

业务服务管理落地有声

业务服务管理

BSM(Business Service Management), 即业务服务管理, 是 IT 与业务管理手段的一种整合与互补。它以 ITIL 为理论基础, 实现 IT 管理与业务服务的融合。

BSM 能够从不同监控系统(包括第三方)整合出需要的 IT 营运信息, 给企业带来 IT 服务方面的优势, 从而体现在企业竞争优势上:

从业务的视角来重新定位企业的 IT 系统, 确保 IT 服务可管理、可测量。把 IT 管理与业务管理的表现相关联, 使双方利益一致, 提高客户满意度;

业务服务管理的优势

业务服务管理的优势在于站在业务的角度去全面地完整地监管 IT 资源, 而只有建立全面完整的综合管理平台, 才能为真正的管理提供足够多的管理元素, 才能从不同的角度去看待不同的问题, 才具有成为一个管理平台的基础。因此, 这款软件对组成网络服务的 IT 基础架构各方面(从网络设备到服务的物理载体—服务器, 再到各种应用程序)进行了分层透明化的监视, 从而为业务管理提供了数据支持, 最终实现了以业务系统为

对象的综合管理。

业务服务管理落地有声

优秀的网管软件提供了一整套的解决方案, 从而帮助企业 IT 部门能够真正搭建一套透明化的业务服务管理系统, 去很好地为业务部门提供 IT 服务, 确保企业业务的高效运转。可视化服务、动态显示服务情况、服务仪表盘, 最大化的确保企业服务的可用性。

支持 IT 服务一览

可以动态显示企业各个部门之间对应的服务情况, 为管理员提供具体的、可视化的、量化的事件以及各种关键指标的数据信息。

I 提供服务影响列表

以表格方式展现服务与业务单位之间的关联关系以及影响状况。服务状态包括: 严重、主要、次要、正常和未知等。

I 提供服务列表

显示服务名称、服务状态, 过去 24 小时可用状态图。

服务影响因子

根据服务影响程度, 定制不同的影响因子, 如:

I ERP – 影响因子 50

I Web Server – 影响因子 10

注: 系统的影响因子越高, 系统越重要

IT 管理人员能够及时和优先处理影响因子高的服务故障, 也可以根据影响因子触发不同的处理流程。

支持 IT 服务的关键 KPI

I 提供不同时间段的服务在线时间比率图表;

I 平均故障时间(MTBF);

I 平均故障恢复时间(MTTR);

摩卡业务服务管理 (Mocha BSM)

Mocha BSM 将现有的 IT 资源自动整合与关联到业务系统模型中。此模型能提供支持您业务的任务关键型服务和业务部门间的完整视图。它还显示支持那些服务和应用程序的 IT 组件、关系和依赖性。让您能快速查看和分析 BSM 信息。充分利用内置分析的组合, 例如影响与根源, 集成到基于角色的、单一管理平台、直观交互式仪表盘。并可以轻松管理关键业务应用。采用无代理监控方法, 监控应用服务器、服务器和数据库, 从而降低成本, 提高投资回报率。利用网络监控和带宽利用情况, 迅速排除网络性能问题。利用基于 ITIL 的服务台, 自动指派问题。



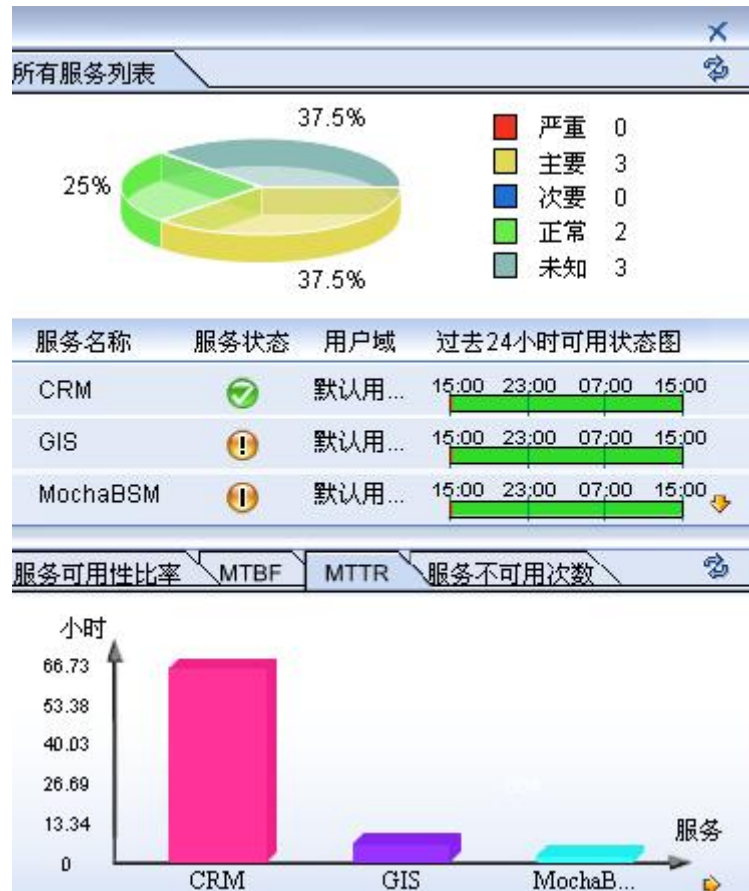
业务服务管理



承载业务的 IT 设备



可视化的状态图



支持 KPI 仪表盘

服务定义

服务定义 | 维护信息 | 计划不在的时间

服务信息设置

使用的策略: CRM

影响因子: 100 / 16

备注: 客户及联络人综合信息管理系统

维护人员设置

责任人: []

联系电话: -

电子邮件: -

应用

服务影响因子的设定

Mocha BSM 4+1 介绍

n 三位一体的产品定位



三位一体的解决方案

摩卡软件是亚太区率先推出三位一体产品定位的软件提供商之一，三个定位包括了：

n 网络管理

(Network Management System)

— 传统意义上的网络、系统、应用监控，满足了成长中企业的需要；

n IT 运维管理

(IT Operations Management)

— 把监控上升至管理的层面，帮助企业规划、运维和改进 IT 系统。通过端到端的监控，帮助中大型企业管理 IT 系统；

n IT 服务管理

(IT Service Management)

— 基于 ITIL 流程框架，带领企业进入流程化，规范化和自动化的时代。

n Mocha BSM 4+1 做得更多

为了满足三位一体的定位，摩卡软件推出了 Mocha BSM 4+1 产品套装。

Mocha BSM 4+1 涵盖了以下几方面：

⊗：基础架构管理

— 网络拓扑、主机、流量分析、IT 资产；

⊗：应用管理

— 应用服务器、数据库、Web 服务器等；

⊗：端到端响应时间管理

— 应用响应时间管理，端到端监控；

⊗：业务服务管理

— 以业务视角看待 IT；

⊗：IT 运维管理

— 基于 ITIL 流程框架，满足对事故管理、问题管理、性能管理、变更管理、配置管理发布管理、知识库等需求。



Mocha BSM 解决企业 4+1 方面的问题

n Mocha BSM 4+1 套装包括

n 以服务的视角看待 IT，提供以服务为导向的监控

— 摩卡业务服务管理

Mocha BSM (Business Service Management)

n 完整的 IT 资产生命周期

— 摩卡 IT 资产管理

Mocha ITAM (IT Asset Management)

n 帮助企业找出网络带宽的瓶颈

— 摩卡流量分析

Mocha NTA (Network Traffic Analyzer)

n 基于 ITIL 流程框架，以服务台为中心，提供流程式管理

— 摩卡 IT 运维管理

Mocha ITOM (IT Operations Management)

n 提供端到端监控

— 摩卡端到端监控管理

Mocha E2E (End To End)

Monitoring