



IT 監控採購指南

ipswitch

改善貴單位的效率才是重點

只要仔細觀察現代的任何機構，就會發現有一群拼命三郎肩負不可能的任務：管理日益複雜的資訊作業環境、將停機時間降到趨近於零，並且確保系統安全。這些人就是您所屬的資訊部門，您為屬下選擇的管理軟體，決定他們能否使命必達。

這份指南的目的是協助您根據自身需求挑對產品，內容涵蓋全球和所有利基市場資訊部門面對的重大營運難題，接著列出能幫您解決這些問題的幾點需求，並以簡單的問答形式判斷這些需求是否重要。看完這份指南後，您就能客觀評估自身需求，比較各家產品優劣。

重大營運難題

我們根據和幾萬個客戶的互動經驗整理出以下「5 大營運難題」，全都和監控工具及資訊部門選擇的作法息息相關。

1. 被動式管理

所有資訊部門都會在資訊服務突然中斷時設法解決，但是某些單位能趕在使用者回報問題以前就偵測到大部分問題。一個單位的主被動程度，可從您在使用者反應後才得知資訊服務受影響的比例計算出來。一個單位越被動，對整個機構的價值就越低。

市面上無數研究和分析報告都指出，被動式管理和單一領域或單點式的監控作法有關，原因多半是無力整合不同機構的資料，或者無法一次看清不同技術領域的狀況。

2. 故障排除時間冗長

資訊服務一旦中斷，中小企業勢必得召開跨部門會議或電話會議，比較個別網域的運作狀況，找出可能的原因。由於一層服務運作「正常」可能反而造成上一層服務異常，因此癥結通常難以確認。這種「工具各自為政」的監控作法通常會使平均修復時間大幅延後，如果資訊作業環境比較複雜，問題會更加嚴重。

3. 事件發生機率更高

「有沒有試過關掉重開？」時間一分一秒過去，使用者情緒沸騰，資訊部門最後通常只能重新啟動疑似出問題的伺服器。雖然這種作法也許能讓服務恢復上線，但是電腦專家都知道這只會讓「已知問題」清單多記上一筆。久而久之，由於懸而未決的問題不斷累積，到最後仍然會重新出現，導致事件發生機率更高。

4. 服務等級降低

事件發生機率更高的問題如果和故障排除時間漫長的問題一起出現，就會降低服務等級，影響您推動改善方案的能力。深陷這種困境無法自拔的資訊部門經常抱怨「太多人花太多時間在收拾爛攤子」。

5. 浪費人力

每套管理工具都要有專人操作、維護，但是客戶選擇工具時通常以自訂彈性為考量依據，沒有想到自訂步驟本身是否簡單。隨著工具數量越來越多，人力資源逐漸吃緊，最終影響到生產力，因此資訊部門壯大後，通常會把重心放在簡化自動執行程序上，所使用工具的品牌也會逐漸集中。

採用整合監控的優點

為了解決重大的營運難題，資訊部門都希望整合監控工具有足夠的彈性，以便掌控作業環境的複雜程度。在一般混用多家廠商產品的作業環境中，幾乎所有資訊產品都支援多種通訊協定，以便收集資料。整合資訊監控工具 (UIM) 有了這些通訊協定之後，就能透視伺服器、儲存系統、網路、應用程式，以及這些環節錯綜複雜的關係。這麼做有幾大優點：

主動出擊的資訊管理態度

如果能從單一介面綜觀全局，就能從依存關係的角度，監控個別網域中的環節。舉例來說，如果知道實體伺服器處理的虛擬工作負載規模和重要性，就能指定關鍵績效指標所使用的臨界值和嚴重性。如果監控系統時能瞭解這層依存關係，就容易找出潛在或隱而未發的問題，因此採用整合監控作法的機構比較能主動管理。

加快解決問題的速度

網路、伺服器、儲存系統和應用服務工作小組如果能掌握相同資訊，彼此合作的效果就會更好，發現、解決問題的速度自然更快 (MTTA、MTTR)。如果工作小組能更瞭解重點系統應用程式與服務之間的技術依存關係，找出問題根源的速度也會加快。

彈性

每個資訊作業環境都不同，因此監控工具必須有彈性，才能處理多種用途、設備和通訊協定。軟體授權模式也必須有彈性，才能適應作業環境的成長與變化。資訊部門都希望不必添購授權就能監控新設備和新的應用程式。

降低事件發生機率

誠然，如果能發現醞釀中的問題並主動出擊，就能降低事件的發生機率，查出事件發生的原因也有相同效果。找出病灶自然能徹底解決問題，進而減少已知問題。

提高服務等級

對於資訊部門來說，整合監控技術最大的優點就在於提高服務等級。如果資訊部門能達成嚴苛的服務等級協議，自然不必太擔心網路斷線、使用者回應時間和應用程式效能的問題，而是將工作重心放在影響整體服務品質的因素，例如改進功能的建置速度更快、更順利。

降低成本

最後，整合監控技術能大大減少實際上需要的單一領域工具數量，不但能將人力做更有效的運用，也能降低授權、維護、設定、訓練、升級和相關人力的成本。

系統監控產品選購標準

由於廠商把重點放在他們認為最重要的功能上，因此系統監控產品的選購過程更加困難。但真正重要的功能只有您工作時需要的功能。每個資訊作業環境都不同，每個資訊部門都有不同的需求。

只要詳讀底下的檢查清單，您就能判斷貴單位需要以下哪些功能。請務必將目前的需求和未來規劃的需求都列入考慮。填寫完畢後，您在根據需求挑選適當工具時，就能把這份文件當成實用的參考資料。



搜尋 / 透視功能

有

第 2/3 層網路自動搜尋

自動搜尋連網資產

自動繪製網路架構圖

自動繪製架構圖，並製作實體伺服器 and 虛擬機器 / 叢集 / vCenter 伺服器 / VMware ESXi 主機 / VMware ESXi 虛擬系統的文件。

完整儀表板畫面

只需單一視窗 / 單一虛擬管理平台，即可顯示所有網路元件和網路。

多個 / 可自訂儀表板

支援多種現成的儀表板組態，即使要為個別使用者開發客戶儀表板，做法也非常簡單。



監控功能

監控網路

可監控有 IP 位址而且透過標準監控通訊協定即可連線的所有設備。支援的通訊協定包括 SNMP、WMI (Windows) 和 SSH (Unix/Linux)。

監控應用程式

可監控在 Microsoft、Linux、Java 和虛擬環境中執行的重點業務應用服務效能和妥善率。

監控伺服器

監控實體伺服器和虛擬伺服器的狀態和效能。

監控儲存系統

監控儲存設備，並回報磁碟區使用率、分析透過網路介面傳送的儲存系統傳輸流量負荷，並偵測系統溫度、風扇和 CPU 的異常表現。

廣泛 / 客製化監控工具資料庫

支援 SNMP 物件資料庫，可監控透過網路連接的設備，還有 WMI 程式庫可監控 Windows 伺服器和應用程式，開發客製化監控工具也非常簡單。

監控有線網路和無線網路

搜尋和監控有線網路及無線網路之間的依存關係，並採用動態的無線網路架構圖，可顯示用戶端、基地台和無線區域網路控制器，在效能出問題時也能迅速處理。主動解決問題趨勢，提供基地台使用狀況、訊號強度和硬體狀態的歷史報表。

趨勢分析

保留歷史資料，以便證明明確達成服務等級協議。

持續監控，設定簡單

不到一小時就能開始收集資料、接收警報和分析報表。

角色式監控技術

輕鬆套用角色式監控設定檔。



自動稽核 / 回報

有

自動產生的歷史報表和客製化報表

內附多種現成報表，可加入歷史資料。客製化步驟極為簡單，方便您製作新報表。為方便稽核，系統可追蹤存取情形和權限變動，還可利用現成的規範報表。

自動化清冊報表

迅速產生網路資產、硬體模組、已安裝軟體資料、保固狀態和其他清冊報表。

記錄檔與事件自動管理功能

自動收集、儲存和封存記錄檔。可產生 PCI、HIPAA、SOX、Basel II……等等的現成規範報表，還可分析記錄檔，針對規範稽核作業通常需要的存取情形和權限變動資料進行追蹤。

組態報表

自動將組態檔編入和儲存在安全存放庫中，還可自動變更組態，並利用組態變更稽核存底達到符合規範的目的，並可還原設備組態。



自動化功能

輕鬆設定手動任務的自動化功能

設備搜尋、製作架構圖、清冊回報、規範回報……等等

組態管理

自動設定網路設備，包括自動還原。



故障排除功能

主動解決問題

在問題影響到使用者之前，就利用自訂儀表板、警報和自動解決問題功能揪出病灶並對症下藥。分析網路頻寬使用率，確保重點應用程式和服務能優先通行。

介面使用簡單

單一虛擬管理平台設計簡潔，可加快診斷處理程序。

智慧型警報

可彈性設定臨界值、發出警報和隱藏警報的條件，避免警報氾濫的問題，因此確認問題的速度可以更快。

診斷報表

為診斷作業和服務等級協議提供完整報表。

試用 / 購買功能

試用、購買、使用都簡單

提供簡單的試用程序，讓您購買以前輕鬆試用。

簡單、彈性十足的授權機制

包裝清楚，並以設備數量為計價方式，讓您輕鬆擴充，不必擔心有隱藏費用。

有效擴充

貼心設計，預先考慮未來需求，即使網路規模加倍，也沒有增加外掛程式、授權……等等的開銷。

設定很容易

從下載到實際監控不到一小時。

技術支援

無論試用、安裝、設定還是後續使用，我們都提供技術支援服務。

有

Ipswitch 的整合式基礎架構和應用程式監控功能

Ipswitch WhatsUp Gold 是一套威力強大的軟體，不但使用和建置都非常簡便，也能統一監控應用程式、伺服器和網路，讓您的資訊部門掌握情況，還可深入瞭解並自動解決問題：

- › 在問題影響到使用者之前就找出癥結並對症下藥
- › 讓重點應用程式和服務能優先使用頻寬
- › 自動管理組態、監控記錄檔，還可自動稽核清冊和規範



所有主要的基礎架構和應用程式監控功能

我們的信譽良好，不但軟體價格平實、立即可用、彈性十足，而且行事正派，讓資訊部門用得開心。全球有 25,000 多家企業仰賴 Ipswitch 軟體提供安全操控功能，全面管理雲端環境、虛擬環境和網路環境的商業交易、應用程式與基礎架構。

我們的軟體性能卓越，是資訊部門的好幫手。

免費試用版下載網址：www.ipswitch.com/free-trials/whatsupgold

關於 Ipswitch

Ipswitch 用簡單產品解決複雜的資訊技術問題。本公司軟體深受全球數百萬人的信賴，可保護各系統、合作夥伴和客戶間傳送的檔案，還可監控網路、應用程式和伺服器。Ipswitch 成立於 1991 年，總部位於美國麻州萊辛頓市，並在歐、美、亞洲設立分公司。

如需詳細資訊，請瀏覽 www.ipswitch.com