



IBM Corporation

动态架构帷幄全局 服务管理以智致远

梅彩
IBM西区软件技术经理

动态基础架构：应对当前的挑战并抓住未来的机遇。

改进服务

不仅保证现有服务的高可用性和高质量，而且满足客户对实时、动态接入创新的新服务的期望。

降低成本

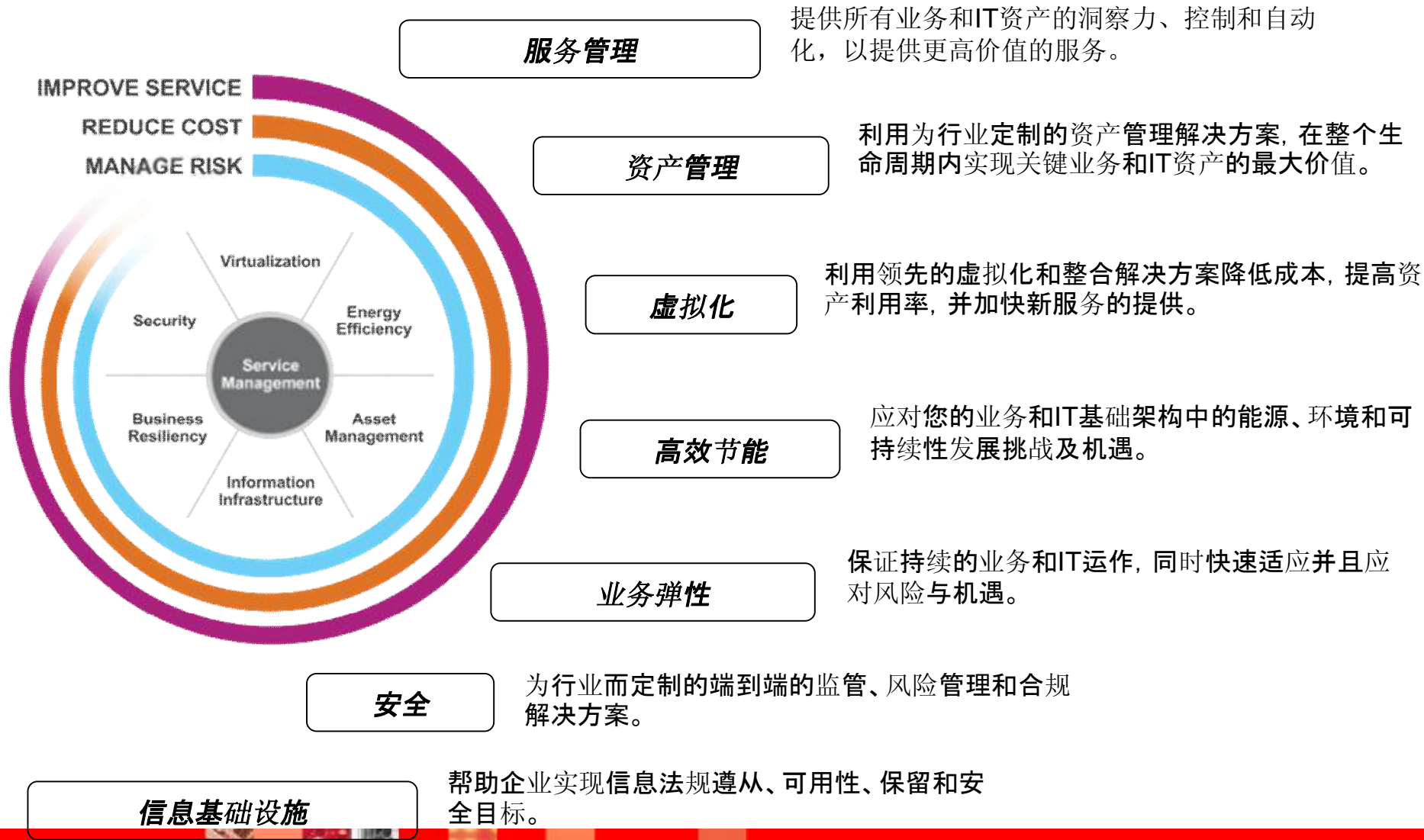
不仅降低运作成本和复杂性，而且通过虚拟化、优化、能源管理和灵活采购而实现突破性的生产力提高。

动态基础架构

管理风险

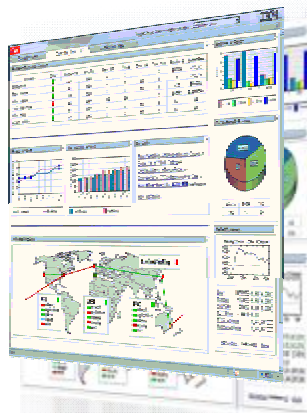
不仅应对当前的安全、弹性和合规挑战，而且为应对互连和协同程度更高的世界带来的新风险做好准备。

构建动态基础架构.



IBM服务管理的独特价值

可视化 – 了解您的业务服务和流程



- § 为实时运作和流程管理实施仪表盘。
- § 开始利用ITSM自我评估工具。
- § 利用服务管理战略和规划服务。

可控化 – 管理风险与合规



- § 集成实时事件、资源、安全和资产/配置数据。
- § 集成流程工作流与运作工具，以执行控制措施。
- § 利用服务管理设计实现集成路线图。

自动化 – 提高业务运作的敏捷度。

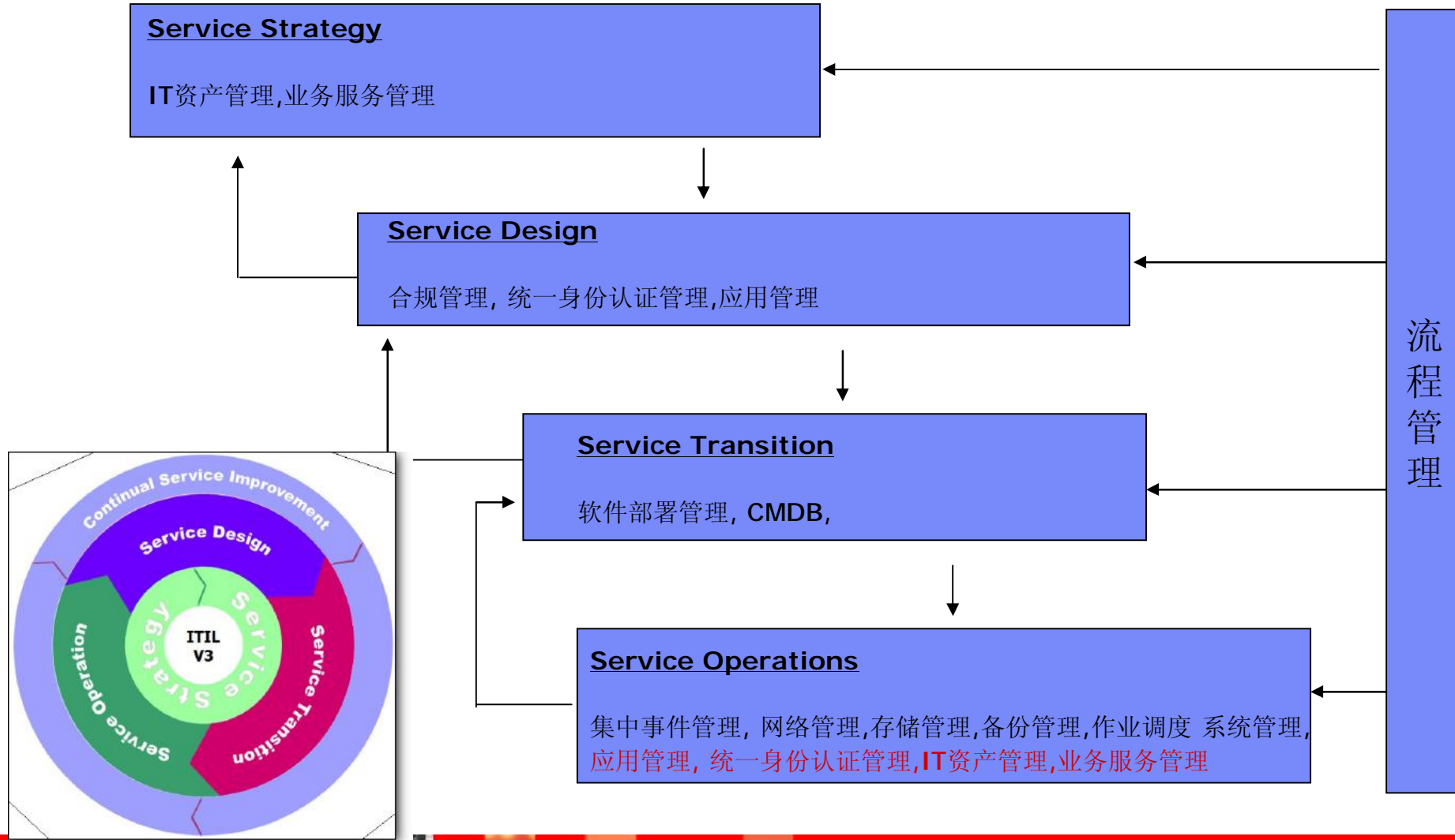


- § 对实时运作工具、流程工作流和所有IT及非IT资产实施自动化。
- § 在整个服务生命周期内实现服务交付和支持的自动化。

IBM服务管理解决方案



ITIL V3 and ISM Solutions



集中监控案例：某市地税公司

我们面临的挑战

客户需要的预警问题，然后对企业的潜在影响，以改善最终用户体验。

客户需要一个综合的仪表盘，以查看整个IT资产的地位，包括服务器，数据库，中间件，各种网络设备，应用软件

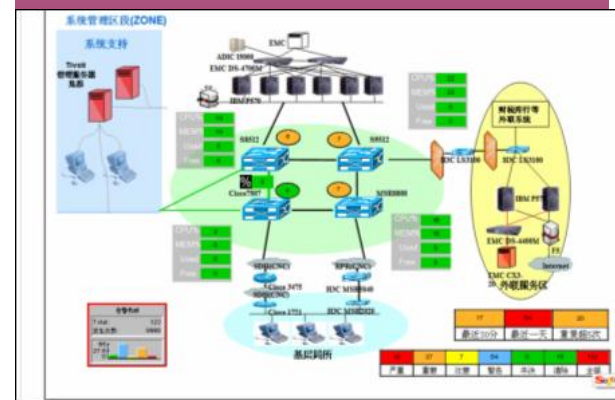
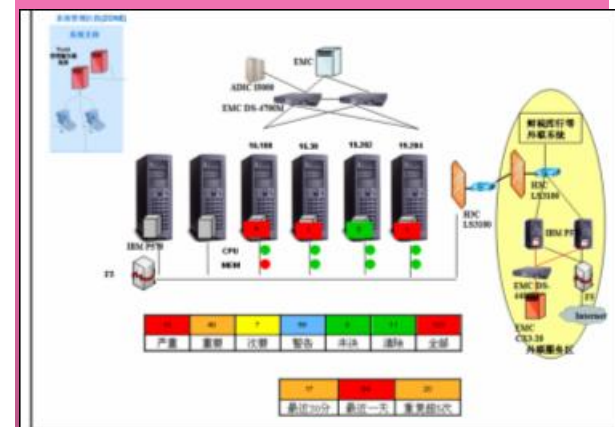
解决方案

IBM公司提供了一个平台，以统一不同的IT系统的监测和给客户一个实时的资产和服务管理

核心产品: **ITM, ITCAM, Omnibus, TCR**

客户所获得的好处

- § 实时的监控服务的状态
- § 找出问题的根本原因时，减少了维修时间，提高IT服务
- § 最大限度地减少停机时间能够提前计划
- § 提高服务的SLA级别



数据备份管理案例: 某银行用户

客户面临的挑战:

- 多数据中心, 众多业务系统需要进行统一备份管理;
- 只有部分应用系统采用自动备份, 但是没有集中的管理
- 需要保证业务与备份应用的高可用性;
- 需要进行集中备份监控, 策略设定和介质管理;
- 备份系统的运行和维护自动化, 非手工方式实现

IBM 解决方案:

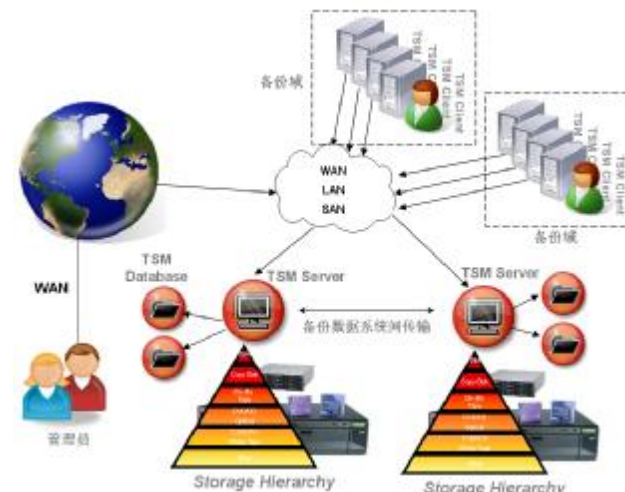
IBM Tivoli Storage Manager

- 集中备份管理;
- 有效的存储介质管理与策略管理;
- 采用物理带库与虚拟带库相结合的备份存储架构;
- 流程化的磁带离线管理;

客户从中得到的好处:

- 全面提升客户的数据备份服务水平;
- 提高了核心业务数据备份的性能和效率;
- 备份数据容灾管理, 提升了业务数据可靠性;
- 大大减轻了管理员工作量, 提高了管理效率;

“IBM TSM solution not only provides comprehensive data protection for us, but also makes data backup easier and more effective.”
–Client IT Manager



IT资产管理案例： United Space Alliance

面临的挑战:

- 异构的 IT 服务和资产管理工具，导致流程缺乏关联
 - 数据存储于多个数据库中,管理人员不能查看准确的汇总数据
- 实施IT资产变更通常会导致新问题
- 不准确的资产设备配置数据，造成变更需求难以实现
- 以符合客户要求的服务响应能力为核心制订服务目录

IBM 解决方案:

- 针对 IT 领域的 Tivoli 资产管理
 - 追踪和管理 IT 资产整个生命周期的提统一、综合的平台
 - 可以实时追踪 IT 资产的事故、问题、变更和配置管理
- Tivoli 服务台, 并为 USA 全体员工提供了自助式 Web 访问方式
- 能设定服务等级协议 (SLA)并进行统一衡量和跟踪管理
- **核心产品: TSRM, TAMIT**

客户从中得到的好处:

- 改善IT资产管理业务流程
- 加快资产设备支持服务响应时间
- 主动性设备问题管理流程
- 全面了解资产的分类情况及其利用率,从而实现主动性
- 达到SLA服务指标并实现超过 SLA要求
- 减少耗费资金并降低生产停机时间

我们的项目目标包含:

- 将 IT 资产管理和服务管理整合到单个集中平台上
- IT资产管理相关人员更好理顺务如何运作
- 使 IT资产设备管理人员能够实时了解事故、问题、变更和配置数据以及活动关系
- 在服务事故变成复杂问题之前予以解决
- 在基于 ITIL 的解决方案上实现整个组织的流程标准化
- 确立经过实践验证的强大资产管理业务流程和支撑平台
- 重组IT管理团队

Karen Hever- 项目经理

Mike Schnoke – 服务台和事故经理

Robert Garza - ITSM 技术主管

David Mitchell - ITAM 流程负责人

集中认证和统一用户管理案例: 中国联通



客户面临的挑战:

- 没有一个集中的企业级的目录服务器
- 没有一个集中的用户管理平台
- 上下级门户系统之间需要实现单点登陆

IBM 解决方案:

- IBM Tivoli Access Manager for e-Business
- IBM Tivoli Identity Manager
- IBM Tivoli Directory Server

客户从中得到的好处:

- 建立了企业级的用户目录服务器
- 实现了上下级门户系统之间的互联互通
- 规范了用户管理的流程, 以及许多其它的用户管理规范
- 建立了集中的用户管理平台, 并且实现和人事系统的集成和联动

“Tivoli Access Manager has been the cornerstone of our security architecture, providing the permissions management enabled us to implement our e-commerce initiatives.”

–Client IT Manager

流程管理案例：某政府客户

面临的挑战：

效率低下的服务定义和交付

- 客户没有统一的IT服务流程。
- 服务团队之间缺乏统一沟通渠道
- 服务过程缺乏可视性和可衡量标准
- 较差的客户体验

IBM 解决方案：

Tivoli Service Request Management

- 提供了一个单一的服务窗口，统一的IT服务定义和交付
- 规范化服务流程的定义和文件化
- IT服务采购，服务交付和服务结算的整合
- 有效管理IT服务水平
- 提供关键业绩指标KPI和报告,并实现持续改进
- 核心产品：**TSRM, CCMDB**

客户从中得到的好处：

提升端到端的服务提供

- 降低劳动成本
- 提高客户满意度
- 全面提高IT效率
- 改善服务交付质量
- 实时可见的服务工单状态



“We now have the tools to anticipate and address issues before they escalate and to plan for major projects. That is the kind of efficiency the IBM platform will deliver.”

—Client Project Manager



业务服务管理案例：中航信

客户面临的挑战：

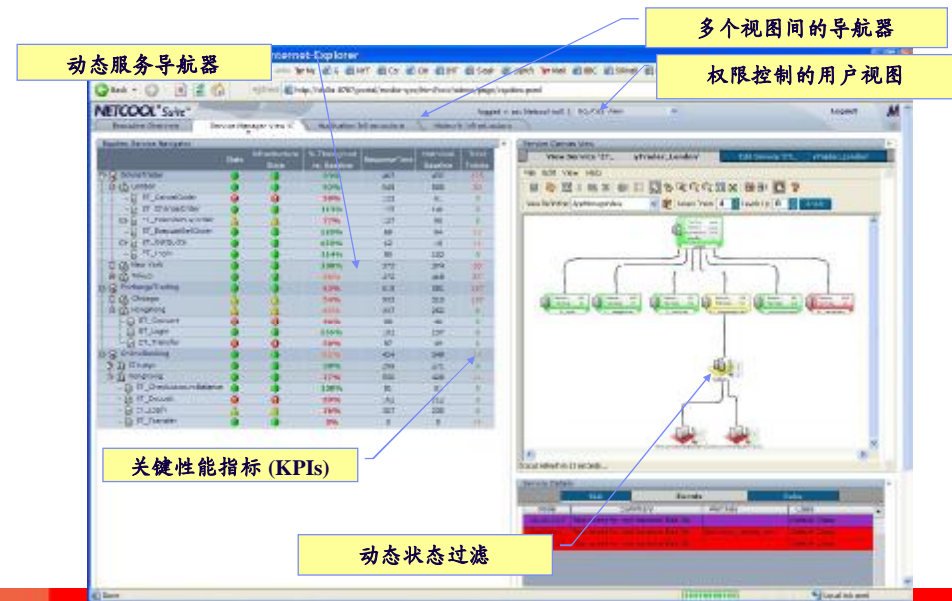
- 没有实时的业务可见性
- 没有业务与IT支撑组件之间的依赖关系
- 独立的IT技术领域的管理，难以获得对业务的影响分析
- 分散的业务绩效指标的管理，难以评价业务的真实运行状况

IBM 解决方案：

Omnibus, Impact, TBSM

客户从中得到的好处：

- 建立IT基础架和应用与业务之间的可视化映射关系，对业务服务进行实时监控
- 影响关系分析，可获得实时的故障对业务的影响，快速判断根源并确定优先级；通过模拟的影响关系分析，有效的协助变更分析
- 关键业务和IT绩效指标实时监控，获得业务运行的全面状态
- 灵活定制的呈现视图，满足不同管理角色的需求并极大的提高业务监控效率



动态架构帷幄全局，服务管理以智致远



IBM服务管理提供解决方案和专业技术来设计、建立和管理动态基础设施，并连接动态基础设施的所有元素以帮助组织：

- 利用并集成IT和智能业务资产以提供新一代的服务。
- 以巨大的灵活性来快速响应变化并支持新的业务需求
- 以更低的成本为客户和合作伙伴提供高质量的服务

IBM服务管理助力客户实现

跨动态基础设施所有元素的**可视化、可控化和自动化**

动态架构帷幄全局，服务管理以智致远

业务目标

成长与竞争优势

合规与风险管理

优化投资

IBM服务管理

提供 创新和达到业务目标需要的、跨服务生命周期的、集成的可视化、可控化和自动化

Visibility
可视化

Control
可控化

Automation
自动化

流线化流程

提高投资回报

增加敏捷性和优势

提供服务保证

提高客户价值

业务服务与资产

最小化业务风险

Thank
You