

IBM Software Demos Tivoli Business Service Management

无论行业、市场、规模或复杂程度如何，如今的组织都需要提供有效的端到端业务服务。这些公司在提供有助于确保竞争优势的服务时，越来越多地依赖于自己的技术基础架构。

<0:28>

如今的难题在于：提高客户满意度、抑制成本、保持一个安全环境，使公司在 **IT** 基础架构日趋复杂、变化率不断提高、成本接连上涨、服务质量难以保持的环境中游刃有余。如今的公司需要通过服务管理战略定义如何优化服务交付，同时保持质量、成本、安全与灵活性之间的平衡。

<0:57>

本演示将说明一家全球金融服务公司如何通过实施服务管理战略，实现高水准的服务可用性、业绩和完整性。

<1:09>

该仪表板的执行视图显示这家金融服务公司在服务和应用方面的最新状态。该视图有助于理解组织在各区域的基本运营情况。左侧显示的实时业务指标针对银行服务、股票交易和汇兑交易服务。同时显示作为“在线银行”服务组成部分并供客户使用的应用程序的运行情况，其中包括帐单支付、资金转帐、支票再订购、存款以及其他应用。

<1:45>

右侧图表是一个示例，它表明如何显示其他关键业务性能指标，以表示服务的执行情况。此处的“在线银行”应用程序响应时间总计表明过去的 24 小时内情况有所恶化。

<2:02>

我们切换到“服务管理者视图”，看看怎样为公司中不同的角色提供类似信息。

{单击“服务管理者视图”选项卡}

IBM Software Demos

Tivoli Business Service Management

<2:11>

“服务管理者视图”可通过定制，以更详细的“一览式”状态视图显示服务执行的实时表现和总体表现。

<2:21>

在页面左侧，前两个为状态指示符，表明服务和支持服务的基础架构目前的表现情况，它们利用 **Tivoli** 为该服务提供的所有监测和仪表。这个通过 **Tivoli** 产品集成共享信息的示例，使公司中的每个成员能看到根据特定角色定制的信息。

<2:45>

“响应时间”列显示以毫秒为单位的响应时间，它表示响应时间追踪的 **ITCAM**（即 **IBM Tivoli Composite Application Manager**）上一次测得的应用程序性能。历史基线是应用程序在一段时间内的性能平均值，服务管理者由此可以判断最新测量值高于还是低于历史平均值。它表示为生产量与基线列的百分比值。

<3:14>

似乎还需要调查几个问题。通过确定不同业务服务的优先顺序，以及调查与现有服务级别协议相关的表现，服务管理者可以作出明智决策，首先解决紧要问题。方法是选择“在线银行”...

{在“股票服务导航器”树中，单击“在线银行”}

<3:32>

...服务管理者只需轻击鼠标，即可深入服务模型并查看服务整体状态、所有相关性以及支持这些元素的实际服务情况。

IBM Software Demos Tivoli Business Service Management

{在“服务背景视图”中，单击工具栏中的放大镜图标（带加号的图标）进行放大}

{在“服务背景视图”中，单击红色的 **ET Deposit** 图标}

<3:44>

使用“更改和配置管理数据库”提供的各种 **IBM** 自动发现功能对“服务背景视图”进行实时构建和维护。运营者不再需要手动构建服务视图，这些视图在部署时往往已经过期。在此例中，服务管理者很快发现在线银行服务的情况不太好。

{在“服务细节”面板中，单击“**SLA**”选项卡并向右滚动表格}

<4:07>

“服务细节”窗口的“**SLA**”选项卡使服务管理者能追踪多项服务的实时服务级别，以及与停机时间、违规时间相关的成本。通过这些信息，他可以根据对业务造成影响的程度，快速确定响应服务问题的优先顺序。

<4:27>

SLA 状态表明停机时间为 5 分 8 秒，30 分钟后将违反本服务级别协议。

<4:36>

为获得更多服务级别细节，服务管理者可以在此启动 **Tivoli Service Level Advisor** 产品。

{右键单击红色 **ET Deposit** 图标，并从弹出菜单中选择“显示”->“启动 **TSLA**”（**TSLA** 显示在新的浏览器窗口中。）}

<4:45>

在此例中，服务管理者可查看在线银行服务违规的当前趋势值。方法是选择警告指示符链接...

IBM Software Demos

Tivoli Business Service Management

{在 **TSLA** 浏览器中，单击表格第二行中的 **3.2** 链接（在线银行）}

{在 **SLA** 细节页面中，向下滚动到“趋势”部分，可看到 **ET Deposit** 的预测违规}

<4:54>

...将为服务管理者提供详细数据，表明最近发现这一趋势并且如果不采取行动，30 分钟后将出现预测违规。这强调了立即采取纠正行动、避免客户受影响的必要性。

<5:10>

服务管理者现在确定应隔离并诊断在线银行服务方面的问题，他现在可以返回“服务背景视图”检查存在潜在问题的事件。

{关闭 **TSLA** 浏览器并返回 **RAD** 浏览器}

<5:23>

通过显示根本原因事件，服务管理者此时只看到存在实际问题的事件，消除了可能延误问题解决的无用数据。

{在“服务背景视图”中，右键单击红色的 **ET Deposit** 图标，从弹出菜单中选择“显示”->“显示根本原因事件”（事件显示在“服务细节”面板中。）}

<5:34>

收到来自 **IBM Tivoli Monitoring** 的事件，表明服务器性能有所下降。这些事件表明已超出性能阈值。尽管尚未找出这一情况的原因，服务管理者可以通过主动通知，在问题恶化并导致服务失败、继而影响到客户、协议和收入之前，确定、诊断问题并采取纠正行动。

IBM Software Demos Tivoli Business Service Management

<6:00>

由于 **Tivoli Service Level Advisor** 之前显示这个问题在近期第一次出现，服务管理者决定查看资源配置细节，了解近期是否发生变化。

<6:13>

服务管理者可以从“服务背景视图”启动一个应用程序地图，它有助于理解构成服务的个别配置项的所有相关性。

{在“服务背景视图”中，右键单击红色的 **ET Deposit** 图标，从弹出菜单中选择“显示”->“显示配置细节”（几秒后会显示 **CDT** 控制台。）}

<6:23>

这些相关性是由 **CCMDB** 自动发现的，它们使管理者很快能了解各个配置项在这一业务服务构成中的角色。

<6:34>

从失败服务元素选择“显示细节”，服务管理者可看到完整的配置细节。

{在 **CDT** 控制台的“应用程序基础架构”地图中，右键单击 **WebSphere aix3:server1** 图标，从弹出菜单中选择“显示细节”}

<6:42>

服务管理者可以从这里将该配置与参考机器进行对比，或运行更改历史报告。

{再次右键单击 **aix3** 图标，从弹出菜单中选择“更改历史...”}

{在“更改历史”面板底部，单击“运行报告”按钮}

IBM Software Demos

Tivoli Business Service Management

<6:55>

该报告表明，过去的 24 小时内曾对该服务器进行更改，这可能会导致性能问题。现在可以将该服务器恢复为原先配置，确定这一更改是否确实是影响在线银行服务的根本原因。

<7:12>

总结：从运营层、服务管理平台到涵盖服务基础架构的各种流程，**IBM** 深谙服务管理。而且，**IBM** 定义并利用不同行业和客户群的最佳实践，帮助您在服务管理之路上实现更高的效率。