

IBM Tivoli Service Level Advisor

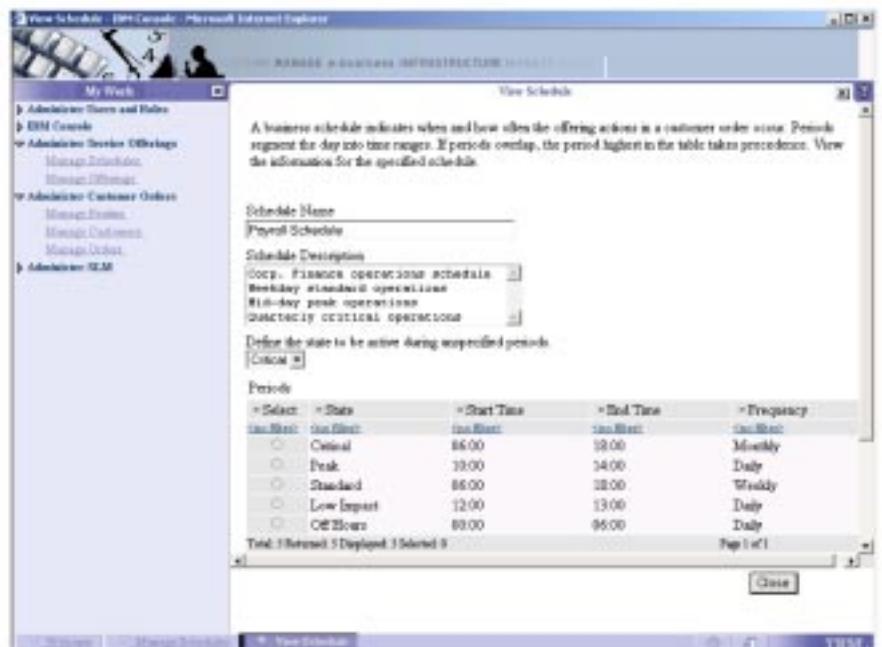
重要特性

- 能夠自動評估所提供的 *IT* 服務是否符合服務等級協定(SLA)的規範，不但能縮短評估所需的時間與工作，同時還可維持業務流程服務的供應。
- 能夠警示違反 *SLA* 以及違反的趨勢，並協助您預警式地修正服務等級問題，以得到更高的客戶滿意程度。
- 提供網頁式的報表功能，能夠提供量身定做與符合特定需求的報告。
- 透過單一的管理工具，可提供多個監控點之服務等級檢視。因此，無需繁重的人工作業方式，就能取得各位置點的產品報告。
- 運用預先定義的一致性資料格式，可將 *Tivoli Enterprise DataWarehouse* (資料倉儲)作為資料聚集的核心點，以便縮短建置新 *SLA* 監控點與功能所需的時間。

一個滿足 *SLA* 需求的簡單方法

IBM Tivoli Service Level Advisor能夠幫助您簡化定義、監控，與管理SLA方案的流程。Tivoli Service Level Advisor是專為維持您業務流程的服務等級所設計，能夠以具成本效益的方式，滿足您客戶的需求，並同時協助您更有效地管理資訊科技。

Service Level Advisor 能夠幫助您簡化並自動化SLA的管理與報表功能。藉由單一的介面，您便可以依服務的等級進行管理與報告。



它能夠將您的資料轉換為業務資訊，這些資料可幫助您：

- 滿足客戶的服務等級
- 維持高度的生產力與客戶滿意度
- 符合您對成本與投資報酬率的期望

定義並追蹤服務

Service Level Advisor 是專為幫助您準備有意義的服務等級報告所設計，無需再花費寶貴的資源進行耗費人力的 SLA 評估。它能幫助您節省時間與金錢，並同時幫助您建立與客戶間的良好關係。

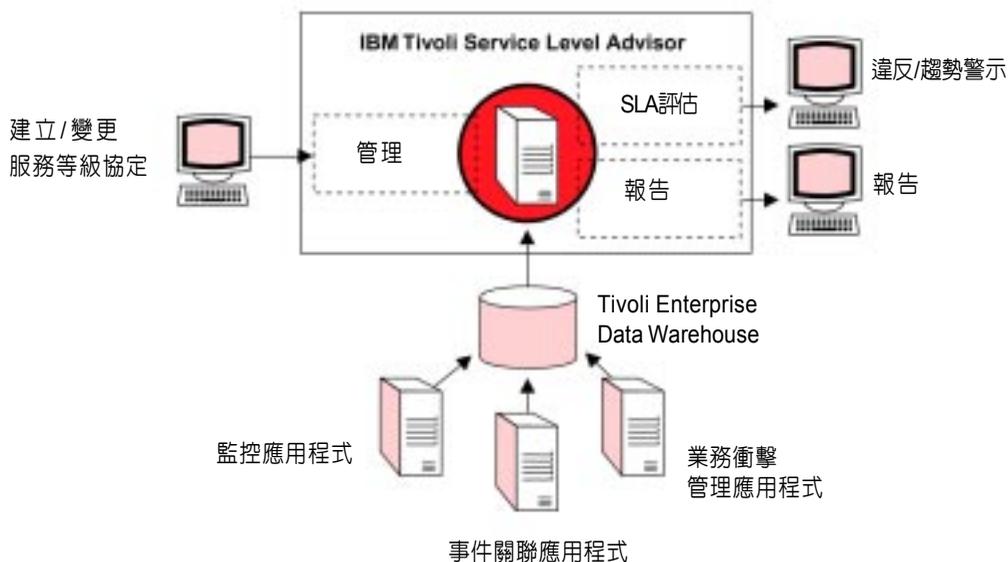
報告可輕鬆產生，卻仍保有彈性，可針對特定客戶或地區的資源、執行層級、客戶檢視或其他的自訂定義，來提供詳細資訊。同時，您還可以充分發揮 IT 人員的能力，以提昇生產力。

報告可提供 SLA 違反的資訊，以及違反 SLA 的歷史檢視紀錄。報表功能也可利用 Java 程式，將表格與圖表嵌入於現有的網頁內容中。如此，您可用現有的網站伺服器之使用者 ID 與密碼，來管控 SLA 評估報表的存取。

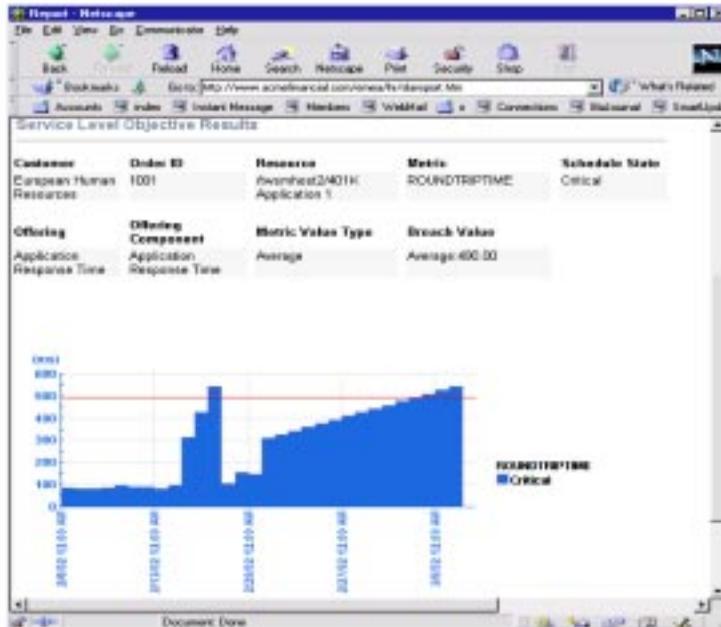
Service Level Advisor 提供一簡易的方法來定義服務，以及依據客戶的 SLA 條件，定義服務的效能與可用性。這不只包括效能目標，還同時包括所需服務等級的時間與日期。

警示可協助預防 SLA 的違反

過去，服務的中斷或品質降低僅能在事件發生後才知道，並採取因應措施。運用 Tivoli Service Level Advisor，您便可以提早收到違反服務協定的預警，以



IBM Tivoli Service Level Advisor 的開放式架構，可讓您在現有的監控程式中，更具彈性地輕鬆建置 SLA 與進行評估。此一具擴充性的解決方案，僅需兩台外加伺服器便可完成建置。



網頁式的報表功能，能讓您根據 SLA 條件，向客戶展示其服務等級的執行情況。

便管理服務品質，並避免 SLA 違反。若 SLA 違反發生時，您將會在偵測到此情況時，同時收到警示以及包括違反事件與趨勢的 SLA 歷史報告。

根據 SLA 資料輸入時所定義的排程與臨界值，Service Level Advisor 會提供曾發生的 SLA 違反警示，並同時提供事先的預警，以便協助 IT 部門預先管理服務等級，以避免違反 SLA。每個警示都包括預期可能會發生 SLA 違反的日期與時間。

Tivoli Enterprise Data Warehouse

Tivoli Enterprise Data Warehouse 為整合於 Service Level Advisor 的免費模組，以作為服務等級管理解決方案的一個部分。Tivoli Enterprise Data Warehouse 為受監控的應用程式提供一集中式的資料儲存庫，來進行 SLA 的管理。它同時也提供了一具成本效益的方式，不論管理平台為何，皆可虛擬地進行所有系統管理資料的整合與管理。這可協助您將

多個應用程式的資料轉換為符合業務目標所需，以期提供有用的資訊，並提升作業效率。

Tivoli Enterprise Data Warehouse 的功能可讓您將現有的單一應用程式資料儲存與報告移轉為跨應用程式的報告、資料分析，與趨勢報告。Tivoli Enterprise Data Warehouse 的特性包括：

- 開放與可延伸的架構，可讓您從整個系統管理環境 (Tivoli 或 non-Tivoli 皆可)，存放系統管理資料至資料倉儲。
- 透過網頁式的報告介面，您可配置、建立，並檢視報告。
- 提供以使用者為基礎的安全機制，以決定使用者檢視與修改特定報告的權限。

此技術為一種一致性的報表產生方法，能幫助您跨企業地取得相同格式的報告。此外，根據您的需求，Tivoli Enterprise Data Warehouse 還可與第三方的商業智慧工具搭配使用。

IBM Tivoli Service Level Advisor

硬體需求

- IBM eServer pSeries™ (RS/6000®)，CPU 頻率為 375MHz 或更高、1GB RAM、1GB 硬碟
- IBM eServer xSeries™ (Netfinity®) 與其他Intel® Pentium® 處理器，時脈頻率為 700MHz、1GB RAM、1GB 硬碟
- Sun™ SPARC，CPU 頻率為 400MHz 或更高、1GB RAM、1GB 或以上硬碟空間

軟體需求

- Microsoft® Windows® 2000 Server with Service Pack 2+
- Windows 2000 Advanced Server with Service Pack 2+
- Windows NT® 4.0 with Service Pack 6
- Red Hat 7.1, SuSE 7.1
- IBM AIX® 4.3.3 and AIX 5.1，二者皆需含JRE 1.3所需之修補程式
- Sun Solaris™ 2.7 and 2.8

提供一致性的服務

透過與客戶針對預先定義好的服務項目進行SLA條件協商，Service Level Advisor 可提供一致的服務等級管理路徑，以協助您減少整個所需管理的SLA數量。它能將您的服務單元整合於服務項目中，不但可針對個別客戶量身訂製，還可輕鬆地以不同等級提供給多個客戶，以符合每個客戶的業務需求。

可與其他 Tivoli 產品互通

- *IBM Tivoli Distributed Monitoring/ IBM Tivoli Monitoring*
- *IBM Tivoli Enterprise Console®*
- *IBM Tivoli Web Services Manager* 以及 *IBM Tivoli Applications Performance Management* (兩者皆轉轉換為 *Tivoli Monitoring for Transaction Performance*)

- *IBM Tivoli Monitoring for Transaction Performance*
- *IBM Tivoli Business Systems Manager*

可與其他 IBM 產品整合

- *IBM DB2®*, Version 7.2 (包含)
- *IBM WebSphere® Web* 應用程式伺服器 (標準版 3.5、進階版 4.0 以及進階版單一伺服器 4.0 [包含])

更多資訊

若欲得知更多有關IBM Tivoli Service Level Advisor 以及IBM的整合解決方案，請聯絡當地的IBM業務代表，或瀏覽以下網站：

info.tivoli.com/availability



台灣國際商業機器股份有限公司

臺北市基隆路一段 206 號

行銷推廣處：0800-016-888

技術諮詢熱線：0800-000-700

© Copyright IBM Corporation 2002

在台灣印製

05-02

版權所有

IBM、e-business 標誌、IBM 標誌、AIX、DB2、Netfinity、pSeries、RS/6000、Tivoli、Tivoli Enterprise、Tivoli Enterprise Console、WebSphere，以及 xSeries 為國際商業機器股份有限公司在美國、其他國家，或兩者皆是商標或註冊商標。

Intel 和 Pentium 為英特爾公司在美國、其他國家，或兩者皆是商標。

Microsoft、Windows 和 Windows NT 為微軟公司在美國、其他國家，或兩者皆是商標。

Sun、Solaris、Java 和所有 Java-based 的商標為昇陽公司在美國、其他國家，或兩者皆是商標。

文中所提及的其他公司、產品及服務名稱，應屬其相關擁有者的商標或註冊商標。

Tivoli 的網址為 tivoli.com

IBM 公司的網址為 ibm.com

