



手冊

完整堆疊 AIOps： Operations Bridge 整合

利用 Operations Bridge 的工具與技術整合，
完整監控並控制整個 IT 環境

opentext™

整個 IT 環境的端對端檢視，對於高效率營運而言是不可或缺的

如果您負責管理 IT 營運，就必須更快回應業務需求，並且達成無停機時間的目標。在此同時，所有類型的現代化企業現在完全依賴 IT 來支援和實現業務活動。停機時間會直接導致損失營收與生產力，IT 也會面臨更多壓力。

IT 營運部門必須在整個 IT 環境發生狀況時，瞭解當下的狀況。隨著 IT 環境不斷擴張，複雜性也越來越高，在孤立的網域中管理 IT 已經是不可能的了。您需要全面檢視整個資產，而且需要協助以進行管理。

這就是 OpenText™ Operations Bridge：一個**完整堆疊 AIOps 平台**，提供自動化探查、監控與矯正功能。為讓 AIOps 不受網域侷限，您必須從所有網域擷取資料；我們將為您示範 Operations Bridge 完成此一工作的方式。

分析師都同意 AIOps 的基礎是收集所有資料來源的資料。Operations Bridge 將所有資料放入我們的 OPTIC 資料湖，在應用程式和系統元素之間建立因果關係，以及預測和解決 IT 問題的背景資料，以達成這項目標。

每天都有新的工具和技術發佈，帶來更重大的風險，例如可見度過度零散、整合狀況不佳，以及對業務服務造成負面影響。對整個 IT 資產進行即時動態端對端檢視的重要性更勝以往。如果 IT 無法看到問題發生，如何能進行管理？

這就是為何 Operations Bridge 比以往更為必要，因為其核心重點在於從整個 IT 資產中擷取資訊，並在適當的時間將相關資訊直接提供給適當的利益相關者。

Operations Bridge 為何能夠辦到？整合多種工具與技術，讓您透過單一窗格檢視 IT 基礎架構。不需汰舊換新。

真正的端到端監控

Operations Bridge 整合功能可在單一主控台，提供從基礎架構到應用程式的完整深度見解

我們有多種不同的方法將各種技術的資料整合至 Operations Bridge：營運連接器、特定網域 管理套件，以及特定的跨網域程序。

這些整合從雲端基礎架構、容器、資料庫、應用程式、中介軟體、協力廠商監控工具以及其他更多來源提取重要資料，集中到 Operations Bridge Manager (OBM)，以進行處理和視覺化。

營運連接器會接收來自許多協力廠商工具和技術的資料。在適當情況下，OBM 會將資訊傳回原始來源。

管理套件能提供特定網域的收集、監控與視覺化功能。

ITSM 跨網域程序整合協助使用各種工具來分享資料，例如需要將狀態與事件註解同步的服務台。

大部分 Operations Bridge 與其他 OpenText™ 產品的整合均為內建，不需要在 SaaS (軟體即服務) 或公司內部安裝任何附加元件。

您可以使用 [管理套件開發套件](#) 和 [營運連接器軟體開發套件](#)，彈性建立或自定任何整合，以符合其特定需求。

Open Data Ingestion 可讓您使用應用程式設計介面 (API)，將不同資料來源的資料擷取到 OPTIC 資料湖，讓您更快發現問題。Open Data Ingestion 是 Operations Bridge 的一部分。

監控所有管理程式

營運連接器與整合功能可強化您現有的監控投資

Operations Bridge 能整合並自動化各網域和協力廠商工具的 IT 監控功能，提供完整的涵蓋範圍，並保護和強化現有的監控投資。整合從事件、指標到拓撲等各種功能，為您的 IT 資產建立單一檢視。

OpenText 與協力廠商整合功能讓您能夠更精密地運用其他網域管理工具。無需汰換。

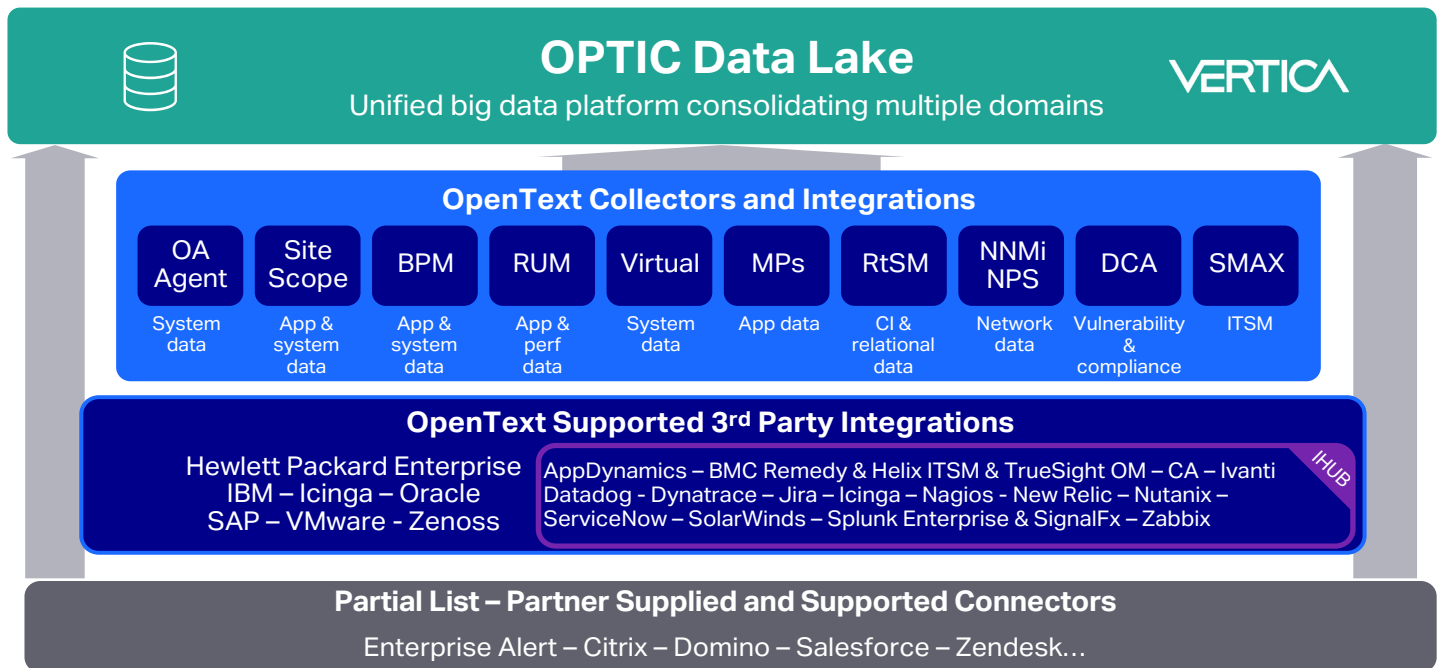


圖 1. 您可以完全掌控從 OpenText 和協力廠商工具，到 Operations Bridge Manager (OBM) 的所有事件、指標和拓撲流程。在許多情況下，事件會從 OBM 同步回來系統。

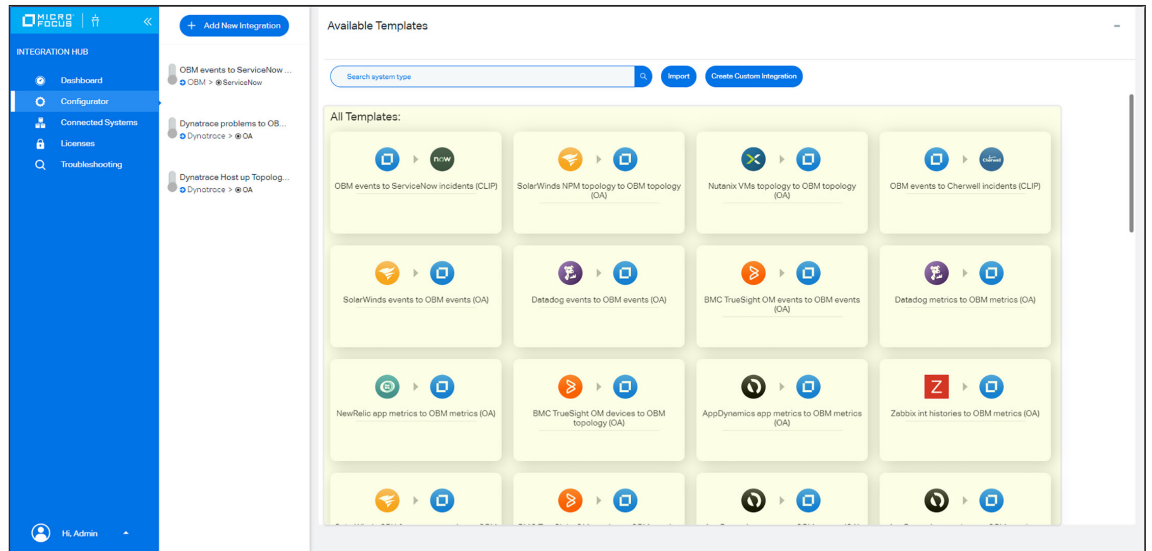
連接器

OpenText Premium	OpenText Standard	社群
<ul style="list-style-type: none"> AppDynamics BMC Helix 與 Remedy BMC TrueSight OM CA UIM Datadog Dynatrace Icinga Ivanti (Cherwell) Jira Nagios NewRelic Nutanix SAP Solman ServiceNow Solarwinds Splunk Enterprise Splunk SignalFx Zabbix 	<ul style="list-style-type: none"> CA APM CA Spectrum OneView Microsoft SCOM Oracle Enterprise Manager SAP Solution Manager VMware vRealize Operations 	<ul style="list-style-type: none"> BMC Impact Manager Appache Web Server content for COSO Huawei

Operation Connector

營運連接器讓您在 Operations Bridge Manager (OBM) 中整合來自第三方系統的資料。您可以在 OBM 中整合事件、指標、拓撲和一般輸出資料。我們所有的 Premium 連接器都與 Integration Hub 連結。

觀看 [Integration Hub 展示影片](#)



Partner Authored Connectors	AppLink	HYCU	Derdack	ZigiWave	Precisely	NICE	InnovateIT	Nastel
AutoPilot for WebSphere IBM Bus								■
AutoPilot M6 for Nastel								■
Blackberry						■		
Citrix		■						
DB2						■		
Domino						■		
EnterpriseAlert			■					
IBM iSeries-AS400					■			
IBM Mainframe zOS					■			
IBM Qradar	■							
Omx Insight							■	
SalesForce.com	■							
Sign4			■					
TOPdesk				■				
WebSphere Application Server								■
WebSphere DataPower								■
WebSphere IBM Bus								■
WebSphere MQ								■
Zendesk				■				

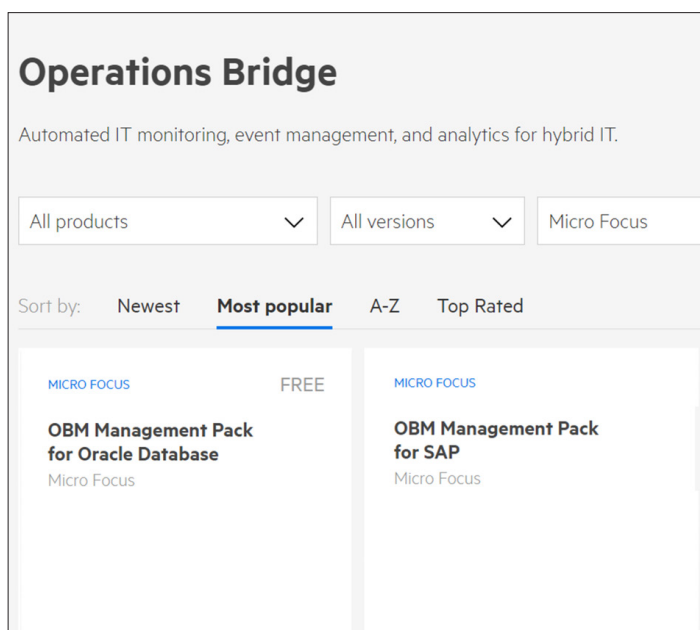
特定網域內容

管理套件 — 收集並監控特定網域資料，並將其視覺化

適用於應用程式與基礎架構的管理套件已預先封裝，可簡化並擴充 Operations Bridge 的監控功能，讓您完整檢視整個 IT 基礎架構。具備管理套件的 OBM 可讓操作人員探查並監控來自不同應用程式和基礎架構元件的資訊，然後建立關聯，並加以視覺化。

OBM 管理套件會使用廠商支援的介面來收集指標。它們會在 OBM 主控台自動重新整理適用的拓撲對應圖，持續顯示各種 IT 特定網域資源之間最新的關係，讓您快速找出環境中的問題，或針對環境中的問題進行根本原因分析。管理套件會使用各網域特定之最佳實務定義監控規則，來進行自動部署，確保所支援的每個新 IT 資源或服務從一開始便受到監控。

部分管理套件僅適用於 Operations Bridge Ultimate。Operations Bridge Express 也稱為 SiteScope，會透過監視器進行整合。ITOM 從業人員入口網站中會列出 [SiteScope 監視器清單](#)



管理套件能協助您：

- 自動監控重要的 IT 服務。您可以根據自動化規則，指定最佳實務定義的監控規則，或使用 OBM 的監控自動化 REST Web 服務，從自助式入口網站觸發指派
- 減少維護負擔 — 自動偵測變更，讓基礎架構檢視保持最新狀態，減少維護相依性的工作
- 提升 IT 環境的可用性與效能管理
- 透過新增特定網域和應用程式的拓撲式事件關連 (TBEC) 規則，可進一步建立與受管理物件相關的進階關連，以強化 Operations Bridge 實作的價值，提供更快速、更準確的分類與根本原因分析 (特定管理套件)
- 加速營運，並改善容量與組態規劃 (特定管理套件)

複雜且不斷成長的管理套件產品組合

[OpenText 與合作夥伴針對基礎架構、雲端、容器、資料庫、中介軟體等項目提供管理套件](#)。共有四個類別：

Premium、**Standard**、**Community** 以及 **Partner** 內容。

管理套件內容圖例

- **Premium Management Pack** — 由 OpenText 提供，並由 OpenText 支援。
- **Standard Management Pack** — 由 OpenText 根據您的支援合約提供，並根據現有維護合約，透過 OpenText 支援為 OpenText 客戶提供支援
- **Community Management Pack** — 由 OpenText 免費提供，但是由社群提供支援，而非由 OpenText 提供支援
- **Partner Management Pack** — 由授權合作夥伴提供及支援，內容可能包含試用版、展示版或免費版，以及其頂級或付費內容

依網域排序的管理套件

網域: 基礎架構

適用於基礎架構的管理套件支援超過 20 款產品。其具備自動化的動態探查功能, 可主動監控基礎架構執行個體, 並提供多個現成的管理樣板, 以滿足不同的監控需求。基礎架構 MP 顯示基礎架構資源的可用性和效能, 例如實體伺服器、主機和虛擬系統; 此外, 也能密切監控叢集伺服器和跨網域關聯性, 以減少事件發生, 並加速分析根本原因與偵測。

■ 適用於基礎架構的管理套件支援:

- AIX
- HP-UX
- Cent 作業系統
- Debian Linux
- Oracle Enterprise Linux
- Red Hat Enterprise Linux
- Solaris
- Windows Server
- Windows
- Ubuntu Linux
- SUSE Linux Enterprise Server
- HACMP
- Microsoft 叢集
- Red Hat Cluster Suite
- Sun Cluster
- Veritas 叢集伺服器
- MC Serviceguard
- VMware vCenter*
- KVM*
- Xen*
- AIX LPAR
- Solaris Zones

網域: 雲端

無論是公有或私有雲端基礎架構, 適用於雲端的管理套件都能自動以動態方式探查雲端中的資源, 包括運算、儲存和其他服務。

其可主動監控雲端執行個體的可用性和效能。這些功能可協助您以最先進的儀表板即時將雲端資源的效能視覺化, 以便比較 AWS、Azure 與 Google Cloud 等各家雲端供應商的效能, 並隨著時間計算出整體運作時間和效能。

- [Amazon Web Services](#)
- [Microsoft Azure](#)
- [Google Cloud](#)
- [OpenStack](#)
- [OpenStack Service Health](#)

網域: 巨量資料

Management Pck for Big Data 可讓客戶以自動化及動態的方式, 探查各種巨量資料基礎架構。這些管理套件可主動監控各種巨量資料元件的可用性和效能, 例如叢集狀態、工作狀態和效能、工作負載指標等。跨網域關聯性可減少事件發生, 並加速分析根本原因與進行偵測。

- [Apache Falcon](#)
- [Apache Flume](#)
- [Apache HBase](#)
- [Apache Oozie](#)
- [Apache Solr](#)
- [Apache Spark](#)
- [Apache Storm](#)
- [Apache Zookeeper](#)

網域: MICROSOFT 應用程式

OpenText 為多個 Microsoft 應用程式提供管理套件。其針對 Microsoft 應用程式執行個體, 提供自動以動態方式探查及自動偵測與監控的功能, 並主動監控以下項目的關鍵營運活動與事件:

- Microsoft Active Directory 資源服務、回應時間、信任關係、Sysvol 等
- Microsoft Exchange 服務、資源、信箱資料庫、傳送時間等
- Microsoft SharePoint 服務、SharePoint 入口網站, 以及組態、內容資料庫等

適用於 Microsoft 應用程式的管理套件:

- [Microsoft 365](#), 包括 Exchange Online、OneDrive、SharePoint Online 以及 Teams
- [Microsoft SharePoint Server](#)
- [Microsoft Exchange Server](#)
- [Microsoft Active Directory](#)
- [Microsoft IIS](#)
- [Microsoft SQL Server](#)

網域: 資料庫

適用於資料庫的管理套件可讓使用者自動以動態方式, 探查及監控資料庫執行個體, 並提供多個現成管理樣板以滿足不同的監控需求, 還能主動監控關鍵任務資料庫的可用性與效能, 包括:

- 資料庫伺服器 and 相關物件的可用性
- 資料庫連線能力
- 空間管理
- 工作負載監控, 例如 CPU 和輸送量指標
- SQL 查詢效能
- 資料庫錯誤與記錄智慧監控

資料庫管理套件也能密切監控叢集資料庫, 減少跨網域事件關連, 並能更快速偵測根本原因。

適用於資料庫的管理套件:

- | | |
|--|------------------------------|
| ■ Informix | ■ MarkLogic |
| ■ Microsoft SQL Server | ■ MongoDB |
| ■ Oracle 資料庫 | ■ MySQL |
| ■ SAP Sybase ASE | ■ PostgreSQL |
| ■ Apache CouchDB | ■ Riak |
| ■ Cassandra | ■ DB2 |
| ■ Couchbase | |

網域: 中介軟體

適用於中介軟體的管理套件可自動以動態方式, 探查應用程式伺服器服務元件和底層基礎架構, 並提供相關依存性。此外, 還能主動監控重要的營運活動與事件, 以促成高可用性, 例如應用程式伺服器可用性與記錄檔案事件。此外, 中介軟體管理套件還能監控重要的應用程式伺服器效能指標, 例如:

- 交易率、負載和持續時間
- 執行緒集區效能
- 執行時間, 逾時與請求率
- 資源使用率
- 連線狀態與效能
- 記憶體使用率、Web 應用程式處理

適用於中介軟體的管理套件:

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ■ Apache Web Server | ■ HTTPEndpoint |
| ■ IBM WebSphere | ■ JBoss |
| ■ JBoss | ■ Lighttpd |
| ■ Oracle WebLogic | ■ Memcached |
| ■ ActiveMQ | ■ Oracle iPlanet Web Server |
| ■ Apache Tomcat | ■ RabbitMQ |
| ■ Glassfish | ■ Redis |
| ■ Gunicorn | ■ Varnish Cache |

網域: SAP

適用於 SAP 的管理套件可自動以動態方式探查 SAP J2EE 伺服器、SAP ABAP 伺服器、SAP HANA 叢集和其他相關基礎架構元件。它們會監控 ABAP 伺服器中的不同工作, 例如批次工作監控、工作程序監控和傳輸監控。至於 J2EE 伺服器, 管理套件可監控 J2EE 服務、效能和核心參數。在 HANA 環境中, 管理套件能監控不同服務與資料庫執行個體的效能與可用性。

適用於 SAP 的管理套件:

- [SAP](#)
- [SAP Hana](#)

網域: 負載平衡器

適用於負載平衡器的管理套件可針對負載平衡器拓撲進行自動化動態探索與監控, 並主動監控重要負載平衡器服務。這些管理套件還能監控重要的可用性與效能指標, 例如伺服器錯誤、記錄與工作負載指標。

適用於負載平衡器的管理套件:

- [HAProxy](#)
- [Nginx](#)

網域: 應用程式平台和自動化

適用於應用程式平台和自動化的管理套件可針對如 Node.js、Chef 及 Jenkins 的應用程式平台和自動化工具, 提供自動化動態探查與監控。此外, 管理套件還能主動監控 Chef、Docker 和 Jenkins 等重要服務的可用性, 並監控以下項目的效能:

- Jenkins 工作效能及狀態
- Chef 的工作負載
- Docker 容器工作負載
- Node.js 需求率、回應時間、資源使用量

適用於應用程式平台和自動化的管理套件:

- [Node.js](#)
- [Chef](#)
- [Jenkins](#)

網域: 一般

一般管理套件會自動探查重要服務所依賴的基礎架構元件, 例如檔案系統、一般通訊協定、開發和自動化架構。此外, 還能主動監控一般服務的可用性, 例如:

- SMTP 服務可用性
- DHCP 狀態
- FTP 伺服器可用性

一般管理套件包括:

- [BIND](#)
- [DHCP](#)
- [File Change](#)
- [FTP Server](#)
- [Generic SMTP](#)
- [Microsoft .NET](#)
- [OpenSSH](#)

網域: 其他

OpenText「其他」管理套件可處理 GitHub 和 Postfix 伺服器, 提供自動化動態探查, 主動監控 Postfix Demon 服務, 並監控重要效能指標, 例如 GitHub 認可儲存庫大小、GitHub 網站回應時間與 Postfix 訊息。

其他 OpenText 管理套件包括:

- [GitHub](#)
- [Postfix](#)

透過 IT 服務管理解決方案進行封閉式循環事件程序

管理業務服務, 不只是進行監控而已。這代表管理事件的整個生命週期, 包括自動將事件提交至服務台。這是「封閉式循環事件程序」或 CLIP 的角色。Operations Bridge 透過與常用服務台工具整合來支援 CLIP, 包括 ServiceNow (整合) 和 OpenText™ SMAX (內建) 等常用服務台工具; 如需完整清單, 請參閱下表。

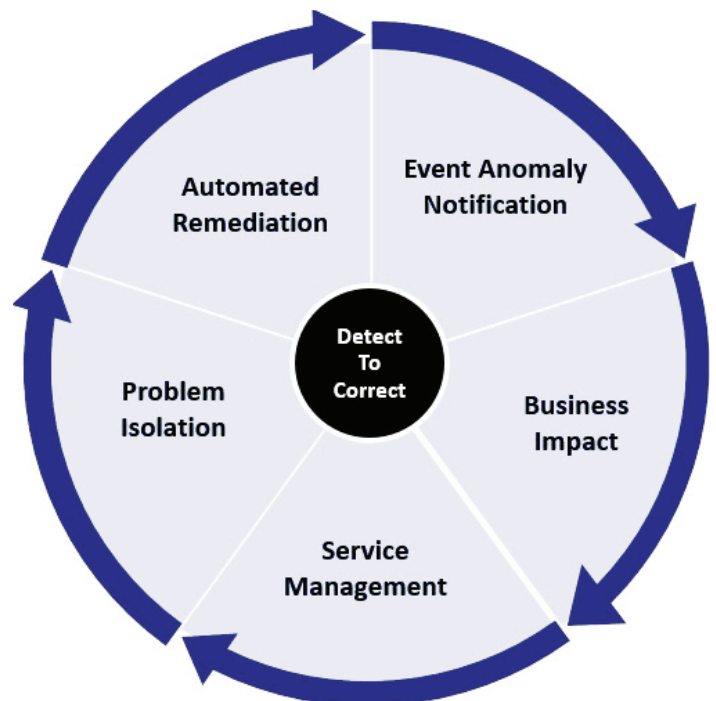
**Unified Service Model**

圖 2. 顯示事件的生命週期。Operations Bridge 會處理事件、評估業務影響, 並通知服務管理系統 (服務台)。

Operation Bridge Ultimate 版本包括 Operations Orchestration，可讓操作人員透過內容比對多種預先定義的執行書進行情境式存取，並進行快速且不易出錯的矯正操作。然而，當操作人員發現需要 SME 協助的事件時，CLIP 會自動建立並同步化事件，並指示協力廠商通知系統 (例如 xMatters) 將事件通知 IT 人員 (例如透過呼叫和文字簡訊)，以提升速度與效率。在任何系統中解決問題後，CLIP 便會自動關閉所有系統中的服務單。

有了資訊充足的服務管理整合功能，專家就不會錯過重要的詳細資料，因為它提供背景資料以利有效針對服務單進行疑難排解。

CLIP 讓 IT 人員能夠克服事件與資訊過載、手動發出服務單、疑難排解，以及事件與服務台解決方案之間缺乏連結的事件等缺點。

管理套件與連接器的 IT 營運管理社群

OpenText 支援活躍的社群，以集結 OpenText 工程師和擴展 OpenText IT 營運管理解決方案觸及範圍的協力廠商所做出的各種貢獻。這個社群包含由主題專家、合作夥伴及客戶提出技術資訊的部落格，社群也建立了營運連接器。

IT 營運管理社群充分利用 OpenText ITOM Marketplace 的資源，包括能夠自由分享和下載延伸 Operations Bridge 和監控產品功能的儲存庫。Marketplace 適合所有想要分享內容 (例如指令碼、整合、規則及工具) 與 IT 事件管理知識的人。

如要開始使用，請參閱社群的一些秘訣：

- 請閱讀 [社群常見問答集](#)，以瞭解導覽和社群規範。
- 請造訪專屬 [Operations Bridge 部落格](#)，閱讀最新資訊
- 在 [Operations Bridge 使用者論壇](#) 上與來自各地的同儕一同討論。
- 請瀏覽 [IT 營運管理社群](#)，瞭解所有 IT 營運管理主題的相關資訊。
- 在專屬論壇張貼任何問題，或提供意見回饋。

瞭解 Accenture 如何使用 OpenText Operations Bridge 來整合不同的廠商。 [觀看影片](#)



專業服務

我們的專業服務團隊提供許多服務，協助發揮 Operations Bridge 產品的最大價值。進一步瞭解。

利用 Operations Bridge 轉型 IT 營運

由於現今 IT 環境的複雜性，已經無法繼續採取孤立式的管理方式。為了維持業務服務的可用性與效能，您必須運用強大的自動化與 AIOps 功能來提升整個資料中心的營運效率。

Operations Bridge 是一套將探查、監控和矯正程序自動化的解決方案，可協助您維持關鍵業務服務的可用性和效能，並使 IT 成為企業價值創造者。

如需更多資訊，請瀏覽：

產品頁面：microfocus.com/OpsBridge

從業人員入口網站：docs.microfocus.com/itom/

[ITOM:Operations_Bridge/Home](https://docs.microfocus.com/itom/ITOM:Operations_Bridge/Home)

ITOM Marketplace：marketplace.microfocus.com/itom

www.microfocus.com/opentext

「Operations Bridge 所能提供的眾多價值，其中一項是能夠透過預測性分析和服務模型來整合現有特定網域工具，並將其最佳化。」

美國中型醫療保健企業

和我們交流

[OpenText 執行長 Mark Barrenechea 的
部落格](#)

