

IBM Tivoli Business Service Manager, Version 4.1

要点

- 通过提供实时服务计分卡和关键性能指标 (KPI), 帮助提高运营和业务涉众及其客户的服务可视化
- 通过自动服务影响和根源分析以及对服务支持与交付系统的整合访问, 满足问题解决的要求
- 自动化服务模型定义和维护, 提供真正实时、联邦的数据访问
- 利用实时服务水平跟踪, 帮助确保业务服务和流程
- 实时测量和反映服务与流程质量, 从而帮助降低风险
- 消除对过去依赖的第三方产品和工具包的需求, 最小化资源占用和前期投资成本

如今的业务服务比以往任何时候都要复杂。它们由跨众多操作筒仓、不断变化的遗留技术和新一代技术复合而成。出现服务问题时, 操作人员往往必须利用彼此隔离的管理工具和手动关联来识别跨域服务影响及根源。结果如何? 解决问题的平均时间更长, 成本更高。而且通常还会损失收入。

许多组织越来越依赖久经考验的最佳实践, 例如IT Infrastructure Library® (ITIL®) 列举的最佳实践, 将之作为一种框架, 在此框架之上跨筒仓和工具可视化端到端的服务; 也将其作为自动化和实现服务交付的手段。作为这种方法的一部分, 服务建模和测量工具可帮助组织提供关于服务状态和依赖关系的更好可视化。然而, 大多数传统工具并未提供跨广泛的事件和依赖数据源的整合, 而这是提供全面服务可视化的必要

条件。使事情更加复杂的是, 这些工具还缺乏对服务水平协议(SLA)、KPI和业务指标的实时跟踪, 而操作人员、业务用户与客户对这些信息的要求越来越迫切。

为了有效地简化问题解决、优化服务, 操作人员需要一种自动化的方法, 以便:

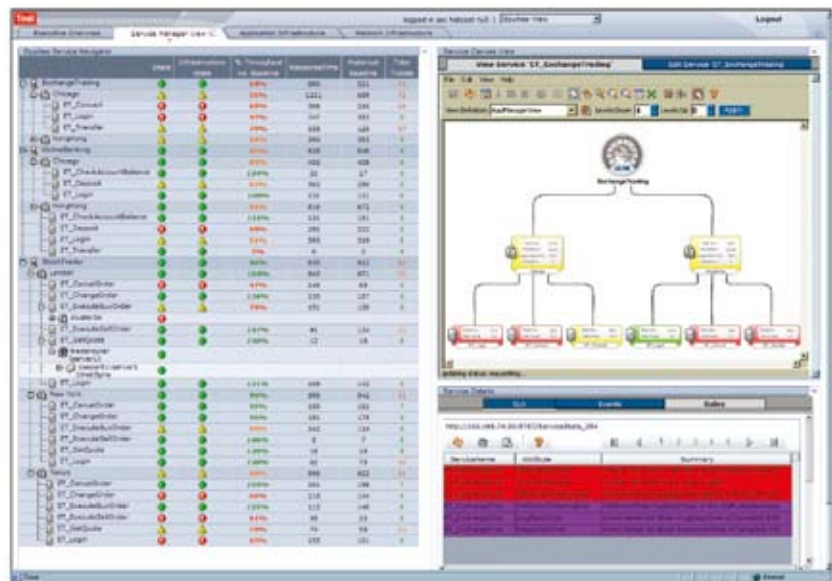
- 维护准确的服务模型。
- 识别服务故障和降级。
- 跟踪关键的业务和操作指标。
- 根据业务影响确定响应的优先级。

IBM Tivoli® Business Service Manager (以前称为 Netcool®/Realtime Active Dashboards™ 和IBM Tivoli Business Systems Manager)可帮助业务和操作人员理解业务服务与支持技术之间复杂的关系。它在一个全面的服务依赖关系模型中, 为组织提供了高级、实时的服务和流程显

示。Tivoli Business Service Manager 整合了来自多种对服务定义有贡献的IT资源和业务支持系统的数据,包括应用、系统和网络资产,以及跟踪事务、收入或运营指标的业务相关资产。这些信息将填充到一个用于服务影响分析、根源分析和SLA与KPI跟踪的实时、联邦服务模型中。

由于Tivoli Business Service Manager提供了对业务服务和流程的完整可视化,因而您可利用它来:

- 实时理解跨领域的依赖性(如果存在)。
- 从战略上保持业务与运营需求的一致。
- 动态跟踪运营、业务和客户
- SLA和KPI。



高度灵活的 Tivoli Business Service Manager 交付了实时的服务可视化和业务智能,这有助于解决任何目标受众(包括业务经理、操作人员和客户)的具体需求。

- 自动评估可用性、性能、安全性和业务事件对于服务健康状况的影响。
- 实现服务质量改进并规避业务风险。

通过实时业务与运营指标,更深入地理解业务绩效

Tivoli Business Service Manager不仅收集传统事件——它还可利用分布式和大型机环境中任何来源的业务和运营支持数据。使用其专利数据访问功能,它就可以在计算KPI时利用这些源获得实时和历史信息。因

而,该软件不仅允许您跟踪运营活动,还能实时跟踪业务活动——这是帮助提高服务质量、规避风险的一项关键要求。

利用Tivoli Business Service Manager,您就可以为各类运营、业务和客户参与者跟踪定量、实时的业务指标,包括:

高度灵活的Tivoli Business Service Manager交付了实时的服务可视化和业务智能,这有助于解决任何目标受众(包括业务经理、操作人员和客户)的具体需求。

- 事务量。
- 各客户的服务总收入、服务水平和SLA 惩罚。
- 更改可能影响服务的请求。
- 事件和问题记录。
- 可测量的流程改进，例如使用Six Sigma 或Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)。

通过利用Tivoli Business Service Manager中的业务指标，您的组织即可更有效地开展服务支持和交付流程。

自动化根源和服务影响分析

为了帮助您迅速确定服务问题的具体根源，根据对适合您的服务模型的服务依赖关系和行为的理解，Tivoli Business Service Manager会自动分析服务健康状况。可根据条件的具体组合定义服务健康状况和质量，不仅包含独立设备或系统的状态，还包括：

- 事务故障。
- 流程瓶颈。
- 性能降级。
- 服务吞吐量降低。
- 正常收入的变化。
- 业务、遵从性和风险指标。

在具体的服务健康状况环境中，分析来自任何操作和业务数据源的信息，Tivoli Business Service Manager会提供全面管理业务服务所需的可据以行动的智能。

在高度可用、基于角色的视图中交付信息

由于服务动态程度极高，需要被多种不同类型的用户密切观察，Tivoli Business Service Manager提供了灵活的方法来可视化服务——适应独特的服务或流程和最终用户视角的视图。Tivoli Business Service Manager旨在作为Tivoli软件的整体服务指示板，几乎所有的Tivoli 产品都支持Tivoli Business Service Manager并为之提供信息——交付端到端的服务视图。

该软件会获取企业内所有业务和服务活动信息，生成“平衡计分卡”，包括表示服务健康状况和运营绩效的KPI，这些KPI与高级管理人员、业务线经理、操作人员和客户密切相关。在指标更新时，Tivoli Business Service Manager会自动跟踪相关的影响，确保实时更新，以确保计分卡保持平衡。用户可轻松地自己的整合环境视图间切换，并添加、删除和定制计分卡视图的内

容，反映自己独特的需求。计分卡信息是动态更新的，提供实时的服务智能。在所有视图中，计分卡都被格式化为提供“一目了然”的信息，根据驱动建模服务的行为展示服务的执行。变化标记、数字和颜色状态指标提供关于关键业务服务、流程健康状况的有意义、一目了然的信息，支持IT基础设施。

详尽的服务依赖性视图提供了对服务影响和服务问题根源的快速查看。操作人员可右键单击模型中的一个服务元素，随后即可在环境中查看大量相关的具体信息，从而更迅速地解决问题。例如，这些信息可能包括配置细节、事件视图、性能报告、SLA报告和变更报告——来自任何第三IBM工具。这不仅缩短了解决问题的平均时间，还提高了现有工具的投资回报率。

除了记分卡和服务依赖性视图之外，Tivoli Business Service Manager指示板也可轻松定制，包含实时测量、图表与图形、地理和方位地图、楼层规划、拓扑视图、图像文件或其他特定多媒体演示的任意组合。因而，用户可获得精确、特定于角色的视图，支持服务、管理盈亏、查看特定SLA等。

访问全企业范围内的事件、关系和事务数据

与利用静态数据的传统工具不同, Tivoli Business Service Manager提供了实时数据访问——从任何数据源收集任何位置的事件数据、配置项(CI)、依赖关系和业务事务信息。

通过这种方式, 该产品极大地扩展了仅能整合同一厂商的事件管理产品或部分第三方监控或事件工具的传统服务建模和测量产品。

Tivoli Business Service Manager提供了开箱即用的服务模型和映射, 可快速访问多种源提供的相关事件、业务活动和服务定义细节, 从而缩短创造价值的平均时间。其中包括:

- Web服务, 包括面向服务架构(SOA)、Java™ 2 Enterprise Edition (J2EE™) 和 Microsoft®.NET。
- IBM和第三方 System z™ 管理资源与事务数据(IBM Tivoli OMEGAMON® XE)。
- 第三方管理应用, 例如元素管理系统(EMS)、网络管理系统(NMS)、运营支持系统(OSS)和业务支持系统(BSS)。
- Oracle、IBM DB2®、Microsoft SQL、Sybase、PostgreSQL、MySQL 数据库以及其他任何结构化查询语言 (SQL) 数据库。
- 消息处理中间件, 如 TIBCO、IBM MQSeries®、Java Message Service (JMS)和Extensible Markup Language (XML)。
- 定制和自主开发的应用, 以及资源规划和关系管理应用。

通过处理和分析这种广泛的可用性、性能、安全性和业务数据, 该软件即可帮助您管理关键业务服务和流程面对的潜在威胁。

使用Dynamic Federated Information Model主动收集依赖关系信息

为了准确测量服务影响并执行服务质量分析, 您需要一种准确的服务模型——一种可动态更新的模型。Tivoli Business Service Manager 允许您使用其Dynamic Federated InformationModel™的专利技术, 从分布式和基于主机的数据源中实时收集依赖关系信息。Dynamic Federated Information Model提供了一种灵活、标准的方法, 将依赖关系数据映射到表示服务建模所需的对象(或配置项)的通用数据模型之中。它通过使用内部服务组件库(SCR)的服务对象分类实现了此功能, 这提供了外部发现/关系数据和服务定义内使用的实际对象之间的抽象。使用这种专利数据访

问技术, Tivoli Business Service Manager 可连接Tivoli产品组合中的许多产品, 实际上也可连接任何第三方或定制的自主开发应用。因而, 您可以:

- 通过直接、开箱即用的整合和动态建模支持, 帮助最大化IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB)的ROI。
- 利用和扩展现有第三方配置管理数据库 (CMDB) 投资的价值。
- 整合现有应用和网络发现工具, 包括 IBM Tivoli
- Application Dependency Discovery Manager和Netcool/Precision for IP Networks™, 将您的服务模型与动态变化的环境同步。
- 提供完整、端到端的服务定义, 整合分布式和基于主机的资源, 例如 Tivoli OMEGAMON、Tivoli Monitoring Services 和第三方System z资源。
- 避免导入所有依赖关系但不允许灵活忽略模型内的服务定义的服务建模工具带来的可伸缩性和准确性挑战。
- 跨组织边界利用事件和数据源, 而无须取代各筒仓正在使用的专用工具。

管理实时和历史SLA

Tivoli Business Service Manager提供了综合全面的SLA管理。其服务水平跟踪功能使管理员能够实时定义和跟踪服务水平的遵从情况。此特性允许员工开始观察任何服务组件(如事务、应用、系统、网络、应用和进程)的SLA遵从性。

为了帮助跟踪实时SLA遵从性, Tivoli Business Service Manager提供了丰富的状态、时间和金钱价值, 包括:

- SLA状态。
- 服务正常运行的时间百分比。
- 一个SLA周期的总停工时间。
- 违背SLA前剩余的时间。
- 给定SLA周期的停工时间总成本。

Tivoli Business Service Manager还提供了实时SLA测量, 使您能够查看最新的计算, 轻松为任何参与者演示积极的SLA 遵从性。

整合和扩展SLA功能

Tivoli Business Service Manager紧密整合IBM Tivoli Service Level Advisor, 从

而扩展其SLA功能。作为一款功能全面的SLA管理解决方案, Tivoli Service Level Advisor可将Tivoli Business Service Manager的实时SLA指标与丰富的历史SLA跟踪、报告和分析特性相结合。Tivoli Service Level Advisor为需要测量、管理和报告其服务的可用性和性能方面的组织提供了服务水平管理功能。

由于Tivoli Service Level Advisor不仅整合Tivoli Business Service Manager, 还整合了来自IBM Tivoli Monitoring、IBM Tivoli Composite Application Manager 或其他为IBM Tivoli Data Warehouse提供数据的产品性能和可用性测量功能, 因而, 它使您能够:

- 跨所有应用提供对企业有意义的SLA。
- 创建和审查SLA历史数据。
- 自动化生产并及时将SLA报告交付给高级管理人员、操作人员和客户。
- 尽早获得关于可能导致违背SLA的趋势的提醒。
- 提供长期SLA规划和修正所需的智能。

自动填充服务依赖关系并跟踪变更

Tivoli Business Service Manager可与多种第三方和IBM依赖源相整合。

它提供了与Tivoli Application Dependency Discovery Manager的紧密整合——交付快速、开箱即用的价值。这种健壮、可伸缩的解决方案会自动检测应用、系统、网络和存储依赖性，检测其变更、维护最新的应用IT依赖关系全景。随后，此信息将提供给外部数据存储和CMDB，包括Tivoli CCMDDB，以支持关键运营流程。

Tivoli Application Dependency

Discovery Manager提供的详尽的配置和变更报告进一步扩展了这种服务依赖性模型的价值。用户可通过右键单击操作直接访问报告——因而可获得更好的智能，帮助缩短解决问题的平均时间。

利用IT事件状态和业务健康指标来驱动服务状态

Tivoli Business Service Manager可与任何第三方或IBM事件源相整合。为了确保快速创造价值，Tivoli Business Service Manager包含与Tivoli事件管理和监控产品的开箱即用整合，包括Netcool/ OMNIBus™、IBM Tivoli Enterprise Console®、Tivoli Composite Application Manager、Tivoli

Monitoring 和Tivoli OMEGAMON XE。这些整合自动将来自这些产品的事件直接连接到Tivoli Application Dependency Discovery Manager或IBM Tivoli Discovery Library Adapters (DLA)发现的服务模型对象，立即反应状态。即便在事件源和依赖关系发生变化时，这些功能也能确保实时更新以反映服务的最新状态，而无须手动干预。

此外，Tivoli Business Service Manager会为服务模型实时、自动地处理IT事件或业务健康指标，从而自动确定问题对于服务的影响和问题根源。这允许根据对业务的影响程度，跨业务服务和运营筒仓划分响应的优先级。

Tivoli Business Service Manager能够自动处理任何类型的事件。这其中可能包括可用性、性能、完整性(包括安全性和存储)和业务健康指标(包括事务量、订单量或呼叫量等)，或其他任何可驱动服务状态的环境或工作流指标。通过这种方式，它就超越了主要关注IT依赖性而未根据企业特有的具体业务变量和事件反映服务状态的传统产品。

提高现有System z投资的可视化和价值

Tivoli Business Service Manager支持和扩展现有IBM z/OS® 投资的价值，它提供

了关于这些系统的健康状况的可视化和智能。Tivoli Business Service Manager可利用您在System z发现和监控产品中的现有投资。例如，Tivoli Business Service Manager可利用Tivoli Application Dependency Discovery Manager或Tivoli DLAs for z/OS的发现功能作为z/OS依赖关系源。利用 External Service Dependency Adapters (ESDA)，Tivoli Business Service Manager即可从任何一种发现工具收集z/OS依赖关系，并填充和维护服务依赖性模型——最小化管理维护工作。

此外，Tivoli Business Service Manager整合并利用多种IBM和第三方事件管理与监控工具提供的信息。与OMEGAMON XE、Netcool/OMNIBus、Tivoli Enterprise Console、Tivoli Monitoring、Tivoli Composite Application Manager、Netcool/Precision™和其他监控产品的事件整合可用于获得来自z/OS和其他独立应用、系统、网络、安全性与存储资源的事件，以提供完整的z/OS系统状态，以及端到端事务和完整的服务状态。

System z发现的关键是DLAs for z/OS——高效、可轻松定制的批处理作业，可合并使用，也可彼此独立使用。它们可发现并捕捉z/OS硬件、数据细节和多种z/OS子系统中的关系，包括IBM CICS®、DB2、

IBM IMS™、MQSeries和IBM WebSphere®。此外,对于寻求z/OS以外的发现功能的组织来说,Tivoli Application Discovery Dependency Manager支持DLAs for z/OS提供的功能,以及分布式环境的发现。

Tivoli Monitoring Services DLA可发现现有OMEGAMON XE代理(以及运行Tivoli Monitoring代理的分布式系统),识别哪些系统得到了监控。此外,它还会从代理中收集宝贵的z/OS状态信息,为Tivoli Business Service Manager交付一组丰富的z/OS数据,以便进行自动化分析。

Tivoli DLAs for z/OS与Tivoli Monitoring Services DLA的组合支持System z环境的完整可视化,以及此类环境的全面管理,从而帮助确保不存在空白之处。例如,z/OS DLA可发现10个CICS区域,但与Tivoli Monitoring Services DLA发现代理相比,可以明确看出Tivoli OMEGAMON仅监控了10个CICS区域中的9个区域。DLA在设计时以高效性、有效性为目标,无需域知识,在收集宝贵的System z和子系统数据时,所需系统开销极低。

Tivoli Business Service Manager概览

支持的平台:

- Sun Solaris 9和10
- IBM AIX® 5L 5.2和5.3
- Red Hat Enterprise Linux® ES 3.0, 4.0和5.0
- Microsoft Windows® 2003 Server和Windows XP

其他需求:

- Microsoft Internet Explorer 6.x或Mozilla Firefox 1.5x
- 两个CPU或更多(速度至少为1GHz SPARC或2GHz Intel®)
- 内存至少为2GB(4GB或更高)
- 本地硬盘空间为40GB

更多信息

如需进一步了解Tivoli Business Service Manager如何帮助您实时分析事件的业务影响,请联系您的IBM销售代表或IBM业务合作伙伴,也可访问ibm.com/tivoli

关于IBM Tivoli软件

Tivoli软件为组织提供了一个服务管理平台,通过提供可视化、可控化和自动化来交付优质服务——可视化可用于查看和理解业务运转;可控化可用于有效管理业务,以帮助尽可能地降低风险、保护品牌;自动化

有助于优化业务、降低运营成本并更快地交付新服务。不同于以IT为中心的服务管理,Tivoli为管理、整合和适应商业与技术要求提供一个公共基础。Tivoli软件旨在迅速满足组织最急迫的服务管理要求,帮助前瞻性地响应不断变化的业务需求。Tivoli软件组合以世界级的IBM Services、IBM Support和活跃的IBM业务合作伙伴生态系统为坚强后盾。Tivoli客户和业务合作伙伴还能够通过参与遍及全球、独立运作的IBM Tivoli User Groups利用彼此的最佳实践。请访问www.tivoli-ug.org



© 版权所有IBM Corporation 2009

保留所有权利

AIX, CICS, DB2, Dynamic Federated

Information Model, IBM, IBM徽标,

IMS, MQSeries, Netcool, Netcool/OMNibus,
Netcool/Precision, Netcool/ Precision for
IP Networks, Netcool/Realtime Active
Dashboards, OMEGAMON.

System z, Tivoli, Tivoli Enterprise

Console, WebSphere和z/OS都是国际商业及其公
司在美国和/或其他国家/地区的商标。

IT Infrastructure Library是中央计算机与电信局的
注册商标, 后者现在属于英国商务部。

Intel是Intel Corporation或其子公司在美国和其他
国家/地区的注册商标。

Linux是Linus Torvalds在美国和/或其他国家/地区
的商标。

Microsoft和Windows是Microsoft Corporation在
美国和/或其他国家/地区的商标。

ITIL是英国商务部的注册商标和注册共同体商标,
已在美国专利和商标局注册。

Java和所有基于Java的商标都是Sun公司在美国
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。

免责声明: 客户应负责确保遵守法律要求。客户自行
负责聘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, 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守任何法律。

TAKE BACK CONTROL WITH 

TID1 0377-USEN-00