

Tivoli software

美国联合航天联盟公司基础设施效率提高倒计时

概要

■ 挑战

依靠为IT工作人员提供实时的对事件、问题、变化和配置管理的能见度来改变服务质量和效率。

■ 为什么选择 IBM?

IBM 能够提供一个平台使不同的 IT 系统得到统一并可以提供工作人员单一而实时的资产和服务管理状况。

■ 解决方案

基于 IT 服务架构(ITIL)最佳实践的集成的资产和服务管理系统。

■ 主要优点

减少维修时间;改善 IT 服务;帮助工作人员最小化停工;提前计划和作预算,这些都能帮助工作人员更高效的达到并超越 SLAs。



美国联合航天联盟公司通过 IBM 资产和服务管理系统, 对其服务防患于未然。

IT 组织常常希望以更低的预算和更少的工作人员提供更好的、更可靠的服务和支持。在美国联合航天联盟公司, 这正是 IT 部门即将解决的问题。作为 NASA 最大的航天飞机计划承包商, 该公司在德克萨斯州、佛罗里达州、亚拉巴马州和华盛顿哥伦比亚特区有员工 10,000 多人。这家总资产 20 亿美元的公司依靠 400 名 IT 专家管理 50,000 多个硬件资产、100,000 个软件资产同时还要执行传统的故障 / 问题管理任务。

“我们不得不改变我们的方法, 因为我们目前将 IT 资产信息存储在 5 个不同的数据库, 要想用更少的 IT 工作人员来追踪和管理这些资产太难了。”

—— Mike Schnoke, 美国联合航天联盟公司的项目经理这样说道

依靠统一 IT 系统和采用 ITIL 最佳表现来改善效率

“分享数据我们就只需要解决一个问题一次,那样意味着我们可以更快的处理 IT 问题,并且我们没有必要去安排 10 名技术人员在 10 台机器上来处理相同的问题。这是到目前为止,Tivoli 软件给我们最大的回报。”

—— Mile Schnoke

为了简化公司的运营,美国项目经理 Mike Schnoke 和他的工作人员必须清楚地知道如何将根本不同的、封闭的 IT 服务管理(IT Service Management, ITSM)和资产管理系统整合为一个平台,提供统一的包含故障、问题、变更、配置、版本管理和整个组织的 IT 资产在内的全方位视图。做到这一点就可以防患于未然。更重要的是,一个集成的资产和业务管理系统还可让联合空间联盟公司更有效地管理它的 IT 基础架构。

在研究了各种可能的解决方案后, Schnoke 和他的团队意识到,利用信息技术基础设施文库(Information Technology Infrastructure Library, ITIL®)的最佳业务实践才是他们成功的关键所在。美国联合空间联盟公司评估了多个解决方案,最终选择了 IBM Maximo® Asset Management for IT 和 IBM Tivoli® Service Desk。

将 IT 资产整合到一个数据库中

对于每个企业而言,IT 效率是一个不变的目标和挑战。而且,公司越大,挑战也越大。“即使 IT 专家的人数减少了,我们也必须提供相同级别的服务,” Schnoke 说。“然而,由于我们将 IT 资产信息存储在五个不同的数据库中,随着 IT 人员的减少,跟踪这些资产变得极其困难。所以,我们必须改变目前的现状。”

以前,经理们并不能精确地、实时地掌握某段时间内哪些员工拥有哪些软件和硬件。缺乏透明度使变更管理和配置管理流程变得十分复杂,因为业务人员不知道他们所看到的信息是不是最新的信息。如果 IT 资产的配置数据不准确的话,实施诸如部署新软件之类的变更来解决问题,往往会导致新问题的出现。

这家美国公司意识到,统一各种 IT 系统和采用 ITIL 最佳业务实践对于提高基础设施和基础设施管理工作人员的效率而言是必不可少的。为了评估 IT 资产和服务管理解决方案的效率,该公司分析研究了各种因素,包括是否符合基于行业顾问 PINK ELEPHANT 的 PINKVERIFY™认证的各种 ITIL 最佳业务实践。该公司之所以选择 TIVOLI 是因为它获得了 PINKVERIFY 认证,而且可以提供一个平台统一管理全然不同的各种 IT 系统,可以为他们提供一个实时的资产和服务管理全方位视图。

咨询台服务

美国联合航天联盟公司要解决的首要问题是整合故障管理和简化咨询台交互,以便 IT 人员可以更有效地响应各种服务请求。此前的问题是,员工必须浏览各种各样的 Web 站点和表单,才可以形成一个服务请求文件。

通过部署 IBM Tivoli Service Desk,美国联合航天联盟公司只提供一个门户即可让所有的员工访问自助式服务网,员工们只需单击该门户,即可快速地找到常见问题的解决方法,也可以十分容易地创建服务请求;并可将这些设计成为特定的一个事件,系统则会自动通知合适的 IT 人员解决发生的问题。

Tivoli 确保整个美国联合航天联盟公司的 IT 人员可以访问所有的故障和问题的记录。就像 Schnoke 所说,技术人员现在能够应用以前的解决方法去解决各种常见问题,而无需“一切从头开始”。“我们往往要一遍又一遍解决一些相同的问题。但是,在共享数据后,我们只需行动一次就可以解决所有的问题;这意味着我们可以更快地解决 IT 问题,而且,我们不必派 10 个技术员到 10 台计算机上去解决相同的问题。这是 Tivoli 到目前为止所给予的最大回报。”

Tivoli 能够确保美国联合航天联盟公司满足各种为了获得最长的 IT 正常运行时间和最短的维修时间而设计的服务级别协议(Service Level Agreement, SLA)。此前,该公司使用的是优先级制度,其中任何经理都可以请求最高的优先级;但是,它不能为 IT 人员提供一个精确的概念,让他们了解问题的严重程度以及需要什么工具解决这些问题。Tivoli 使用 ITIL 指南根据紧迫性与影响程度来确定各种事件的优先级别,让经理们清晰地、准确地掌握发生了什么问题以及如何处理这些问题,从而让 IT 人员达到或者超过 SLA 的要求。

展望未来

美国联合航天联盟公司将在如何提高整个公司的变更与配置管理上更有前瞻性,把不恰当的软件安装以及整个企业范围内软件推广方面的问题降低到最小程度。IBM Maximo Asset Management for IT 可让 IT 人员详细监控各个用户的计算机,提供各种详细的信息,了解是否有计算机加载了会导致基础设施出现问题的软件。

主要组成部分

- IBM Tivoli IT 资产管理
- IBM Tivoli 服务台

“我们变得非常善于处理问题,事实上,那些问题本不应该恶化到那种程度,” Schnoke 说,“现在,在问题恶化之前我们就有了预判和处理问题的工具,并能为一些大型项目进行计划。这种效率正是 IBM 平台可以提供的。”

通过具有前瞻性的主动变更与配置管理,美国联合航天联盟公司不仅将没必要的资金的投入和影响效率的停机时间降低到最小程度,而且还可以更好地了解即将到来的项目以及如何对这些项目进行规划与编制预算。例如,该公司能够提前对部署最新的Windows版本进行规划与编制预算,减少以前曾经面临的挑战。

“我们现在非常擅长解决各种问题。实际上,问题还没有来得及上报上来时,我们就把它解决了,” Schnoke 说。“现在我们已经拥有了各种工具,可在上报以及规划主要项目前预测并解决各种问题。这正是 Maximo/Tivoli 平台所提供的效率。”

如需了解更多的信息请联系您的IBM销售代表或者IBM业务合作伙伴,我们的网址是: ibm.com/Tivoli

您还能通过加入全球的 Tivoli 用户群来获取更多的 Tivoli 软件信息,了解您就近的这些机会请登陆:www.tivoli-ug.org

如需了解更多的关于United Space Alliance 的信息,请登陆:
www.unitedspacealliance.com



© 版权 IBM Corporation 2007

IBM Corporation
Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
保留所有权力

IBM, IBM 和 Tivoli 是美国或 / 和其他国家国际商用机器公司的商标。

ITIL 是一个注册商标,并且是一个注册的 Office of Government Commerce 的团体商标,它注册于美国专利和商标办公室。

ITIL 是 Central Computer and Telecommunications Agency 的一个注册商标,这个组织现在是 Government Commerce 的一部分。其他公司的产品和服务的名称将标记为其他的商标或服务。

这个案例的学习仅仅是一个客户如何实用 IBM 产品,我们不提供相同的结果保证。

该白皮书里所涉及的 IBM 产品和服务并不表示 IBM 会在所有拥有业务的国家中提供。

版权 2007 由 United Space Alliance, LLC 拥有这些材料由 National Aeronautics 和 Space Administration 按照 NAS9-20000 和 NNJ06VA01C 之合约提供。美国政府认可其已付性,非独家性及不能取消性,并保留代表美国政府的进行复制,备份,公开发行或展示的权利。其他相关的权力同样由版权所有拥有者拥有。

联系方式

上海

东安路 8 号青松城酒店 901 室
邮编: 200032
电话: 021-6115 5900
传真: 021-6115 5999

北京

朝阳区工体北路甲 2 号盈科中心 IBM 大厦 20 层
邮编: 100027
电话: 010-6361 7203
传真: 010-6361 8502

www-900.ibm.com/maximo/cn/