

## IBM Tivoli Business Service Manager

### Legfőbb előnyök

- **Növelje a szolgáltatás láthatóságát, a működési és az üzleti intelligenciát valós idejű áttekintő képernyőkkel, amelyek főbb teljesítménymutatókat, számított teljesítménymutatókat tartalmaznak, és követik szolgáltatási szint megállapodásokat (SLA) is**
- **Használja a ki a meglevő Tivoli és más gyártótól származó felügyeleti eszközöket, hogy a befektetés jobban megtérüljön**
- **Javítsa a működés hatékonyságát az integrált megjelenítés, navigáció, biztonság és jelentéskészítés segítségével, amelyet Tivoli és más gyártók eszközeiben mindenhol elérhet**
- **Tegye hatékonyabbá a problémák megoldását a szolgáltatások valós idejű modellezésével, valamint az automatikus hatásvizsgálattal és a kiváltó okok elemzésével**
- **Teljes körű, integrált rendszerfelügyelet elosztott és System Z környezetekben**

Napjainkban az üzleti szolgáltatások egyre bonyolultabbak: hagyományos és új generációs technológiák folyamatosan változó keverékéből épülnek fel. Amikor a szolgáltatással probléma merül fel, a működtető munkatársaknak gyakran egyponos felügyeleti eszközökhöz és azok manuális együttes alkalmazásához kell folyamodniuk, hogy megállapítsák: a probléma milyen hatással lesz a szolgáltatás különböző területeire, illetve mi a kiváltó oka. Ezek az eszközök nem nyújtják az integráció azon szintjét, ahol a teljes szolgáltatás látható: nem követik nyomon a szolgáltatási szint megállapodásokat (SLA), a főbb teljesítménymutatókat (KPI) és egyéb számszerű mutatókat sem, amelyekre pedig a működtető munkatársaknak és az ügyfeleknek is egyre inkább szükségük van.

A problémamegoldás hatékonyabbá tételéhez és a szolgáltatás optimális teljesítményének eléréséhez a működtető munkatársaknak olyan automatizált módszerre van szükségük, amellyel pontos szolgáltatásmodellek tarthatók fenn, észlelhető a szolgáltatás meghibásodása, illetve teljesítményének csökkenése, és nyomon követhetők a létfontosságú üzleti és működési mutatók. Emellett olyan módszerre is szükségük van, amellyel az üzleti kihatás alapján fontossági sorrendbe állíthatják a problémákat.

Az IBM Tivoli® Business Service Manager rendszer révén az üzleti és működtető munkatársak áttekinthetik a az üzleti szolgáltatások és a mögöttük levő, kiszolgáló technológia közötti bonyolult összefüggéseket. A rendszer a különböző szervezetek számára fejlett, valós idejű módon jeleníti meg a szolgáltatásokat és a folyamatokat, illetve az testreszabott áttekintő képernyőket.

A Tivoli Business Service Manager rendszer az adatokat informatikai erőforrások és üzleti rendszerek széles köréből – alkalmazásokból, rendszerekből, hálózatokból és üzleti eszközökből – nyeri, és ezek segítségével követi nyomon az üzleti tevékenységgel, a bevétellel és a működéssel kapcsolatos mutatókat. Felhasználja az IBM és a többi gyártó termékeibe való

korábbi befektetéseket, lerövidítve a problémák megoldásához szükséges időt, növelve a termelékenységet. A valós idejű, elosztott szolgáltatásmodell lehetővé teszi az automatikus hatásvizsgálatot, a kiváltó okok automatikus megállapítását, illetve a szolgáltatási szint megállapodások (SLA) és a fő teljesítménymutatók (KPI) valós idejű nyomon követését: így javul a szolgáltatás láthatósága és válaszkészsége.

### A vállalat-szerte keletkező esemény-, összefüggés- és tranzakcióadatok valós idejű elérése

A statikus adatokkal dolgozó hagyományos eszközökkel szemben a Tivoli Business Service Manager valós idejű adathozzáférést tesz lehetővé – eseményadatok, konfigurációs elemek (CI) közötti összefüggések és üzlet tranzakciók gyűjtését, gyakorlatilag bármilyen adatforrásból, függetlenül a keletkezés helyétől. Ily módon messze túllép a hagyományos szolgáltatásmodellező és -mérő termékeken, amelyek csak az azonos gyártótól származó felügyeleti termékekkel, illetve csak néhány külső gyártó termékeivel működnek együtt. A Tivoli termékek széles integrációján túl a rendszer a következő adatforrásokat támogatja:

- **Webes szolgáltatások – szolgáltatás-központú architektúra (SOA), Java™ EE és Microsoft® .NET.**
- **Nagygépek (mainframe) – Az IBM és más gyártók esemény- és adatforrásai**
- **Adatbázisok – Oracle, IBM DB2®, Microsoft SQL Server®, Sybase és továbbiak**
- **Üzenetkezelő köztes rendszerek – IBM MQSeries®, Java Message Service (JMS) és XML (Extensible Markup Language).**

A rendszer azzal, hogy széles körben gyűjt és elemez rendelkezésre állási, teljesítmény-, biztonsági esemény- és adatforrásokat, a korábbiaknál könnyebben és hatékonyabban segít észlelni és kezelni a létfontosságú üzleti szolgáltatások kiesését fenyegető eseményeket.

## Azonnali értéknövekedés – kész integráció

A Tivoli Business Service Manager rendszer jóvoltából hamarabb lehet értékhez jutni, mert egyszerűen integrálható az IBM és a más gyártók meglévő rendszereihez és adatforrásaikhoz:

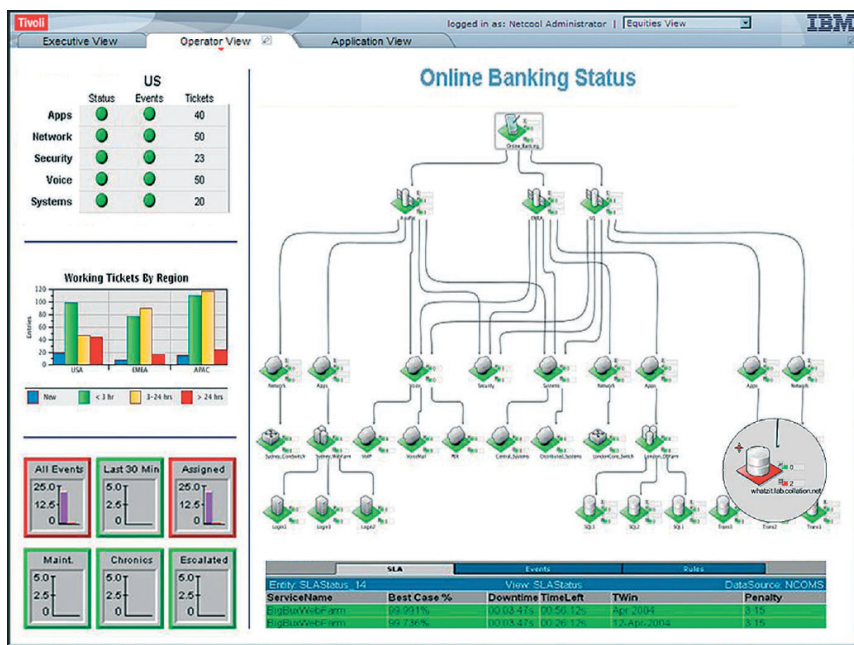
- **IBM és más gyártók eseménykezelő és -felügyeleti termékei** beleértve az összes Tivoli felügyeleti rendszert, illetve a kész integrációt más gyártók termékeinek százaiival – esemény- és teljesítménykezelő eszközökkel, működést támogató eszközökkel. A rendszer így automatizálja a szolgáltatás elemzését és követi nyomon a szolgáltatás megfelelő működését.
- **Az IBM és más gyártók erőforrás függőség- forrásai** – beleértve az IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager, az IBM Tivoli Change és a Configuration Management Database (CCMDB) rendszereket, illetve az IBM Tivoli Network Manager rendszert, valamint külső gyártók konfigurációkezelő adatbázisait (CMDB), eszközforrásokat, leltározó eszközöket és más erőforrás függőség-forrásokat.

## Áttekinthető az informatikai és üzleti eseményeknek a szolgáltatásra gyakorolt hatása

Más üzletiszolgáltatás-kezelő rendszerekkel ellentétben a Tivoli Business Service Manager rendszer teljesen áttekinthetővé teszi az üzleti szolgáltatásokat és folyamatokat. Ezzel lehetővé teszi, hogy a különböző szervezetek láthatóvá tegyék a szolgáltatási területek közötti összefüggéseket, és automatikusan megállapíthassák azt a hatást, amelyet a rendelkezésre állással, a teljesítménnyel, az adatbiztonsággal és az üzleti folyamatokkal kapcsolatos események gyakorolnak a szolgáltatás működésére. Mivel a szervezetek igyekeznek egyre jobban alkalmazkodni az üzletmenethez, az üzleti kockázat csökkentésében egyre fontosabb annak lehetősége, hogy lássák, a nem informatikai események – például az üzleti tevékenység – milyen hatást gyakorolnak a szolgáltatás teljesítményére.

## A működés hatékonyabb lesz az integrált megjelenítés, navigáció, adatbiztonság és jelentéskészítés révén

A Tivoli rendszer szolgáltatás-láthatósági áttekinthető képernyőjeként a Tivoli Business Service Manager rendszer minden Tivoli-termék nézetét és adatait meg tudja jeleníteni a megfelelő környezetben. Más üzletiszolgáltatás-kezelő rendszerekkel ellentétben a Tivoli Business Service Manager rendszer kihasználja a Tivoli szoftverek közös megjelenítési, navigációs



A testre szabható Service Manager és Operator áttekinthető képernyők biztosítják a szolgáltatás működésének, összefüggéseinek, a kiváltó okoknak és a hatásoknak a valós idejű láthatóságát; megmutatják a kapcsolódó teljesítményméréseket, eseményeket, szolgáltatás-szint-megállapodásokat, a múltbeli jelentéseket és még sok más.

és adatbiztonsági architektúráját, és ezzel lehetővé teszi az egyszeri bejelentkezést (SSO), illetve egységes megjelenést és eszközkészletet biztosít minden Tivoli termékben. Így a működtető munkacsoportok a szolgáltatás teljes körű nézetéhez és integrált mély elemzési lehetőségekhez jutnak. A közös megjelenítési, navigációs és adatvédelmi architektúra révén a szervezet egységesen megjelenő alkalmazást lát, és központi hozzáférést kap a műveleti és üzleti folyamatot támogató rendszerek, eszközök és folyamatok minden adatához. Ezt korábban nehéz vagy éppen lehetetlen volt elérni az adatok integritásának megsértése nélkül.

A valós idejű jelentéskészítés mellett a Tivoli Business Service Manager a Tivoli rendszer közös adatmodelljét (Tivoli Data Warehouse) és jelentéskészítő modulját is felhasználja. A szolgáltatás hatékony tervezéséhez így múltbeli jelentések kiterjedt halmaza áll rendelkezésre. Ezekbe a jelentésekbe bármely olyan adat bekerülhet, amelynek kezelése a Tivoli Business Service Manager rendszerben, illetve más Tivoli-termékekben vagy éppen külső gyártók rendszereiben történik. A jelentéskészítés egyszerűen ütemezhető is. A jelentésekből PDF-dokumentumok készülnek, amelyek szétküldhetők a szervezetem belül. Így a részletes teljesítményadatokat tartalmazó jelentéseket széles közönség megismerheti.

A Tivoli Business Service Manager teljesen testre szabható áttekinthető képernyői jóvoltából a felhasználó szabadon beállíthatja a

képernyő elrendezését, egymás mellé rendezheti a valós idejű és múltbeli nézeteket, és tetszőlegesen elhelyezheti ezeket. A munkatársak könnyen és gyorsan testre szabhatják az áttekinthető képernyőt, amelyek kijelzőket, diagramokat és grafikonokat, topológiai ábrákat, képfájlokat és más elemeket tetszőlegesen együttesít tartalmazhatják. A földrajzi információrendszerekből (GIS) származó térképek segítségével jobban megjeleníthető a szolgáltatás állapota és a szolgáltatás helyének hatása az egyes földrajzi pontokon.

## A problémák hatékonyabban megoldhatók a valós idejű szolgáltatásintelligencia alkalmazásával

A Tivoli Business Service Manager rendszer túllép a hagyományos termékeken, amelyek elsősorban informatikai összefüggésekre összpontosítanak, és nem tükrözik a szolgáltatásnak az adott üzletmenetre jellemző változókból és eseményekből számított állapotát. Az elosztott információmodell lehetővé teszi, hogy aktívan és dinamikusan közös adatmodellbe gyűjtsük és képezzük le az erőforrás függőségek adatait; mérjük a szolgáltatásra gyakorolt hatásokat, és pontos szolgáltatásminőség-elemzést végezzünk. Ennek eredményeképp:

- **maximális lehet a Tivoli CCMDB rendszerbe és más konfigurációkezelő rendszerekbe való befektetés megtérülése, mert kész integráció és dinamikus modellezés áll rendelkezésre.**
- **a meglévő alkalmazás- és hálózatfelderítési eszközök integrálha-**

tók, így a szolgáltatásmodellt szinkronba lehet hozni a dinamikusan változó környezetekkel.

- teljes körű szolgáltatásdefiniációk alkíthatók ki, amelyek elosztott és adott rendszerekhez kötött erőforrásokat is magukban foglalnak.

### A fő teljesítménymutatók követése teljesítménymutatókkal

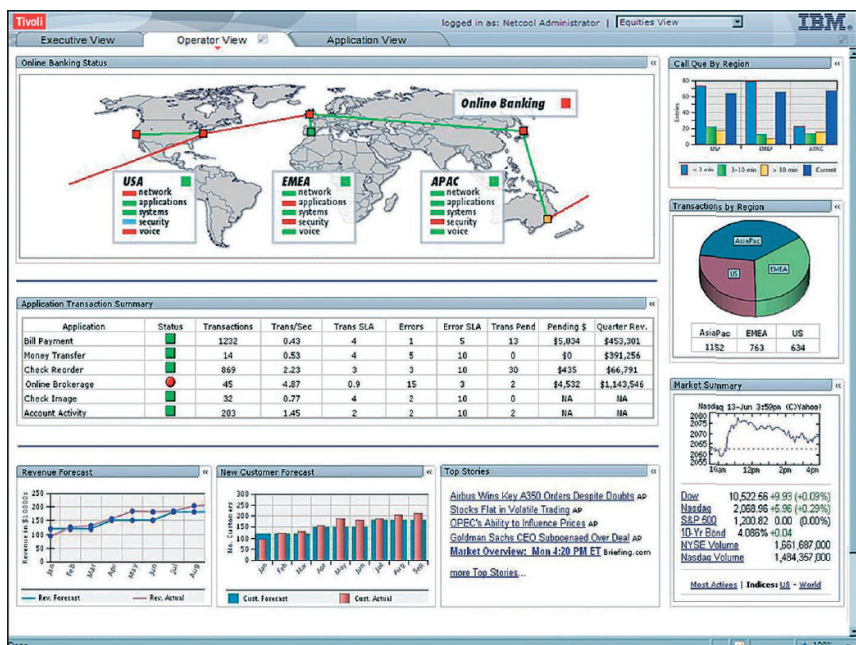
A Tivoli Business Service Manager az üzleti és működési adatokat elosztott és nagygépes környezetben egyaránt felhasználja. Ezekből a forrásokból valós idejű és múltbeli adatokat is ki tud nyerni a fő teljesítménymutatók (KPI) számításakor, így a működési és üzleti tevékenység valós időben követhető nyomon. A nyomon követhető mutatók a következők:

- Tranzakció mennyiség és rendelkezésre állás
- A szolgáltatásból származó bevétel összesítése, szintjei, illetve a szolgáltatás szint-megállapodásokkal kapcsolatos büntetések ügyfelenként
- Változtatási igények, amelyek hatással lehetnek a szolgáltatásra
- Hiba- és problémafeljegyzések
- Folyamatfejlesztések, pl. a Six Sigma vagy a Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT).

A vállalat egészéből származó esemény- és szolgáltatásadatok felhasználásával a Tivoli Business Service Manager rendszer dinamikusan frissülő teljesítménymutatót hoz létre, amely tartalmazza a szolgáltatás megfelelő működésével és a működési teljesítménnyel kapcsolatos fő teljesítménymutatókat. Amikor a mutatók frissülnek, a Tivoli Business Service Manager automatikusan nyomon követi és frissíti a kapcsolódó hatásokat is. A felhasználók egyszerűen választhatnak saját integrált és környezetfüggő nézetek közül, a teljesítménymutatók nézetét pedig könnyen testre szabhatják, illetve tartalmat adhatnak hozzá vagy távolíthatnak el. A részletes szolgáltatásfüggőségi nézetek gyorsan betekintést nyújtanak a szolgáltatásra gyakorolt hatásokba és a szolgáltatás problémáinak kiváltó okaiba. Emiatt a felhasználók pontos és szerepkörnek megfelelő nézettel rendelkeznek, amelyek segítségével felügyelhetik a szolgáltatást, kezelhetik a jövedelmezőséget, megjeleníthetik az adott szolgáltatás szint-megállapodás, és még sok más is elvégezhetnek.

### A kiváltó okok és a hatások elemzésének automatizálása

A Tivoli Business Service Manager rendszer a szolgáltatás modelljének megfelelően automatikusan feldolgozza



A fogd-és-vidd műveletekkel testre szabható Executive és Line of Business áttekintő képernyők üzleti és működési fő teljesítménymutatók elejét mutatják: tartalmazhatnak bevételi számokat, típus szerint bontott tranzakciólistákat, a bejövő hívások mennyiségét, a szolgáltatás állapotát, a felhasználói elégedettség mértékét és még sok más adatot, többféle formátumban.

az informatikai eseménnyel és a vállalat állapotával kapcsolatos mutatókat; ezáltal megállapítható a problémáknak a szolgáltatásra gyakorolt hatása, illetve kiváltó oka. Ezek után a szolgáltatások és a műveleti területek esetére fontossági sorrendbe állíthatók a válaszlépések. Az eseménytípusok közé tartozik a rendelkezésre állás, a teljesítmény, az adatépség (amely az adatvédelemre és a tároló működésére egyaránt vonatkozik), az üzleti állapot mutatói (tranzakció tömeg, megrendelések, hívások) és még sok más.

Azzal, hogy szinte bármilyen műveleti és üzlet adatforrásból származó adatot elemzni tud az adott szolgáltatás állapot-feltételek függvényében, a Tivoli Business Service Manager rendszer olyan információt nyújt, amelynek segítségével automatizálható a kiváltó okok, illetve a szolgáltatásra gyakorolt hatás elemzése, azonosíthatók a tranzakciók és a folyamatok szűk keresztmetszetei, nyomon követhetők az üzleti folyamatok, a megfelelési és kockázati mutatók, és még sok más.

### A szolgáltatás szint-megállapodásnak való megfelelés nyomon követése

A Tivoli Business Service Manager lehetővé teszi a szolgáltatási szint mérését szolgáltatáselemek – a tranzakciók, alkalmazások, rendszerek, hálózatok és folyamatok – esetén. Segítségével nyomon követhető a szolgáltatási szintek állapota, az összes állásidő, az állásidő költsége stb.

### Skálázás az üzleti szolgáltatásokkal kapcsolatos növekvő igényekhez

A Tivoli Business Service Manager rendszer egyaránt támogatja a „szétválasztott”, előtér- és háttérrendszerből álló, illetve az egyszerveres konfigurációkat, és lehetővé teszi a megjelenítés és az elemzés elvégzését egyszerre több száz felhasználó, illetve az üzleti igények által diktált legnagyobb környezetek esetén is. A rendszer nagy mértékű növekedést is kezelő felügyeleti platformot kínál, amely lehetővé teszi, hogy a felhasználó maga határozza meg, hogyan kívánja telepíteni a szolgáltatásokat – akár világszerte több helyen. A Tivoli Business Service Manager – fejlettebb skálázhatósága mellett – hibátűrő rendszer is: az előtérben fűrtözési technológiát alkalmaz, a háttérben pedig magas rendelkezésre állást és hibátűrési szolgáltatásokat nyújt.

A Tivoli Business Service Manager a VMware, a Solaris Zone rendszerekre és más virtualizációs platformokra is telepíthető, és ezek lehetőségeit teljes mértékben ki tudja használni. A virtualizációs technológiák alkalmazása a meglévő hardver-erőforrások jobb kihasználását teszi lehetővé.

### Jobb láthatóság és magasabb érték a meglévő System z környezetekben

A Tivoli Business Service Manager rendszer kiterjeszti a felügyeleti lehetőségeket az olyan környezetekben, mint a Linux® for IBM System z™. Támogatja és növeli az IBM z/OS® és System z alatti felderítő és



figyelőrendszerekbe történt beruházások értékét: lehetővé teszi, hogy az alkalmazások, a hálózatok és a nagygépek adatait valódi, teljes körű üzletiszolgáltatás-nézetben elemezzék. A Tivoli Business Service Manager például fel tudja használni a Tivoli Application Dependency Discovery Manager rendszer vagy a z/OS alatti felderítőkönyvtár-adapterek szolgáltatásait a z/OS-beli összefüggések forrásaként.

Az eseménykezelő és felügyeleti eszközökből származó információt fel lehet használni arra, hogy egyformán nyerjünk eseményeket a z/OS rendszerekből – köztük a DB2, az IBM IMS™, az IBM CICS®, az MQSeries és az IBM WebSphere® – és a vele összefüggő egyéb alkalmazás-, rendszer-, hálózati, biztonsági és tárolóerőforrásokból. Így teljes képet nyerhetünk a z/OS rendszer állapotáról, és megkapjuk a teljes körű tranzakció- és szolgáltatásállapot-jelentést is.

### További információk

Ha többet szeretne megtudni arról, hogy a Tivoli Business Service Manager hogyan segít valós időben elemezni események üzleti hatását, lépjen kapcsolatba a területi IBM-képviselővel vagy IBM üzleti partnerrel, illetve keresse fel az alábbi weblapot: [ibm.com/tivoli](http://ibm.com/tivoli)

### Az IBM Tivoli szolgáltatás-menedzsment szoftverről

A Tivoli szoftver olyan szolgáltatáskezelési platformot kínál, amelynek jóvoltából a különböző szervezetek minőségi szolgáltatást nyújthatnak, mert biztosítva van a láthatóság, az ellenőrzés és az automatizálás – a láthatóság azt jelenti, hogy beleláthatnak üzletvitelük folyamataiba és megérthetik; az ellenőrzés azt, hogy hatékonyan irányíthatják az üzletvitelt, minimálisra csökkenthetik a kockázatot, az automatizálás pedig azt, hogy optimalizálhatják az üzletvitelt, csökkenthetik a műveleti költségeket és gyorsabban bevezethetnek új szolgáltatásokat. Az IT-centrikus szolgáltatás-menedzsmenttel ellentétben a Tivoli összhangba hozza az üzleti és technológiai követelményeket, közös alapot biztosítva ezek menedzseléséhez és integrálásához. A Tivoli-szoftverek gyors megoldást kínálnak a

vállalatok leginkább égető szükségeleire a szolgáltatás-menedzsment terén; segítségükkel proaktívan reagálhatunk a változó üzleti igényekre. A Tivoli-portfólió mögött a világszínvonalú IBM Szolgáltatások és IBM Support üzletágak állnak, kiegészítve az IBM számos aktív üzleti partnerével. A Tivoli-felhasználók és Üzleti Partnerek építhetnek egymás legjobb gyakorlatára is, ha csatlakoznak a független, világszerte megtalálható IBM Tivoli felhasználói csoportokhoz. További információkért keresse fel a következő webhelyet: [www.tivoli-ug.org](http://www.tivoli-ug.org).

### Az IBM Tivoli Business Service Manager – áttekintés

#### Rendszerkövetelmények:

- Microsoft Internet Explorer® 6.x vagy Mozilla Firefox 1.5x
- Két vagy több processzor (legalább 1GHz-es SPARC vagy 2GHz-es Intel®)
- legalább 2GB RAM (4GB vagy még több ajánlott)
- 40GB lemez-terület

#### Támogatott platformok:

- Sun Solaris 8 és 9 (32-bites SPARC)
- Sun Solaris 10 (32/64-bites SPARC)
- AIX 5L 5.2 (32-bites PA-RISC)
- AIX 5L 5.3 (32/64-bites PA-RISC)
- AIX 6L 6.1 (32/64-bites PA-RISC)
- HP-UX 11iv3 (32-bites PA-RISC)
- Linux 3 AS (32-bites Intel x86)
- Linux 4 and 5 AS (32-bites Intel x86/IA/PPC)
- Linux 5 AS (32/64-bites System z)
- SUSE Linux 9 and 10 (32-bites Intel x86/IA/PPC)
- SUSE Linux 10 (32/64-bites System z)
- Windows 2003 Server, Windows Vista® (csak ügyfél), Windows XP Professional (32-bites Intel x86)
- Windows 2008 Server (32/64-bites Intel x86)

\*Megjegyzés: A 64-bites rendszer 32-bites emulációs üzemmódban fut

#### Böngészők:

- Microsoft Internet Explorer 6.x és 7.x
- Mozilla/Firefox 2.0x
- Safari

© Copyright IBM Corporation 2008

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

Készült az Amerikai Egyesült Államokban  
2008. június Minden jog fenntartva.

Az IBM, az IBM logó, az [ibm.com](http://ibm.com), az AIX, a CICS, a DB2 IMS, az MQSeries, a System z, a Tivoli, a WebSphere, és a z/OS az International Business Machines Corporation által az Egyesült Államokban és/vagy más országokban bejegyzett márkanevek. Amennyiben ezeket vagy más IBM védjeggyel rendelkező kifejezéseket a dokumentumban az első előfordulás helyén a védjegy jelzéssel láttuk el (® vagy ™), úgy ez a jelzés azt jelenti, hogy az IBM tulajdonában álló, az Egyesült Államokban bejegyzett vagy közös-jog által védett védjegyről van szó a kiadás időpontjában. Ezek a védjegyek bejegyzett vagy közös-jog által védett védjegyek lehetnek más országokban is. Az IBM védjegyeinek aktuális listája elérhető az interneten a „Copyright and trademark information” cím alatt a következő weblapon: [ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Az Intel az Intel Corporation vagy leányvállalatai bejegyzett védjegye az Egyesült Államokban és más országokban.

A Linux Linus Torvalds védjegye az Egyesült Államokban és/vagy más országokban.

Az Internet Explorer, a Microsoft, az SQL Server, a Windows, a Windows Server és a Windows Vista a Microsoft Corporation által az Egyesült Államokban és/vagy más országokban bejegyzett márkanevek.

A Java és Java-alapú védjegyek a Sun Microsystems, Inc. védjegyei az Egyesült Államokban és/vagy más országokban.

A kiadványban előforduló egyéb cégnevek, termékevek vagy szolgáltatások nevei mások védjegyei vagy szolgáltatási védjegyei lehetnek.

Felelősséget kizáró nyilatkozat: Az ügyfél maga felelős azért, hogy gondoskodjon a jogi előírásoknak való megfelelésről. Az ügyfél saját kizárólagos felelőssége, hogy hozzáértő jogi tanácsot kérjen az olyan törvények és szabályozási követelmények azonosításával és értelmezésével kapcsolatban, amelyek hatással lehetnek üzleti tevékenységére, illetve azzal kapcsolatban, hogy milyen lépéseket kell tennie ezen törvényeknek való megfelelés érdekében. Az IBM nem nyújt jogi tanácsadást, és nem garantálja, hogy szolgáltatási vagy termékei biztosítják, hogy az ügyfél bármilyen törvényi előírásnak vagy szabályozásnak megfeleljen.

**TAKE BACK CONTROL WITH** **Tivoli.**