

# Tivoli Day

2009



15.10.2009 r. - Warszawa

## Platforma zarządzania usługami IBM Service Management

Włodzimierz Dymaczewski, Tivoli Technical Sales Team Leader

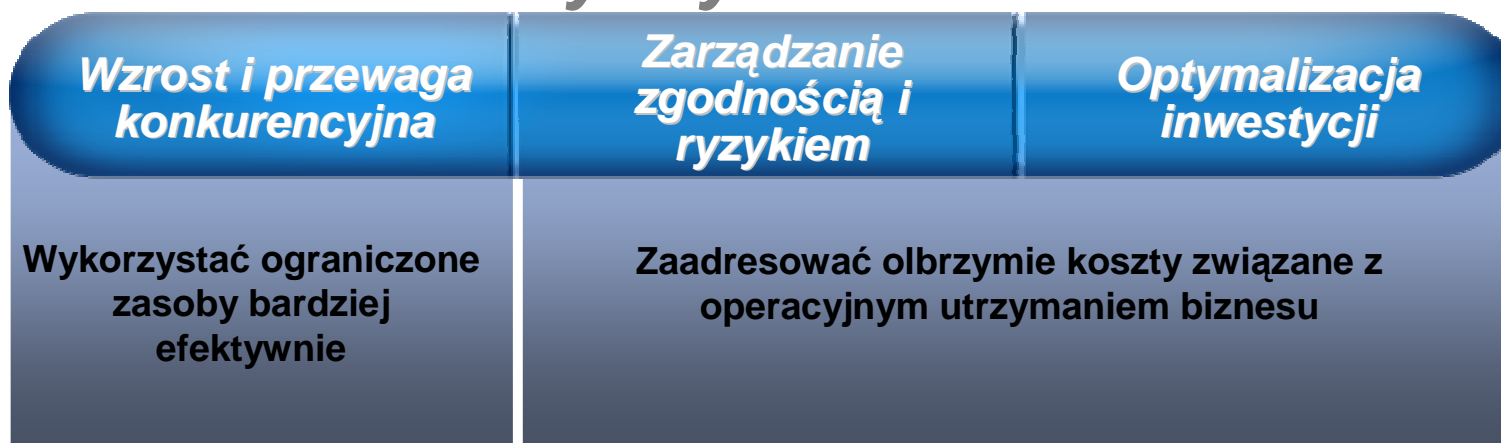


© 2009 IBM Corporation

# Innowacja to proces. Sukces to jego rezultat

**Innowacja** to proces dostarczania nowych produktów, usług, procesów i modeli biznesowych, tak aby przyspieszyć wzrost i zapewnić firmie przewagę konkurencyjną.

## Priorytety biznesowe



“Zarządy firm wskazują **Innowacyjność** jako najlepszy sposób osiągnięcia celów biznesowych w dzisiejszym świecie”  
...ale jak to zrobić?



# Przeszkody na drodze do sukcesu

## Priorytety Biznesowe

Wzrost i przewaga konkurencyjna

Zarządzanie zgodnością i ryzykiem

Optymalizacja inwestycji

Ograniczony dostęp do potrzebnych danych. Brak kontroli nad majątkiem i procesami. IT oderwane od biznesu

*Stracone kontrakty. Niepotrzebne ryzyko. Mała efektywność.*

Zasoby/Środki trwałe

Usługi biznesowe i zasoby

Procesy IT



# Strategia IBM Service Management

## Priorytety Biznesowe

*Wzrost i przewaga konkurencyjna*

*Zarządzanie zgodnością i ryzykiem*

*Optymalizacja inwestycji*

## IBM Service Management

*Zapewnia zintegrowaną wizualizację, kontrolę i automatyzację w trakcie całego cyklu życia usług niezbędną do osiągnięcia celów biznesowych.*

**Wizualizacja**

**Kontrola**

**Automatyzacja**

Usługi biznesowe i zasoby





# IBM Service Management - odblokować innowację



Wizualizacja: *Zobacz* swój biznes



Kontrola: *Zarządzaj* swoim biznesem



Automatyzacja: *Usprawnij* swój biznes



## Wizualizacja: *Zobacz swój biznes*

### Wyzwanie:

- *Kierownictwo biznesowe i operacyjne nie ma bezpośredniego dostępu do informacji niezbędnych do wspierania i realizacji celów biznesowych*

### Rozwiązanie: *Personalizowane, dynamiczne konsole*

- *Konsola biznesowa, operacyjna czy audytowa wykorzystuje istniejące zasoby i zapewniają w czasie rzeczywistym wgląd w informacje niezbędne do podejmowania decyzji biznesowych*

**Dowolne dane. Gdziekolwiek.  
Dla każdego.  
W czasie rzeczywistym.**



# Wizualizacja KPI: Operacje detaliczne

Tivoli. logged in as: Netcool Administrator | Transaction Scorecard | Go Logout

Service View

Service Tree

	State	Deposits	Avg. Deposit time (sec.)	Deposit time (+/-)	Cashouts	Avg. Cashout time (sec.)	Cashout time (+/-)	Lookups	Avg. Lookup Time (sec.)	Lookup Time (+/-)	Last Report Time
Western Region	🔴	151.0	1.573 sec.	+/-0.31 sec.	58.0	0.923 sec.	+/-0.62 sec.	37.0	3.042 sec.	+/-0.88 sec.	
pacific northw...itory	🟢	81.0	1.444 sec.	+/-1.08 sec.	28.0	0.881 sec.	+/-0.74 sec.	20.0	2.333 sec.	+/-0.64 sec.	
CA North Branch 1980	🟢	8.0	1.03 sec.		9.0	0.897 sec.		4.0	2.088 sec.		04/19 11:57
CA North Branch 2981	🟢	10.0	0.491 sec.		5.0	0.93 sec.		0.0	0.0 sec.		04/19 11:57
CA North Branch 56	🟢	23.0	3.023 sec.		0.0	0.0 sec.		5.0	3.26 sec.		04/19 11:57
WA Branch 1765	🟢	10.0	0.553 sec.		5.0	0.812 sec.		0.0	0.0 sec.		04/19 11:57
WA Branch 2135	🟢	8.0	0.967 sec.		9.0	0.884 sec.		6.0	1.725 sec.		04/19 11:57
WA Branch 2141	🟢	22.0	2.601 sec.		0.0	0.0 sec.		5.0	2.26 sec.		04/19 11:57
southwest Territory	🔴	70.0	1.701 sec.	+/-1.21 sec.	30.0	0.964 sec.	+/-0.82 sec.	17.0	3.75 sec.	+/-1.47 sec.	
AZ Branch 134	🟢	7.0	1.021 sec.		5.0	0.93 sec.		0.0	0.0 sec.		04/19 11:57
AZ Branch 361	🟢	5.0	0.966 sec.		10.0	0.997 sec.		4.0	3.338 sec.		04/19 11:57
AZ Branch 389	🔴	13.0	3.565 sec.		0.0	0.0 sec.		2.0	6.25 sec.		04/19 11:57

Service Viewer

File Edit View Help

View Definition: Transactions | Levels Down 2 | Levels Up 0 | Apply

```

graph TD
    WR[Western Region] --> PN[pacific northw...itory]
    WR --> SW[southwest Territory]
  
```



# Wizualizacja wskaźników KPI: Przychody





# Wizualizacja środowiska IT na bazie CMDB

The image displays three overlapping screenshots of the Tivoli Configuration Manager (TCM) interface. The leftmost screenshot shows a network topology diagram with nodes for 'Inventory Management', 'APACHE cleopatra.lab.collation.net', and 'anline.lab.collation.net'. The middle screenshot shows a 'Business Applications' overview with components like Billing, Inventory Management, Logistics Management, and Order Management. The rightmost screenshot shows a detailed configuration view for 'infinenza.lab.collation.net:7003', including a table of J2EE Applications and EJBs.

Name	File Name	Application
cluster_ejb_teller	(home)/jwag/bean/wlserver6.1/config/examples/applications/cluster_ejb_teller.jar	
epb_basic_beanManaged	(home)/jwag/bean/wlserver6.1/config/examples/applications/epb_basic_beanManaged.jar	
epb_basic_containerManaged	(home)/jwag/bean/wlserver6.1/config/examples/applications/epb_basic_containerManaged.jar	
epb_basic_statefulSession	(home)/jwag/bean/wlserver6.1/config/examples/applications/epb_basic_statefulSession.jar	
epb_basic_statelessSession	(home)/jwag/bean/wlserver6.1/config/examples/applications/epb_basic_statelessSession.jar	
epb_extensions_readMostly	(home)/jwag/bean/wlserver6.1/config/examples/applications/epb_extensions_readMostly.jar	
epb_subclass	(home)/jwag/bean/wlserver6.1/config/examples/applications/epb_subclass.jar	
connector	(home)/jwag/bean/wlserver6.1/config/examples/applications/connector.jar	
ja_ejb_msjdbc	(home)/jwag/bean/wlserver6.1/config/examples/applications/ja_ejb_msjdbc.jar	
xml_xslt_content	(home)/jwag/bean/wlserver6.1/config/examples/applications/xml_xslt_content.jar	

Struk

Topologia sieci

Szczegóły konfiguracji

## Kontrola:

### *Zarządzaj i chroń swoje inwestycje*

#### Wyzwanie:

- **Słaba kontrola oznacza wzrost nakładów operacyjnych, kapitałowych oraz poziomu ryzyka co odbija się na możliwości szybkiego wzrostu**
  - Finance Week:<sup>1</sup> Tylko 40% zasobów w firmie jest dobrze opisanych i może być łatwo odszukanych
  - Ponad 85% problemów z dostępnością usług jest efektem ubocznym zmian dokonanych w infrastrukturze

#### Rozwiązanie: *Zintegrowana kontrola zasobów*

- **Pomaga lepiej wykorzystywać zasoby i zapewnia efektywne procesy zarządzania dostępem i kontrolę zmian. Przy zachowaniu istniejących technologii pozwala maksymalizować zwrot z inwestycji oraz ograniczyć ryzyko**

**Nie tylko biznes. Nie tylko technologia.**

**Zintegrowana kontrola zasobów i środków trwałych.**



“[EAM zapewnia] 30% oszczędności w pierwszym roku... i kolejne 5-10% rocznie w ciągu następnych 5 lat”

*Gartner*

## Automatyzacja:

### *Usprawnij dział utrzymania*

#### **Wyzwanie:**

- *Procesy utrzymania, które bezpośrednio wspierają usługi biznesowe generujące przychód nie są zintegrowane i elastyczne.*

#### **Rozwiązanie: Automatyzacja „utrzymania”**

- *Automatyzacja i integracja procesów utrzymania i narzędzi wspierających krytyczne usługi biznesowe to metoda podniesienia produktywności i ograniczenia kosztów pracy przy równoczesnej poprawie poziomu świadczenia usług (SLA).*

## Automatyzacja utrzymania aby zwiększyć elastyczność biznesu

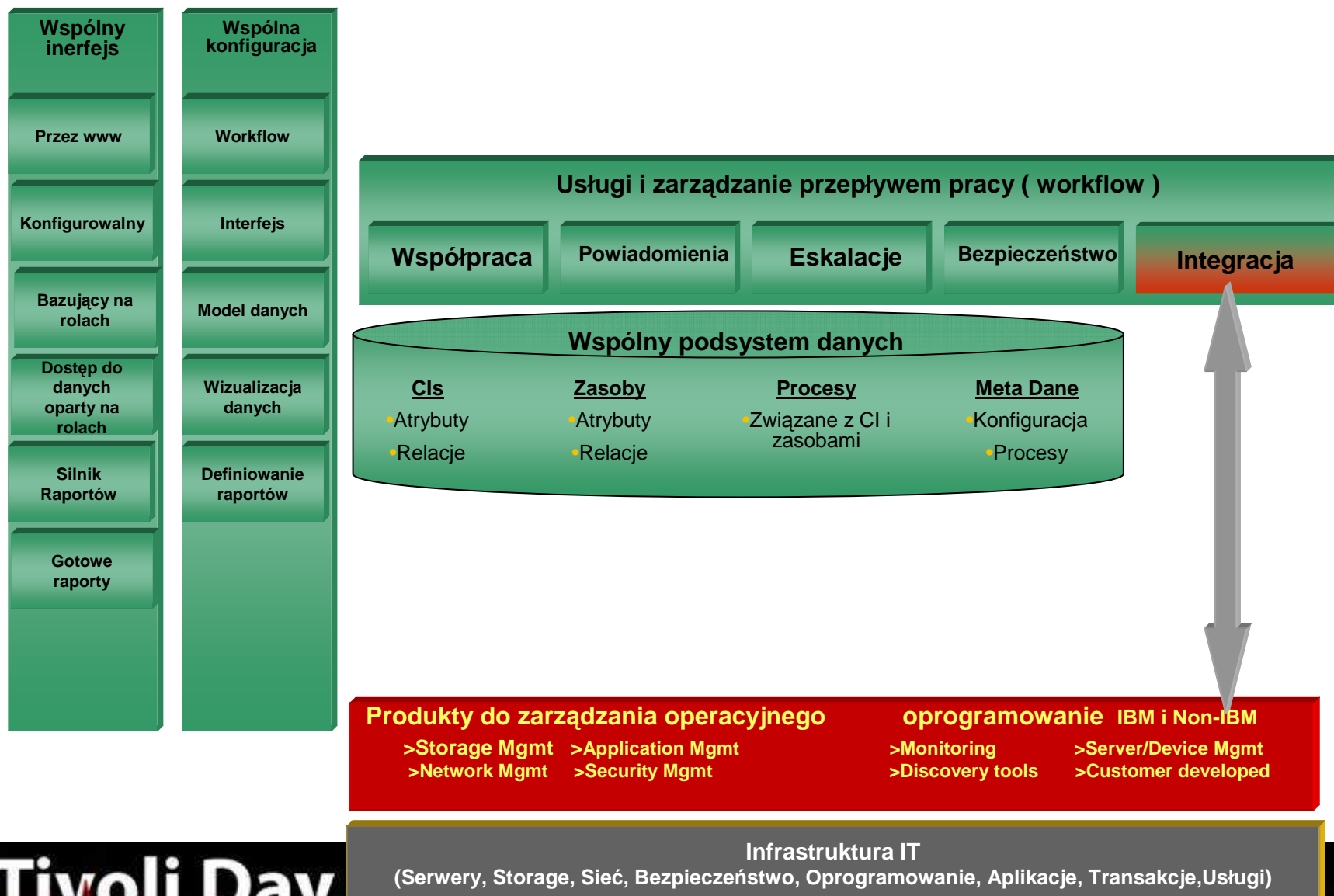
#### Wydatki operacyjne

- 70% budżetu IT to koszty pracy

#### W roku 2008

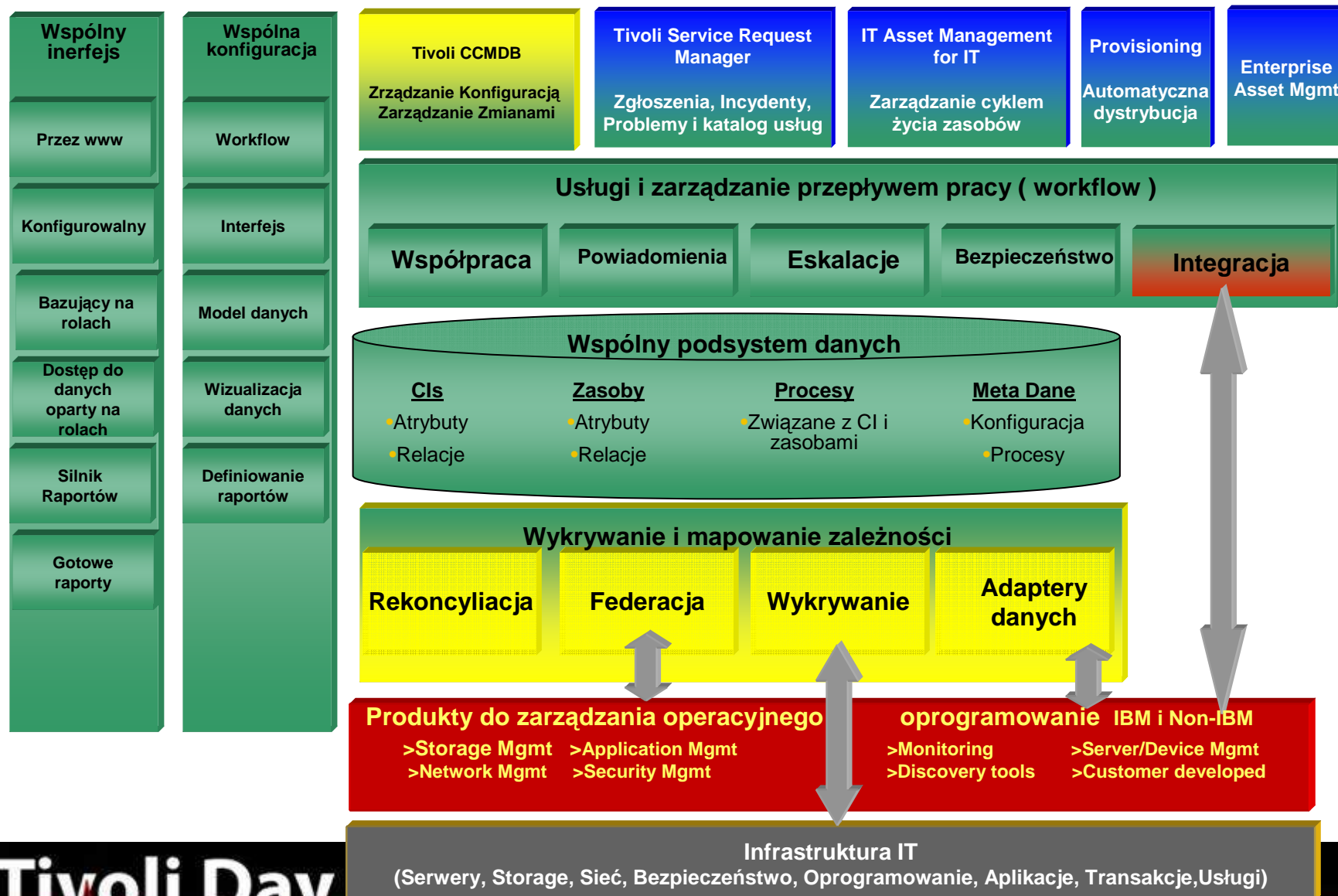
- Wzrost kosztów pracy do 73%
- Spadek wydatków na rozwój -10%
- Łączne koszty utrzymania to 325 miliardów \$

# Tivoli Process Automation Engine



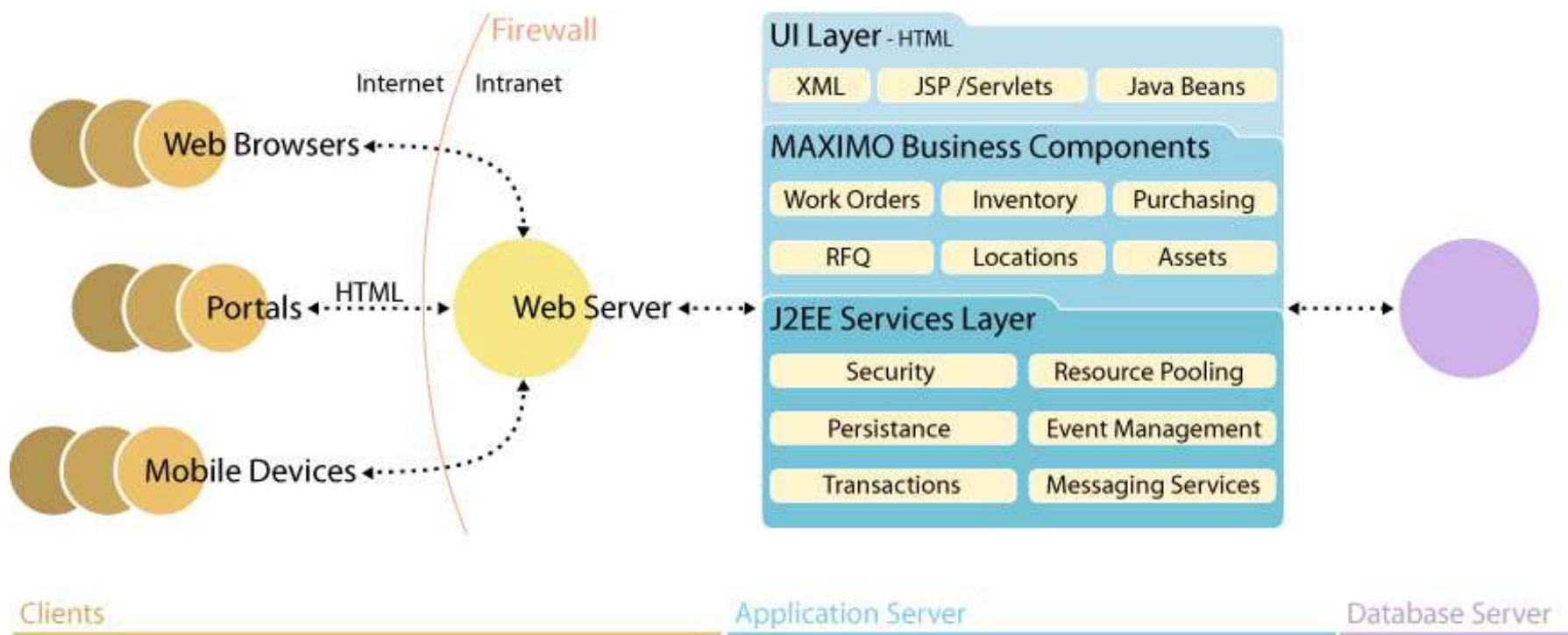


# Platforma do budowanie zintegrowanego portfolio





# Pełna funkcjonalność dostępna przez przeglądarkę internetową



# Architektura systemu

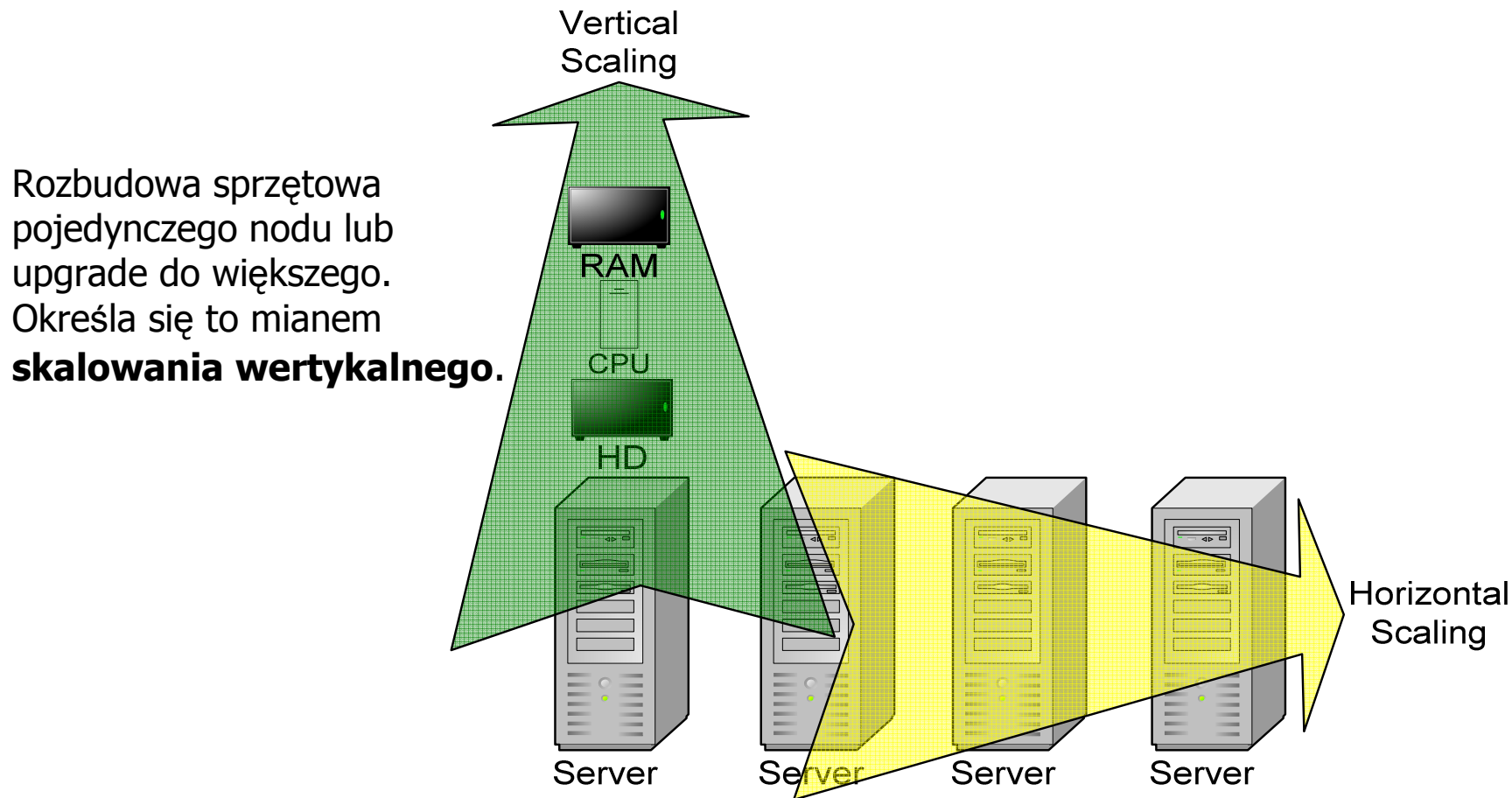
- Oparta na standardach
  - SOAP i Web services - interfejsy kompatybilne z współczesnymi otwartymi standardami przemysłowymi ( OAG, WSI )
  - J2EE - oparta na standardach logika biznesowa
  - HTML- oparty na standardach interfejs użytkownika
  - XML - oparty na standardach komunikaty i konfiguracja
- Bezpieczeństwo i uwierzytelnienie
  - LDAP
  - HTTPS (SSL) - bezpieczeństwo transmisji
  - DESede - bezpieczeństwo przechowywania danych
- Brak kodu na stacjach klienckich
- “Loosely Coupled“ – wspiera zmianę platform, protokołów komunikacyjnych i zmiany procesów biznesowych



**Jedynе rozwiązanie w swojej klasie posiadające status Java Verified™ by Sun Microsystems**



# Skalowalność wertykalna i horyzontalna

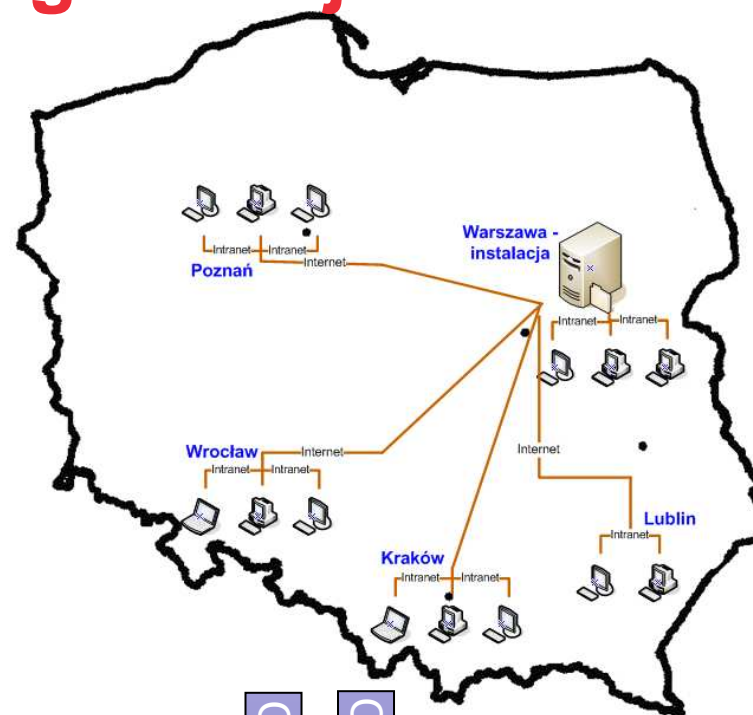


Dodawanie nowych nodów i dystrybucja danych i obciążenia pomiędzy nodami. Określa się to mianem **skalowania**



# Jedna instalacja , obsługa organizacji wielopoziomowych

- Minimalne koszty utrzymania instalacji
- Wyrafinowane mechanizmy dostępu do danych
- Wielopoziomowe administrowanie



Ośrodek 1

Ośrodek 2

Ośrodek 3

Ośrodek 4

Ośrodek 5

Ośrodek 6

Ośrodek 7

Ośrodek 8

Organizacja 1

Organizacja 2

Organizacja 3

Baza danych

# Wiele poziomów dostosowania produktu do własnych potrzeb

- Konfiguracja systemu
- Przepływy pracy
- Eskalacje notyfikacje
- Nowe kolumny, nowe tabele, nowe aplikacje, nowe formatki
- Programowanie z wykorzystaniem MBO klasami pól, akcji, zadań cron itd.

The image displays three overlapping screenshots from the Tivoli Enterprise Console (TEC) interface:

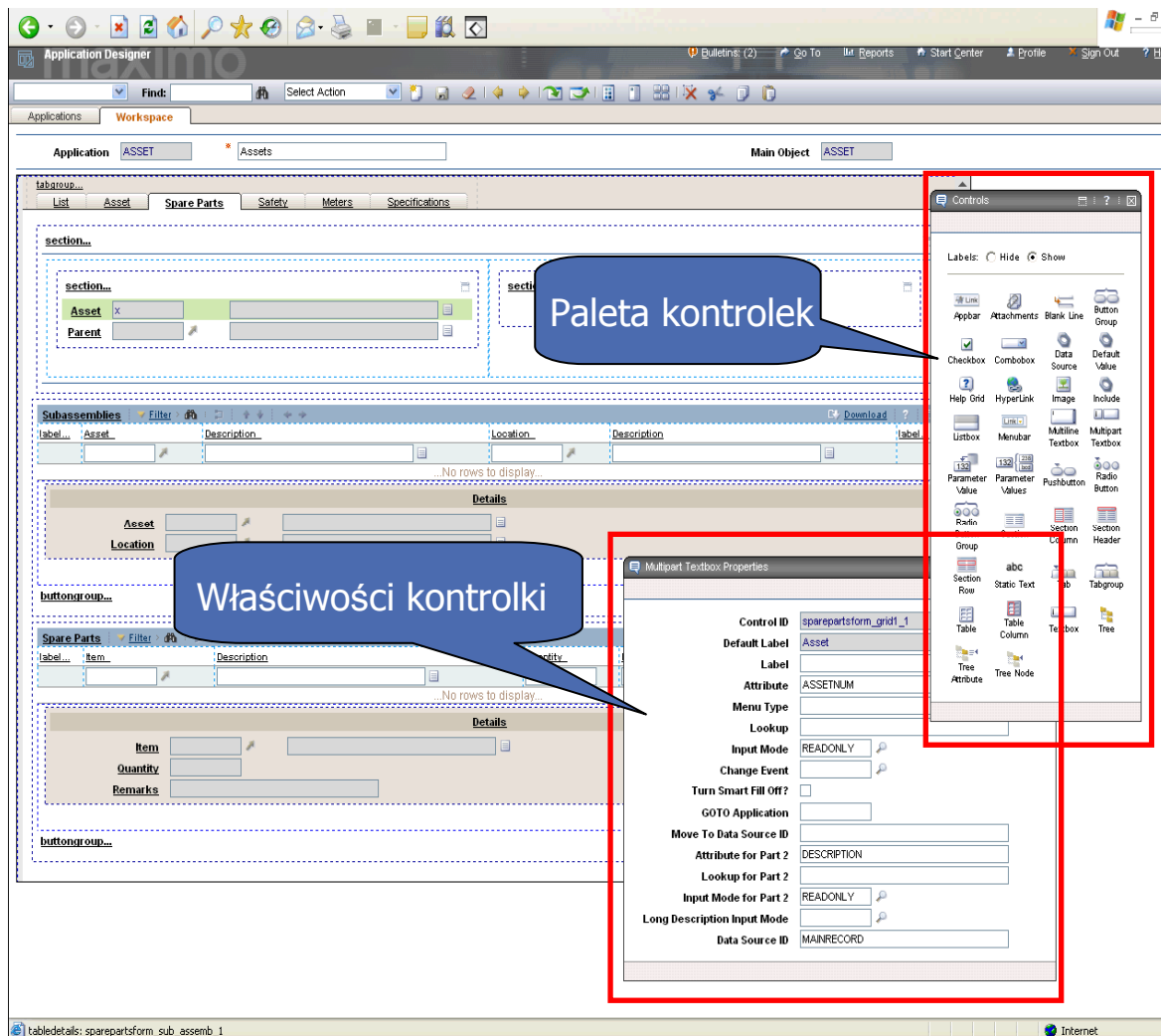
- Top Screenshot:** 'Projektant aplikacji' (Application Designer) showing configuration for an application named 'ASSET' with various object types and a 'Zasoby' (Resources) section.
- Middle Screenshot:** 'Konfiguracja bazy danych' (Database Configuration) showing a table configuration for 'ASSET' with columns like 'Status', 'ANCESTORE', 'ASCFDATE', etc., and their data types.
- Right Screenshot:** A code editor showing a Java method for setting user values in a structure data object, including comments and exception handling.
- Bottom Screenshot:** A workflow diagram showing a process flow from 'START 1' through various steps like 'CHANGE?', 'DECYZJA', 'CREATEIN', 'CREATECHG', 'OPTIONS', 'MISDIRECT', 'VALIDATE', 'INFORMATIO', 'INVALIDATA', and ending at 'STOP 2'.

# Łatwa konfiguracja i rozbudowa

Łatwe w obsłudze  
graficzne narzędzia do  
konfiguracji bazy danych,  
interfejsu, rozbudowy  
funkcjonalności systemu

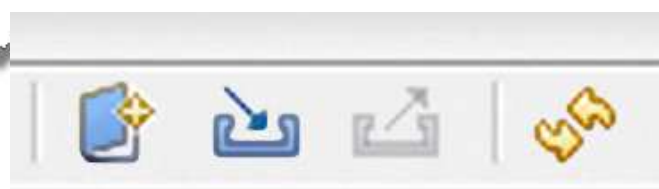
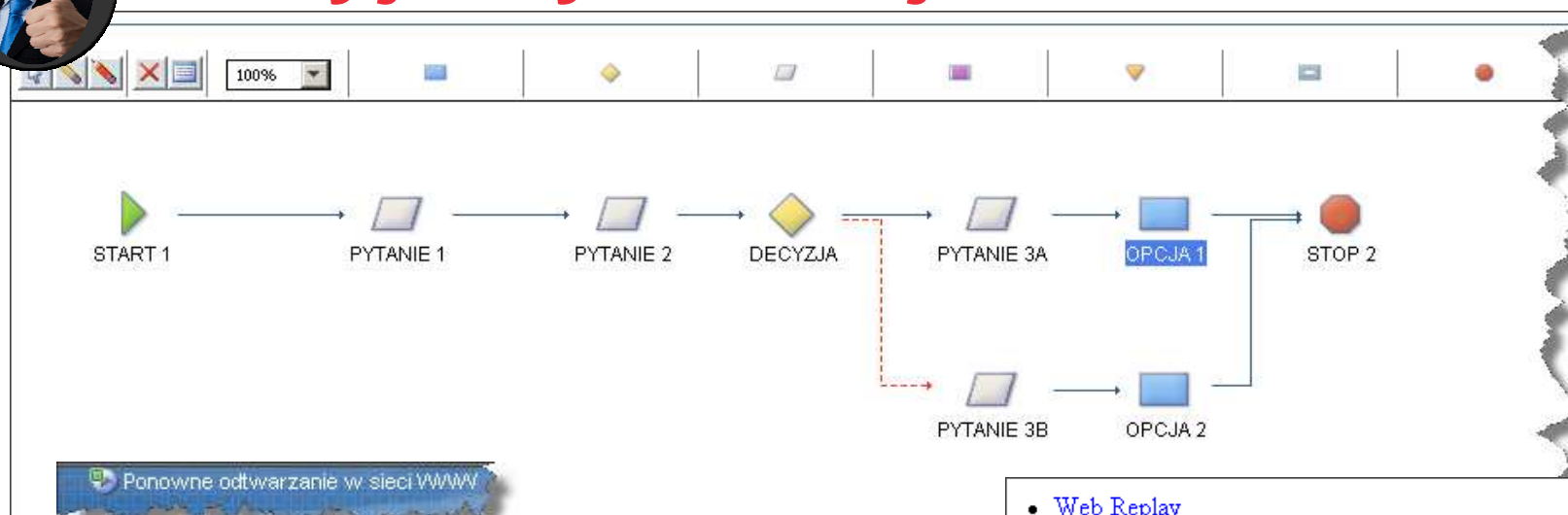
Bez potrzeby ręcznego  
tworzenia kodu

Rozbudowa szybka,  
nieograniczona i nie  
utrudniająca kolejnych  
aktualizacji systemu

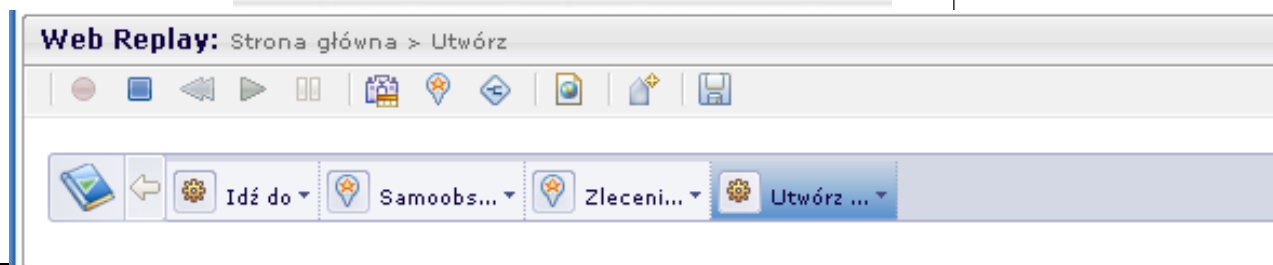




# Przyjazny interfejs



- [Web Replay](#)
- [Tworzenie scenariuszy Web Replay](#)
- [Ponowne tworzenie scenariuszy Web Replay](#)
- [Uruchamianie scenariuszy Web Replay](#)
- [Eksportowanie, importowanie i migrowanie scenariuszy Web Replay](#)
- [Web Replay for Maximo](#)
- [Sprawdzone procedury w programie Web Replay](#)
- [Zaawansowane funkcje TPAP](#)





# Prosta kontekstowa obsługa

**Informacje o użytkowniku**

Zgłaszający: WINSTON  
 Nazwa: Todd Winston  
 Telefon: (617) 555-4079  
 E-mail: maximouser@hotmail.com

**Szczegóły dotyczące zlecenia usług**

Podsumowanie: Conference room is too hot

Szczegóły: If any Material is not delivered by the date specified herein, the Buyer reserves the right, without liability, to cancel this Order as to any Material not yet shipped or tendered, and to purchase substitute Material and to charge the Vendor for any loss incurred. Oral cancellation notices, made by the Buyer or the Vendor, are effective when made, but must be confirmed in writing. (See exceptions hereof)

Zasób: 11450    Wybierz wartość: THD  
 Lokalizacja: BR450    Hierarchia: 100GPM/60FTHD  
 Element konfiguracji:    Klasyfikacja:  
 Opis docelowych CI:    Atrybuty:  
 Konto: 6210-339-???

Idź do Zasoby

- Szukanie po strukturze hierarchicznej lokalizacji i zasobów
- Szukanie po wartościach parametrów klasyfikacji
- Kontekstowe przejście do innej aplikacji platformy TPAP lub przełączenie się do innego systemu
- Dostęp do historii wszelkich aktywności

Ośrodek z: **Informacje o użytkowniku**

Zgłaszający: WINSTON  
 Nazwa: Todd Winston  
 Telefon: (617) 555-4079  
 E-mail: maximouser@hotmail.com

**Szczegóły dotyczące zlecenia usług**

Podsumowanie: Conference room is too hot

Wybierz wartość  
 Utwórz komunikację

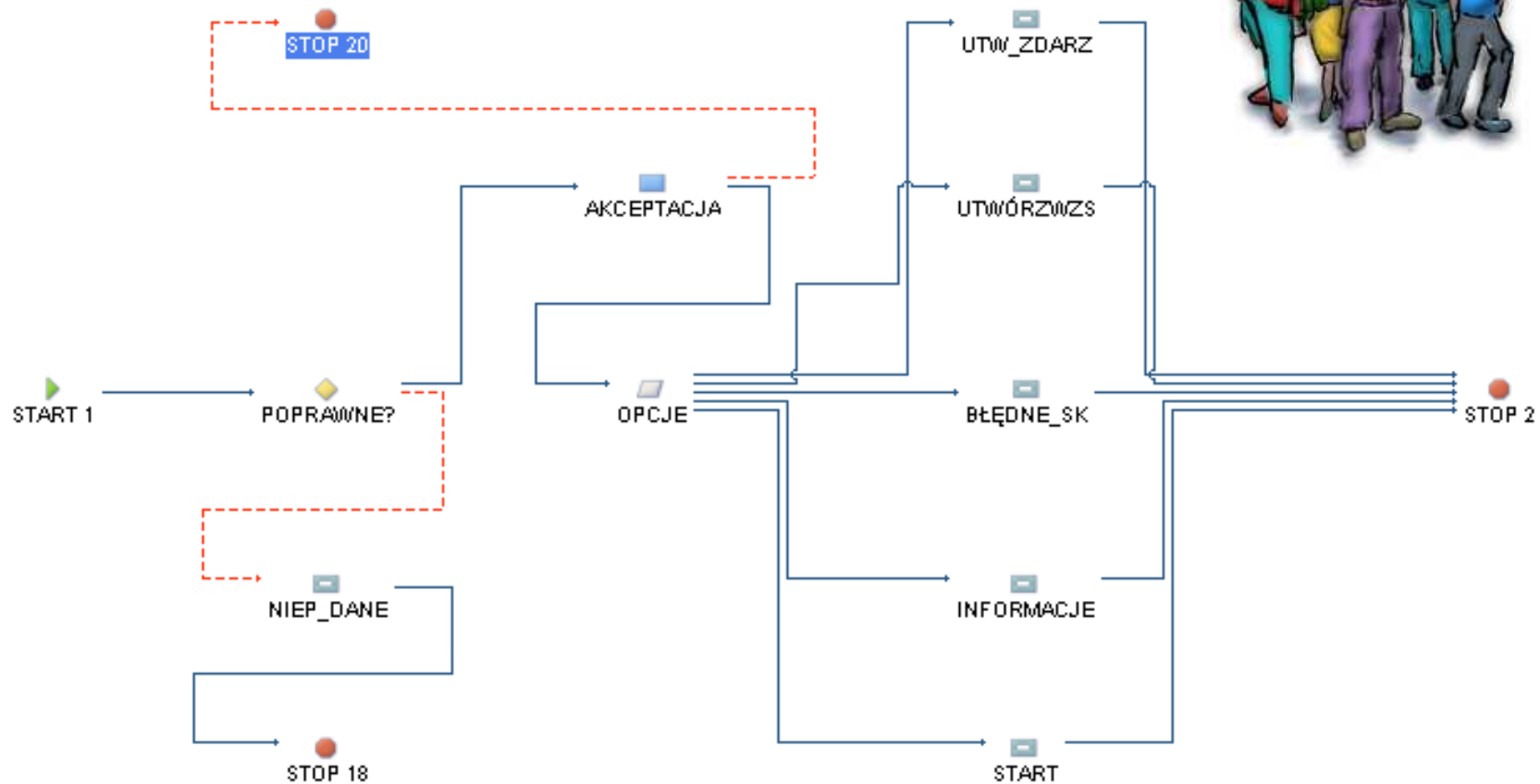


# Przepływy pracy

Prawidłowa dystrybucja pracy

Nadzór nad prawidłowym przebiegiem procesów

Ochrona naszych istotnych zasobów





# Informacje on-line o obciążeniu zasobów na różnym poziomie agregacji

Aktywne zlecenia | Filtr > < < > >
Wyświetl wg: Status

Status: W\_TOKU (13) - 16,05% (Wg Status)

Status	Wartość	Procent (%)
NOWE	9	11,11
OCZEK.	3	3,7
ROZWAŻANY	4	4,94
W_KOLEJCE	49	60,49
W_TOKU	13	16,05
ZAMKNIĘTE		

Aktywne zlecenia | Filtr > < < > >
Wyświetl wg: Status

Wszystkie ZU (Wg Status)

Status	Wartość	Procent (%)
NOWE	9	11,11
OCZEK.	3	3,7
ROZWAŻANY	4	4,94
W_KOLEJCE	49	60,49
W_TOKU	13	16,05

Wykres KPI
Aktualizuj

Ostatnie uruchomienie: 2007-08-22 14:20:36

Stosunek liczby zrealizowanych zleceń do łącznej liczby zleceń w ostatnich 30 dniach (%)

Status	Wskaźnik KPI	Rzeczywiste	Cel	Różnica
■	Stosunek liczby zrealizowanych zleceń do łącznej liczby zleceń w ostatnich 30 dniach (%)	0	80	-80

Lista KPI
Aktualizuj

Ostatnie uruchomienie: 2007-08-22 14:20:36

Status	Wskaźnik KPI	Rzeczywiste	Cel	Różnica
■	Łączna liczba zleceń procesów zgłoszonych w ciągu ostatnich 30 dni	0	80	-80
■	Stosunek liczby zrealizowanych zleceń do łącznej liczby zleceń w ostatnich 30 dniach (%)	0	80	-80
■	Łączna liczba nowych zleceń procesów o wysokiej istotności (1,2)	0	10	-10
■	Średni czas realizacji zlecenia na podstawie godzin 'faktycznego rozpoczęcia/zakończenia'	0	16	-16
■	Średni czas realizacji zlecenia na podstawie 'zaraportowanej daty/faktycznej godziny zakończenia'	0	18	-18
■	Użytkownik zarejestrowany - typ 3.	0	100	-100

[Widok listy](#)

**Tivoli Day**  
2009

23



# Mechanizm eskalacji – proaktywność, zarządzanie przez wyjątki

Eskalacje

Ponowne odtwarzanie w sieci WWWY Ogłoszenia: (0) Idź do Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się Pomoc

Znajdź: Wybierz czynności

Lista **Eskalacja** Dziennik komunikacji

Eskalacja LEACTREFF Data rozpoczęcia umowy dzierżawy została o  
 Zastosuj dla LEASEVIEW  
 Warunek STATUS=(select value from synonymdomain where domainid = 'CONTRACTSTATUS' and maxvalue = 'WSTART')

Aktywne?   
 Ośrodek  
 Organizacja  
 Harmonogram \* 24h\*0,\*\*\*\*\*  
 Utwórz wpis dla pomyślnego wykonania?   
 Czas ostatniego uruchomienia

Wyniki sprawdzania poprawności

Punkty eskalacji Filtr 1-1 z 1 Pobierz

Punkt eskalacji	Atrybut czasu, jaki upłynął	Okres czasu, jaki upłynął	Jednostka miary okresu
1	STARTDATE		

Nowy wiersz

Czynności Powiadomienia

Powiadomienia Filtr 1-1 z 1 Pobierz

Szablon	Rola/odbiorca	Temat
LEACTREFF	PURAGNTLE	Umowa :CONTRACTNUM obowiązuje

Nowy wiersz





# Menedżer Migracji

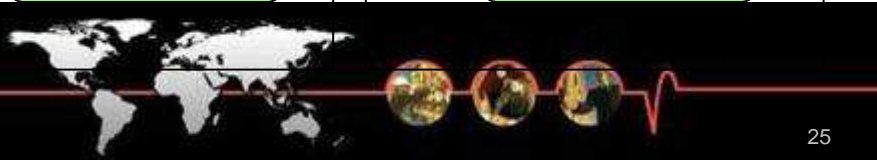
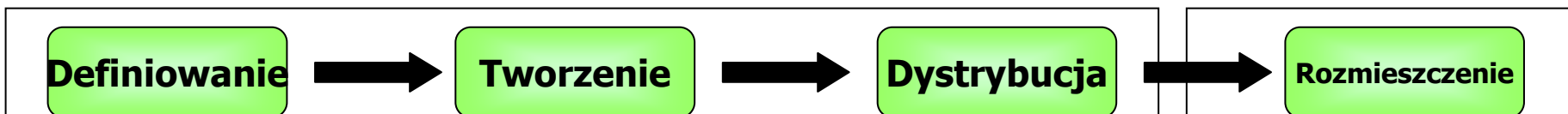
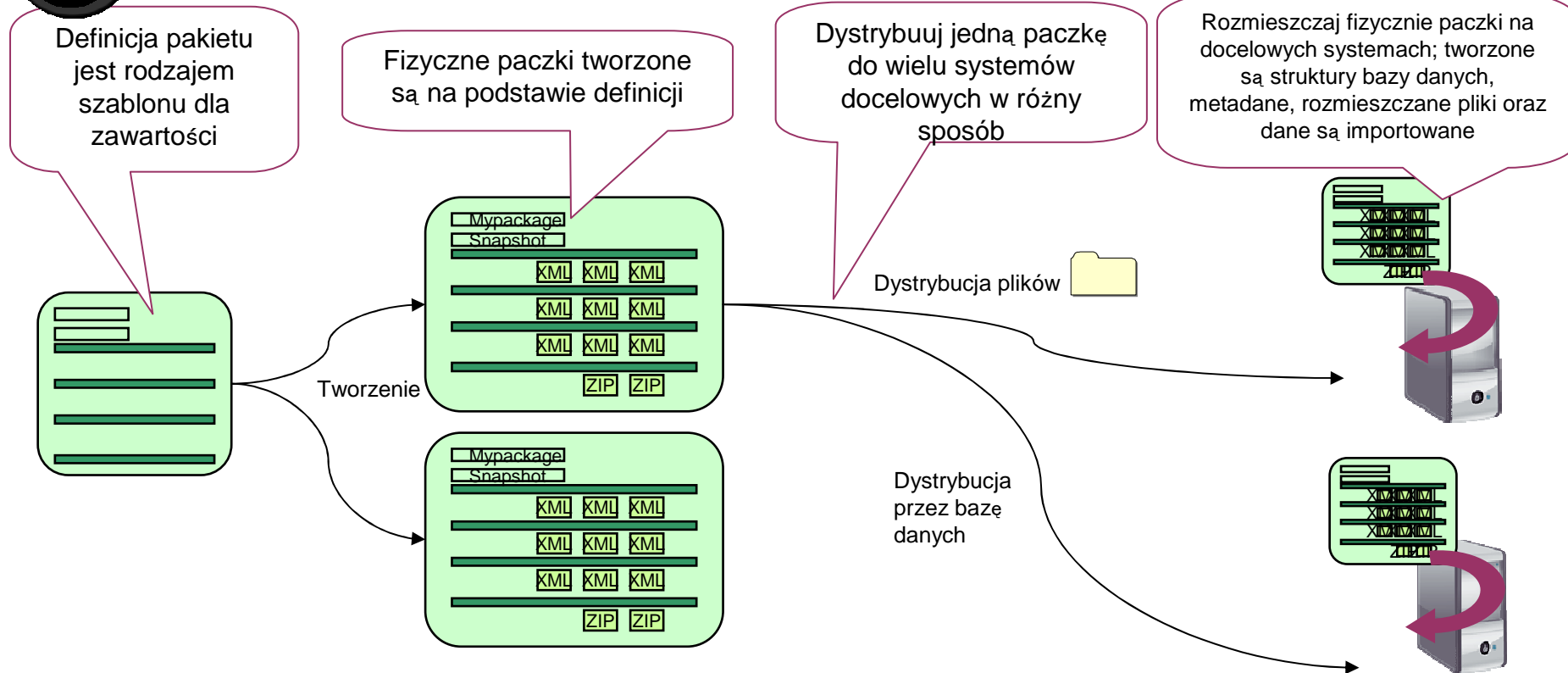


Definicja pakietu jest rodzajem szablonu dla zawartości

Fizyczne paczki tworzone są na podstawie definicji

Dystrybuuj jedną paczkę do wielu systemów docelowych w różny sposób

Rozmieszczaj fizycznie paczki na docelowych systemach; tworzone są struktury bazy danych, metadane, rozmieszczane pliki oraz dane są importowane

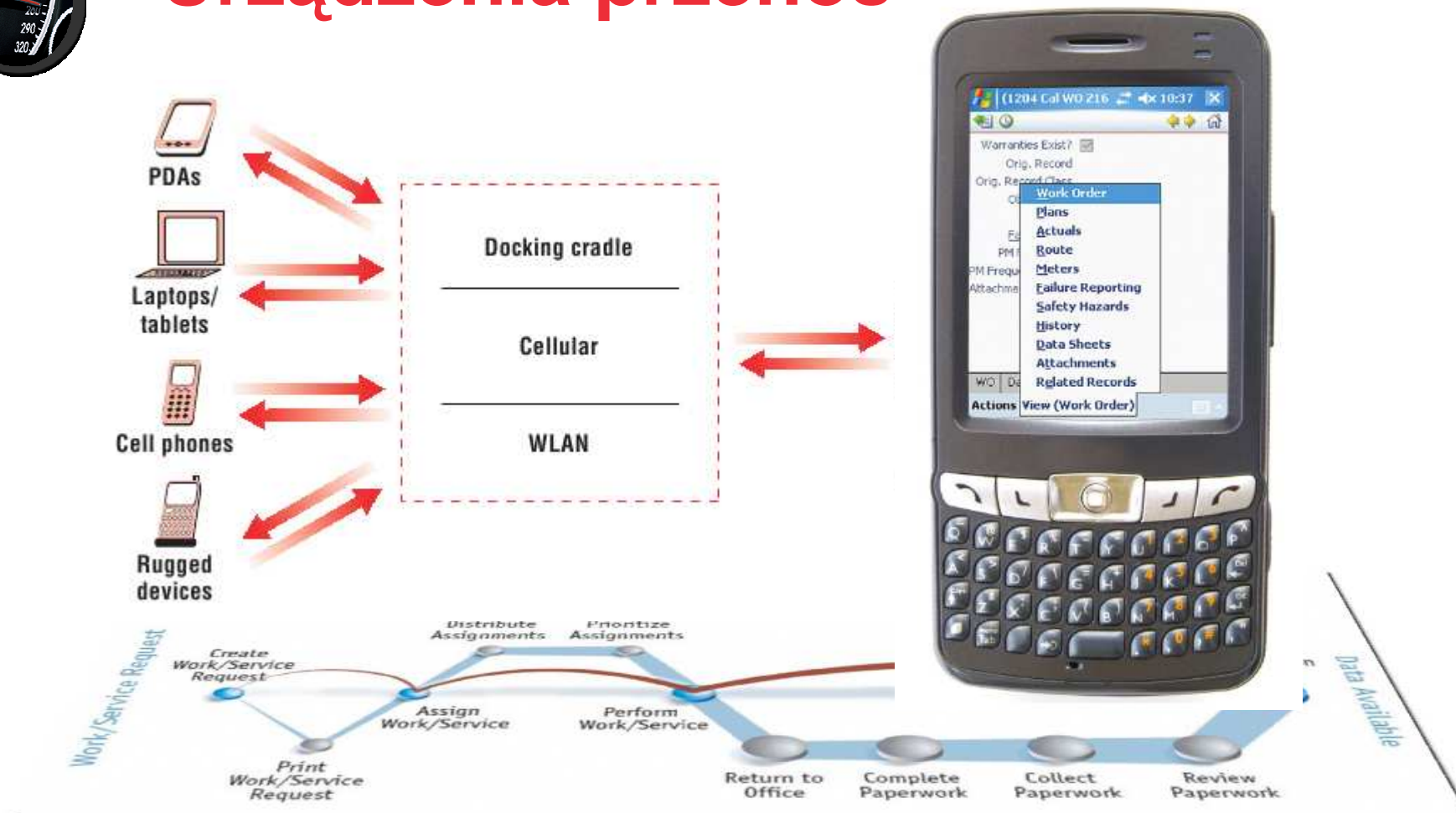


# Urządzenia przenośne - opcja





# Urządzenia przenośne - omnia





# Zarządzanie finansowe



Plan kont

Ogłoszenia: (0) Idź do Raporty Centrum startowe Profil Wyloguj się Pomoc

Wybierz czynności

Organizacje

Organizacja: EAGLENA, EAGLESA, EAGLEUK, SRMORG, PMSCIBM

Konta KG dla EAGLENA

Okresy rozliczeniowe

Organizacja: EAGLENA, EAGLE Inc. North America

Okres	Od	Do	Data zamknięcia rozliczenia	Rzeczywista data zamknięcia	Zamknięty przez
▶ 201112	2011-12-01 00				
▶ 201111	2011-11-01 00				
▶ 201110	2011-10-01 00				
▶ 201109	2011-09-01 00				
▶ 201108	2011-08-01 00				
▶ 201107	2011-07-01 00				
▶ 201106	2011-06-01 00				
▶ 201105	2011-05-01 00				

Konfiguracja konta KG

Segment	Długość	Typ	Wymagane?	Separator na ekranie
▶ CENTRUM KOS.	4	INTEGER	<input checked="" type="checkbox"/>	-
▶ AKTYWNOŚĆ	3	ALN	<input checked="" type="checkbox"/>	-
▶ ZASÓB	3	ALN	<input checked="" type="checkbox"/>	-
▶ ELEMENT	10	ALN	<input type="checkbox"/>	

Nowy wiersz

OK Anuluj



# Zarządzanie finansowe



Pracownicy    Materiały    Usługi    Narzędzia

**Pracownicy**    Filtr    1-1 z 1    Pobierz

Zadanie	Pracownicy	Nazwa	Zatwierdzone?	Data początkowa	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Godziny	Stawka
	FAINTER	Ron Fainter	<input type="checkbox"/>	2009-05-16			0:00	100,00

Zadanie:     Pracownicy: FAINTER    Ron Fainter    Zatwierdzone?

**Szczegóły**

---

Pracownicy    **Materiały**    Usługi    Narzędzia

**Materiały**    Filtr    1-1 z 1    Pobierz

Zadanie	Pozycja	Opis	Typ transakcji	Magazyn	Ilość	Miejsce skł.
	HD4532	Napęd dysku twardego	ISSUE	HARDWARE	1,00	

**Szczegóły**

Zadanie: <input type="text"/>	Partia: <input type="text"/>
Pozycja*: HD4532    Napęd dysku twardego	Data ważności: <input type="text"/>
Typ wiersza*: Pozycja	Typ partii: NOLOT
Magazyn: HARDWARE	Kod stanu: <input type="text"/>
Ośrodek*: BEDFORD	Stawka procentowa: 100
Ilość: 1,00	Kod stanu włącz.?: <input type="checkbox"/>
Koszt jednostkowy: 51,00	Kat. mater. magaz.: STK
Koszt wiersza: 51,00	Wprowadzone przez*: MAXADMIN
Miejsce skł.: <input type="text"/>	Rzeczywista data*: 2009-05-16 13:15:37

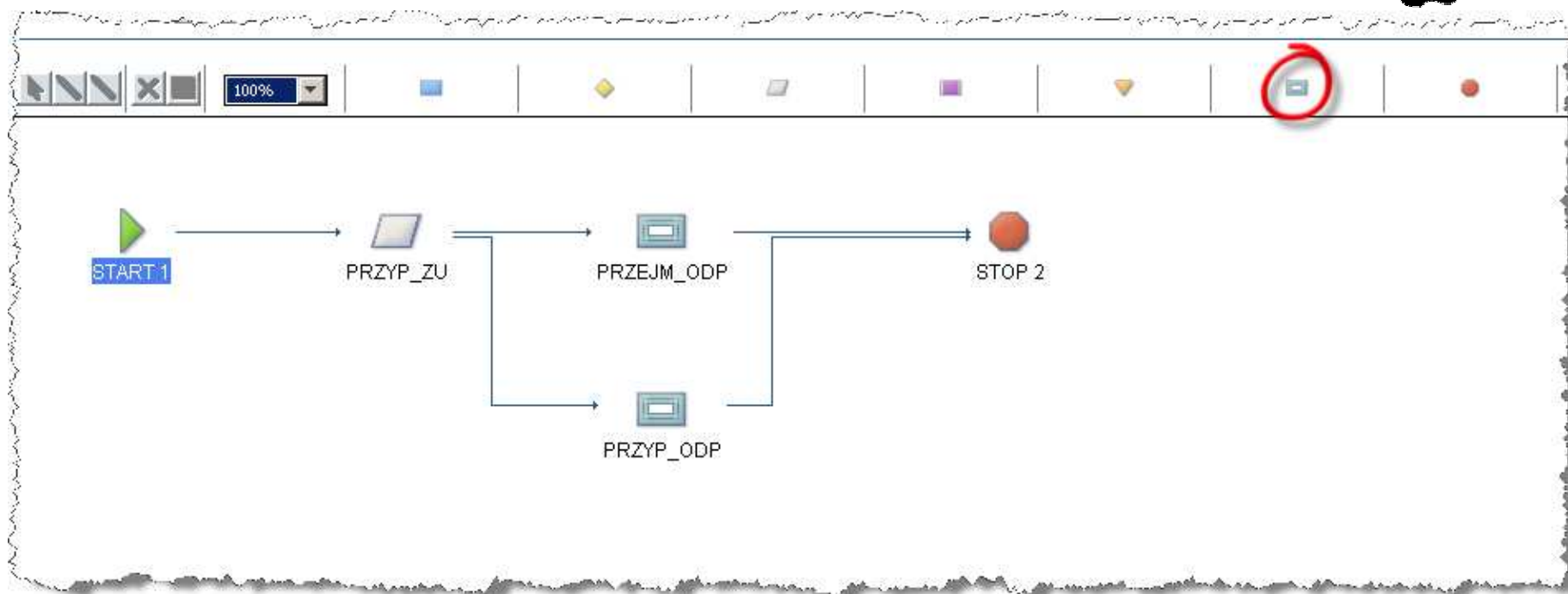
**Informacje o opłatach**

Zapotrzebowanie: <input type="text"/>	Konto Wnien: 6200-328-450
Wiersz zapotr.: <input type="text"/>	Konto Ma: 6100-300-200
Zasób: <input type="text"/>	Typ transakcji*: ISSUE
Lokalizacja: <input type="text"/>	Zewnętrzne?: <input type="checkbox"/>
Zasób rotacyjny*: <input type="text"/>	Wydawane dla: <input type="text"/>





# Przyspieszenie interakcji z programem - workflow





# Przyspieszenie interakcji z programem – szablony

Szablony zgłoszeń

Ponowne odtwarzanie w sieci WWW | Ogłoszenia: (0) | Idź do | Raporty | Centrum startowe | Profil | Wyloguj się | Pomoc

Znajdź: | Wybierz czynności

Lista | Szablon | Parametry techniczne

Szablon: SRM1010 | Problem z połączeniem do bazy danych | Klasa: ZU | Status: AKTYWNE

Szczegóły

Grupa odpow.: SRMHARD | Grupa usługi: SRMIT | Klasyfikacja: 21 \ 2102 \ 210201 \ 21020103  
 Osoba odpow.: | Usługa: SRMSER | Opis: Problem informatyczny \ Oprogramowanie \ E-  
 Priorytet wewnętrzny: 3 | Status zgłoszenia: |

Działania | Filtr | 1 - 3 z 3

Koleiność	Plan pracy	Opis
10		Sprawdzenie
20		Sprawdzenie
30		Sprawdzenie

**Szybkie dodawanie danych**

- Nowe zlecenie procesu
- Nowe zlecenie usługi**

**Skrzynka wejściowa**

Następny termin: | Pobierz

Opis: | Akceptacja ZU

**Ulubione**

- Zlecenia procesu
- Wyświetlanie dokumentów

**Tablica ogłoszeń**

Temat: | Pobierz

Zamówienie: | 1

**Konfiguracja szybkiego dodawania danych**

Portlet: Szybkie wprowadzanie

Czynności | Filtr | 1 - 2 z 2

Czynność	Opis
Nowe zlecenie usługi	Nowe zlecenie usługi
Nowe zlecenie procesu	Nowe zlecenie procesu

Dokumenty ITUP | Filtr







# Czynności procesu workflow i eskalacji



**Czynności**

Ponowne odtwarzanie w sieci WWW | Ogłoszenia: (0) | Idź do | Raporty | Centrum startowe | Profil | Wyloguj | Pomoc

Znajdź: | Wybierz czynności

Lista | Czynność

Czynność: PMSC\_SO\_APP | Włącz możliwość zmiany statusu i zatwierdzenia

Obiekt: PMSCSO

Typ: Grupa czynności

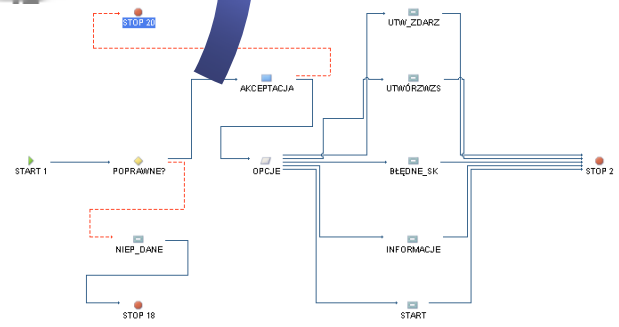
Wartość: | Parametr/atribut: | Notatki: | Dostępne z: WSZYS.

Wybierz elementy

Elementy	Opis	Wartość	Kolejność
OKSTATUS	Czynność usunięcia zdarzenia zmiany statusu	psdi.workflow.WorkflowOkStatus	10
PMSC_SO_APPR	Zatwierdzenie ZU	ZATW.	20

Typ: Grupa czynności

- Czynność aplikacji
- Zmień status
- Klasa niestandardowa
- Wykonywalny wiersz komend
- Grupa czynności
- Ustaw wartość

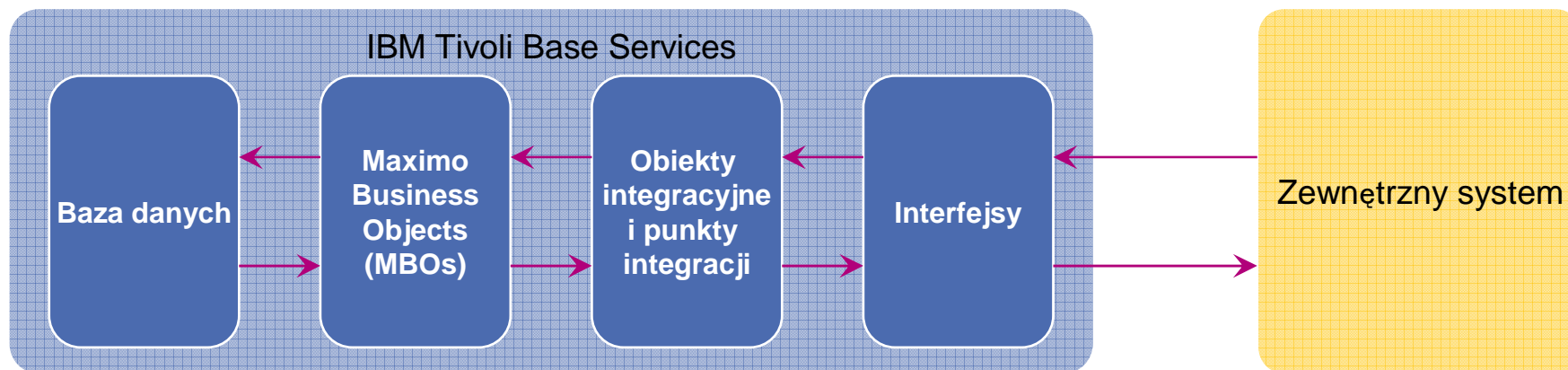




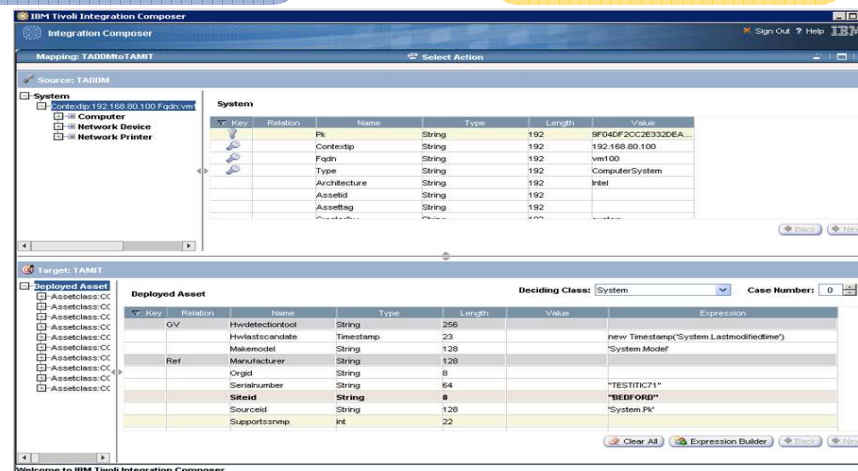
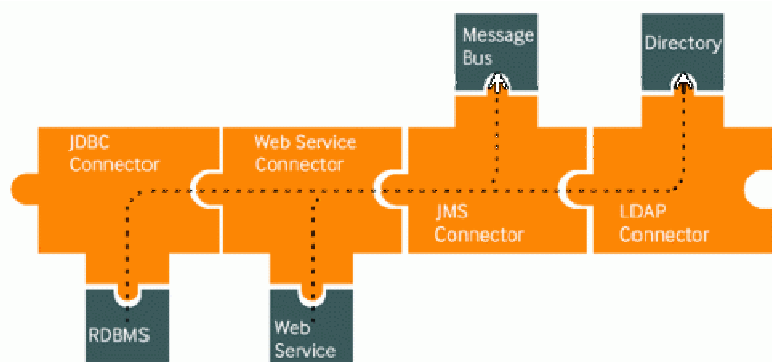


# Bogate mechanizmy integracyjne

Ruch przychodzący



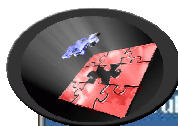
Ruch wychodzący



Wszystkie integracje są zarządzane z interfejsu użytkownika



# Szybka konfiguracja



**Struktura obiektu** Ponowne odtwarzanie w sieci WWW

Znajdź:  Wybierz czynności

Lista Struktura obiektu

Szukanie zaawansowane Zapisz zapytanie Zakładki

Struktura obiektu 1 - 20 z 133

Struktura obiektu	Opis
<b>DMACTION</b>	<b>Obiekt migracji czynności dla migracji</b>
DMACTIONGROUP	Obiekt konfiguracji dla grupy czy
DMCALENDAR	Obiekt migracji kalendarza dla menedżera migracji
DMCFGGROUP	Obiekt migracji grupy migracji dla menedżera migracji
DMCOMMTEMPLATE	Obiekt migracji szablonu komunik dla menedżera migracji
DMCOMPITION	Obiekt migracji wyrażenia warur
DMCRO	
DMCTR	

**Biblioteka usług Web Services** Ponowne odtwarzanie

Znajdź:  Wybierz czynności

Lista Biblioteka usług Web Service

Nazwa	MXSOLUTIONCREATE
Źródło	Enterprise Service
Nazwa źródła	MXSOLUTIONCREATE

Operacje 1 - 1 z 1

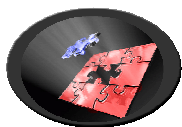
Operacja WSDL	Element wejściowy	Element wyjściowy
▶ CreateMXSOLUTION	CreateMXSOLUTION	CreateMXSOLUTIONResponse

Administracja  
Centrum wsparcia  
Finanse  
Infrastruktura IT  
Integracja  
Katalog menedżera zleceń usług  
Konfiguracja systemu  
Magazyn  
Planowanie  
Poziom usług  
Samoobsługa  
Umowy  
Wydanie  
Zabezpieczenia  
Zakupy  
Zarządzanie zadaniami  
Zasoby  
Zlecenia pracy

Struktury obiektu  
Kanały publikacji  
Kanały wywołania  
Szyny serwisowe  
Biblioteka usług Web Services  
Punkty końcowe  
Systemy zewnętrzne  
Operacje zarządzania logicznego  
Moduły integracji  
Uruchamianie kontekstowe  
Śledzenie komunikatów  
Ponowne przetwarzanie komunikatów

Utwórz usługę Web Service  
Zainstaluj usługę Web Service  
Odinstaluj usługę Web Service  
Usuń usługę Web Service  
Dodaj do Zakładek

Utwórz WS ze struktury obiektu  
Utwórz WS z szyny serwisowej  
Utwórz st. roboczą z usługi standardowej



# Duża ilość gotowych integracji

**SAP**

**Oracle ERP**

**Microsoft Project**

**Primavera**

**HP OpenView ServiceCenter 5.1**

**HP OpenView ServiceCenter 6.1**

**BMC Remedy ARS Version 6**

**CTI Cisco**

**CTI Genesys**

**Tivoli Identity Manager**

**Altiris Inventory Solution**

**Centennial Discovery**

**Maximo Discovery**

**MS System Center Configuration Manager  
2007 (SMS)**

**Tivoli Application Dependency Discovery  
Manager**

**Tivoli Configuration Manager**

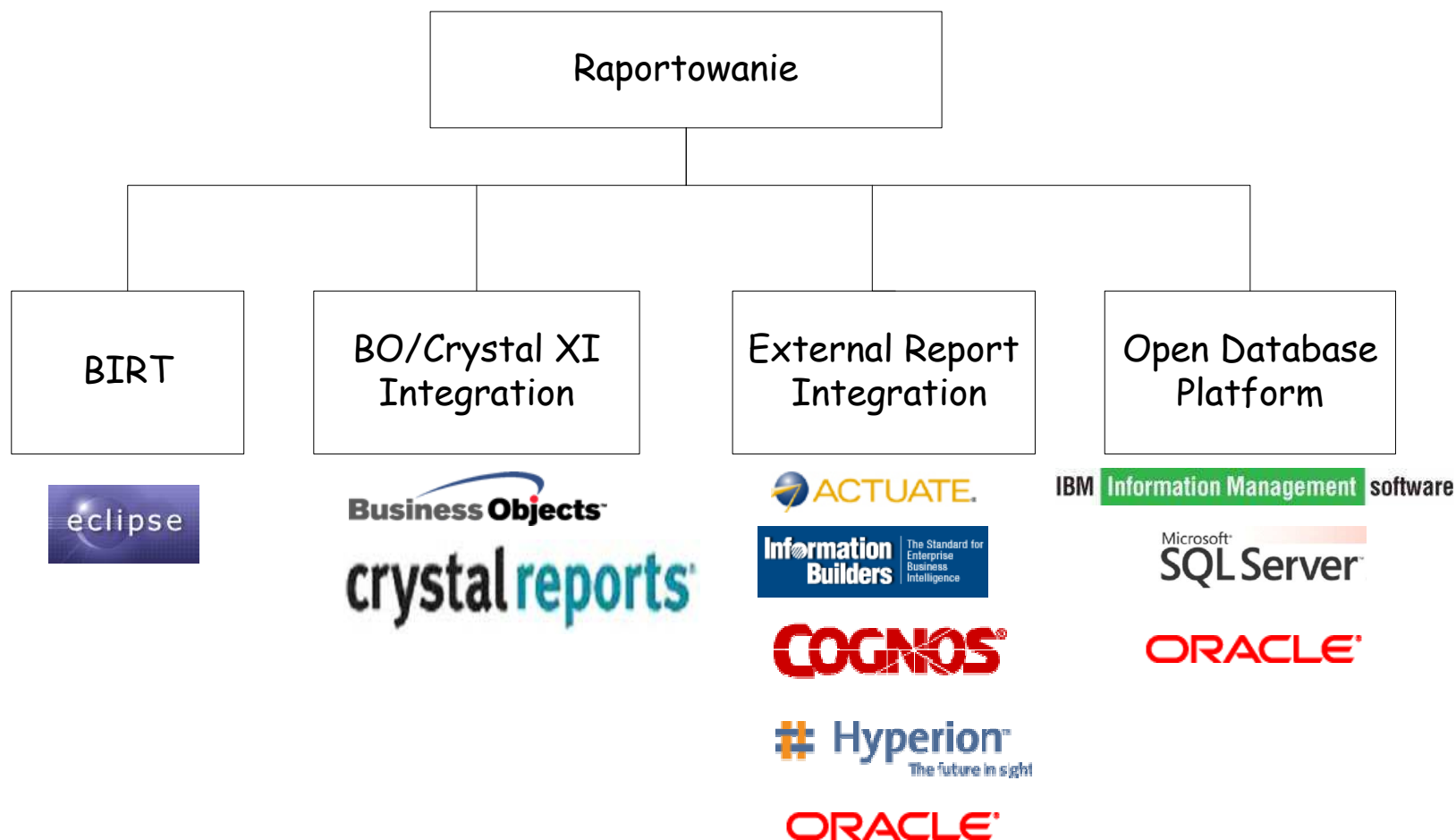
**Tivoli Network Manager IP Edition**

**Tivoli Provisioning Manager**

**Tivoli Asset Discovery for Distributed 7.2**

**Tivoli Asset Discovery for z/OS 7.2**

# Raportowanie





# Raportowanie zintegrowane dla całego portfolio Tivoli

## Raportowanie

- Tivoli Common Reporting – wspólny komponent do prezentacji, tworzenia i zarządzania raportami
- Zunifikowane raporty i sposób ich budowania
- Predefiniowane raporty dla wszystkich objętych produktów bazujące na liście top 10 zapotrzebowań klientów

**Company Branding** | Tivoli | IBM

**Report titles** | Report Title  
Secondary Report Title

**Parameters** |

Parameter 1	R2D2, C3PO, Han	Parameter 1	R2D2, C3PO, Han
Long Parameter 2	2003-12-10	Long Parameter 2	2003-12-10
Longer Parameter 3	2000-07-29	Longer Parameter 3	2000-07-29
Parameter 4	Pipes and elbows	Parameter 4	Pipes and elbows
Parameter 5	Old work box	Parameter 5	Old work box

**Information Section** |

Sub-Title Text Sentence Style

Status	Header	Header	Header
Critical	Lucy	100	Empire strikes back
Warning	Ben	200	Revenge of a jedi
Normal	Katie	4	1, Robot
Unknown	BJ	6	Hunt for red october

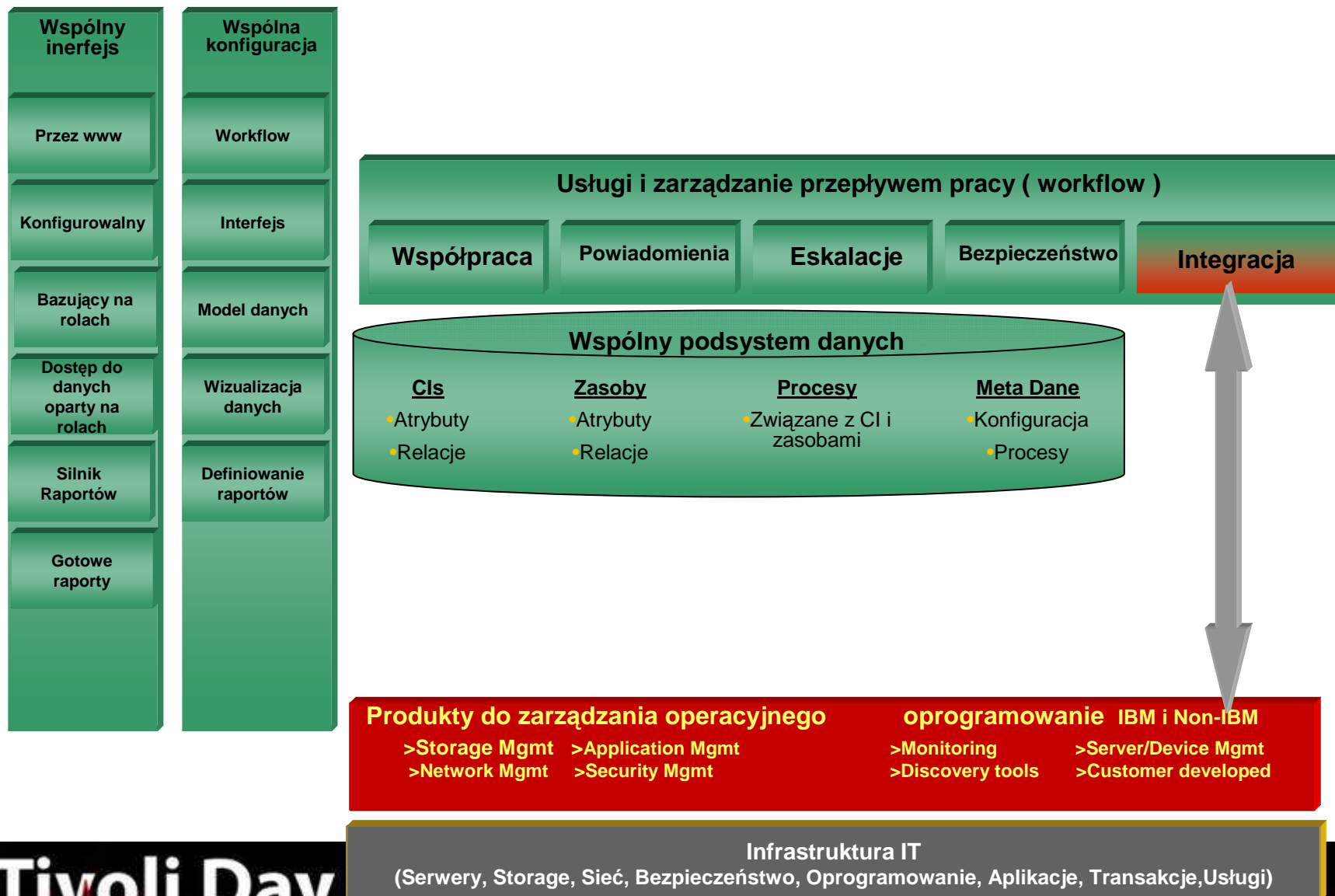
Sub-Title Text Section 2

Status	Header	Header	Header
Critical	Ben	100	Daughty
Warning	Owen	200	Pink
Normal	Lucy	4	Weird Al Yankovic
Unknown	Lynette	6	Big Bad Voodoo Daddy

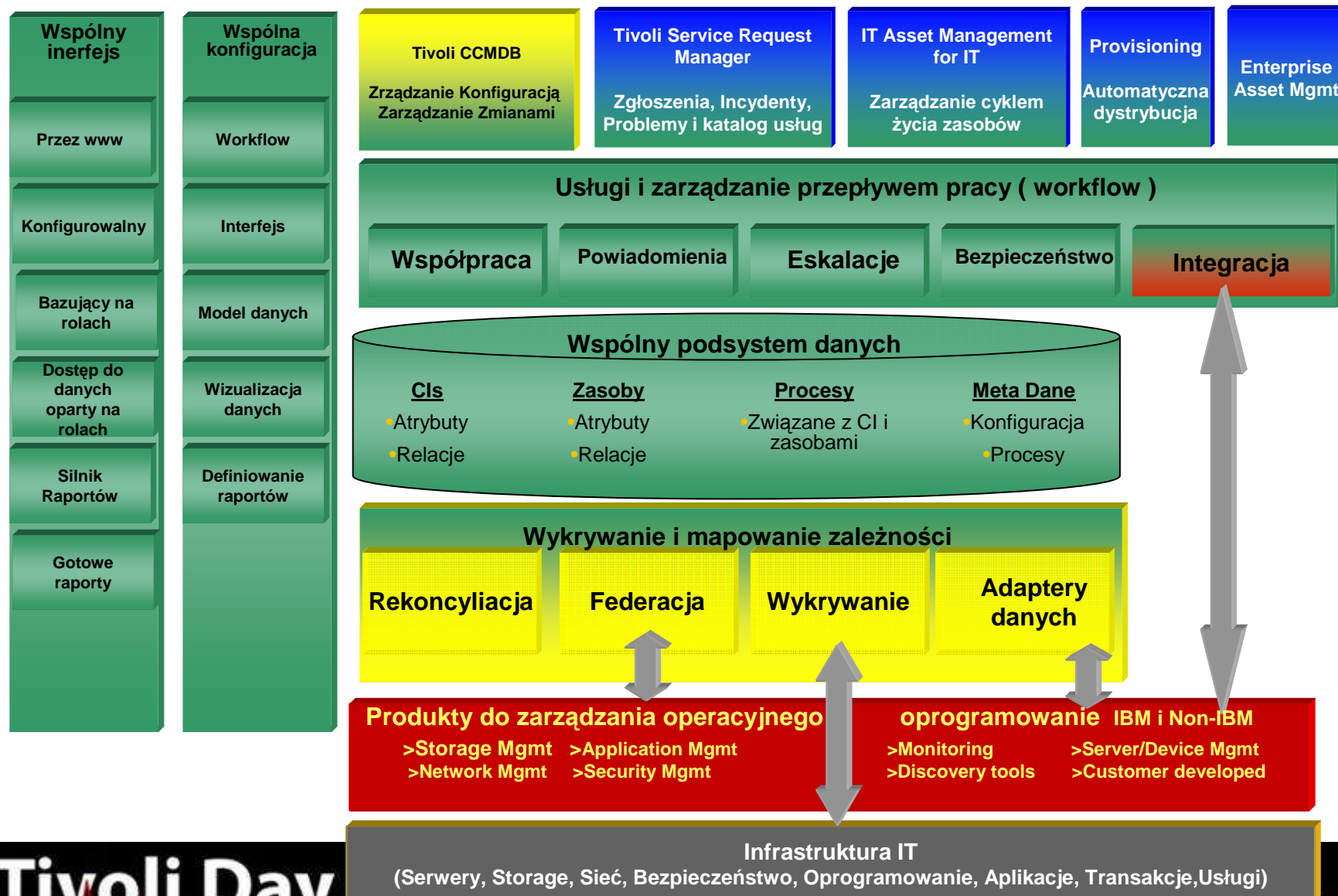
**Description** | Description text goes here. This is stuff to fill out for those who want to use stuff. Man, it is getting late and I'm writing givus stuff again. Maybe this is the stuff that goes between stuff or in stuff. Who knows where this stuff is coming from to fill up this area.

**Footer** | 2007-03-27 23:02 CST | Page 1 of NN

# Tivoli Process Automation Engine



# Platforma do budowanie zintegrowanego portfolio



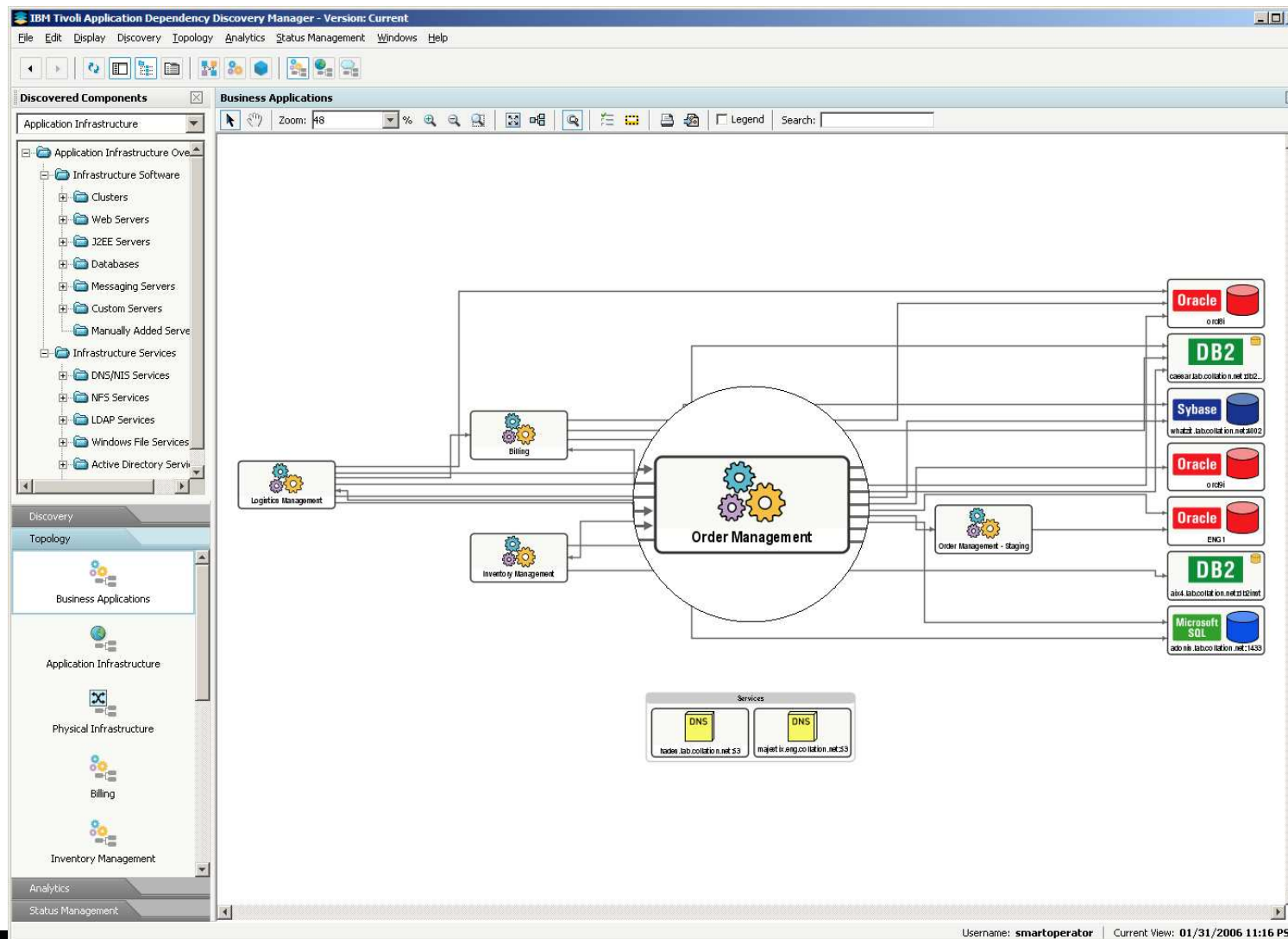


# Złożoność infrastruktury stanowi duże wyzwanie

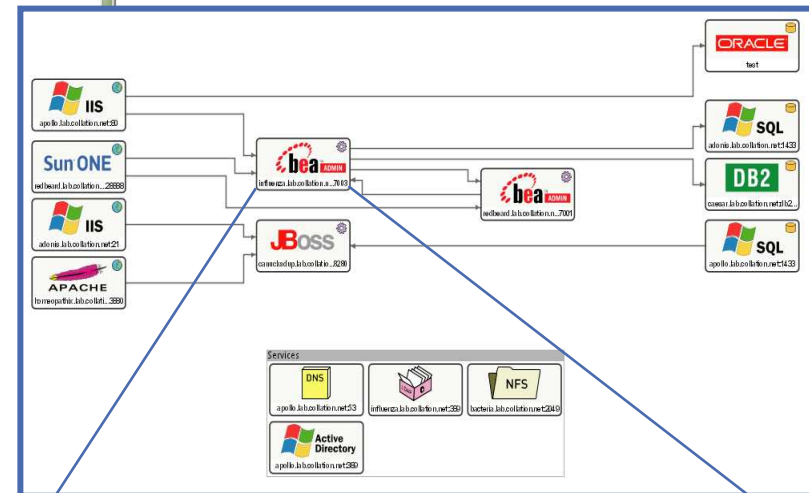
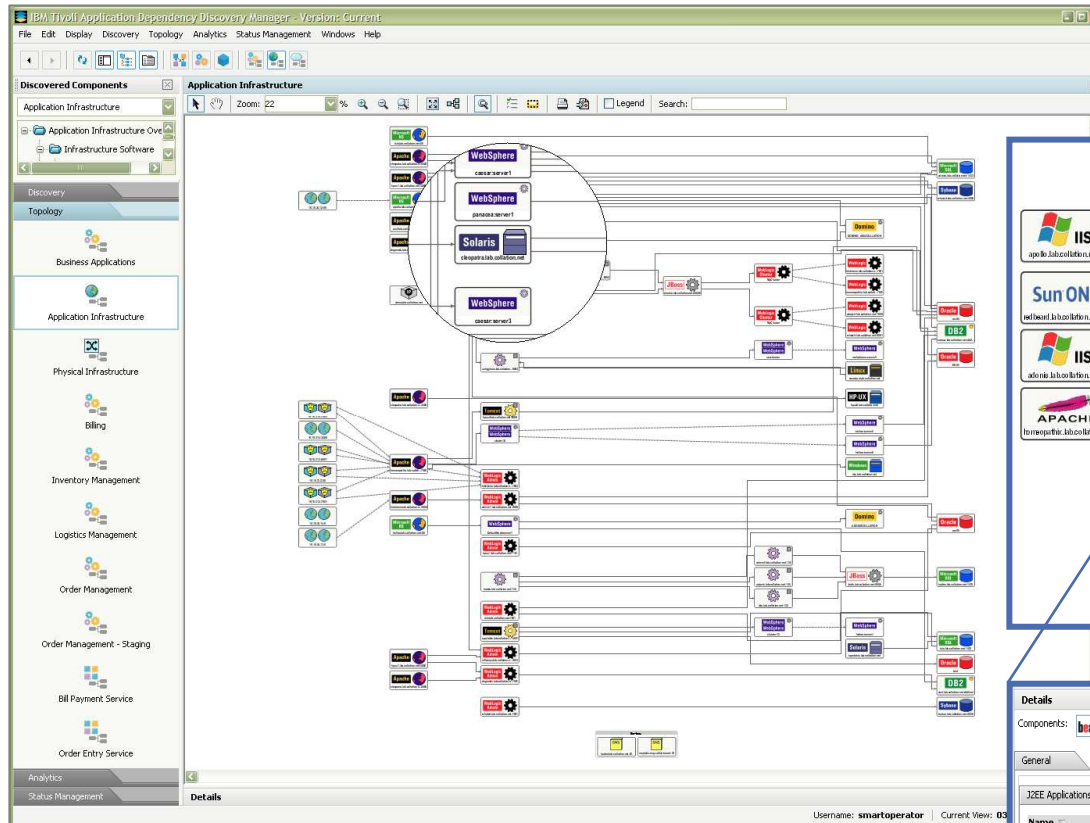




# CCMDB – wykrywanie usług biznesowych



# CCMDB 7.1



**Details**

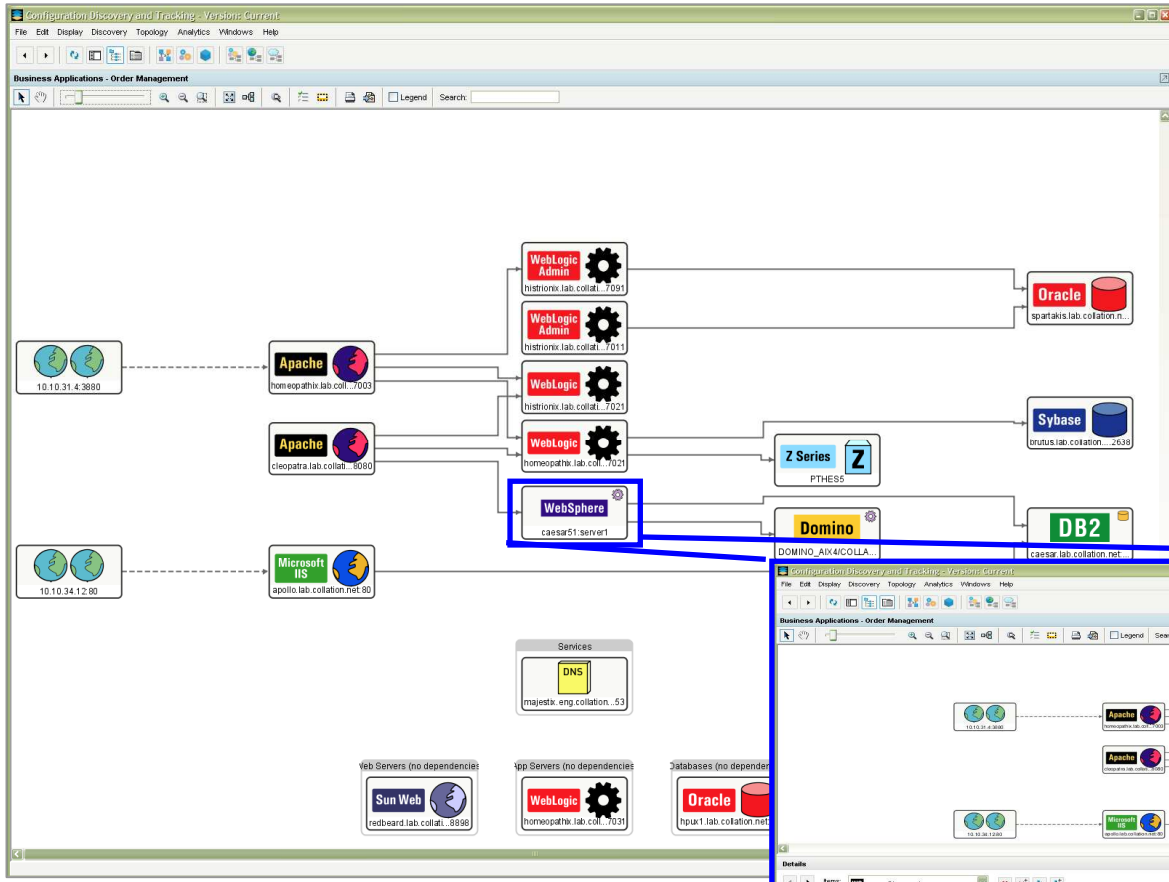
Components:  Remove Refresh Refresh All

General Configuration Modules Resources Application Descriptors Runtime Config Files Dependencies Admin Info

J2EE Applications EJBs Web Connectors Other

Name	File Name	Application
cluster_ejb_teller	/home/jwang/bea/wlserv6.1/config/examples/applications/cluster_ejb_teller.jar	
ejb_basic_beanManaged	/home/jwang/bea/wlserv6.1/config/examples/applications/efb_basic_beanManaged.jar	
ejb_basic_containerManaged	/home/jwang/bea/wlserv6.1/config/examples/applications/efb_basic_containerManaged.jar	
ejb_basic_statefulSession	/home/jwang/bea/wlserv6.1/config/examples/applications/efb_basic_statefulSession.jar	
ejb_basic_statelessSession	/home/jwang/bea/wlserv6.1/config/examples/applications/efb_basic_statelessSession.jar	
ejb_extensions_readMostly	/home/jwang/bea/wlserv6.1/config/examples/applications/efb_extensions_readMostly.jar	
ejb_subclass	/home/jwang/bea/wlserv6.1/config/examples/applications/efb_subclass.jar	
connector	/home/jwang/bea/wlserv6.1/config/examples/applications/connector.jar	
fta_ejb_insjdbc	/home/jwang/bea/wlserv6.1/config/examples/applications/fta_ejb_insjdbc.jar	
xml_xsk_context	/home/jwang/bea/wlserv6.1/config/examples/applications/xml_xsk_context.jar	

# Mapowanie relacji i informacje konfiguracyjne



The screenshot shows the 'Details' view for the component 'caesar51.server1'. It displays various tabs such as General, Named End Points, Environment, Modules, Resources, Containers, Process Definition, Application Descriptors, Runtimes, Config Files, Dependencies, Admin Info, MSS Info, and Artifact Info. The 'Resources' tab is active, showing a list of JDBC drivers and database sources with columns for Name, JDBC Name, Category, and Provider.

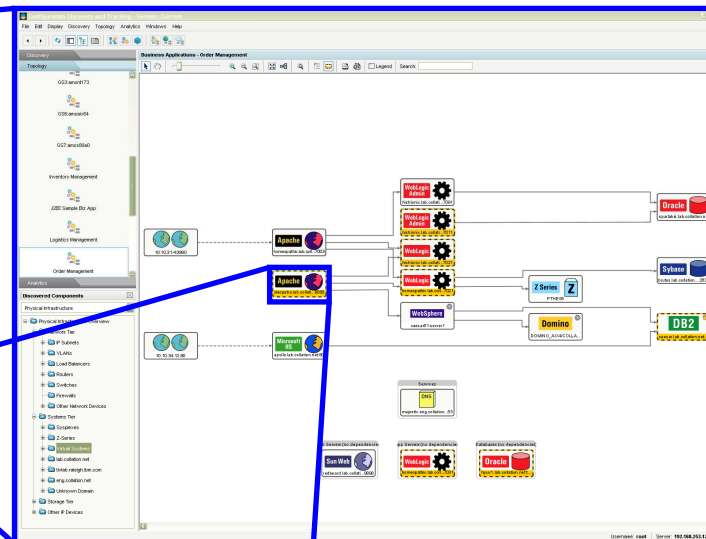
Name	JDBC Name	Category	Provider
Catalog@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@DataSource_1072027769454	jdbc:caesdb		Samples: Cloudscape JDBC Provider (XA)@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@JDBCProvider...
DB2 Universal JDBC Driver Database@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@DataSource_1111514532900	jdbc:db2	jdbc_source	DB2 Universal JDBC Driver Provider@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@JDBCProvider_1111514532900
Default@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@DataSource_1111515309662	jdbc:msql	default	Default@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@JDBCProvider_1111515309662
Default@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@DataSource_1	jdbc:msql	default	Default@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@JDBCProvider_1
Microsoft JDBC driver for SQL Server Database@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@DataSource_1111515576319	jdbc:msql	jdbc_source	Microsoft JDBC driver for Microsoft SQL Server 2000 (XA)@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@JDBCProvider_1111515576319
Oracle JDBC Driver Database@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@DataSource_1111515077693	jdbc:oracle	jdbc_source	Oracle JDBC Driver Database@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@JDBCProvider_1111515077693
PLANT@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@DataSource_1072027693497	jdbc:plant	jdbc_source	Samples: Cloudscape JDBC Provider (XA)@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@JDBCProvider_1072027693497
Path@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@DataSource_107202769349	jdbc:plant	jdbc_source	Samples: Cloudscape JDBC Provider (XA)@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@JDBCProvider_107202769349
Sybase JDBC Driver Database@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@DataSource_1111514653637	jdbc:sybase	jdbc_source	Sybase JDBC Driver Database@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@JDBCProvider_1111514653637
Tech@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@DataSource_107202769349	jdbc:tech	jdbc_source	Samples: Cloudscape JDBC Provider (XA)@caesar51.nodes.caesar51.server1.resources.smf@JDBCProvider_107202769349

# Pokaż zmiany w celu pomocy w lokalizacji problemów

**Show Changes**  
 From: 01 / 02 / 2007 - 00 :00  
 To: 01 / 05 / 2007 - 07 :47  
 Clear OK Cancel

**Krok 1 – Wybierz okienko historii zmian aby wyodrębnić komponenty, które zmieniły się w zadanym horyzoncie czasu**

**Krok 2 – Zmienione jednostki konfiguracji są automatycznie identyfikowane**



Component	Type	Change	Date	Attribute	Old Value	New Value	Id
cleopatra.lab.coliation.net:8080	Apache	Updated	8/14/06 4:52 EDT				A557C81AF09329497707CD955B43D5
ApacheWebContainer	ApacheWebContainer	Updated	8/14/06 4:52 EDT	keepAliveTimeout	30	40	A1A1D500BC0039A38C479CB3E863169
ApacheWebContainer	ApacheWebContainer	Updated	8/14/06 4:52 EDT	maxClients	140	50	A1A1D500BC0039A38C479CB3E863169
confhttpd.conf	ConfigFile	Updated	8/14/06 4:52 EDT				C3A0B7232BAA3548B54FA297E80F1A68
confhttpd.conf	ConfigFile	Updated	8/14/06 4:52 EDT	content	## Based upon the NCSA server configuration...	## Based upon the NCSA...	C3A0B7232BAA3548B54FA297E80F1A68
confhttpd.conf	ConfigFile	Updated	8/14/06 4:52 EDT	checksum	LhD48ZhyJh17oorFbSntA==	EVNlcDws3UB59VwMpd...	C3A0B7232BAA3548B54FA297E80F1A68
confhttpd.conf	ConfigFile	Updated	8/14/06 4:52 EDT	lastModified	1155014865000	1155014041000	C3A0B7232BAA3548B54FA297E80F1A68

**Krok 3 – Zobacz szczegółową historię zmian poszczególnych atrybutów**





# Porównaj konfigurację

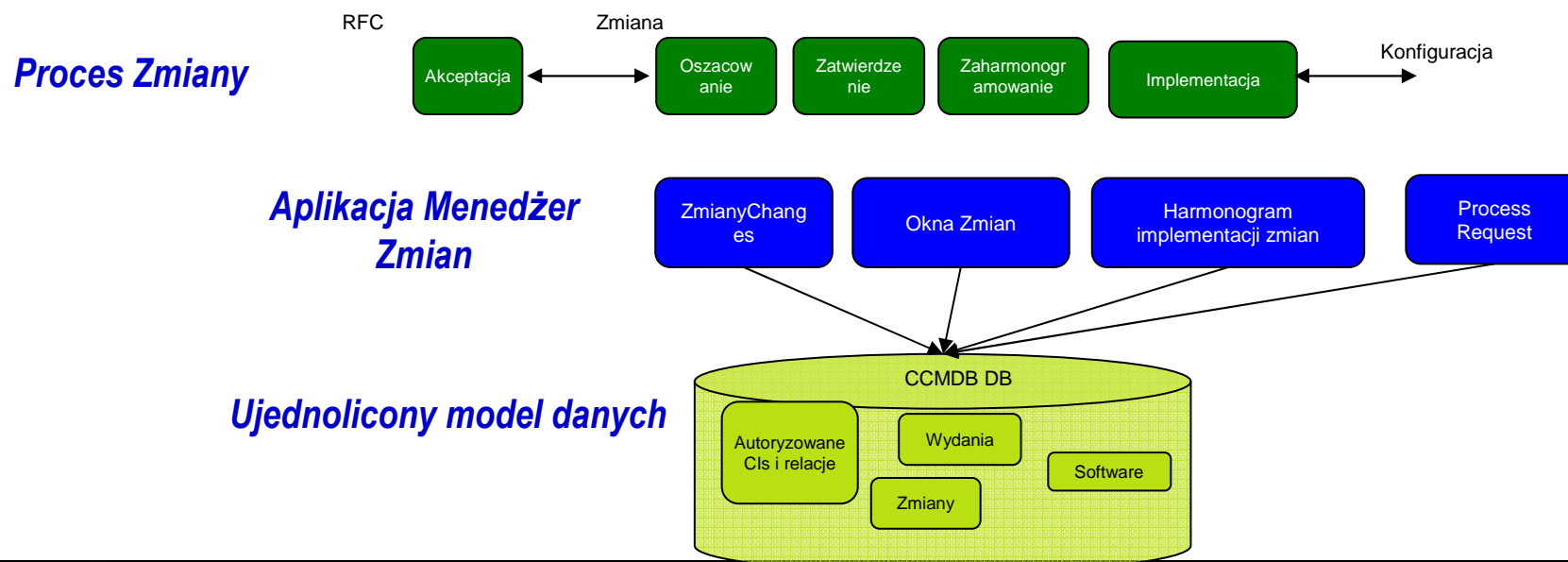
Porównanie dwóch instancji serwera Apache do konfiguracji wzorcowej

	hpux1.lab.collation.net:4880 - Version:Current	utah.lab.collation.net:4880 - Version:Current	utah.lab.collation.net:3880 - Version:Current
Primary SAP			
Listening Port	4880		3880
Product Version	Apache/1.3.26 (Unix)	Apache/1.3.9 (Unix)	
Process Pools			
Hpx1.lab.collation.net:4880			
Arguments	/opt/apache13/bin/httpd -d /opt/apache13 -R /opt/apache13/l...	/home/jwang/apache_1.3.9/bin/httpd -d /home/jwang...	/home/jwang/apache/testserver4/bin/httpd -d /home/jwang/a...
Product Name	Apache/1.3.26 (Unix)	Apache/1.3.9 (Unix)	
Config Contents			
Httpd.conf			
Content			
Permissions	-rwxr-xr-x	-rwxr-xr-x	-rwxr-xr-x
Last Modified	[Not Set]	[Not Set]	[Not Set]
Size	37404	31660	36609
Checksum	+8MD5CmmRS7Ea6eNlx+npQ==	bkbFu12LwsAWsQkboI8sAq==	GVzu+7w4L+HvhaNxKuMMOw==
Containers			
Apache Web Container			
Keep Alive Timeout	15	55	
Max Spare Servers	10	20	
Virtual Hosts			
Hpx1.lab.collation.net:4880	hpux1.lab.collation.net:4880	[Not Set]	[Not Set]
Spartakis.lab.collation.net:3880	[Not Set]		spartakis.lab.collation.net:3880
Spartakis.lab.collation.net:4880	[Not Set]	spartakis.lab.collation.net:4880	
Shannon.unixpeople.com:4880	[Not Set]	shannon.unixpeople.com:4880	
Server Root	/opt/apache13	/home/jwang/apache/apache_1.3.9	/home/jwang/apache/testserver4
Max Clients	150	50	
Timeout	300	500	
Max Keep Alive Requests	100	50	
Score Board File	/opt/apache13/logs/httpd.scoreboard	/home/jwang/apache/apache_1.3.9/logs/httpd.scoreboard	
PID file	/opt/apache13/logs/httpd.pid	/home/jwang/apache/apache_1.3.9/logs/httpd.pid	
Start Servers	5	8	
Min Spare Servers	5	10	
Name	hpux1.lab.collation.net	utah.lab.collation.net	utah.lab.collation.net



# IBM Tivoli Change Process Manager

- Jakie typy RFC są przez nas obsługiwane? Które są najbardziej kosztowne w implementacji?
- Czy występują w moim środowisku jakieś nieautoryzowane zmiany?
- Jaki jest cykl czasowy implementacji moich najczęstszych Zmian? Czy można ten czas poprawić?
- Czy każdy zainteresowany jest poinformowany o przeprowadzanych Zmianach?
- Czy zdarza się, że Zmiany zachodzą poza „Oknem Zmian” dla jakiegoś CI?
- Czy moje oszacowania zmian i analiza wpływu z powodzeniem redukuje czas nieplanowanych przestoju?
- Czy w bazie CMDB znajdują odzwierciedlenie wszelkie działania związane z implementacją Zmian?



# IBM Tivoli Release Process Manager

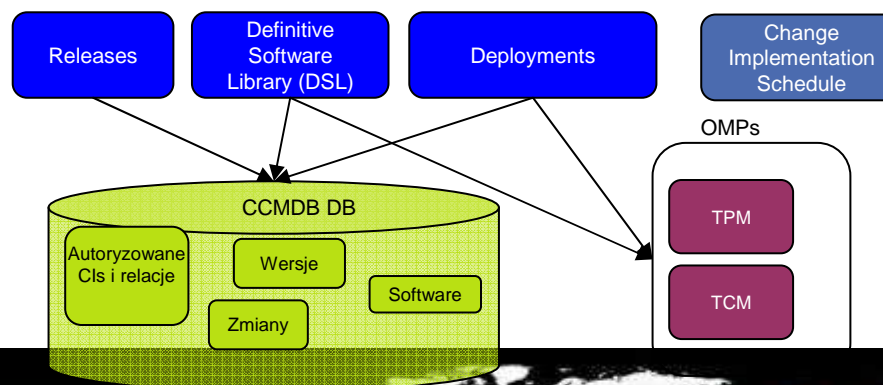
- Jakie Wydania są w trakcie realizacji? Jakie są ich kamienie milowe? Jak wygląda realizacja w stosunku do wyznaczonych kamieni milowych?
- Jaką wersją i jakiego oprogramowania rozmieściłem w środowisku produkcyjnym? Gdzie ono się znajduje?
- Kiedy zostało ono rozmieszczone? Kto to zrobił? Czy zostały uzyskane wszystkie wymagane akceptacje i odpowiedni ludzie poinformowani?
- Jakie poszczególne czynności zostały przeprowadzone w związku z rozmieszczeniem? Na które CI miało to wpływ? Czy implementacja znalazła się w odpowiednim Oknie Zmian? Czy w harmonogramach istnieją konflikty?
- Jaki jest status poszczególnych aktywności związanych z rozmieszczeniem? Jak narzędzia do dystrybucji są związane z procesem?
- Czy w bazie CMDB znajdują odzwierciedlenie wszelkie działania związane z rozmieszczeniem?

## Proces Wersji



## Aplikacja Menedżer Wydań

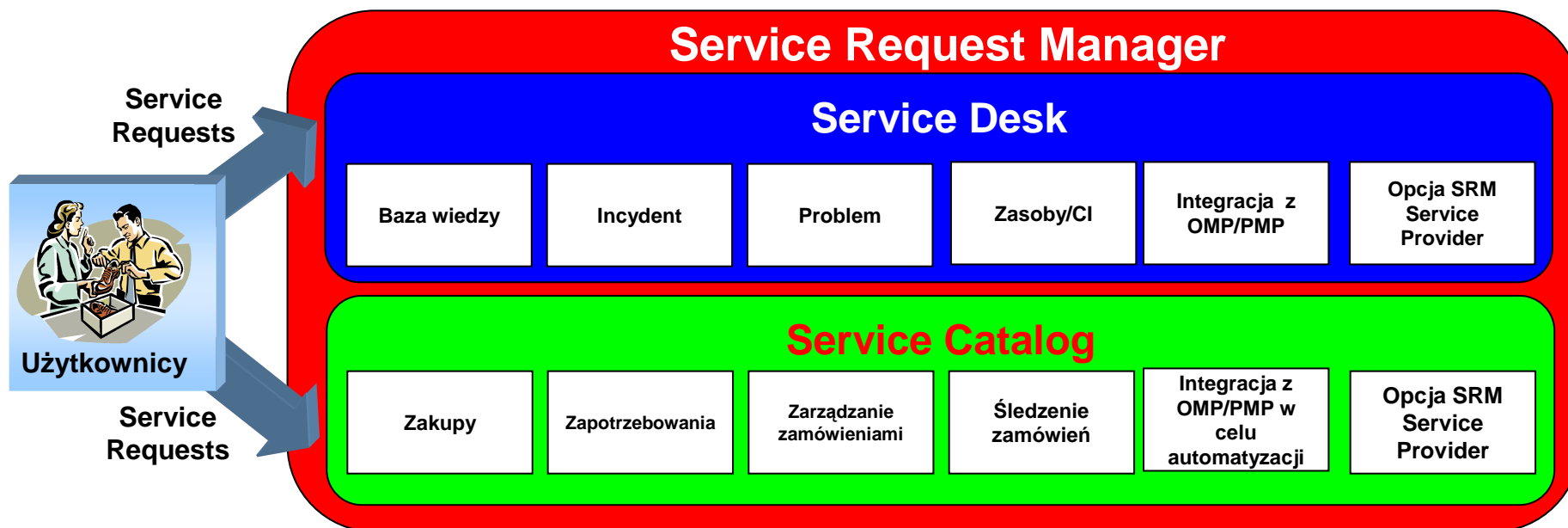
## Ujednolicony model danych



## Zewnętrzna integracja



# IBM Tivoli Service Request Manager



- Zaawansowane procesy zarządzania pracą
- Elastyczny i łatwy do konfiguracji bez programowania i skryptowania
- Integracja CCMDB, TEC i innymi OMPs
- Wsparcie dla wielu klientów
- Oparty na wiodących otwartych standardach – J2EE, SOA, XML

- Zintegrowane procesy oparte o ITIL
- Jeden spójny interfejs
- Centra startowe i raporty
- Integracja danych
- Integracja z EAM

## IBM Tivoli Asset Management for IT wspiera zarządzanie całym cyklem życia zasobów



Większość firm dyskutuje o zasobach tylko w momencie zakupu, ale koszt zakupu to zwykle mniej niż 20% całkowitego kosztu cyklu życia ( Total Life Cycle Costs )

# Tivoli Asset Management for IT

## Zarządzanie umowami



- Warunki umów
- Powiadomienia
- Umowy na oprogramowanie
- Zgodność z licencjami

## Proces zakupów



- Realizacja zakupów z oparciem o standardy
- Tworzenie i kierowanie zleceniami zakupu
- Wykorzystanie katalogów
- Integracja z systemami ERP

## Zarządzanie finansami



- Śledzenie kosztów zakupu/dzierżawy
- Śledzenie kosztów pracy/usług
- Rozliczanie wykorzystania
- Całkowite koszty użytkowania

## Zarządzanie licencjami



- Wsparcie dla całego cyklu życia w złożonych organizacjach
- Wiele typów licencji
- Gotowe raporty audytowe

## Zarządzanie zasobami IT

## Zarządzanie zasobami



- Zarządzanie zasobami oprogramowania
- Śledzenie zasobów sprzętowych
- Instalacje, przeniesienia, dodawanie, zmiany
- Uzgadnianie/kontrola
- Możliwość zarządzania zasobami wykraczającymi poza zasoby obliczeniowe IT (urządzenia centrum przetwarzania danych, zasilanie itp.)

## Zarządzanie pracą



- Planowanie pracy i tworzenie harmonogramów
- Zarządzanie kompetencjami, pracą i spisem zasobów
- Planowanie usług i zarządzanie kosztami

## Zarządzanie zgłoszeniami serwisowymi



- Dostarcza pracownikom centrum wsparcia dane konfiguracyjne zasobów
- Zarządzanie wpływem na usługi

## Podsumowanie

- Jedna zintegrowana platforma – wiele zastosowań
- Zaawansowana, nowoczesna technologia
- Rozwiązanie, które rośnie wraz z potrzebami klienta

