

白皮书 | 2014年10月

选择CA统一 基础架构管理的 25大理由

服务供应商监控工具的比较概述

目录

简介	3
1. 综合的统一IT覆盖面和可见性	5
2. 用以提高服务水平和服务台集成	5
3. 监控创新以往纪录	6
4. 服务水平管理重点	6
5. 与ITIL对接	6
6. 监控深度	6
7. 可扩展性：设备、事件、控制台	7
8. 大型托管服务和云提供商的可扩展性	7
9. 多租户服务交付门户	7
10. 高可用性架构：安全性、分布式、多层	7
11. 启用对大中型企业客户的支持	8
12. 云支持	8
13. 虚拟化支持	8
14. VoIP支持	9
15. 数据中心基础架构监控	9
16. 应用响应监控	9
17. SLA监控和报告	9
18. 事件分析、关联及自动化	10
19. 仪表板：动态和定制	10
20. 易于部署和配置	10
21. 适应性、灵活性、自定义	10
22. 支持自定义显示器发展和自有应用	11
23. 可扩展的业务数据支持	11
24. 支持非传统设备与行业特定设备	11
25. 服务提供商生态系统工具集成	11
结论	12
关于本文档： 由CA服务供应商卓越中心编制	12

执行摘要

在托管服务市场，监控功能可以对所提供服务的种类、质量和收入潜力起到不可或缺的作用。此外，在服务供应商企业如何成功地进行扩展等方面，监控功能也可以发挥决定性的作用。本文提供CA统一基础架构管理（以下简称CA UIM，原名CA Nimsoft Monitor）与当今服务提供商使用的其他监控平台之间的比较，并对其主要特点进行概括，正是这些特点使正在寻求业务扩展的服务提供商选择CA UIM。

简介

“在世界各地，数以百计的服务供应商都选择了CA UIM，因为该平台特别适合用来满足日益增长的服务提供商企业的需求。”

要扩展您服务提供商的业务，必然需要扩展您的业务。在这方面，您的监控平台不是一项重大资产就是一位主要对手。从历史角度看，许多服务提供商企业已从初步的开源和商业点监控工具开始着手。尽管这些工具最初可以满足需求，但它们明显阻碍了服务提供商的扩展能力。

在世界各地，数以百计的服务提供商都选择了CA UIM，因为该平台特别适合用来满足日益增长的服务提供商企业的需求。尽管其他工具在销往并服务于更大、更复杂且更苛刻的客户环境时或许是项累赘，但CA UIM在上述业务中具备明显的优势。通过CA UIM，服务提供商可以实现：

- **更高的运营效率。** CA UIM提供能够提高业务可扩展性的自动化、建筑效率、性能和简化管理等功能或特性（最大的服务提供商、云服务提供商和托管服务企业已经证明了这一点）。该平台可以帮助您仅使用现有的工作人员和资源即实现对更多事件、受监控设备和客户的支持。
- **更高的专业化水平。** 无论您的企业领导是否希望建立或扩大其在特定行业或科技领域的知名度，CA UIM 均可为您提供所需的监控覆盖。该平台为IT计算堆栈的每一层都提供支持，包括定制以及行业特定的应用程序。
- **更宽的服务广度。** 借助 CA UIM，您可以通过提供产品组合来建立最佳收入流，它不仅支持标准的监控服务，同时也提供可以打造竞争差异化的、具有更高价值的服务产品。
- **更强的创新力度。** 如果客户需要用于新技术的监控支持，您应能够提供这种支持，而无需让客户投资于另外一个监控平台。CA UIM 专为高效适应新技术而构建，而且已经过行业证明，是提供虚拟化技术、存储环境、融合基础架构和云服务支持的第一家企业，并提供了用以满足未来需求的灵活性。

CA UIM 平台拥有卓越的特性、功能及特征，当之无愧成为正在寻求业务扩展的服务供应商的首选，以下部分对此进行了更为详尽的描述。

特性支持矩阵

特性支持关键点

- 全面 ●
- 强 ●
- 中 ●
- 弱 ○

功能	CA UIM	其他 MSP 工具
综合的统一IT覆盖面和可见性	●	○
用以提高服务水平的服务台集成	●	○
监控创新以往纪录	●	○
服务水平管理重点	●	○
与ITIL对接	●	○
监控深度	●	●
可扩展性：设备、事件、控制台	●	●
大型托管服务和云提供商的可扩展性	●	○
多租户服务交付门户	●	●
高可用性架构：安全性、分布式、多层	●	●
启用对大中型企业客户的支持	●	○
云支持	●	○
虚拟化支持	●	○
VoIP支持	●	○
数据中心基础架构监控	●	○
应用响应监控	●	○
SLA 监控和报告	●	○
事件分析、关联及自动化	●	○
仪表板：动态和定制	●	○
易于部署和配置	●	●
适应性、灵活性、自定义	●	○
支持自定义显示器发展和自有应用	●	○
可扩展的业务数据支持	●	○
支持非传统设备与行业特定设备	●	●
服务提供商生态系统工具集成	●	●

1. 综合性的统一IT覆盖面和可见性

CA UIM 是高效、可扩展的平台，您可以用它来监控并管理以下系统和服务：

- 服务器，如Windows、Linux和UNIX、思科的UCS、Novell的开放企业服务器和IBM的Power系统等
- 存储，如EMC、日立、IBM系统存储和NetApp等
- 网络，如路由器、交换机和防火墙等
- 虚拟化平台，如VMware和vCloud监控器、MicrosoftHyper-V、SolarisZones、IBM的PowerVM、Citrix的XenServer与XenDesktop以及红帽企业虚拟化等
- 数据库，如Oracle、Sybase、MicrosoftSQL Server、IBM Informix和IBM DB2等
- 类似应用程序的Microsoft Exchange，如MicrosoftIIS、活动目录、思杰、WebSphere、JBoss、自有应用程序等
- 云环境，如亚马逊网络服务、Rackspace、GoogleApps、Salesforce.com、思杰CloudPlatform、Vblock及FlexPod等
- 思科的VoIP环境
- 虚拟桌面基础架构，如Citrix XenDesktop和XenApp等
- 数据中心电力、冷却和能源
- 端到端应用响应时间，如网站、商业服务和云平台等

“销售到服务提供商市场的大多数其他监控工具提供商都极度缺乏CA UIM所提供的广泛IT覆盖范围。”

销售到服务提供商市场的其他监控工具提供商大都极度缺乏CA UIM提供的广泛IT覆盖面。您可通过CA UIM监控更多客户的IT堆栈（既包括内部又包括外部）、提升您的地位，使您与企业的C级领导地位更具有相关性。此外，该解决方案广泛的技术覆盖面可转化为更大的客户及收入机会。

2. 用以提高服务水平和服务台集成

CA UIM集成CA的云服务管理，是一个提供模块化连接、符合ITIL标准、解决问题的能力和工作流的平台。通过与CA云服务管理的集成，CA UIM报警可以自动生成服务台标签。例如，如果存储环境中出现问题，CA UIM警报将会生成，以自动打开CA云服务管理中的一项标签，同时立即应用所有的升级和路由规则并连接到所有相关细节。这一集成可简化操作流程并助力提高服务水平。

通常由较小型厂商提供，其他服务提供商的监控工具缺乏此类服务台平台集成。

3. 监控创新以往纪录

CA UIM是在提供及支持创新方面均具备业经认证的斐然往绩的解决方案。该平台具备架构敏捷性，能够实现对复杂的动态虚拟化环境和新兴的云服务的监控覆盖，成为业界一流的平台之一。如今，CA UIM提供广泛的基础设施覆盖面，使服务提供商能够支持所有关系到其客户的技术，而这一切都是通过一个统一的平台和管理界面实现的。

其他工具提供商的解决方案通常缺乏CA UIM所具备的丰富性、监控功能范围和企业级可扩展性。建议进行并排产品比较来验证这一点。

4. 服务水平管理重点

CA UIM经过精心设计，专门用于监控服务水平，同时提供将所有支持客户商业应用的基础设施组件聚集并监控的能力。该解决方案可以通过实时合规监控和预测来监控所有违反SLA标准的相关技术和服务。

其他监控工具厂商不能提供服务提供商及其客户所需的高级SLA监控和报告功能等服务。

5. 与ITIL对接

凭借其服务水平管理架构和功能，CA UIM支持采用ITIL®的服务提供商，以提高自身的服务交付和支持业务。同样重要的是，CA UIM使服务供应商不仅能展示ITIL知识，而且还能与需要ITIL导向型服务的企业客户进行对接。即使是那些在过去没有部署ITIL的企业客户，当其服务提供商将ITIL置于最佳服务基础设施可用性和性能的关键位置时，也往往会选择接受。

为了提供基于ITIL的服务，服务提供商需要一个成熟的、可扩展的、基于SLA的监控解决方案，例如CA UIM。该解决方案覆盖了客户端全部的端到端IT基础架构，并采用以服务为中心的方式进行监控。在服务提供商市场中，厂商的大多数其他监控工具均缺乏以ITIL为中心的能力来发挥作用所需的关键特性。

6. 监控深度

其他一些监控工具厂商提供一份冗长清单，上面列着其工具能够监控的IT基础设施设备以及应用程序。不过，这些产品通常缺乏监控的深度，无法确保客户的IT系统、网络及业务应用能够在峰值性能下进行工作。通常情况下，这些产品仅支持极少数的开箱健康检查。

针对CA UIM支持的各种技术、应用、平台和设备进行一系列全面的指标收集和分析。这一增加的深度使服务提供商能够提供更加积极主动且先发制人的监控服务，以及更加不断地兑现服务水平承诺。

7. 可扩展性：设备、事件、控制台

许多世界上最大的云服务提供商、服务提供商和托管服务提供商均依靠CA UIM来提供其所需的高度可扩展性。通过CA UIM，企业可获得其所需的监控可扩展性，利用现有的员工为更多的客户提供服务；为更大的客户提供服务、监控更多的设备和同时发生的事件。CA UIM拥有高效率、高性能的事件处理引擎，可经过扩展以支持由数万台服务器生成的事件数量。另外，它还提供一个可以支持数百个并发连接的安全、可靠、高效的客户端访问模型。

大多数来自其它监控工具厂商的解决方案在其可扩展性方面都是有限的，而且主要用来服务那些IT环境少于99个席位的中小企业客户。

8. 大型托管服务和云提供商的可扩展性

CA UIM已经过证明，是世界最大的云和托管服务提供商，它建立的容量可从监控一个单独的服务器域扩展到监控多达10万台服务器。

大多数其他监控工具都不能充分满足云计算、托管服务与服务提供商、以及具有广泛且高度虚拟化服务器环境的企业等各项需求。CA UIM在对虚拟服务器环境的支持和在适应大客户与基础设施的扩展能力方面，令其他工具厂商都望尘莫及。

9. 多租户服务交付门户

CA UIM具备统一监控门户，使服务提供商能够为多个客户端提供便捷的仪表板和报告，并且可具体到其账号和角色。服务提供商可以将该门户标记为自己的门户。对于每一个客户端，该门户均包含动态与自定义的仪表板、性能报告及SLA合规性报告。此外，该解决方案还提供强大稳健的经营者报警显示功能，能够以只读方式提供给门户网站的访客。

其他工具厂商的解决方案提供的客户报告仅限于预先包装好的健康状况内容，并不具备自定义仪表板、没有自定义业绩报告、也没有可用的SLA报告。

10. 高可用性架构：安全性、分布式、多层

与大多数其他解决方案一样，CA UIM提供的架构可以实现服务提供商与客户之间的安全通信，而无需使用VPN。然而，CA UIM通过基于TCP / IP发布-订阅消息总线超越了其他方案，从而提供更高的数据传输效率和可靠性。此外，CA UIM还在n层部署的每一层提供一系列高可用性配置选项。

“凭借其服务水平管理架构和能力，CA UIM支持采用ITIL来提高自身服务交付和支持业务的服务提供商。”

该解决方案的架构专为防止数据损失而精心设计，因为收集和传输活动是由客户端环境向服务提供商的中央设施进行的。此外，CA UIM 的架构允许在必要时配置尽可能多的部署层（即支持拥有中央和多个分支机构的客户端），而不会降低服务提供商与客户端间通信的可靠性。

其他工具厂商将服务提供商置于危险处境下，因为其解决方案主要以基于 SNMP 数据进行采集和传输的不可靠机制为基础而建，并且其提供的高可用选项十分有限。

11. 启用对大中型企业客户的支持

CA UIM 为服务提供商提供高度可扩展、广泛且深入的 IT 监控解决方案集合。应用该解决方案的结果，是服务提供商拓展的市场能够走出以商品化与利润不断下降为特点的小型企业市场；取而代之的是针对大中型企业客户，这些客户表现出更多的异构性、服务需求大以及利润不断增强的商机。

其他工具厂商主要提供 Windows 或 Linux 为中心的监控解决方案，因此将服务提供商限制在竞争日益激烈而且对价格相当敏感的中小企业市场。

12. 云支持

为了您的客户以及潜在客户，充分利用云服务已经成为一项技术上和业务上的当务之急，它能够在应用经济中降低成本、更加灵活同时更高效地参与竞争。然而，一旦将其实施，云服务能够提供所需的性能和可用性是非常关键的；而如果没有提供，则工作人员会立即收到通知。CA UIM 为一系列云环境提供全面覆盖，因此服务提供商能够为客户提供关键的云监控服务。

其他服务提供商的监控工具从根本上缺乏对云服务的可见性。

13. 虚拟化支持

随着虚拟化变得越来越普遍，服务提供商亟待配备可以在这一领域提供全面监控的工具。CA UIM 为多种虚拟化平台提供了强大可靠的监控，包括 VMware 和 vCloud 监控、Microsoft Hyper-V、Solaris Zones、IBM PowerVM、Citrix XenServer 和 XenDesktop 和红帽企业虚拟化等。

其它监控工具厂商的虚拟服务器环境解决方案的覆盖面和能力是有限的。

14. VoIP 支持

服务提供商能够借助CA UIM对VoIP基础设施中的每个组件进行监控与主动管理，包括底层的VoIP网络和组件以及在这些网络上运行的所有服务等。CA UIM为实现连续SLA合规性并提高最终用户的满意度提供所需的见解。此外，我们可靠的网络监控令该解决方案锦上添花。CA UIM可以支持思科IPSLA，并能追踪支持VoIP流量的关键网络段中的抖动、数据包丢失和响应时间。CA UIM仪表板、业绩报告和SLA报告均可简便地显示VoIP基础设施状态信息。

其他监控工具厂商很少或根本不支持思科VoIP环境。

15. 数据中心基础架构监控

通过CA数据中心基础设施管理，服务提供商可以提供先进的数据中心基础设施监控服务、跟踪能源、电力和冷却。该解决方案为服务提供商提供的重要功能便于对与其客户相关的数据中心基础设施的指标和组件进行主动监控与管理。事实上，这个强大的平台是CA Technologies于2012年和2013年连续被评为“IDC MarketScape：全球数据中心基础设施管理(DCIM)提供商分析”的领导者之一。

CA数据中心基础设施管理为所有IT和数据中心基础设施系统均提供统一监控，其中包括不间断电源(UPS)、配电单元(PDU)、机房空调(CRAC)装置、发电机等。此外，它还通过实时趋势报告和仪表版来提供关键数据中心基础架构的性能指标，如电源使用效率(PUE)和数据中心基础设施效率(DCIE)等。

其他监控工具在根本上缺乏对数据中心基础设施和设备的可见性。

16. 应用响应监控

CA UIM可为客户的业务应用和云服务提供各种最终用户事务响应时间解决方案。通过对最终用户的应用程序事务响应时间的监控来展现更大的价值,服务提供商可因此从众多竞争者中脱颖而出。对于客户的业务应用和云服务，其他监控工具厂商仅提供很少或根本不提供支持。

17. SLA 监控和报告

CA UIM配备了先进的SLA监控和报告引擎，可用于主动监控与服务水平目标不一致的客户托管环境。该解决方案的SLA监控可以提前预测违反SLA承诺并提醒服务提供商即将出现的违约行为，以防违约行为的出现。CA UIM提供的SLA报告具有历史视角与标准趋势分析，以便服务提供商能够随着时间推移来跟踪其服务交付质量。这些SLA报告均基于Web，因此客户可以轻松地跟踪服务提供商的服务交付承诺和价值。

大多数其他工具厂商无法同样提供由CA UIM供应的高级SLA监控。

18. 事件分析、关联和自动化

CA UIM的核心报警和事件处理引擎为企业级，而且具备高度的可扩展性，这意味着它可以实时处理大型客户部署生成的成千上万条事件。该解决方案的报警服务器是中央事件过滤、相关性、自动化、通知和升级的引擎。指向-点击式图形界面便于实现定制自动化程序的定义。

其他监控工具厂商的产品虽也具有事件管理功能，但缺乏成熟先进的功能，仅提供事件处理的有限自动化。

19. 仪表板：动态和定制

CA UIM拥有定制仪表板功能，这对服务提供商而言是另一个关键吸引力。凭借本解决方案，服务提供商可以提供独特的仪表板视图，该视图能够向客户提供更多的感染力并展现更大的价值，从而使提供商脱颖而出。

其他工具报告提供的健康状况指标普遍有约束性、不具备美学吸引力且类型最少，因而限制了服务提供商能够提供给其客户的价值。

20. 易于部署和配置

可用内部部署型和托管型，CA UIM是易于实现和管理的解决方案。对于服务提供商而言，在自己的基础设施以及分布广泛的客户端基础架构中部署该解决方案是一项拖放和指向-点击的操作。

其他厂商的解决方案也同样具备类似的配置和部署便捷性。

21. 适应性、灵活性、自定义

在自定义和产品配置方面，CA UIM具备超高的灵活性。该解决方案可以与服务提供商的首选交付和支持流程有效对接，这对许多决策者而言是一个关键的吸引力。该解决方案可以收集必要的数据以确保客户端独特的基础设施和业务应用具备高可用性和巅峰性能。CA UIM的仪表板是高度可定制的，所以服务提供商能够以与当前支持模式最为匹配的方式来观察其客户的健康状态。此外，服务交付团队还可以通过精心设计来提供更利于展现企业价值的自定义仪表板。

此外，CA UIM提供全面的编程接口，使服务提供商能够将重点监控功能与自动化自助服务系统紧密结合起来。

22. 支持自定义显示器发展和自有应用

CA UIM为监视器和探头的定制开发提供灵活性。该解决方案采用软件开发工具包和开放的API——CA Technologies服务提供商的很多客户已经利用这些功能来为其客户独特的业务基础架构、应用及系统构建自定义解决方案。

其他厂商的工具均限制服务提供商无法满足客户大量的独特需求，而CA UIM可以。

23. 可扩展的业务数据支持

CA UIM提供的独特能力可将其监控范围扩展至常见IT基础架构与应用组件之外的数据点。CA UIM可以很容易地瞄准任何业务数据库并对业务数据进行查询，如零件库存指标、销售交易数量等。以业务为中心的数据采集和监控使服务提供商能够为其客户提供高价值、高利润的服务。

其他监控工具厂商大多局限于IT基础架构组件和应用数据。

24. 支持非传统和行业特定设备

CA UIM采用众多的监控探头，可以实现对任何地点的数据收集、分析和报告。这包括非传统的和行业特定设备，如医疗设备、制造业机器人以及货运堆场闸口，其可支持SNMP或提供一些用于询问其系统日志等的其他方式。通过CA UIM，服务提供商可以将其管理的服务产品拓展到包括其客户环境中的所有重要技术，这是为客户提供增值的另一种方式。

25. 服务提供商生态系统工具集成

CA UIM和来自其他厂商（拥有很强服务提供商专注度）的大多数其他监控工具同样可以和现有的服务提供商工具集进行整合。

结论

当决策者仔细研服务提供商可用的监控工具时，出现了一些根本分歧，这些分歧最终能对企业的长期发展前景起到影响作用。对可用的工具进行审查后，许多服务提供商选择了CA UIM。该解决方案提供一套独特的功能和特性，能够帮助服务提供商扩展其业务，扩大其服务，并提高其利润。

如欲了解更多信息，敬请访问ca.com/UIM。

关于本文档：由CA服务提供商卓越中心编制

该文件由CA服务提供商团队卓越中心 (Center of Excellence) 编制，旨在为我们的服务提供商合作伙伴需要解决的最为紧迫的挑战提供指导。我们的团队在服务提供商企业、战略咨询、技术部署、销售和市场营销方面均拥有丰富的专业知识。在帮助建立成功的服务提供商企业方面卓越中心团队有着十年的丰富经验，加上对一些我们最成功的服务提供商合作伙伴的采访，正是这些经验和采访的结晶使我们的文档充实可靠。本文档仅可在原有基础上用于参考。本文描述的指导和结果均来自于我们员工和合作伙伴的独特经验，未必适用于所有组织。

如欲了解更多信息，敬请访问ca.com的服务提供商页面。



访问 ca.com 与 CA Technologies 建立链接



CA Technologies(NASDAQ: CA) 打造能够推动企业转换的软件，使其能够抓住应用经济中的机会。软件是各行各业的核心。从规划到开发再到管理和安全，CA 正在与世界各地的公司合作以改变我们生活、交易以及交流的方式，包括移动、私有与公共云、分布式与大型机环境。敬请访问 ca.com 以了解更多信息。