

IBM Tivoli Availability Process Manager

Highlights

- Mehr Effizienz und Effektivität beim Ereignis- und Fehlermanagement
- Verkürzung der Fehlerbehebungszyklen durch Einbindung der richtigen Experten zum richtigen Zeitpunkt
- Besseres Management von IT-Umgebungen
- Höhere Verfügbarkeit kritischer Geschäftsservices
- Bewertung der Auswirkungen von Serviceunterbrechungen auf die Service- und Operating-Level-Agreements
- Maximale Effizienz bei den IT-Fixkosten

Bei einer Serviceunterbrechung in der IT-Umgebung eines Unternehmens werden die damit verbundenen Ereignisse in der Regel nach ihrem Schweregrad in Bezug auf die Auswirkungen auf den IT-Bereich priorisiert – und nicht nach ihren Auswirkungen auf geschäftskritische Funktionen. Verfügt ein Unternehmen nicht über umfassende Erfahrungswerte zu den Auswirkungen solcher Ereignisse, kann dies zu einer fehlerhaften Kategorisierung, fehlbelegten IT-Ressourcen und längeren Zeiten bis zur Auflösung solcher Ereignisse führen. Zur effizienten Klassifizierung und Priorisierung von Ereignissen ist ein klares Verständnis der Auswirkungen sowohl auf das Unternehmen als auch auf die Service-Levels besonders wichtig.

IBM Tivoli Availability Process Manager ist für diese Zwecke die ideale Lösung, da er in die einzelnen IT-Komponenten und -Anwendungen und in deren Auswirkungen auf das Gesamtsystem mehr Transparenz bringt. Den IT-Abteilungen stehen mit dieser IBM Lösung alle erforderlichen Tools zur Verfügung, um Ereignisse und Probleme, die sich negativ auf die geschäftskritischen Services des Unternehmens auswirken können, effizient zu diagnostizieren und priorisieren.

IBM Tivoli Availability Process Manager ist Teil der IBM IT Service Management-Plattform. Mit dieser können Unternehmen Services, Operationen und Prozesse in der gesamten Wertekette des IT-Managements – hierzu gehören Personen, Prozesse, Informationen und Technologien – integriert und automatisiert werden. Gleichzeitig kann die bereits vorhandene IT-Infrastruktur weiter benutzt werden. Basierend auf einer serviceorientierten Architektur (SOA) und Best Practices versetzt das IBM IT Service Management IT-Abteilungen in die Lage, die Infrastruktur in ihrer Gesamtheit darzustellen, sie als Geschäftsprozess zu verwalten und daraus letztendlich echte Geschäftsergebnisse zu erzielen.

In Verbindung mit der IBM Tivoli CCMDB (Change and Configuration Management Database) verbessert die innovative Lösung des IBM Tivoli Availability Process Managers die Reaktionsfähigkeit und Flexibilität im Unternehmen, da die IT-Managementprozesse innerhalb von Silos automatisiert und siloübergreifend koordiniert werden.

Die Lösung lässt sich problemlos in die vorhandenen Produkte und Prozesse integrieren. So können vordefinierte, anpassbare Aktivitäten implementiert werden, anhand derer Unternehmen ihren Kundenservice optimieren und schneller auf Veränderungen und neue Geschäftschancen reagieren können.

Effizienteres und effektiveres Ereignis- und Fehlermanagement

IBM Tivoli Availability Process Manager schafft Verbesserungen auf drei Ebenen. Zum Ersten werden Informationen ressourcenabhängig aus der Tivoli CCMDB und Statusinformationen aus den Ablaufmanagementprodukten kombiniert, um die Fehlerquelle(n) identifizieren zu können. Auf diese Weise lässt sich die Zahl der IT-Mitarbeiter, die für die Fehlerbehebung zuständig sind, auf einen kleinen Kreis reduzieren, wodurch wiederum IT-Ressourcen eingespart und die Zeiten bis zur Fehlerbehebung deutlich verkürzt werden können.

Zum Zweiten können die IT-Mitarbeiter durch die Integrationsmöglichkeit mit Produkten wie dem IBM Tivoli Business Systems Manager und dem IBM Tivoli Composite Application Manager for Response Time Tracking sehr schnell die Einflüsse eines Ereignisses auf die Geschäftsabläufe ermitteln und entsprechend ihre Prioritäten vergeben. Dadurch werden nicht nur die Reaktionszeiten, sondern auch die Unterbrechungszeiten verkürzt. Darüber kann das IT-Unternehmen präzise und schnell über die möglichen Auswirkungen informiert werden.

Zum Dritten ruft der IBM Tivoli Availability Process Manager Änderungen aus der Tivoli CCMDB ab und bietet eine bedarfsorientierte Zugriffsmöglichkeit auf das IBM Tivoli Enterprise Portal, wo Benutzer Hilfestellung erhalten; dadurch wird der Zeitaufwand für die Diagnose und Behebung des Fehlers minimiert. Die Ergebnisse sind: deutlich weniger negative Auswirkungen auf Grund von Systemausfällen, verbesserte Ereignisqualität und optimierte Prozessimplementierungen für das Verfügbarkeits-, Ereignis- und Fehlermanagement.

Optimierte Fehlerbehebung

Da IT-Umgebungen kontinuierlichen Veränderungen unterliegen, müssen die Unternehmen entsprechend schnell reagieren und Ereignisse kategorisieren und priorisieren können. Die unternehmensweite Überwachung von Änderungen ist nach wie vor ein Dilemma in einer Welt, in der es nicht ungewöhnlich ist, dass Server und Software auf unterschiedliche IT-Abteilungen verteilt sind. IBM Tivoli Availability Process Manager unterstützt Unternehmen bei der richtigen Vergabe von Prioritäten für Ereignisse und der Zuordnung der richtigen Ressourcen zu deren Bewältigung.

Dies geschieht z. B. mit Hilfe des Tools Determine Business Impact, das in die jeweiligen Ereignis-, Fehler- und Verfügbarkeitsmanagementprozesse eingebunden wird, um in Abhängigkeit von den kritischen Geschäftszielen für Serviceunterbrechungen Prioritäten zu vergeben. Beim Einsatz dieses Tools werden Ressourcenbeziehungen und zugehörige Änderungsinformationen aus der Tivoli CCMDB mit den Statusinformationen aus den vorhandenen Ablaufmanagementprodukten kombiniert, um die betroffene IT-Komponente und deren Auswirkungen auf das Unternehmen und die Service-Level-Agreements (SLAs) zu identifizieren. Das Tool Determine Business Impact erlaubt die Fokussierung auf eine schnelle Lösung des Ereignisses oder Fehlers und vermeidet den unnötigen Einsatz von IT-Ressourcen bei nicht geschäftskritischen Vorfällen.

Besseres Management von IT-Umgebungen

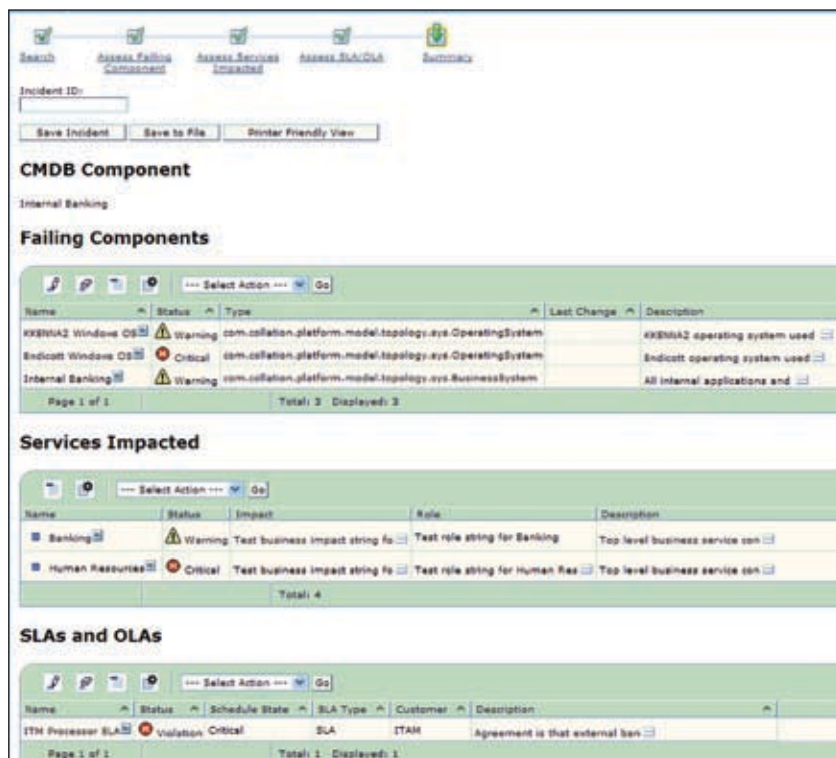
Tritt eine Serviceunterbrechung auf, kann es vorkommen, dass bei der Durchführung von Verfügbarkeits- und Leistungsmessungen jede Komponente in einer Infrastruktur einwandfrei zu funktionieren scheint. Betrachtet man die Situation jedoch einmal vom Anfang bis zum Ende etwas genauer, lässt die Gesamttransaktionsleistung doch sehr zu wünschen übrig. Um eine solche ganzheitliche Sicht zu erhalten, kann IBM Tivoli Enterprise Portal über IBM Tivoli Availability Process Manager aufgerufen werden. Diese leistungsfähige und stabile Managementschnittstelle bietet eine zentrale Sicht, über die die gesamte IT-Umgebung verwaltet werden kann und so letztendlich die vorhandenen IT-Mitarbeiterressourcen wesentlich besser eingesetzt werden können.

Die Benutzer können beispielsweise das Leistungsverhalten einzelner Transaktionen mit IBM Tivoli Composite Application Manager oder wichtige Leistungsmessdaten mit Überwachungsprodukten wie IBM Tivoli OMEGAMON XE for zSeries und Netcool darstellen. Diese Produkte bieten zudem Expert Advice, eine integrierte Wissensbasis für IT-Operationen, in der Probleme, deren mögliche Ursachen und Lösungsvorschläge enthalten sind.

Durch die Verknüpfung mit IBM Tivoli Data Warehouse können Vergleiche mit Echtzeit- und Protokolldaten durchgeführt werden, um abnormale Ereignisse oder Trends zu erkennen, entsprechende Diagnosen zu erstellen und Maßnahmen zur Auflösung dieser Ereignisse zügig einzuleiten. Mit der IBM Lösung können IT-Abteilungen also äußerst effizient eine deutlich größere Menge an Problemen bewältigen, ohne die vorhandenen Ressourcen zu überlasten oder neue aufbauen zu müssen.

Höhere Verfügbarkeit bei kritischen Geschäftsservices

Durch die Automatisierung der CFIA-Aufgaben (Component Failure Impact Analysis), über die der Einfluss von Serviceunterbrechungen auf die Geschäftsabläufe ermittelt werden kann, unterstützt IBM Tivoli Availability Process Manager genau den Personenkreis, der diese Daten am dringendsten benötigt: IT-Manager, Manager aus dem Bereich Ereignis- und Verfügbarkeitsmanagement, Fachleute und Service-Desk-Analysiker, die Ereignisse und Probleme in Abhängigkeit von deren Einfluss auf die Geschäftsabläufe klassifizieren und priorisieren können.



CFIA-Sichten in Echtzeit ermöglichen dem Benutzer die schnelle Bewertung der Auswirkungen eines Serviceausfalls auf das Unternehmen und die Identifizierung der Ursachen.

Das Tool Determine Business Impact hilft bei der Vergabe von Prioritäten für Ereignisse und Probleme durch die Bewertung der geschäftskritischsten Komponenten. Anhand der Informationen zur Beziehung zwischen der Tivoli CCMDB und den verfügbaren Ressourcen können geschäftskritische Systeme, Geschäftsservices oder Transaktionen ermittelt werden, die von diesen Ressourcen abhängen. Nach erfolgreicher Suche kann mit Hilfe von IBM Tivoli Business Systems Manager oder Tivoli Composite Application Manager for Response Time Tracking der Fehlerstatus jedes dieser Konfigurationselemente bestimmt werden.

Bewertung der Auswirkungen von Serviceunterbrechungen auf die Service- und Operating-Level-Agreements

Um potenzielle Vertragsstrafen und -verstöße zu vermeiden, bietet IBM Tivoli Availability Process Manager eine umfassende Sicht aller SLAs (Service-Level-Agreements) und OLAs (Operating-Level-Agreements), sobald eine Serviceunterbrechung auftritt. Mit Hilfe des Tools Assess SLA/OLA können alle Agreements zu den betroffenen Services und Ressourcen in einer zentralen Übersicht dargestellt werden. So kann relativ einfach festgestellt werden, ob ein Ereignis oder Problem auf einen potenziellen Vertragsverstoß zusteuert.

IBM Tivoli Availability Process Manager kann problemlos in vorhandene Ablaufmanagementprodukte integriert werden. Durch die Integration in IBM Tivoli Service Level Advisor beispielsweise lässt sich der Status verschiedener SLAs und OLAs überwachen und abrufen. IBM Tivoli Storage Process Manager, eine weitere Prozessmanagementkomponente der IBM IT Service Management-Plattform, kann ebenfalls für die Erkennung von DSLOGs (Data Service Level Objective Groups) im Zusammenhang mit den betroffenen Konfigurationselementen herangezogen werden.

Maximale Effizienz bei den IT-Fixkosten

In einer komplexen IT-Umgebung ist die Bestimmung der Ursache eines Ereignisses oder einer Serviceunterbrechung sehr häufig eine große Herausforderung. IBM Tivoli Availability Process Manager nutzt die IBM Tivoli Produkte für das Ablaufmanagement, um Informationen aus verschiedenen Quellen miteinander zu verbinden und dadurch die IT-Supportqualität weiter zu verbessern.

Mit dem Tool Determine Business Impact lassen sich die einzelnen Konfigurationselemente identifizieren. Durch den Zugriff auf die Tivoli CCMDB und auf vorhandene Ablaufmanagementprodukte wie IBM Tivoli Monitoring können die Komponenten im Unternehmen, die sich negativ auf die Unternehmensprozesse auswirken, sowie alle abhängigen Konfigurationselemente identifiziert werden. Durch die Kombination der Informationen zu den Ressourcenbeziehungen in der Tivoli CCMDB mit den Angaben zum Ressourcenstatus aus den Ablaufmanagementprodukten können Ereignisse und Probleme wesentlich effizienter an die zuständigen Spezialisten weitergeleitet werden.

Alle Informationen, vom Status der Konfigurationselemente bis zu den Auswirkungen auf die Geschäftsabläufe und die Service-Levels, werden als „Snapshot“ in der IBM Tivoli CCMDB gespeichert, der zu einem späteren Zeitpunkt von IBM Tivoli Availability Process Manager abgerufen und ausgeführt werden kann. Die Ermittlung der Fehlerursache und die Aufzeichnung der relevanten Daten trägt nicht nur dazu bei, den Zeit- und Kostenaufwand der IT-Mitarbeiter zu senken, sondern auch, die Auswirkungen für das Unternehmen in Form von Umsatzeinbußen zu minimieren. Diese Protokolldaten können für alle Aktivitäten im Zusammenhang mit Fehlermanagement und Ursachenanalyse herangezogen werden.

IBM Tivoli Availability Process Manager auf einen Blick

Softwarevoraussetzungen:

Tivoli Change and Configuration Database, Version 1.1

Unterstützte Betriebssysteme:

IBM AIX, Version 5.2, 5.3 System i/p

Red Hat Enterprise Linux® 3.0 AS/ES x86-32

Microsoft® Windows+ 2003 Enterprise Edition x86-32

Integrierte Produkte

Die folgenden Produkte für Ablaufmanagement und -überwachung können in IBM Tivoli Availability Process Manager integriert werden:

- Tivoli Monitoring
- Tivoli OMEGAMON XE
- Tivoli Composite Application Manager for Response Time Tracking
- Tivoli Enterprise Portal
- Tivoli Business Systems Manager
- Tivoli Service Level Advisor

Tivoli Software von IBM

IBMs Tivoli Software unterstützt Unternehmen bei der effektiven und 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, Leistung, Verfügbarkeit, 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 IBM Tivoli Availability Process Manager bei der Automatisierung und Optimierung Ihrer Verfügbarkeitsprozesse und bei der schnelleren Fehlerbehebung 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 in den USA und/oder anderen Ländern.

AIX, OMEGAMON, Tivoli und zSeries sind Marken der IBM Corporation 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 Service-marken anderer Unternehmen sein.

Hergestellt in den USA
08-06

© Copyright IBM Corporation 2006
Alle Rechte vorbehalten.