacto en el que radica el problema de las aplicaciones.



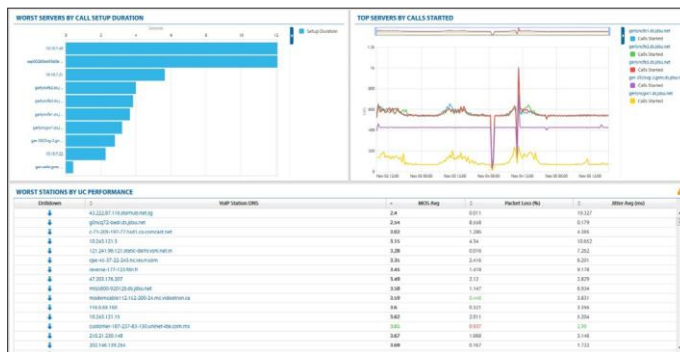
### Visibilidad del rendimiento de las comunicaciones unificadas

La baja latencia, el ancho de banda y el funcionamiento en tiempo real que caracterizan a la tecnología VoIP y el vídeo hacen que mantener unos niveles aceptables de prestación de servicios de manera sistemática sea un reto constante para los equipos de redes y operaciones. El flujo de trabajo de rendimiento de UC para la solución de problemas en tres pasos que ofrece Apex reduce en gran medida esta ardua tarea.

**Paso uno:** consiga una perspectiva global de la calidad de la llamada. Si se observan anomalías en el rendimiento de la UC, los informes en tiempo real indicarán cuándo se produjeron y a quiénes afectan negativamente.

**Paso dos:** al desplazarse hasta el siguiente informe, se proporciona granularidad en el nivel del teléfono y el servidor, con lo que se establece una correlación de los paquetes perdidos directamente con la experiencia del usuario final.

**Paso tres:** si es necesario, los usuarios pueden consultar los paquetes mediante la función de extracción de trazas de GigaStor para obtener información detallada de la causa raíz por la que las llamadas se finalizan de forma anómala o la calidad del servicio es menor.





## Descripción general de la plataforma Observer

La plataforma Observer es una solución completa de monitorización y diagnóstico del rendimiento de la red (NPM) que ofrece información muy valiosa y asistencia a los equipos de redes y operaciones. Como tablero central y recurso de informes, Apex recopila y agrega datos de tendencias con una granularidad de un minuto a partir de GigaStor, Observer Analyzer y Observer Probes. Además, Apex puede sacar partido de los datos de estos componentes de diversas plataformas para hacer posible una solución de problemas basada en navegador en cualquier momento y lugar. Con un diseño basado en una API abierta, Apex puede desempeñar un papel fundamental en iniciativas de TI de mayor envergadura, al transmitir o recibir datos con otras soluciones complementarias.

Apex y la familia de productos de la plataforma Observer son perfectos para dar respuesta a la necesidad de cumplir objetivos empresariales y superar desafíos durante todo el ciclo de vida de una empresa de TI, ya se trate de implementar nuevas tecnologías, gestionar los recursos actuales, solucionar anomalías del servicio u optimizar el uso de los activos de TI.

A continuación, proporcionamos varios ejemplos:

### • Implementación

- Tecnologías de referencias: acceda al historial de tráfico a largo plazo para que los equipos de TI puedan determinar si se pueden cumplir los objetivos de rendimiento generales.

### • Gestión

- Prestación de servicios: realice un seguimiento de las líneas de negocio y las aplicaciones de extremo a extremo para validar acuerdos de nivel de servicio internos y la disponibilidad de las aplicaciones.

### • Solución

- Garantía de la experiencia de usuario: aíse el dominio del problema, identifique su causa raíz y solúcelo.

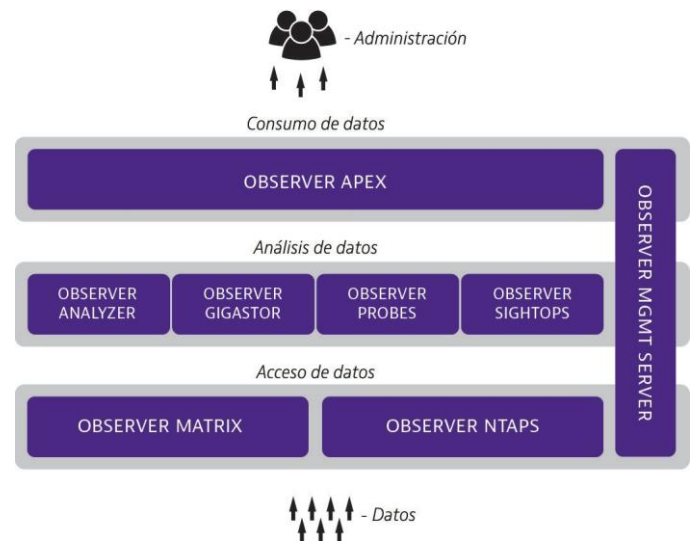
### • Optimización

- Consumo de red: desglose fácilmente los tipos de tráfico y los patrones de uso, de manera que la utilización de enlaces se pueda ajustar para obtener un rendimiento óptimo.

“Cuando investigamos cómo abordar los nuevos retos de infraestructura, queríamos una solución que durase al menos diez años. Buscábamos una empresa bien establecida con una trayectoria de éxito probada en materia de monitorización y solución de problemas dentro de una infraestructura informática compleja”.

**Martin Perkins**

Capita Secure Information Solutions Ltd. | Arquitecto de redes



**CONOSUR.**

+54 (11) 5368-4400

Av. Caseros 824 (C1152AAR)  
Buenos Aires, Argentina.

**TECNOUS**

**TECNOUS**

info@tecnous.com

WWW.TECNOUS.COM

**Centro América, Caribe y US**

+ 1 (305) 529-3667

6735 NW 36th Street Suite 390  
Miami, FL 33166, EEUU.