



提前预知问题的发生 提高终端用户满意度

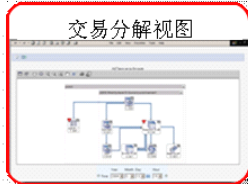
IBM



--- IBM Tivoli 电信行业应用监控解决方案

在目前的电信行业 IT 基础架构中，大量的复合应用为前端用户提供着复杂的业务系统；随着应用的复合性越来越高，企业的应用管理正在面临着新的需求和挑战：

1. 多数的IT问题是由最终用户的抱怨而发现的，未能及时发现问题将会造成业务的流失和影响客户的满意度；
2. 将大量的时间和预算花费在了集成应用的性能问题定位方面而不是在解决问题上；
3. 确认问题后往往需要一个巨大的专业团队来解决问题，解决问题的开发和技术支持成本高昂；
4. 大多数应用问题在开发团队难以被重现，开发的预算大都花在了修复问题而不是新应用的开发。



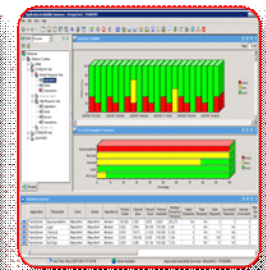
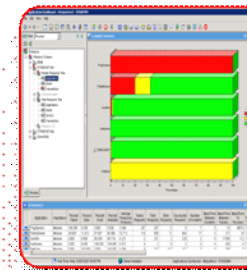
Tivoli 电信行业应用监控解决方案：

通过感知、隔离、诊断、修复、评估等处理问题的基本流程实现端到端的应用监控管理。

主动监控和被动监控相结合：通过 ITCAM 的预警功能和机器人功能来监视和记录业务系统的运行状况并通过其对业务以及中间件长期的数据收集和分析来主动提出有依据的性能优化、容量管理和负载均衡建议；

记录有效的历史数据：通过ITCAM对中间件和应用收集的数据作历史保留，在系统出现问题时，帮助重现问题情景，快速分析、解决问题，通过知识库来积累解决问题的经验；

使用工具让监控管理更为有效：利用 ITCAM 快速定位、隔离、解决问题、通过图形化的监控管理工具使中间件和业务系统信息更为直观，分析更有效率。

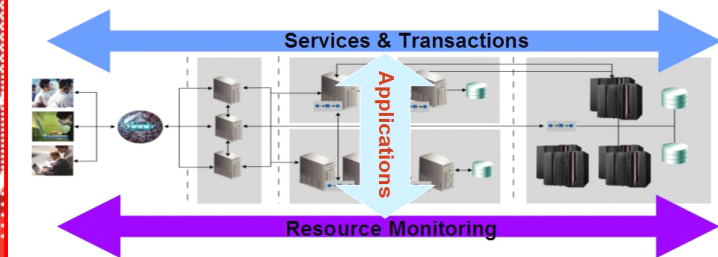
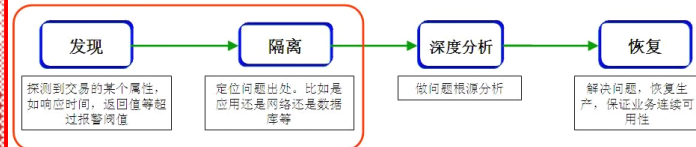


IBM 电信行业应用监控解决方案价值体现：

- ✓ 完全的端到端的应用管理解决方案，在了解业务可用性、健康性的基础上通过业务系统本身的数据及外部监控手段可以实现交易到后端服务系统的追踪；
- ✓ 可以通过主动性的（模拟）监控，实现前瞻性管理来帮助减少中断运行时间，提高用户的满意度；
- ✓ 可以快速识别问题从而帮助缩短解决问题的时间，降低解决问题的成本，提高客户满意度；
- ✓ 可以实现更细的跟踪问题颗粒度，更灵活的监控级别的调整和更加有效的控制对服务器本身的开销。

Tivoli software

应用监控管理思路：一横多纵



© 2007 IBM Corporation