

业务服务管理 把握全局 有效运维

业务服务管理概述

随着 IT 基础架构的不断扩充,网络、系统和应用也在向超出管理员的控制范围方向发展,运维中的问题越来越多。如何从众多的具体系统指标数据中找到彼此之间的关联关系,并定位事故的影响范围和问题的根源?这是业务服务管理需要解决的问题。简单一点讲业务服务管理就是要将 IT 与业务有效关联的服务管理。它的目标是从整个业务系统的大局着眼,通过服务水平协议 (SLA) 机制,使用在线时间比率、平均故障恢复时间、平均无故障时间等衡量整个服务的运行水平,改被动局部维护为主动宏观管理,致力于提高企业整体运营品质。克服重监测轻管理,重硬件轻软件,重 IT 元素数据轻业务品质的弊病。

网管软件关联 IT 与业务的服务管理

网管软件作为 IT 部门维护的有效手段,将整个 IT 服务包括主机、网络、应用纳入管理体系中,一旦某个组件出现问题,问题就可以通过业务服务管理反应出来。用户(包括业务部门)不需要关心具体的技术细节,只

需要关心提供给他们所使用的 IT 服务,服务是不是宕了,还是服务为什么这么慢。

在实现 IT 与业务的有效关联过程中,如何定位故障的根源是网管软件需要解决的问题,下面举例说明:如果运维人员先收到了邮件服务器出现问题的故障单,十分钟后又收到了某台数据库出现宕机的故障单,运维人员该如何处理?一般来说,多数管理者会按照先到先解决的原则进行排除。而优秀的网管软件可以通过提供业务服务管理功能帮助 IT 部门管理人员建立优先级别,如果数据库服务器是业务数据,通过业务服务展现,IT 运维人员可以很清楚的了解到眼下首先要做的就是恢复数据库服务器。监控核心服务监控视图,可以帮助管理人员清楚地看到服务的影响范围,通过故障告警,帮助 IT 部门第一时间发现服务故障,并恢复服务。

除了快速定位外,网管软件还需要根据企业的分级权限管理和业务监控的需要,通过服务仪表盘为不同业务人员和 IT 运维人员定义不同的权限,不同的人员可以看到不同的业务视图,

而 IT 主管则可以看到所有的业务视图,并进行全面规划和析。

摩卡业务服务管理

摩卡软件提出了网络管理、IT 运维管理、IT 服务管理三位一体的管理思想,并自主设计研发了摩卡业务服务管理(Mocha BSM) 4+1 软件套装。

Mocha BSM 的业务服务管理模块可以实现对业务服务管理的监控。Mocha BSM 业务服务管理模块提供了关联业务和 IT 管理、从业务视角查看 IT 资源的功能。将运行的某种业务跟支撑该业务的基础设施关联起来,当支撑该业务系统的基础设施(比如,主机、应用或者某一数据库)发生告警、出现问题时,系统管理员可以从业务视图直接发现业务系统的问题并迅速定位问题。



摩卡业务服务管理



监控核心服务监控视图

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