



Netcool/Impact

内容摘要

- 按照对业务的影响自动对事件反应进行关联并确定事件的优先解决顺序
- 通过充分利用通用平台实现对数据、事件和指标的实时、全面访问，最大化生产力
- 通过对业务事件的实时监控和分析，加快问题解决速度
- 根据不同用户提供基于 Web 视图的可用信息
- 实现工作流程自动化，最大化操作人员工作效率及生产力
- 通过虚拟访问分布式信息来保护并充分利用现有的数据存储设备

目前，对操作人员来说，一个挥之不去的困难在于：对整个分布式企业的数据进行管理。当需要通过访问数据对任务关键型业务功能进行监控并对新出现的问题做出反应时，核心信息往往存在于众多的数据存储设备和数据库格式中。此外，对跨越整个业务线和竖井的用户存取的必要限制使得对数据管理进行集中几乎不可能。流程重新设计和工具更换的成本可能会比较高，而最新的“整合”往往不能满足对所有相关数据进行访问的灵活性要求。

Netcool®/Impact™ 通过提供通用平台来解决这一困难，实现随时随地对数据的访问，轻松突破传统企业的局限。通过来自几乎所有数据源的数据，管理员可以对各种自动化操作进行关联、计算，丰富其功能，查看并执行这些操作。

Netcool/Impact 具有先进的政策引擎，让管理员精确定义什么时候采取哪些措施。这些措施包括：为事件添加业务背景（使得执行诸如事件优先排序这样的基本功能更加简单）以及进行业务影响分析和高级根源分析。而且，可定制的基于 Web 的视图能够对多个数据源实现可视化并通过单点来查看分布式数据。

通过实时事件监控加快问题解决速度

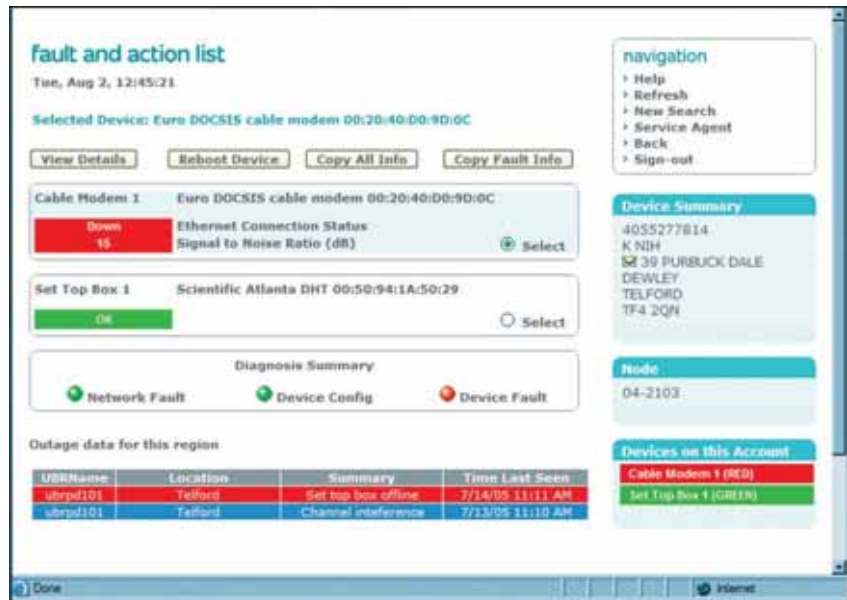
Netcool/Impact 是一个对企业内核心业务流程（例如故障单响应和订单执行）进行实时监控的强大工具。

它还能够让您评估关键业务流程的执行情况，甚至对跨越各种系统和数据库的业务流程进行评估。通过这种全面的虚拟数据存取，Netcool/Impact 能够促进工作流程的自动化并为业务用户和操作用户提供可用的信息，帮助他们广泛地提高生产力。

由于软件能够对业务事件显示出立竿见影的效果，因此，它实际上可以在服务发生中断之前向操作人员警告尚未解决的问题。该软件强大的分析功能使之成为大型企业的理想选择，尤其是那些具有与外部客户服务紧密结合的业务关键型功能的企业。而且，它还具有高度的可扩展性，可以随着事件数量、数据存储设备的上升和企业的成长而扩展。

通过无所不在的数据存取来提高生产力

过去，建立单一的数据管理平台意味着对现有工具的“割裂或更换”，重建部门流程和将珍贵的资源在集成之间进行分配。Netcool/Impact 让这些步骤成为过去。



根据目标观众通过灵活的、基于 Web 的接口来虚拟存取、提供和显示数据的 Netcool/Impact 操作视图。

它能够让您快速访问所需的数据，通过充分利用现有的数据存储设备来解决问题、管理服务并提供跨越这些设备的简单的元数据访问层。通过对这些进行虚拟化，单一数据存储设备能够让数据内容变得灵活而可控制，从而避免存取和安全方面的问题。

通过控制原始数据所有者对自己内容的更新和维护并充分利用各种数据，Netcool/Impact 帮助企业极大地提高生产力。

此外，Netcool/Impact 与现有的配置管理数据库（CMDB）或可信数据源无缝集成，并且可以作为虚拟数据的可视化和控制层使用。即使不存在支持 IT Infrastructure Library® (ITIL®) 或增强型电信运营图 (eTOM) 流程框架的标准形式的 CMDB，Netcool/Impact 可提供此功能作为虚拟 CMDB，它由现有的数据存储设备驱动，通过这些数据存储设备来实现这些最佳实践。

Netcool/Impact 灵活地与各种数据源集成，包括：

- SQL 数据库 (Oracle, IBM DB2®, Sybase, MS-SQL, MySQL, Informix®, PostgreSQL, ODBC)。
- 第三方应用 (Cramer Dimension, Alcatel 5620, TIBCO/Rendezvous, Smallworld, Netcool/OMNibus™, Netcool/PrecisionIP™)。
- 行业标准接口 (Java™ Messaging Service [JMS], Web Services, Extensible Markup Language [XML], Simple Network Management Protocol [SNMP], Lightweight Directory Access Protocol [LDAP])。
- 定制应用 (Flatfile, TCP/IP Sockets, e-mail, 命令行)。

事件聚集功能按照影响分析确定响应的优先顺序

当面对客户的服务出现故障时，时间是最重要的。然而，举个例子来说，对照该服务对故障单状态进行检查时，可能要耗费大量的时间，并且可能需要访问多个部门的数据。

Netcool/Impact 从现有的数据存储设备中收集相关的背景信息并将这些内容直接注入事件，让它们变得可执行，从而缩短反应时间，加快问题解决速度。

此信息的注入过程称之为“事件聚集”，通常包括下列类型的背景数据：

- 受影响的服务
- 受影响的客户
- 设备位置
- 应用所有者
- 维护细节
- 提供支持的联系人信息，以及其他信息

其独特的事件聚集功能可以提供可执行的数据，能够对影响服务和流程的问题更快地做出反应并解决问题。通过对业务背景事件进行聚集，Netcool/Impact 能够对事件和数据进行高级关联，以便采取相应的措施，而且，更重要的是，根据它们对业务的真正影响确定它们的优先响应顺序并逐级上报。

在 Web 接口实时显示集合数据

Netcool/Impact 独特的 Web 接口能够让您对数据的存取、提交和显示根据不同观众进行虚拟化。

比如说，为了对依靠多种应用和数据源来解决问题的员工提供支持，Netcool/Impact 可通过下列方式充当单一参考点：

- 从当前设备数据库中收集有关设备、维护合同、位置和所有者的信息。
- 从帮助台或故障登记单系统中收集有关具体服务的故障单信息。
- 从网络管理工具或 CMDB 中收集有关设备配置的信息。
- 从问题数据库中收集以往解决方法的信息。
- 在单一、定制的 Web 视图中显示所有这些，来实现和加强操作流程。

保护数据库的完整性

对数据管理来说另外一个很重要的方面就是限制用户对存有专用、重要业务数据的独立数据库（例如财务、记帐和库存系统）的访问。Netcool/Impact 提供先进的政策引擎来控制从其它数据源安全地收集相关的信息。它通过触发已经制定的行动政策的方式来发挥自己的功能。

由于数据从来都没有被真正从原来的位置移动，因此，数据源的完整性一点都不会受影响，用户存取不会成为企业或规范要求的负担。而且，行动政策可以用于控制向任何虚拟数据源提交信息或者从虚拟数据源获取信息，保持数据源的最新性和准确性。

通过将事件与业务功能进行关联改善客户体验

操作效率低下的主要原因就是不能判断哪些事件对业务目标来说是最至关重要的。Netcool/Impact 能够让您轻松确定对业务产生影响的事件并确定它们的优先顺序。

问题发生时，Netcool/Impact 能够为您的企业提供背景信息，让您有效地确定紧急问题的优先解决顺序。Netcool/Impact 通过让您确定相关数据在分布式业务和可操作数据源中的位置，将用户、客户、服务和重要的业务流程与网络中的事件联系起来。

事件聚集能够帮助操作员知道发送过来的事件对哪些客户或服务产生影响，确定引发问题的根源并帮助决定相对于不是很重要的事件的优先解决顺序。

通过为事件提供业务背景信息，Netcool/Impact 能帮助您采用所需的最佳实践来促进核心业务服务和流程。

对主要性能和流程措施进行监督

还可以通过定义政策对核心业务业绩和操作功能（例如订单执行和记账）进行实时显示。Netcool/Impact 能够利用多种事件或其他实时数据监督、收集并执行复杂的计算。政策可以包含各种变量，由它们衍生出可执行的主要业绩指标来支持您的业务和经营目标。当业务活动超出规定的参数范围时，Netcool/Impact 能够自动识别这些异常情况并采取各种可定制的措施。

对通知和上报流程进行优化

用户定义的通知政策能够让 Netcool/Impact 通过电话、寻呼机、即时消息以及其他方式在整个企业内对有关这些问题的信息进行传递，从而有利于快速做出响应。

一旦有关特定问题的解决方案确定下来，您就可以定义政策，在问题发生时自动识别并采取措施，并且将问题在企业内逐级上报，直到上报到必须上报的最高层次为止。该软件还将对所用的时间进

行跟踪，直到问题得到确认并解决为止；它还能对整个通知和上报过程的解决记录情况自动跟踪。这种对生产力的跟踪以投资回报 (ROI) 报告的形式提供，通常被用来对企业对 Netcool/Impact 的投资进行合理性论证。

定义并执行改善生产力的政策

几乎所有的企业都把宝贵的时间浪费在了对重复事件或外部无关事件的处理上了。Netcool/Impact 通过让企业轻松定义并执行有关事件解决的政策来提高生产力，从最简单的 e-mail 通知或现场更新到最复杂的通过先进逻辑进行关联决策，等等。

Netcool/Impact 甚至还可以让您将现有的文档或图表与政策进行关联，将单独的文件与问题类型联系起来，并对手动故障排除和问题解决流程实现自动化。

Netcool/Impact 能够提供各种政策对下列方面实现自动化：

- 事件聚集，收集额外的信息并帮助决策。
- 将事件与业务功能进行关联。
- 在不同资源之间收集和共享数据。
- 过滤和禁止无关的外来事件（处于维护状态下的设备）。
- 对用户、应用和系统有关高重要性状态的通知。
- 逐级上报业务关键型事件。
- 问题解决和故障排除。

您还可以在 Netcool/Impact 中设置纠错政策，让您在政策引擎内自动纠正错误条件。可以从开始到结束自动向 Netcool/Impact 引擎发出有关将目标定位在哪些错误条件以及根据您所设定的

参数采取哪些修复措施的指令。对您的工作流程实行自动化能够帮助相关的个体获取有关影响服务的事件并快速做出响应。

对业务流程步骤实现自动化

此外，Netcool/Impact 还提供对外部系统的灵活链接并充分利用企业在库存、商品供应和客户关系管理（CRM）系统方面的知识。您可以用它定义定制的行动，对类似变更管理和订单执行这样的流程步骤实现自动化，消除对手动干预的需要。比如说，Netcool/Impact 可以对订单执行系统进行监督，确保订单处理量和处理速度是否准确，并对任何瓶颈进行检测。如果没有满足任何步骤的合适阈值，Netcool/Impact 会向流程中的其他步骤发出通知，能够自动做出反应解决问题，或者通过发送消息（email，Netcool 事件，寻呼机，文本消息，即时消息）的方式或者向 Netcool/Impact 控制台发送事件的方式向员工发出警告。

数据自动同步

在对数据库的更新或改变进行监控的同时，您还可以对这些变更措施实现自动化。

比如说，系统管理员可以在两个应用或数据库之间通过设定政策的方式建立动态链接，当对一个数据库进行改变时，这些改变会在另一个数据库中得到更新并反映出来。通过被动和主动监控，Netcool/Impact 可以检测到对数据库表的改变并立即采取措施。您可以在自己制定和组织的下列各种变量的基础上，按照自己的业务目标对监控进行定制：

- 按照对特定表格的改变。
- 按照变更的组合。
- 按照特定期限内发生的变化。

聚集和过滤多个事件

快速接连发生的多个事件意味着将要产生严重的问题，也可能只是正常操作的结果。Netcool/Impact 独特的事件向导能够让您对多个事件进行聚集并从总体查看它们，加快对问题的评估并减少问题

解决所需的时间。您还可以通过它来禁止正常情况下所发生的事件，比如应用程序、系统和网络维护中所发生的事件。

根据需求的紧急程度来执行政策

在事件优先顺序确定和检索方面也非常重要的一方面就是根据事件的紧急程度设定政策的灵活性。例如，系统管理员可以通过对 Netcool/Impact 进行配置来：

- 按照时间标准自动调整紧急程度。
- 将修改后的事件返回至 Netcool/OMNibus 供收集和储存。
- 对有关特定事件处理流程所需的信息进行处理。
- 让操作员选择某个事件。
- 向 Netcool/Impact 发出请求，要求其发送所有文档，受影响的用户以及与该类事件相关的信息。

定制数据格式

数据格式对数据存取来说是另外一个障碍，因为表配置和存储位置会有很大变化。Netcool/Impact 可以经过配置来支持混合数据格式，从一个数据库中提取信息并对数据进行正常化处理，使之符

合另外一个数据库的格式要求，方便数据的聚集并对数据进行调整，使之满足任何用户或应用的要求。

Netcool/Impact 还可在基础数据库中抽象地提供数据作为政策中的元数据使用。如果数据提供或存储位置发生改变，您的政策和逻辑不需要改变，以防止对系统做无序的改变。

结论

Netcool/Impact 能够让您对工作流程进行定制并实现自动化，对服务影响进行分析，对数据进行实时监控，让您提取现有数据、事件和操作管理流程，在整个架构背景中查看它们并将其与核心业务功能关联起来。

关于 Netcool 软件

IBM Tivoli® Netcool 软件产品组合由于能够跨越某些最大、最复杂的异构环境对事件进行合并与管理，因此被全球众多知名企业、服务提供商和政府组织所

采用。Tivoli Netcool 软件产品组合提供广泛的收集、合并和关联功能，帮助企业快速识别和解决问题并提高操作效率。

通过将实时服务模型和影响分析功能与可扩展的故障管理相结合，Tivoli Netcool 软件产品组合能够帮助企业对业务应用和服务的可用性、性能和安全性进行有效管理。

关于 IBM Tivoli 软件

来自 IBM 的 Tivoli 软件能够帮助企业对信息技术 (IT) 资源、任务和流程进行有效管理，以满足不断变化的业务需求，并且在降低成本的同时对服务做出迅速而灵活的管理。Tivoli 产品组合包括有关安全、一致性、存储、性能、可用性、配置、操作和 IT 生命周期管理的所有软件，并且由世界级的 IBM 服务、支持和研究做后盾。

更多信息

有关 Netcool/Impact 如何帮助您对事件响应和影响分析实现自动化的更多信息，请与您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴联系，或者访问：

ibm.com/tivoli/solutions/security

Netcool/Impact 一览

Netcool/Impact 与下列附加数据源适配器（DSA）集成：

- SQL 数据库（Oracle, DB2, Sybase, MS-SQL, MySQL, Informix, PostgreSQL, ODBC）
 - 第三方应用（Cramer Dimension, Alcatel 5620, TIBCO/Rendezvous, Smallworld, Netcool/OMNibus, Netcool/PrecisionIP）
 - 行业标准接口（JMS, Web Services, XML, SNMP, LDAP）
 - 定制应用（Flatfile, TCP/IP Sockets, e-mail, 命令行）
-

Netcool/Impact 支持下列操作系统：

- Sun Solaris 7, 8, 9
 - IBMAIX® 5.1,5.2
 - HP-UX 11i
 - Red Hat Linux® 9 和 Red Hat Enterprise Linux 3.0
 - Microsoft® Windows® 2000, 2003, XP
-

Netcool/Impact 与下列软件配合使用：

- Netcool/OMNibus



© Copyright IBM Corporation 2006

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

美国印刷
9-06
保留所有权利

AIX, DB2, IBM, IBM 标志, Informix, Netcool/ Impact, Netcool/OMNIBus, Netcool/PrecisionIP 和 Tivoli 是国际商业机器公司在美国、其他国家或者同时在美国和其他国家的商标。

Linux 是 Linus Torvalds 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。

ITIL[®] 是 Office of Government Commerce 的注册商标和团体注册商标，并且已经在美国商标专利局注册。IT Infrastructure Library[®] 是 Office of Government Commerce 的注册商标。

Java 和所有基于 Java 的商标是 Sun Microsystems, Inc. 在美国、其他国家或同时在美国和其他国家的商标。

其他公司、产品和服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

TAKE BACK CONTROL WITH 