



HUK-Coburg 通过 IBM Tivoli Netcool 软件保证系统的正常安全运行

概述

■ 困难

在高度异构的环境中对网络操作进行有效的全面集成和管理

■ 为什么要成为按需应变的企业？

确保 IT 服务和应用持续可用和安全能够支持客户提供最高水平的服务

■ 解决方案

集成而又全面的安全、系统、网络和应用管理架构

■ 主要好处

事故量下降10个百分点；节省数百万欧元；合并安全报警并优化安全管理流程；客户服务得到改善

按需应变企业定义

其业务流程（在整个公司内以及与主要合作伙伴、供应商和客户实现端到端的集成）能够对客户需求、市场机会或外来威胁快速做出反应的企业。



HUK-Coburg 通过 IBM Tivoli Netcool 软件确保内部和外部客户服务能够平稳、安全地运行。

HUK-Coburg 保险公司（以下简称 HUK-Coburg）是德国最大的保险公司之一。该公司拥有 8,500 多名员工，拥有 810 万客户，资本投资几乎达到 190 亿欧元（约合 240 亿美元），公司经历了快速成长过程。

随着公司的发展，HUK-Coburg IT 组在保证为内部和外部客户提供平稳而安全的服务方面遇到新的挑战。“在过去几年内，我们的 IT 环境发生了翻天覆地的改变，”HUK-Coburg 公司自动化部门经理 Ewald Other 说。

“通过采用 Tivoli Netcool 软件解决方案，我们能够知道问题会对收入、服务和用户产生怎样的影响。”

—HUK-Coburg 公司自动化部经理
Ewald Other

对网络事件的集成简化了监控流程，提高了生产力

按需应变企业的好处

- 对事件数据进行合并和对系统进行实时监控能够让工作人员快速找出影响服务的故障，在它们对客户造成影响之前将问题解决
- 对不必要的事件进行过滤，可以减少报警数量并对报警和信息按照轻重缓急进行排序，从而减轻网络操作人员不必要的麻烦
- 在安全、系统、应用和网络架构之间采取集中化的接口只需很少的与第三方产品的集成，从而有助于快速实现目标

“通过 Tivoli Netcool，我们可以对整个 IT 架构中的网络事件集中到单一的视图，全面了解网络事件。”

—HUK-Coburg 公司系统管理部，
Stephan Sigmund

“2001 年我们的网上分部 HUK24 实施了这一方案，对此变化来说起到了重要的推动作用。我们必须保证每位使用我们基于 Web 的服务的客户每时每刻都能获得满意的体验。”

为了达到这一层次的可用性，HUK-Coburg 员工需要对公司的整个 IT 基础设施进行实时监控。经过对现有可用的管理工具进行详细的评估后，公司选择了 IBM Tivoli Netcool 软件。对 HUK24 环境进行监督的 Tivoli Netcool 解决方案的成功实施使得 IT 人员能够对整个保险集团进行集中网络管理。

“通过 Tivoli Netcool，我们可以将整个 IT 架构中的网络事件集成到单一的视图中，” HUK-Coburg 公司 IT 部负责系统管理的 Stephan Sigmund 说。

Tivoli Netcool 软件让 HUK-Coburg IT 员工能够通过单一解决方案对整个企业业务流程进行管理和统一。这意味着能够对跨越 Microsoft® Windows® 软件、众多数据库和应用服务器、整个网络基础设施（路由器、交换器和防火墙）以及公司主机计算机的异构环境支持进行优化。

集成操作管理降低复杂性

HUK-Coburg 还实施了 Tivoli Netcool 软件作为“管理器的管理器”对整个环境中来自系统管理应用的事件进行收集、合并和关联。这对降低网络操作中心（NOC）员工在基础设施管理方面所花的时间来说是重要的一步。通过将关键信息合并至一个中心控制台，NOC 管理员再也不需要在五个不同的控制台之间进行切换就能对整个服务状态有一个全面的了解。而且，通过软件先进的过滤和复制机制，消除了对同一事件上千次报警的现象，大大减轻了工作人员的负担。“有些系统对同一个事件不厌其烦地提交 12,000 条重复的信息，” Sigmund 说。“Tivoli Netcool 能够做到当同一信息被重复上千次时，就会只提交有关特定事件的第一条和最后一条信息。从整体来看，事件数量下降了 10 个百分点，极大地提高了我们操作人员和系统管理员的工作效率。”

更深入地了解业务服务管理的改善情况

Tivoli Netcool 解决方案还可以帮助 HUK-Coburg IT 人员更好地了解事件在绝大多数 HUK-Coburg 业务应用方面对服务和客户所造成的影响。系统管理员可以很轻松地了解 IT 组件和应用之间的关系，根据服务情况来查找问题的根源。

“通过 Tivoli Netcool Real-time Active Dashboard，我们可以更好地了解基础设施组件和业务服务之间的依赖性和相互关系，” Sigmund 说。“因此，我们能够更深入地了解我们的运作，帮助我们快速排除故障并对服务问题进行隔离。”

此外，该软件还能让系统管理员深入了解用户体验。例如，通过 Tivoli Netcool 因特网服务监控器，公司能够定期对用户行为进行模拟，对监视器的可用性、响应时间和因特网服务的可用性进行监督。类似地，通过网络架构特殊用户的角度，系统管理员可以快速了解向不同客户群提供的服务水平如何。

对安全事件的合并有助于提高效率

2003年，HUK-Coburg 继续将额外的基础设施组件集成至公司的集中事件监控基础设施中。其中包括对 IBM System i™ 平台信息的监控。还可通过单独安装 Tivoli Netcool 软件对全异的安全组件进行关联，但这么做只能用于安全功能。“我们的杀毒工具、防火墙和黑客入侵检测系统发送无数的事件信息，以前这些信息都通过大量的专用管理控制器来显示，” HUK-Coburg IT 安全部负责人 Sven Schumann 说。“很明显，通过 Tivoli Netcool 的复制和关联机制，我们每天可以将一两百万的事件减至更方便管理的数目，让我们更好地利用我们的资源。”

与此技术项目同时进行的还有 HUK-Coburg 公司 IT 安全组采用了 Tivoli Netcool 软件从所有分布式安全组件和应用（包括 Microsoft Windows and UNIX® 服务器的日志文件和类似入口控制系统这样的物理安全设备）中收集信息。该软件将所收集到的数据与相关政策进行关联并将其储存在数据库中。通过这么做，帮助 HUK-Coburg 简化并优化了安全管理流程，包括分析安全事件、根据情况制定安全规则和定义安全机制。

主要组件

软件

- IBM Tivoli® Netcool®

“我们可以通过 Tivoli Netcool 的复制和关联机制更好地利用我们的资源，将每天一两百万的事件减少到可以管理的数量。”

— HUK-Coburg 公司 IT 安全部 Sven Schumann



在其项目的最后阶段，HUK-Coburg IT 人员采用 Tivoli Netcool 软件将 IBM System z™ 平台信息集成到事件监督架构中，进一步简化了其复杂架构的管理。

实时了解整个 IT 架构的情况

通过建立集成的、端到端的安全、系统、网络和应用管理架构，HUK-Coburg 提高了员工生产力，控制了操作成本并提高了服务质量。实际上，仅仅通过 Tivoli Netcool 软件对故障单的生成实现自动化就省去了 IT 员工以往需要花费数月时间才能完成的工作，为公司节省了数十万欧元。

“通过采用 Tivoli Netcool 软件解决方案，我们现在可以了解我们技术架构的状态并知道问题会对收入、服务和用户带来怎样的影响，” Other 说。“这一点，再加上安全操作这一独立系统的实时，使得我们的 NOC 组能够及时对问题做出响应，防止它们造成实质危害。”

随着安全和面对客户的应用成为日渐复杂的 IT 环境中越来越重要的因素，HUK-Coburg 公司的管理层充满自信：Tivoli Netcool 软件将在未来仍然能够支持公司业务。“Tivoli Netcool 提供了广泛的管理功能，能够让我们在基础架构发生改变时对事件管理架构进行细微调整，” Sigmund 说。

更多信息

请联系您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴。

或者访问我们的网站：ibm.com/tivoli

您可以通过参加全球独立运作的 Tivoli 用户组来了解更多有关 Tivoli 软件的信息。了解您身边的机会：www.tivoli-ug.org

有关 HUK-Coburg 的更多信息，请访问：www.huk.de

© Copyright IBM Corporation 2006

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.
09-06

保留所有权利

IBM, IBM 标志, Netcool, On Demand Business, On Demand Business 标志, System i, System z 和 Tivoli 是国际商业机器公司在美国、其他国家或同时在美国和其他国家的商标。

Microsoft 和 Windows 是微软公司在美国、其他国家或同时在美国和其他国家的商标。

UNIX 是 Open Group 在美国和其他国家的注册商标。

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。

此案例分析是有关客户使用 IBM 产品的举例。我们对可比结果不做任何保证。

此出版物中所提到的 IBM 产品和服务并不意味着 IBM 打算在所有 IBM 开展业务的国家提供这些产品或服务。