

Tivoli® software

IBM Tivoli业务服务管理器



要点

- 利用实时仪表板提高操作与业务的服务可视化和智能化, 包括KPI、平衡计分卡和SLA追踪
- 利用现有的Tivoli和第三方管理工具, 并提高投资回报
- 利用跨Tivoli和第三方工具的整合可视化、导航、安全和报告能力提高操作效率
- 利用实时服务建模和自动化的影响分析和根本原因分析理顺问题解决流程
- 跨分布式和System z环境实现整合的端到端管理

当前的业务服务比以往任何时候都复杂, 包括不断变化的原有技术和下一代技术。在出现服务问题时, 操作人员必须经常依赖孤立的管理工具和手动关联方式去识别跨域的服务影响和根本原因。这些工具不具备提供整体服务可视化和实时追踪服务协议(SLA)、关键性能指标(KPI)和其它参数所需的整合度, 而这是操作人员、业务用户和客户越来越需要的。

为了有效地理顺问题解决流程, 并提高服务性能, 您的操作人员需要以自动化的方式维护准确的服务模式, 识别服务故障和性能下降的情况, 并且追踪关键的业务和操作指标。此外, 他们需要能够根据业务影响而确定响应的优先级。

IBM Tivoli®业务服务管理器有助于业务和操作人员了解业务服务与支持技术之间的复杂关系。它为企业提供了关于服务和流程的先进的、实时可视化, 以及有针对性的服务仪表板。

Tivoli业务服务管理器将来自大量IT资源和业务支持系统的数据结合在一起, 包括应用、系统、网络和与业务相关的资产, 用于追踪业务活动、收入或操作指标。它保护当前对于IBM和第三方产品的投资, 帮助缩短平均问题解决时间, 并提高生产力。实时的联合服务模型可实现自动化的服务影响分析、根本原因分析以及对SLA和KPI的实时追踪, 从而帮助提高服务可视化和响应能力。

访问实时事件、关系和业务中的交易数据

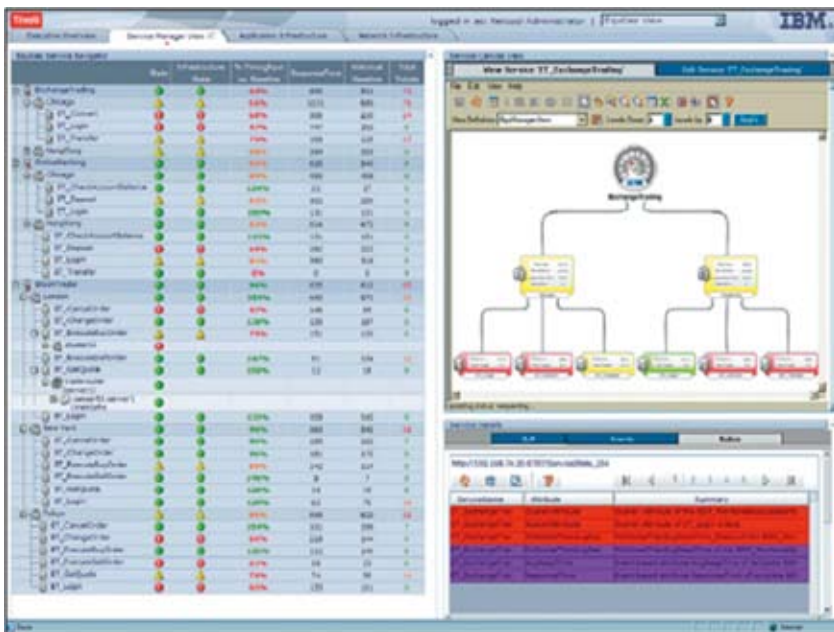
与利用静态数据的传统工具不同，Tivoli业务服务管理器提供了实时的数据访问能力——从几乎任何数据源收集事件数据、配置项(CI)相关性和业务交易信息，无论这些信息位于何处。因此，它超越了仅与同一厂商的管理产品或者少量第三方监控或事件工具集成的传统服务建模和测量产品。除了全面的Tivoli产品集成外，该产品支持的一些额外数据源包括：

- Web服务——面向服务的架构(SOA)、Java™ EE和Microsoft® .NET。
- 主机——IBM和第三方主机事件与数据源。
- 数据库——Oracle、IBM DB2™、Microsoft SQL Server、Sybase等。
- 消息中间件——IBM MQSeries®、扩展标记语言(XML)。

通过收集与分析大量的可用性、性能、安全和业务实际及数据源，该软件可帮您查看和管理对关键业务服务的潜在威胁，并更轻松、更有效地进行处理。

现成的集成可立即带来价值

Tivoli业务服务管理器使您能够通过与其他业务服务管理软件不同，Tivoli业务服务管理器提供了关于业务服务和流



可定制的服务管理器和操作员仪表盘提供了关于服务健康状态、相关性、根本原因和影响力的实时视图——在上下文中结合在一起——并提供了相关的计分卡、事件、SLA、图表和图形、历史报告等。

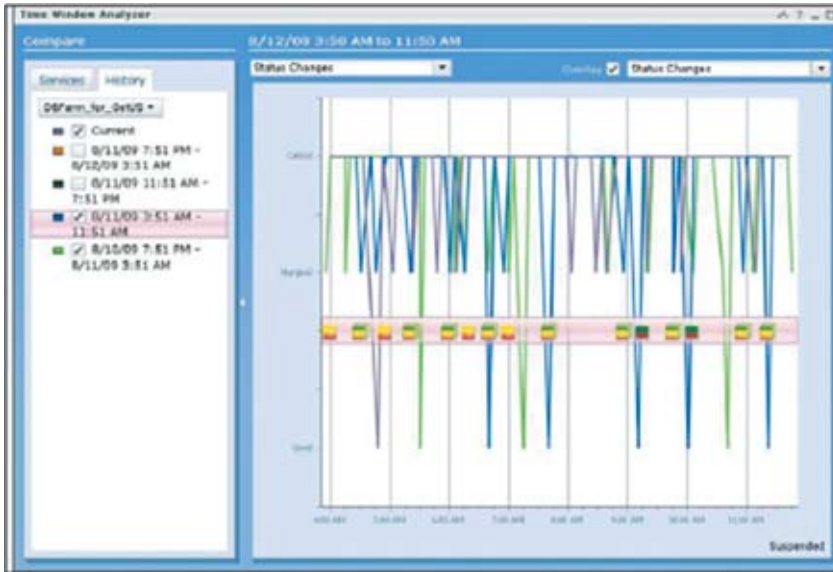
- IBM和第三方事件管理与监控产品—包括所有Tivoli监控产品，与数百个第三方域、事件和性能管理工具的现成集成，以及支持自动化分析和追踪服务的操作支持系统
- IBM和第三方相关性数据源——包括IBM Tivoli应用相关性发现管理器、IBM Tivoli变更与配置管理数据库(CCMDB)和IBM Tivoli网络管理器，以及第三方配置管理数据库(CMDB)、资产来源、库存工具和其它相关性数据源。

了解IT和业务事件对服务的影响

程的完整可视化，使企业能够了解跨域的相关性，并自动识别可用性、性能、安全和业务事件对服务健康状态的影响。随着各企业努力改进与业务的协调一致，了解非IT事件——例如关于服务性能的业务活动——的能力对于帮助控制业务风险日益重要。

Tivoli业务服务管理器提供了一项称作时间窗口分析器的关键特性，可用于展示一段时间内的服务趋势。它可以比较不同的服务或者根据同一种服务最近的历史数据比较服务的趋势。时间窗口分析器也可以展示影响与服务趋势相关的事件的服务。

与其它业务服务管理软件不同，Tivoli业务服务管理器提供了关于业务服务和流



时间窗口分析器为用户提供了指定KPI在一段时间内的比较图。

比较服务本身

这一能力允许用户在曲线图上绘制服务在一段时间内的关键性能指标(例如响应时间), 如一星期。之后, 用户可以在同一个图上查看同一种服务在不同星期内的同一个性能指标。这样可以在两个不同但同样长的时间段内以可视化方式比较服务。

比较两种服务

这一能力允许用户在曲线图上绘制服务在一段时间内的关键性能指标(例如响应时间), 如一星期。之后, 用户可以在同一个图上查看不同服务在同一时间段内的同一个性能指标。这提供了两种服务的同一个性能指标在单个时间段内的可视化对比。

为进一步进行KPI分析, 用户可以直接“覆盖事件”到前述的图形上, 以实现事件的关键性能指标或状态变化的可视化对比。

利用整合的可视化、导航、安全和报告理顺操作

作为Tivoli软件的服务可视化仪表盘, 其它Tivoli产品的视图和数据可在Tivoli业务服务管理器中根据上下文而显示。与其它业务服务管理产品不同, Tivoli业务服务管理器采用Tivoli软件通用的可视化、导航和安全架构, 实现了单一登录(SSO)、统一的观感和跨Tivoli产品的通用工具, 可为操作团队提供端到端的服务视图和整合的挖掘能力。

通过这种通用的可视化、导航和安全架构, 您的企业可以获得统一的用户体验, 并集中访问各种操作与业务支持系统、工具和流程的数据, 而在以前, 如果不损害数据的完整性, 这一点很难做到, 或者根本不可能做到。

除了提供实时数据视图外, Tivoli业务服务管理器利用Tivoli通用报告和Tivoli数据仓库, 为实现高效的服务规划提供了一套强劲的历史报告。这些报告可包括Tivoli业务服务管理器以及其它Tivoli和第三方产品所管理的任何数据。您可以轻松地确定报告的生成时间, 生成PDF并在您的企业内发布, 从而为更多的用户提供丰富的性能信息。

可全面定制的Tivoli业务费管理器仪表盘使用户能够自由地控制屏幕布局, 组合并匹配实时和历史视图, 并且按用户选择的位置和放置方式移动视图。操作人员可以快速而且轻松地定制仪表盘, 使其包含标尺、图表和图形、拓扑视图、图形文件等的任意组合。

集成地理信息系统(GIS)地图有助于显示特定地理位置的服务状态和服务影响位置。

利用实时服务智能增强问题解决能力

Tivoli业务服务管理器超越传统产品, 因为这些产品主要关注IT相关性, 而不根据特定变量和您的业务的独特事件而反映服务状态。联合信息模型使您能够主动地动态



可通过拖放功能轻松定制的主管和业务线仪表盘以多种格式提供了大量业务和操作KPI, 包括收入数据、各类型的交易、入站呼叫量、服务健康状态、客户体验参数等。

收集相关性信息, 并将其映射到通用数据模型中, 用于测量服务影响, 并执行准确的服务质量分析。这样, 您可以:

- 通过直接、现成的集成和动态建模支持而帮助实现Tivoli CCMDB或其它CMDB的投资回报最大化。
- 集成现有的应用和网络发现工具, 与动态变化的环境保持服务模型的同步。
- 提供完整的端到端服务定义, 涵盖分布式和主机的资源。

在平衡计分卡中追踪实时KPI

Tivoli业务服务管理器采用分布式和主机环境中的业务和操作支持数据。它可以利

用这些数据源, 在计算KPI时提供实时和历史信息, 使您能够实时地追踪操作和业务活动。可追踪的业务参数的例子包括:

- 交易量和可用性。
- 客户的服务收入汇总、级别和SLA罚款。
- 可能影响服务的变更请求。
- 事故和问题记录。
- 流程改进, 例如六西格玛或信息和相关技术控制目标(COBIT)。

通过提取业务中的事件和服务活动信息, Tivoli业务服务管理器生成动态更新的“平衡计分卡”, 包括服务健康状态和操作性KPI。在指标更新时, Tivoli业务服务管

理器自动追踪并更新影响关系。

用户可以轻松地切换自己整合的上下文视图, 并添加、清除和定制计分卡视图的内容。详细的服务相关性视图可快速地查看服务的影响和服务问题的根本原因。这样, 用户将获得准确的特定角色的视图, 用于支持服务, 管理利润和损失, 实现特定SLA的可视化等。这些平衡计分卡都有您期望的类似“电子表格”的处理能力, 例如搜索、分类、锁定表头, 从而实时地提供关键的分析能力。

自动进行服务问题的根本原因和影响分析

Tivoli业务服务管理器根据服务模型自动处理IT事件或业务健康状态参数, 以确定服务的影响和问题的根本原因, 并确定在各服务和操作领域内采取的响应措施的优先级。事件类型包括可用性、性能、完整性(包括安全和存储)、业务健康状态参数(交易量、订单、呼叫)等。

通过在您的特定服务健康状态标准的上下文中分析从几乎任何操作和业务数据源获得的信息, Tivoli业务服务管理器为自动实现自动化的根本原因分析和影响分析、识别交易和流程瓶颈、追踪业务、法规遵从和风险指标等提供了可执行的信息。

追踪SLA的遵从

Tivoli业务服务管理器的服务等级追踪功



为利用平衡计分卡进行业务服务分析提供更高的控制力和灵活性。

能使管理员能够定义并实时追踪对服务等级的遵从。您可以监控和测量所有服务组件的SLA遵从性，例如交易、应用、系统、网络、应用和流程。用它追踪SLA状态、总停机时间、停机成本等。

通过轻松扩展满足不断增长的业务服务需求

Tivoli业务服务管理器是专为支持“分离的前端和后端与单服务器部署环境而设计的，使其能够根据业务需求而将可视化和分析范围扩展到数百个并行用户和最大型的环境。该软件为实现巨大的增长提供了一个管理平台，使您能够规定如何部署服务——在全球范围内。除了卓越的扩展能力外，Tivoli业务服务管理器的设计还采用集群技术在前端提供了较高的弹性，并在后端提供了高可用性和故障切换能力。

Tivoli业务服务管理器还可以安装在VMware、Solaris Zones和其它虚拟化技术上，并充分利用这些技术，以更好地利用现有的硬件资源。

提高可视化，并增加现有System z投资的价值

Tivoli业务服务管理器支持并提高您当前的IBM z/OS®和System z发现与监控产品投资的价值，从而提高您在Linux® for IBM System z®环境中的管理能力——使您能够分析来自应用、网络和主机的数据，以获得真正端到端的业务服务视图。例如，Tivoli业务服务管理器可以利用Tivoli应用相关性发现管理器的发现能力，或将用于z/OS的Tivoli发现库适配器作为z/OS相关性数据来源。

来自事件管理和监控工具的信息可提

供给来自z/OS的事件——包括DB2、IBM IMS™、IBM CICS®和来自IBM WebSphere®的事件——以及其它相互依赖的应用、系统、网络、安全和存储资源，提供关于z/OS系统状态以及端到端的交易和全面服务状态的完整视图。

更多信息

欲了解关于Tivoli业务服务管理器如何帮您实时分析事件对业务的影响，请联系您的IBM代表或IBM业务伙伴，或访问：ibm.com/tivoli

关于IBM Tivoli服务管理软件

Tivoli软件为企业提供了一个服务管理平台，用于通过实现洞察力、控制力和自动化而提供卓越的服务——洞察力是指查看并了解业务活动；控制力是指有效地管理业务，帮助最大限度降低风险，并保护品牌；而自动化是指帮助优化业务，降低运作成本，并更快地推出新服务。与以IT为中心的服务管理不同，Tivoli软件为管理、集成和协调业务与技术要求提供了一个通用的基础。

Tivoli软件的设计旨在快速满足企业最紧迫的服务管理需求，帮助主动应对不断变化的业务需求。Tivoli软件系列以世界一流的IBM服务、IBM支持和积极的IBM业务伙伴网络为依托。Tivoli客户和业务伙伴也可以通过参与独立运作的全球IBM Tivoli用户组而互相共享最佳实践——请访问：www.tivoli-ug.org



Tivoli业务服务管理器一览表

系统要求:

- 两个或更多CPU (至少1GHz SPARC或2GHz Intel®速度)
- 至少2GB RAM (最好4GB或更高)
- 40GB本地磁盘空间

支持的平台:

- Sun Solaris 9 (SPARC 32位)
- Sun Solaris 10 (SPARC 32/64位)
- AIX 5L™ 5.3 (PA-RISC 32/64位)
- AIX 6L 6.1 (PA-RISC 32/64位)
- Linux 4和5 AS (Intel x86/IA/PPC 32位)
- Linux 5 AS (System z 31/64位)
- SUSE Linux 9和10 (Intel x86/IA/PPC 32位)
- SUSE Linux 10 (System z 31/64位)
- Windows® 2003 Server、Windows Vista (仅客户机)、
Windows XP Professional (仅x8632位客户机)
- Windows 2008 Server (Intel x86 32/64位)

*注: 64位运行于32位模拟模式。

浏览器:

- Microsoft Internet Explorer 6.x和7.x
- Mozilla Firefox 3.0x

免责声明: 由客户负责确保符合法律要求。客户自己负责请有能力的法律顾问提供有关可能影响客户业务的任何相关法律和法规要求以及客户为遵守这些法律可能不得不采取的某些行动的鉴定和解释的建议。IBM不提供法律建议,也不表述或保证其服务或产品能保证客户遵守任何法律或法规。

© 版权所有 IBM Corporation 2010

印制于中国

2010年7月

保留所有权利

IBM、IBM徽标、ibm.com和Tivoli是国际商业机器公司在美国和其他国家的商标或注册商标。如果此类商标和其他IBM商标在本文档中初次出现时带有商标符号(®或™),则此类符号表示在此信息发布时,这些商标是IBM拥有的、在美国注册的商标或普通法规定的商标。此类商标在其他国家也可能是注册商标或普通法律规定的商标。关于IBM商标的最新列表,请在以下地址的“版权与商标信息”部分查看: ibm.com/legal/copytrade.shtml

Intel是Intel公司在美国和其他国家的注册商标。

Linux是Linus Torvalds在美国和/或其他国家的注册商标。

Java和所有基于Java的商标是Sun公司在美国和其他国家地区的商标。

Microsoft和Windows是Microsoft公司在美国和/或其他国家的商标。

其他产品、公司或服务名称可能是各自所有者的商标或服务标志。

本文档中所提到的IBM产品和服务并不暗示IBM将在所有开展业务的国家或地区提供此类产品和服务。

产品数据经过审查,以保证在最初发布时的准确性。产品数据以变更为准,恕不另行通知。任何关于IBM未来方向和意图的声明可能会变更或撤销,恕不另行通知,并且仅表示目的和目标。

本文中的信息按原样提供,IBM不做任何明示或暗示的保证或担保。对适销性、特定目的的适用性或者非侵权性,IBM不做任何保证。IBM产品的担保仅限于协议规定的条件和条款(例如IBM客户协议、有限责任声明、国际程序许可协议等)。



可回收,请回收再利用

TID10377-USEN-02