

Tivoli Netcool nutzbar machen

santix Netcool/OSM realisiert serviceorientiertes Störungsmanagement

Im Rahmen der zunehmenden Orientierung an ITIL haben viele Unternehmen eine zentrale Configuration Management Database (CMDB) eingeführt. Sie dient zur Dokumentation des aktuellen Zustands der IT-Infrastruktur. Es ist daher naheliegend, die CMDB auch zur Parametrisierung des Event Managements zu nutzen.

Das Optimierte Störungsmanagement (OSM) von santix konkretisiert diesen Ansatz: Aus der CMDB wird ein Servicemodell abgeleitet, das zur Bewertung der auftretenden Events im Sinne eines Service Impacts benutzt wird. Der Service Impact eines Events bestimmt direkt das Maß der Auswirkungen (Impact), das wiederum – nach ITIL – zusammen mit der Dringlichkeit (Urgency) die Priorität des eventuell nötigen Incidents definiert. OSM ist das grundlegende Konzept, an dem sich die einzelnen Teile einer Lösung zum automati-

schen Erkennen, Melden, Dokumentieren und Verfolgen von Störungen ausrichten.

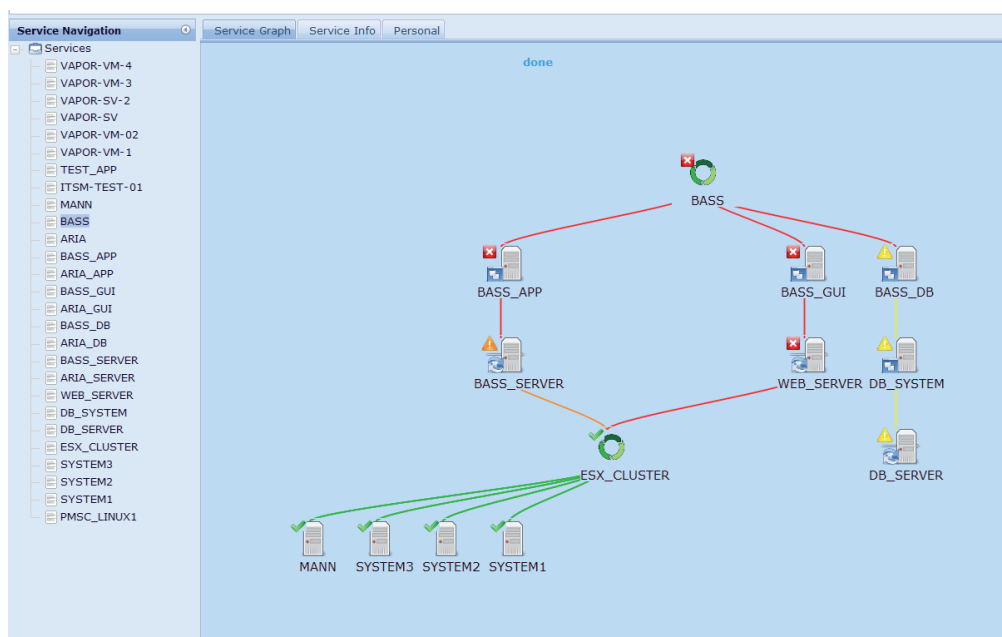
Architektur

Tivoli Netcool/OMNIBus und Netcool/Impact zusammen mit dem Netcool/WebGUI bieten eine Plattform für die Implementierung von Servicemodellen, leisten dies aber nicht out-of-the-box.

Netcool/OSM ist ein von santix entwickeltes Erweiterungsprodukt zur Umsetzung von OSM mit den Netcool-Produkten von IBM Tivoli Software. Dabei gibt das optimierte Störungsmanagement (OSM) von santix die Architektur vor, in die sich Produkte aus den Bereichen Monitoring, Event Management, Service Impact Management und Incident Management einordnen lassen.

Auf einen Blick

- Unverzichtbares Erweiterungsprodukt für die Tivoli Netcool-Familie
- Realisiert servicemodellbasiertes Impact Management
- Unterstützt Administratoren bei der Störungssuche und -behebung
- Dashboard für die unternehmensweiten IT-Services
- OSM - das santix-Gesamtkonzept für ein optimiertes Störungsmanagement



Das dargestellte Servicemodell zeigt die aktuellen Zustände der einzelnen Configuration Items. Die verfügbaren Servicemodelle werden aus dem Servicebaum ausgewählt.

santix - starker Partner für die IT

Das Motto der im Jahr 1990 gegründeten santix AG „Integrating IT & Business“ beschreibt die Leistung umfassend:

- Integration: Aus einzelnen Technologien umfassende Lösungen für die Kunden zu erstellen, das ist die Aufgabe.
- IT-Business ist das Bekenntnis zur IT als Schlüsselfaktor für das Geschäft des Kunden.

Mit Geschäftsstellen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz unterstützen die santix-Berater die Auftraggeber von der Analyse über Konzeption und technische Umsetzung bis zur Produktionseinführung der Lösung.

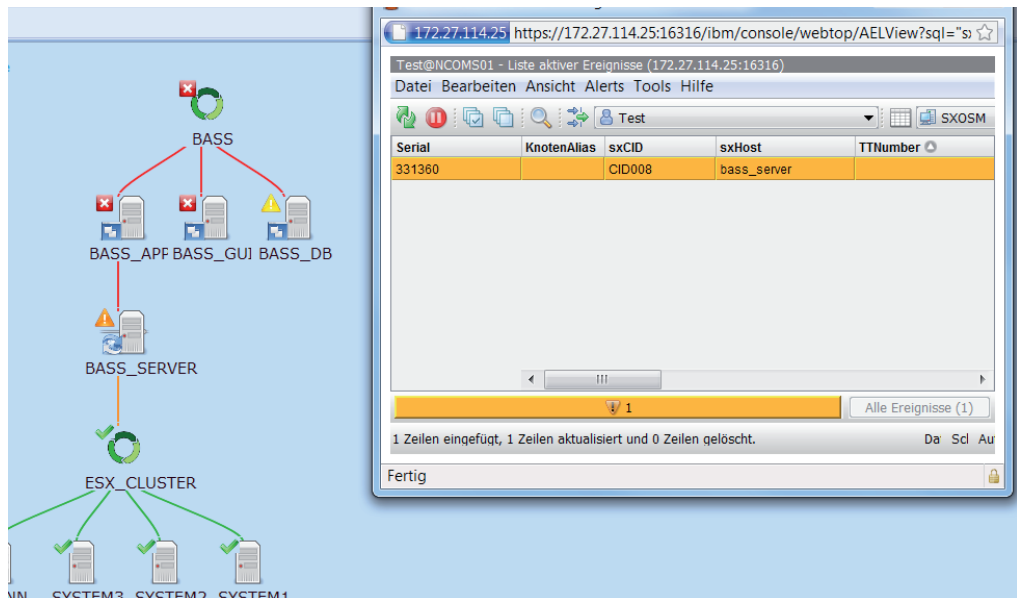
Die erfolgreichen Projekte bei zahlreichen namhaften Unternehmen sprechen für sich.

▪ santix AG
Freisinger Str. 9
D-85716 Unterschleißheim
Tel. +49 (0)89 321 506-0
Fax +49 (0)89 321 506-99
info@santix.de
www.santix.de

▪ santix austria
Weißleiten 13
A-6393 St. Ulrich a.P.
Tel. +43 (0)5354 57057
info@santix.at
www.santix.at

▪ santix schweiz AG
Dufourstr. 101
CH-8008 Zürich
Tel. +41 (0)44 430 1900
Fax +41 (0)44 430 1904
www.santix.ch

www.santix-automotive.de



Durch Menüauswahl auf einem Configuration Item kann die Active Event List eines betroffenen Elements angezeigt werden.

Komponenten und Funktionen

Netcool/OSM besteht aus zwei Komponenten:

- Netcool/OSM Core mit den Funktionen
 - Impact Calculation (Event-Zuordnung, Statusberechnung, Root-Cause-Analyse, Priorisierung)
 - Servicemodell-Import aus der CMDB
 - Bi-direktionale Incident Management-Anbindung für die automatische Ticketeröffnung und -schließung
- Netcool/OSM Dashboard mit den Funktionen
 - grafische Service-Darstellung mit Komponentenzustandsanzeige
 - In-Context-Launch von Event-Listen
 - Darstellung von Root-Cause-Pfaden
 - Anzeige CI-spezifischer Daten aus der CMDB oder anderer Quellen

Nutzen

Mit Netcool/OSM wertet santix das Werkzeug Netcool/Impact zur Lösung auf: Die automatische Eröffnung und Priorisierung von Incidents aus Alarmmeldungen des Monitorings lenkt den Fokus der IT-Administratoren auf die IT-Störung, die beispielsweise betriebswirtschaftlich den größten Schaden bewirkt oder bewirken könnte, damit diese schnellstmöglich beseitigt wird.

Denn in den heutigen IT-Infrastrukturen mit ihren vielen Servern und Clustern, zahlreichen Softwareebenen und komplexen Zusammenhängen von Diensten können IT-Administratoren die Bedeutung des Ausfalls einzelner Komponenten nicht mehr allein „aus dem Kopf“ ermesen.

Darüber hinaus liefert die Root-Cause-Visualisierung in entscheidenden Momenten wichtige Hinweise darauf, wo die Ursachen für eine Service-Beeinträchtigung liegen könnten.

Außerdem ermöglicht die Modellierung der IT-Landschaft in Services eine systematische Auswertung für ein kundenorientiertes Reporting.

Technische Einbettung

Netcool/OSM besteht aus Komponenten, die als IPL-Module in Netcool/Impact und als Perl-Scripts auf dem Netcool/Omnibus-Serversystem ablaufen. Die Funktionalität des Netcool/OSM-Dashboards wird mit dem Operator View API von Netcool/Impact realisiert. Die Webapplikation kann dann im Tivoli Integrated Portal (TIP) ausgeführt werden.

Es bestehen Schnittstellen zum Tivoli Service Request Manager und zum HP Service Manager sowie zu den CMDB von Tivoli und HP.

Netcool/OSM ist mit allen gängigen Monitoring-Lösungen integrierbar.