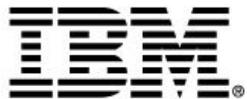


IBM[®]

Tivoli

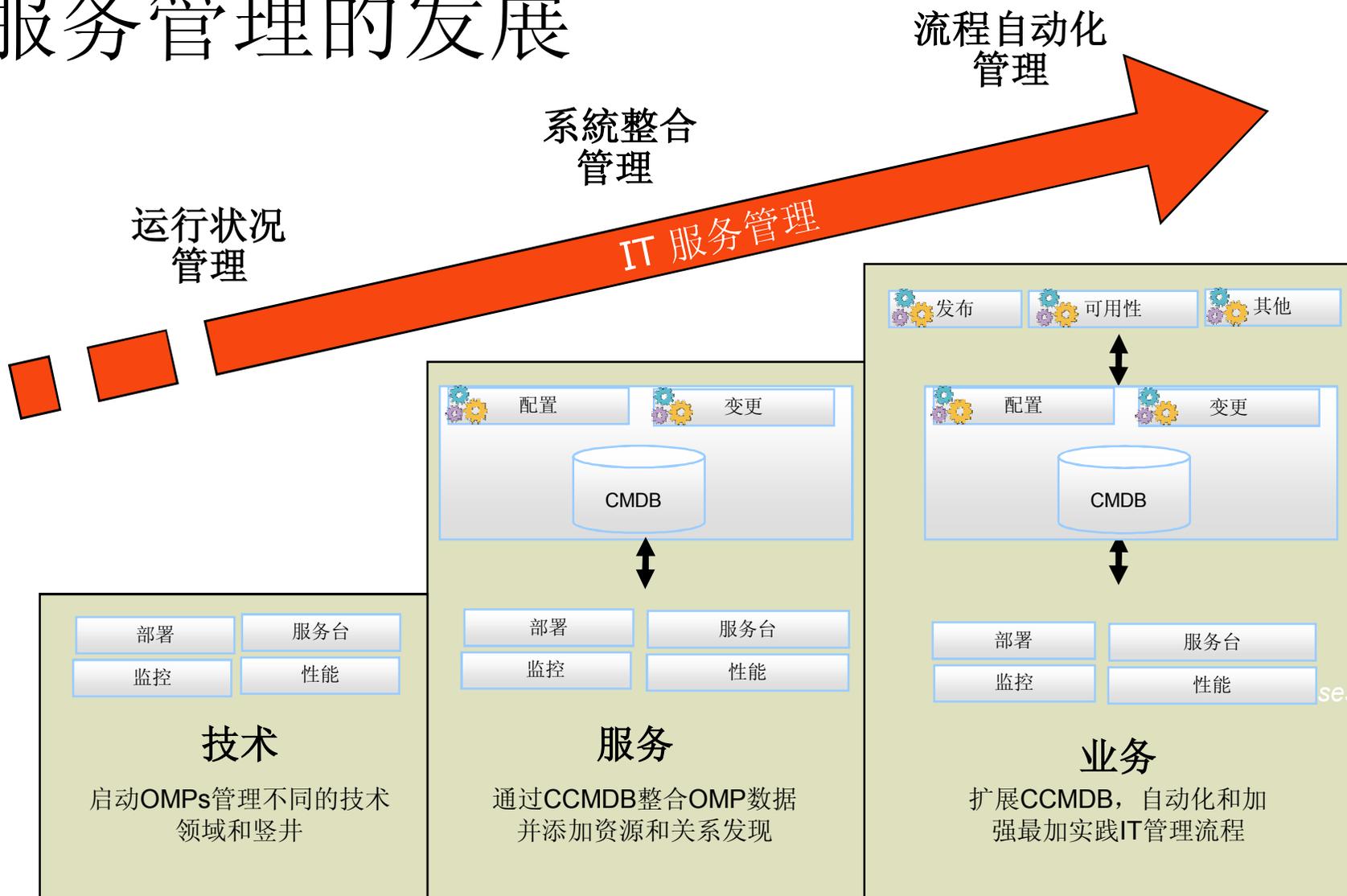
IBM IT 服务管理最新 策略及CCMDB发布





Tivoli

IT服务管理的发展



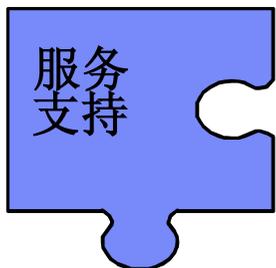


Tivoli

IT 基础架构库 (ITIL)

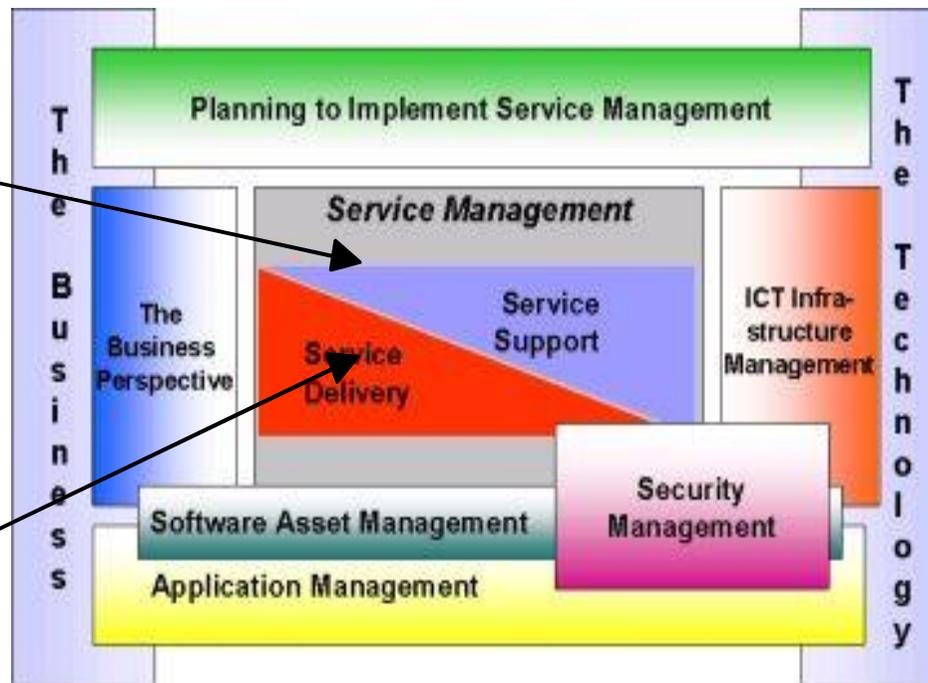
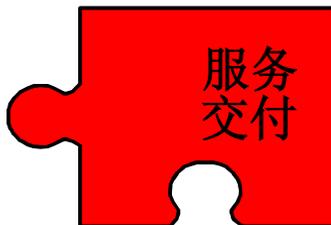


ITIL用最佳经验流程把业务和技术优势结合起来



- 服务台 (功能)
- 配置管理
 - 变更管理
 - 发布管理
 - 事件管理
 - 问题管理

- 服务水平管理
- 财务管理
- 可用性管理
- 能力管理
- IT服务连续性管理

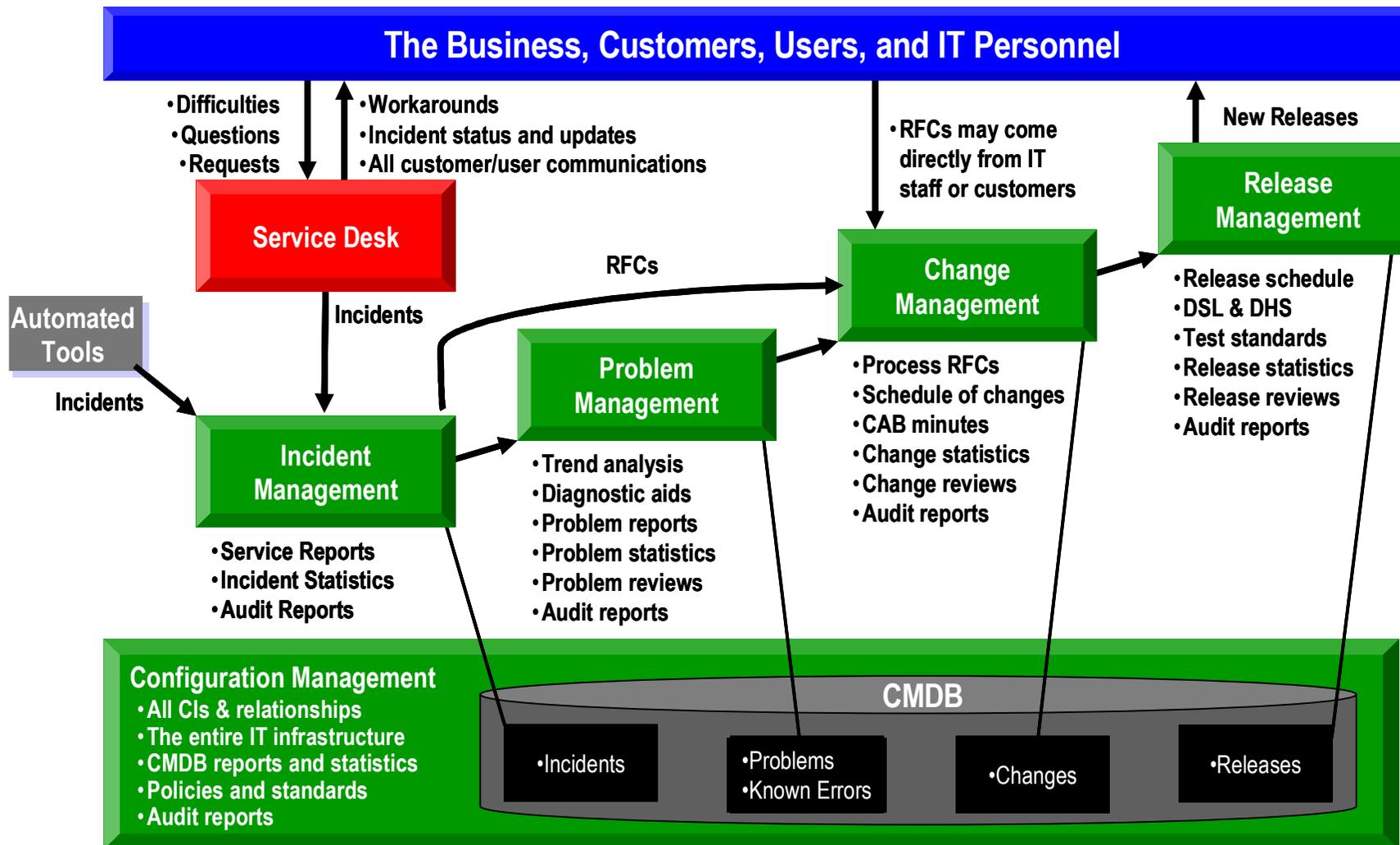


ITIL® 是Office of Government Commerce 的注册商标和注册社团商标并且已经在美国专利和商标局注册。
 IT Infrastructure Library® 是 Central Computer and Telecommunications Agency 的注册商标，目前是 Office of Government Commerce 的一部分。



Tivoli

ITIL 服务支持



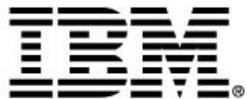
ITIL® 是 Office of Government Commerce 的注册商标和注册社团商标并且已经在美国专利和商标局注册。
IT Infrastructure Library® 是 Central Computer and Telecommunications Agency 的注册商标，目前是 Office of Government Commerce 的一部分。



Tivoli

CMDB开放的业界规范

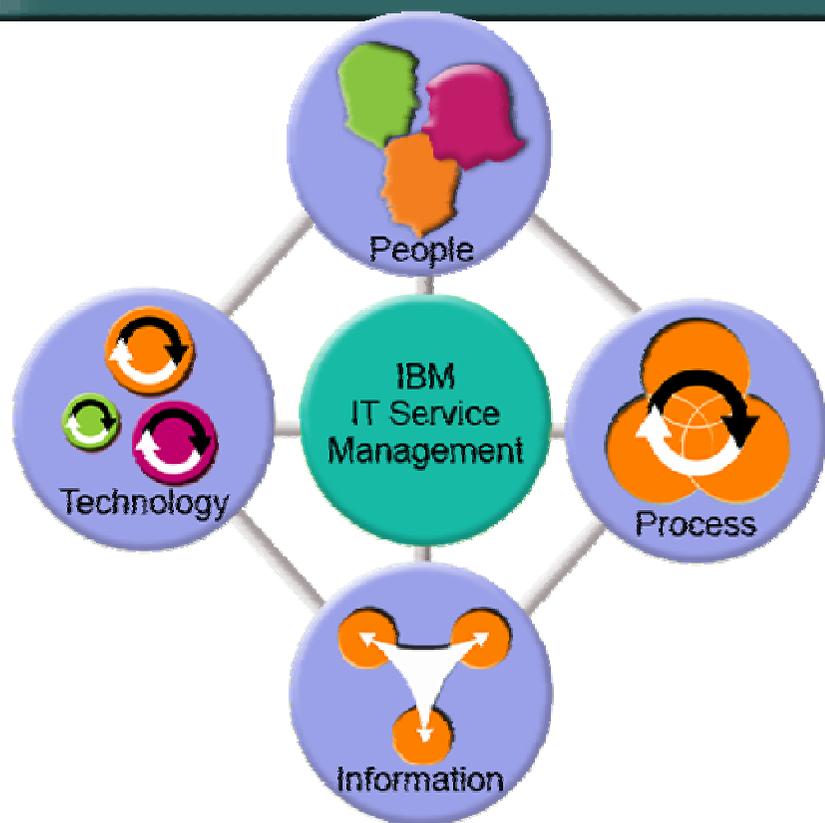
- 国际IT管理服务论坛主席Brian Jennings 表示：“国际IT服务管理论坛(itSMF)将这一计划视为重大新闻，论坛正计划实施ITIL最佳实践并为联合推动标准制订的主要IT领先厂商联盟提供大力支持。标准制订工作任重而道远，但真正的行为标准将使CMDB与其它ITIL相关软件工具更为有效地帮助客户理解与管理其复杂的IT环境，并为相关各方带来诸多惠益。”
- IBM携手这些厂商将协作制订一个开放的业界规范，以便在配置管理数据库（CMDB）与其它数据库间共享信息。作为一项多厂商规范，它使公司在增添新硬件、应用与中间件时能有更多选择和更大灵活性。



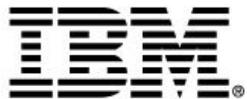
Tivoli

IBM IT 服务管理

有关人员、流程、信息和技术最佳组合的创新见解



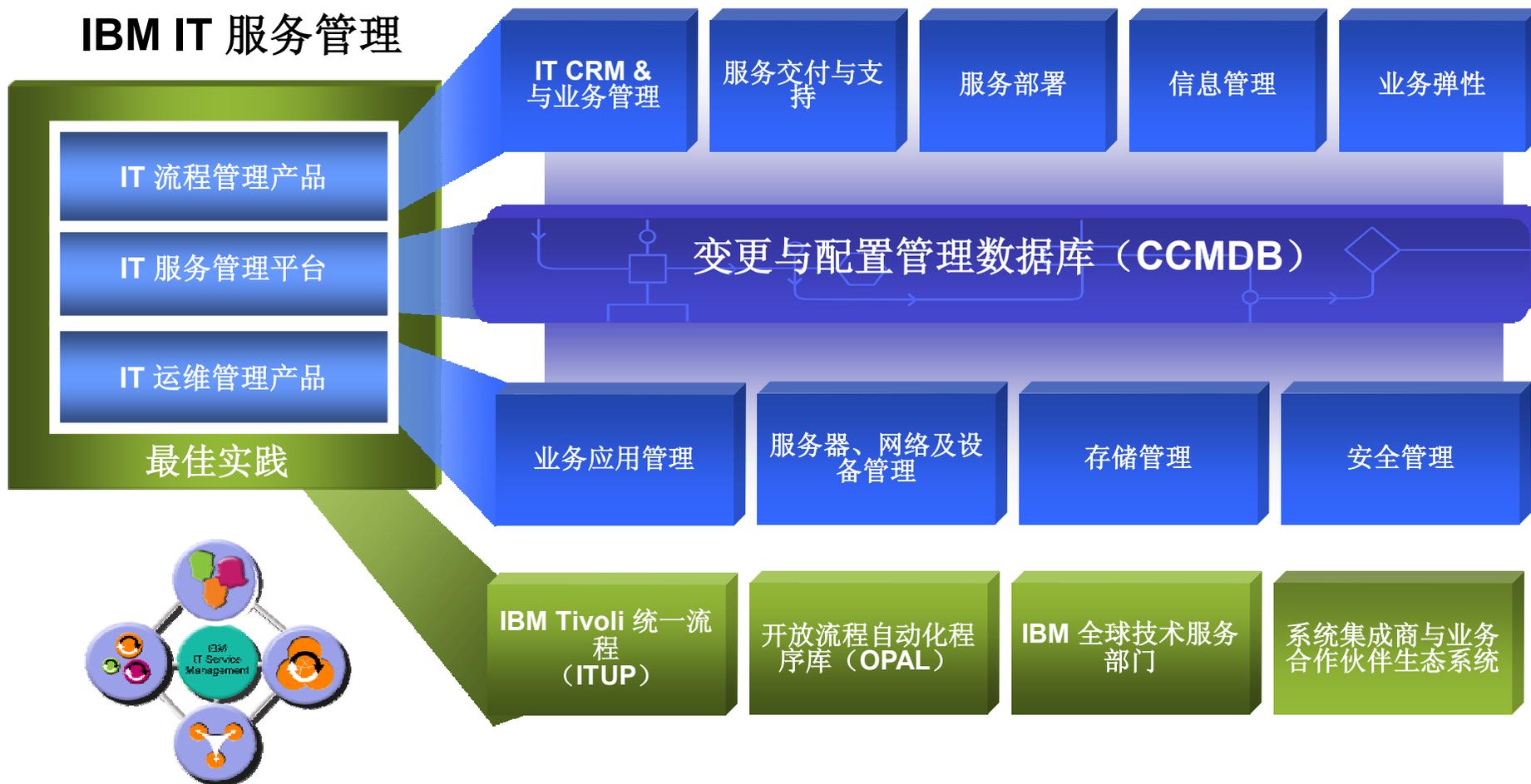
- 对信息在人员、流程和技术之间的共享进行优化
- 制定跨组织合作的决策政策
- 实现IT流程自动化并且对与业务目标相契合的IT流程进行整合
- 充分利用 IBM 的模块化方法来实现您的业务目标



Tivoli

一套综合的 IT 服务管理方法

IBM IT 服务管理



您目前是否真正拥有 CMDB？

当前数据库和数据仓库在设计上没有考虑 CMDB，缺乏实现 CMDB 功能的四项有关管理的关键功能中的一项或多项功能：

联邦、调和、同步、映射与可视化

CMDB 要求：

1. 将多个数据源组合在一起，来表示组件之间的关系
2. 对CMDB来自多个来源的相同配置项目（CI）或组件进行合理化调和
3. 使用获得批准的变更，识别未被批准的变更
4. 对CI之间的对等和架构关系从逻辑和物理角度进行阐明

您是否拥有 **CMDB**，或者多个配置数据库？

来源：Gartner 报告 “CMDB 或配置数据库之间的差别” 2006年3月13日



Tivoli

Gartner关于CMDB的报告

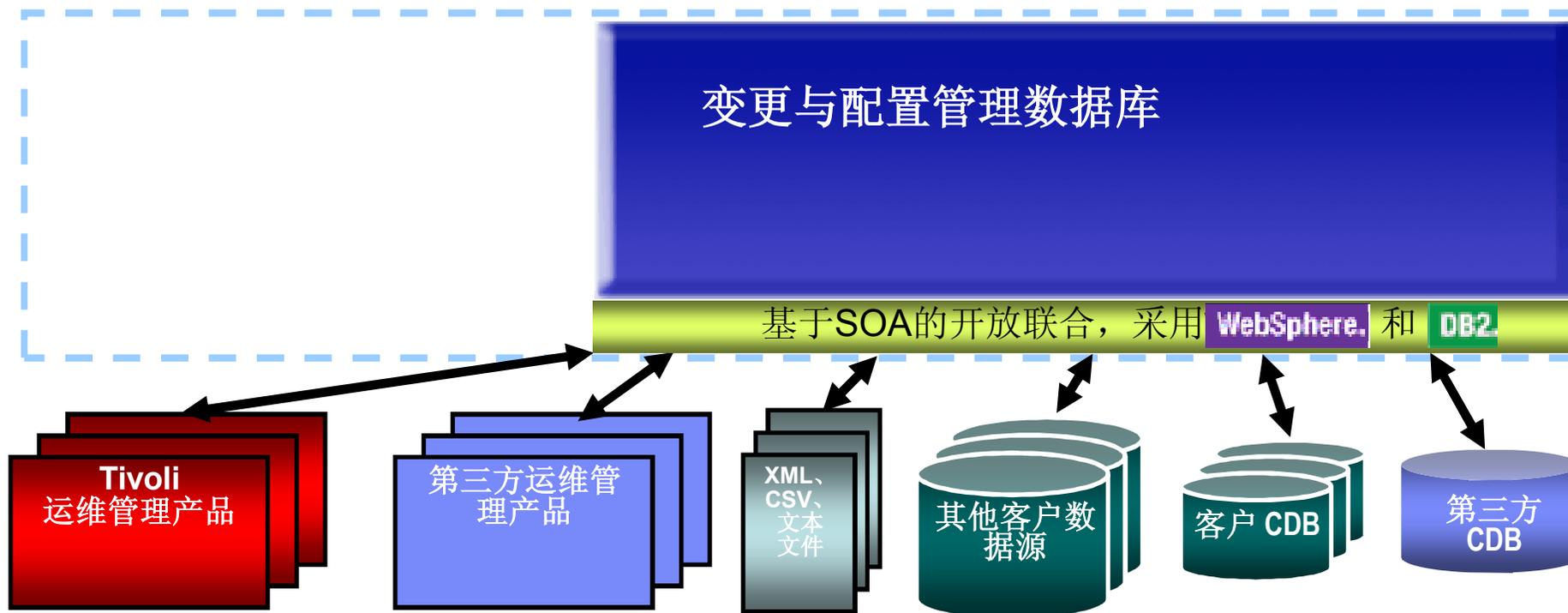
“早期使用现有服务台工具的**CMDB**用户有必要对这些工具重新评价，以确保能满足未来真正**CMDB**的功能需求。而对于刚开始接触**CMDB**的用户.....应该在选择一个解决方案前就做好了流程、组织和数据的准备。有意与厂商建立伙伴关系的企业应该在其**CMDB**工具中至少包含这几种关键的功能：**联邦、调和、映射和可视化, 和同步。**”

Gartner Research, Is Your Service Desk CMDB Ready?

Ronnie Colville 9 June 2006

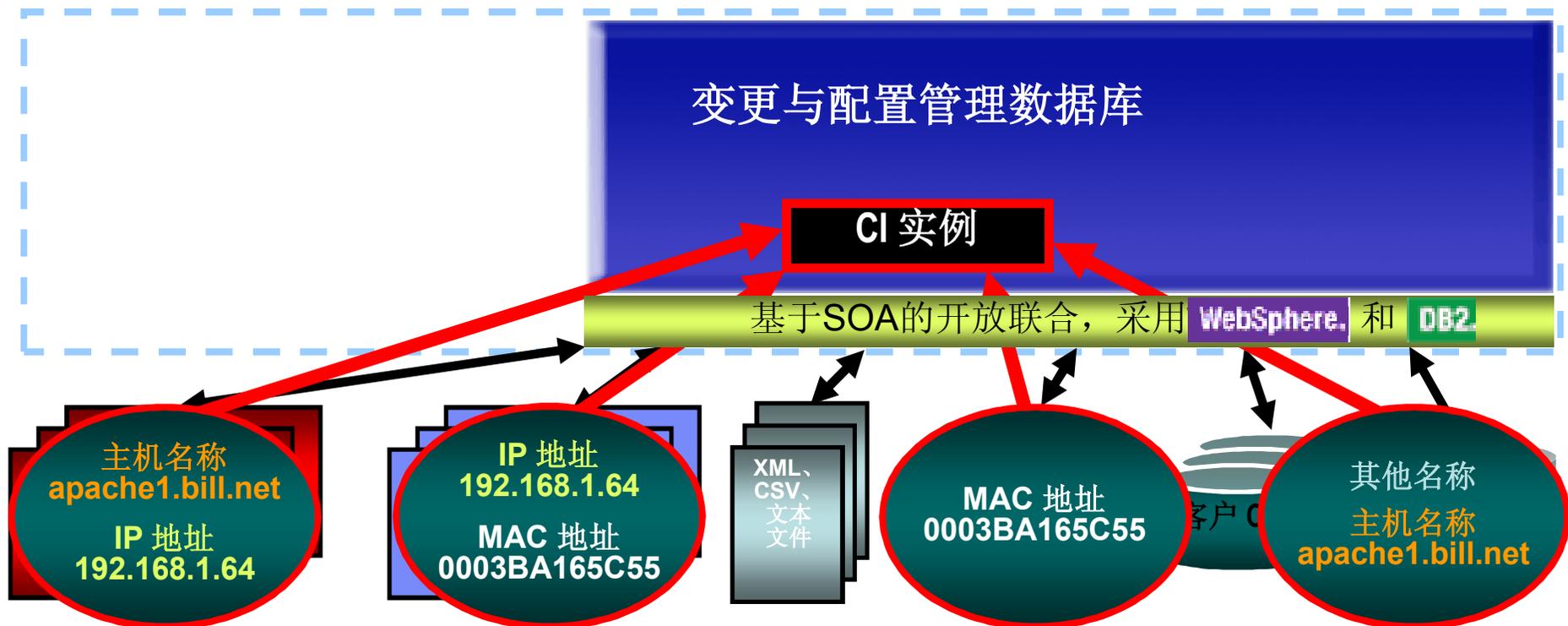
联邦

- 充分利用来自其他数据源的信息
- 对CCMDB中包含的记录源属性进行存取
- 将多个数据源合并至一个视图中
- 生成连同来自CCMDB和其他数据源信息在内的报告



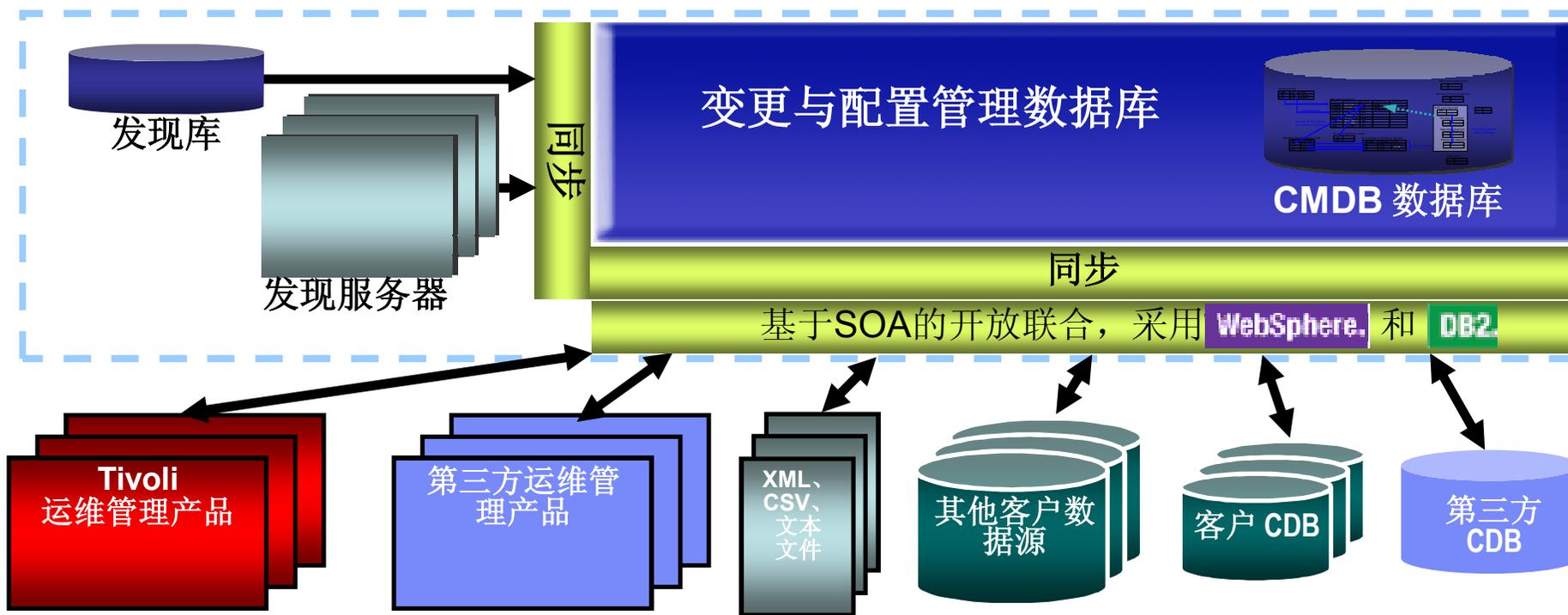
调和

- 通过对来自每个数据源的匹配字段进行对比，自动保证 CCMDB 中的记录在多个数据源中没有重复现象
- 维持 CCMDB 中每个配置项目数据源的完整性
- 自动调整流程使得初始实施、数据库管理员的手动运作和现场维护支持工作降至最低



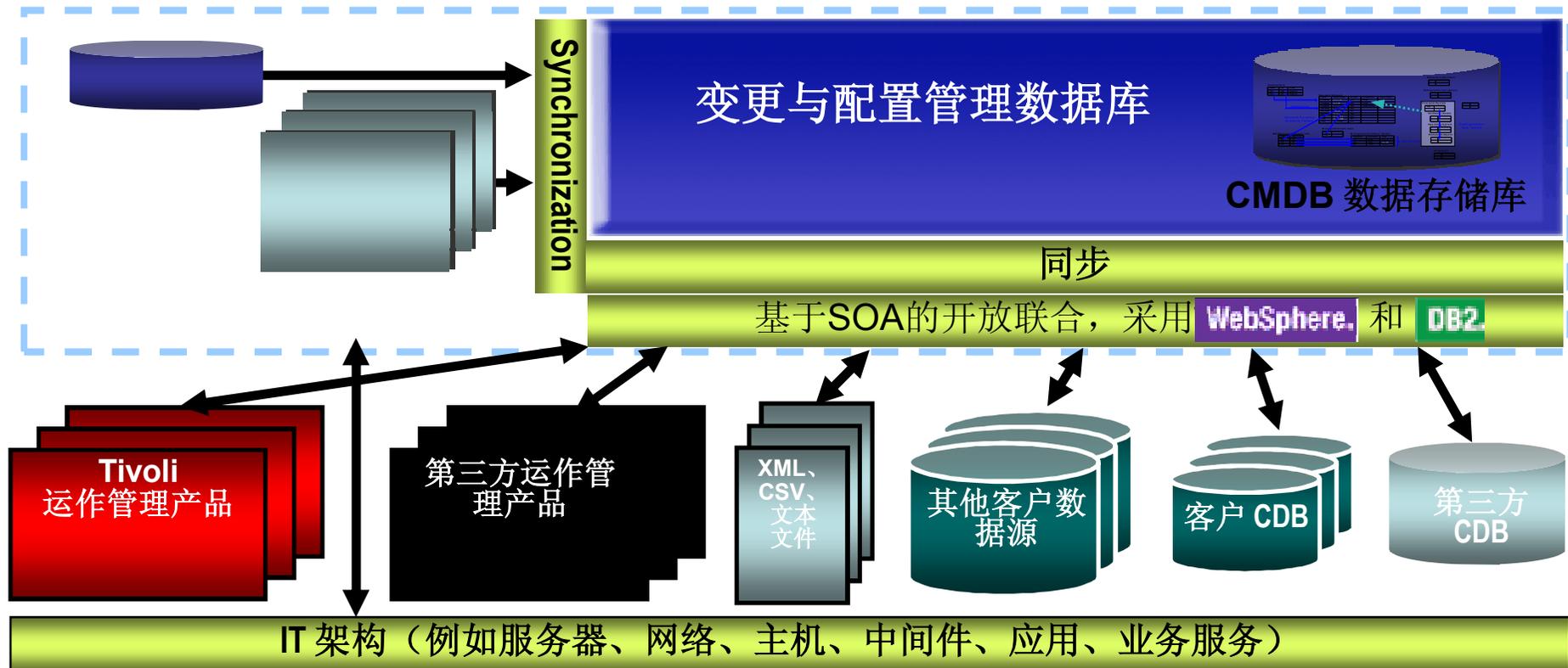
同步

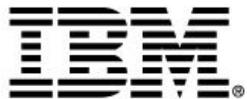
- 确保 CCMDB 中的信息能够反映联合数据源的更新情况
- 在联合数据源更新频率的基础上确定 CCMDB 更新日程
- 按照经过批准的变更来更新 CCMDB，找出未被批准的变更



应用映射与可视化

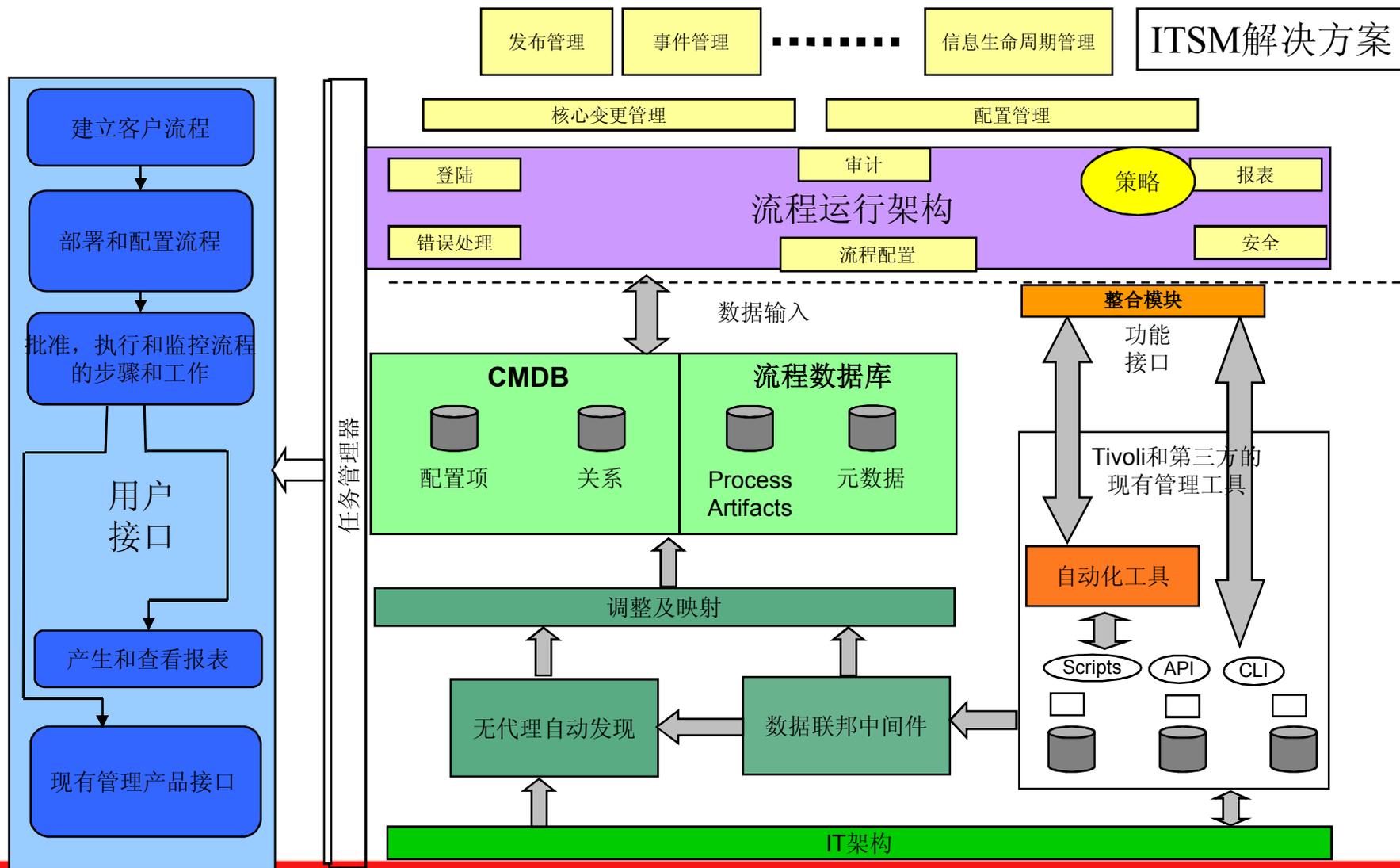
- 举例说明应用间的关系并了解应用和其他组件之间的依存关系
- 了解变更造成的影响并帮助诊断问题
- 3种查找您 IT 环境中的资源、应用和硬件的方法：自动无代理查找、当前数据库仓库和工具、手动输入





Tivoli

ITSM CCMDB架构



全方位的可视化能力 - 从简单到复杂的视图

重点：
-应用架构映射

重点：
-业务应用组件关系

The image displays several overlapping screenshots of the Tivoli Enterprise Architect software interface. The screenshots illustrate different visualization capabilities:

- Inventory Management:** A diagram showing a central 'Inventory Management' component connected to other parts of the system.
- Business Applications:** A view showing a hierarchy of business applications, including 'Billing', 'Inventory Management', 'Logistics Management', and 'Order Management'.
- Cross T:** A diagram showing a cross-section of the system architecture with various components and their relationships.
- Topology:** A view showing the physical infrastructure and application topology, including 'Physical Infrastructure', 'Application Infrastructure', and 'Business Applications'.
- Component Details:** A detailed view of a component, showing its configuration, resources, and application description. Below this is a table listing application components.

Name	File Name	Application
Order_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\order_mgmt.jar	
Inventory_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\inventory_mgmt.jar	
Logistics_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\logistics_mgmt.jar	
Billing_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\billing_mgmt.jar	
Order_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\order_mgmt.jar	
Inventory_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\inventory_mgmt.jar	
Logistics_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\logistics_mgmt.jar	
Billing_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\billing_mgmt.jar	
Order_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\order_mgmt.jar	
Inventory_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\inventory_mgmt.jar	
Logistics_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\logistics_mgmt.jar	
Billing_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\billing_mgmt.jar	
Order_Mgmt	Home\jmg2\sw\bin\j2ee\log\com.ibm.applications\order_mgmt.jar	

当前可用!



Tivoli

CCMDB - 门户

Integrated Solutions Console - Microsoft Internet Explorer

Address: http://allspice.austin.ibm.com:9081/wps/myportal/!ut/p/kcxml/04_Sj9SPykssy0xPLMnMz0vM0Y_QjzIrMQADE0Mfs1OTICczCy9LNycDFwMDV0OQerN4g3hjU_1IEG3iAhNxBAoQodHNF6

Welcome wpsadmin | My Favorites | My Portal | Administration | ISC | Edit my profile | Help | Log out

Tivoli. IT Service Management

View: No group filter

Configuration Management

- Work with Configuration Items
- Create Configuration Item
- Assign Configuration Items to Accounts
- Assign Configuration Items to Organizations
- Remove Configuration Items from Account
- Remove Configuration Items from Organization
- Schedule an Audit
- Change Life Cycle State
- Work With Accounts
- Create Account
- Assign Organizations to Accounts
- Assign People to Configuration Items
- Assign People to Organization
- Assign People to Accounts
- Remove Person from Configuration Items
- Remove Person from Organization
- Remove Organizations from Account
- Remove Person from Accounts
- Work With Extended Attributes
- Create Extended Attributes

Schedule an Audit

Select Configuration Items or Configuration Types

Specify whether to run the audit on specific items, or on all configuration items of a particular type (for example, all instances of a desktop computer).

- Audit specific configuration items
- Audit all configuration items of a particular type

定期自动搜索信息,资源,及配置配置项之间的关系来做审计



Tivoli

变更历史/审计

The screenshot displays the Tivoli Collation Confignia interface. The main window is titled "Collation Confignia - Version: Current" and shows a "Change History: Results" table and a "Component Comparison: Results" table. The "Change History" table lists various components like Apache, ApacheWebContainer, and ProcessPool. The "Component Comparison" table compares configurations across four different hosts.

	oregon.lab.company.net:3880	indiana.lab.company.net:3880	missouri.lab.company.net:3880
Primary SAP			
Port Number	3880		9090
Config File			
Size	37457		35057
Checksum	gXRmPnd368MOoICA2MWkA==	BpFYqBO7Mxc3yqF58sr4SA==	FwfCqXNhiAMJsa+NqIjeMQ==
Product Version	Apache/1.3.26 (Unix)		Apache/1.3.27 (Unix)
Host System			
Num CP Us	1		2
File Systems			
Memory Size	1.5GB		2.0GB
Functions			
Router			
Default Route			
Next Hop			
Dot Notation	10.10.31.1		10.10.10.1
OS Running			
Model	SUNW,UltraAX-i2		SUNW,Sun-Fire-280R
CPU Speed	500 MHz		900 MHz
Name	oregon.lab.company.net:3880	indiana.lab.company.net:3880	missouri.lab.company.net:3880
Product Name	Apache/1.3.26 (Unix)		Apache/1.3.27 (Unix)
Process Pools			
Containers			
Config Contents			
Httpd.conf			
Size	37457		35057
Checksum	gXRmPnd368MOoICA2MWkA==		FwfCqXNhiAMJsa+NqIjeMQ==
Modules			
Name	washington.lab.company.net	california.lab.company.net	illinois.lab.company.net

At the bottom right of the interface, the status bar shows: Username: smartoperator | Current View: 01/25/2005 13:06 PST





Tivoli

CCMDB 报表

The screenshot displays the Tivoli Configuration Manager (CCMDB) Reports page. The interface includes a navigation menu at the top with tabs for Domains, Applications, Queries, Components, Administration, and Reports. The 'Reports' tab is active, showing a 'My Saved Reports' list on the left and a 'Collation Domain Manager - Queries Page' in the main area.

The 'Collation Domain Manager - Queries Page' is divided into two sections: 'Configia Database' and 'External Datasource'.

Configia Database Section:

- Component Type:** Includes dropdowns for Domain (All, local), Component (Application Servers, Web Servers, Database Servers, OtherServers, Services), and Type (All, Weblogic Servers, Weblogic Domains, Websphere Servers, Websphere Nodes).
- Attributes:** Radio buttons for 'Match all criteria' (selected) and 'Match any criteria'. A query rule is defined: productVersion equals 9.0.
- Action:** A 'Select' button is present.

External Datasource Section:

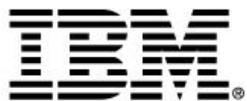
- Data Sources:** Includes dropdowns for Remedy Help Desk, Oracle Financials, Change Point IT Governance, and Custom XML Datastore.
- Source Views:** Includes dropdowns for Trouble Tickets, Change Information, and Components.
- Attributes:** Radio buttons for 'Match all criteria' (selected) and 'Match any criteria'. A query rule is defined: Change tickets equals WW20.
- Action:** A 'Run Query' button is present.

CMDB 的主要能力

功能	目前的 CMDB	Tivoli CCMDB
联合 (Federation)	?	✓
调和(Reconciliation)	?	✓
同步 (Synchronization)	?	✓
应用映射及虚拟化	?	✓



还有别的吗?



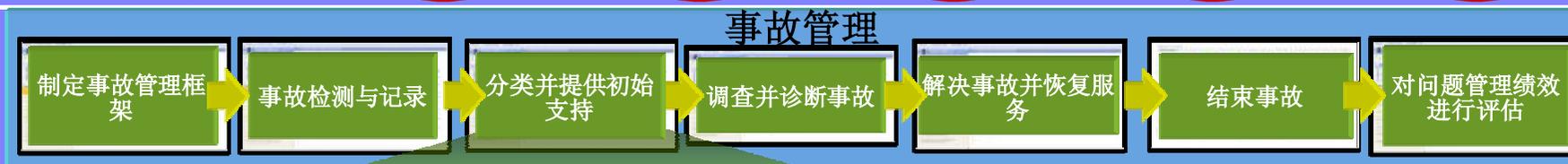
Tivoli

流程与 IBM IT 服务管理协同 — 检测、诊断并解决突发事件

人员



流程



信息



技术

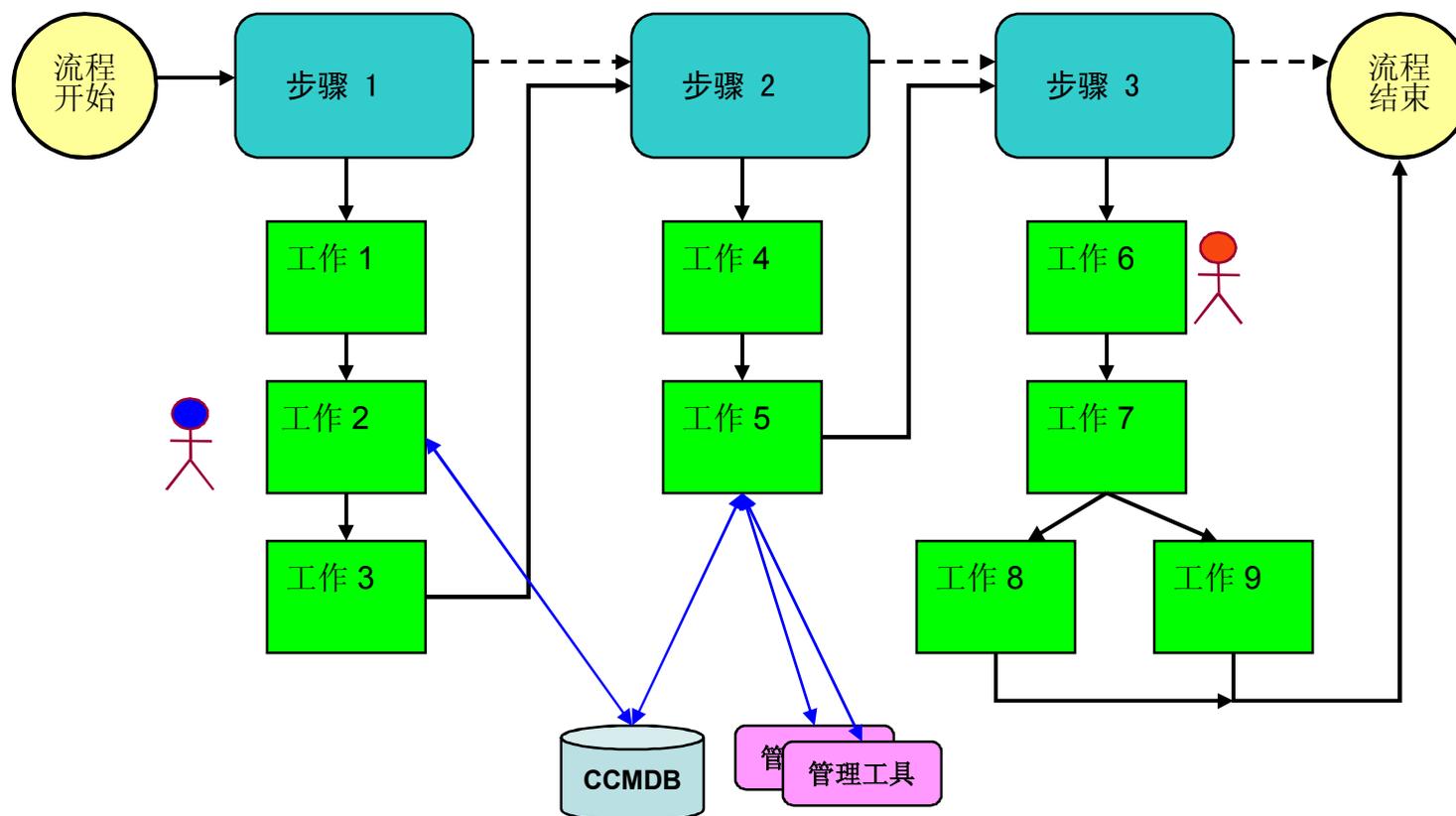


什么是流程管理器？



- 基于客户环境中对 ITIL®、eTOM、CobiT 和 CMMI 的使用经验
- 可以根据您特殊的环境进行个人化

CCMDB - 灵活变通流程 步骤和工作



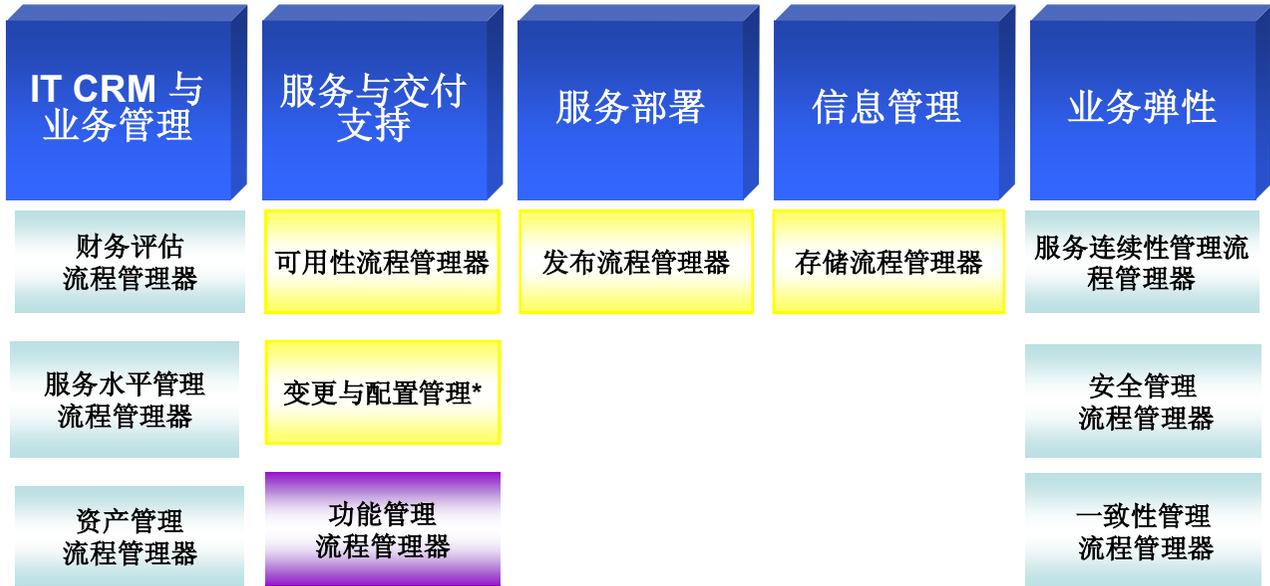
- 建立在 SOA 之上, 开放的, 基于 ITIL®, 标准的联邦变更与配置管理数据库 (CCMDB)



Tivoli

IT 流程管理器将组织竖井联系起来

IBM IT 服务管理



变更与配置管理数据库 (CCMDB)

*变更与配置管理包含在 CCMDB 内

2006年6月上市!

2006年下半年上市!

未来方向



Tivoli

提高 IT 应用服务水平

- **提高问题解决速度**
 - 自动对事件进行关联，快速识别问题
 - 提高初次接触解决问题的概率
 - 通过分析历史管理数据并找出趋势，主动控制问题
- **IT 固定成本效率**
 - 提高员工生产力和工作效率
 - 降低总体事故和问题的发生量
- **提高关键业务服务的可用性**
 - 对问题准确分类并确定问题优先顺序
 - 提高客户满意度
- **根据 SLA 改善业绩**
 - 降低财务影响
 - 提高 IT 服务的业务满意度



Tivoli

问&答