

Netcool/Realtime Active Dashboards

Highlights

- Problemlösung mit Hilfe von automatischen Wirkungs- und Ursachenanalysen für Services und integrierten Zugriffsmöglichkeiten auf Service-Support- und Deliverysysteme
- Bessere Servicetransparenz für Mitarbeiter und Geschäftspartner und deren Kunden durch Echtzeit-Service-Scorecards und KPIs (Key Performance Indicators)
- Automatische Definition und Verwaltung von Servicemodellen mit einheitlichem Datenzugriff in Echtzeit
- Service-Level-Überwachung in Echtzeit zur Sicherung von Geschäftsservices und -prozessen
- Risikominimierung durch Messung und Darstellung der Qualität von Services und Prozessen in Echtzeit

Die heutigen Geschäftsservices sind deutlich komplexer als früher. Sie setzen sich aus den unterschiedlichsten herkömmlichen und neuen Technologien zusammen. Diese unterliegen einem ständigen Wandel und erstrecken sich über verschiedene Silos. Bei auftretenden Serviceproblemen müssen die IT-Mitarbeiter häufig silobezogene Management-Tools und manuelle Korrelationsprozesse heranziehen, um die domänenübergreifenden Auswirkungen auf die Services und die Problemursachen zu ermitteln. Dies bleibt natürlich nicht ohne Folgen: längere Problemlösungszeiten, höhere Kosten und in vielen Fällen Umsatzverluste.

Servicemodellierungs- und Messtools helfen Unternehmen dabei, diesen Herausforderungen erfolgreich zu begegnen, indem sie die Ermittlung von Servicestatus und Abhängigkeiten transparenter gestalten. Die meisten herkömmlichen Tools verfügen nicht über die Möglichkeit, eine große Menge von Event- und Abhängigkeitsdaten zu integrieren, die für eine durchgängige Servicetransparenz erforderlich sind. Diesen Tools fehlen zudem Funktionen für die Echtzeitüberwachung von SLAs (Service-Level-Agreements) und KPIs, die IT-Mitarbeiter, professionelle Anwender und Kunden jedoch in zunehmendem Maße benötigen.

Für effiziente Problemlösungsstrategien und zur Serviceoptimierung müssen die IT-Mitarbeiter folgende Prozesse automatisieren können:

- *Verwaltung präziser Servicemodelle*
- *Erkennung von Servicestörungen und -verschlechterungen*
- *Überwachung kritischer Geschäfts- und Prozessindikatoren*
- *Priorisierung von Maßnahmen basierend auf den Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe*

Mit Netcool/Realtime Active Dashboards können Mitarbeiter und IT Spezialisten im Unternehmen, die komplexen Beziehungen zwischen Geschäftsservices und der unterstützenden Technologie besser verstehen. Diese IBM Lösung erlaubt die professionelle Darstellung von Services und Prozessen in Echtzeit in einem umfassenden Serviceabhängigkeitsmodell. Hierfür zieht Netcool/Realtime Active Dashboards Daten aus den unterschiedlichsten IT-Ressourcen und Business-Support-Systemen heran, über die ein Service definiert wird.

Dazu gehören beispielsweise Anwendungen, Systeme und Netzwerk-devices sowie geschäftsbezogene Ressourcen wie Transaktionen oder Informationen zu Umsätzen und Incidents. Diese Informationen werden in vereinheitlichte Echtzeitservicemodelle übertragen, um automatisch Wirkungsanalysen, Ursachenanalysen und Service-Level-Überwachungen durchführen zu können.

Da Netcool/Realtime Active Dashboards eine vollständige Sichtbarkeit von Geschäftsservices und -prozessen erlaubt, bietet dies in vielen Bereichen zahlreiche Vorteile:

- *Besseres Verständnis domänenübergreifender Abhängigkeiten in Echtzeit*
- *Strategische Ausrichtung der geschäftlichen und betrieblichen Anforderungen*
- *Dynamische Beobachtung betrieblicher, geschäftlicher und kundenspezifischer SLAs und KPIs*
- *Automatische Bewertung der Auswirkungen von Availability-, Performance-, Security- und Geschäftsereignissen auf den Servicestatus*
- *Verbesserung der Servicequalität und Minimierung geschäftlicher Risiken*

Einblick in die Leistungsfähigkeit des Unternehmens mit Hilfe von echtzeitbezogenen Geschäfts- und Betriebsdaten

Netcool/Realtime Active Dashboards erfasst mehr als nur Events. Es werden auch Daten jedes Typs aus den unterschiedlichsten Quellen in verteilten Umgebungen herangezogen. Mit Hilfe der patentierten Datenzugriffsfunktionen können bei der Berechnung von KPIs sowohl Echtzeit- als auch Langzeitdaten mit einbezogen werden. So können Sie mit dieser IBM Lösung nicht nur prozessspezifische Aktivitäten, sondern auch Geschäftsaktivitäten in Echtzeit verfolgen – eine wesentliche Voraussetzung für die Verbesserung der Servicequalität und die Risikominimierung.

Mit Netcool/Realtime Active Dashboards können Sie für verschiedene Zielgruppen wie Mitarbeiter, Geschäftspartner und Kunden eine Vielzahl von Messkriterien in Echtzeit verfolgen. Hierzu gehören z. B.:

- *Transaktionsvolumen*
- *Servicebezogene Umsatzzahlen*
- *Service-Levels und SLA-Vertragsstrafen je Kunde*
- *Änderungsanforderungen, die sich auf den Service auswirken können*
- *Trouble-Ticketing-Informationen*
- *Messbare Prozessverbesserungen, z. B. mit Hilfe von Six Sigma oder Control Objectives for Information and related Technology (COBIT)*

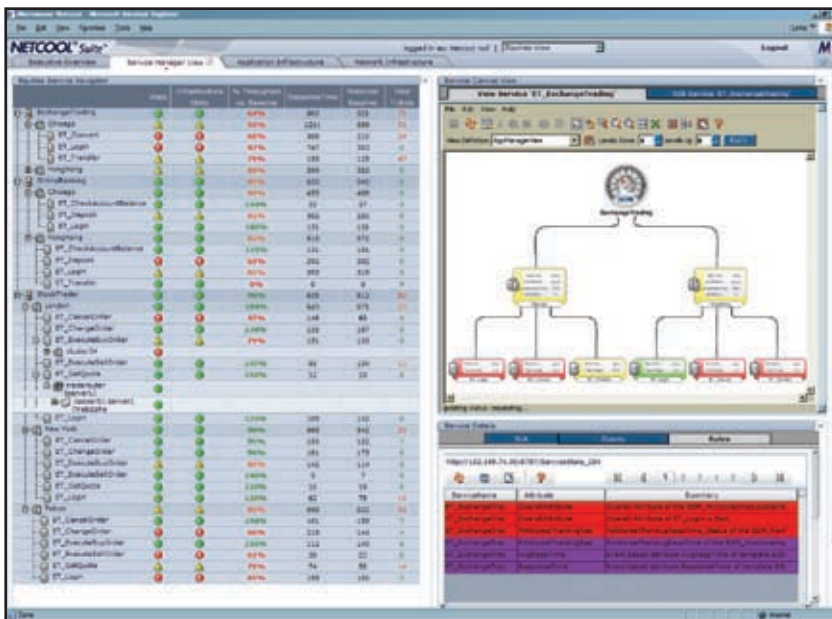
Mit den von Netcool/Realtime Active Dashboards ermittelten geschäftlichen Messdaten können Service-Support- und Deliveryprozesse wesentlich besser unterstützt werden.

Informationsbereitstellung in benutzerfreundlichen, rollenbasierten Sichten

Da Services von Natur aus sehr dynamisch sind und von unterschiedlichen Benutzern ständig überwacht werden müssen, bietet Netcool/Realtime Active Dashboards flexible Möglichkeiten zur Visualisierung der Services. Dies erfolgt in Form von Übersichten, die sowohl auf den Service selbst als auch auf die Perspektive des Endbenutzers abgestimmt werden können.

Durch das Heranziehen von unternehmensweiten Informationen zu Events und Serviceaktivitäten generiert die Software eine so genannte Live-Scorecard, die alle KPIs zum Servicestatus enthält, die für Führungskräfte, Geschäftsbereichsleiter, IT-Mitarbeiter und Kunden relevant sind.

Benutzer können problemlos zwischen verschiedenen Sichten wechseln oder sehr schnell Inhalte zu einer Scorecard-sicht hinzufügen, aus ihr entfernen oder vorhandene Inhalte verändern, um ihre Zuständigkeiten abzubilden. Scorecardinformationen werden dynamisch aktualisiert, so dass Serviceinformationen auf intelligente Weise in Echtzeit zur Verfügung gestellt werden. In allen Sichten sind die Scorecards so formatiert, dass der



Die flexibel einsetzbare IBM Lösung Netcool/Realtime Active Dashboards bietet Servicetransparenz in Echtzeit und Business-Intelligence-Funktionalität, um den besonderen Anforderungen unterschiedlichster Zielgruppen wie Bereichsleiter, IT-Mitarbeiter und Kunden gerecht zu werden.

Abgleich zwischen Serviceleistung und den definierten Schwellenwerten sehr übersichtlich und auf einen Blick dargestellt wird. Indikatoren wie Symbol- und Farbänderungen bieten aussagekräftige Informationen zum Status kritischer Geschäftsservices, -prozesse und IT-Infrastrukturen.

IT-Mitarbeiter haben Zugriff auf detaillierte Sichten zu Serviceabhängigkeiten, über die der Servicestatus transparent dargestellt und automatisch Analysen zur Ursache von Serviceproblemen durchgeführt werden können. Zudem können Benutzer durch Rechtsklick auf Konfigurationsdetails, Events, Echtzeit- und Vergangenheitsberichte sowie auf Änderungen und Tools von anderen Anbietern zugreifen.

Auf diese Weise haben die IT-Mitarbeiter unmittelbaren Zugriff auf alle Informationen, die sie zur schnellen und effizienten Behebung von Serviceproblemen benötigen.

Neben den Scorecards und den Sichten zur Serviceabhängigkeit enthält Netcool/Realtime Active Dashboards grafische Statusübersichten, die an die speziellen Anforderungen jedes Unternehmens oder Geschäftsbereichs angepasst werden können. Die Anpassung dieser flexiblen, webbasierten Schnittstelle gestaltet sich sehr einfach und kann eine Kombination aus Echtzeitzustandsanzeigern, Diagrammen, Grafiken, geographischen Sichten, Standortsichten, Stockwerkplänen, Topologiesichten, Bilddateien oder anderen Multimediadarstellungen umfassen. Somit hat der Benutzer die präzisen, rollenspezifischen Sichten zur Verfügung, die er für den Service-Support, die Verwaltung von Gewinnen und Verlusten, die Visualisierung bestimmter SLAs usw. braucht.

Zugriff auf Eventdaten und andere Daten aus dem gesamten Unternehmen

Netcool/Realtime Active Dashboards bietet Echtzeitzugriff auf Abhängigkeitsdaten ungeachtet deren Position. Somit können Sie Konfigurationselemente und Geschäftsinformationen aus nahezu jeder Datenquelle extrahieren. Deshalb geht diese IBM Lösung weit über die herkömmlichen Produkte für Servicemodellierung und die Messwertermittlung hinaus, die sich nur in Eventmanagementprodukte desselben Anbieters oder in verschiedene gängige Event Manager-Produkte integrieren lassen.

Netcool/Realtime Active Dashboards bietet Zugriff auf Events, relevante Geschäftsaktivitäten und Einzelheiten zu Servicedefinitionen:

- *Web-Services einschließlich serviceorientierte Architektur (SOA), Java™ 2 Enterprise Edition (J2EE) und Microsoft® .NET*
- *Altsysteme und kundenspezifische Anwendungen einschließlich Mainframe- und intern entwickelte Anwendungen*
- *Managementanwendungen von anderen Anbietern wie EMS-Anwendungen (Elementmanagementsysteme), NMS-Anwendungen (Netzwerkmanagementsysteme), OSS-Anwendungen (Operational Support Systems) und BSS-Anwendungen (Business Support Systems)*
- *Datenbanken wie Oracle, IBM DB2, Microsoft SQL, Sybase, Postgres, MySQL und andere SQL-Datenbanken*
- *Messaging-Middleware wie TIBCO, Java Message Service (JMS) und Extensible Markup Language (XML)*
- *Anwendungen für Ressourcenplanung und Relationship-Management*

Die Software verarbeitet und analysiert diese weitläufige Mischung aus Availability-, Performance-, Security- und Geschäftsdaten und hilft dem Unternehmen damit, potenzielle Gefahren für die kritischen Geschäftsservices und -prozesse zu handhaben.

Aktive Erfassung von Abhängigkeitsdaten mit Hilfe des Dynamic Federated Information Model

Zur präzisen Messung von Auswirkungen auf Services und zur Durchführung genauer Ursachenanalysen benötigen Sie ein zuverlässiges Servicemodell, das zudem dynamisch aktualisiert werden kann. Mit Netcool/Realtime Active Dashboards können Sie die patentierte Technologie des Dynamic Federated Information Model nutzen, um aktiv Abhängigkeitsdaten aus verteilten Datenquellen in Echtzeit zu erfassen. Resultierend daraus können Sie:

- *die wertschöpfenden Vorteile Ihrer getätigten Investitionen in CMDBs (Konfigurationsmanagementdatenbanken) und Discoverytools weiter nutzen.*
- *Probleme bei der Skalierbarkeit und Genauigkeit im Zusammenhang mit Servicemodellierungstools, die alle Abhängigkeiten importieren, vermeiden.*
- *Event- und Datenquellen auch über die Unternehmensgrenzen hinweg nutzen, ohne die bereits in den Silos eingesetzten speziellen Tools ersetzen zu müssen.*

Ein Beispiel für eine Quelle, aus der Netcool/Realtime Active Dashboards Abhängigkeitsdaten herausziehen kann, ist IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager. Diese leistungsfähige, skalierbare Lösung ermittelt automatisch Abhängigkeiten zwischen Anwendungen, Systemen, Netzwerk- und Speicherkomponenten, erkennt Änderungen an diesen Komponenten und verwaltet ein aktuelles Abbild der IT-Abhängigkeiten von Anwendungen. Dann werden diese detaillierten Informationen für externe Datenspeicher und CMDBs wie IBM Tivoli Change and Configuration Management Database (CCMDB) bereitgestellt, um alle kritischen Betriebsprozesse optimal zu unterstützen.

Netcool/Realtime Active Dashboards verknüpft die Abhängigkeitsdaten aus Tivoli Application Dependency Discovery Manager auch mit anderen Ressourcen- und Eventdaten, woraus letztendlich ein verbindliches Modell entsteht, das Ihre Services repräsentiert. Netcool/Realtime Active Dashboards bildet auf dieses Servicemodell die empfangenen Zustands- und Statusdaten ab, um ganz automatisch die Ursache von Problemen zu analysieren und deren Auswirkungen auf den Servicestatus, auf die Kunden und die SLAs widerspiegeln zu können.

Die detaillierten Konfigurations- und Änderungsberichte von Tivoli Application Dependency Discovery Manager tragen ebenfalls zur hohen Wertschöpfung aus diesem Servicemodell bei. So kann der Benutzer direkt auf die Berichte zugreifen, indem er diese mit der rechten Maustaste anklickt - und sich die Informationen beschaffen, um Probleme noch schneller zu lösen.

Automatische servicebezogene Ursachen- und Wirkungsanalyse

Um die Ursache eines Serviceproblems schnell ermitteln zu können, analysiert Netcool/Realtime Active Dashboards automatisch den Servicestatus auf Basis der Serviceabhängigkeiten und -verhaltensweisen für Ihr Geschäftsmodell. Servicestatus und Servicequalität können auf der Grundlage verschiedener Bedingungen definiert werden, wobei nicht nur der Status einzelner Einheiten, sondern auch folgende Bedingungen berücksichtigt werden:

- *Transaktionsfehler*
- *Leistungseinbußen*
- *Verringerung des Servicedurchsatzes*
- *Veränderungen beim normalen Umsatzvolumen*
- *Indikatoren für Geschäftsabläufe, Risiken und die Einhaltung von Vorschriften*

Durch die Analyse von Informationen, die aus nahezu allen Betriebs- und Geschäftsdatenquellen extrahiert werden, im Kontext Ihrer individuellen Servicestatuskriterien stellt Netcool/Realtime Active Dashboards die verlässlichen und intelligenten Detailinformationen bereit, die Sie für das ganzheitliche Management Ihrer Geschäftsservices benötigen.

Echtzeit- und Langzeitmanagement von SLAs

Netcool/Realtime Active Dashboards bietet ein umfassendes SLA-Echtzeitmanagement. Mit Hilfe des Service-Level-Trackers können Administratoren die Einhaltung von Service-Levels in Echtzeit definieren und überwachen. Mit diesem Feature können Ihre Mitarbeiter die Einhaltung von SLAs für alle Servicekomponenten wie Netzwerk-devices, Systeme, Anwendungen und Prozesse problemlos überwachen.

Als Unterstützung bei der Überwachung der Einhaltung von SLAs in Echtzeit stellt Netcool/Realtime Active Dashboards eine Reihe von Status-, Zeit- und Währungswerten wie die folgenden zur Verfügung:

- *SLA-Status*
- *Betriebsbereitschaft eines Service in Prozent*
- *Gesamte Ausfallzeit innerhalb eines SLA-Zeitraums*
- *Verbleibende Zeit bis zu einem SLA-Verstoß*
- *Gesamtkosten für die Ausfallzeit innerhalb eines SLA-Zeitraums*

Da bei Netcool/Realtime Active Dashboards der Schwerpunkt ausschließlich auf SLA-Echtzeitmessungen liegt und so die Möglichkeit besteht, sekundengenaue Rechenergebnisse anzuzeigen, können Sie Ihren Benutzern oder Kunden problemlos die Einhaltung bestehender SLAs aufzeigen.

Netcool/Realtime Active Dashboards integriert sich zudem nahtlos in IBM Tivoli Service Level Advisor, wodurch diese Funktionalität noch wirkungsvoller wird. IBM Tivoli Service Level Advisor ist eine mit vielen Funktionen ausgestattete SLA-Managementlösung, in der SLA-Echtzeitmesswerte mit den Funktionen für SLA-Langzeitverfolgung, Berichterstellung und Analyse kombiniert werden können. IBM Tivoli Service Level Advisor bietet die SLA-Managementfunktionen, die Unternehmen für das Messen, Verwalten und Berichten aller Availability- und Performanceaspekte ihrer Serviceinfrastruktur brauchen.

Da IBM Tivoli Service Level Advisor nicht nur Integrationsmöglichkeiten in Netcool/Realtime Active Dashboards, sondern auch in die Funktionen für Performance- und Availabilitymessung von IBM Tivoli Monitoring, IBM Tivoli Composite Application Manager und IBM Tivoli Business Systems Manager bietet, steht Ihnen ein noch breiteres Funktionsspektrum zur Verfügung:

- *Bereitstellung von SLAs, die anwendungsübergreifend für das Unternehmen von Bedeutung sind*
- *Erstellung und Prüfung von Vergangenheitsdaten für SLAs*
- *Automatische Erstellung und zeitgerechte Bereitstellung von SLA-Berichten für Führungskräfte, IT-Mitarbeiter und Kunden*
- *Ausgabe von Frühwarnungen zu Trends, die zu einem SLA-Verstoß führen könnten*
- *Bereitstellung intelligenter Informationen für eine kontinuierliche SLA-Planung und -Korrektur*

Netcool-Software

Das IBM Tivoli Netcool-Softwareportfolio wird von zahlreichen, weltweit führenden Unternehmen, Serviceanbietern und Behörden zur Konsolidierung und Verwaltung von Events in großen, komplexen und heterogenen Umgebungen eingesetzt. Die Tivoli Netcool-Software bietet ein breites Funktionsspektrum für die Erfassung, Konsolidierung und Korrelation, mit dem Unternehmen innerhalb kürzester Zeit Probleme erkennen und beheben und dadurch die Geschäftsabläufe effizienter gestalten können. Durch die Kombination von Servicemodellierung in Echtzeit, Wirkungsanalyse und skalierbarem Eventmanagement ist das Tivoli Netcool-Softwareportfolio die ideale Lösung für Unternehmen, die die Availability-, Performance- und Securityaspekte von Geschäftsanwendungen und Services effizient verwalten wollen.

Netcool/Realtime Active Dashboards auf einen Blick

Unterstützte Plattformen:

- Sun Solaris 8, 9 und 10
- IBM AIX 5L 5.2 und 5.3
- Red Hat Enterprise Linux® ES 3.0 und 4.0
- Microsoft Windows® 2003 Server und Windows XP

Andere Anforderungen:

- Microsoft Internet Explorer 6.x
- Zwei oder mehr CPUs (min. 1-GHz-Sparc- oder 2-GHz-Intel®-Prozessor)
- Min. 2 GB RAM (4 GB oder mehr empfohlen)
- 40 GB lokaler Festplattenspeicherplatz

Tivoli Software von IBM

Tivoli Software unterstützt Unternehmen bei der effizienten Verwaltung von IT-Ressourcen, -Aufgaben und -Prozessen, um den sich ständig ändernden geschäftlichen Anforderungen gerecht zu werden, eine flexible und reaktionsschnelle Verwaltung von IT-Services zu ermöglichen und gleichzeitig die Kosten zu senken. Das IBM Tivoli Portfolio umfasst Softwarelösungen für die Bereiche Sicherheit, Compliance, Speicher, Performance, Availability, Konfiguration, Prozesse und IT-Lebenszyklusverwaltung. Gestützt wird dies durch die weltweit erstklassigen IBM Leistungen in den Bereichen Service, Support und Forschung.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten, wie Sie Netcool/Realtime Active Dashboards bei der Analyse der Einflüsse auf die Geschäftsabläufe in Echtzeit unterstützt, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner – oder besuchen Sie uns unter:

ibm.com/tivoli



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

AIX, DB2 und Tivoli sind Marken der IBM Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Intel, Intel Logo, Intel Inside, Intel Inside Logo, Intel Centrino, Intel Centrino Logo, Celeron, Intel Xeon, Intel SpeedStep, Itanium und Pentium sind Marken der Intel Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Java und alle Java-basierten Marken sind Marken von Sun Microsystems, Inc. in den USA und/oder anderen Ländern.

Linux ist eine Marke von Linus Torvalds in den USA und/oder anderen Ländern.

Microsoft und Windows sind Marken der Microsoft Corporation in den USA und/oder anderen Ländern.

Andere Namen von Unternehmen, Produkten und Services können Marken oder Servicemarken anderer Unternehmen sein.

Hergestellt in den USA
06-06

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.