



基于Tivoli Business Automation 合作伙伴增值解决方案 >> 1



目录

3	北京天时数通 - 短信交互平台解决方案
4	北京天时数通 - IT (网络)资源管理解决方案
7	惠达丰 - 数据中心日常操作流程管理
8	惠达丰 - 一体化运营平台大屏幕演示
12	上海派拉 - IT运维报表
14	广州科微 - ESM企业系统管理解决方案



北京天时数通 – 短信交互平台解决方案

客户业务需求和驱动力

- Tivoli/Netcool以事件为核心的监控解决方案,有着部署灵活、事件上报快,信息反映准确、详细等优点,因此被国内客户广泛使用;
- 如何加强Netcool运维管理平台与国内企业的IT运维流程和组织架构的匹配?
 - 运维体系应具备监控和问题处理两大类岗位,才能保证系统充分发挥功能。但国内用户普遍存在IT运维人员不足的问题,往往一线问题处理人员都不充足,也就无力设置专门的监控岗位;
 - 监控岗位的缺失,导致IT监控系统发现的问题无法及时传递到运维人员,从而造成系统实际效能下降,没有完全发挥出Netcool系统的价值。

为了解决上述问题,我公司结合国内客户的IT运维体系现状,制定了短信交互平台解决方案。

解决方案概述

短信交互平台解决方案可以帮助客户以短信方式实现与IBM/Tivoli监控平台告警的远程交互。

当监控平台出现告警后,系统以短信方式发送到监控人员手机上,监控人员可以通过手机以短信形式回复相应的操作命令,系统会结合IBM Netcool的Object Server根据回复的命令对告警进行相应的操作,如:确认操作、关闭操作等。这样短信告警系统实际上担负起了一个虚拟的监控员的职能,即将监控系统发现的事件按照设定规则及时通知相关人员,并使得问题处理人员及时通过短信将处理情况传给监控系统进行记录。

解决方案架构



告警接收模块	通过设定与IBM Tivoli Object Server的接口,完成故障事件快速的格式化和接收工作。
告警管理模块	通过友好的用户界面,定制相应的值班表。当告警接收模块接收到故障信息后,快速计算告警分发途径,并自动规避重复的告警升级。
告警发送模块	根据告警管理模块形成的指令,将告警信息通过多种途径发送。
用户回复接收模块	用户接收到告警信息后,可以通过短信回复进行确认、关闭、抑制等操作信息。
用户回复处理模块	根据接收到的用户回复信息,进行相应的处理。

功能介绍

告警短信通知

- 通过与Tivoli监控平台的结合,将监控平台中的重要告警通过短信的形式发送给运维人员。

值班信息维护

- 可按照多级部门进行部门设置,然后为各个部门添加相应的值班人员信息。

智能短信通知升级

- 系统会根据值班信息将告警短信发送给当前时间负责此设备的值班人员,如果该值班人员在定制时间内没有进行相应操作,系统根据值班信息设定将告警短信自动发送给值班人员上级领导,从而实现短信通知升级功能。

短信处理事件

- 当值班人员收到信息后可按照所提示的简单处理命令通过手机回复给系统, 系统会将收到的信息返回给Netcool管理服务器做相应处理, 如关闭、升级、删除此告警或通过短信交互获得此告警的详细信息等操作。

对IBM解决方案的增值部分介绍

需要增强的原因

- 针对没有足够的IT运维人员, 因此无力设置专门的监控岗位的部分客户, 提供一个将监控信息及时通知远程技术人员的机制。

对IBM解决方案的价值

- 基于IBM Tivoli监控平台产品提供的第三程序的接口, 实现的短信告警通知解决方案, 可以对Tivoli监控平台提供有价值的补充。

实现方式概述

- 短信告警通知解决方案采用了成熟的JSP+JAVA Bean模式进行开发。并采用富客户端的技术, 提供人性化的操作管理界面, 使系统的维护工作变得更加轻松。同时, 与IBM Netcool的Syslog探针和Automation很好的结合, 使得处理告警信息更加灵活。

目标市场

国内中小银行

- 此类客户包括五大银行的省级分行和地区性城商行和农商行。此类银行IT系统的特点是规模虽然比不上大型银行本部(数据中心), 但其系统所涉及的技术门类齐全, 运维工作量也很大; 其IT运维人员数量却远远少于大型银行本部, 因此他们面临的矛盾更为突出: 既需要先进的运维手段来提供支持, 又缺乏足够人员投入, 来保证ITSM系统的良好运作。短信交互平台系统能够帮助他们解决问题, 它能够起到虚拟监视员的作用, 在不增加人员投入的情况下, 最大限度的发挥出监控系统的效能。

其他行业有相似问题的客户

- 具有相似问题的客户, 部分行业, 都是短信交互平台适用的目标客户。

北京天时数通 - IT (网络)资源管理解决方案

客户业务需求和驱动力

- 国内许多用户的IT系统的创建和发展已经超过了10年的时间, 这些系统已经发展得十分庞大。
- IT资产已成为客户资产的一个重要部分, 如何对这部分资产做到符合IT技术特点的有效管理?
- IT资产信息也是网络运维生命周期中的一个重要的信息维度(如设备同外部服务商的维保责任信息等), 如何把这些信息同运行信息相结合, 以对IT运维工作提供帮助?
- 目前用户普遍采用的IT资源管理方式是通过大量电子表格进行简单记录, 如果IT系统资源发生变化需要人工维护这些表格, 如何才能避免这些繁琐的工作? 如何才能减少人工维护过程中的错误?

针对此现状, 我公司通过大量调研, 根据许多银行客户的实际要求, 开发了一套专业的IT资源管理解决方案, 该方案对网络管理系统的针对性比较强。

解决方案概述

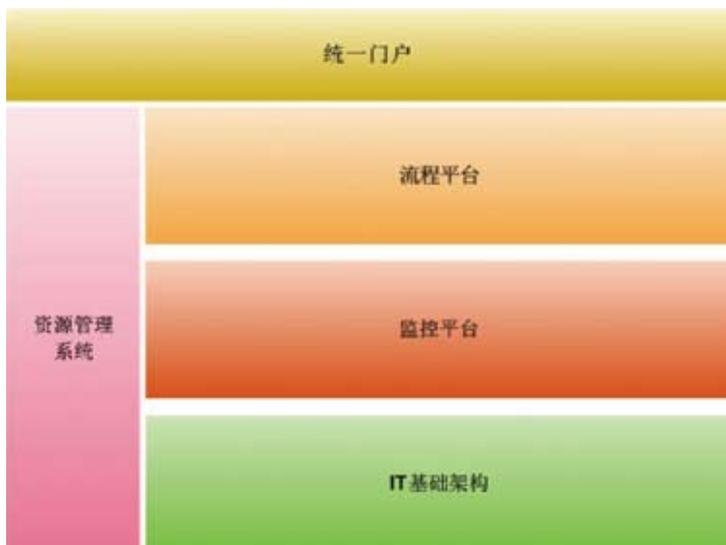
IT资源管理解决方案可以帮助企业管理网络环境中的以下资源及资源之间的关联关系:

✓机房	✓机柜	✓配线架	✓设备	✓端口	✓VLAN	✓线路
✓专线	✓服务器	✓应用	✓人员	✓合同	✓服务合同	

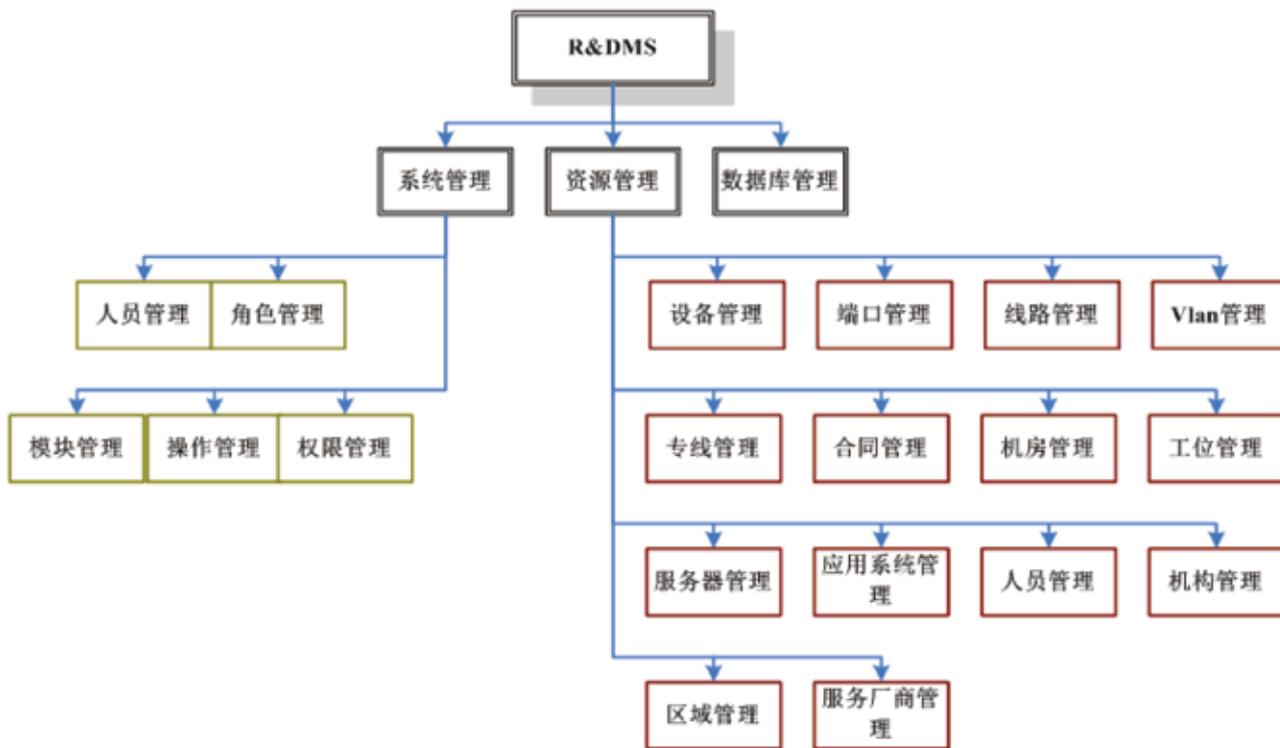


- 该解决方案可以实现与IBM/Tivoli IT基础架构监控解决方案的无缝集成, 从而能够把IT运行情况信息同资产信息相关联, 生成对客户IT运行有帮助的新信息。例如, 通过将设备故障信息同设备从属外部服务商的信息关联, 可以生成外部服务商服务质量的评估信息, 以便用户基于服务质量对外部服务商进行筛选; 通过设备故障信息同设备上线(投产)时间进行关联, 可以生成对设备老化度的评估信息, 以帮助用户及时淘汰老旧设备, 保证系统稳定运行。

解决方案架构



功能模块



功能介绍

资源管理

- 通过对各种资源的有效管理, 帮助客户了解IT资源的全面信息, 包括:
 - 设备的使用情况、维保情况、使用年限、所在的机房机柜配线架
 - 专线的使用情况及服务时间
 - 服务器与应用之间的关系
 - 服务公司的服务承诺、服务期限等

灵活的权限控制

- 针对系统用户的两级权限控制, 第一级为管理对象范围的权限; 第二级为对管理对象的操作权限。

与IBM/Tivoli IT基础架构监控系统的集成

- 该解决方案可以与IBM/Tivoli的IT基础架构监控解决方案进行无缝集成, 从而能够把实时的IT运行情况信息同资产信息进行集成, 生成对客户IT运维有帮助的新信息。

对IBM解决方案的增值部分介绍

需要增强的原因

- CMDB系统的建设涉及的内容往往非常广泛和复杂, 因此建设周期较长。客户需要较大的前期成本和人力投入, 后期也需要专业的人员和流程进行维护。资源管理解决方案可以在目前企业未建设CMDB的阶段, 为IT运维管理系统提供有效的资源管理信息, 同时可以为未来的CMDB提供基础资源数据。

对IBM解决方案的价值

- 资源管理系统为IBM Tivoli基础架构解决方案提供相应的资源信息, 从而提升整体IT运行管理系统的能力和价值。

实现方式概述

- 资源管理系统采用成熟的JSP+JAVA Bean模式进行开发。客户端采用Ext.Js富客户端技术, 提供人性化的操作管理界面, 使系统的维护工作变得更加轻松。程序后台实现采用了JPA (Hibernate)面向对象持久技术, 延迟加载和缓存技术, 可减少程序设计的复杂度并提高程序的运行效率。

目标市场及成功客户

目标客户

- 已经在ITSM领域有一定成熟度, 不满足于只具备监控系统, 对资产管理或更多维度的IT管理信息有更多需求; 在现阶段没有建设CMDB, 需要小型资产管理系统来满足运维要求的客户。如大型银行的网络专业处室, 中小型银行的信息科技部等。

成功客户

- 短信交互平台
 - 中国银行陕西省分行
 - 中行银行四川省分行
- IT资源管理模块
 - 中国银行总行信息中心



北京天时数通公司介绍

- 公司成立于2003年
- 注册资金500万元人民币
- 总部位于北京
- 专注于IT服务管理解决方案的技术服务提供商

联系人

北京天时数通信息技术有限公司

产品经理 武如凡 电话: 13810021200

EMAIL: rufan.wu@bvit.com.cn

惠达丰 – 数据中心日常操作流程管理

客户需求和业务驱动力

- 数据中心的运营维护在日常操作管理方面往往面临如下困难:
 - 缺少规范的流程: 日常工作缺乏规范的流程, 使得跟踪和控制比较困难
 - 缺乏有效的工具支撑: 缺乏有效的工具支撑整体的日常工作
 - 缺失的配置管理数据库: 缺少统一的配置管理数据库支持各项日常工作, 数据各个相关部门自行维护, 无法保证数据的完整性、可靠性
- ITIL V2忽视了这些日常工作中的非标准流程, 惠达丰不仅在国内多年的实践中积累了很多经验, 而且基于ITIL V3, 从理论上做出了更好的总结和提升。
- 基于CMDB的日常操作管理流程的核心价值就在于充分考虑日常操作流程的规划性、标准性跟工具的高效率、高准确性的结合, 实现对日常操作活动的有效管理。

价值	规范日常工作的流程, 提高服务水平和工作满意度
	和CMDB有机的结合, 提高流程的效率和数据准确性
	有效的工具支撑, 使得记录可跟踪和可查询

解决方案架构及主要功能描述

- 资源管理流程: 主要用于主机、数据库、网络等资源的申请或变更, 同时可以实现跟CMDB的无缝集成, 直接关联到相关的CI。
- 作业计划管理流程: 通过作业计划生成维护作业单, 维护作业单的生成时间、生成频率, 都可以设定, 在维护单到达执行时间时, 短信通知维护人员。
- 值班管理流程: 排班可以选择按月、按季度、按年度排班, 或者通过选择排班起止日期来排班, 在制定值班计划的时候, 可以指定关联作业任务。通过值班表点击进入值班工单, 可以查看值班时间、值班具体任务、值班描述等。
- 公告管理: 在启动中心公告板自动将未查看过的公告显示出来, 通过人员组的方式指定公告的发布对象。
- 帐号管理: 将帐号管理流程和4A解决方案实通过webservice实现互联互通。

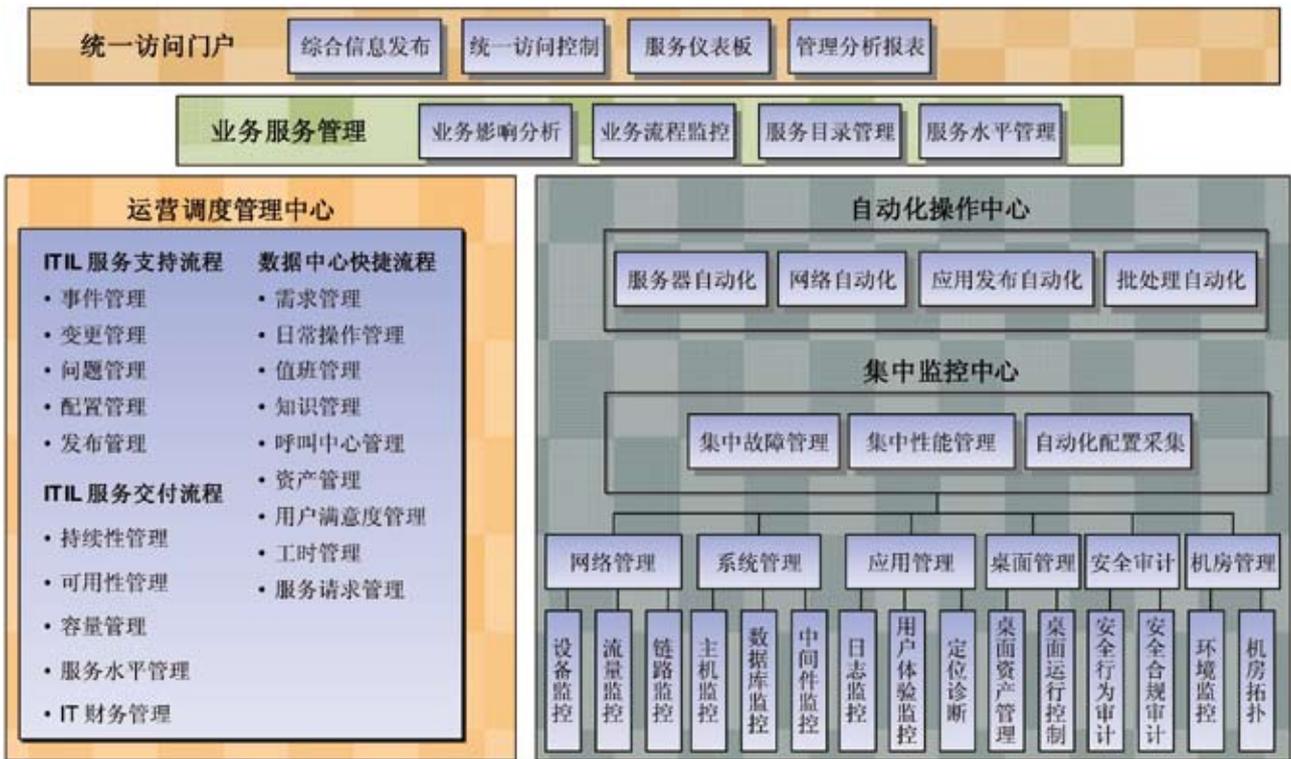


对IBM解决方案的增值部分介绍

- CCMDB产品提供了基于ITIL最佳实践的最佳开发平台和运行环境,但是对于日常操作管理流程没有提供开箱即用的功能模块。
- 惠达丰公司通过多年来对数据中心建设日常操作管理流程方面的经验沉淀,以及对ITIL V3的深刻理解,充分考虑了数据中心运维规范化、标准化、自动化的要求,在IBM产品平台上开发实现了日常操作管理流程解决方案。
- 为了提高流程的执行效率和数据准确性,惠达丰公司在原有的日常操作管理流程功能模块上实现了增强功能:
 - 通过数据联邦手段,在资源管理流程中,直接使用IBM TADDM / CCMDB解决方案提供的CI和CI关系数据,从而提升流程效率。
 - 通过跟4A解决方案的集成,实现用户帐号的自动同步和集中管理,从而将帐号管理流程和4A解决方案实现互联互通,并提高了帐号控制能力和流程审批能力。

惠达丰 – 一体化运营平台大屏幕演示

一体化运营平台的需求模型





面向业务的统一告警视图



面向业务的统一告警视图



ITIL运维流程考核指标

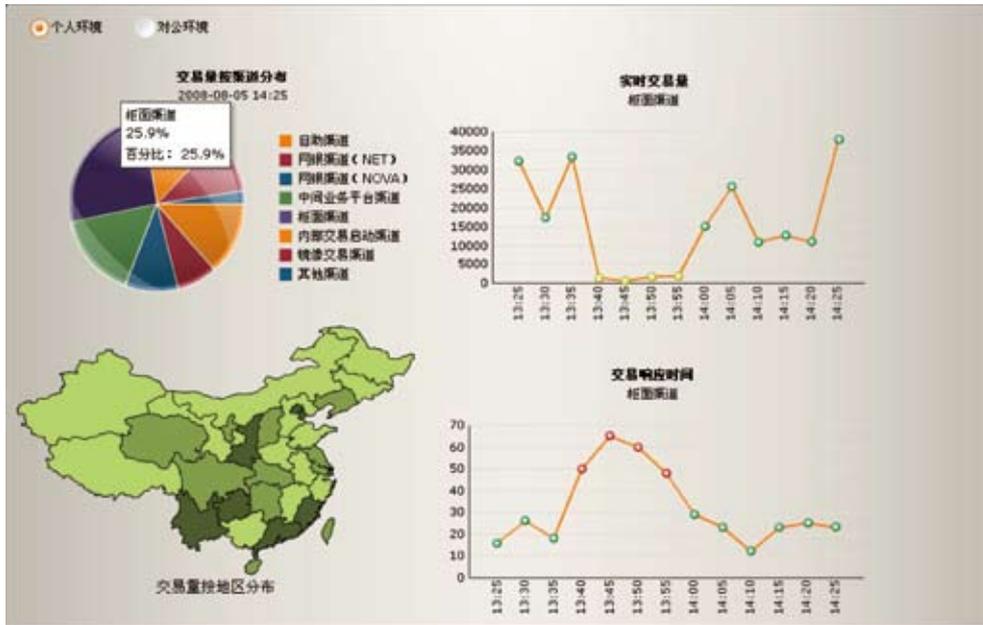


综合业务数据展现服务





综合业务数据展现服务



网络数据实时展现图



公司简介

公司介绍: 惠达丰提供各个行业客户IT运营管理的解决方案,保障IT系统的稳定可靠、高效低成本的运行。三年来,客户遍及电信、银行、证券、保险、政府、企业等多种行业,专业的服务团队成长到了五十余人,拥有ITIL Service Manager、ISO 20000主任审计师等专业认证以及IBM Tivoli的产品认证

解决方案成功客户: 陕西移动、吉林银行、泛华保险

联系方式: 李强, 13910555629, liqiang@warefont.com

上海派拉 – IT运维报表

客户需求和业务驱动力

解决方案概述:

- ParaView IT运维报表将IBM Tivoli监控平台、安全管理平台和存储管理平台中的性能信息、故障事件整合到统一的平台进行统计分析和展现
- 为IBM Tivoli用户提供深入的分析功能,帮助用户从IBM Tivoli产品中获得更大的IT价值

目标市场

- 部署Tivoli管理系统的用户

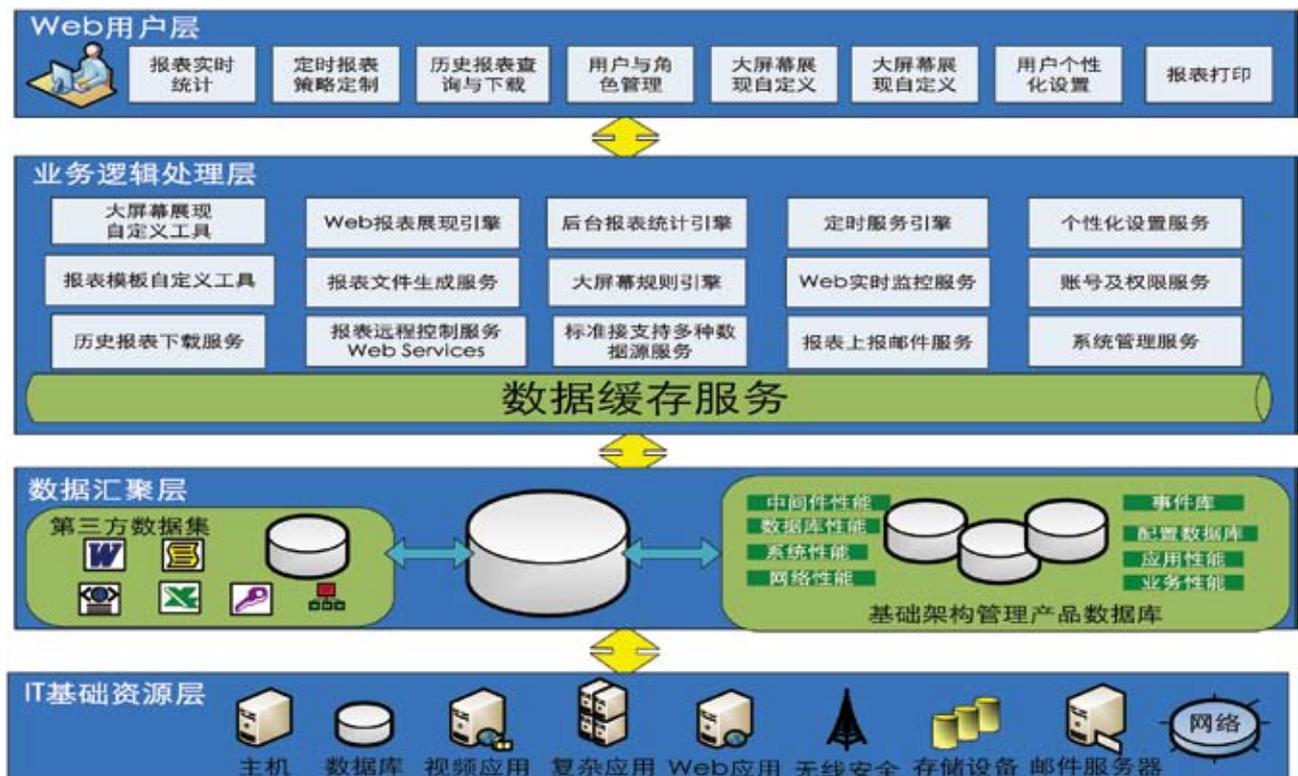
客户业务需求和驱动力

- 客户需要适合中国国情的、易用的、界面优化的报表系统
- 客户希望能够对管理数据进行汇总,帮助进行业务分析

技术挑战

- 需要整合多个Tivoli管理产品的管理数据
- 需要满足国内客户对于报表的灵活性要求
- 需要满足大系统数据量处理的性能要求

解决方案架构





主要功能描述

- 支持对操作系统性能、数据库性能、中间件性能、网络性能和存储性能等多种性能指标的统计分析; 还支持对事件的统计分析。
- 展现形式多样性, 可通过Flash、Excel、Word、PDF、HTML等多种展现方式。
- 可根据业务系统等的繁忙时间段进行分段报表统计功能, 比如: 按照24小时进行统计, 按照上班时间进行统计, 按照非上班时间进行统计。
- 个性化的用户界面, 可根据报表的样式、种类、时间粒度定制个性化的用户报表。
- 自动报表功能, 可以根据策略将不同报表定时发送到特定的用户邮箱。
- 报表设计思想是采用数据汇聚层、业务逻辑处理层、用户展现三层逻辑架构, 有助于报表系统的灵活性和运行的高效性。

对IBM解决方案的增值部分介绍

需要增强的原因

- 向企业提供一个统一的报表展现平台。

对IBM解决方案的价值

- 利用Tivoli解决方案提供的基础数据, 提供预定义的最佳实践报表。
- 进一步提升管理平台提供的的数据价值, 满足客户在报表方面的个性化需求。

实现方式概述

- 采集IBM Tivoli不同的数据源进行集成, 通过JDBC、SOAP、XML等协议获得数据。

解决方案成功案例(某省级电力公司)

网上缴费系统报表



公司简介

公司介绍

- 派拉软件有限公司成立于2008年, 是一家专业软件及技术服务提供商, 从事IT基础架构管理软件和相关的技术服务。

解决方案成功客户

- 江苏电力、上海大众、交通银行等

联系方式

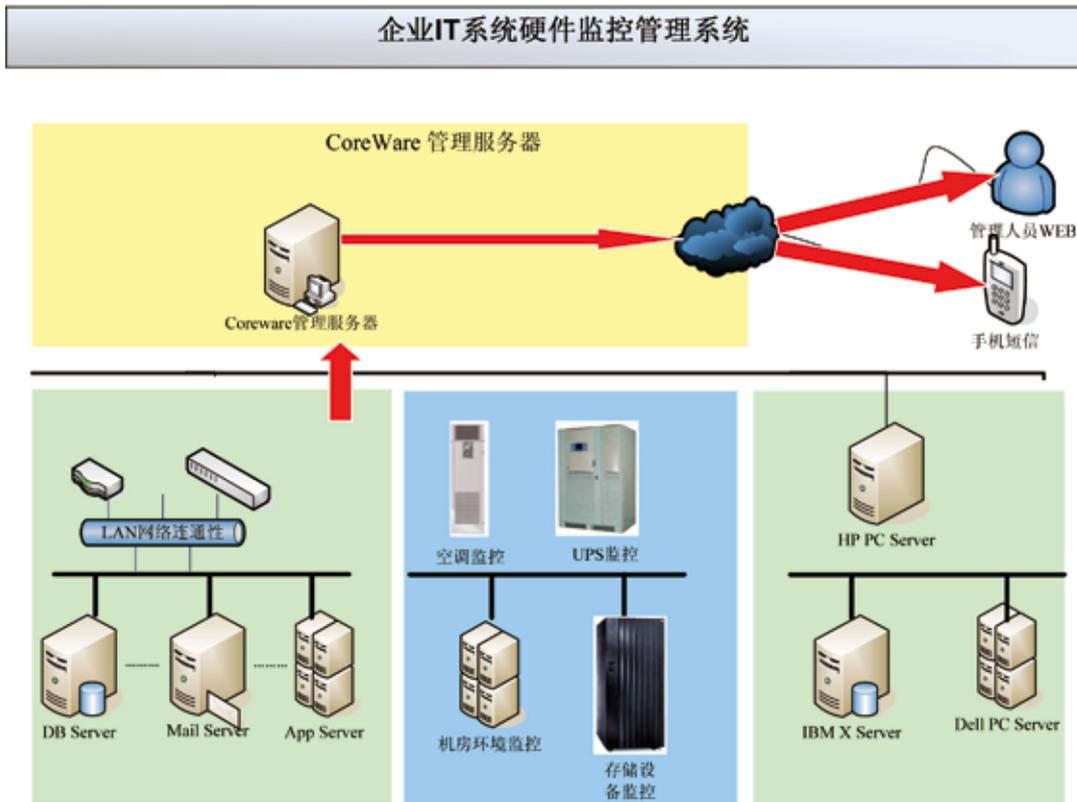
公司地址: 上海市浦东新区郭守敬路498号浦东软件园19幢402

Email: para@paraviewsoft.com

电话: 13916354959 谭翔

广州科微-ESM企业系统管理解决方案

ESM For Hardware解决方案架构及主要功能描述:



提供功能

- 可以监控主流Server硬件(IBM,HP,DELL……)
- 可以监控支持SNMP或RS232/RS485接口的UPS,空调等机房环境设备
- 可以集成现有机房管理软件数据采集
- 可与IBM Tivoli产品完全集成

技术挑战

- 扩展Tivoli监控产品的监控范围, 包括:
 - 各类硬件设备如IBM,DELL,HP PC Server/刀片/HMC/存储设备等
 - 机房环境监控



目标市场

- 部署Tivoli管理系统的用户。

客户业务需求和驱动力

- 客户需要端到端的基础架构监控平台, 包括机房环境、IT基础架构(软硬件、网络、存储、应用等)。

CoreWare Inc. 介绍

- 广州科微计算机科技有限公司致力成为行业领先水平的IT服务管理解决方案及专业服务提供商, 特别专注于IBM Tivoli产品线专业技术服务; 同时, 在此基础上提供IT顾问咨询及专业实施和产品优化服务等。
- CoreWare专业团队已经有超过6年时间为企业把脉健诊、顾问咨询与专业实施服务经验。
- 提供完整的专业服务项目。
- 通过IBM SVI/SVP的专业认证。
- 科微公司拥有一批持Tivoli认证的专业技术人才, 在ITM、ITCAM、OMNIBUS、NETCOOL、TPM、TSM、TPC、ITNM、TAM、TIM、TDI、TCIM等产品领域拥有专业知识。
- 成功用户包括江门大长江集团、中国银行深圳分行、顺德农商银行、广东交通集团、SONY中国有限公司等。

联系方式

联系人: 王国祥

地址: 广州市先烈中路75号穗丰大厦A606 510095

Mobile: 86-13600480766

Tel: 8620-37589889

Fax: 8620-37589992

Email: Kevin@coreware.com.cn



Tivoli. software