

IBM Cloud

白皮书

# 应用管理者： 是什么让您夜不能寐？



**IBM**

## 目录

- 2 执行概要
- 2 利用洞察力优化决策
- 3 实现加速转型所需的敏捷性
- 4 在混合环境中成功部署并实现高效管理
- 5 IBM IT 服务管理：用于、混合环境的工具
- 7 为什么选择 IBM 作为您的中间件解决方案？

## 执行概要

是什么让今天的应用管理者夜不能寐？答案有很多。

全球各地的企业都在运行各种应用和数据。您的企业也不例外。您的企业能否获得成功取决于应用性能，因为您是通过应用向维系公司命脉的客户交付服务的。IT 基础架构负责支持并运行这些可称之为公司命脉的应用。如何才能保持应用的运行、互联、响应性和相关性？这些问题足以让大部分应用所有者夜不能寐了。

尤其是当您考虑让应用像钟表一样运行时，问题就不仅仅在于正常运行时间了。

作为应用所有者，您是否觉得这些问题就像蜜蜂一样在您的大脑里嗡嗡作响？

- 如果您要生存下来，客户希望 - 不，是要求他们的预期必须得到满足。
- 您必须管理呈爆炸式增长的数据和应用，同时保持相应的服务级别并持续满足这些客户预期
- 您需要专注于成本控制和 ROI，同时确保不影响质量、响应性和性能
- 您必须最小化现有运营的风险并确保安全性，同时对新兴技术进行评估并将新兴技术纳入您的 IT 环境

- 而且您还需要做好快速进行转型的准备，以便重塑您的运营模式，同时重塑您给客户带来的体验

作为应用所有者，解决这些问题对于您的企业的生存来说至关重要，但您如何才能确保当今的环境会实现正确的结果？若要改变您的 IT 环境并使其灵活、可组合和随意扩展，哪些选项是正确的？您如何才能创建一种能够使您的 IT 基础架构具备敏捷性且能快速做出回应的环境？如何才能管理混合环境？驱动竞争差异化所需的 IT 决策又是什么？

难怪您睡不着！

如今的应用所有者的问题很多，其答案在于利用洞察力优化决策、灵活推进应用的交付并管理混合环境

## 利用洞察力优化决策

让我们进一步研究一下为什么能够帮助您利用洞察力优化决策的解决方案对于您的公司的成功至关重要。

确保顺利运行业务应用以及公司的 IT 基础架构的健康情况都非常关键，但如果没有正确的工具，这一点很难做到。宕机的影响可能代价很高，而且会直接对收入和利润、品牌价值以及（最为重要的）客户产生影响。

*您知道吗？根据 Ponemon Institute 的研究结果，“宕机的平均持续时间为 86 分钟，其代价是 45 万美元。”<sup>1</sup>*

为什么问题的检测、诊断和解决这么困难？因为问题的症状是隐形的，隐藏在数百万 IT 健康指标和 TB 级数据构成的“大数据流”中。寻找线索需要花费时间，而且这一工作对于预测或避免在未来发生宕机的作用不大。

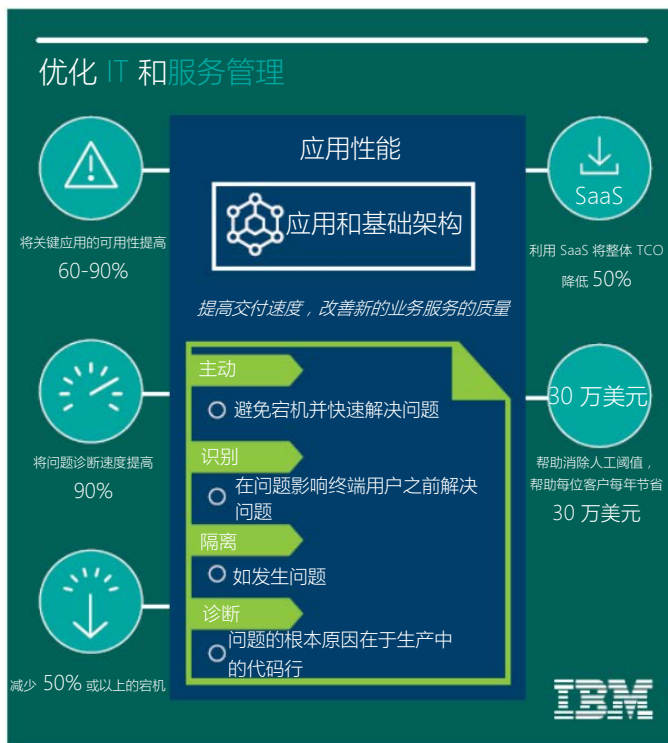


图 1: 正确的工具有助于确保应用和您的 IT 基础架构运行顺利。如欲了解更多，请访问 [ibm.co/ExploreIBMAMP](http://ibm.co/ExploreIBMAMP)

不过，借助正确的工具，您可以采取主动的方法，利用可执行洞察力来优化 IT 交付。您可识别并集成来自互相关联的传感器、人员和应用的数据，然后运用分析从中提取洞察力。这样能够更快、更简单地自动检测新问题，进而隔离并解决这些问题。

仔细想想：

30% 的 IT 部门认为他们无法主动检测问题，这意味着只有当终端用户提出投诉时他们才能发现关键问题所在。<sup>2</sup> 您真的希望依靠客户告诉您哪里出了问题吗？

现在试想这样一个场景：

他们错了。借助正确的中间件解决方案，您可利用分析功能检测所发生的全部重大事件（包括无声故障），并消除人工阈值。<sup>3</sup>

### 实现加速转型所需的敏捷性

现在来看一下为什么必须将有助于灵活推进业务和 IT 转型的解决方案视为头等大事。

是什么在驱动当今的转型？答案是大数据、移动和云，这一点毫无疑问；越来越多的公司将会利用大数据、移动和云来推动创新并降低成本。

云改变了应用的内在本质，有了云，业务和客户预期也在不断增长。之前需要数月才能执行新的解决方案和服务，现在仅需数天就可完成交付。这些预期以及对于服务的不断增长的需求对 IT 运营带来了巨大压力。企业需要快速适应并交付新的具吸引力的服务，以便创建新的收入源并实现差异化。

企业需要更具敏捷性。

同时，客户和员工希望随时获得更丰富、个性化的体验 — 随时随地在任何设备上获取完美体验。IT 环境及在其上运行的应用是决定客户满意度的关键所在。

那么您的 IT 和应用性能是有缺陷的还是完美的？您的客户是失望的还是满意的？

试想一下：您可以利用云快速提供经过优化的服务，同时支持与您其他的 IT 基础架构进行无缝集成，进而实现最佳的端到端运行、执行和自动化。

现在，您可以了解并控制自己的应用的性能，无论这些应用位于何处。

此外，您还可以实现 IT 运营任务自动化，仅需更少的时间便可解决维护问题，并将更多的时间花在取悦客户上。

## 在混合环境中成功部署并实现高效管理

最后，让我们看看为什么您应找到能够帮助您在混合环境中成功管理自己的应用的解决方案。

我们首先来了解一些定义。

今天的混合环境是指传统、预置型软件、应用和基础架构与虚拟化、云端的硬件、软件和服务的融合。

就贵企业而言，是否是在上市之前，您的 LOB 销售团队就一直在使用预置型软件？现在，您仍在使用此类软件，因此您需要找到一种新方式，确保可在维持运营的同时采用新工具。

云中的新应用，也就是您的客户每天都会直接面对的应用，一旦有问题，客户都会立即并重点进行关注。也是一样的。

安全、成功地交换和使用 API 是公司鼓励创新、发展客户群并重塑业务流程的关键。

传统、新、云、预置型、本地和“即服务”：在混合环境中部署的中间件隐藏在正确的软件管理工具套件中，有助于维持所有这些资源并对其进行整合，进而可帮助您提前了解哪些情况可导致宕机。

在您的职业生涯早期就开始考虑某些趋势：

“万能型？”

还是“除旧迎新？”

事实上，有些公司仍在集中的 IT 环境中运行关键业务应用，其他公司已开始部署全新、纯粹的云模式。

但越来越多的公司和消费者采取的是混合的模式 - 混合的 IT 环境。

这是一个混合的环境。而且这种混合环境有助于提升成本效益，同时实现新的价值和速度。它还会带来新的挑战，因此需要深入了解并控制内外部应用和基础架构组件。

无论贵公司目前采用的是什么模式，都有机会通过流程和基本架构优化提高效率，进而提供快速应用和服务交付，同时保持低成本。

仔细想想：

- 您仍需要收集并监控您整个生态系统中的 IT 和应用事件
- 您仍需要通过了解运行数据模式和趋势来改善决策
- 您仍需要实现决策自动化

而且您当然需要完全的可见性和控制以实时采取行动！

因此，面对这些问题时，您该怎么办呢？应采用什么工具来优化您的业务混合环境？应采用什么工具来确保贵企业的成功以及您自己的成功？

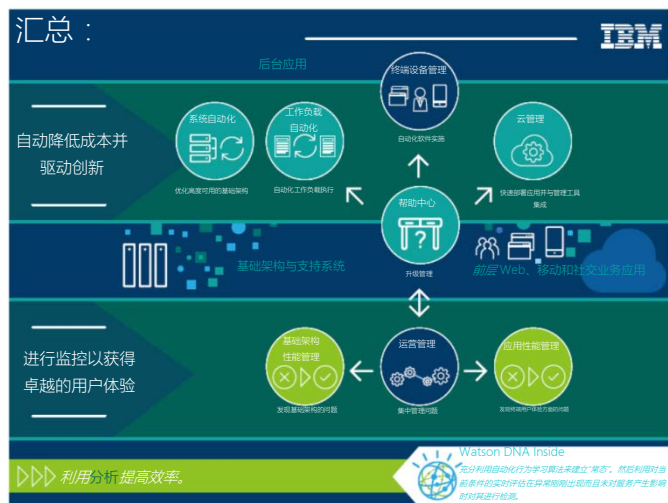


图 2：IBM ITSM 工具有助于提高整个混合环境的效率。了解更多：

[ibm.co/ExploreITSM](http://ibm.co/ExploreITSM)

## IBM IT 服务管理：用于混合环境的工具

我们已经针对现代混合 IT 环境提出了很多问题，现在让我们来找到问题的答案。

您可能想知道 IBM 如何做到以下几点：

- 帮助您高效地支持动态业务需求，同时将风险最小化
- 帮助您利用可靠、性能卓越的全新应用来取悦客户
- 帮助您识别应自动化哪些流程才能加速服务交付同时将成本降至最低
- 帮助您将海量数据转化为可执行的洞察力，进而简化流程、提升敏捷性

让我们来了解下 IBM 针对您的混合环境的系列认知服务管理解决方案，了解下 IBM 如何帮助贵企业成功交付令人满意的客户体验。IBM IT 服务管理 (ITSM) 组合可提供端到端可见性、控制和自动化，进而能够帮助当今的 IT 运营人员在云端管理其公司的预置型业务应用和服务，无论这些应用和服务在何处运行。

IBM 的 ITSM 解决方案可提供性能、分析、运行和自动化。

后文将讨论其中两项最为关键的功能 - 性能和分析，以及性能和分析如何帮助应用所有者提高应用的可用性。我们首先来了解性能，因为性能对于尝试提高应用可用性的应用所有者来说至关重要。

## 性能

软件应用是现代业务的主流模式。应用能够为客户提供业务关键型服务，并支持企业高效地运转。为了提升您所在环境的应用的性能和可用性，您的团队必须充分了解和控制应用和相应基础架构。如发生宕机或减速，贵公司需要准确了解问题的源头、起因以及如何防止该问题再次发生。

IBM 能够帮助公司提高关键业务解决方案以及其应用性能管理 (APM) 中间件产品的正确可用性。APM 解决方案有助于 IT 运营和应用支持团队提高新的业务应用/服务的交付速度，并优化其性能和底层基础架构。

考虑到快速、高效进行应用更新的重要性，您需要一种能够使所交付的应用/服务以最优的方式运行并提供一流客户体验的方法。毕竟，当今的客户在服务方面比以往更具选择性。他们希望每次都获取高性能、始终可用的服务和完美的体验！

在应用生命周期早期利用 APM 有助于开发人员和测试人员在应用投入生产之前就了解其性能和可用性，这对于降低错误和变化成本并成功完成项目而言非常重要。IBM APM 可轻松提供持续监控，因为它真的是一个混合解决方案，可在 IBM Bluemix® (平台即服务) 中作为一种 SaaS (软件即服务) 产品，而且能够帮助您灵活选择最适合于您的需要并管理您所有的开发、测试和产品应用环境的交付平台。

IBM APM SaaS 可提供您的应用性能的端对端可见性。因为它能够捕捉所有的交易，因此每次只要有人使用了您的应用，您就能了解发生了什么。<sup>4</sup> 因为涵盖了很多典型的应用组件而且在必要时能够深入至代码级别，IBM APM 有助于找到问题的根本原因并最多将服务恢复速度提高 90%。此外，借助集成分析，您还可收到应用问题的早期预警并在对用户产生影响之前予以修复。<sup>5</sup>

应用性能管理对企业有何帮助？<sup>6</sup>

- 将宕机次数减少 30% 到 40%
- 将宕机时间缩短 50% 以上
- 三年来将总体拥有成本减少了 600 万美元，而且加快了上市速度
- 在一到两年的时间内将运营成本减少 50%，同时缩短了平均修复时间

## 分析

分析是对应用所有者越来越重要的另一领域。

IBM Watson™ 在大数据和分析领域的功能和市场领导力能够帮助客户利用 IT 运营分析解决方案对其应用、基础架构和网络进行预测、搜索和优化。

*预测* - 有助于在对服务产生影响之前主动规避问题。采用一种主动、而非被动的运营模式有助于相关团队提前解决可能会影响客户满意度的问题，以免在发生问题后措手不及。此外，您的运营环境能够实现事半功倍的效果，降低成本，同时提高您的解决方案的整体可用性。

**搜索** - 有助于相关团队利用运营数据（包括日志、指标、事件、支持文档和票据）更快地对问题进行诊断。从单一、集中化界面诊断问题有助于您的主题专家更快速、高效地解决问题，进而缩短修复所需的平均时间并最终提高可用性。

**优化** - 有助于确保相关团队尽可能高效地进行运营。了解您的运营团队将大部分时间花在了哪里以及可以避免哪些重复事件，就能够提高效率、降低成本并提高资源利用率。

对于很多像您一样的客户而言，IT 运营分析解决方案已经帮助他们改善了 IT 性能并降低了成本。以下是他们所取得的成功的一些亮点：<sup>7</sup>

- 能够 100% 检测到发生的重大事件，包括无声故障
- 帮助消除了人工阈值，每年节省 30 万美元
- 将问题诊断速度提高了 60%，进而快速解决了应用和基础架构问题
- 将研究问题所需的时间从 30 分钟缩短至 3 分钟
- 将操作员的预警和警报减少 46%

IBM 还可提供运营和自动化方面的认知服务管理解决方案。如欲了解这些产品的更多信息，敬请访问：

[ibm.co/ExploreITSM](http://ibm.co/ExploreITSM)

## 为什么选择 IBM 作为您的中间件解决方案？

我们了解当今的混合 IT 环境。

---

*我们当然可以提供帮助 ... 根据 IDC 的统计，IBM 的排名第一！<sup>8</sup>*

*如果您还不认同这一点，您可能需要了解为什么您不需要或需要监控您的应用的 12 个理由。*

---

我们知道是什么在起作用。

而且我们知道当今的应用所有者的角色和随之而来的一切，包括大数据、云、移动、物联网等。它们共同使 IT 运营成为当今的 CIO 所面临的一项严峻挑战。

您的梦想是什么呢？确保安全、可用性和性能同时使风险和成本最小化，这些要素是不是似曾相识？

IBM 能够帮助您应对这些挑战并实现自己的梦想，因为贵企业正在不断向新的混合环境转型。ITSM 中间件背后的支持力量是 IBM Watson 技术，能够帮助您的 IT 部门、贵企业和客户从 IBM 在面对当今需求而提供的优质解决方案方面的强劲表现中受益。

## 可信技术是坚实基础

IBM 的竞争优势在于我们具备“可信技术”这一坚实基础，以及包括企业广度、性能、规模和功能套件在内的核心优势。

重点包括：

- 简化客户体验。借助 IBM，我们的客户能够轻松与我们互动，并了解、演示和部署传统和混合 IT 环境的解决方案。
- 运用分析。为了帮助我们的客户将数据转化为竞争优势，IBM 已在分析和专业技术上投资了数百万美元。这不仅仅是汇总数据，这是利用数据提供真正的洞察力，以便避免宕机并快速解决问题。
- 快速为我们的客户提供价值。IBM 自身的灵活、持续的交付模式只需数周就可为客户交付新的功能。IBM 还可将各种功能整合至一个基于开放标准和创新生态系统的集成式平台，以便随时利用我们的核心平台。IBM 能够集成并利用您目前在基础架构和工具方面的投资

如同其传统 IT 环境一样，IBM 致力于在新的混合环境帮助企业实现成功，帮助您实现成功。

因此，如果您的混合环境让您夜不能寐，如果确保混合环境的全力运行让您无法安全入睡，那么我们就应该改变这种局面。

让 IBM 告诉您如何才能抛开顾虑吧。

## 有关更多信息

如欲了解更多信息，敬请访问：[ibm.co/ExploreIBMAPP](http://ibm.co/ExploreIBMAPP)



© Copyright IBM Corporation 2016

IBM Cloud  
Route 100  
Somers, NY 10589

美国印刷  
2016 年 4 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 及 Watson 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。其他产品和服务名称可能是 IBM 或其他公司的商标。Web 站点 [www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

本文档截至最初公布日期为最新版本，IBM 可随时对其进行修改。IBM 并不一定在开展业务的所有国家或地区提供所有这些产品或服务。

本文档中所讨论的数据基于特定运行条件得出。实际数据可能会有所差异。本文档内的信息“按现状”提供，不附有任何种类的（无论是明示的还是默示的）保证，包括不附有关于适销性、适用于某种特定用途的任何保证以及非侵权的任何保证或条件。IBM 产品根据其提供时所依据协议的条款和条件获得保证。

客户应负责确保与适用法律和法规的合规性。IBM 并不提供法务建议，亦不承诺或保证其服务或产品可确保符合任何法律或法规。

1 Ponemon Institute. “2013 Cost of Data Center Outages”. 2013 年 12 月. [www.ponemon.org](http://www.ponemon.org).

2 基于 IBM 内部测试。

3 出处同上

4 出处同上

5 出处同上

6 出处同上

7 出处同上

8 敬请访问：<http://public.dhe.ibm.com/common/ssi/ecm/ti/en/til14086usen/TIL14086USEN.PDF>



请回收利用