



■ ■ ■ ■ ■

目录

2010 IT运营管理“最酷的供应商”	1
前言	2
您需了解	2
1 WisageTech	3
2 AppDynamics	4
3 eG Innovations	5
4 ii2P	6
5 Zenoss	7

2010 IT 运营管理“最酷的供应商”

——分析师：大卫科伊尔、德比柯蒂斯、大卫威廉姆斯、比尔马利克、威尔卡佩利
(2010. 4. 1)

创新的科技产品能够帮助从事信息技术操作管理（ITOM）的管理人员解决他们所遇到的难题。为评估厂商的稳定性以及双方合作的潜在周期，企业机构应该时刻确保在应用新技术和付出相应的努力这两者之间取得平衡。

据调查发现，越来越多的小型厂商不断地在ITOM市场开辟新天地。因为他们机动灵活，能集中精力处理特定挑战；对于产品的开拓创新，总能走在国立大型厂家的前面。而且他们的创新为应用程序效能监控（APM）、虚拟化技术监控、IT自助服务以及IT活动管理带来了重要的新功能。对于开放源码投资，ITOM解决方案已远远落后于更宽广的开放源码市场。而在本文中所描述的监控产品将会为ITOM解决方案的开放源码的发展和普及带来新的利益。

作为IT企业机构，为了完善现有的工具，应该通过评估厂家及其技术来实现。为此，本文对于解决方案的描述着重于在方案的本质上。在现今的ITOM市场上，大部分的大型厂家都通过并购企业来获取新技术。为IT企业机构应该警惕厂家以此举动进行企业并购。

我们所关注的解决方案，在本质上表明这些产品都将会带来短期投资回报（ROI）。而厂家在面临的稳定性和合作周期这两方面的挑战中，又进一步加强其对于短期投资回报的需求。在此，本文将为您提供以下相关推荐。

前言

首先，本文并不是要把已知技术领域的厂家一一枚举。而是旨在突出强调有趣创新的厂家、产品以及服务。关于本文，Gartner并不是为任何产品写保证书、做声明或是给予暗示，也不是因为特殊目的为产品销售作保证。

您需了解

这份“酷厂家”的报告，是为了让我们洞悉ITOM范畴中的一系列工具而诞生的。要知道我们在变换新的厂家时，是有一定风险存在的，这是非常重要的一点。厂家有可能会倒闭，而他所创新的产品将有可能引起大型ITOM厂家的并购兴趣。在购买新产品之前，我们要为这一企划案作相关的调查，包括对厂家短期稳定性和长期生存能力的评估。

1 WisageTech

中国与香港 (www.wisagetech.cn)

——分析师：比尔马利克

为何“酷”？

如今，很多软件产品都拥有细致的项目管理功能，它们可以高效地制定好的开发及实施活动。高亚科技成立于2004年6月，是一家私营软件开发公司。该公司主要推荐的产品“8thManage”是一款简便的、可扩展的及全面的管理工具。该软件能为复杂、高端及知识导向型的企业活动提供全面的管理。高亚科技将这样的管理方式称为“企业绩效管理”。IT管理者在使用这款工具时，不仅可以看到每个IT项目的具体进展情况；还可以透过此工具全面地观察到在大规模开发、业务环境里所有“硬”活动与“软”活动的概览；包括集合所有资源承诺的视图，资源工作量、硬件使用情况，潜在资源的不足以及生产力的度量，例如IT基础设施和运作，财务计算、商务行为和销售。

一般项目管理工具，可提供单个项目进展情况的详细信息。而8thManage管理软件产品却能通过“非项目”的流程、任务和活动，来更好地帮助企业去把握持续进行的研发及维护项目的全局管理。在大多数企业中，这些流程、任务、活动通常都会消耗掉自身三分之二的企业IT预算。

8thManage中的数据来源于三处：活动与进程、机构与报告结构、财务预算与度量。如今，大多机构都是临时搜集这些信息，草率登记与会者名单和会议记录，偶尔收集财务数据，单独追踪项目里程碑进展。这样的结果就使得管理者只能获知组织架构、财务预算及项目进展的零散信息及其变化情况，而缺乏了对于项目进展所受到的不同方面影响的全面认识。当获得精准的资源分配信息时，IT管理团队便能有效地把资源调配到最高价值的企业活动中，并且把活动与服务水平、培训预算、硬件升级和设施维护结合起来，全面地去了解最近、现在及将来的基础设施和运营。

产品核心理念，是综合各项活动的进度报告，提供实时精准的信息。包括管理计划，审查和流程控制——如成员会议及高层交流。这就使得所有的员工清晰地了解企业各项事务当前的进展及趋势——如任务、策略、技术实施进展、里程碑、资源承诺以及企业所面临的挑战等。基于此理念而诞生的产品应用程序包括：CRM系统，业务项繁多的商业智能管理以及团队协作管理。根据已采用该技术的企业(包括加拿大一家大型银行一个多达500个成员的IT团队)的反馈，8thManage能让商业决策变得更清晰简单，大大提高了IT运营管理的质量。

所面临的挑战:

由于高亚科技的核心研发团队与领导团队都在中国，这使得其产品在进入西方市场的道路上比较曲折。如今，高亚科技已成功打入东亚市场，当务之急是稳步进入欧洲及北美市场，赢取更多的客户。8thManage的产品与NetSuite-OpenAir、Oracle和SAP的产品相比较，有着一定竞争力，但自身的性价比远远优胜于后者。

谁应该关注:

需要对复杂及知识导向型活动进行全面管理的企业更要考虑使用8thManage。对于策略管理导向型的企业，8thManage有着透明化与高效运营原则，提供实时、准确及全面的信息，为企业管理者提供全方位的信息视图。

2 AppDynamics

美国加利福尼亚州旧金山
——分析师：威尔卡佩利

为何“酷”？

APM主要包括三个领域：自定义交易文件设置，应用组件深潜式监控以及应用组件发现和建模。由技术支持的第一个领域，可以让我们迅速确定影响运用程序效能的问题根源的时间和空间坐标。而第二领域，可以让我们深入问题根源，诊断实际发生的问题本质。大多数企业偏好把这两个领域结合在一个完整的软件平台上运用，从而达到两者无缝联结。但所需的大量资源估算，往往却是阻止或是严重限制同时在两个领域进行操作的可能性。

AppDynamics 已经找到一个把资源估算问题缩小化的方法。它们所生产的软件平台可以跟踪一个自定义的交易文件，并不断审查，检测早已熟知的“正常行为模式”。如果侦察到违背常态的活动，这一平台就会在非正常活动第一次曝露的系统原件中形成出一种深潜式监控能力。AppDynamics 只会在清楚识别效能问题后进入到上述的第二个领域（应用组件深潜式监控），从而使系统平台把资源估算量控制到最小。不仅如此，AppDynamics 还支持与第三个领域（应用组件发现和建模）无缝整合，从而我们可以看到在应用程序基础和相互依赖的环境下的商务交易流程。

所面临的挑战:

在APM领域中挤满了诸如IBM，CA 和HP这样的世界大型ITOM厂家。这些厂家以APM作为营运战略的重要组成部分。AppDynamics 的解决方案无论多么创新也难以取代现有的厂家，而且这些厂家也正在研发新的解决方案，一旦这些方案打入市场，我们会发现他们最起码在表面上与AppDynamics的产品是相似的。

谁应该关注:

作为“终端对终端”服务水平管理重任的团队，如应用软件支持团队、应用软件开发团队以及运营管理专家，都会想了解AppDynamics如何流畅地地解决问题的。应用软件开发团队和运营管理专业团队,由于不相容的监控技术而不能达到一致目标。系统平台可以充当应用软件开发团队和运营管理专业团队这两个团队的沟通桥梁。

3 eG Innovations

新加坡

——分析师：德布拉柯蒂斯

为何“酷”？

eG Innovations成立于2001年，是一家私营软件开发公司，总部设在新加坡。在美国、英国、香港和印度都设有办事处。该公司主要提供提前预警监控，以及包括虚拟化环境下的基建效能问题诊断。该公司的eG Enterprise产品于2003年推出市场，现有客户接近200个。

eG Enterprise产品可用于监控由VMware 和Citrix虚拟化产品支撑的桌面环境及服务器环境。该厂家正在申请In-N-Out监控方法的专利，该监控方法用于监控虚拟计算机（VMs）在同一物理计算机上运行时，双方产生的相互影响，或是受物理计算机资源限制和其它问题的影响。虚拟计算机的效能“外观视图”主要体现在虚拟主机的健康状况，以及每个访客在操作系统时所消耗的主机物力资源的百分比。而“内部视图”则测量每台虚拟计算机应用资源的有效程度。这一产品能够在第一时间发现并更新虚拟计算机应用程序视图以及虚拟计算机与物理计算机的关系，并描绘逻辑拓扑视图来表示两者的联系。该产品不受规则限制的关联引擎使IT管理员免于定义复杂的“若-则-非”规则。eG Enterprise产品自动把虚拟应用程序，虚拟服务器以及应用程序所在的虚拟计算机这三方的效能相互关联，报告他们的当前状态以及相关资源的使用率。例如，该产品能够识别出哪台虚拟计算机正任意耗尽主机服务器的物力资源。

eG Innovation体现出对于掌握效能临界值所具有的的复杂性的透彻理解。临界值以其上下限的数值为特征。不同的临界值范围可以用于不同的预警顺序，从而使IT管理员能在出现问题的第一时间了解情况。eG Enterprise产品学习特定时间段里IT环境的正常行为，并自动配置效能临界值，缓和建立时间，减少手动设置临界值的数量。静态不变的临界值几乎与动态变化的虚拟环境毫无关联，而产品相关的临界值设置功能大大减少了错误预警的发生率。

所面临的挑战:

目前，eG Enterprise产品虽然能够自动发现服务器上的应用程序、虚拟计算机与物理计算机的关系，以及应用程序与虚拟计算机的关系。但是却不能自动发现应用程序之间相互依赖的关系，而这恰恰是面对客户的商务服务的重要部分。因此，IT管理员就不得不通过拖放网站页面来手动生成IT服务拓扑。

eG Enterprise产品虽然运用了可定标结构，但是它的可测量性大部分未经测试，因为绝大部分的企业部署着重于监控2500台服务器。

谁应该关注:

这一产品将会吸引IT运行经理，以及IT基建及运行负责人。他们负责运用虚拟环境减少手动配置临界值和规则定义，而这两个功能在可行性与效能监控工具中是尤为重要的。

4 ii2P

美国德州南湖

——分析师：分析师：大卫科伊尔

为何“酷”？

ii2P成立于2007年，现有近20位员工。在2010年初，ii2P就有九个客户，他们都是大型内部和外部IT服务与支持厂家的代表。ii2P为加速IT自助服务的应用提供工具和服务。IT服务和支持经理以及服务供应商都知道，把终端用户问题从一级（Level 1）IT服务台转变到零级（Level 0）自助服务可以帮助减少开支同时提高终端用户满意度。然而，这些经理和厂家往往缺少驱使终端用户采用IT自助服务的技术和工具。目前，有40%的IT服务和支持请求都可以通过自助服务解决，但是真正采用自助服务的就只有5%。

许多厂家只要销售诸如密码重设、知识资料库和凭证等IT自助服务工具就已满足，然而如果终端用户不用这些工具，那它们就毫无价值。作为单项优势突出的厂家，ii2P只专注于帮助IT机构驱使用户使用IT自助服务。该厂家提供专业服务，引导IT机构认识IT自助服务的优势，提供直观的自助服务入口让终端用户利用第三方工具重设密码，并且利用ii2P知识库查找相关问题的答案。该厂家还提供智能卡来帮助终端用户管理日益增加的密码单。

面临的挑战:

若要发展，ii2P必须让潜在客户知道，他们拥有其他IT机构所没有的专业知识和工具。许多IT机构都有IT自助服务功能所带来的IT服务台工具和身份管理工具。另外，设置一个基本的IT自助服务入口和后台程序也相对容易。对于ii2P来说，那些需要IT自助服务的应用又更需要节省开支，而且IT自助服务使用极为困难的IT机构就是最好的客户。

谁应该关注:

如果你是IT服务和支持经理，正努力促进IT自助服务，而且意识到减少开支、提高终端用户满意度的重要性，就应该考虑ii2P提供的系列产品。在三年内，减少提供给用户的服务和支持所节省的费用，就足以支付当初购买ii2P服务和产品的资金。

5 Zenoss

美国德州奥斯汀

——分析师：大卫威廉姆斯

为何“酷”？

Zenoss成立于2005年，是一家私营开放源码IT管理软件公司，拥有员工55人。该公司在安那波利斯、马里兰和德州奥斯汀都有办事处，以开发可行性和效能管理软件为主。

在ITOM市场中，开放源码产品成功的案例极为稀少，只有少数产品赢得市场的肯定与采用。而采用这些产品的企业主要是中小型企业（SMBs）以及政府和教育统管机构，他们有能力而且愿意定制并支持开放源码工具。许多企业很可能被价格低且勤更新的开放源码IT管理产品所吸引。但往往由于质量、可测量性、可靠性以及持续发展所需经费和技术支持等多方面的考虑而放弃购买。然而，现在就有一种方法可以改变开放源码的价值并且没有负面发展的可能性。

Zenoss Core 和Zenoss Enterprise是开放源码IT监控产品，他们对网络、物理和虚拟服务器以及包括云状组播部署在内的应用程序进行健康状况、效能和可行性的监控。Zenoss所监控的设备，如网络、服务器、软件 and 应用程序，都保持在实时的依赖模式中。这一模式提供逻辑和实体归类，使这些设备与商务系统、地点和人物互相呼应。这个模式通过一个自动发现程序来繁殖和维护，并且由网络服务API、XML导入或导出以及用户手动导入补足。设备和软件支持与工具的整合是通过一百多个ZenPacks来完成的。简易的ZenPacks可以通过Zenoss用户接口创建，而复杂的ZenPacks则需要用Python或其它程序语言创建脚本或后台程序。

ZenPacks总共有三种类型：

- 1.已发布ZenPacks（共同开发），可在Zenoss网站上获取
- 2.核心ZenPacks (Zenoss开发)，可在Zenoss网站上获取
- 3.企业ZenPacks，若有企业版Zenoss则可用

Zenoss产品可通过两种方式获取。第一种是下载该产品免费的开放源码版本Zenoss Core，或者购买该产品需要商业许可证的版本Zenoss Enterprise。Zenoss Enterprise拥有更多与其他ITOM产品相整合的功能（如对服务器和应用程序更强大的监控能力），而且具有更高的扩展性（多达25000个设备），基于角色的安全性和产品支持。

Zenoss Enterprise有三种定价和服务计划：白银、黄金和白金。每一种计划都需要达到最低数量的受管资源（即设备），白银级是250而白金级就增加到500，而订购价则基于受管设备的数量以及所选的计划（白银级每一资源100美元，黄金级150美元，白金级180美元）。

Zenoss是首家提供商业开放源码IT管理产品的厂家，为IT机构提供一种不用经受风险却能提高开放源码价值的新方式。正是因为产品本身的优势，在最大的IT操作工具厂家只使用了这些产品一次后，我们就看见有许多大型IT机构也跟着采用这些产品。当下Zenoss商业开放源码商务模式已有75000个用户，包括10000个Zenoss Core部署和超过225个Zenoss Enterprise预定。这一新型商务模式将不再是秘密，越来越多的厂家将会采取类似的方法。

面临的挑战:

1. 开放源码是一把“双刃剑”。部分IT机构对其开怀抱，而有些却不愿触及。Zenoss必须把他杂糅的解决方法正确地呈现给这两个阵营，确保突出不同阵营的追求价值。
2. 商业开放源码的价值并不足以赢得所以买家的采用，因而就要求Zenoss继续开拓创新，以适应现今更富挑战性的IT基建环境。
3. 在企业中，IT管理工具很少单独购买，这就意味着Zenoss必须一如既往，清楚地展现自身产品如何提高；如何加强；又如何与其他IT操作工具（即结构管理数据库和APM工具）相互整合。

谁应该关注:

若你是IT操作主管，正寻求非传统的而且成本低的方式来监控多样化的IT基建健康状况，并且愿意接受一种不同的商务模式，那就应该考虑由商业开放源码厂家所提供的ITOM产品，这些厂家就包括Zenoss。

2010加特纳公司及其附属企业保留所有版权。Gartner是加特纳公司及其附属机构的注册商标。对于此出版的报告，未经书面允许一律不准复制或发行。此报告的信息来源可靠。加特纳拒绝为这些信息的准确性、完整性和充分性作保证。虽然加特纳的调查涉及信息技术行业的法律问题，但是加特纳对于在此报告信息本身及其他对信息的解释中所出现的错误、删除或是缺陷无需负责任。此报告的观点可以不需任何知会进行更改。

