

IBM Tivoli Business Service Manager

產品特性

- 以即時儀表板 (包括 KPI、平衡計分卡及 SLA 追蹤) 為營運及商務改善服務可見性及智慧
- 運用現有的 Tivoli 及協力廠商管理工具，並改善投資報酬
- 以跨 Tivoli 及協力廠商工具的整合視覺化、導覽、安全性及報表功能來改善營運效率
- 以即時服務塑模及自動化影響與根本原因分析來簡化問題解決方式
- 跨分散式及 System z 環境達成整合式端對端管理

現今的商業服務已越來越複雜，並混雜著不斷變化的新舊技術。在發生服務問題時，操作人員必須經常仰賴單點管理工具並手動建立關聯性，來確認跨網域的服務影響及根本原因。這些工具並不具備能提供操作人員、商業使用者及客戶所日益需要的即時全方位服務可見性，以及追蹤服務層級協議 (SLA)、關鍵效能指標 (KPI) 與其他計量值所需要的整合等級。

為了有效地簡化問題解決方式並最佳化服務效能，您的操作人員需要一種自動化的方式，以維持精確的服務模式、確認服務失敗及效能降低，並追蹤重要商業及營運指標。此外，他們也需要一種能依據商業影響而優先處理回應的方式。

IBM Tivoli® Business Service Manager 能協助商業及操作人員瞭解商業服務及支援技術之間的複雜關係。它為企業組織提供先進、即時的服務及流程視覺化，以及鎖定目標的服務儀表板。

Tivoli Business Service Manager 運用來自廣泛 IT 資源及商業支援系統的資料，包括應用程式、系統、網路及商業相關的資產，以追蹤商業活動、收益或營運指標。它運用 IBM 及協力廠商產品的現有投資，協助簡化解決及改善產能的平均時間。一個即時、聯合的服務模型能達成自動化的服務影響分析、根本原因分析及 SLA 和 KPI 的即時追蹤，以協助改善服務可見性及回應能力。

從企業內部存取即時事件、關係及交易資料

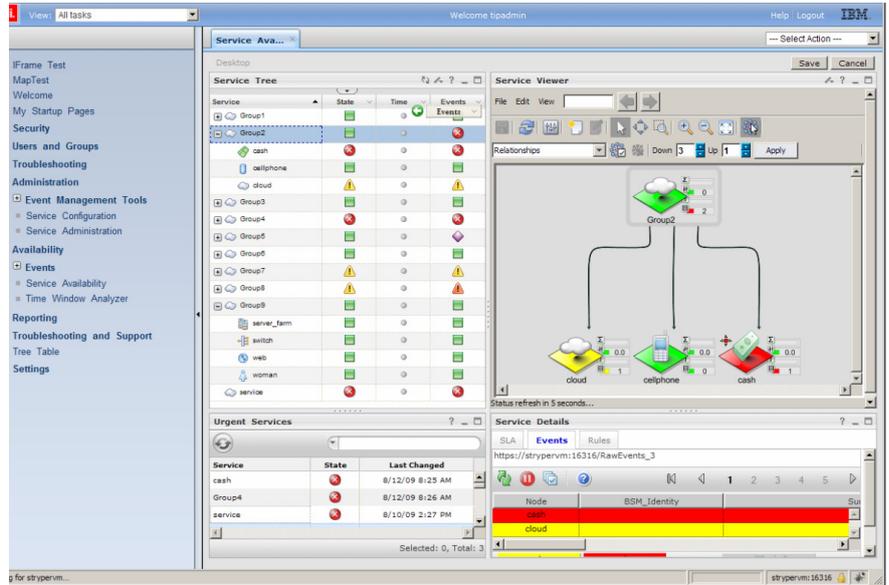
與運用靜態資料的傳統工具不同，Tivoli Business Service Manager 能提供即時的資料存取，以便從幾乎任何的資料來源收集事件資料、設定項目 (CI) 交互依存性及商業交易資訊—無論它們存在於何處。藉由這樣的方式，它能大幅擴充傳統的服務塑模，以及僅能與相同廠商管理產品，或是協力廠商監控或事件工具的子集合整合的測量產品。除了其廣泛的 Tivoli 產品整合以外，某些受支援的額外資料來源包括：

- Web 服務—服務導向架構 (SOA)、Java™ EE 和 Microsoft® .NET。
- 大型主機 — IBM 和協力廠商大型主機事件及資料來源。
- 資料庫 — Oracle、IBM DB2®、Microsoft SQL Server、Sybase 和更多。
- 訊息中介軟體 — IBM MQ Series®、可延伸標記語言 (XML)。

藉由收集與分析各式各樣的可用性、效能、安全性、商業事件和資料來源，本軟體能協助您更輕易和有效率地查看及管理重要商業服務及流程潛在的威脅。

立即可用的整合能提供立即的價值

Tivoli Business Service Manager 能讓您以對現有 IBM 及協力廠商事件和資料來源的簡便整合，以實現更快速的價值創造時間，如：



可自訂的 Service Manager and Operator 儀表板能對服務健康狀況、依存性、根本原因及影響檢視供即時可見性，並與相關的計分卡、事件、SLA、圖表及圖形、歷程報告及更多內容相互連結。

- IBM 及協力廠商事件管理和監控產品—包括所有 Tivoli 監控產品、數百種能與協力廠商網域、事件及效能管理工具整合的即用型功能，以及支援自動化分析及追蹤服務健康狀況的營運支援系統。
- IBM 和協力廠商依存性資源—包括 IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager、IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB) 和 IBM Tivoli Network Manager，以及協力廠商組態管理資料庫 (CMDB)、資產來源、存貨盤點工具及其他依存性來源。

瞭解 IT 及商業事件對服務的影響

與其他商業服務管理軟體不同的是，Tivoli Business Service Manager 能對商業服務及流程提供完整的可見性，讓企業組織視覺化跨網域的依存性，以及自動辨別可用性、效能、安全性及商業事件對於服務健康狀況的影響。隨著企業組織尋求配合商務改善，瞭解非 IT 事件（如關於服務效能的商業活動）的能力，對於協助減緩商業風險將會變得日益重要。

Tivoli Business Service Manager 提供稱為 Time Window Analyzer 的關鍵功能，可用來顯示任何時間的服務趨勢。它能比較不同服務之間的趨勢，或是比對相同服務的最近歷程資料，以比較某個服務的趨勢。Time Window Analyzer 也可以顯示與服務趨勢相關的服務影響事件。

將服務與其本身比較

本功能可讓使用者在線段圖形上為服務繪製一段時間內（如一星期內）的關鍵效能指標（例如回應時間）。接著使用者可在相同的圖形上，查看相同服務在不同一週的相同效能指標。這可以以視覺化方式比較跨越兩種不同、但同等長度期間的服務。

將服務與其他服務比較

本功能可讓使用者在線段圖形上為服務繪製一段時間內（如一星期內）的關鍵效能指標（例如回應時間）。接著使用者可查看相同期間內相同服務的相同效能指標。這能跨越單一期間，為相同關鍵效能指標提供兩種服務的視覺化比較。

若想進行進一步的 KPI 分析，使用者可以直接將上述的圖形「重疊事件」，以便以關鍵效能指標或狀態變更進行事件的視覺化比較。

以整合的視覺化、導覽、安全性及報表來簡化操作

做為 Tivoli 軟體的服務可見性儀表板，來自其他 Tivoli 供應方案的檢視及資料可以顯示在 Tivoli Business Service Manager 的內容當中。與其他商業服務管理供應方案不同的是，Tivoli Business Service Manager 運用 Tivoli 軟體共用的視覺化、導覽及安全性架構，可啟用單一登入 (SSO)、一致的外觀及使用感覺，以及跨 Tivoli 產品的共用工具組，為營運團隊提供端對端的服務檢視及整合式的向下挖掘功能。透過此共用的視覺化、導覽及安全性架構，貴公司可以獲得一致的使用者經驗，及跨越以往難以或無法達成的營運



Time Window Analyzer 為使用者特定的 KPI 提供可隨時間進行比較的圖形

及商業支援系統、工具及流程集中化存取資料，而不需要犧牲資料本身的完整性。

除了提供即時資料檢視外，Tivoli Business Service Manager 運用 Tivoli Common Reporting 及 Tivoli Data Warehouse，來提供健康狀況的歷程報告組合，以達成有效的服務規劃。這些報告可以包括任何由 Tivoli Business Service Manager 所管理的資料，以及其他的 Tivoli 及協力廠商產品。您可以輕易跨越您的企業組織排定報告時程、產生 PDF 及散佈報告，讓您以豐富的效能資訊觸及更廣泛的閱聽對象。

Tivoli Business Service Manager 儀表板能完全自訂化，為使用者提供控制畫面配置、混合及搭配即時及歷程檢視，並可將檢視移至他們所選擇的位置及擺放處。人員可以快速而輕易地量身打造儀表板，以包括任何計量、圖表及圖形、拓撲檢

視 (topological view)、影像檔案及更多內容的混合。整合式地理資訊系統 (GIS) 地圖能協助依特定地理位置顯示服務狀態，以及服務影響的位置。

以即時的服務智慧改善問題解決方式

Tivoli Business Service Manager 不像傳統供應方案只集中在 IT 依存性，而不依據您商務獨有的特定變數及事件反映服務狀態。它具有一個聯合的資訊模型，可讓您主動而動態地收集依存性資訊，並對應至一個共用的資料模型，以測量服務影響，並執行精確的服務品質分析。因此，您可以：

- 透過直接、立即可用的整合及動態塑模支援，協助最大化 Tivoli CCMDB 或其他 CMDB 的投資報酬 (ROI)。
- 整合現有的應用程式及網路探索工具，以便將服務模型與動態變更的環境同步化。
- 提供完整、端對端服務定義，其中加入了分散式及以主機為基礎的各類資源

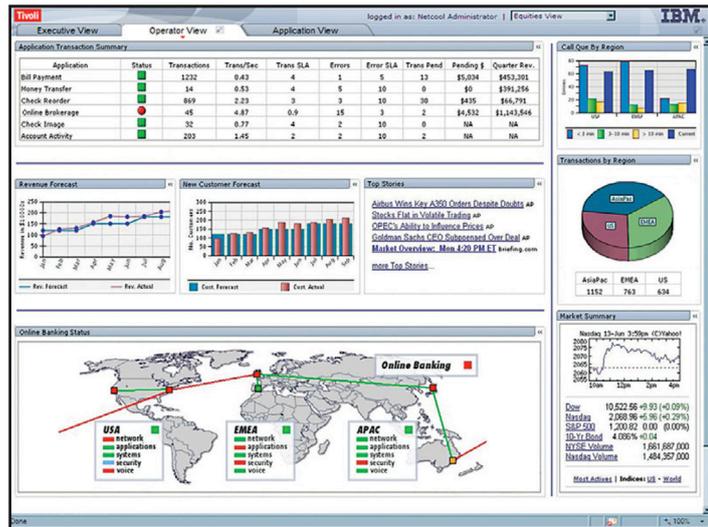
在平衡計分板中追蹤即時 KPI

Tivoli Business Service Manager 能運用跨越分散式及大型主機環境的商業及營運支援資料。它可以在計算 KPI 時同時運用即時及歷程資訊的資源，因此您可以即時追蹤營運及商業活動。可追蹤商業計量值的實例包括：

- 交易量及可用性。
- 客戶的服務收益總額、等級及 SLA 罰款。
- 可能影響服務的變更請求。
- 意外事件及問題記錄。
- 如六標準差 (Six Sigma) 或資訊及相關技術之控制目標 (COBIT) 等流程改善。

Tivoli Business Service Manager 能描繪出企業內的事件及服務活動資訊，能產生動態更新、包括服務健康狀況及商業與營運效能 KPI 的「平衡計分卡」。在更新指標時，Tivoli Business Service Manager 會自動追蹤及更新關聯性影響。

使用者可以輕易在其本身整合式、依內容變化的檢視之間切換，並加入、移除及量身打造計分卡檢視的內容。詳細服務依存性檢視能對服務影響及服務問題的根本原因提供快速可見性。因此，使用者能擁有精確、角色專屬的檢視，以支援服務、管理損益、視覺化特定 SLA 及更多內容。這些平衡的計分卡具備您所期待的所有關鍵「試算表」式的調整功能，如搜尋、排序、鎖定標題，以便即時提供關鍵分析功能。



執行與營運範圍 (Executive and Line of Business) 儀表板可透過拖放功能輕易自訂化，以各種格式提供商業及營運 KPI 的混合，包括收益數據、各種類型的交易、進入呼叫量、服務健康狀況、客戶經驗計量值及更多內容。

自動化服務根本原因及影響分析

Tivoli Business Service Manager 能自動比對服務模型，來處理 IT 事件或商業健康狀況計量值，以判斷服務影響及問題的根本原因，以及跨越服務及營運孤島優先化回應。事件類型包括可用性、效能、完整性 (包括安全性及儲存能力)、商業健康狀況計量值 (交易量、訂單、來電) 等等。

Tivoli Business Service Manager 可藉由在您特定服務健康狀況準則的內文中，針對幾乎所有營運及商業資料來源所擷取到的資訊進行分析，以提供可據以行動的智慧，這項情報可透過自動化來分析根本原因及服務影響、找出交易及流程瓶頸、追蹤商務、法規遵循及風險指標，以及更多內容。

追蹤 SLA 法規遵從性

Tivoli Business Service Manager 的服務層級追蹤功能，可讓系統管理員即時定義及追蹤對服務層級的遵從性。您可以為任何及所有服務元件監控及測量 SLA 遵從性，如交易、應用程式、系統、網路、應用程式及流程。使用它來追蹤 SLA 狀態、總停機時間、停機時間成本及更多內容。

輕易擴充以調適不斷成長的商業服務需求

Tivoli Business Service Manager 乃是專為同時支援「分割」前端及後端與單一伺服器部署所設計的，因此能隨著商務需求，將視覺化及

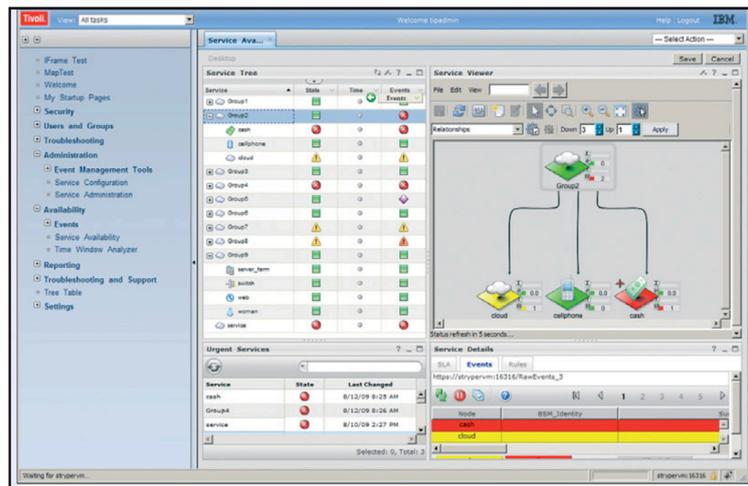
分析擴充至數百位同步使用者及最大型的環境。本軟體能提供可大幅成長的管理平台，讓您規範如何部署全球性的服務。除了其卓越的擴充能力之外，Tivoli Business Service Manager 也是為高彈性所設計的，其前端採用叢集技術，後端則具備可用性、容錯功能。

Tivoli Business Service Manager 也可以安裝在 VMware、Solaris Zones 及其他虛擬化技術之上，並加以充分運用，以改善現有硬體資源的利用。

以現有 System z 投資改善可見性及價值

Tivoli Business Service Manager 能藉由支援及擴充您在 IBM z/OS® 和 System z 探索及監控產品中現有投資的價值，以改善您在如 Linux® for IBM System z® 等環境中的管理能力—讓您在您的應用程式、網路及大型主機分析資料，以獲得真正端對端的商業服務檢視。例如，Tivoli Business Service Manager 可以運用 Tivoli Application Dependency Discovery Manager 或 Tivoli 的 z/OS 探索程式庫相容器的探索功能，以做為 z/OS 依存性的來源。

可將來自事件管理及監控工具的資訊饋入同時來自 z/OS (包括 DB2、IBM IMS™、IBM CICS® 和 IBM Web Sphere®) 及其他相互依存應用程式、系統、網路、安全性及儲存資源的事件，以全面檢視 z/OS 系統狀態，以及端對端交易和完整服務狀態。



以平衡計分卡 (Balanced Scorecard) 為商業服務分析提供更大的控制及彈性

關於進一步的資訊

若想瞭解 Tivoli Business Service Manager 能如何協助您即時分析事件的商業影響，請聯絡您的 IBM 代表或 IBM 商業合作夥伴，或造訪 ibm.com/tivoli

關於 IBM Tivoli 服務管理軟體

Tivoli 軟體能為企業組織提供一個服務管理平台，藉由提供可見性、控制能力及自動化以提供高品質服務—包括查看及瞭解其商務工作成果的可見性；有效管理其商務、降低風險及保護其品牌的控制能力；以及最佳化其商務、降低營運成本及更快速提供新服務的自動化。

與 IT 為中心的服務管理不同的是，Tivoli 軟體提供一個共用的基礎，以便同時管理、整合及搭配商業及技術需求。Tivoli 軟體的設計能快速解決企業組織最急迫的服務管理需求，並可協助主動回應不斷變化的商務需求。

Tivoli 產品組合擁有世界級 IBM 服務、IBM 支援及 IBM 商業合作夥伴的活躍生態系統所提供的支援。Tivoli 用戶端及商業合作夥伴也可以藉由參與全世界獨立執行的 IBM Tivoli User Groups，以運用彼此的最佳實務—詳情請造訪 www.tivoli-ug.org



Tivoli Business Service Manager 快速一覽

系統需求：

- 雙 CPU 或更多 (最低 1GHz SPARC 或 2GHz Intel® 速度)
- 最少 2GB 的 RAM (建議 4GB 或更多)
- 40GB 的本機磁碟空間

支援的平台：

- Sun Solaris 9 (SPARC 32-bit)
- Sun Solaris 10 (SPARC 32/64-bit)
- AIX 5L™ 5.3 (PA-RISC 32/64-bit)
- AIX 6L 6.1 (PA-RISC 32/64-bit)
- Linux 4 和 5 AS (Intel x86/IA/PPC 32-bit)
- Linux 5 AS (System z 31/64-bit)
- SUSE Linux 9 和 10 (Intel x86/IA/PPC 32-bit)
- SUSE Linux 10 (System z 31/64-bit)
- Windows® 2003 Server、Windows Vista (僅用戶端)、Windows XP Professional (僅 Intel x86 32-bit 用戶端)
- Windows 2008 Server (Intel x86 32/64-bit)

* 注意：64-bit 以 32-bit 模擬模式執行

瀏覽器：

- Microsoft Internet Explorer 6.x 和 7.x
- Mozilla Firefox 3.0x

© Copyright IBM Corporation 2009

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

於台灣列印
2011 年 10 月
版權所有

IBM、IBM 標 誌、ibm.com 及 Tivoli 為 IBM 股份有限公司在美國和 / 或其他國家的商標或註冊商標。如果這些和其他 IBM 商標名稱於本文首次出現時標有商標符號(® 或™)，則這些符號代表本文付梓時 IBM 在美國的註冊商標或普通法商標。這類商標也可能是在其他國家的註冊商標或普通法商標。最新的 IBM 商標清單請見 ibm.com/legal/copytrade.shtml 網頁的「著作權與商標資訊 (Copy-right and trademark information)」

Intel 是 Intel Corporation 或其子公司在美國及其他國家的註冊商標。

Linux 是 Linus Torvalds 在美國和 / 或其他國家的商標。

Java 與所有基於 Java 的商標，皆為 Sun Microsystems, Inc. 在美國和 / 或其他國家的商標。

Microsoft 和 Windows 是美國微軟公司 (Microsoft Corporation) 在美國和 / 或其他國家的商標。

其他公司、產品或服務名稱為其他公司之商標或服務標誌。

在本刊物中對 IBM 產品和服務之參照，並不代表 IBM 計劃在 IBM 所營運之所有國家中提供該產品或服務。

已在初步發佈日期以前檢閱過產品資料的精確性。產品資料如有變更，恕不另行通知。任何關於 IBM 未來方向及意向的敘述，皆可能在不另行通知情況下變更或撤銷，並僅代表我們的目標及努力方向。

在本文件中提供的資訊，是以無任何保證的「現況」散佈，無論明示或默示。IBM 明示免除任何適售性、特定用途之適用性或無侵權的保證。

IBM 產品的保固則依產品所提供之協議的條款及條件 (例如 IBM 客戶協議、有限保固聲明、國際程式授權協議等) 而定。

免責聲明：客戶必須自行負責確保遵守各項法律規定。客戶必須自行負責取得合格法律顧問的建議，以辨別與解讀任何可能影響客戶商務之相關法規，以及任何讀者可能必須採取，以遵循此等法律之行動。IBM 不提供法律意見，或表示或保證其服務或產品將可確保客戶遵循任何法規。

