



Tivoli software

# IBM服务管理解决方案

---

助力企业实现“三化”



**Tivoli软件是全球服务管理领域的领导品牌,也是当今中国最大的服务管理解决方案提供商。**

**以Tivoli为核心的IBM服务管理解决方案能够帮助企业缩小IT和业务之间的距离,帮助企业实现“三化”,即实现IT和业务的可视化 (Visibility)、可控化 (Control) 和自动化 (Automation)。**

## IT部门角色升级、IT服务管理势在必行

随着中国信息化进程的不断加深,企业的业务发展与创新对IT的依赖程度越来越高。如何规划和利用好自身的IT系统,让IT更紧密地配合业务,成为企业面临的关键问题。

## IBM服务管理解决方案帮助企业实现“三化”

IBM服务管理解决方案提供给客户一种恰当的技术和能力,帮助他们在既定的时间和确定的成本范围内,按照事先的设计,来交付明确的业务结果。

**以Tivoli为核心的IBM服务管理解决方案能够帮助企业缩小IT和业务之间的距离,帮助企业实现“三化”,即实现IT和业务的可视化 (Visibility)、可控化 (Control) 和自动化 (Automation)。**

**可视化**是指让企业管理层、业务部门、运维部门及合作伙伴在各自权限范围内,通过实时的仪表盘所提供的直观界面,实时地“看到”同自己有关的企业IT和业务状况,从而为企业业务决策提供及时

准确的信息、避免业务风险和危机、确保业务目标的实现。

(比如一个银行业的客户, 他的CIO需要通过仪表板了解IT环境怎么样有效地支撑业务目标; 而对于进行安全生产管理的负责人, 通过仪表板可以了解到一个IT组织架构每天的运行能否很好遵守安全规范; 另外还有很多不同的运维人员, 包括网络的、服务器的、数据库的, 他们需要通过这样的仪表板了解到相关的IT资源是怎样配合业务的。)

**可控化**是指利用IT系统有效管理和控制企业的IT资产和非IT资产, 进而帮助企业提升资产使用效率和投资回报率, 降低IT风险。

(著名分析机构Gartner认为, 有效的企业资产管理 (EAM) 在第一年中将为企业带来30%的成本降低, 并在未来的5年内持续5%到10%的节省。一家全球知名金融杂志的一项调查中指出: 在大多数企业中, 只有40%的企业资产可以很好地被描述并很快的被找到; 超过85%的问题是由企业的底层架构缺乏管控所导致的。)

IBM认为仅专注于IT基础架构的管理已不能满足企业的需要, 企业不但需要对IT基础架构 (包括软件和硬件)、网络环境的管理, 更需要对包括企业业务资产等在内的业务元素的管理。比如医院里面, 发电机也是重要资产, 它对医院的不间断服务发挥着重要作用, 也对IT系统起到应急支撑作用。IBM服务管理解决方案提供一套统一的方法, 能够帮助企业对IT资产与非IT资产进行统一管理和监控。)

**自动化**是指通过整合的IT流程和自动化的工具支持企业关键业务流程, 从而降低人力成本和人为因素造成的风险, 提升企业敏捷性。

(根据IBM的一项调查显示, CIO的预算清单中, 约32%花费在人力成本上。也就是说, 目前企业主

要是由人力来完成IT的运营和维护。IBM服务管理解决方案将从IT角度协助企业实现业务服务和流程的自动化, 以在改进服务质量的同时帮助企业将提升IT生产力并减少人工花费。)

## 实现“三化”的五个切入点

IT和业务的可视化、可控化和自动化无疑是所有企业都期望获得的, 但是通过哪些手段去实现呢? 对此, IBM总结提出了实现三化的五个切入点: IT运维、安全运维、存储运维、企业运维和运营商运维。(见下表)

IT运维	服务提供&流程自动化	通过流程自动化和优化控制费用和服务交付质量
	服务可用性&性能	通过从响应式管理到前瞻性管理的转化, 优化基础架构利用率和可用性
	SOA管理	提供一个敏捷, 高性能和安全的web服务基础架构
安全运维	安全, 风险和法规遵从性管理	防止来自于内部和外部的对数据, 系统和应用的威胁
存储运维	存储和信息管理	建立高弹性的存储基础架构, 保护有价值的信息资产和符合数据保护策略
企业运维	资产和财务管理	最大化企业范围内业务资产的性能和生命周期价值
运营商运维	服务保障	提高灵活性, 降低运行费用, 提高客户满意和成功集成未来的网络技术

1. IT运维管理主要包含三个解决方案:

- 1) 第一个是服务提供和流程自动化,帮助企业建立一个集成的流程平台,通过流程自动化和优化控制费用和服务交付质量。
- 2) 第二个是服务可用性和性能,是端到端的解决方案。这个解决方案的最终目标,是从监控服务基础结构的部分,到建立服务模型,提供服务的仪表盘视图dashboard,最终实现一个完全可视化的服务管理。
- 3) 第三个,针对越来越多的企业客户,它已经开始考虑用SOA这种服务的技术,构造我们新的业务应用,我们会提供一个管理SOA这样的解决方案。

这样三个解决方案,主要是面向IT运维人员。

2. 面向安全的运维人员,我们提供安全,风险和法规遵从性管理的整合方案,它可以实时监控我的IT的安全状况来自于内、外的威胁,以及我企业内部的合规状况,是不是有人在访问我的敏感数据。整个对于企业走向全球化,是不是说企业的安全可以满足这些法案和法规的需求,这个是安全管理解决方案要达到的目标。
3. 针对存储运维管理,我们帮助企业建立高弹性的存储基础架构和数据备份解决方案,保护有价值的信息资产和符合数据保护策略,同时提高存储管理的可视化,提高存储管理的可控、自动化。
4. 针对企业运维,我们会提供企业资产和财务管理的解决方案包。这个解决方案主要是针对企业的

资产, 不仅仅是IT资产管理, 还有企业的资产管理, 我们可以为不同行业的客户比如针对电力、政府、能源、交通运输、石油石化等, 提供非常专业的, 跟本行业直接相关的企业资产生命周期的一个管理。

5. 针对电信运营商运维, 我们会提供全套的电信服务管理的解决方案以保证电信运营服务的可靠性、可用性, 其中包括服务保障和服务提供等解决方案。目前, IBM的故障管理平台是全球OSS市场第一位的管理平台, 同样我们的性能管理平台, 也是电信性能第一位的厂商。

具体到客户的环境中,

- 对于电力、能源等需要大规模IT系统支撑日常业务运转的企业而言, 从**IT运维角度**切入实现IT和业务的可视化、可控化和自动化显得更为合适。此时, 服务管理能够覆盖到服务提供和流程自动化、服务可用性和性能、SOA管理等方面, 通过对服务提供和流程自动化的治理, 可有效优化成本控制与服务交付质量; 通过对服务可用性和性能的治理, 能够让企业从响应式管理转化到前瞻性管理, 从而优化IT基础架构利用率和服务可用率; 而通过对SOA管理的治理, 则将为企业提供一个敏捷、高性能和安全的web服务基础架构。
- 对于类似交通银行这样的金融机构来讲, 它们可能最需要解决的是授权不当引发的信息安全漏洞的问题。因此, 从**安全运维角度**切入, 服务管理将有效覆盖安全、风险和法规遵从等方面, 从而有效规避来自内部和外部的对数据、系统和应用的威胁。

- 中化集团在实现以ERP为核心, 包括内部办公自动化系统、分销管理系统、内部门户等系统在内的企业信息化平台建设后, 迫切要实现支持业务连续性的容灾能力。此时从**存储运维角度**切入显得更为合适, 这样能够更好地建立高弹性的存储基础架构, 保护有价值的信息资产并符合数据保护策略, 支撑业务连续运行。
- 对于大型制造型企业而言, 从**企业运维角度**切入可能显得更为合适, 通过覆盖资产和财务管理, 将最大化提升企业范围内业务资产的性能和生命周期。
- 而对于基础运营商而言, 直接从**运营商运维角度**切入, 能有效覆盖服务保障, 提高服务灵活性, 并能成功集成未来的网络技术。

## 总 结

成功的服务管理不能仅靠一两个项目完成, 它是一个企业IT不断成熟完善的进化过程。IBM期望帮助客户从实际需求出发, 制定切实可行服务管理战略规划, 为客户提供贯穿服务管理生命周期的成熟工具和随需服务, 这是我们的值得骄傲的全面优势。

**IBM**®

**Tivoli**® software