

Tivoli software

选择正确的服务管理解决方案， 简化端到端操作、服务与IT基础设施管理。



越来越多的企业纷纷采用IBM System z™作为交付业务服务的战略平台。原因很简单：凭借其出色的性能和可靠性，System z可为多种不同工作负荷提供具有高度扩展能力的平台。

然而，管理System z上的业务服务具有独特的挑战。例如，业务流程一般在孤立的操作系统和平台上管理。由于缺乏标准化和集成化的IT管理流程，IT人员很难为保持最高服务等级而获取必要的信息。

服务管理基于IT基础设施库® (ITIL®)和最佳实践为企业实现服务交付和管理流程的标准化提供了工具。通过直接链接和保持IT目标与业务目标协调一致的能力，服务管理可帮助企业实现端到端的：

- **可视化**：并在执行业务服务时透明地了解您的IT基础设施性能，并了解基础设施如何支持这些业务线。
- **控制力**：控制不断发生的IT基础设施配置变化和IT治理流程。
- **自动化**：自动进行复杂的管理流程和服务，以提高服务执行力、业务完整性和竞争力。

然而，并非所有服务管理工具都适合System z。这些工具并非都能实现与业务服务和流程的集成。

您需要一套以端到端的、集成化方式涵盖System z的解决方案，而且这些解决方案需要经过特别设计，可提高主机和分布式环境的管理。

理想情况下, 您能够集中、理顺并且自动实现关键管理流程, 并且使IT目标与业务目标保持协调一致。通过将System z固有的操作优势与服务管理实现的高效率和流程自动化能力相结合, 实施正确的服务管理解决方案可帮您:

- 简化、整合和集成操作、服务与IT基础设施管理。
- 实施绿色化举措, 更好地管理能耗并降低碳排放量。
- 优化System z上托管的虚拟化分布式应用环境。
- 创新业务流程, 并部署新的应用和服务。

开始使用

用于端到端服务管理的全面的集中解决方案——针对将System z用作战略平台的企业——涵盖多个关键方面, 包括:

- 发现
- 监控
- 保护
- 工业化
- 集成

每个方面都应互相增强和集成, 从而跨IBM z/OS[®]、Linux[®] on System z和分布式系统实现卓越的服务交付。本买方指南列出了每个方面的优势, 旨在帮您评估特定厂商的解决方案能否满足每个方面的要求。在每个部分, 本文提供了一些检查表, 帮您选择能够满足您所有要求的解决方案。

1. 发现

随着IT环境变得日益复杂, 准确地了解支持特定服务的不断变化的独立IT资源并非易事。实现卓越服务的第一步是自动发现IT基础设施并将其映射到业务线中, 追踪IT配置变化以及了解变化的影响的能力。

优秀的服务管理解决方案可简化发现流程, 使您能够轻松地确定您有哪些资源及其相互依赖关系, 如何以及由谁使用这些资源, 资源如何变化, 以及如何改进这些资源。通过更好地了解IT和设施资产, 您可以将电力和冷却等资源映射回IT设备, 以确定降低成本和提高能效的方式。为了适应可视化的快速普及, 这些能力应能够从物理环境扩展到虚拟环境中。

您选择的解决方案应:	IBM	其它厂商
自动发现并追踪IT基础设施配置的变化, 包括z/OS、Linux on System z和分布式平台(包括虚拟环境)。	✓	
自动将细微的IT基础设施配置映射到应用级, 包括System z。	✓	
自动将IT基础设施配置映射到业务线中。	✓	
共享IT配置数据, 并与监控、保护和工业化解决方案互相映射, 以实现IT域与业务的协调一致。	✓	
在空间上映射数据中心热能模式, 以确定保护能源并将高能耗服务器整合到System z上的机会。	✓	

2. 监控

当卓越的服务是最终目标时, 能够主动地确定并解决问题以防对服务等级协议(SLA)产生影响至关重要。通过打破平台和域的IT孤岛而提供端到端的性能视图的能力可帮助确保交付服务的能力。如果出现問題, 它可帮助确保正确的数据——无论位于何处——始终可用, 从而帮助减少用户生成的故障单。

利用这些信息, 您可以更好地监控重要方面, 例如能源使用量和成本, 并将使用量与服务和最终用户联系起来, 以控制整个企业的能耗。

您选择的解决方案应:	IBM	其它厂商
整个系统内事件的单个整合视图, 以提供端到端的服务, 包括z/OS、Linux on System z和分布式平台。	✓	
针对z/OS、Linux on System z和分布式平台的通用可视化和事件处理引擎。	✓	
对端到端服务的实时性能分析。	✓	
对事件的实时服务等级影响分析。	✓	
追踪z/OS、Linux on System z和分布式应用、中间件与子系统中端到端复合应用的健康状态的能力。	✓	
基于布尔逻辑而智能地发送告警, 以准确地管理端到端服务中的关键异常事件。	✓	
通过瓶颈分析而主动地识别和解决问题, 避免最终用户受到影响。	✓	
通过根据计划而测量的实时性能和事件实现了主动监控和优化服务, 从而提高了服务保障。	✓	
自动事件触发, 解决更复杂的问题。	✓	
追踪服务器能耗和数据中心热量模式的能力。	✓	
匹配IT资源和设施能耗与最终用户, 并提供详细计费的能力。	✓	

3. 保护

保护公共和私有数据免于在内部或外部遭受潜在损失或失窃是企业面临的最严峻挑战之一。有效的服务管理解决方案可自动实现并集成安全与合规管理, 有助于保证服务和数据的安全性和弹性, 并且不受各种威胁、意外事故和灾难以及IT基础设施变化的影响。

您还应寻找这样一种解决方案: 能够提供关于合规状态流程的全企业视图, 以实现更准确的审计与报告。您需要关注多种能力的重要性, 例如服务保护、接入控制、身份控制与企业业务持续性战略和规划——包括服务计划和日程、应用、甚至整个站点的保护和合规。

您选择的解决方案应:	IBM	其它厂商
提供整个企业的合规政策和执行情况的整合视图。	✓	
提供跨z/OS、Linux on System z和分布式平台的整合身份管理与联合接入管理与执行。	✓	
提供端到端IT基础设施的审计与报告, 自动实现安全和合规程序。	✓	
在服务器集群内部以及跨服务器集群自动实现并集中复合应用发现操作, 包括z/OS、Linux on System z和分布式平台。	✓	
自动实现并集中异构系统的端到端数据保护和发现操作。	✓	
恢复地理位置分散的系统 and 异构平台的关键服务, 包括数据和应用。	✓	
在事故发生前根据监控事件主动触发恢复计划。	✓	
集中整个企业的安全事件管理和政策执行, 包括z/OS、Linux on System z和分布式平台、服务和用户。	✓	

4. 工业化

随着IT环境日益复杂, 管理环境中的数百个流程、应用和服务需要花费大量的时间和资源。在服务生命周期内, 容易出错的手工流程不仅代价高昂, 而且耗时, 从而导致效率低下。

减少这些手工活动和流程意味着实现更准确、可预测、灵活且更快的服务交付。尽管自动化有助于显著节约成本，但工业化能够进一步提高自动化水平，使企业能够创建可重复利用的流程，以实现统一的质量和卓越的成本效率。在您评估解决方案时，您需要寻找一个能够自动实现服务管理流程和业务交付的解决方案，以实现可重复的、可扩展的、高能效的业务成果。

您选择的解决方案应:	IBM	其它厂商
针对变更、配置、供应、事故、业务连续性和管理流程的基于ITIL的流程自动化平台。	✓	
用于全企业资产的自动化合规工具、会计和使用政策执行能力。	✓	
端到端服务的集中规划、执行和动态优化。	✓	
灵活的基于日程表和动态的基于事件的服务计划与日程。	✓	
自动实现服务的负载平衡，以优化IT资源利用率和能耗。	✓	
基于服务计划、日程和实时性能，为virtual Linux on System z和分布式资源提供自动启动、停止和配置能力。	✓	
自动打开和关闭分布式服务器，以满足能耗目标，同时解析服务和应用的相关性，而不影响服务等级。	✓	
联合的配置管理系统，使配置项(CI)历史可供基于ITIL的流程和服务自动化解决方案使用。	✓	
追踪和管理您的硬件、软件和相关信息的整个生命周期，并帮助控制IT资产成本的单个解决方案。	✓	

5. 集成

手工任务的自动化可以将企业内的工作效率提升到前所未有的高度。为了实现最佳的效果，集成的服务管理解决方案可帮您在孤立的IT部门间传播关键数据时避免不准确、不完整和不可靠的信息。尽管许多孤立产品使您能够实现多项任务的自动化，但您选择的解决方案应该使您能够通过管理和业务服务的统一创建，服务间自动移交的能力以及IT工作流计划与业务服务计划的集成来协调所有的服务和流程。

集成的方法可帮您协调操作、IT资产、设施和业务，以更好地了解潜在的能源节约量。集成解决方案应使您能够在单个平台上报告所有资产，从而更好地满足您的整体业务目标。

您选择的解决方案应:	IBM	其它厂商
System z和分布式操作系统、子系统、中间件、应用和服务的单个端到端操作仪表盘。	✓	
集成的资产与服务管理数据库，以实现关键管理流程的集成。	✓	
集成的企业和IT资产管理与报告，包括数据中心设施、服务器、系统、软件和其它企业财产、工厂和设备。	✓	
通过开放的、已经发布的接口和面向服务的架构(SOA)与第三方软件轻松集成。	✓	
整合与集成多个平台的多个工作负荷的单一解决方案。	✓	
与核心z/OS和分布式操作系统集成，实现管理流程的全面自动化。	✓	
为大量企业资源计划(ERP)应用系统和提供集成的资产管理。	✓	

利用IBM产品满足您的服务管理需求

在您开始评估服务管理解决方案时，您会发现IBM可通过集成的服务管理而帮您降低管理操作、服务和IT基础设施的复杂性。对于服务管理的每个阶段，IBM都可以提供更高的洞察力、控制力和自动化，帮助协调IT与业务目标，并主动地管理服务和资产生命周期。

IBM Tivoli® Service Management Center for System z提供了一个模型，旨在帮助创建以业务为驱动力的IT组织，从而可以利用简化视图中的关键性能指标，并控制复杂的应用环境，同时利用System z提供的动态弹性而以尽可能最低的成本自动响应业务需求。借助这个模型，您可以实现单一的服务管理平台，帮助基于当前最具弹性的平台的ITIL和最佳实践而实现端到端的关键服务管理流程的标准化。

Tivoli依托SOA的基础而构建，可实现与IBM和非IBM应用的更好集成，并提供更高的洞察力和灵活性，以通过更准确地控制IT环境和SOA服务交付与支持、虚拟化和云计算技术而促进创新。通过简化新应用的部署并缩短部署时间，Tivoli Service Management Center for System z模型可帮助加快新业务服务的上市速度，同时以尽可能最低的运作成本实现整合的最大优势。

作为一套集成的解决方案，Tivoli Service Management Center for System z提供了以下关键方面的能力，包括：

发现

IBM Tivoli应用相关性和发现管理器有助于通过自动发现System z和端到端应用、子系统、工作负荷与资源拓扑和关系，并将其映射到业务线中，从而透明地了解复杂的IT基础设施。

监控

IBM Tivoli业务服务管理器提供了实时服务洞察力和信息，有助于最大限度提高服务性能，并持续管理服务、流程和交易的健康状态。

IBM Tivoli OMEGAMON®产品可帮助管理员分析与管理操作系

统、数据库和其它环境，使其达到最佳的性能。

IBM Tivoli复合应用管理器提供了实时监控和基于角色的集成化视图，可帮助主动地管理交易和服务，使其达到最佳的性能。

保护

IBM业务连续性流程管理器可自动实现灾难恢复，并提高恢复任务的速度和可靠性。

IBM Tivoli系统自动化可帮助从任何位置管理主机和分布式系统，并自动完成系统控制台事件和动作。

IBM Tivoli存储管理器提供了全面的存储管理能力，例如备份、存档、恢复、空间管理、数据库和应用保护、ERP和灾难恢复规划。

IBM Tivoli zSecure解决方案提供了IBM Resource Access Control Facility (RACF®)安全与监控、审计和RACF告警的管理与政策执行。

工业化

IBM工作负荷自动化动态地将工作负荷分配给最佳的资源，以帮助实现更一致的服务执行流程。

IBM Tivoli变更与配置管理数据库(CCMDB)提供了一个企业级平台，用于对配置和变更历史信息以深入的、标准化的方式进行存储。

IBM Tivoli使用与会计管理器通过生成应用、服务器和其它IT资源使用报告的能力而帮助改进IT成本管理。

集成

IBM Tivoli服务请求管理器汇总所有IT请求——无论是针对新服务还是在现有服务的帮助下——以通过控制环境中的计划内和计划外变化来帮助保持业务性能。

IBM Tivoli Maximo®解决方案在单个统一平台上为几乎所有资产类型提供资产生命周期和维护管理。



更多信息

欲了解关于IBM服务管理解决方案如何帮助您企业优化System z操作的更多信息, 请联系您的IBM代表或IBM业务伙伴, 或访问:

ibm.com/tivoli/solutions/

关于IBM Tivoli软件

Tivoli软件为企业提供了一个服务管理平台, 用于通过实现洞察力、控制力和自动化而提供卓越的服务——洞察力是指查看并了解业务活动; 控制力是指有效地管理业务, 帮助最大限度降低风险, 并保护品牌; 而自动化是指帮助优化业务, 降低运作成本, 并更快地推出新服务。与以IT为中心的服务管理不同, Tivoli软件为管理、集成和协调业务与技术要求提供了一个通用的基础。Tivoli软件的设计旨在快速满足企业最急迫的服务管理需求, 帮助主动应对不断变化的业务需求。Tivoli软件系列以世界一流的IBM服务、IBM支持和积极的IBM业务伙伴网络为依托。Tivoli客户和业务伙伴也可以通过参与独立运作的全球IBM Tivoli用户组而互相共享最佳实践——请访问www.tivoli-ug.org。

© 版权所有 IBM Corporation 2010

印制于中国

2010年7月

保留所有权利

IBM、IBM 徽标、ibm.com、Maximo、OMEGAMON、RACF、System z、Tivoli和z/OS 是国际商业机器公司在美国和/或其它国家的商标或注册商标。如果此类商标和其他IBM商标在本文中初次出现时带有商标符号(®或™), 则此类符号表示在此信息发布时, 这些商标是IBM拥有的、在美国注册的商标或普通法规定的商标。此类商标在其他国家也可能是注册商标或普通法律规定的商标。关于IBM商标的最新列表, 请在以下地址的“版权与商标信息”部分查看: ibm.com/legal/copytrade.shtml

IT基础设施库是中央计算机与通信局(现在是政府商务办公室的一部分)的注册商标。

Linux是Linus Torvalds在美国和/或其他国家的注册商标。

ITIL是政府商务办公室的注册商标和注册社区商标, 并且在美专利和商标局注册。

其他公司、产品和服务名称可能是各自所有者的商标或服务标志。

免责声明: 由客户负责确保符合法律要求。客户自己负责请有能力的法律顾问提供有关可能影响客户业务的任何相关法律和法规要求以及客户为遵守这些法律可能不得不采取的某些行动的鉴定和解释的建议。IBM不提供法律建议, 也不表述或保证其服务或产品能保证客户遵守任何法律或法规。

利用 **Tivoli** 重新获得控制权



可回收, 请回收再利用

TIO14003-USEN-00