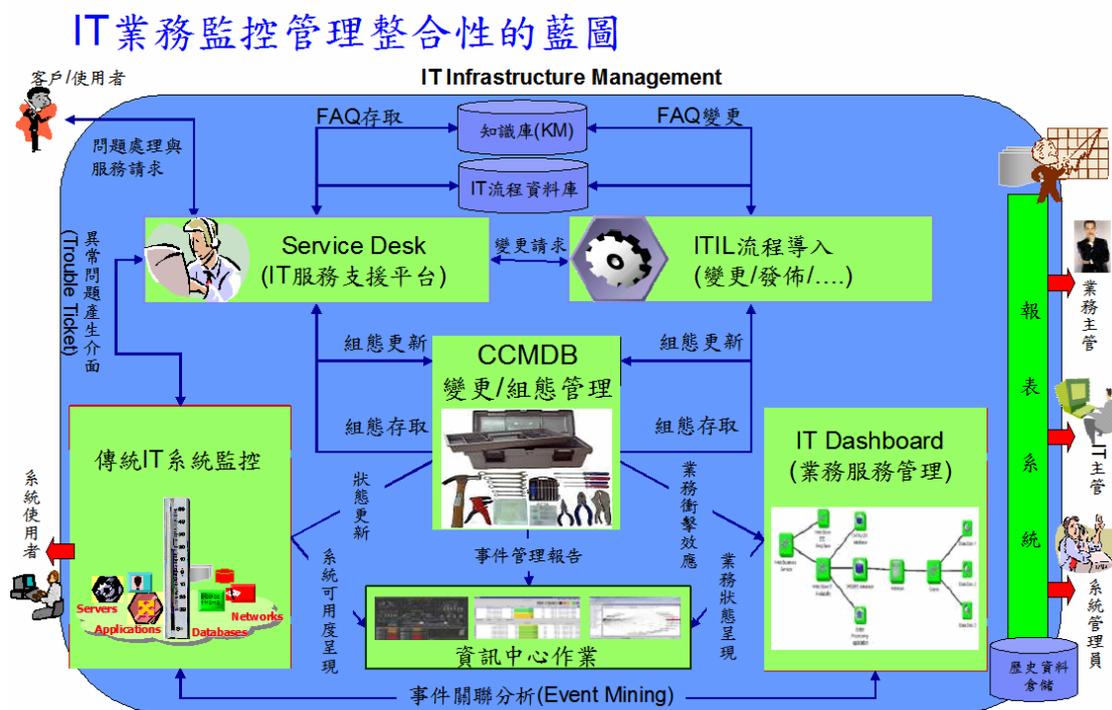


以三大技術解決方案協助導入 ITIL 最佳實務

導入 ITIL 最重要也最關鍵的兩個工作階段，就在於第一階段的評估及規劃，以及第二階段的高階設計。到了第三階段的導入解決方案，就是以第一和第二階段的成果為基礎，達到事半功倍的效果，繼而推進到第四階段的服務上線。

導入 ITIL 最佳實務時，工具雖然不是必需品，但沒了工具，整個執行過程會變得極為複雜而棘手。目前，最受關注的解決方案有三種：分別是做為 ITIL 核心引擎的變更與組態管理資料庫 (CCMDB；Change and Configuration Management Database)、ITIL 服務平台的 IT 服務台 (Service Desk)，以及 ITIL 價值呈現的業務服務管理 (Business Service Management)。IBM Tivoli 對此也分別推出相對應但又能互相整合的產品方案。



ITIL 核心引擎

CCMDB 收集來自軟體、伺服器、儲存系統、網路設備等各種元件的組態資訊，以及其相互關聯性，例如：路由器的設定參數、應用程式的啟動來源目錄、資料庫的欄位設定、網站伺服器的埠數等。不同於資產管理只是單純的紀錄軟硬體基本資訊，例如：型號、版本、卡板配備等。

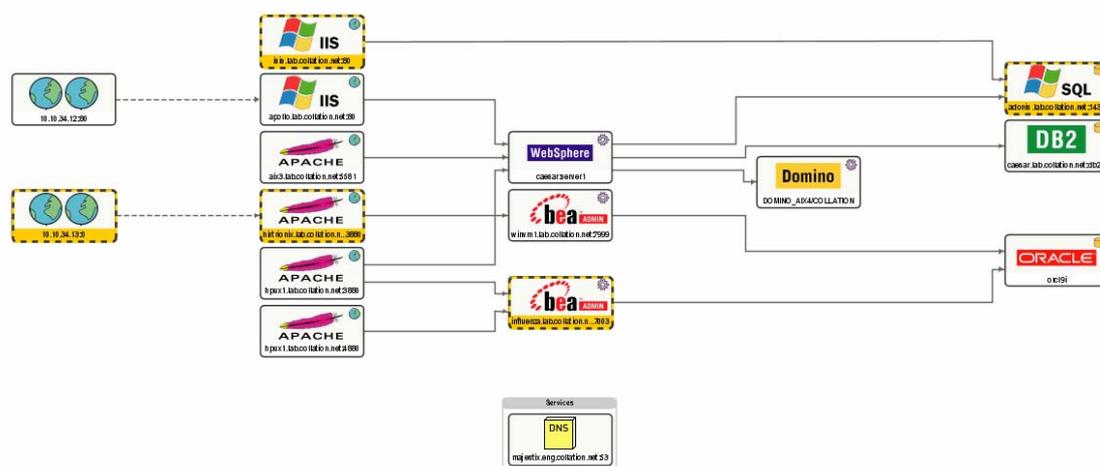
CCMDB 所收集到的資訊，向上可提供給流程使用，向下則可整合基礎架構與監控工具。因此，選擇 CCMDB 解決方案時，必須考量幾項關鍵功能。首先是聯合能力，也就是能透過多重資料來源取得組態資訊，例如：自動收集並整合作業系統及其他系統管理工具的資訊，免除在各種元件安裝代理程式的需求。

第二項關鍵功能是一致化，每筆資料都只有單一版本，透過不同資料來源發現的相同資料只會被紀錄一次，避免重複造成的混淆。

第三項關鍵功能是同步化，任何已經核可的異動，皆會自動地將資料更新至 CCMDB 的記錄裡，而不是因此而增加新的記錄，相對地，也可找出未經核可的異動行為。

CCMDB 的第四項關鍵功能是應用程式的對映及視覺化，主要目的是解析並掌握應用程式及其相關元件的相互依存性，進而掌握異動帶來的影響，並協助診斷真正的問題根源。

IBM Tivoli CCMDB 不僅具備上述四大關鍵功能，同時還利用自動化、預先配置且可自訂的工作流程，處理變更與組態管理作業，藉以建置成功的 IT 服務管理方案。



ITIL 服務平台

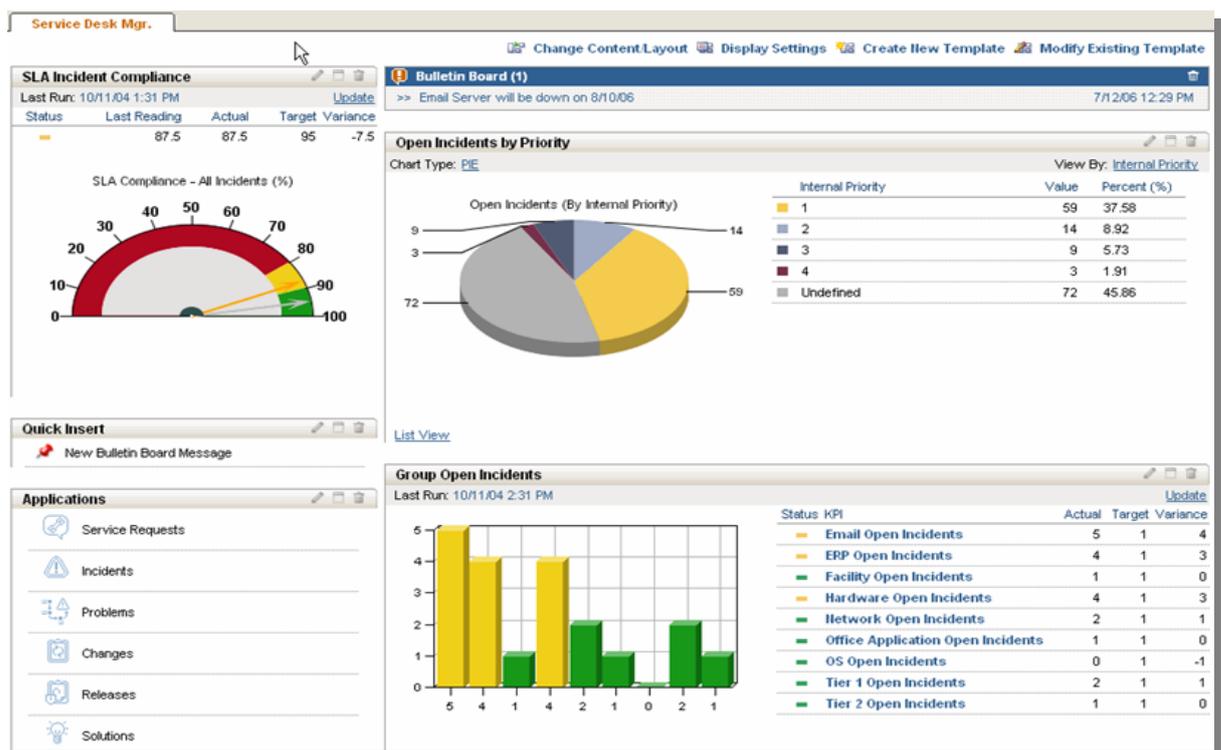
由於 IT 環境持續變化，產品及技術皆日益複雜，解決問題的時間變得更長，技能要求也變得更高，連帶地，提供服務支援的成本也隨之上升。再加上資源及預

算雙雙緊縮的現況，因而更需仰賴服務台來確保關鍵業務系統及服務的可用性與可靠性，以支援整體組織的運作。

滿足 ITIL 服務平台要求的 IT 服務台解決方案，要內含幾項必要的功能元件，包括內建最佳實務樣板、職務式運作機制且可輕鬆個人化、服務等級協定的關鍵績效指標，以及 Web 化操作介面。

IBM Tivoli Service Desk 兼具上述條件，同時更對應 ITIL 最佳實務，以支援 IT 服務管理 (ITSM) 作業流程。而且，還能為 ITIL 其他流程提供一貫化的支援，包括事故與問題管理、異動與上線管理、服務等級管理等。

以事故管理為例，必須採取的步驟包括記錄終端用戶的軟硬體故障、服務台對事故進行分類、建立事故處理流程並追蹤處理進度、設置上報流程並以電子郵件自動通知、建立與問題管理及異動管理的關聯性，以及產生知識庫以便處理類似事故。



ITIL 價值呈現

IT 業務服務管理 (IT BSM) 是 ITIL 價值呈現的關鍵，它能以資訊業務為出發點來看管理面的問題，並透過業務服務的拆解來管理可用度與服務等級，而且還能以不同的觀點與邏輯來呈現業務服務的即時資訊。

在 IT 業務服務管理裡，事件處理關聯分析與業務服務模式分析是最關鍵的核心，藉此持續監看提供服務的元件，並建立事件與服務模型之間的關聯性，例如：根據數據或事件，來判斷企業目前的服務狀態。

IBM Tivoli Business Service Manager 就能協助業務和操作人員瞭解商業服務與支援技術之間的複雜關係，並以全面性的服務相依關係模型，提供進階的即時服務和程序視覺化能力。如此一來，就能根據企業真正的優先要務，來安排日常運作的管理及設定，並達成服務等級的承諾。

面臨日益複雜的 IT 環境、作業方法與流程，導入 ITIL 已是公認的作法之一。成功導入的關鍵，除了貫徹執行四個工作階段，採取漸進式作法，另外，對於企業最關心的技術方案選擇，不僅要符合當前的需求，也要考量未來的整合性、延伸性與擴充性，才能根據需求增加導入其他 ITIL 流程，並讓工具真正發揮加分的效果，而不是企業在 ITIL 之路成長的限制。

