

# DigitalExpert

Consulenze Informatiche

di Carloalberto Sartor

via Astichelli 14, 36031 Dueville (VI) - Italy

Web Site: [www.digitalexpert.it](http://www.digitalexpert.it)

Email: [info@digitalexpert.it](mailto:info@digitalexpert.it)

*Systems – Networking – Software & Hardware Development  
Special projects – Kanban Solutions  
Training – InterTechnology Integrations  
Monitoring Systems – Web Applications  
Maintenance – **Security** - Forensic  
Telecommunications - Elettropollution*

# *Diagnosi ONLINE*

*Tecnologie per la gestione dei sistemi*

*Phalanx Framework*

*DigitalExpert 2011*

## DIAGNOSI ONLINE – POTENZIALITA'

Alcune delle domande a cui **DiagnosiOnline** puo' rispondere

- Il computer e' **lento**. Posso fare qualcosa?
- Navigo **lentamente**. Come posso sapere se e' colpa dell'adsl o del computer?
- Ho un programma che si **blocca** spesso. Si puo' capire perche'?
- Ogni tanto il computer si **infetta**, eppure ho l'antivirus? Devo cambiarlo?
- Mio figlio **usa** il mio computer. Non fara' danni? Posso sapere cosa fa'?
- Posso sapere se qualcuno usa il mio computer a mia **insaputa**? E cosa fa'?
- Se un **hacker** entra nel mio computer, come me ne accorgo?
- In caso di **furto** di dati o di prelievi sull'**home banking**, si puo' capire come e' avvenuto?
- In azienda abbiamo continui **rallentamenti** e **blocchi**. Si puo' capire cosa succede?
- Se mi **rubano** il pc portatile e provano a connettersi all'azienda, e' possibile saperlo?
- .....

## DIAGNOSI ONLINE – COS'E'

**DiagnosiOnline** e' un servizio basato su **Phalanx Framework**, uno strumento complesso ed articolato, sviluppato da DigitalExpert come ausilio alle attivita' di consulenza e di intervento presso i propri clienti.

Phalanx permette di esguire varie attivita' di **diagnosi**, **monitoraggio** e **sicurezza**. Le sue componenti vengono continuamente **migliorate** ed **arricchite** in base alle esperienze lavorative svolte presso i molti **clienti** e in base ai casi prospettati.

Phalanx nasce per essere utilizzato “**on-site**” ma alcuni suoi strumenti permettono una forma di **presidio** “a distanza” che permette **diagnosi** di una certa profondita', con cui identificare problematiche operative di vario tipo e, se necessario/possibile, svolgere efficaci **interventi correttivi**.

Nasce cosi' il servizio di **DiagnosiOnline**: una modalita' rapida e a basso costo di consulenza, disponibile sia per **aziende** (grandi, medie, piccole) che per **privati** e puo' essere utilizzato per controllare computer client o server, sia singoli che a gruppi.

**DiagnosiOnline** permette di **ridurre le spese degli interventi**, limitando al minimo eventuali interventi “**on-site**”, i quali, se necessari, vengono ridotti in ampiezza, grazie anche ad una pregressa rilevazione di elementi tecnici precisi ed ai precedenti interventi effettuati online.

## DIAGNOSI ONLINE – FILOSOFIA

Una forma di presidio tecnologico tale da permettere:

- La registrazione costante dei parametri vitali (“scatola nera”)
- La misura delle prestazioni reali del computer e della linea
- L'esecuzione di diagnosi accurate da parte dell'assistenza
- L'esecuzione di verifiche prestazionali ampie (benchmark)
- Il trasferimento di dati/programmi da/verso l'assistenza
- L'inventario del software e del contesto operativo del computer
- Il minimo impatto del meccanismo di controllo sull'utente

# DIAGNOSI ONLINE – CONTROLLI

Molti sono i controlli effettuati da **Diagnosi Online**.

## Stato generale di funzionamento di un computer

- Rilevare lo stato del computer (acceso/spento)
- Rilevare lo stato della connessione (connesso/non connesso)
- Rilevare lo stato delle applicazioni (attive/inattive)
- Rilevare la qualita' complessiva del funzionamento

## Parametri vitali

- Capacita' di elaborazione (processore)
- Risorse disponibili (ram, disco, scheduler di sistema, swap)
- Utilizzo della rete locale, tempi di risposta della connettivita'
- Programmi attivi, loro utilizzo nel tempo, memoria utilizzata

## Sicurezza del sistema

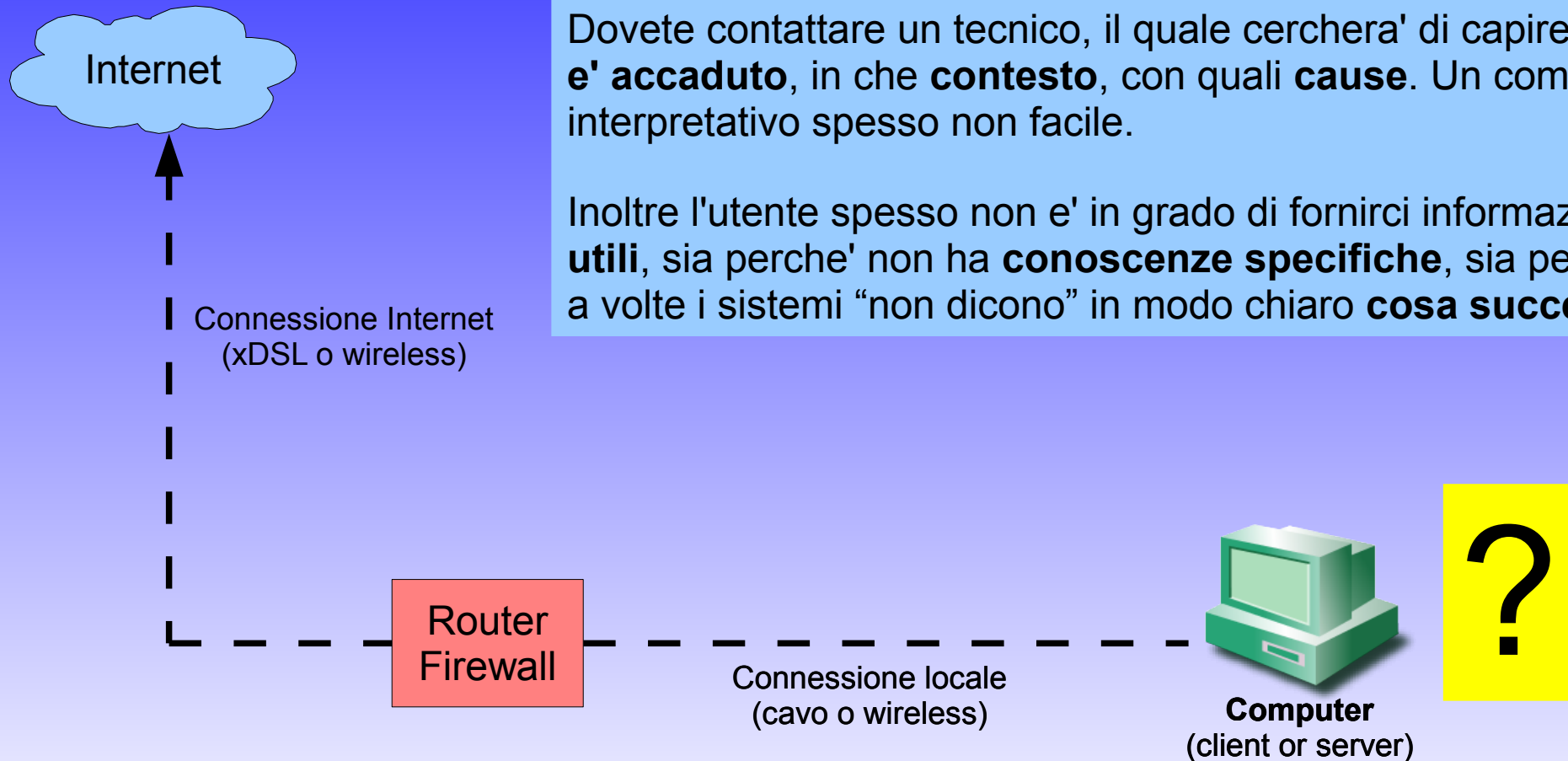
- Sapere quando il computer e' utilizzato
- Sapere che programmi utilizza
- Sapere che connessioni vengono utilizzate (indirizzi e protocolli)
- Registrare ogni attivita' (anche quelle indesiderate)

# DIAGNOSI ONLINE – Singolo computer

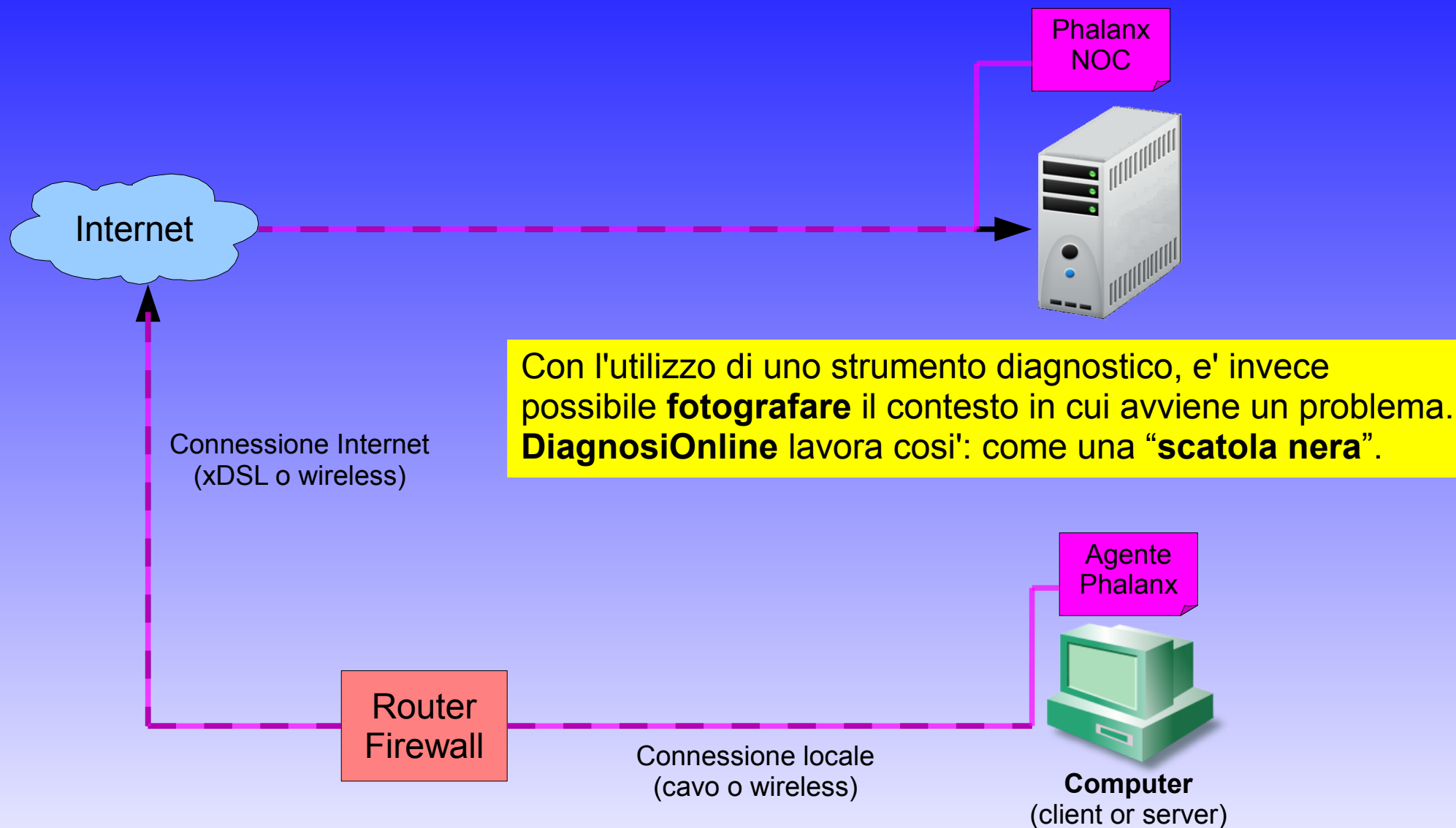
Senza alcuno strumento diagnostico, non e' facile capire che cosa succede sul vostro computer. Soprattutto se il problema non e' costantemente presente ma accade “**ogni tanto**”.

Dovete contattare un tecnico, il quale cerchera' di capire **cosa e' accaduto**, in che **contesto**, con quali **cause**. Un compito interpretativo spesso non facile.

Inoltre l'utente spesso non e' in grado di fornirci informazioni **utili**, sia perche' non ha **conoscenze specifiche**, sia perche' a volte i sistemi “non dicono” in modo chiaro **cosa succede**.

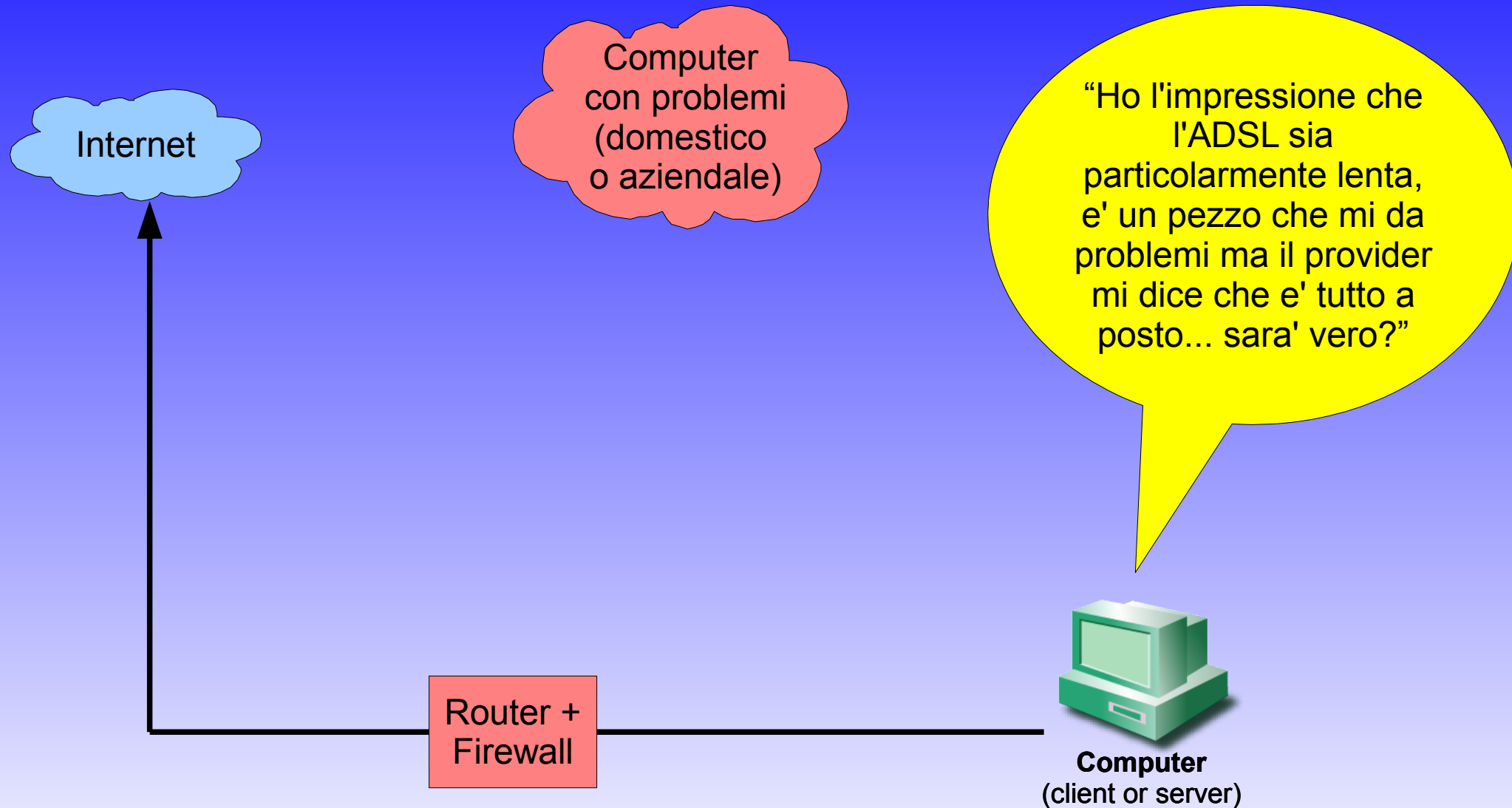


# DIAGNOSI ONLINE – Singolo computer e Phalanx

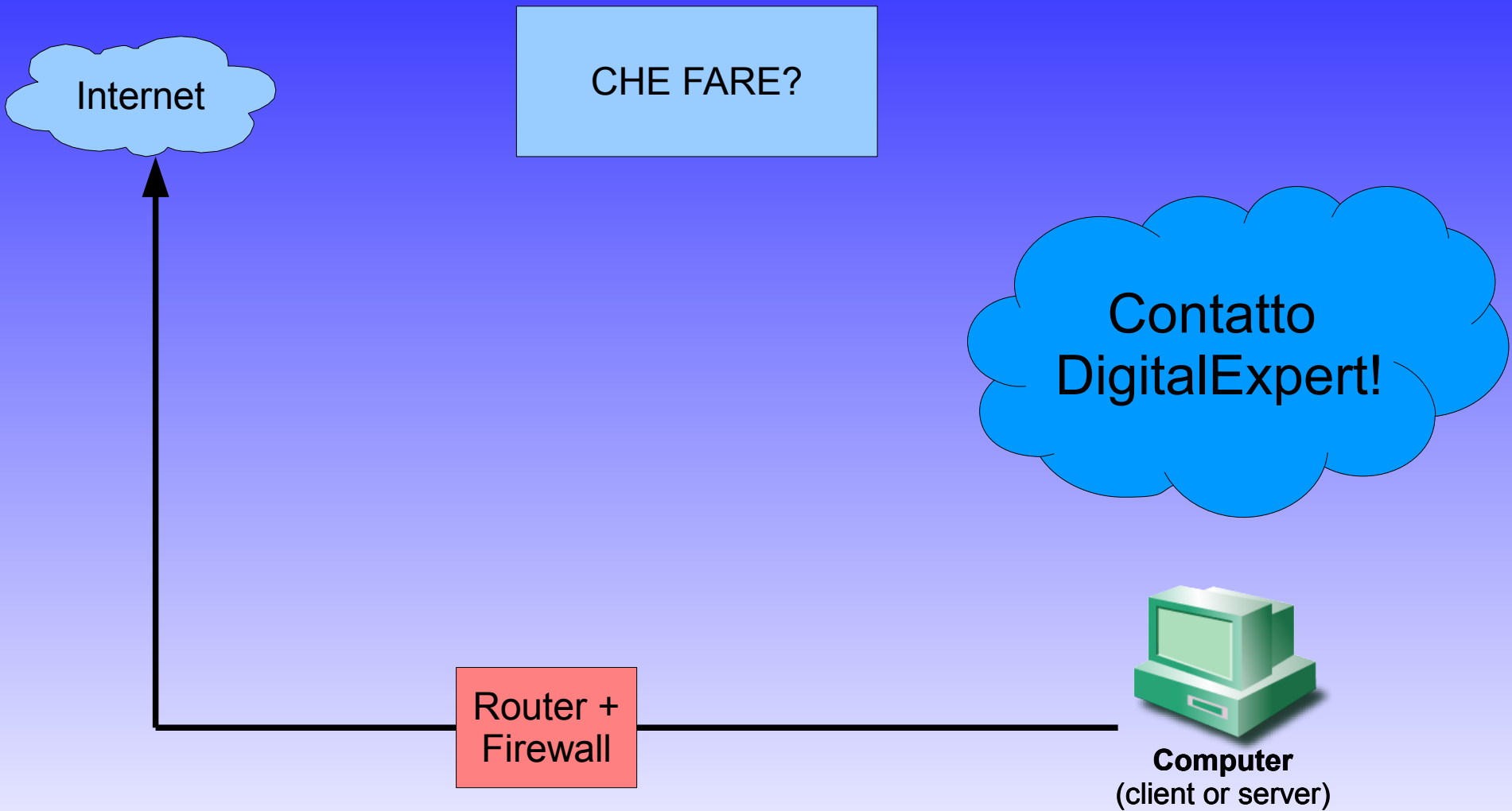




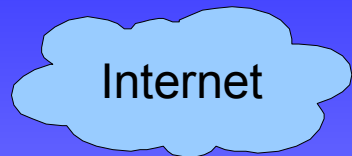
# DIAGNOSI ONLINE – Caso #1 - PROBLEMI ADSL?



# DIAGNOSI ONLINE – Caso #1 - PROBLEMI ADSL?



# DIAGNOSI ONLINE – Caso #1 - PROBLEMI ADSL?

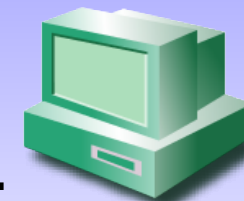


Router +  
Firewall

Vengono effettuate le seguenti operazioni

- Installazione agente Phalanx
- Verifica salute computer del cliente
- Verifica del carico effettivo circolante
- Verifica qualita' della linea
- Prove di carico
- Verifica linea da circuito esterno

----> ***Problema identificato!!***  
(vedi slide seguente)



Agente  
Phalanx

**Computer**  
(client or server)

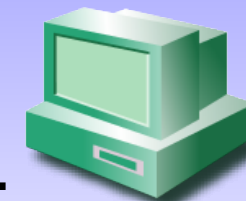
# DIAGNOSI ONLINE – Caso #1 - PROBLEMI ADSL?

## Possibili cause dell'anomalia

- **Eccesso di carico di linea** (si identifica e si elimina, oppure si adatta ADSL)
- **Computer sovraccarico** (si riconfigura memoria/processi/etc)
- **Configurazione errata router** (frequente, si corregge e si verifica risultato!)
- **Router non funzionante** (si suggerisce cambio router)
- **Adsl con problemi** (si passa il problema documentato al provider)
- **Problematiche di antivirus** (si riconfigura/cambia)
- **Altri problemi** (minoranza dei casi)

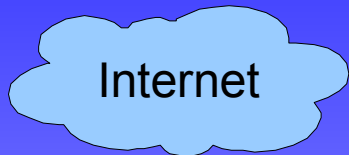
L'anomalia, una volta identificata puo' essere corretta.  
Successivamente si verifica il risultato raggiunto.

Router +  
Firewall



**Computer**  
(client or server)

Agente  
Phalanx



Internet

## DIAGNOSI ONLINE – VALUTAZIONI

In modo analogo, affrontiamo tutte le altre problematiche tecniche, secondo un produttivo modello “**misura-correggi-verifica**”.

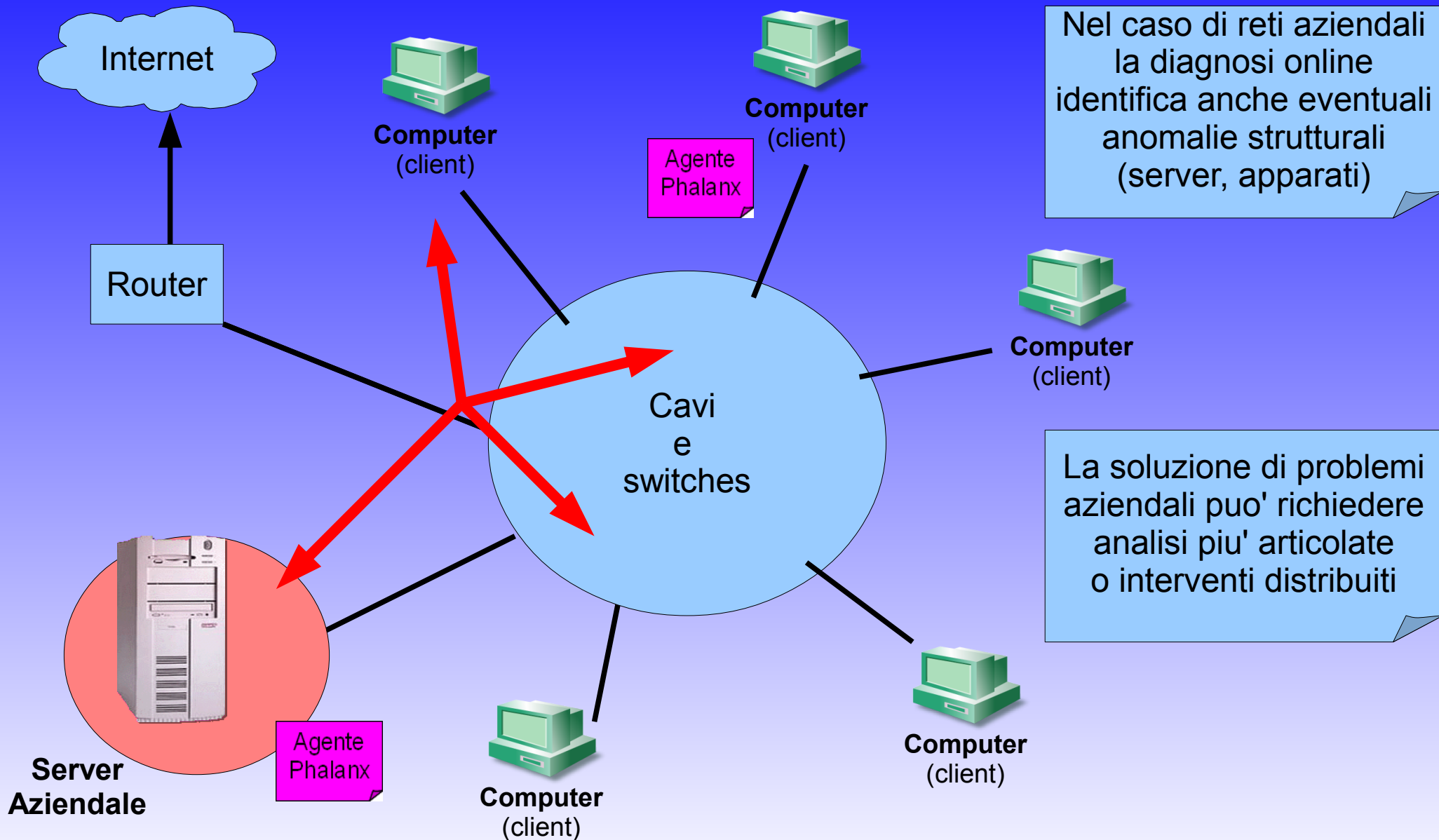
In un intervento tradizionale il tecnico deve operare in **tempi ristretti** senza avere la possibilità ne' di **misurare** ne' tantomeno di **verificare** il risultato sul medio termine dell'intervento.

Tramite **DiagnosiOnline** e' invece possibile effettuare un rapido intervento ed effettuare successivamente una **misura protratta nel tempo** dei parametri funzionali, in modo da capire se effettivamente l'intervento eseguito **ha risolto** il problema o se ha **migliorato il comportamento** del sistema e di **quanto**.

Si ottiene quindi un **basso costo di intervento**, in quanto le misure tecniche di verifica avvengono in assenza di personale specializzato.

La registrazione dei parametri “a vita” permette di **rivedere storicamente** i parametri esistenti ad una **specificata data e ora**, agevolando la ricostruzione di eventi e permettendo un **preciso recepimento** del contesto tecnologico in cui l'incidente e' avvenuto (programmi attivi, stato delle risorse, connessioni in essere, stato prestazionale, etc).

# Diagnosi Online in Azienda



\*Puo' essere necessaria l'installazione dell'agente sul server aziendale

# Diagnosi Online in Azienda

La diagnosi entra nel merito di tutte le problematiche esistenti, siano esse di mera connettività fisica, di problematiche inter-provider (linea fisica esistente, difficoltà di utilizzo verso i siti necessari all'utente) di problematiche interne ai sistemi aziendali, o legate alla sicurezza informatica (infezioni, intrusioni, etc)

All'intervento ONLINE, in casi particolari, può essere suggerito un eventuale intervento fisico aggiuntivo

L'intervento fisico permette ulteriori e maggiormente sofisticate valutazioni ed è particolarmente suggerito a fronte di problematiche di sicurezza o di anomalie generali

L'obiettivo dell'intervento è identificare e risolvere il problema del cliente. In quest'ottica può essere molto gradita l'eventuale collaborazione del fornitore/manutentore/informatico dell'azienda.

Su necessità si rilascia una accurata relazione tecnica ad uso del vostro personale tecnico

Grazie per l'attenzione

Per ulteriori informazioni, consultare <http://www.digitalexpert.it> o contattare [info@digitalexpert.it](mailto:info@digitalexpert.it)