

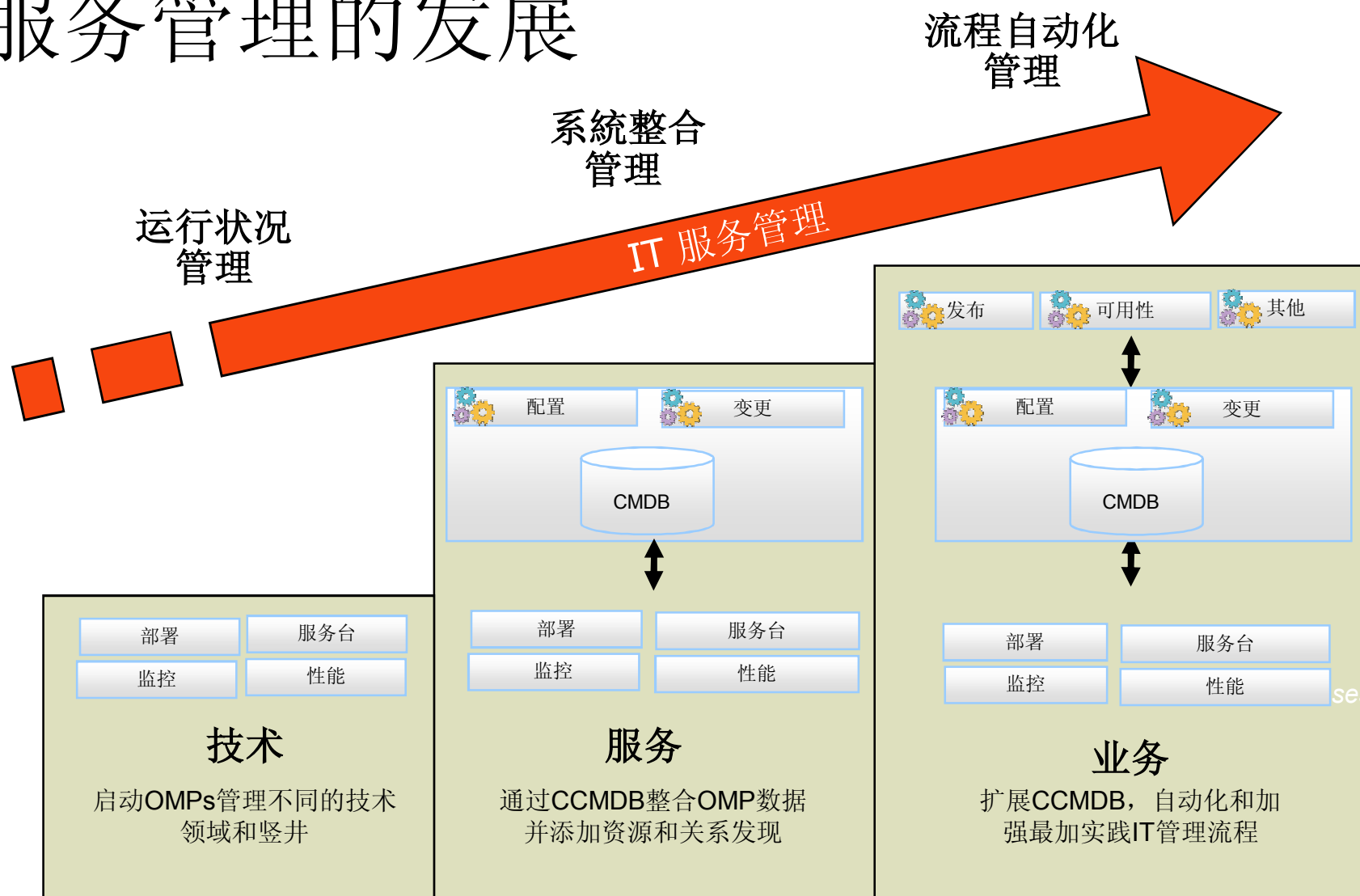


Tivoli

IBM IT 服务管理最新 策略及CCMDB发布



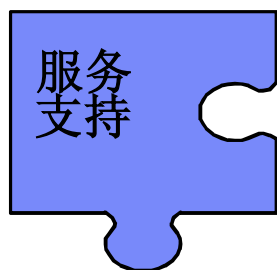
IT服务管理的发展



IT 基础架构库 (ITIL)



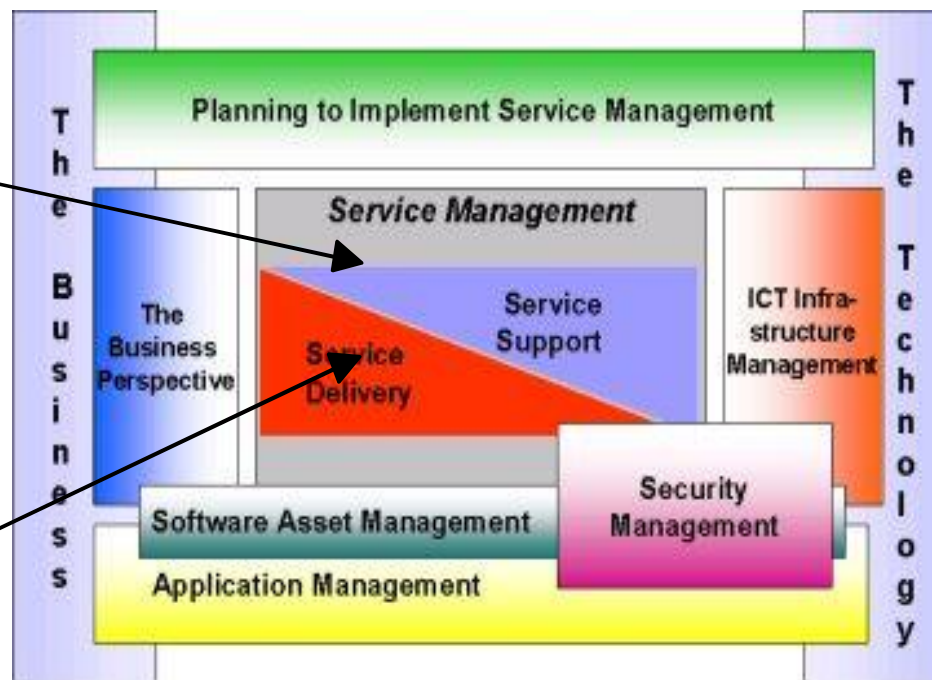
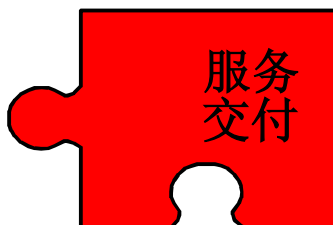
ITIL用最佳经验流程把业务和技术优势结合起来



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

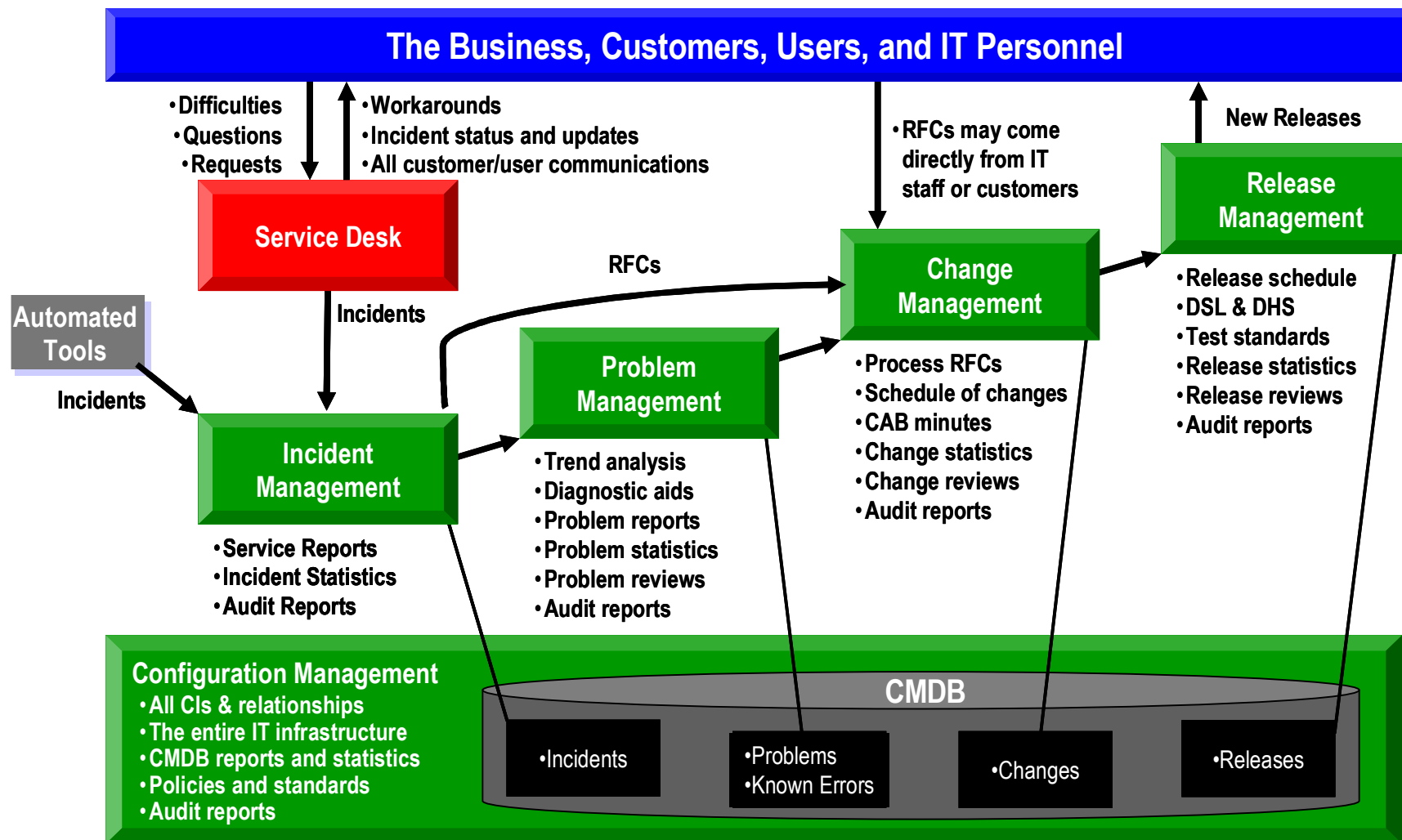
服务水平管理
财务管理
可用性管理
能力管理
IT服务连续性管理



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。

ITIL 服务支持

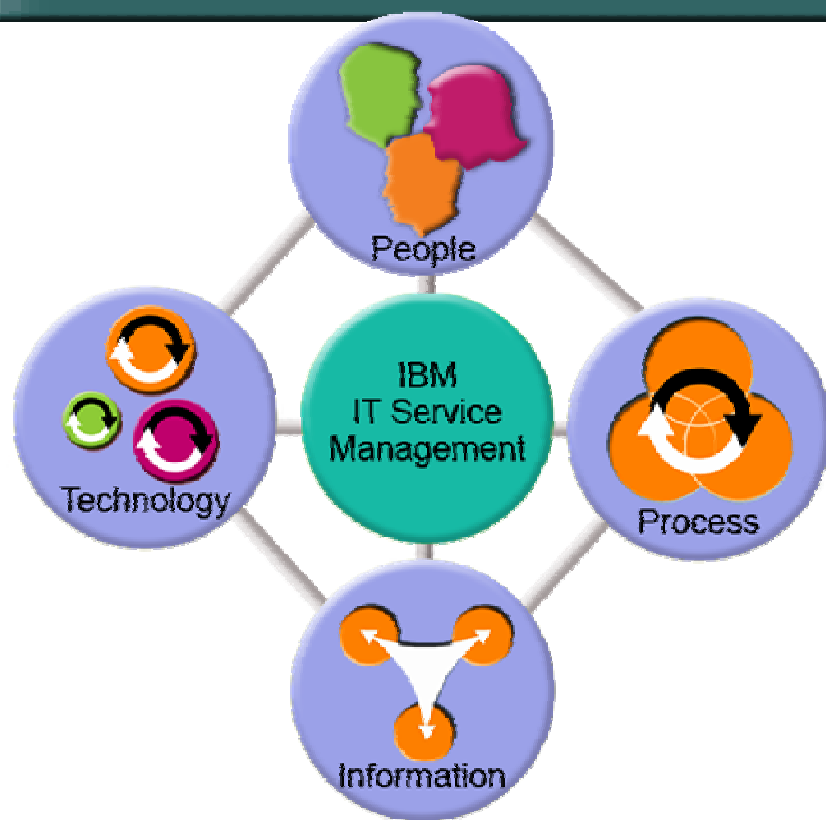


CMDB开放的业界规范

- 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。

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



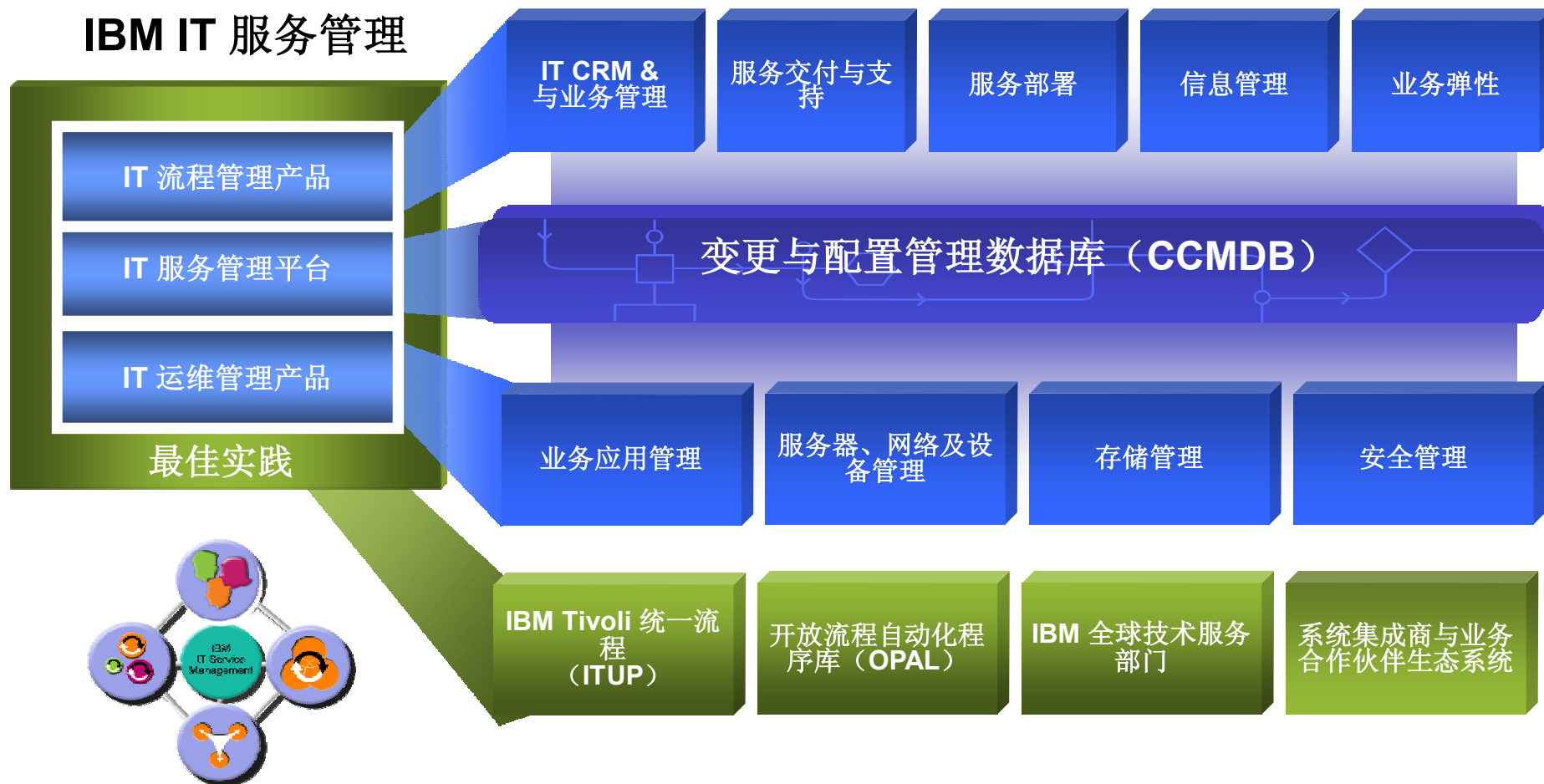
- 对信息在人员、流程和技术之间的共享进行优化
- 制定跨组织合作的决策政策
- 实现IT流程自动化并且对与业务目标相契合的IT流程进行整合
- 充分利用 IBM 的模块化方法来实现您的业务目标



Tivoli

一套综合的 IT 服务管理方法

IBM IT 服务管理





Tivoli

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

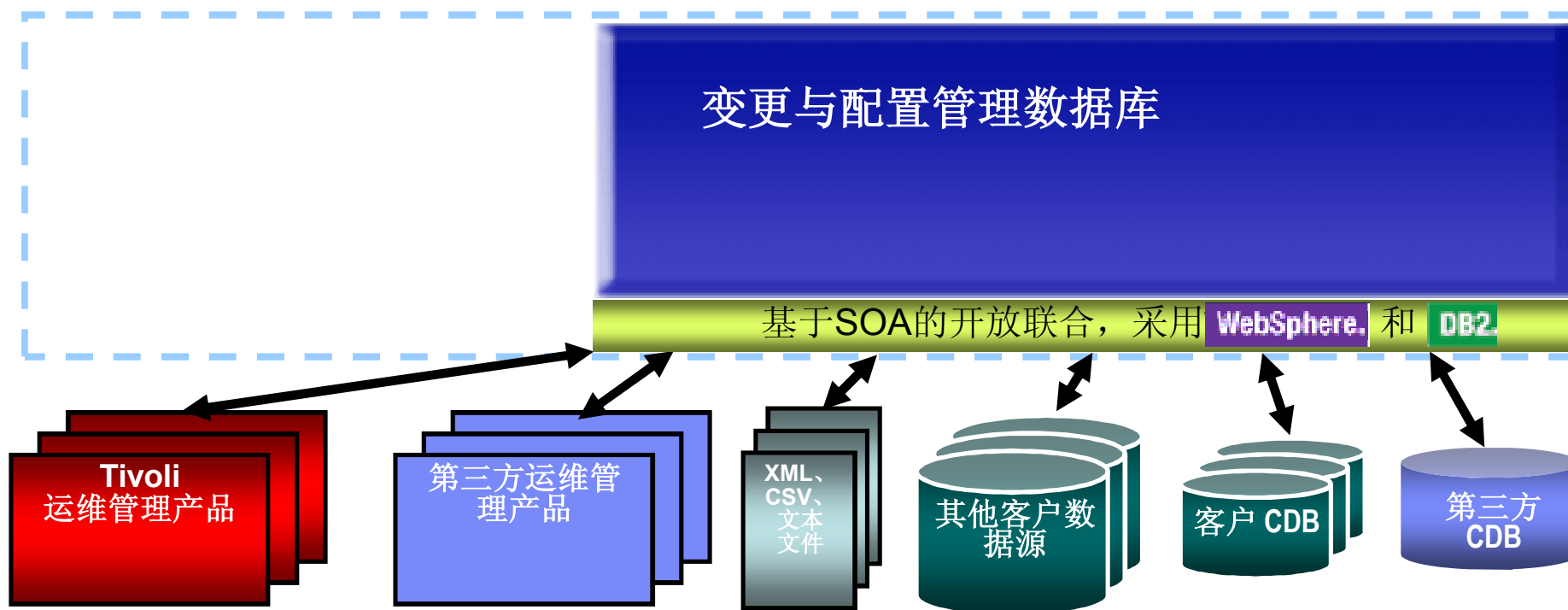
“早期使用现有服务台工具的**CMDB**用户有必要对这些工具重新评价，以确保能满足未来真正**CMDB**的功能需求。而对于刚开始接触**CMDB**的用户.....应该在选择一个解决方案前就做好了流程、组织和数据的准备。有意与厂商建立伙伴关系的企业应该在其**CMDB**工具中至少包含这几种关键的功能：联邦、调和、映射和可视化, 和同步。”

Gartner Research, Is Your Service Desk CMDB Ready?

Ronnie Colville 9 June 2006

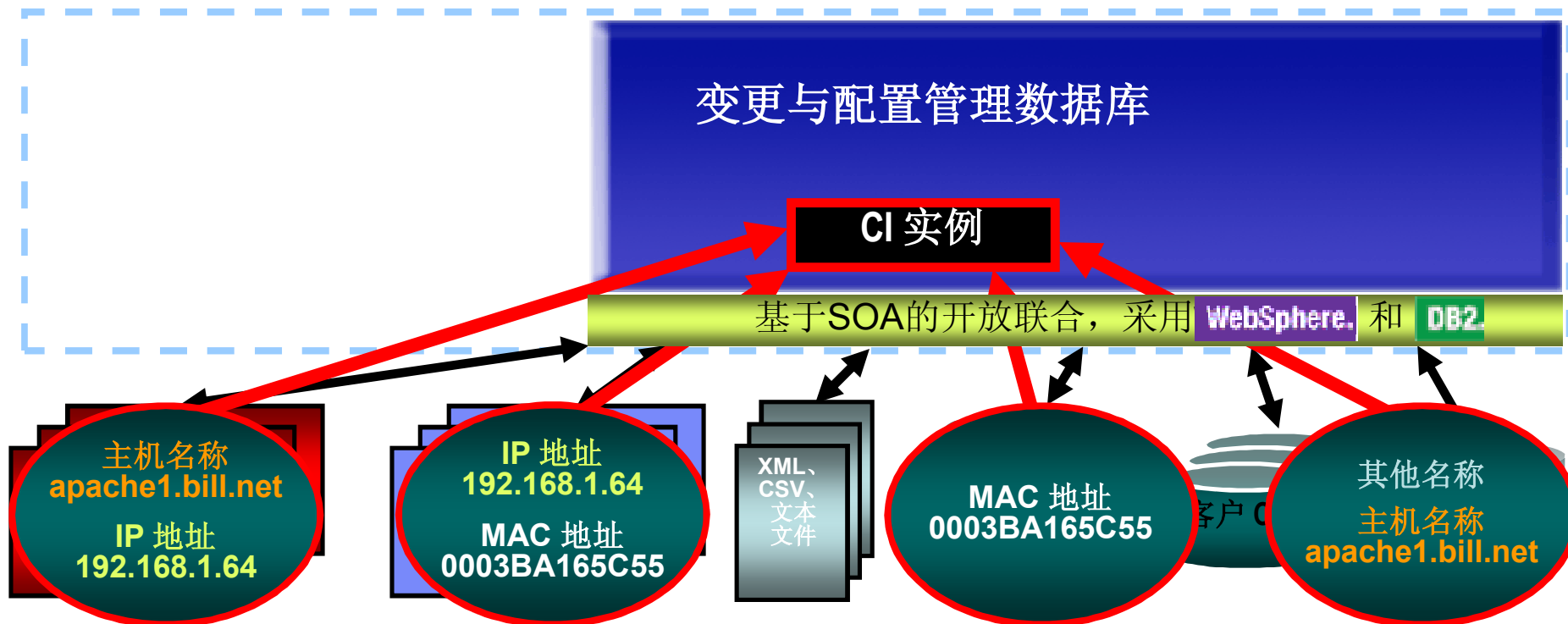
联邦

- 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



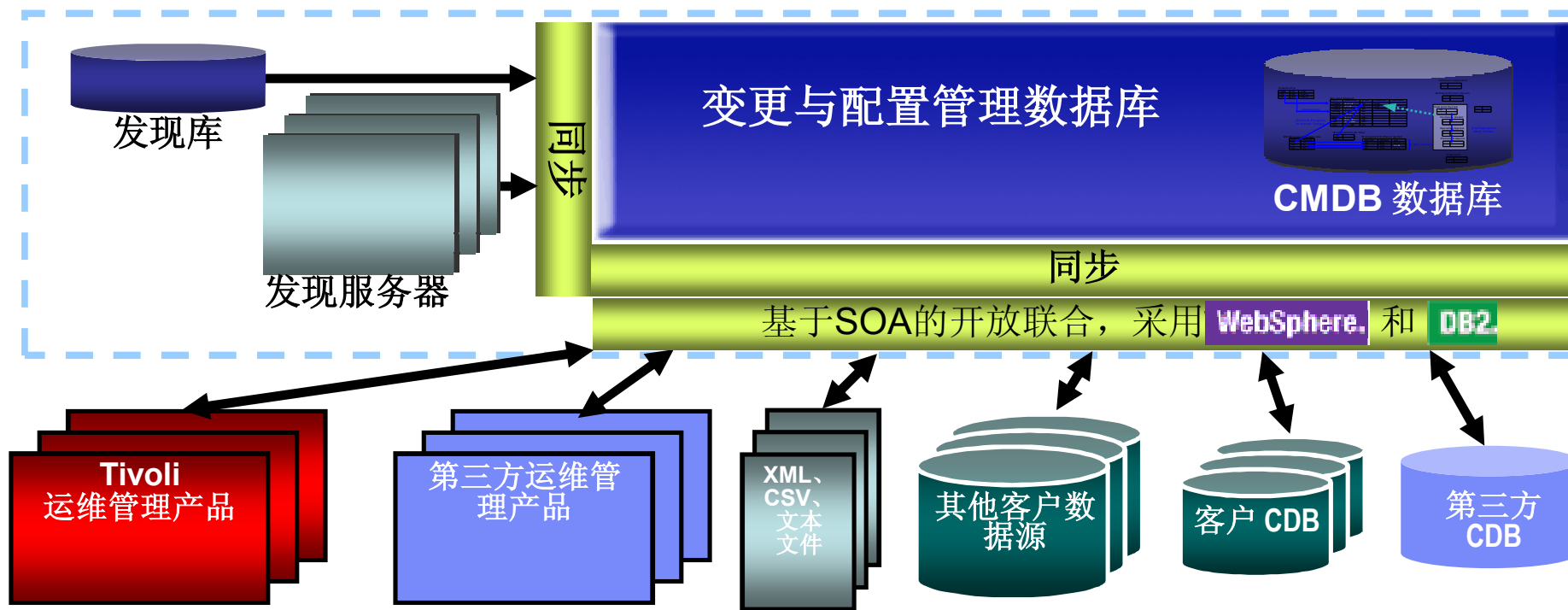
调和

- 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



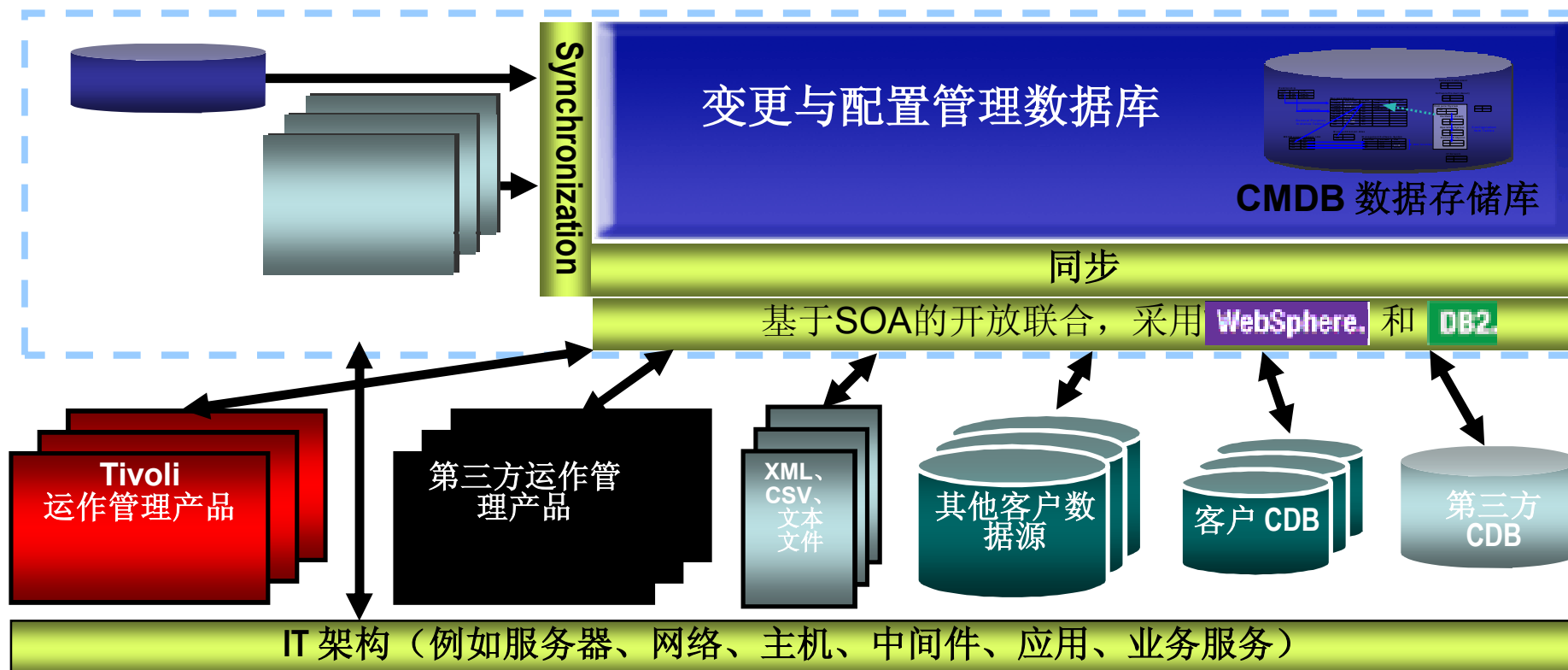
同步

- 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

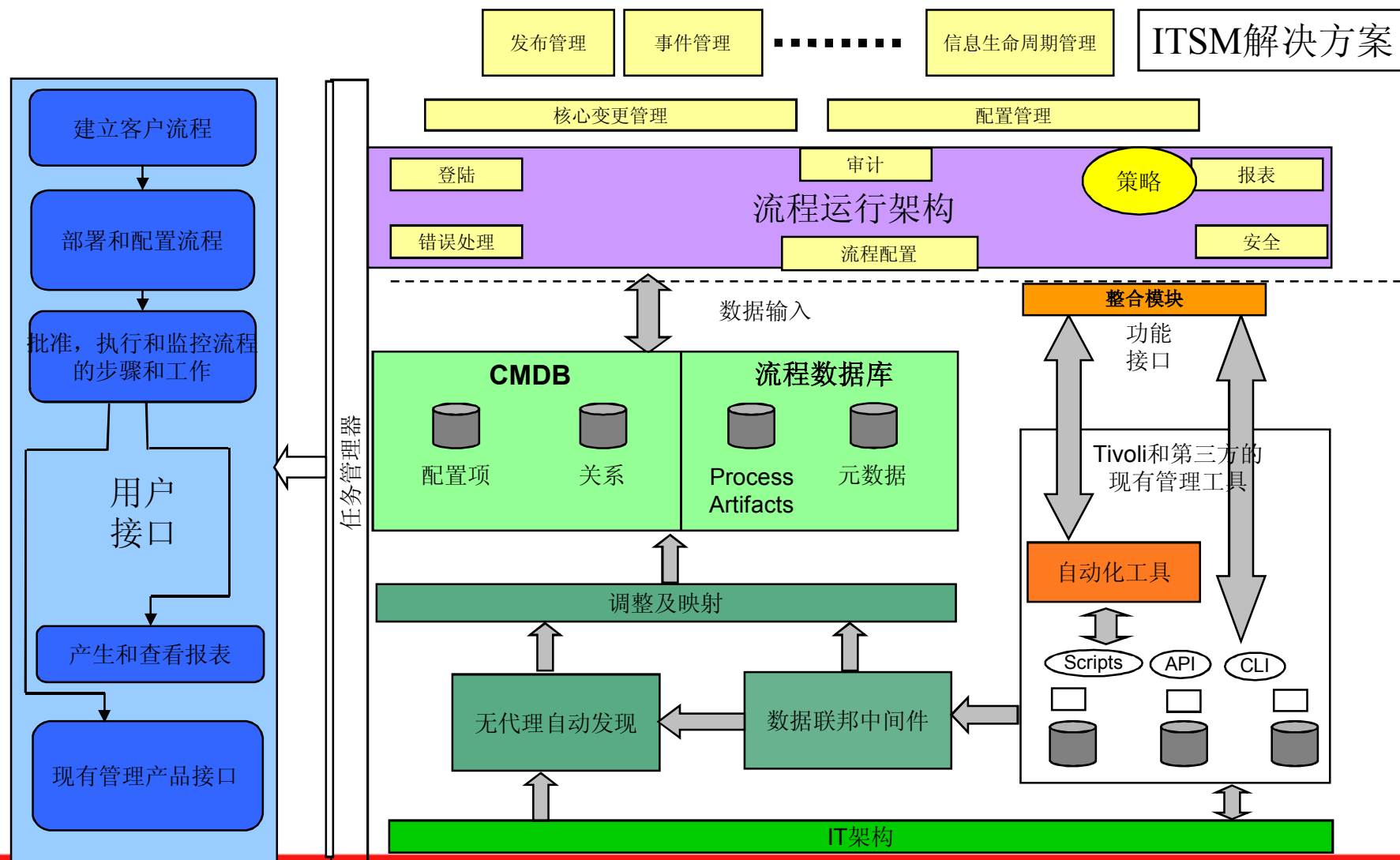


应用映射与可视化

- 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



ITSM CCMDB架构





Tivoli

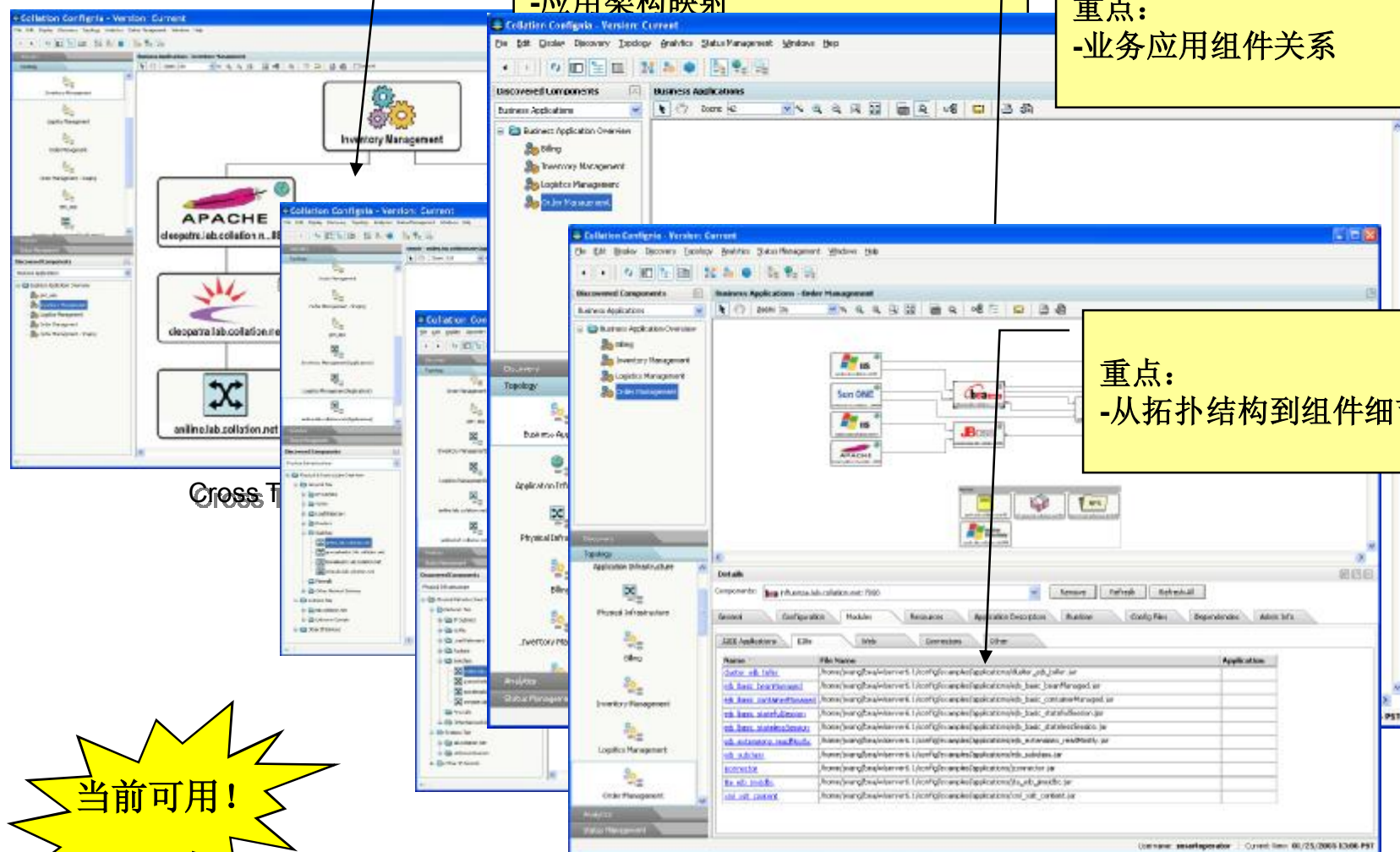
全方位的可视化能力 - 从简单到复杂的视图

重点：
-应用架构映射

重点：
-业务应用组件关系

重点：
-从拓扑结构到组件细节

当前可用！





Tivoli

CCMDB – 门户

Integrated Solutions Console - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

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

Links IBM Business Transformation Homepage IBM Internal Help Homepage IBM Standard Software Installer Windows Marketplace Customize Links Free Hotmail

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

Tivoli. IT Service Management

View: No group filter

Welcome

My ITSM Tasks

Work With Activities

☒ **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

☒ **Change Management**

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

Select Configuration Items or Configuration Types

→ **Select Configuration Items or Configuration Types**

Search and select Configuration Items

Select Audit Time Span

Schedule an Audit of Configuration Items

< Back Next > Finish Cancel

Internet

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

当前可用!

Collation Confignia - Version: Current

File Edit Display Discovery Topology Analytics Status Management Windows Help

Discovered Components

Business Applications

- Business Application Overview
 - Billing
 - Inventory Management
 - Logistics Management
 - Order Management

Change History: Results

Type	Component
Apache	hot
Apache	hot
ApacheWebContainer	hot
ApacheWebContainer	hot
ApacheWebContainer	hot
ProcessPool	hot

Discovery

Topology

Analytics

Inventory

Change History

Dormant Components

Component Comparison

Data Center Drift

Application Drift

Status Management

Collation Confignia - Version: Current

File Edit Display Discovery Topology Analytics Status Management Windows Help

Discovered Components

Business Applications

- Business Application Overview
 - Billing
 - Inventory Management
 - Logistics Management
 - Order Management

Component Comparison: Results

	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	gXRmPNd368MIoICA2MWkA==	BpFYqBO7Mxc3yqF58sr4SA==	FwFqCqXNhiAMJsa+NqIeMQ==
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	gXRmPNd368MIoICA2MWkA==		FwFqCqXNhiAMJsa+NqIeMQ==
Modules			
Name	washington.lab.company.net	california.lab.company.net	illinois.lab.company.net

Username: smartoperator | Current View: 01/25/2005 13:06 PST



Tivoli

CCMDB 报表

Domains Applications Queries Components Administration Reports

Domains Applications Queries Components Administration Reports

Domains Applications Queries Components Administration Reports

My Saved Reports

- Compliance Reports
- Change Reports
- Change History
- Change Audit
- Order Entry
- Billing
- Security Reports

Collation Domain Manager - Queries Page

Queries Taskbar

Saved Queries

Confignia Database

Component Type

Domain	Component	Type
All	Application Servers	All
local	Web Servers	Weblogic Servers
	Database Servers	Weblogic Domains
	OtherServers	WebSphere Servers
	Services	WebSphere Nodes

Attributes

☒ Match all criteria ☐ Match any criteria

productVersion equals 9.0

Select

External Datasource

Data Sources

IBM REMEDY	Remedy Help Desk
ORACLE	Oracle Financials
COMPTONWARE	Change Point IT Governance
	Custom XML Datastore

Source Views

Trouble Tickets
Change Information
Components

Attributes

☒ Match all criteria ☐ Match any criteria

Change tickets equals WW20

Run Query



Tivoli

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



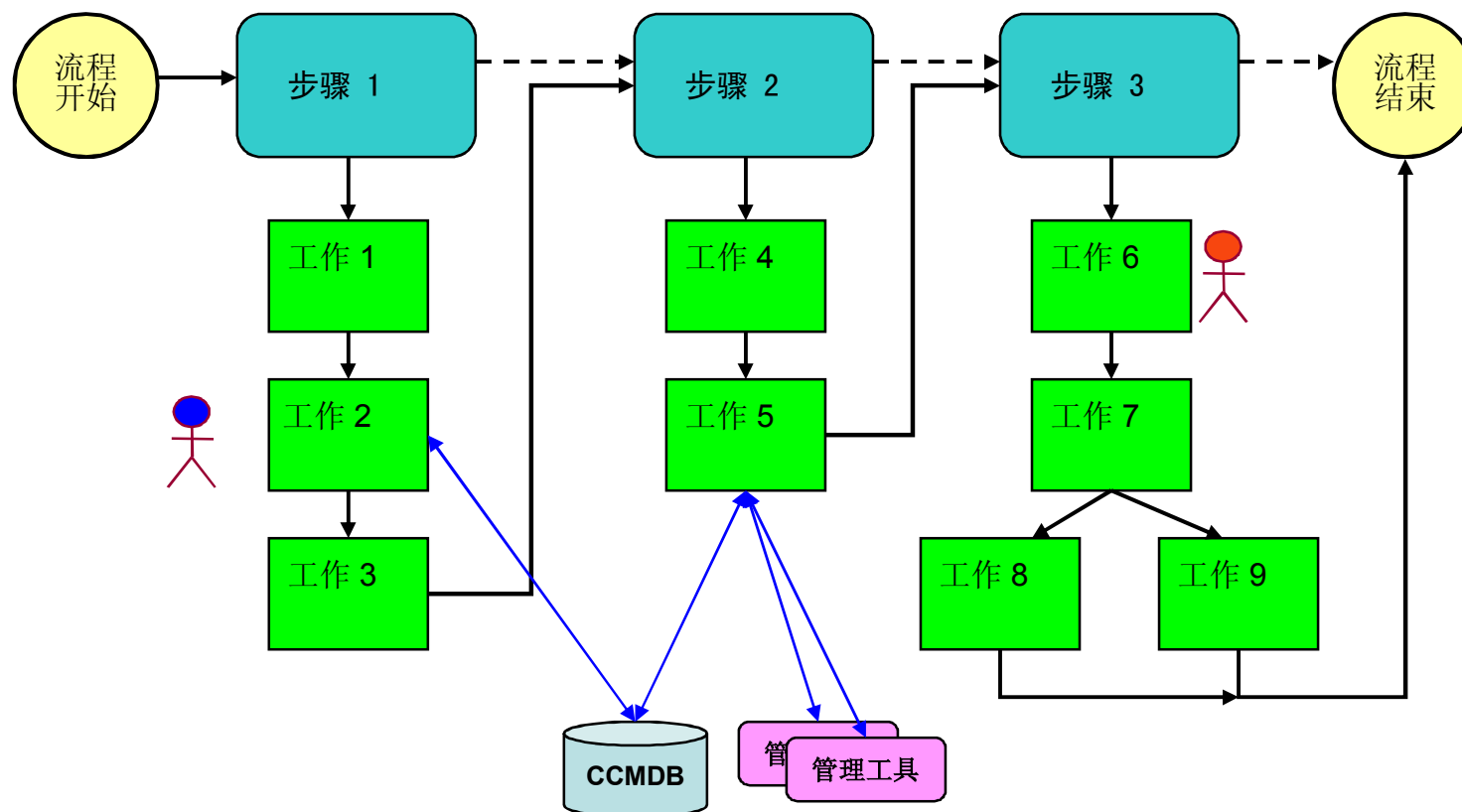
什么是流程管理器？



- 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



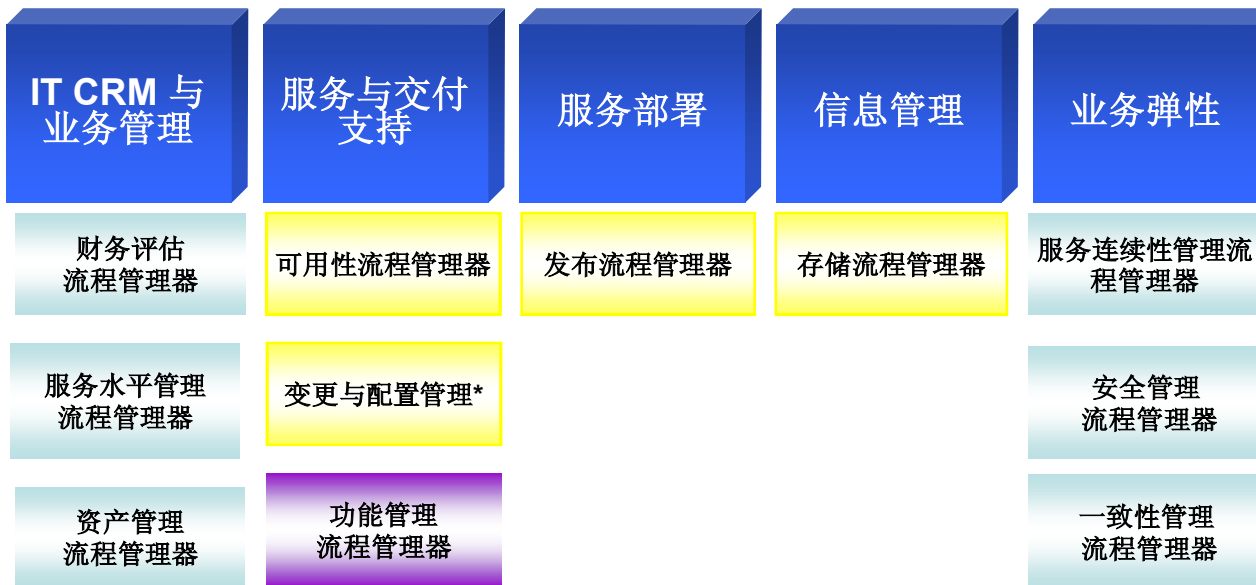
➤ 建立在 SOA 之上, 开放的, 基于 ITIL®, 标准的联邦变更与配置管理数据库 (CCMDB)



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