

# Tivoli Day

2009



15.10.2009 r. - Warszawa

## Szybka implementacja systemów monitorowania i helpdesk przy użyciu preinstalowanych serwerów Tivoli Foundations.

Włodzimierz Dymaczewski, Tivoli Technical Sales Team Leader



© 2009 IBM Corporation

## Plan prezentacji

- Nowość na polskim rynku – systemy zarządzania w formie „appliance”
- Platforma Lotus Foundations Start
- Tivoli Foundations Service Manager
- Tivoli Foundations Application Manager
- Integracja TFSM i TFAM



## Nowa forma dostawy rozwiązań

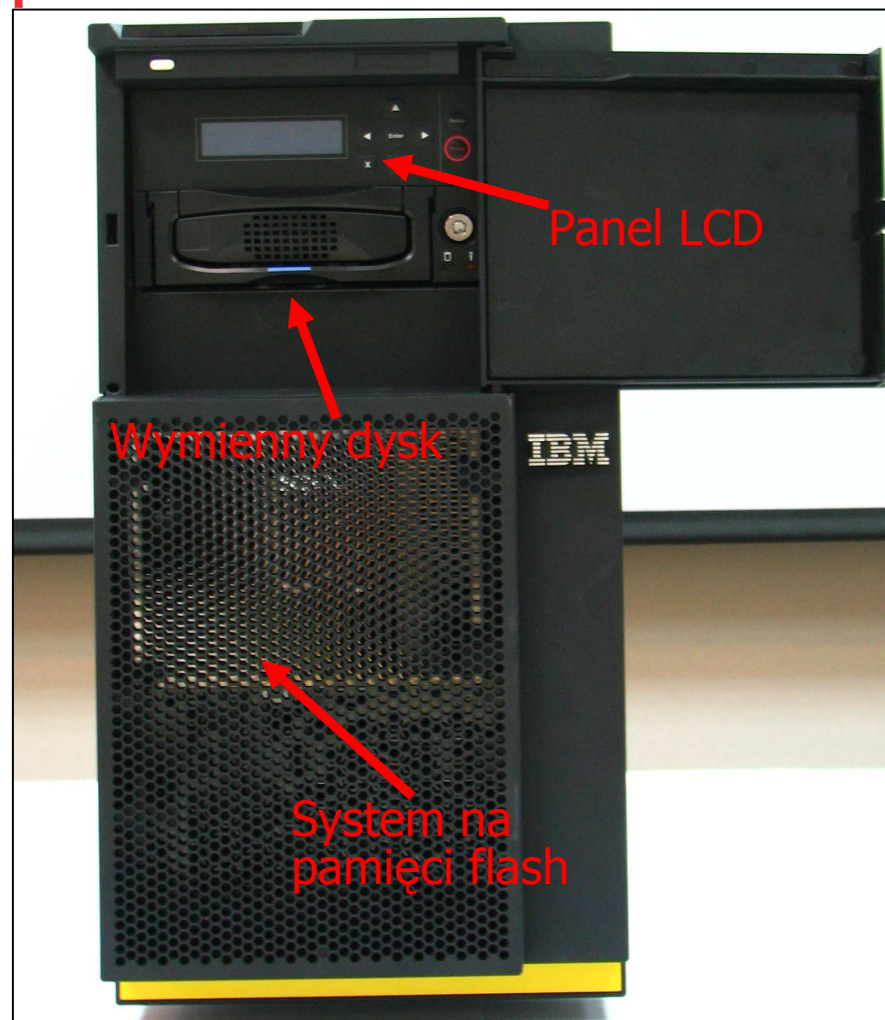
Nowość

- Preinstalowane serwery IBM Tivoli
  - Tivoli Foundations Application Manager
  - Tivoli Foundations Service Manager



# Lotus Foundations Appliance

- System operacyjny zajmuje mniej niż 100 MB i jest przechowywany w wewnętrznej pamięci flash
- Wymienny dysk twardy (do 1 TB) na kopie zapasowe
- Do 4 podstawowych dysków twardych na dane (do 500 GB każdy)
- 3 karty sieciowe Ethernet 10/100/1000
- Porty USB 2.0 np. dla drukarek
- Panel LCD z przyciskami - monitor i klawiatura niepotrzebne do konfiguracji



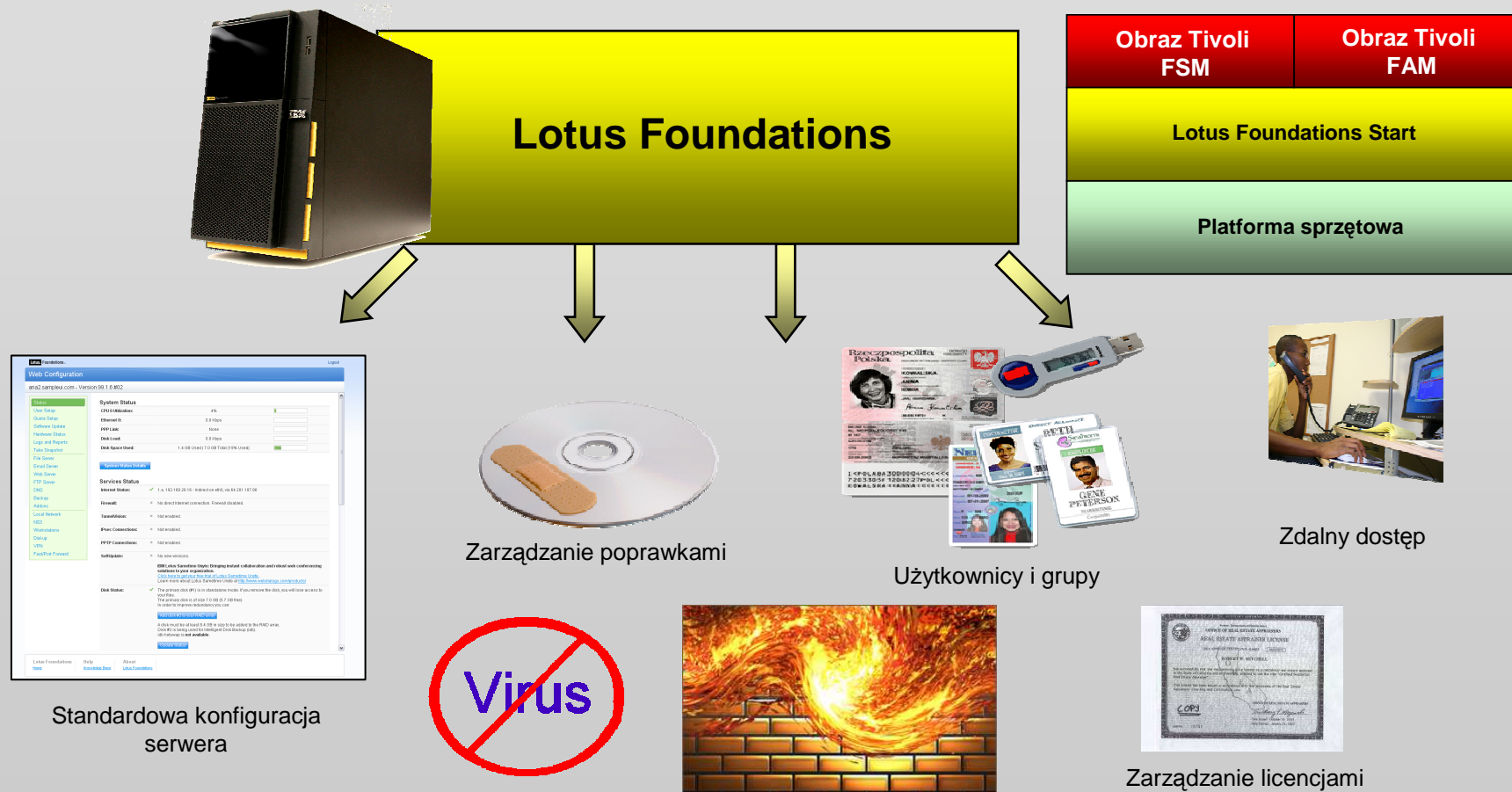
## *Rekomendowana konfiguracja sprzętu*

- Lotus Foundations Appliance:
  - Model 9234-DNx
- Serwery IBM
  - IBM System x3200 M2 Model Number: 4367-42U (Hot Swap)
  - IBM System x3200 M2 Model Number: 4367-22U (Simple Swap)
  - IBM System x206 Model Number: 8482-3MU
  - IBM System x226 Model Number: 8646-0AU
  - IBM System x236 Model Number: 8841-01U
  - IBM System x346 Model Number: 8840-01U
  - IBM System 3105 Model Number: 4347-64x and 4347-22x
  - IBM System 3200 Model Number: 4363-2DU and 4362-12U
  - IBM System 3250 Model Number: 4365-6BU
  - IBM System 3400 Model Number: 7975-5AU
- Serwery innych producentów
  - System klasy x86
  - Dysk 100 GB+
  - Przynajmniej jedna karta sieciowa
  - CD-ROM
  - Karta grafiki
  - 4 GB RAM
  - Monitor i klawiatura



# Platforma Lotus Foundations

Tivoli wykorzystuje platformę Lotus Foundations jako podstawę preinstalowanych serwerów Tivoli Foundations



## Zalety Lotus Foundations

- Instalacja zajmuje kilka minut
- Uproszczona konfiguracja serwera
  - Zarządzanie przestrzenią dyskową
  - Użytkownicy i grupy
  - Automatyczne pobieranie poprawek
  - Autobackup



## Konieczne elementy konfiguracji

- Konfiguracja adresu IP
- Zmiana nazwy serwera i domeny
- Konfiguracja DNS
- Zdefiniowanie hasła administratora
- Konfiguracja przestrzeni dyskowej





## Konfiguracja opcjonalna

- Zmiana strefy czasowej
- Integracja z katalogiem LDAP
- Konfiguracja VPN
- Konfiguracja firewall



# Autobackup

shanti.tivlab.raleigh.ibm.com - Web Configuration - Microsoft Internet Explorer

Address: https://shanti.tivlab.raleigh.ibm.com:8043/webconfig

**Lotus. Foundations** Logout IBM

shanti.tivlab.raleigh.ibm.com - Version 1.1. #15

System Messages

**idb Status**

Backup Status: ✓   
 70% of the idb disk space (684.0 GB Used / 981.4 GB Total) is used for backups.

**Backup Jobs**

[Create a new job](#) [Backup all jobs](#) [Suspend all scheduling](#)

Priority	Job Name	Settings	Usage/Quota	Status	Action
1	<a href="#">Master Job</a>		637.8 GB (236.0 GB Free)	Next backup: 8/7/09 12:00:00 AM	
2	<a href="#">TFAM Backup</a>		13.6 GB (236.0 GB Free)	Next backup: 8/9/09 2:00:00 AM	

**Disk Scan**

The disk scan feature forces the disk backup system to re-scan the idb drive for backup sets. Use this button after swapping a disk to synchronize the current local configuration and backup sets with the files on the new backup drive.

[Scan idb Disk](#)

Lotus Foundations [Home](#) | Help [Knowledge Base](#) | About [Lotus Foundations](#)



# Instalacja dodatków przez jedno kliknięcie

shanti.tivlab.raleigh.ibm.com - Web Configuration - Microsoft Internet Explorer

Address <https://shanti.tivlab.raleigh.ibm.com:8043/webconfig> Go

**Lotus. Foundations** Logout IBM

shanti.tivlab.raleigh.ibm.com - Version 1.1. #15

[Status](#)  
[Users](#)  
[Quotas](#)  
**[Software Update](#)**  
[Hardware Status](#)  
[Logs and Reports](#)  
[Take Snapshot](#)  
[File Server](#)  
[Email Server](#)  
[Web Server](#)  
[FTP Server](#)  
[DNS](#)  
[Backup](#)  
[Add-ons](#)  
[Local Network](#)  
[Scalable Services](#)  
[Workstations](#)  
[Printers](#)

**Language Selection**  
Default Language:

**Installed add-on packages**

IBM Tivoli Foundations Application Manager 1.1	20090731122426	<a href="#">[Uninstall]</a>
--	----------------	-----------------------------

**Add-on packages available for install**

IBM Tivoli Foundations Application Manager 1.1 (Team autoinstall/Tivoli-tfam-appliance-20090731122426.pkg)	<a href="#">[Install!]</a>
--	----------------------------

**Foundations Versions already installed**

Version 1.0.1c #03	<a href="#">[Activate]</a>
Version 1.1. #15	Active

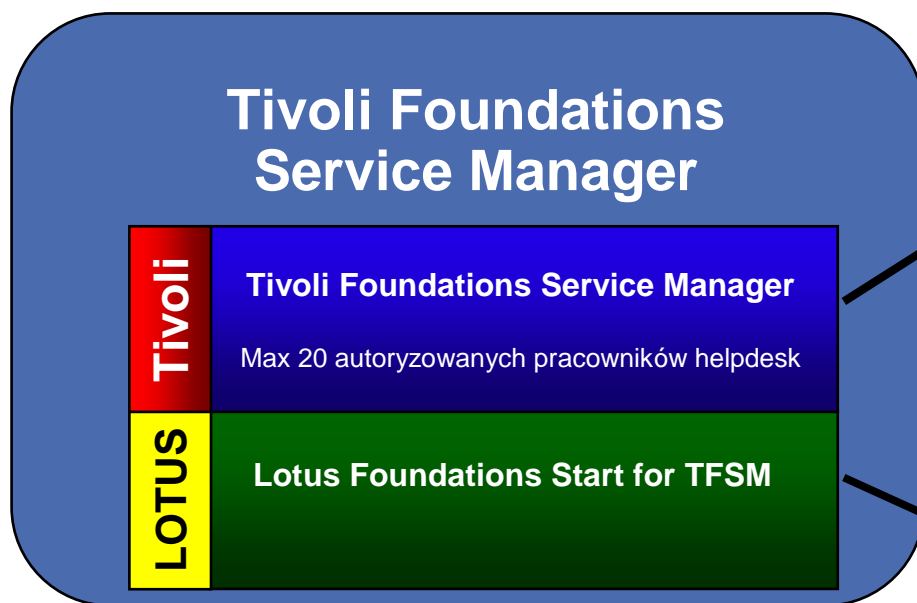
**Foundations Versions available for download**  
No index has been downloaded yet.

Lotus Foundations [Home](#) | Help [Knowledge Base](#) | About [Lotus Foundations](#)

Internet

# System helpdesk

## IBM Tivoli Foundations Service Manager

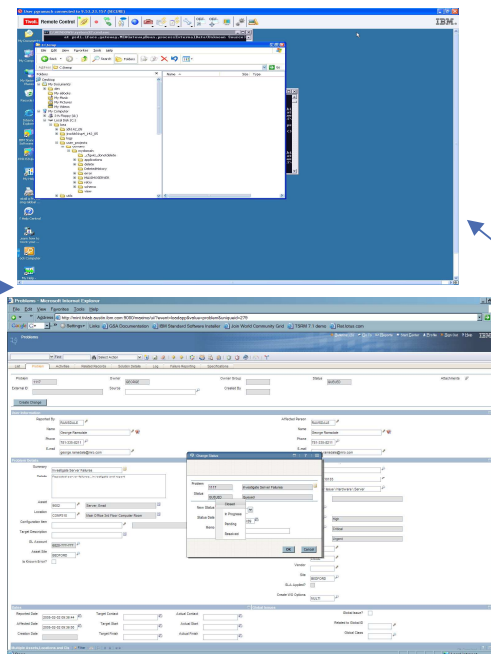


- Wbudowana funkcjonalność**
- Zarządzanie zgłoszeniami, incydentami, problemami
  - Gotowe przepływy pracy, raport, wskaźniki KPI, eskalacje i klasyfikacje.
  - Łączenie zmian w konfiguracji z incydentami
  - Zdalna diagnostyka
  - Serwer raportów
  - Możliwość zarządzania zasobami IT i nie IT
  - Wbudowane ankiety satysfakcji użytkowników

- Wbudowana funkcjonalność**
- Zarządzanie konfiguracją serwera
  - Aktualizacja firmware-u
  - Zarządzanie użytkownikami i dostępem
  - Bezpieczny zdalny dostęp (VPN)
  - Firewall



# Tivoli Foundations Service Manager 1.1



## Redukcja liczby zgłoszeń

### Samoobsługa i tablica ogłoszeń –

portal dla użytkowników dostępny przez przeglądarkę pozwala użytkownikom otwierać zgłoszenie i śledzić ich status, przeglądać bazę znanych problemów czy odbierać komunikaty o przerwach technicznych pracy systemów

## Automatyzacja procesów

Gotowe aplikacje do zarządzania **zgłoszeniami serwisowymi, incydentami i problemami**

## Skrócony czas obsługi zgłoszeń

**Zarządzanie wiedzą i zdalna diagnostyka** – Wbudowany silnik przeszukiwania bazy wiedzy oraz zintegrowany system zdalnej kontroli pozwalają na szybsze udzielenie pomocy użytkownikom

## Zapobieganie przeterminowaniu zgłoszeń

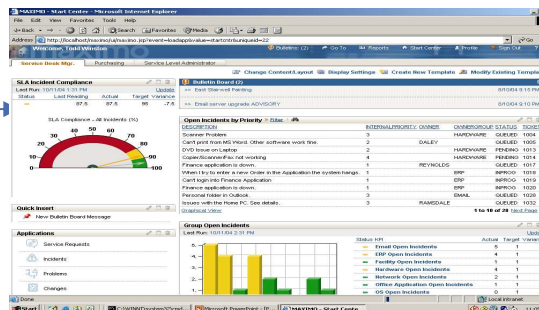
**Wbudowane eskalacje** – pozwalają zapobiegać niepotrzebnym przestojom w procesie obsługi zgłoszeń.



# Tivoli Foundations Service Manager 1.1

## Efektywność operacyjna

Dostosowane do roli mierniki wydajności (KPI), raporty i wzorce aktywności w procesie wsparcia użytkowników



Mierzenie satysfakcji klientów

Ankieta – pozwala monitorować satysfakcję użytkowników i podnosić jakość świadczonych usług

3 kanały zgłoszeniowe

Skrzynka odbiorcza – możliwość automatycznego odbierania zgłoszeń problemów przysłanym mailem

Podejmowanie lepszych decyzji

## Elastyczność konfiguracji

Konfiguracja formatek i przepływów pracy przez przeglądarkę -elastyczne, łatwe w użytkowaniu narzędzia do modyfikowania formatek, przepływów pracy czy wzorców komunikacji

Predefiniowane centra startowe – wszystkie potrzebne informacje dostępne użytkownikom na panelu startowym dostosowanym do ich roli.

# Przykładowy ekran użytkownika

Welcome, Self Service User Web Replay | Bulletins: (2) | Go To | Reports | Start Center | Profile | Sign Out | Help | IBM

Change Content/Layout | Display Settings | Update Start Center

**Quick Insert**

- Computer Not Working
- Reset Password
- Network Slow
- Network Not Working
- Phone Not Working
- Request System Access
- Request Facility Access

**Service Desk Actions**

- Search Solutions
- View Service Requests
- Create Service Request
- Service Request Manager Search

**Open Urgent Service Requests**

Last Run: [Update](#)

Open service requests with urgent internal priority

**Bulletin Board**

Subject	Message	Post Date	Expiration Date	Viewed?
>> Don't click "Free Vacation" link.	New virus is masking itself as "Free Vac..	8/2/09 21:51:56	8/2/10 21:52:37	N
>> Voice mail system is down.	Being investigated.	8/2/09 21:51:12	8/2/10 21:51:35	N

**Frequently Asked Questions**

Description	Solution
Hard drive failure.	HDFAIL
Desktop applications are running slowly	SLOWCOMP

[Set Graph Options](#) 1 - 2 of 2

**My Service Requests**

Chart Type: [PIE](#) View By: [Status](#)

Service Requests for the logged in user (By Status)

Status	Value	Percent (%)
INPROG	1	33.33
QUEUED	1	33.33
RESOLVED	1	33.33

[List View](#)

## Gotowa konfiguracja systemu

- 30 predefiniowanych wskaźników KPI
- 50 raportów
- 70 przepływów pracy i kreatorów
- 20 warunków eskalacji
- 130 klasyfikacji
- 60 szablonów komunikacji
- 12 scenariuszy Web Replay
- 13 wzorców najczęstszych zgłoszeń





## *Predefiniowane grupy i role*

- 3 grupy/role użytkowników
  - Service Desk Administrator
  - Service Desk Agent
  - Service Desk Self Service User
- Uproszczony interfejs
  - Eliminacja części aplikacji
  - Przejrzysta nawigacja



# Zgłoszenia serwisowe użytkownika

**View Service Requests** [Web Replay](#) [Bulletins \(2\)](#) [Go To](#) [Reports](#) [Start Center](#) [Profile](#) [Sign Out](#) [Help](#)

[Create Service Request](#) [Search Solutions](#)

## Search for Service Request

Use this form to search for service requests. For additional details about a field description, place the cursor in the field and press Alt + F1. The icons located next to a field may be used to assist in choosing/selecting an appropriate value for a field. For alphanumeric fields, use = before the text to look for exact matches. Otherwise, the comparison will be case insensitive and match partial text entries.

Service Request Id:

Status:

Summary:

Affected Location:

Reported Date From:

Reported Date To:

Affected User:

Affected System:

[Download Remote Diagnostics Agent](#)

**Find** **Reset**

[Advanced Search](#) [Save Query](#)

**View Service Requests** [Filter](#) 1 - 3 of 3 [Download](#)

Service Request Id	Summary	Classification Description	Status	Location	Affected System	Reported Date	Affected User
<a href="#">1001</a>	No dial-tone on my phone	Other Calls \ Phone	RESOLVED			8/2/09 22:00:30	SDUSER
<a href="#">1003</a>	Network Connectivity	IT Issue \ Networks \ Connection	QUEUED			8/2/09 22:01:21	SDUSER
<a href="#">1004</a>	Computer Not Working	IT Issue \ Computer	INPROG			8/2/09 22:02:28	SDUSER

Select Records

# Przykładowy rekord problemu

**Problems** Web Replay | Bulletins: (0) | Go To | Reports | Start Center | Profile | Sign Out | Help

---

Find:  Select Action

List | **Problem** | Activities | Related Records | Solution Details | Log | Failure Reporting | Specifications

---

Problem:  Owner:  Owner Group:  Status:  Attachments

Source:  Created By:

---

**User Information**

Reported By: <input type="text" value="SMALL"/>	Affected Person: <input type="text" value="SMALL"/>
Name: <input type="text" value="Mike Small"/>	Name: <input type="text" value="Mike Small"/>
Phone: <input type="text" value="(617) 444-7442"/>	Phone: <input type="text" value="(617) 444-7442"/>
E-mail: <input type="text"/>	E-mail: <input type="text"/>

---

**Problem Details**

Summary: <input type="text" value="System Slow"/>	Classification: <input type="text"/>
Details: <input type="text"/>	Classification Path: <input type="text" value="1 \ 102 \ 10201"/>
Asset: <input type="text"/>	Class Description: <input type="text" value="End User Issue \ Software \ Operating System"/>
Location: <input type="text"/>	Indicated Priority: <input type="text"/>
Configuration Item: <input type="text"/>	Reported Priority: <input type="text" value="3"/>
Target Description: <input type="text"/>	Impact: <input type="text"/>
GL Account: <input type="text"/>	Urgency: <input type="text"/>
Asset Site: <input type="text" value="BEDFORD"/>	Internal Priority: <input type="text" value="1"/> Urgent
Is Known Error? <input type="checkbox"/>	Service Group: <input type="text" value="IT"/>
	Service: <input type="text" value="NETWORK"/>
	Vendor: <input type="text"/>
	Site: <input type="text" value="BEDFORD"/>

# Powiązania pomiędzy różnymi rekordami

The screenshot displays two overlapping windows from the Tivoli management console. The background window is the 'Incidents' view for incident 1020, and the foreground window is the 'Problems' view for problem 1001. Both records share the same summary and details, indicating a link between them.

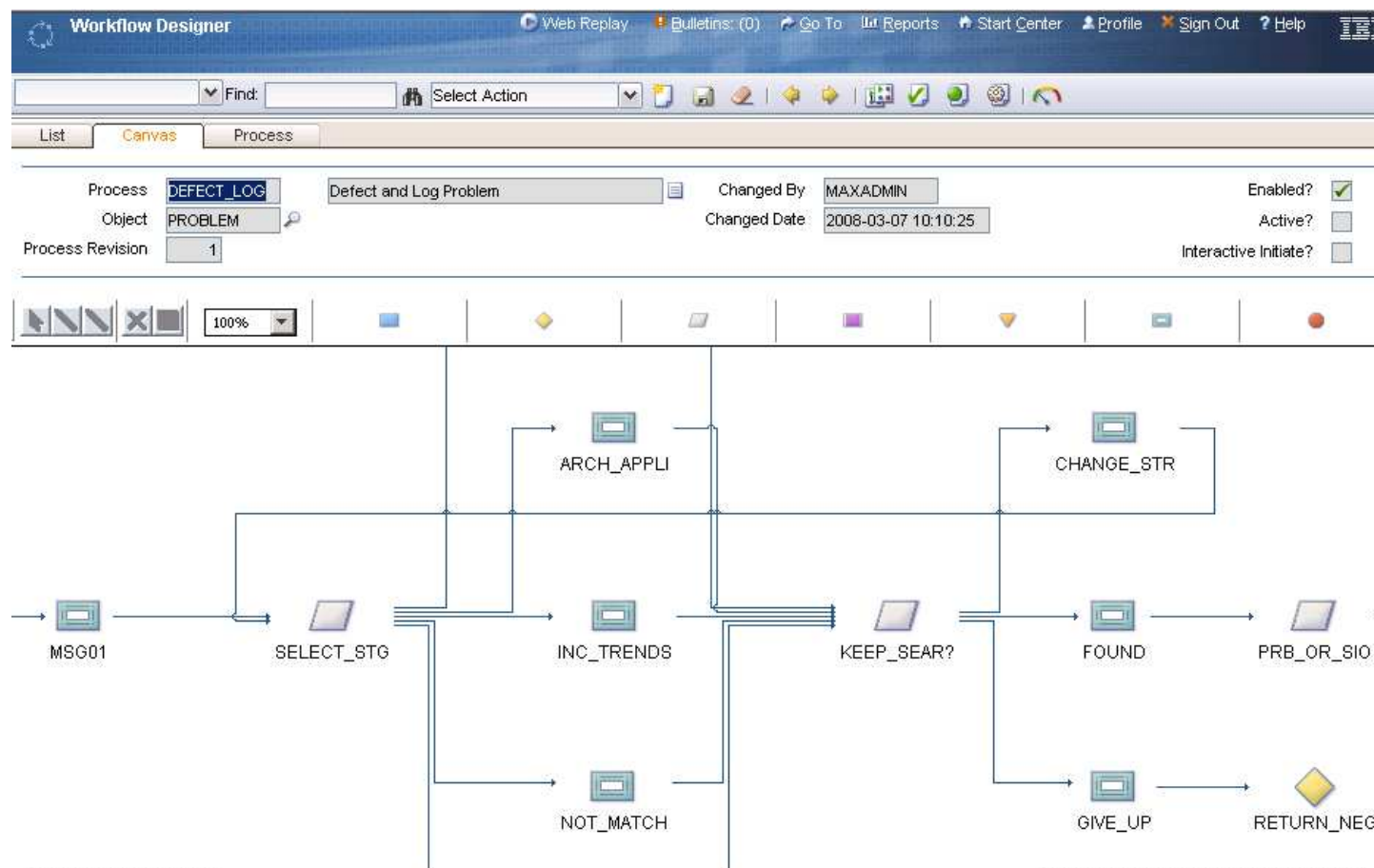
**Incidents View (1020):**

- Owner: [Redacted]
- Owner Group: ERP
- Status: INPROG
- Source: [Redacted]
- Created By: [Redacted]
- User Information: Reported By: LIBERI, Name: Diane Liberi, Phone: (617) 555-9087, E-mail: maximo57@hotmail.com
- Affected Person: LIBERI, Name: Diane Liberi, Phone: (617) 555-9087, E-mail: maximo57@hotmail.com
- Incident Details: Summary: Finance application is down., Details: Can't get to Contracts screen.
- Classification: 1 \ 102 \ 10205
- Class Description: End User Issue \ Software \ Fin. & ERP Apps
- Indicated Priority: [Redacted]
- Reported Priority: 1
- Impact: [Redacted]
- Urgency: [Redacted]

**Problems View (1001):**

- Reported By: WILS
- Name: Mike
- Phone: (617) 555-9017
- E-mail: m.wilson@helwig.com
- Asset: [Redacted]
- Location: [Redacted]
- Problem Details: Summary: Finance application is down., Details: Can't get to Contracts screen.
- Classification: 1 \ 102 \ 10205
- Class Description: End User Issue \ Software \ Fin. & ERP Apps

# Automatyzacja przepływów pracy



- Przekierowywanie zgłoszeń pomiędzy liniami wsparcia
- Weryfikacja poprawności zgłoszeń, automatyczna klasyfikacja, itd

# Integracja z MS Active Directory

Appliance Configuration Web Replay | Bulletins: (2) | Go To | Reports | Start Center | Profile | Sign Out | Help | IBM

Select Action [Print]

Org and Site Configuration | **MSAD Configuration**

Configure Microsoft Active Directory

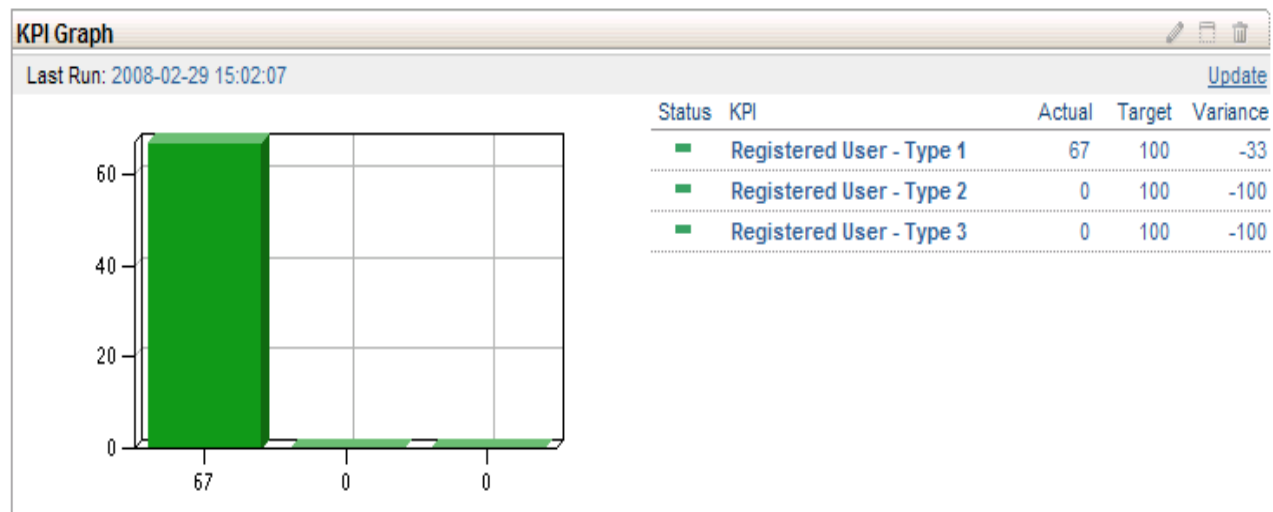
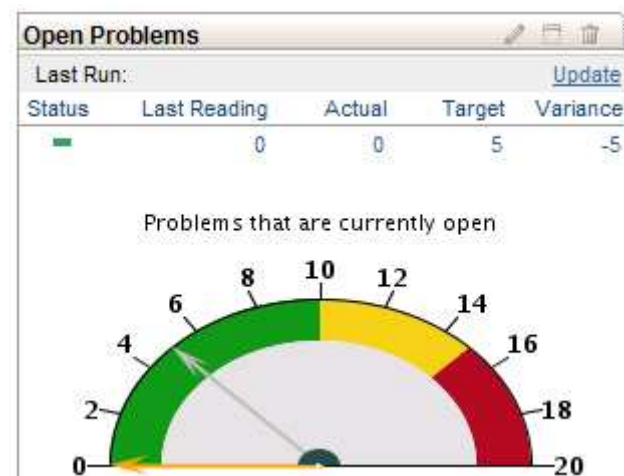
- Set the desired value for each property before starting the configuration.
- Click the **Submit** button to start the process of configuring Microsoft Active Directory.
- To get more information on a property, select the property value textbox and press the **ALT+F1** keys

Properties	Property Values	Property Description
The Name of the Property	Set a value for a property, or choose the default.	Description of the Property
Base Domain: <input type="text" value="sda.ldap.basedomain"/>	<input type="text" value="DC=domainpart1,DC=domainpart2,DC=domainpart3"/>	<input type="text" value="The LDAP domain string (e.g.:"/>
Domain: <input type="text" value="sda.ldap.domain"/>	<input type="text" value="full.domain.com"/>	<input type="text" value="Domain configuration for the Microsoft Active Directory"/>
Host: <input type="text" value="sda.ldap.host"/>	<input type="text" value="1.2.3.4"/>	<input type="text" value="IP address or hostname for the Microsoft Active Directory LDAP"/>
Organization Unit: <input type="text" value="sda.ldap.orgunit"/>	<input type="text" value="OU=ORGUNIT"/>	<input type="text" value="Organization unit within the Microsoft Active Directory Server that"/>
Password: <input type="password" value="sda.ldap.password"/>	<input type="password" value="....."/>	<input type="text" value="The admin password for the domain on the LDAP server"/>
Port: <input type="text" value="sda.ldap.port"/>	<input type="text" value="389"/>	<input type="text" value="IP port for the Microsoft Active Directory LDAP"/>
User Name: <input type="text" value="sda.ldap.username"/>	<input type="text" value="DOMAIN\Administrator"/>	<input type="text" value="Administrative user ID for the Microsoft Active Directory Server"/>

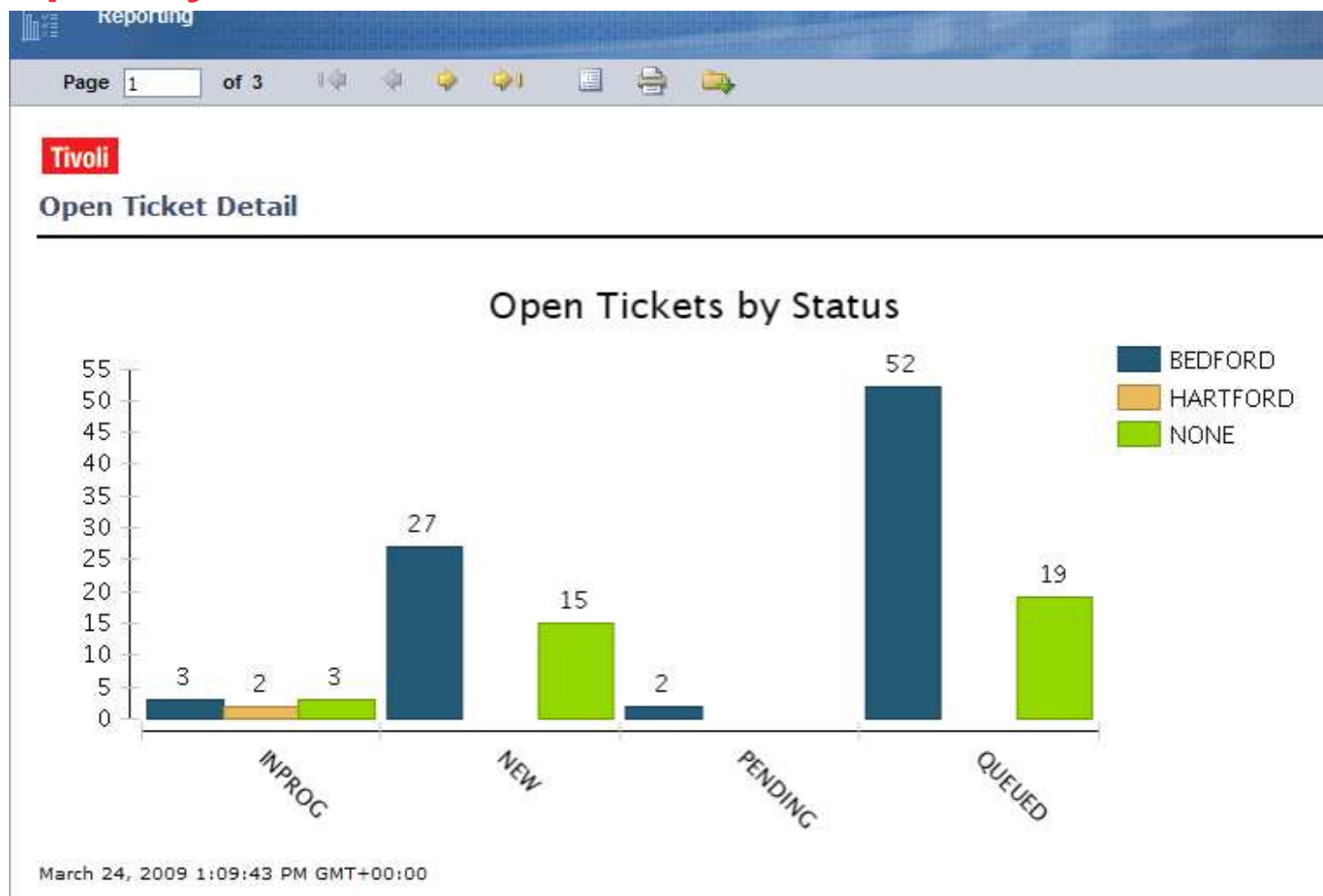
Script Logs Download | ? | [Icons]

Status	Type	Run Date	Script
...No rows to display...			

# Graficzne wskaźniki KPI



# Raporty





# Baza wiedzy

threatens to delay the timely performance of this Order. If the Vendor is unable to complete performance at the time specified for delivery hereunder, by reason of strikes, labor disputes, riot, war, fire or other causes beyond the Vendor's reasonable control, the Buyer, at his option, may elect to take delivery of Material hereunder in its unfinished state and to pay such proportion of the contract price as the work then completed bears to the total work hereunder and to cancel this Order without liability as to the balance of the Material covered hereunder.

**Cause**  
 Buyer or Vendor, are effective when made, but must be confirmed in writing. Any provisions hereof for delivery by installment shall not be construed as making the obligations of the Vendor severable. The Buyer shall have the right to refuse deliveries made more than one week in advance of any delivery schedule appearing in this Order unless arrangements for such early delivery have been confirmed with the receiving party. The Vendor shall notify the Buyer in writing promptly of any delays (however caused) and of any actual potential labor dispute which delays or threatens to delay the timely performance of this Order. If the Vendor is unable to complete performance at the time specified for delivery hereunder, by reason of strikes, labor disputes, riot, war, fire or other causes beyond the Vendor's reasonable control, the Buyer, at his option, may elect to take delivery of Material hereunder in its unfinished state and to pay such proportion of the contract price as the work then completed bears to the total work hereunder and to cancel this Order without liability as to the balance of the Material covered hereunder.

**Resolution**  
 Buyer or Vendor, are effective when made, but must be confirmed in writing. Any provisions hereof for delivery by installment shall not be construed as making the obligations of the Vendor severable. The Buyer shall have the right to refuse deliveries made more than one week in advance of any delivery schedule appearing in this Order unless arrangements for such early delivery have been confirmed with the receiving party. The Vendor shall notify the Buyer in writing promptly of any delays (however caused) and of any actual potential labor dispute which delays or threatens to delay the timely performance of this Order. If the Vendor is unable to complete performance at the time specified for delivery hereunder, by reason of strikes, labor disputes, riot, war, fire or other causes beyond the Vendor's reasonable control, the Buyer, at his option, may elect to take delivery of Material hereunder in its unfinished state and to pay such proportion of the contract price as the work then completed bears to the total work hereunder and to cancel this Order without liability as to the balance of the Material covered hereunder.

**Solution Keywords**

Keyword Id	Keyword
1003	Microsoft

**Solution Survey**

User Name	User Ranking	User Comments	View Date
...No rows to display...			

- Baza wiedzy (Znane problemy i rozwiązania)
  - Schemat Objawy/Przyczyna/Sposób rozwiązania
  - Pogrupowane i przywiązane do klasyfikacji



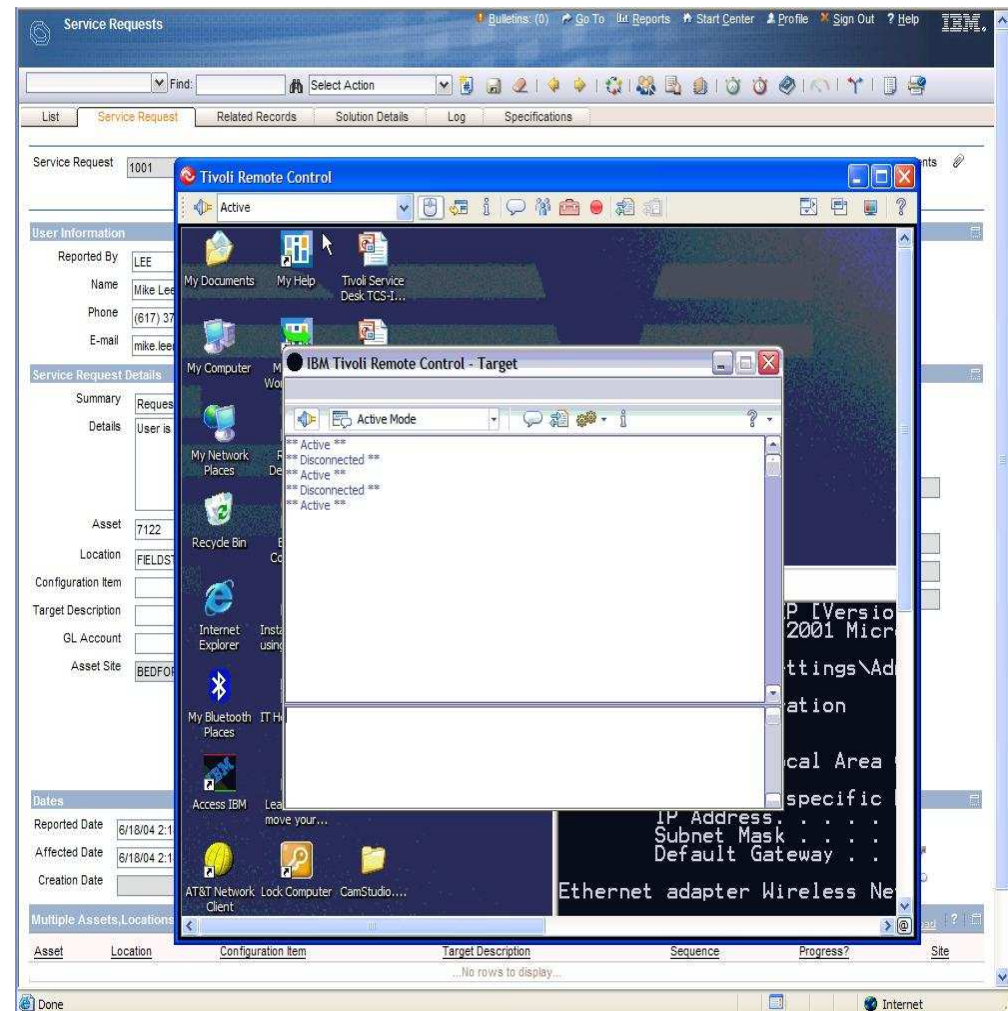
# Import danych o komputerach z pliku CSV

Wprowadzenie danych o komputerach użytkowników usprawnia rozwiązywanie problemów.

The image shows a screenshot of a service request management interface on the left and a Remote Diagnostics window on the right. The service request interface includes fields for 'Reported By: SDUSER', 'Name: Self Service User', 'Phone', and 'E-mail'. Below these is a 'Service Request Details' section with a 'Remote Diagnostics' button. The summary is 'Computer Not Working' and the details are 'Can't launch office applications'. The configuration item is 'MICAHDEMO.RALEIGH.IBM.COM'. The Remote Diagnostics window is titled 'Remote Diagnostics' and has a toolbar with various icons. An 'Open Connection' dialog box is open over it, showing 'Server Address' as 'micahdemo.raleigh.ibm.com' and 'Port' as '888', with a 'Connect' button.

# Zdalna diagnostyka, przejęcie pulpitu

- Możliwość natychmiastowej pomocy użytkownikowi
- Możliwość rejestrowania sesji zdalnej pomocy



# Scenariusze Web Replay

Welcome, MAXADMIN

Web Replay | Bulletins: (0) | Go To | Reports | Start Center | Profile | Sign Out | Help

Administration | Process Management Requester

Change Content/Layout | Display Settings | Create New Template | Modify Existing Template | Update Start Center

**Initial Configuration**

- Appliance Configuration
- Users
- Security Groups
- People
- Person Groups

**Workflow Configuration**

- Workflow Designer
- Roles
- Actions
- Communication Templates
- Workflow Administration
- Escalations

**Favorite Applications**

- Cron Task Setup
- System Properties
- Report Administration
- Application Designer
- Database Configuration

**Bulletin Board**

Subject	Message	Post Date	Expiration Date	Viewed?
				N

There are currently no bulletin board messages to view.

**Inbox / Assignments**

Description	Due Date	Priority	Start Date	Route
No Assignments found for MAXADMIN				

**KPI Graph**

Last Run: 5/14/09 16:43:11

Current Number of Logged In Users

Status	KPI	Actual	Target	Variance
■	Current Number of Logged In Users	1	51	-50

**KPI Graph**

Last Run: 5/14/09 16:08:40

Status	KPI	Actual	Target	Variance
■	Service Desk Administrator/Agent - Users	2	20	-18

**Web Replay:** Strona główna > Uruchom

Create Ticket

Zakończono działanie scenariusza

# Proste i szybkie monitorowanie „prosto z pudełka”

## IBM Tivoli Foundations Application Manager



### Tivoli Foundations Application Manager

TIVOLI

#### Tivoli Foundations Application Manager

Max 150 monitorowanych serwerów  
Max 25 monitorowanych urządzeń sieciowych

LOTUS

#### Lotus Foundations Start for TFAM

#### Wbudowana funkcjonalność

- Monitorowanie systemów operacyjnych
- Monitorowanie wirtualizacji (VMware)
- Monitorowanie baz danych
- Monitorowanie serwerów poczty
- Monitorowanie sieci
- Automatyczne wykrywanie zasobów
- Raportowanie i alarmowanie
- Hurtownia danych
- Integracja z systemem helpdesk

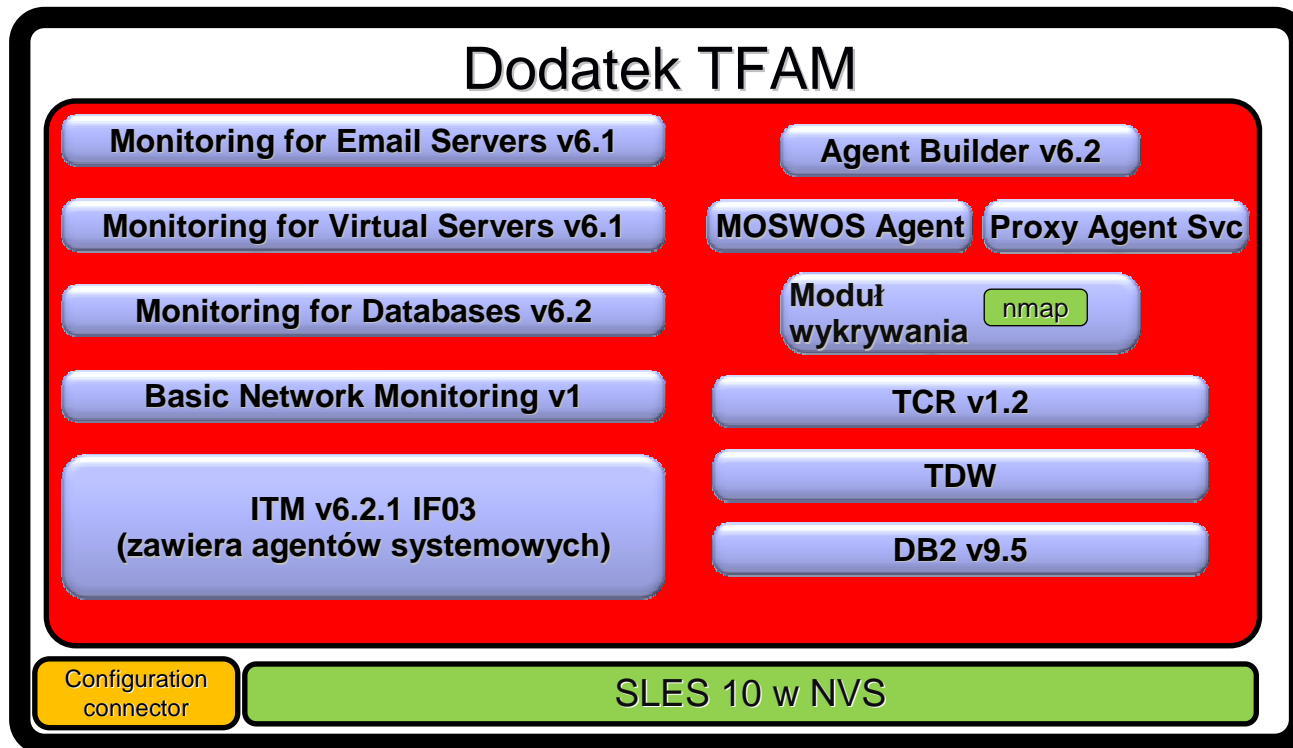
#### Wbudowana funkcjonalność

- Zarządzanie konfiguracją serwera
- Aktualizacja firmware-u
- Zarządzanie użytkownikami i dostępem
- Bezpieczny zdalny dostęp (VPN)
- Firewall

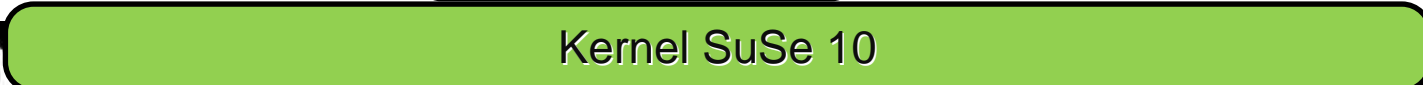
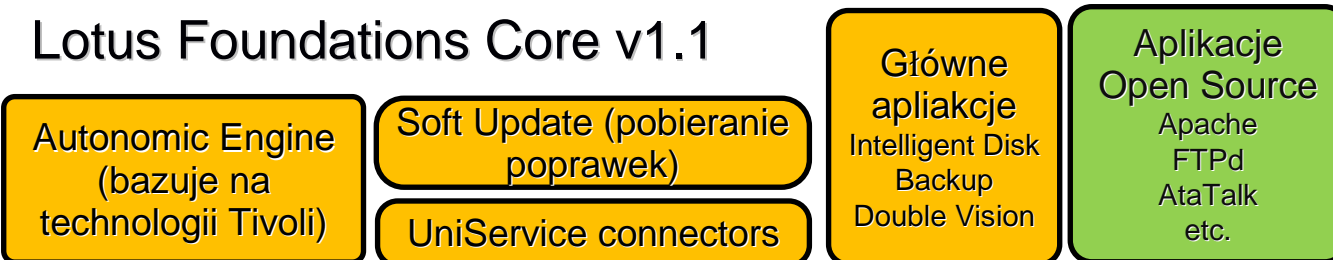
# Tivoli Foundations – co siedzi w środku



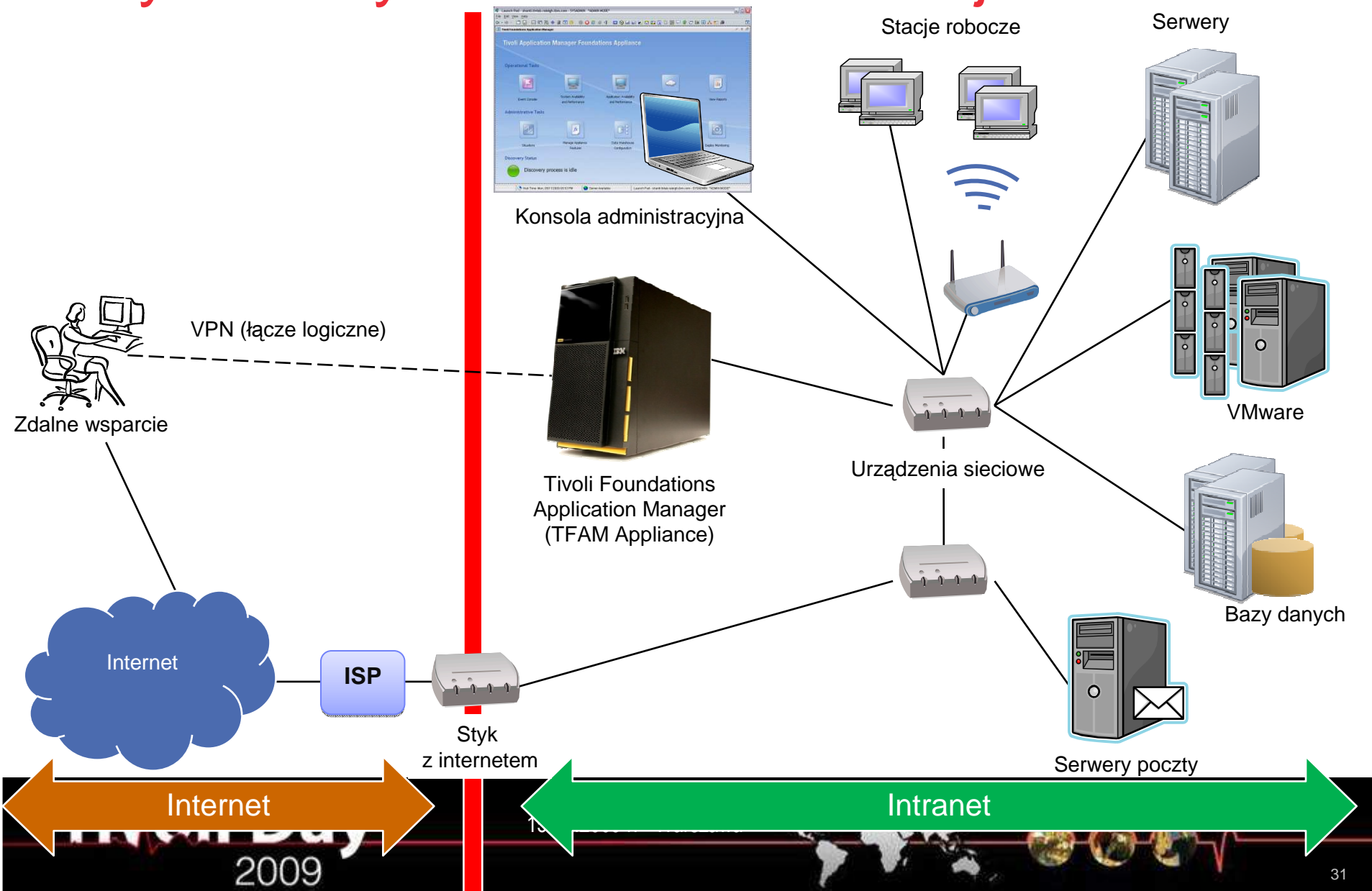
lub



## Lotus Foundations Core v1.1



# Przykładowy scenariusz instalacji



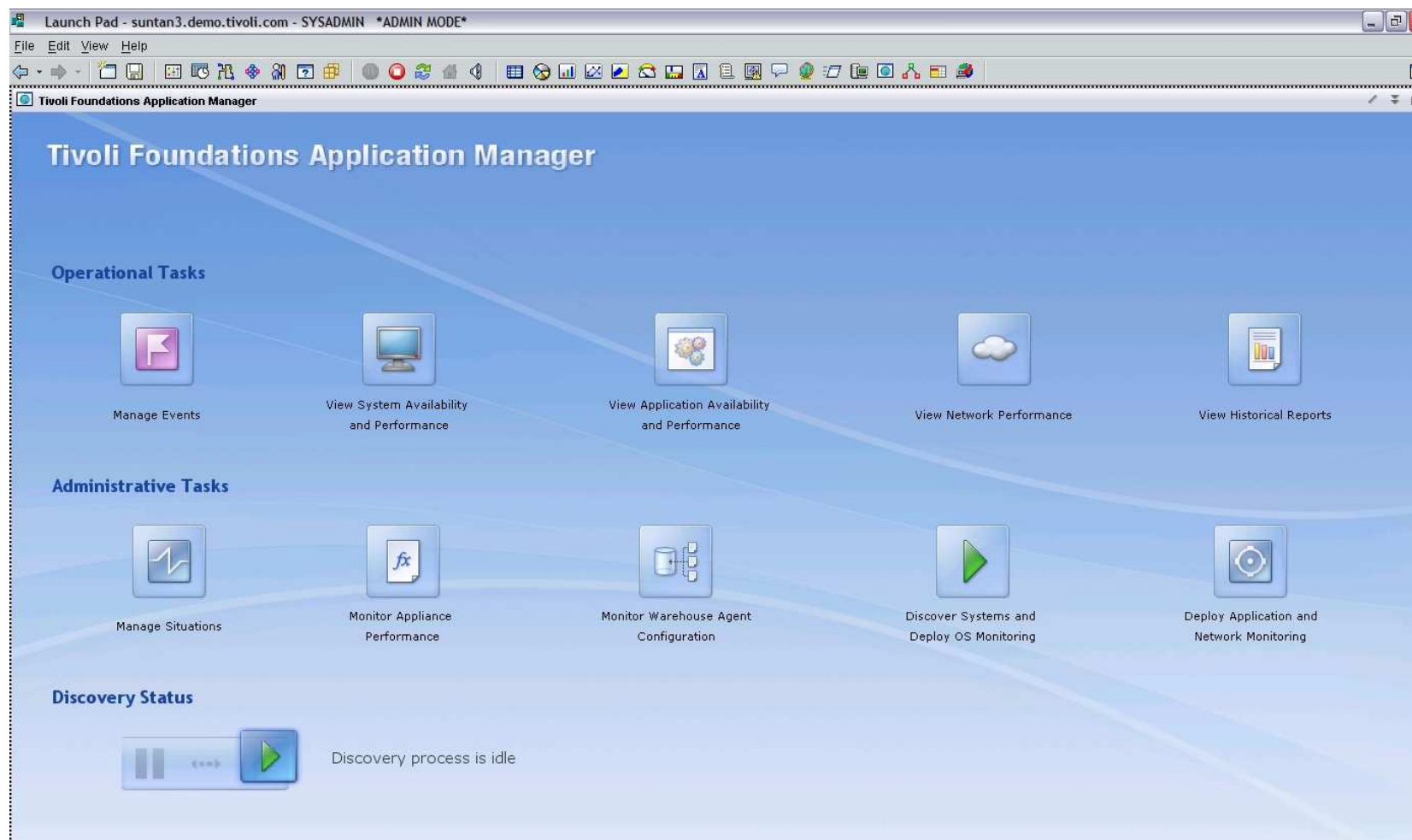
## Funkcjonalność zintegrowana w TFAM

- Wykrywanie zasobów w sieci
- Zdalna instalacja i konfiguracja monitorowania
- Predefiniowane sytuacje alarmowe
- Predefiniowana kolekcja danych historycznych
- Gotowe raporty
- AgentBuilder
- Monitorowanie systemów operacyjnych, baz danych, serwerów poczty, VMware, urządzeń sieciowych
- Powiadamianie przez e-mail/SMS
- Integracja z systemami zewnętrznymi

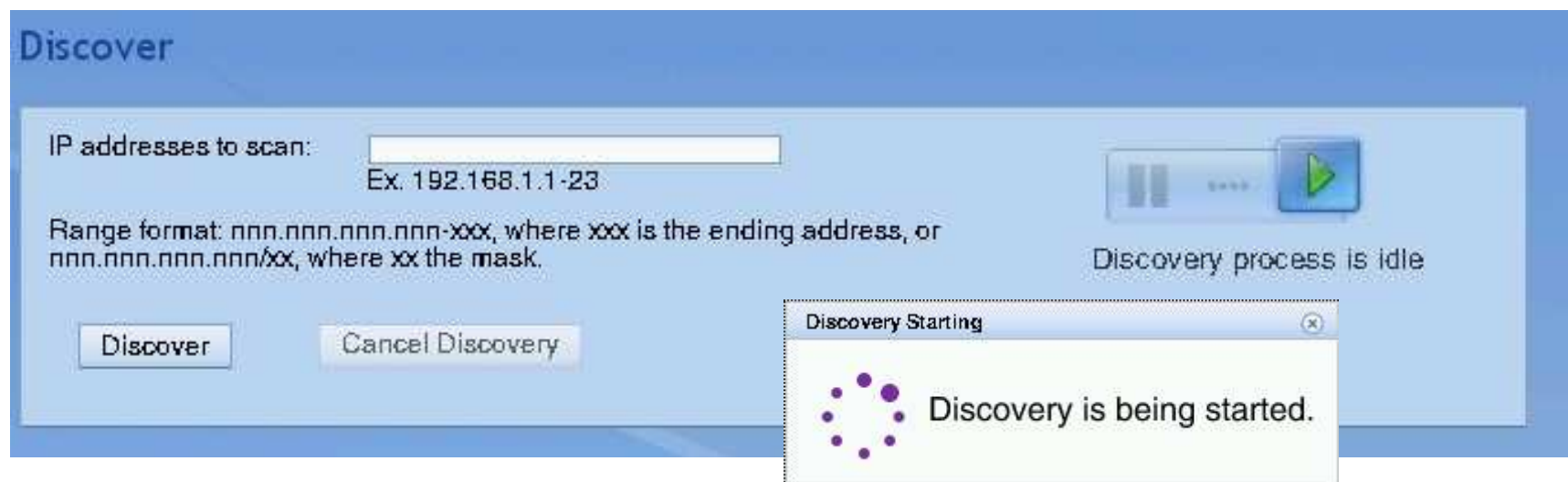




# Zadaniowy panel startowy



## Wykrywanie zasobów w sieci



## Zdalna konfiguracja monitorowania

Deploy

Show All  
  Show Windows Only  
  Show Linux Only  
  Show AIX Only  
  Show Network Only

Host Name	IP Address	OS Type	OS Version	Confidence	Managed	Discovered At
wlodek3.demo.tivc	192.168.2.10	Windows	5.0	100	No	10/13/09 6:59 PM

**Deployment Status Summary**

Deploy TEMS	<input checked="" type="checkbox"/> Succeeded	<input type="checkbox"/> Failed	<input type="checkbox"/> Retrying	<input type="checkbox"/> Queued	<input type="checkbox"/> In Progress
TEMS	1	0	0	0	0

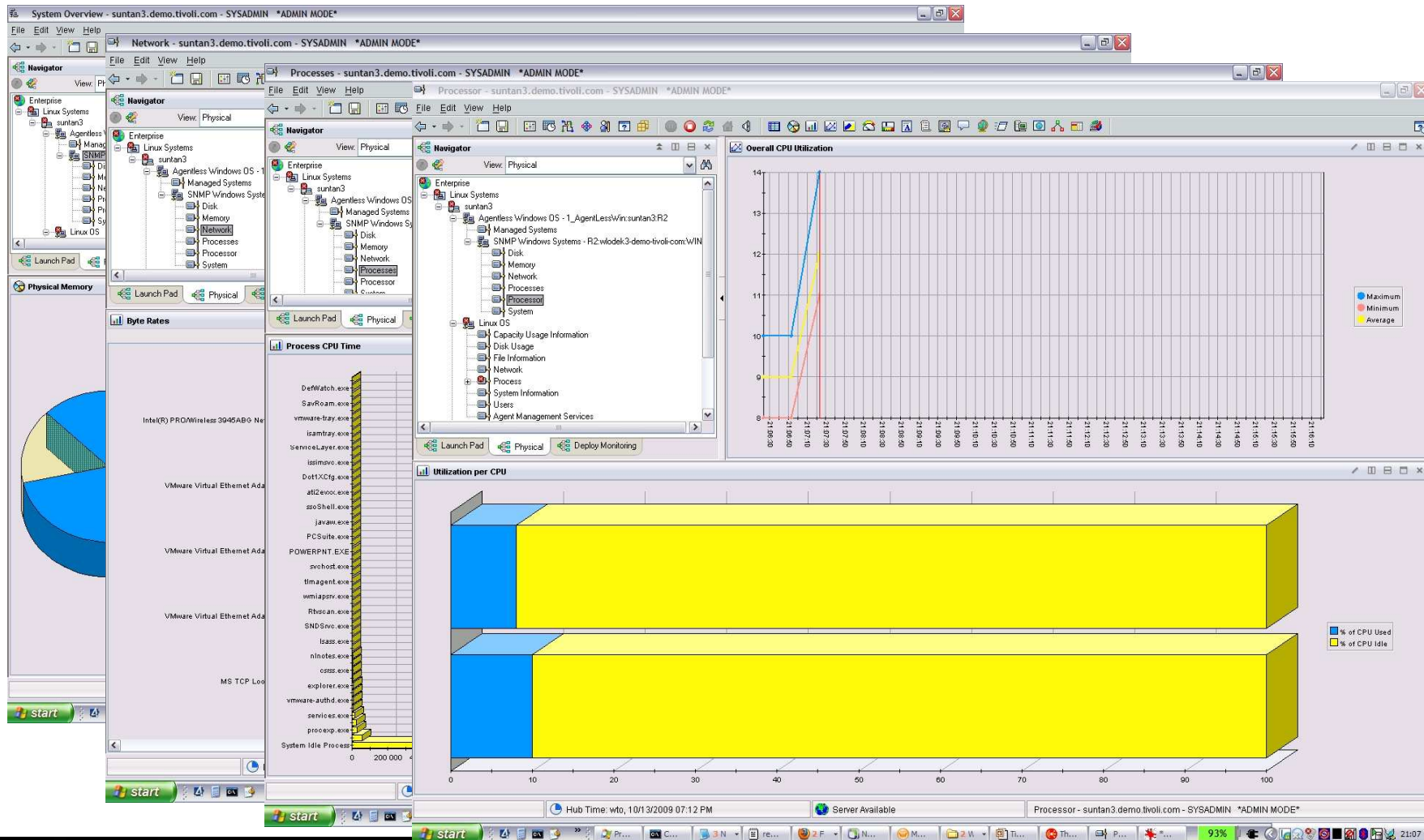
User name:

Auth password:

Auth Protocol: MD5

OK Cancel

# Monitorowanie operacyjne w kilka minut

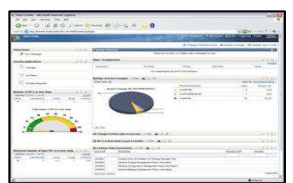


# Raportowanie

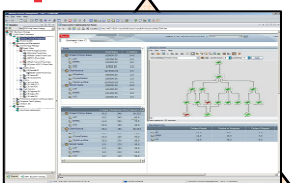




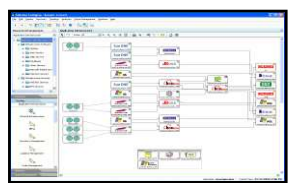
# Combinations of Appliances allow quickly build ISM



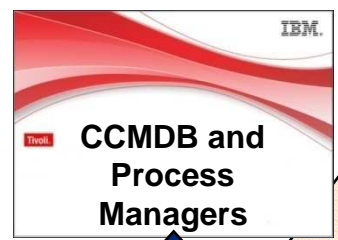
Process and Asset Management



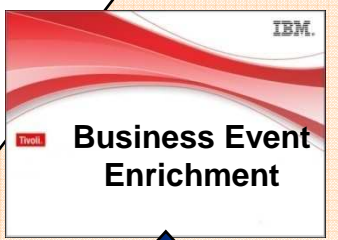
Business Service Management



Application Discovery and Dependencies



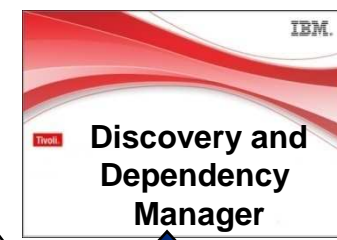
CCMDB and Process Managers



Business Event Enrichment



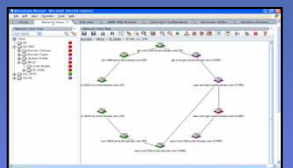
Business Service Management



Discovery and Dependency Manager

You Can Up-Sell to Higher Value Offerings

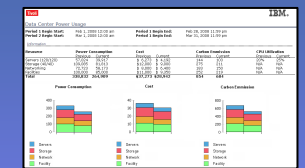
Appliances Work Together to Provide a Single View



Network Manager



Performance and Availability



Energy Optimization



Tivoli Foundations Network Management Appliance

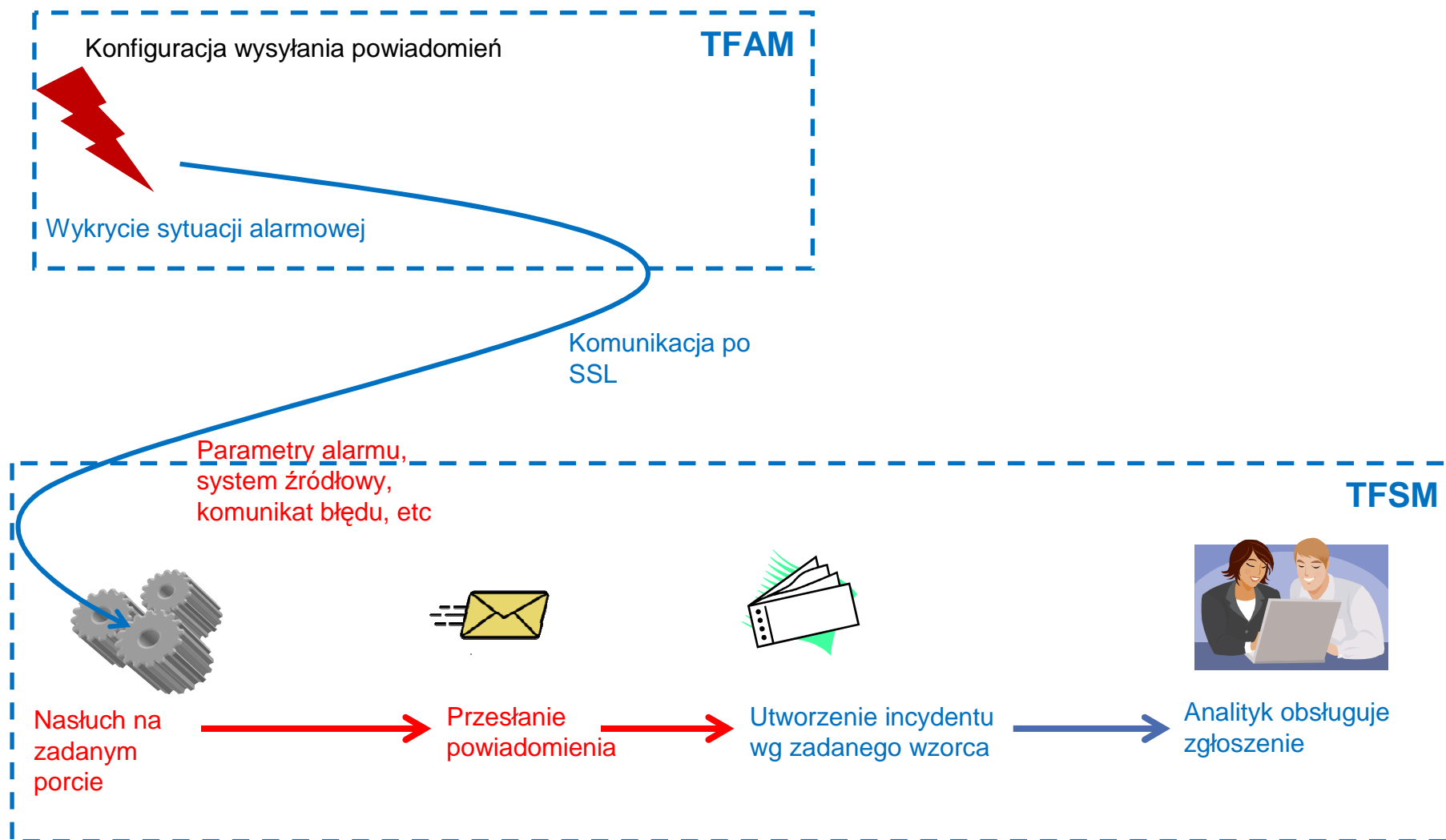


Tivoli Foundations Application Manager Appliance



Tivoli Foundations Green Data Center Appliance

# Automatyczne otwieranie zgłoszeń (TFAM → TFSM)



# Tivoli Day

2009

IBM®



15.10.2009 r. - Warszawa

## Podsumowanie



© 2009 IBM Corporation



# Tivoli Foundations Service Manager



Gotowe wzorce procesów  
oparte o ITIL v3



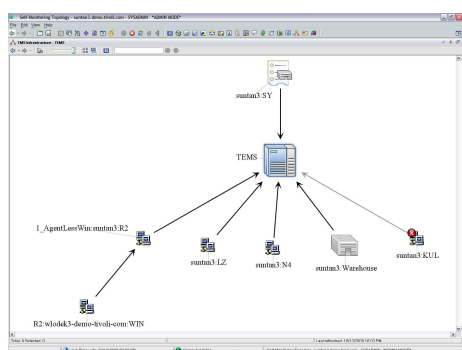
Błyskawiczna integracja  
z Active Directory



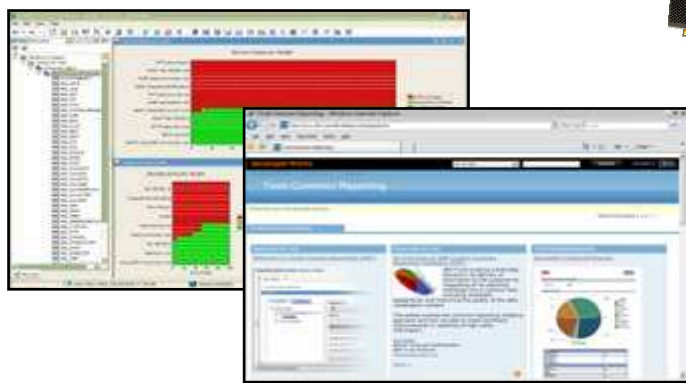
Scenariusze Web Replay

System wsparcia użytkowników operacyjny w godzinę po zakupie !

# Tivoli Foundations Application Manager



Zintegrowane wykrywanie zasobów



Zintegrowane raportowanie



Intuicyjny, zadaniowy interfejs

System monitorowania gotowy do pracy „prosto z pudełka”

# Customer Benefits: IBM Tivoli Foundations Application Manager



## Reduce Costs

- Optimize resource allocation by understanding under utilized capacity
- Reduce time spent in problem determination by IT Operations
- Reduces the mean time to repair and support the roll-out of new

## Manage Risks

- Proactively and quickly identify and respond to problems and issues related to key applications - before critical applications and customers are impacted
- Anticipate resource over-utilization, by generating proactive events and reports against forecasted growth models
- Ensuring all critical servers and applications are monitored for performance and availability.



## Improve Service

- Restore a service that is experiencing performance and/or availability problems with the shortest mean time to recovery possible
- Visualize service performance and health across network, server, middleware and application components
- Automatically address problems as they arise by running automated tasks and actions

# Tivoli Day

2009



15.10.2009 r. - Warszawa

Dziękuję !



© 2009 IBM Corporation