

## **tri-sys**

tri-sys ist ein Systemmanagement Tool. Es beinhaltet:

- Systemüberwachung
- Datenbanküberwachung
- Hotline-Dienst

### **1. Kurzbeschreibung**

Das Systemmanagement Tool ist in die oben genannten Module untergliedert. Jedes Modul kann einzeln verwendet werden.

### **2. Hotline-Dienst**

Dieses Modul dient insbesondere dazu, den First- und Second-Level Support zu entlasten. Dies geschieht dadurch, dass Anwender nicht mehr direkt bei der Hotline anrufen, sondern über eine definierte Oberfläche einen Hotline-Call aufgeben. Dieser Call wird gefiltert in die entsprechenden Zuständigkeitsbereiche gesendet.

#### **2.1. Eingangsbereich**

In den vorgesehenen Bereichen werden die Supporter durch ein Notify darauf hingewiesen, dass ein Call vorliegt. Dieser kann dann bearbeitet werden.

#### **2.2. Notify**

Die Benachrichtigung der Supporter kann auf verschiedene Art und Weise stattfinden.

- E-Mail
- SMS
- Pager-Aufruf
- etc.

#### **2.3. Statusanzeige**

Der Anwender hat die Möglichkeit die Bearbeitung seines Calls zu verfolgen. Er kann sich ein Statusfenster öffnen das anzeigt ob sein Call im Eingangsbereich, in Bearbeitung oder archiviert ist. Dies geschieht dadurch, dass der Supporter den Call, wenn er ihn bearbeitet bzw. archiviert, in den vorgesehenen Bereich verschiebt.

## 2.4. Archivierung

Hierbei wird der Call für eventuell benötigte Auswertungen mit den wichtigsten Daten und Angaben, die vom Supporter noch dazu editiert werden können, abgelegt.

## 2.5. Der Hotline-Call

Der Hotline-Call welcher von dem Anwender an den Supporter geschickt wird, enthält Informationen zu dem aufgetretenen Fehler. Durch Angabe eines Fehlercodes wird unter Umständen das Syslogfile an das Mail angehängt. Der Aufruf erfolgt durch UNIX-Shell Script, das in die CDE - Oberfläche eingebunden ist, oder direkt aus einem Web-Browser.

## 3. Systemüberwachung

Dieses Tool beinhaltet die Möglichkeit über eine visuelle Anzeige der Systemadministrationsgruppe die angeschlossenen Systeme zu überwachen.

Die Überwachung bezieht sich auf den Plattenplatz, die Verzeichnisstrukturen, eventuelle kritische Speicherplatzbereiche und kritische Prozesse (z.B. Lizenzdaemon) der angeschlossenen Systeme.

### 3.1. Visuelles Warnsystem

Um zu verhindern, dass beim Speichern von Dateien ein Speicherplatzproblem auftritt wird durch eine visuelle Anzeige der Systemadministration gezeigt, dass dieses Problem auftreten kann. Dadurch können kritische Situationen weitgehend verhindert werden. Die kritische Grösse, um die Warnungen anzuzeigen, kann von der Systemadministration festgelegt werden.

Auf diese Weise kann dafür gesorgt werden, dass entsprechende Massnahmen wie bestellen von weiteren Disks, löschen überflüssiger Dateien oder verschieben von Plattenplatz durchgeführt werden können. Bei der Prozessüberwachung kann der Prozess auch automatisch neu gestartet werden. Der Diskplatz auf den angeschlossenen Maschinen wird in Prozent (frei, belegt) und in Kilo bzw. Megabytes angezeigt.

## 4. Verzeichnisstrukturen

Die Verzeichnisstrukturen aller angeschlossenen Maschinen können eingesehen werden.

### 4.1. Erweiterbarkeit

Das Systemüberwachungstool lässt sich problemlos erweitern wenn weitere Maschinen in den Bereich aufgenommen werden sollen.

## **5. Datenbanküberwachung**

Die Datenbanküberwachung hat zu der normalen Systemüberwachung noch die Möglichkeit Datenbankchecks durchzuführen.

Überwachungen sind zum Beispiel:

- Welcher User macht momentan Datenbankabfragen?
- Wieviel freien Platz besitzen die Tablespace?
- Wo liegen die Datenbankfiles?
- Welche Instanzen sind vorhanden?
- Hit-Rate Statistiken
- usw.

## **6. Hardwarevoraussetzungen**

- An die Maschinen werden keine speziellen Anforderungen gestellt.
- Es ist notwendig, dass ein Webserver aufgesetzt werden kann.
- Folgende Betriebssysteme werden unterstützt: UNIX, LINUX, Windows.
- Netzwerkprotokoll: TCP/IP.