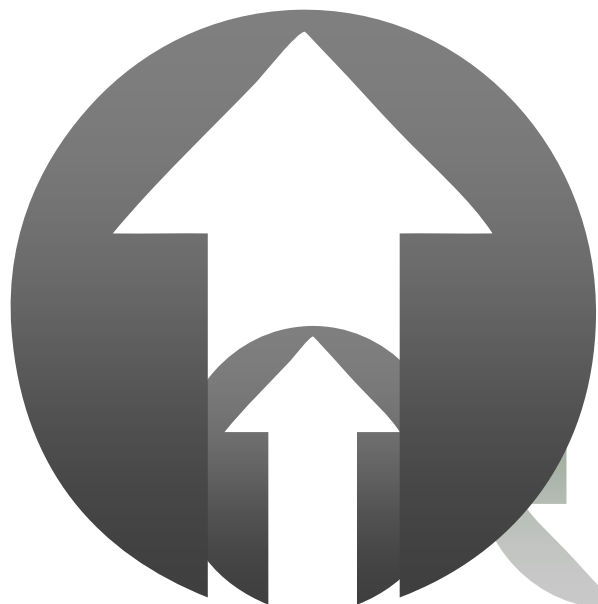




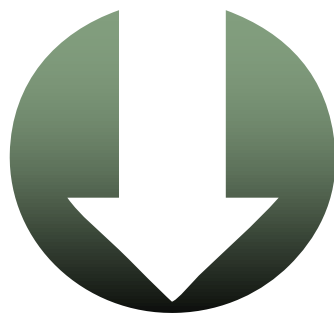
企业管理 生命周期方法

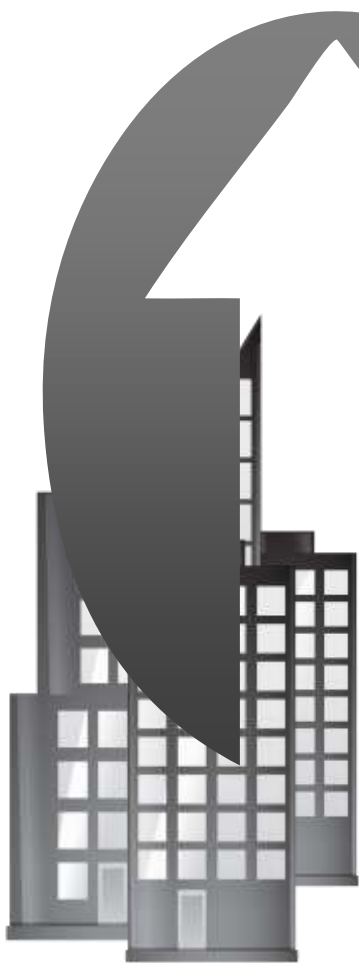
ORACLE®

Oracle 企业管理器如何协助您的业务发展



复杂度越高
意味着创新力越低

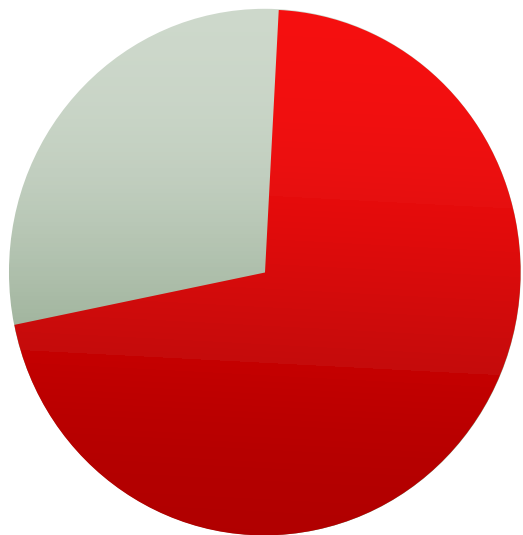




内部
复杂性



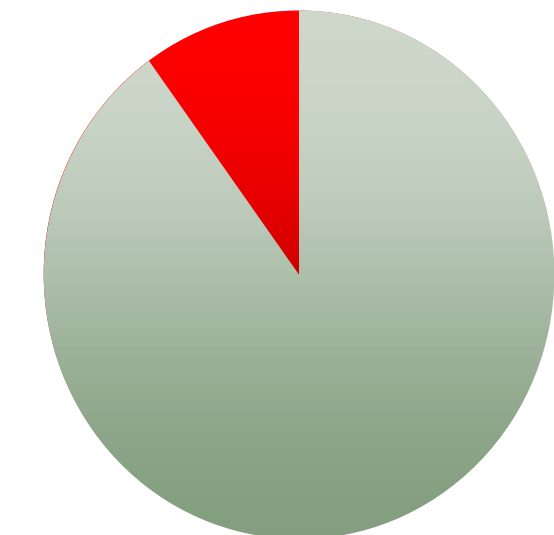
外部市场转变
与技术进步



71% 的企业
认为创新
是提高竞争力的首要
因素



领先企业凭借 IT 赋予其员工力量，从而
推动创新和变革



然而，70-90% 的企业
未能充分发挥其
IT 的效力

为变更制定企划

有形利益

- 投资回报
- 净现值
- 内部回报率
- 投资回收期

无形利益

- 战略优势
- 组织优势
- 竞争优势
- 品牌差异
- 客户保留
- 客户满意度

风险

- 资源
- 进度安排
- 配员
- 法律和治理
- 信息安全

- 超过 90% 的高管需要通过企划来证明一个项目 (IDC)
- 在过去 12 个月里, 用 ROI 来证明项目价值的比例提高了 35% (DCS)

IT 运营领域的一场完美风暴

4 个冲突的压力

- 87 小时/年宕机时间，耗资 4.2 万美元/小时*
- 70% 的应用程序未经测试就部署**
- 60% - 70% 的 IT 预算耗费在运营和维护上***
- 40% 的 CIO 表示缺少自动化工具****



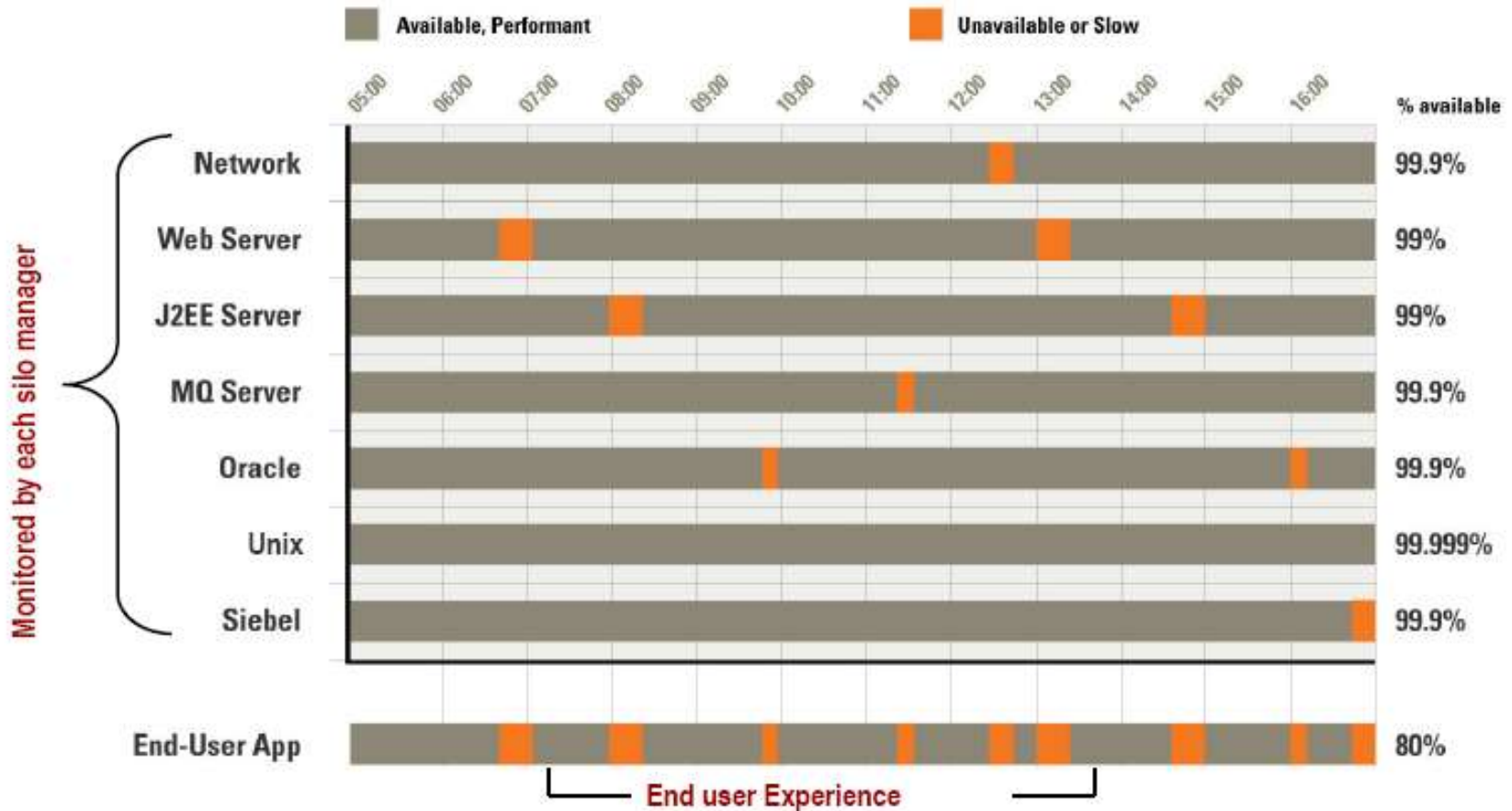
* Gartner 发布于 Network World 2004

** Gartner Research

*** CIO Magazine, 2007

**** Enterprise Management Associates, 2007

基础架构监视不足以满足需要



“Response time is the best global health indicator of system performance, and availability does not mean anything if not measured at the end point.”

JP Garbani, Forrester Research Nov 5, 2005

优质管理的重要性



最终用户体验不理想



系统生成的

用户投诉

74% 的问题是最最终用户通过服务台报告的，而不是由管理工具检测出来的*

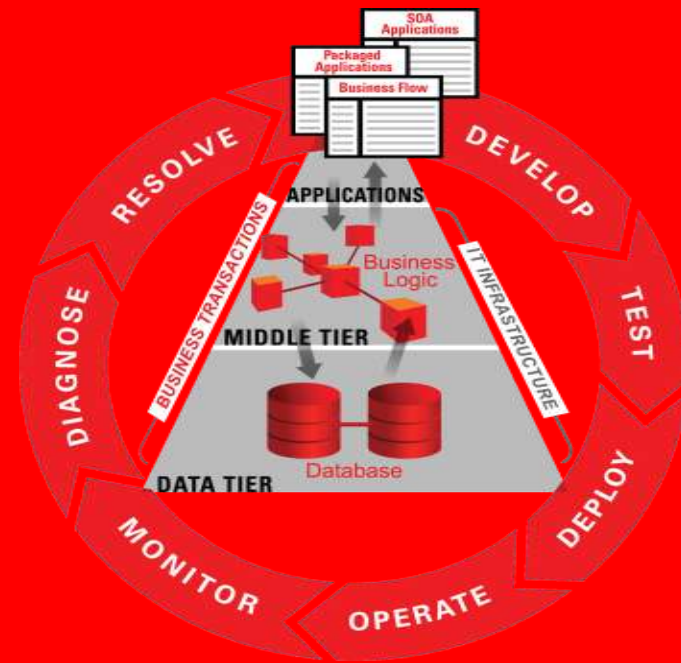


平均需要 6 个服务台电话才能确定问题所在*

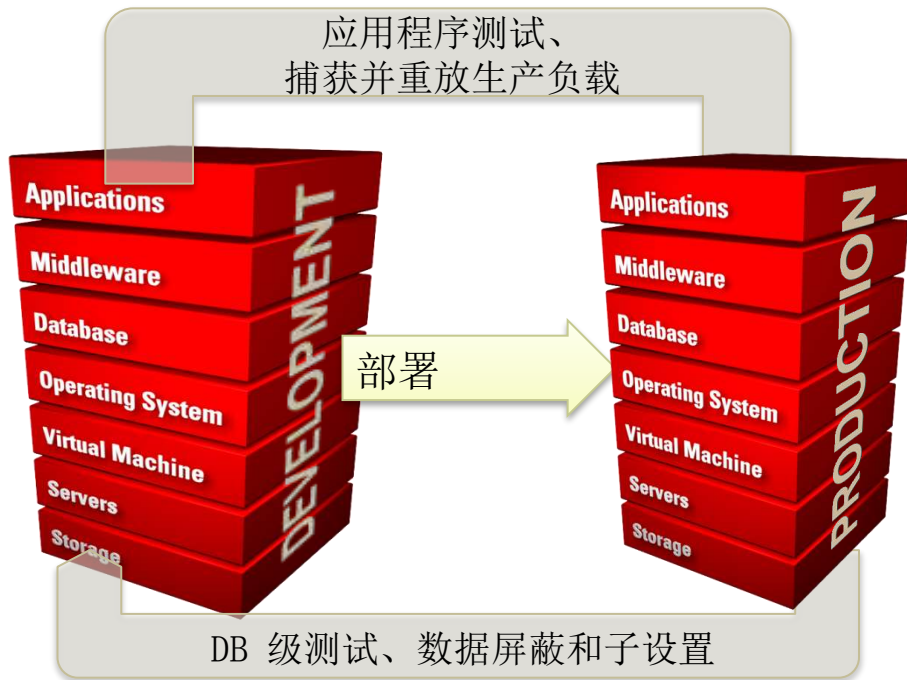


由于用户对应用程序的体验较差，平均会损失 10% 的客户**

生命周期方法



应用程序生命周期范例



- 设置环境以支持应用程序开发。
- 制定从开发到生产的日程表。
- 开发基本的应用级测试，以确保对功能进行测试并为负载提供支持。
- 在测试环境中捕获和重放生产负载。
- 利用平台更改进行 DB 级测试。
- 屏蔽数据以确保隐私性。
- 降低有效测试所需的数据大小。

端到端管理



- 管理和监视应用程序，以更好地了解用户和响应时间。
- 检测性能瓶颈并诊断系统报错。
- 管理数据库和提高性能。
- 管理支持基础架构，包括虚拟化。
- 兼顾广度与深度的端到端管理。

应用程序生命周期

解决问题流程

- 分配技能娴熟的资源
- 确定效果
- 部署更改
- 捕获应用程序/DB 负载，以备下一周期使用

根本原因分析

- 如何隔离问题
- 如何在测试中重现生产问题
- 历史回顾
- 合适的工具
- ITIL 准则（事件和问题管理）

利用工具监视组合应用程序

- KPI 和 SLA
- 影响分析
- 了解客户体验
- 深度地涵盖应用程序、中间件、数据库和基础架构
- 跟踪配置更改的效果
- 数据库和 SQL 调优

新的业务服务

- ROI 分析
- 确定项目优先级

测试过程

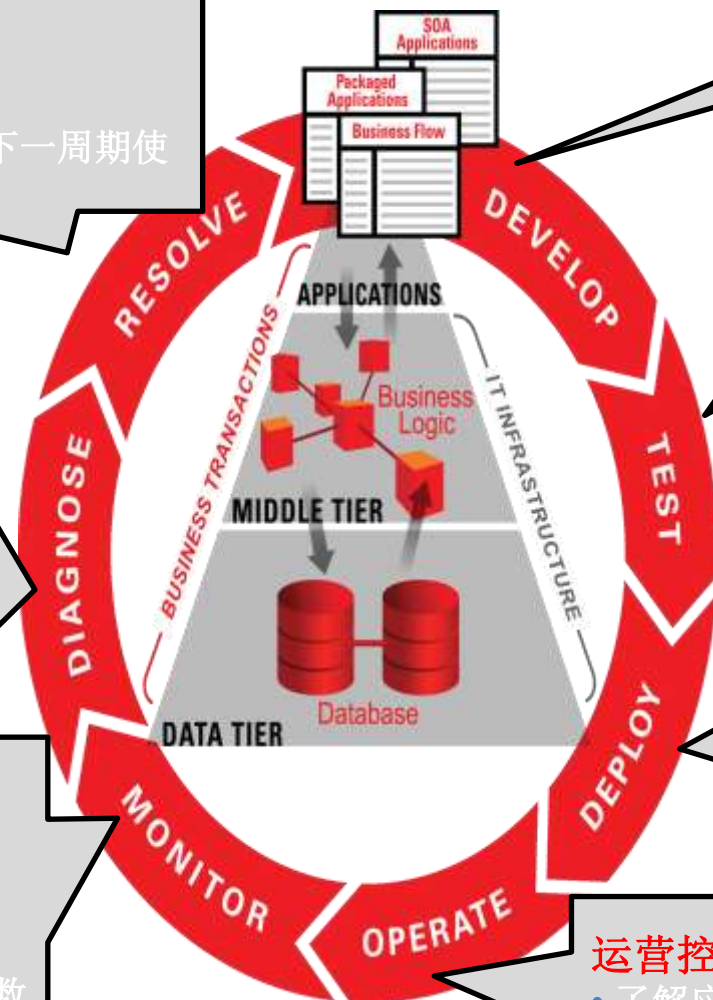
- 手动与自动与即席
- 可重用性
- 何时需要测试？
- 了解应用程序
- 应用程序和 DB 测试

资源分配

- 一致的供应
- 应用程序自定义
- 克隆
- 打补丁
- 云模型
- 自助服务
- 整合规划

运营控制

- 了解应用拓扑和相关性
- 自动化
- 备份和恢复
- 计量和计费
- 信息安全



应用程序生命周期 — 了解投资回报

解决问题流程

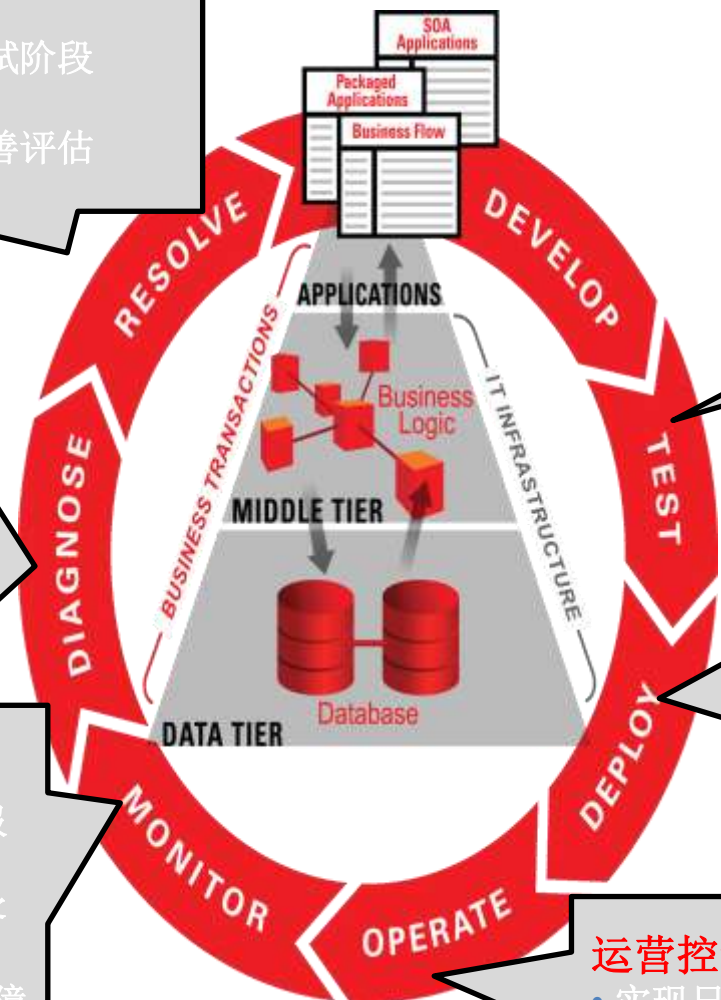
- 自动捕获生产负载，以缩短测试阶段
- 提高测试效率
- 通过有效的工具和数据仓库改善评估

根本原因分析

- 多达 6 次服务通话来确定问题所在*
- 高达 10 位SME/4 小时的问题隔离
- MTTR 提高 50%
- 通过更好地分配 SME 来提高生产力

利用工具监视组合应用程序

- 超过 70% 的问题由最终用户来报告而不是工具*
- 用户体验不佳导致平均 10% 的客户流失**
- 减少配置更改带来的应用程序故障
- 提高应用程序/数据库/中间件可用性
- 缩短问题重现时间



测试过程

- 75% 的应用程序在部署前没有进行足够的测试
- 在生产环境中修复一个错误的成本会高出 100 倍
- 测试成本占软件项目预算的 30% 至 50%

资源分配

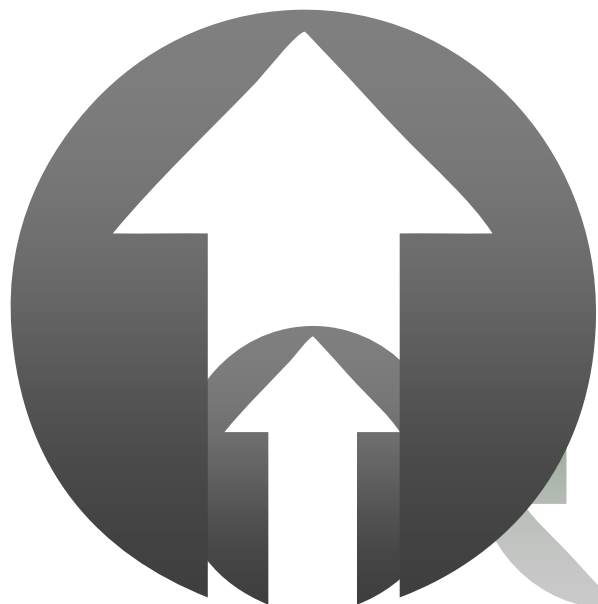
- 应用程序管理人员生产效率提高 25%
- 提高硬件利用率
- DBA 生产效率提高 35%

运营控制

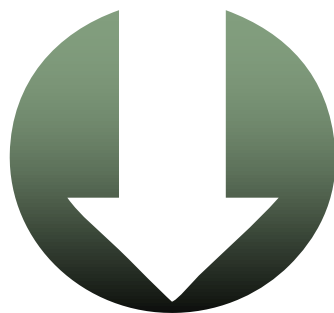
- 实现日常任务的自动化
- 通过付费提高效率
- 降低风险/安全性损失
- 按应用程序/组件故障排列收入损失的优先级

总结





复杂度越高
意味着创新力越低



总结

- 当今企业依赖技术创新来最大程度地减少中断，确保运行的最佳状态。
- 故障和性能问题影响企业的收入和生产效率。
- 用户遭遇的性能瓶颈是不同技术层面带来的延迟累加。
- 没有适当的工具帮助，发现“根本原因”不仅困难而且代价高昂。
- 市场上的一些管理解决方案（如 **Oracle** 企业管理）可以主动管理性能和排除系统故障。

ORACLE®