

改善IT成本效率并实现操作自动化

支持您的IT目标的服务管理解决方案

要点

- 利用一项通用的服务管理功能来将管理IT资产、服务请求、事件、问题、变更、配置与版本的流程自动化。
 - 使用服务台和服务目录工具确保快速准确地解决问题和更快地交付服务。
 - 借助资产生命周期管理来跟踪资产请求、采购、厂商协议、担保、安装、移动、增加和变化，以及库存与服务水平协议，从而提高有效性。
-

您可能已经采用了IT服务管理流程、IT Infrastructure Library® (ITIL®)最佳实践和功能丰富的工具，但服务管理及其相关工具的复杂性通常是使用IT流程与资源实现业务目标的一个障碍。

这是因为随着在IT环境中添加单点产品来处理服务管理架构的关键组件，比如服务台、资产跟踪、代码版本、配置修改、服务目录、配置或软件许可证管理，IT环境经常会变化在合并与收购期间继承的工具增加了复杂性。在服务管理环境中，这种进化方法带来了一些独特和代价昂贵的挑战。

- 新组件对基础架构中其他组件的影响通常需要深入的分析 and 诊断，并提高了出现故障的风险。
- 不兼容性需要定制，新的用户界面需要昂贵的培训，而新的产品需要与多家厂商协调。
- 将专用技术与较新技术集成需要昂贵的编程技巧。
- 一组不一致的产品会导致产品与服务交付变得低效。
- 升级部分环境以利用新功能可能需要昂贵的咨询或重新编码。
- 经过升级的定制可能需要第二轮重新编码。



改善IT成本效率并实现操作自动化

事实上，升级的成本相当于购买一个新的解决方案。避免这些问题的关键是实现高度集成的服务管理工具。IBM Service Management产品交付了这些工具。

选择专门用于协作的服务管理工具

IBM Service Management基于一组专用的协作工具，可以提高您的业务服务和流程的可用性、性能和完整性。根据基于ITIL流程的一种通用架构而构建，IBM Service Management可以帮助简化实现，支持增加增量功能，并帮助您避免在后续产品版本中需要定制化编码。

IBM Service Management产品组合提供的环境集成了针对资产、目录、变更、配置与版本管理的解决方案，这些解决方案位于一种架构上，来自同一家厂商。结果是，流程之间可以无缝地协作，而端到端的流程流也不再依赖于不稳定的定制化编码。

整理您的服务管理环境并简化自动化

一个与服务容量升级一样简单的流程可以涉及多种产品，包括服务请求、资产申请及资产的采购，以及对升级安排和资产部署的变更请求。但一个分散的环境让流程自动化几乎不可能实现。



Tivoli流程自动化引擎是IBM Service Management产品的组成部分，可以帮助您由始至终管理服务请求流程。

IBM Service Management架构帮助简化跨学科的自动化。例如，IBM Tivoli® 流程自动化引擎可以帮助您从头至尾管理服务请求流程，包括事件、问题与变更、故障记录细节、审批、资产修改、采购及相关工作。

更好地管理IT成本

IBM Service Management产品的众多功能还可以帮助控制IT花费, 包括:

通用的观感——单一的用户界面、通用的报告工具和共享的数据结构及 workflow 引擎意味着, IBM Service Management产品组合的所有组件都可以紧密协作, 帮助避免流程与通信故障, 简化跨学科的工作流, 并在提高效率的同时控制成本。

Web架构的基于JavaTMEE的先进技术——利用面向服务架构(SOA)、Web服务和XML实现最优的可伸缩性以及与您现有基础架构的互操作性, 同时不需要软件安装或高Internet带宽。可以通过来自任意有权访问单层IBM服务器的安全Web连接访问软件和数据, 因此不需要任何昂贵的专业客户端-服务器技巧。

内置的配置工具——支持任意授权用户在无需编程的情况下动态修改配置, 提供快速价值的同时不会增加成本。配置不需要重启服务器, 因此修改可以立即生效, 帮助IT提供价值——而不是阻碍价值产生。

基于通用架构实现一个产品环境

因为IBM Service Management构建在一种通用架构上, 服务台、服务目录、IT资产管理或版本管理都使用一个相同的环境。可以将一个学科的技巧轻松迁移到另一个学科中。这缩短了您实施的每个组件产生价值的时间, 并让基础架构的维护变得更简单。它还允许您采用分阶段的方法管理服务, 从而提供巨大的灵活性。例如, 一开始您可以实现一个资产库, 然后增加服务台和变更管理。

交付与可扩展核心的轻松集成

即使之前打下了坚实的基础, 集成遗留系统也是一个复杂而冗长的流程。预先定义好的内置映射支持与各种应用程序进行集成, 包括企业资源计划(ERP)、客户关系管理(CRM)、网络、系统、事件与电话管理工具, 以帮助确保互操作性。

另外, 开放式的集成框架让您能够与现有的服务台、资产管理与发现工具进行集成, 并在以后迁移它们, 这样您就可以更快地实现时间到价值的转换, 而无需等待另一家厂商的功能要求。您可以从一个功能领域开始, 然后按照您自己的计划把它们放到IBM Service Management架构上。

IBM Service Management产品的4个关键组件——IBM Tivoli Service Request Manager、IBM Tivoli Asset Management for IT、IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB)和IBM Tivoli Provisioning Manager产品——为IT企业提供一个通用平台, 将人员、流程和技术整合到一起, 帮助优化服务支持、服务交付与资产管理。

提高服务可用性并加快问题解决

为了最大限度地提高IT服务的可用性, Tivoli Service Request Manager重点关注两个关键属性: 优先级划分与响应度, 让您轻松恢复失败的IT服务和最大限度减少昂贵的服务台呼叫。业务报告和按需应变的关键绩效指标(KPI)视图帮助基于指定的服务水平监控和上报事件, 而且多种自助功能和一个支持搜索的知识库帮助加快问题解决的速度。使用Tivoli Service Request Manager可达到如下目的:

- 让最终用户能够基于Web以24x7的方式访问更新的事件状态和解决方案搜索, 从而最大限度地减少服务台技术人员的工作时间并提高客户满意度。
- 使用知识库提高技术人员的首次呼叫解决率和问题解决速度。
- 从事件管理到问题管理, 再到变更与版本管理——这一切都可以在Tivoli流程自动化引擎上找到。
- 通过变更管理功能来利用强大的可视工作流, 并借助版本管理自动化请求、批准与部署。
- 接收与记录服务请求, 并从最终用户、技术人员和监控应用程序进行更新——甚至包括那些与非IT资产相关的方面, 比如设备、生产与车队资产。
- 使用事件监控器自动创建事件, 并在给用户造成影响之前为解决提供详细的事件信息。
- 通过您自己的服务目录来加速服务请求, 并支持在线订购和自动化的订单履行。一个结构化和可搜索的定制数据库帮助加速服务请求流程和服务履行。

自动化资产生命周期管理与支持与Tivoli Asset Management for IT的兼容性

Tivoli Asset Management for IT同时提供资产生命周期管理和软件许可证管理。它能够自动跟踪和有效管理硬件与软件资产的完整生命周期, 从计划与获取阶段到部署、维护和退役。它能够管理IT资产的安装、移动、增加和修改, 以及库存、财务、维护、采购和合同管理。它还支持已部署和已授权资产的调解。Tivoli Asset Management for IT还:

- 支持查看厂商协议、采购合同、租赁协议和服务协议的详细信息。
- 提供健壮的许可证与合同管理功能, 帮助管理员管理租赁、担保和软件合同, 并促进许可证的遵从性。
- 支持Tivoli Asset Discovery for Distributed和IBM Tivoli Asset Discovery for z/OS®——两个可选的发现服务, 用于识别分布式与大型机环境中各自的软件库存及相关的硬件与软件使用情况。

获得单一的服务管理解决方案

使用其他运行在Tivoli流程自动化引擎上的IBM产品可以帮助您获得单一、连贯一致的服务管理解决方案。

变更管理——Tivoli CCMDB为有效执行变更所需的控制与共享上下文提供了变更与配置管理。它有助于:

- 以可视化方式展现业务服务, 并可向下查看详细的配置信息。
- 评估关于配置项(CI)的关键信息以及它们的关系, 包括来自其他管理工具的信息。
- 显示变更窗口冲突, 以便找出落在经过审批的变更窗口之外的任务。
- 以日历格式可视化地显示所有安排好的实现任务, 以及按具体日期(或者按配置项)显示的详细安排。

供应——IBM Tivoli Provisioning Manager产品增强了执行变更的实用性，同时可保持服务器和桌面软件的遵从性。它有助于：

对服务器、操作系统、中间件、应用程序、存储和网络设备进行供应、配置和维护。

- 控制、监控与审计企业范围内对软件和相关硬件版本的变更。
- 通过与IBM Rational Test Lab Manager的集成，提供更加丰富的测试环境。

版本管理——IBM Tivoli Release Process Manager计划、安排和部署各个复杂的独立IT环境中的软件版本，并利用操作管理产品和IBM Service Management产品的其他部分。它有助于：

- 控制、监控与审计企业范围内的软件及相关硬件的变更。
- 根据业务影响和与所有IT行为的关联度安排版本并划分其优先级。
- 帮助让软件与硬件变更变得可跟踪和安全。
- 努力让IT系统变更符合测试与授权流程。

加速IBM服务实施与资金筹措

除了实施服务之外，IBM还提供大量咨询服务，帮助加速您的IT资产管理与服务请求管理功能的收益与效力。另外，IBM还提供灵活的租赁与贷款，富有竞争力的团队，强大的管理与跟踪工具，以及一种本地化的咨询方法，帮助您获得推进业务所需的解决方案。

这套解决方案：

- 共享单一的用户界面、通用的报告工具和工作流引擎，以集成方式管理IT资产。
 - 共享一个通用的数据子系统，以交付IBM配置管理系统的核心元素。
 - 支持集成各种发现、系统管理与企业业务应用程序。
-



更多信息

了解关于Tivoli解决方案如何帮助您企业更好地管理服务水平与IT资产的更多信息, 请联系您的IBM销售代表或IBM业务合作伙伴, 或者访问ibm.com/itsolutions/servicemanagement

关于IBM Service Management

IBM Service Management帮助组织向用户、客户和合作伙伴交付有效托管的、连续和安全的优质服务。各种规模的组织都可以利用IBM服务、软件与硬件来计划、执行和管理针对服务与资产管理、安全与业务弹性的计划。灵活的模块化产品涵盖了业务管理、IT开发和IT运营, 并吸收了广泛的客户体验、最佳实践和基于开放标准的技术。BM作为战略合作伙伴, 可帮助客户实现正确的解决方案, 以获得快速的业务成果, 并加快业务增长。

本文档中的信息按“原样”提供, 不承担任何隐含或明确的担保。IBM明确声明不对适销性、特定用途的适用性或不侵权性做任何保证。IBM产品的担保依据是其遵循的协议(比如IBM Customer Agreement, Statement of Limited Warranty, International Program License Agreement等)中的条款和条件。

客户应自行确保遵守法律规定要求。请有能力的法律顾问提供有关任何相关法律的鉴定和解释的建议是客户自己的责任, 它们可能会影响客户的业务以及客户为遵守这些法律可能需要采取的任何行动。IBM不提供法律建议, 也不表示或保证其服务或产品将确保客户遵从任何法律或规定。

© 版权所有IBM Corporation 2010

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589 U.S.A.

在中国印刷
2011年11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/或其他国家的商标或注册商标。如果这些IBM商标和其他IBM商标文字在本信息中第一次出现时标记了商标符号(®或™), 这些符号表示IBM在本信息发布之际所拥有的在美国注册的或普通法规定的商标。这些商标在其他国家(地区)也可能是注册商标或普通法规定的商标。可在网络上获取IBM商标的最新列表, 请查看ibm.com/legal/copytrade.shtml的“Copyright and trademark information”部分。

IT Infrastructure Library是英国中央计算机与电信局(现隶属于英国商务部)的注册商标。

ITIL是英国商务部的注册商标和注册的欧盟商标, 已在美国专利和商标局注册。

Java和所有基于Java的商标及徽标均为Sun Microsystems, Inc.在美国和/或其他国家(地区)的商标。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

本出版物中对IBM产品和服务的引用不代表它们可用于所有IBM运营的国家。

到发布之日止, 产品数据都进行了准确性审核。产品数据随时可能变更, 恕不另行通知。关于IBM未来方向或打算的声明仅代表IBM的发展目标, 如有变更, 恕不另行通知。



请回收利用