

Növelje szolgáltatásainak rendelkezésre állását és teljesítményét az IBM Szolgáltatás-menedzsment segítségével





Az üzemeltetéssel kapcsolatos kihívások egyértelműek

Ha a vállalati rendszerek üzemeltetésével foglalkozik, vagy a rendszereket üzemeltető embereket vezeti, Ön pontosan érzékeli, hogy minden eddiginél nagyobb elvárás a magas rendelkezésre állás és teljesítmény.

A rendszereket üzemeltető csoportoknak lépést kell tartaniuk az egyre növekvő szolgáltatási igényekkel, miközben a költségek emelkednek, a technológia rendkívül gyorsan változik, és a piacon egyre élesebb a verseny.

Sajnos rengeteg vállalat még mindig nem ismeri elég jól a kulcsfontosságú üzleti szolgáltatásokat és az azokat támogató technológiákat. Szolgáltatási infrastruktúrájukat a meglévő, különálló felügyeleti eszközökkel próbálják meg irányítani, de nem rendelkeznek olyan összekapcsolt, több területre kiterjedő menedzsment-eszközökkel, amelyekre pedig szükség van, hogy a mai üzleti világban elvárt magas rendelkezésre állást és teljesítményt biztosíthassák.

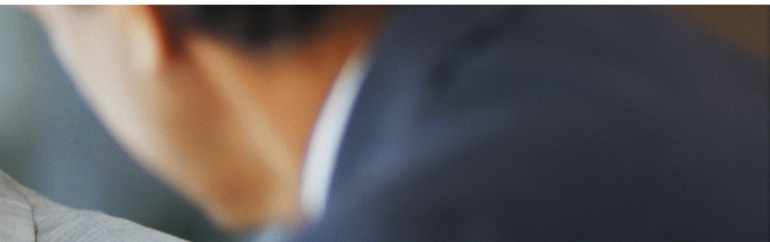
Átláthatóság, irányítás és automatizálás a szolgáltatás teljes élettartalma során

Ezekre a kihívásokra az IBM egyedülálló, integrált megoldásokat ajánl, amelyek segítségével az Önökéhez hasonló vállalatok összhangba hozhatják az üzemeltetéssel kapcsolatos célkitűzéseket az üzleti célkitűzésekkel.

Az IBM megoldásai a szolgáltatások rendelkezésre állásával és teljesítményével kapcsolatban a következőket biztosítják:

- **Átláthatóság, hogy a vállalatok „szemmel tarthassák” az üzleti fejleményeket.**
- **Irányítás, hogy a vállalatok „urai legyenek” az üzleti eseményeknek.**
- **Automatizálás, hogy a vállalatok optimalizálhassák üzletmenetüket.**

A Forrester 2007-es „Business Service Management Wave” jelentésében „vezetővé” választotta az IBM-et.



Elszigetelt felügyeleti eszközök helyett szolgáltatás-központú szemlélet az informatikai rendszerek üzemeltetésében

Az IBM olyan megoldásokat kínál a szolgáltatások rendelkezésre állásával és teljesítményével kapcsolatban, amelyek a meglévő felügyeleti eszközökre építenek és növelik azok megtérülését, miközben nagyobb átláthatóságot, irányítást és automatizálást biztosítanak a szolgáltatás teljes életciklusa során.

A függőségek, események és a teljesítményre vonatkozó adatok összegyűjtése

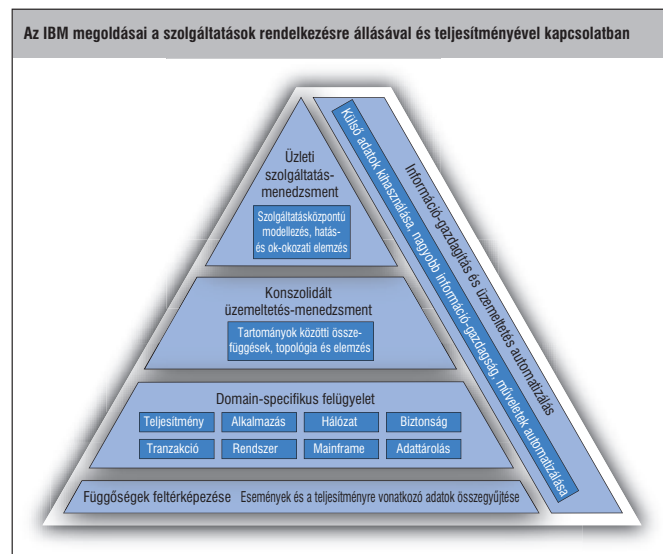
Ha magas rendelkezésre állást és teljesítményt akarunk biztosítani, elengedhetetlen, hogy végponttól végpontig terjedő rálátásunk legyen a szolgáltatási infrastruktúrára és az összetevők állapotára. Az IBM biztosítja a legátfogóbb, azonnal használható feltérképezési és monitorozási funkciókat, amelyek lefedik a különböző alkalmazásokat, rendszereket, hálózatokat, mainframe-eket, adattárolókat és biztonsági eszközöket, és számos gyártó eszközeihez azonnal illeszthetők.

Domain-specifikus felügyelet

A ma elterjedt, összetett IT-környezetek célzott és részletes információkat igényelnek a különböző tartományokról. Az IBM kínálja a jelenleg elérhető legsokrétűbb célzott domain-felügyeleti megoldásokat, mind mainframe-ekre, mind elosztott környezetekre.

Az IBM domain-specifikus felügyeleti megoldásai közös felhasználói felülettel, adattárházzal (data warehousing), jelentéskészítő és biztonsági eszközzel rendelkeznek. Ezáltal a megoldások képesek együttműködni, ami leegyszerűsíti a különböző tartományokba tartozó rendszerek felügyeletét és csökkenti a teljes tulajdonlási költséget.

A különböző domain-specifikus felügyeleti eszközök a következőket támogatják:



Az IBM megoldásai a szolgáltatások rendelkezésre állásával és teljesítményével kapcsolatban gondoskodnak a monitorozásról, konszolidációról, a szolgáltatási kontextusok elemzéséről és az automatizálásról, amire mind szükség van, hogy biztosíthassuk a szolgáltatások magas minőségét és megfeleljünk az SLA-k követelményeinek.

Tranzakció és végfelhasználói élmény – Végponttól végpontig monitorozza a tranzakciókat és a felhasználói élményt, beleértve az izolációt, megjelenítést és a tranzakciós problémák azonosítását a különböző internetes szolgáltatásokon, szolgáltatás-központú architektúrákon, vagy az IBM WebSphere® MQ-n belül.

Alkalmazás és rendszer – Elemzi és monitorozza az összetett alkalmazások, operációs rendszerek, adatbázisok és szerverek állapotát a különböző elosztott és hosztoló környezeteken belül, beleértve az elektronikus levelezőrendszereket, adatbázisokat, vállalati erőforrás-tervező (ERP) rendszereket, virtuális szervereket és még sok minden mást.

Mainframe – Monitorozza és elemzi az IBM System z™ Parallel Sysplex,® IBM z/OS® és IBM OS/390® rendszerek működését, átfogó információt szolgáltat az olyan összetevőkről, mint az IBM Workload Manager, Coupling Facility, Cross-System Coupling Facility (XCF), Global Enqueue, és a megosztott közvetlen hozzáféréstű háttértár (DASD).

Hálózat – Feltérképezi, monitorozza és egyedileg elemzi a hálózatok 1-3. rétegét, beleértve a különböző jelentős hardvergyártók berendezései közti fizikai kapcsolatokat is, hogy felismerje a hálózati problémák kiváltó okát és tüneteit.

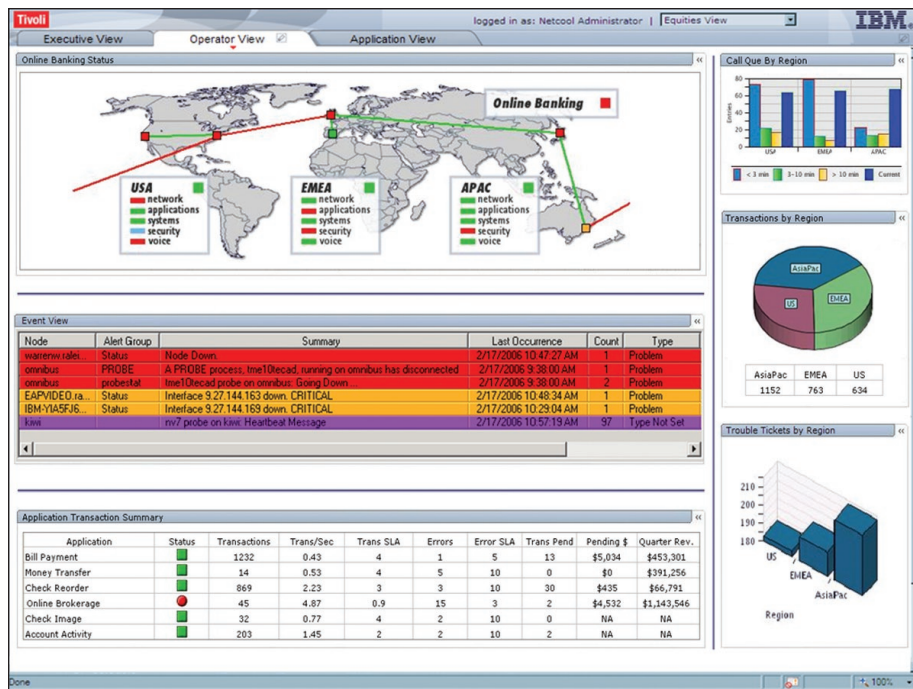
Adattárolás – Közvetlenül monitorozza az adattároló környezeteket, összegyűjti az adattárolással kapcsolatos összetevők rendelkezésre állására, teljesítményére és épségére vonatkozó összes információt.

Biztonság – Összegyűjti és elemzi több mint 100 különböző termék biztonsági eseményekkel kapcsolatos adatait. A megoldások egy megosztott csatlakozási ponton keresztül kiolvassák és elemzik a Tivoli konszolidált üzemeltetés-menedzsment megoldások által gyűjtött biztonsági eseményeket is.

Teljesítmény – Monitorozza és elemzi a fent említett tartományok teljesítményét, összehasonlítja az adatokat a kitűzött szintekkel és azonosítja a folyamatokat, hogy proaktívan felismerhessük a kibontakozó problémákat.

Konszolidált üzemeltetés-menedzsment

Miközben egyre nagyobb feladatot jelent a szolgáltatási infrastruktúra felügyelete és mind nagyobb számú eseményt kell feldolgozni, az IBM konszolidált üzemeltetés-menedzsment megoldásai segítségével Ön közben tarthatja a költségeket és biztosíthatja a rendszerek zavartalan működését. A megoldás középpontjában az IBM rendkívüli mértékben skálázható, több tartomány kezelésére is alkalmas eseménygyűjtő, -konszolidáló és -összekapcsoló motorja áll.



A problémák kiküszöböléséhez szükséges idő csökkentésére és a hatékonyság növelésére az IBM konszolidált üzemeltetés-menedzsment megoldásaiban egységes felületen végezhető el az események és a teljesítményadatok konszolidálása, összekapcsolása és elemzése, még akkor is, ha ezek több gyártó elszigetelt eszközeiből származnak.

A megoldás fő összetevői és funkciói a következők:

Rendkívül skálázható eseménymotor – Az IBM konszolidált üzemeltetés-menedzsment megoldásai rendkívüli mértékben skálázhatóak és megbízhatóak. A piacon egyedülálló eseménymotorra épülnek, amelyet könnyű telepíteni, de naponta akár 100 millió esemény feldolgozására is képes. A skálázhatóságon túl a motor az adatvesztés megelőzésére, hiba esetén képes átváltani egy meleg tartalékolt rendszerre, így még az igen összetett rendszerek esetén is biztosítja a folyamatos monitorozást és a kitűzött célok teljesülését.

A menedzserek menedzsere – Ez az összetevő az esemény-menedzsment menedzsereként működik: végponttól végpontig konszolidálja az eseményeket és egyetlen felületen keresztül jeleníti meg az elszigetelt rendszerek és eszközök adatait. A következőket konszolidálja: meglévő monitorozási eszközök; esemény-, teljesítmény- és leltármenedzsment eszközök; biztonsági információk és esemény-menedzsment; service desk és az üzemeltetési osztály által használt egyéb eszközök.

Több tartomány felügyelete – Az eszközbe épített közvetlen monitorozási funkciókon túl az IBM konszolidált üzemeltetés-menedzsment megoldásai azonnal integrálhatók

a Tivoli domain-specifikus felügyeleti eszközeivel, így egyszerűen elérhető, részletes és kontextusba helyezett mérőszámokat és információkat nyújtanak az egyes tartományokról, méghozzá az átlagos javítási idő csökkentése érdekében egyetlen felületen keresztül. Az IBM és más gyártók eszközei által összegyűjtött események és teljesítményadatok a megoldás közös adattárházában tárolhatók, így a közös portálon keresztül akár grafikusan is megjeleníthetjük a folyamatokat és jelentéseket készíthetünk az eseményekről és a teljesítmény alakulásáról. Ez rendkívüli mértékben leegyszerűsíti a különböző tartományok, eszközök és szerepek felügyeletét.

Fejlett korreláció – Ez a funkció automatikus, állapot-alapú monitorozást, szűrést és korrelációt tesz lehetővé, amivel akár 10.000:1 arányban csökkenthető az események száma. Az információgazdagság növelésére szolgáló „gazdagítási” funkciók az elosztott üzleti adatforrásokból gyűjtött adatokat is hozzáadják az eseményekhez, ezáltal még tovább növelik a korrelációs lehetőségeket. Ez lehetővé teszi, hogy azonosítsuk az eseményeknek a szolgáltatásra gyakorolt hatását, a probléma gazdáját, a berendezés helyét, illetve egyéb fontos részleteket, hogy a reakciókat prioritizálhassuk és csökkentjük a problémamegoldáshoz szükséges időt. A korreláció formálisan tesztelt, azonnal használható monitorozási szabályokat is biztosít, amelyek segítségével azonosíthatjuk a problémák kiváltó okát és gyorsan elháríthatjuk őket anélkül, hogy a probléma tünetei vagy más információs események eltérítenének minket.

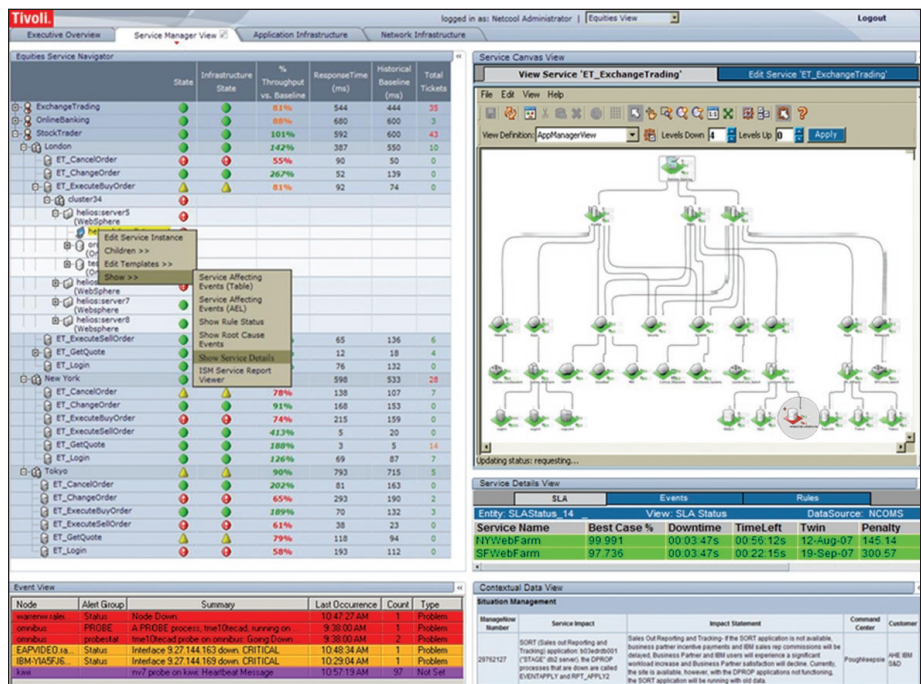
Üzleti szolgáltatás-menedzsment

Az IBM által kínált megoldások az üzleti szolgáltatások menedzselésére célzott üzleti és üzemeltetési áttekintő képernyőket biztosítanak automatikus szolgáltatás-modelléssel, a problémák hatásának és kiváltó okának elemzésével, illetve a szolgáltatási szint megállapodások (SLA-k) és más fő teljesítménymutatók (KPI-k) nyomon követésével.

Üzleti és üzemeltetési áttekintő képernyők

– Az IBM áttekintő képernyői teste szabhatók, így mind az üzleti, mind az üzemeltetési szempontok iránt érdeklődők számára részletes információkkal szolgálnak

A Gartner az „Event Correlation and Analysis Magic Quadrant”-ban „vezetővé” választotta az IBM-et a „Jövőkép teljessége” és a „Megvalósítási képesség” kategóriákban.



Az üzleti szolgáltatás-menedzsment áttekintő képernyői valós idejű, cselekvésre használható információkat biztosítanak: megmutatják a hibák kiváltó okát, hatásukat a szolgáltatásra, kiegyensúlyozott teljesítménymutatókat, esemény- és adatnézeteket nyújtanak, valamint nyomon követik az SLA-kat, hogy a cég a valódi üzleti hatás alapján prioritizálhassa reakcióit.

Megoldások	Termékek
A függőségek, események és a teljesítményre vonatkozó adatok összegyűjtése	IBM Tivoli® Application Dependency Discovery Manager IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB) IBM és más termékek feltárása, monitorozása, eseménykezelés és más adatforrások
Domain-specifikus felügyelet	IBM Tivoli Performance Analyzer IBM Tivoli Composite Application Manager IBM Tivoli Monitoring IBM Tivoli OMEGAMON® IBM Tivoli Network Manager IBM Tivoli NetView® for z/OS IBM Tivoli Security Operations Manager IBM TotalStorage® Productivity Center
Konzolidált üzemeltetés-menedzsment	IBM Tivoli Netcool®/OMNibus IBM Tivoli Performance Analyzer
Üzleti szolgáltatás-menedzsment	IBM Tivoli Business Service Manager IBM Tivoli Netcool Service Quality Manager
Információ-gazdagság	IBM Tivoli Netcool/Impact IBM Tivoli System Automation termékcsalád IBM Tivoli Workload Automation termékcsalád IBM Tivoli Provisioning Manager IBM Tivoli Storage Manager

a fő teljesítménymutatókról, eseményekről és függőségekről, illetve jelentéseket és különféle szolgáltatás-nézeteket biztosítanak.

A nézetek a célközönség szerint testre szabhatók. A következő nézetek bármilyen kombinációját megjeleníthetjük:

- **Valós idejű és historikus mutatók**
- **Kiegyensúlyozott teljesítménymutatók**
- **Szolgáltatások függőségei**
- **A folyamatok munkafolyamat-diagramja**
- **Egyedi mérőszámok, diagramok és grafikonok**

- **Térképek, helyszínrajzok és alaprajzok**

- **Topológiai nézetek**

- **Képek és egyéb multimédiás ábrázolások**

Szolgáltatás-modellzés és -elemzés –

Egyedül az IBM szolgáltatás-menedzsment megoldásai képesek gyakorlatilag bármilyen, az IBM vagy más gyártó által készített berendezés eseményeit és függőségeit összegyűjteni és elemezni. Eseménynek számítanak a szolgáltatás állapotával kapcsolatos események, az üzleti események és a fő teljesítménymutatók. A rendszer a függőségekkel kapcsolatos adatokat feltárás révén, leltárból, az eszközök listájából, a konfiguráció-

menedzsment adatbázisból, illetve egyéb adatbázisokból és egyedi adattárakból gyűjti össze. Az adatgyűjtés a szolgáltatási modellt megőrizve, valós időben történik. A függőségi információk birtokában a rendszer automatikusan megállapítja az eseményeknek a szolgáltatásra gyakorolt hatását, hogy az üzleti szempontból legfontosabb ügyekkel foglalkozhassunk először, valamint az elszigetelt rendszerekben történő gyorsabb hibajavítás érdekében megállapítja a problémák kiváltó okát.

Kiegyensúlyozott teljesítménymutatók

– Egyedül az IBM Szolgáltatás-menedzsment megoldásai képesek arra, hogy ne csak nyomon kövessék, hanem ki is számítsák és fenntartsák az egyedi, valós idejű és historikus teljesítmény-mutatókat és kiegyensúlyozott teljesítménymutatókat. Jellemző teljesítmény-mutató lehet a tranzakció-mennyiség, a profit/veszteség mutatók, az SLA-állapot, az állásidő, a büntetések, a változtatás iránti igények, a rögzített incidensek és problémák, a Six Sigma vagy a COBIT.

SLA-k nyomon követése — Az SLA-kra vonatkozó átfogó, valós idejű és historikus jelentések révén az üzemeltetők nyomon követhetik, hogy az egyes szolgáltatások, folyamatok, tranzakciók és az ezeket támogató szolgáltatási infrastruktúra megfelelnek-e a szolgáltatási szint megállapodásnak. Az üzemeltetők időben értesülhetnek az SLA-k esetleges megsértéséről, a megfigyelt trendek alapján tervezhetik az SLA-k megvalósítását, és automatizálhatják az SLA-kra vonatkozó jelentéseket a felső vezetők, és ügyfelek számára.

Információ-gazdagság és az üzemeltetés automatizálása

Az IBM megoldásai lehetővé teszik, hogy egyedi felügyeleti irányelveket határozzunk meg, amelyek automatikus tevékenységeket váltanak ki. A vállalatok automatikusan reagálhatnak a szolgáltatások zavaraira és kiküszöbölhetik a sok hibalehetőséget rejtő kézi beavatkozásokat, ezáltal növelhetik a rendelkezésre állást, csökkenthetik a költségeket és lerövidíthetik a helyreállításához szükséges időt. A megoldások lehetővé teszik, hogy a szolgáltatás rendelkezésre állását és teljesítményét minden szempontból biztosítsuk, a terhelés ütemezésétől egészen az ellátásig. A különálló megoldásoktól eltérően az IBM Tivoli szoftverek azonnali integrációt biztosítanak a különböző üzemeltetés-menedzsment termékekkel, ezáltal növelve a befektetések megtérülését.

Információ-gazdagság – Az IBM megoldásai révén egyszerűen hozzáférhetünk az IBM és más gyártók termékeiből származó, különböző elszigetelt rendszerekben és eszközökben található adatforrásokhoz, hogy az eseményekhez szolgáltatás-kontextust rendeljünk (pl.: a probléma gazdája, az érintett szolgáltatás, karbantartási állapot, SLA, berendezés helye stb.), vagy az áttekintő képernyő nézeteiben megjelenítsük az adatokat. A tevékenységeket prioritizálhatjuk, és a rendszer automatikusan is kiválthatja őket üzleti hatásuk alapján - ezáltal hatékonyabbá válik az üzemeltetés és könnyebb biztosítani a szolgáltatások folytonosságát.

Rendszer-automatizálás – Az IBM megoldásai révén csökkenthetjük az üzemzavarok gyakoriságát és hosszát,

ha házirendekeken alapuló automatizálást alkalmazunk, hogy biztosítsuk a különböző informatikai környezetekben működő kritikus alkalmazások és köztes szoftverek magas rendelkezésre állását. Az operátorok egyetlen irányítási pontból felügyelhetik a különböző klaszterezett technológiákat és sysplex-környezeteket, és áttekinthetik a klaszter függőségeit, hogy automatizálhassák a bonyolult összetett alkalmazásokat.

A terhelés automatizálása – Az IBM megoldásaival menedzselhetjük az összetett, bonyolult függőségi viszonyokkal rendelkező üzleti és informatikai rendszerek terhelését. A rendszer képes automatikusan a legmegfelelőbb elérhető erőforráshoz irányítani a terhelést, így valós időben reagálhatunk a változó üzleti igényekre.

Rendszerbe állítás – Automatizálhatjuk a szerverek operációs rendszereivel, a köztes szoftverekkel, alkalmazásokkal, tárhellyel és a hálózati berendezésekkel kapcsolatos, eddig kézzel végzett rendszerbe állítási és konfigurálási feladatokat. Az IBM megoldásai lehetővé teszik, hogy a vállalatok dinamikusan reagálhassanak a környezet változásaira, ezzel hozzájárulnak az erőforrások jobb kihasználásához és szolgáltatások javításához.

Automatikus biztonsági mentések és helyreállítás – Ez a funkció lehetővé teszi a biztonsági mentéssel és helyreállítással kapcsolatos kritikus tevékenységek automatizálását. Fő előnye, hogy egyetlen irányítási pontban egyesíti a tárhelyhálózaton található háttértárak és a hosztok (többek között adatbázisok és fájlrendszerek) felügyeletét, ezáltal pedig

növeli az alkalmazások rendelkezésre állását.

Hat érv az IBM mellett

Az IBM megoldásai a szolgáltatások rendelkezésre állásával és teljesítményével kapcsolatban a következő előnyöket nyújtják:

- **A legátfogóbb és legtöbb részletre kiterjedő felderítési és monitorozási funkciók**
- **A leginkább skálázható és megbízható eseménykezelő motort alkalmazzák**
- **Felhasználják az IBM és más cégek által gyártott eszközökbe történt befektetéseket**
- **Teljes átláthatóságot biztosítanak a szolgáltatásokról mind az üzleti, mind az üzemeltetési szempontok iránt érdeklődő felhasználók számára**
- **A közös megjelenítés, jelentéskészítés, adatmodell és folyamat-automatizálás nagyobb relációs értéket jelent**
- **Gyorsan bevezethetőek, a kiemelkedő láthatóság, irányítás és automatizálás révén azonnali hozzáadott értéket teremtenek**



További információk

Az IBM megoldásai a szolgáltatások rendelkezésre állásával és teljesítményével kapcsolatban a szolgáltatások élettartalmának automatizálására épülnek. Ezek a szilárd alapok lehetővé teszik, hogy a végponttól végpontig terjedő üzemeltetés-menedzsment megoldásban integráljuk a szolgáltatás-nyújtást és a támogatást. Ezen felül a megoldást számos legjobb gyakorlat és szolgáltatás támogatja, például a szolgáltatás-menedzsmentnek az IT Infrastruktúra-könyvtár®-ra (ITIL®-re) épülő referencia-modellje, amelynek célja, hogy maximalizáljuk a befektetéseket és cselekvés-központú szolgáltatás-menedzsmentet alakítsunk ki.

Az IBM megoldásaival a cégek nagyobb átláthatóságot, irányítást és automatizálását érhetnek el, ezáltal pedig biztosíthatják, hogy az üzleti szolgáltatások a megállapodás szerinti szinten érhetőek el a szolgáltatás teljes élettartalma során. További információkért forduljon az IBM képviselőjéhez vagy az IBM Üzleti Partneréhez, vagy tekintse meg a következő weblapot: ibm.com/itsolutions/service-management

Az IBM Szolgáltatás-menedzsmentről

Az IBM Szolgáltatás-menedzsment segítségével a vállalatok hatékonyan menedzselhetik a felhasználók, ügyfelek és partnerek számára nyújtott minőségi szolgáltatásaikat, és gondoskodhatnak azok folyamatosságáról és biztonságáról. Az IBM szolgáltatásai, szoftverei és hardverei a kis- és nagyvállalatok számára is segítséget jelentenek az eszközök menedzselésével, a biztonsággal és az ellenálló képességgel kapcsolatos üzleti lépések megtervezése, megvalósítása és menedzselése során. A rugalmas, moduláris megoldások kiterjednek az üzletvezetésre, az informatikai fejlesztésekre és az informatikai rendszerek üzemeltetésére. Kifejlesztésükhöz az ügyfelektől szerzett tapasztalatainkra, a legjobb gyakorlatokra és a nyílt szabványokon alapuló technológiákra építettünk. Az IBM stratégiai partnerként segíti ügyfeleit a megfelelő megoldások bevezetésében, hogy gyors üzleti eredményeket érhessenek el és gyorsabban növekedhessenek.

© Copyright IBM Corporation 2008

IBM Corporation Software Group Route 100
Somers, NY 10589 U.S.A.

Készült az Amerikai Egyesült Államokban

2008. március

Minden jog fenntartva.

Az IBM, az IBM logó, a Netcool, Netcool/OMNibus, NetView, OMEGAMON, OS/390, Parallel Sysplex, System z, Tivoli, TotalStorage, Visibility. Control. Automation., a WebSphere és a z/OS az International Business Machines Corporation védjegye az Egyesült Államokban és/vagy más országokban.

Az IT Infrastruktúra-könyvtár (ITIL) a Központi Számítógép- és Távközlési Ügynökség (CCTA) bejegyzett védjegye; a CCTA immár az Egyesült Királyság kormányzati beszerzésekért felelős hivatala (Office of Government Commerce) része.

Az ITIL bejegyzett védjegy, az Office of Government Commerce közösségi védjegye, és be van jegyezve az USA Szabadalmi és Védjegy-hivatalánál is.

A kiadványban előforduló egyéb cégnevek, terméknevek vagy szolgáltatások nevei mások védjegyei vagy szolgáltatási védjegyei lehetnek.

Felelősséget kizáró nyilatkozat: Az ügyfél maga felelős azért, hogy gondoskodjon a jogi előírásoknak való megfelelésről. Az ügyfél saját kizárólagos felelőssége, hogy hozzáértő jogi tanácsot kérjen az olyan törvények és szabályozási követelmények azonosításával és értelmezésével kapcsolatban, amelyek hatással lehetnek üzleti tevékenységére, illetve azzal kapcsolatban, hogy milyen lépéseket kell tennie ezen törvényeknek való megfelelés érdekében. Az IBM nem nyújt jogi tanácsadást, és nem garantálja, hogy szolgáltatási vagy termékei biztosítják, hogy az ügyfél bármilyen törvényi előírásnak vagy szabályozásnak megfeleljen.