



Quali comportamenti sono rilevanti per la vostra applicazione e come dovrebbero essere misurati e valutati? L'esecuzione di un'applicazione è spesso più impegnativa del previsto. Gli esperti Swisscom vi aiutano a modellare la soddisfazione degli utenti sulla base del concetto SLI/SLO e vi forniscono l'infrastruttura necessaria per affrontare le vostre sfide.

**La situazione iniziale è molto varia: gli ambienti ibridi e multi-cloud hanno un grado di complessità elevato se si tengono presenti le dipendenze di un'applicazione di rilevanza critica per le attività. Inoltre, i requisiti in materia di disponibilità e user experience stanno aumentando sia internamente che esternamente.**

#### **Cosa prevede la definizione SLI/SLO Swisscom?**

Avete un Monitoring ed Event Management per il vostro ambiente IT e, quindi, un allarme vi avvisa in caso di evento? Conoscete le necessità e le esigenze dei vostri utenti relativamente alla disponibilità e all'affidabilità dell'applicazione? Li monitorate e riconoscete il business impact in caso di guasto di una componente infrastrutturale sottostante?

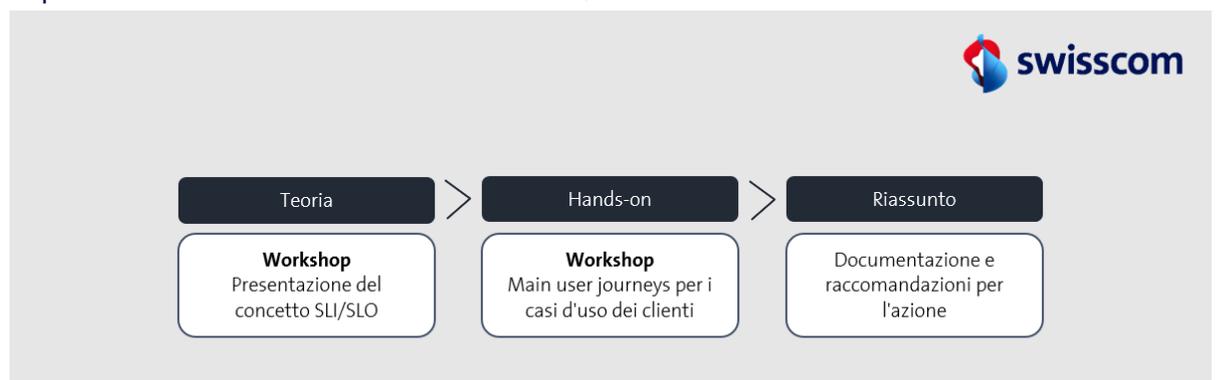
Il concetto SLI/SLO del Site Reliability Engineering si concentra proprio su questi elementi. Per le applicazioni vengono stabiliti dei Service Level Objective e vengono identificati Service Level Indicator corrispondenti per misurare il raggiungimento dell'obiettivo e gli scostamenti.

I nostri Customer Reliability Engineer vi supportano, con appositi workshop, nell'elaborazione degli user journey principali della vostra applicazione. Ciò avviene tenendo conto di un vostro use case o sulla base di un'applicazione demo da noi fornita.

#### **I vantaggi della definizione SLI/SLO Swisscom**

- **Apprendimento del concetto SLI/SLO**  
Vi forniremo una panoramica approfondita sul concetto SLI/SLO, sui vantaggi e sul processo corrispondente.
- **User journey**  
Otterrete una documentazione degli user journey elaborati assieme, sulla base dei quali sarà possibile identificare lo SLI.
- **Consigli di intervento**  
Otterrete raccomandazioni specifiche per altri processi, in particolare per la definizione di SLI adeguati e la loro misurazione.

## Il processo della definizione di SLI/SLO





## Facts & Figures



### Durata e costi

Durata: 3 giorni, composti da

- 2 giornate di workshop sul posto presso la vostra azienda; possibile online
- 1 giornata di preparazione e identificazione dell'use case e documentazione dei risultati da parte di Swisscom

Costi: CHF 7350.–



### Processo di base

#### Workshop SLI/SLO

In due intere giornate di workshop vi presenteremo il concetto SLI/SLO. Inoltre elaboreremo insieme a voi gli user journey principali dell'use case selezionato e identificheremo i Service Level Indicator (SLI) rilevanti. Infine discuteremo il processo di implementazione degli SLI.

#### Riepilogo

Quale oggetto di consegna, riassumeremo i risultati includendo i principali user journey, i Service Level Indicator e i consigli di intervento per i prossimi passaggi.



### Servizi aggiuntivi

#### Elaborazione dei punti di misurazione e implementazioni

Elaborazione comune e implementazione dei punti di misurazione con annessa verifica e adeguamento dei Service Level Objective.

#### Reliability Management

Con diversi servizi del Reliability Management verrete supportati ai fini del miglioramento della reliability della vostra applicazione: dalle definizioni SLI/SLO, passando per le Monitoring & Event Management Design Review, fino alla disponibilità e al supporto di un/una Customer Reliability Engineer per l'evento e a Reliability Report regolari.