

业务服务管理,一切业务尽在掌握

概述

每一天,您都在面对比前一天更多的客户,安排更多的服务。那意味着更多的变数,更多的附加服务,以及要花费更多的时间用于监控、维护,以便让复杂的服务网络发挥正常效用。为此我们需要一系列的工具和服务,提升服务的可视化、可控化和自动化,来应对复杂的业务状况;简化 IT 基础架构和运营资产的管理,降低成本,减少能耗,并有效的帮助企业的业务创新。

关联 IT 与业务

了解自己不知道的东西始终都是一件好事。了解自己的 IT 与业务部门的合作是否顺利。了解自己需要在哪些方面对战略进行调整,以提高效率,降低成本并且在整个企业内实现更优秀的业绩。通过对自己的 IT 资源、流程和投资与业务目标的统一情况进行评估。让您更有效地与您的总体业务战略保持一致。您还可以:对 IT 投资的业务价值加以衡量,快速制

定具体而切实的计划,提高 IT 服务交付质量,速度和可靠性,提高客户或利益相关者的满意度。

1、关联 IT 与业务

当 IT 资源故障后对我们来说到底意味什么,或者影响范围有多大,我们提供了一个非常方便的定制工具实现这个要求,只需要简单的鼠标点击就可以了。通过这样我们能清晰的知道该业务是与哪些 IT 资源相关联的。

2、确保核心业务

当资源出现故障的时候,我们需要快速的了解他会对这些业务部门,哪些业务造成影响。所以我们必须有一种合理规范的机制来判断。并且当同时出现几个故障时,系统能判断服务所影响业务的重要性,以此来判断恢复故障的优先级。确保核心业务的正常运行,维护企业利益。

3、通过业务服务 KPI 图表查看业务运营状况

列出所有服务的状态,展现

服务的 KPI 指标,包括服务在线时间比率、MTTR、MTBF 和服务不可用次数。通过这些了解整个业务的运行状态,为企业的 IT 投资制定科学合理的计划,确保业务的正常运行。

摩卡业务服务管理的优势

摩卡业务服务管理(Mocha BSM)能够监控基础设施和应用,也能够将复杂的 IT 设施转化为简单的业务视图,使我们从 IT 服务的角度,保障 IT 部门提供稳定可靠的服务。IT 服务由主机、网络、应用组成,一旦某个组件出现问题,问题就会反应在业务服务上面。用户(包括业务部门)只关心提供给他们所使用的 IT 服务,服务是不是宕机了,还是服务为什么这么慢,而不关心具体的技术细节。



关联 IT 与业务





关联业务部门



展现服务的 KPI 指标

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，提供程式化管理

— 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