

亡羊补牢已晚，未雨绸缪先行

建国60周年来临了，四处洋溢着国庆喜庆的气氛，举国上下日益高涨的情绪也是伴随祖国经济的繁荣和强大沸腾到了极点，随着前些天达沃斯经济论坛的完美召开，也让正在经受金融危机冲击的人们以希望，国家信息技术产业突飞猛进的发展，被大家看作是经济危机中最具发展前景的行业。

信息产业担负着国家的一种责任，带来挑战的同时，也为行业的成长提供了机遇，特别是对于信息技术中的IT运维管理。

亡羊补牢已晚

有句成语是“亡羊补牢，未为晚也”，说的是羊跑了，把圈补牢固并不晚。特别是对于IT系统不许“亡羊”。就拿服务型政府举例，政府建设热火朝天，如果电子政务系统突然宕机，必然影响公众对政府服务的评价。在瞬息万变的现代社会，担负着支撑企业业务运行重任的IT系统不容停顿。亡羊补牢，晚矣！

未雨绸缪先行

“未雨绸缪”，说的是在下雨之前，把房屋修缮，是事先做好准备的意思。它和“亡羊补牢”都说的是解决问题的办法，但有着天壤之别，一个说之前，一个说过后。要改变救火队式的管理方

式势在必行，采用主动式IT运维服务，在系统发生故障前采取主动性预防措施，就可以最大程度地防止故障的发生。

IT部门整天疲于奔命，无法满足服务时效性和稳定性的需求。对于突发事件，缺少一种流程机制尽快恢复服务，也很难达到消除和减少问题事件的生产。下列一些情形就经常出现在许多的IT部门当中：

- n 不停地充当消防队员，四处忙于解决各种问题；
- n 同样的问题重复地出现，而没有得到根本性的解决；
- n 用户对IT服务部门的信任和认知程度较低；
- n 应对业务变化的能力不强；

要改善上述情形，满足客户和公司的业务目标，首先需要建立起一个集中处理客户或用户相关问题的联系点。这个联系点对于IT服务管理来说就是IT服务台。

在实际的IT服务运作中，IT支持服务有着从简单的“帮助台”到成熟的“用户支持服务中心”等多种形式。有些在企业中还有了“智能化服务台”的功能，能够处理大部分的常见问题，自动监控基础架构的报警功能，并结合知识库提供故障诊断分析

等。慢慢就过渡到了以ITIL为标准的IT服务台，体现出应有的价值。

ITOM基于ITIL的最佳实践经验，为用户提供运维管理流程，并提供了基于ITIL的角色定义、流程设计工具、表单设计工具、配置管理数据库设计工具，基于ITIL的流程模板和各种元素库，帮助企业在进行IT运维管理工作时，能够有效的、有序的进行事故管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理，达到服务支持的目的。

为了使对突发事件的管理有质的提高，找到一种治本的方法，就是问题管理流程。

问题管理

问题是导致一起或多起突发事件潜在原因。问题管理就是要找到突发事件的根本原因，尽量减少IT基础架构、人为错误和外部突发事件等缺陷或过时对业务造成影响，并防止他们重复发生。

问题管理与突发事件管理有明显的不同，突发事件管理是要尽可能快地恢复服务，而问题管理的主要目的是要找出突发事件产生的根本原因。更进一步说，如果问题管理发现一个或多个突发事件产生的原因，并找到

解决这些突发事件的临时措施，就将其升级为已知错误，并提交请求，以消除突发事件或问题产生的隐患，并彻底的解决问题。相对于突发事件管理，问题管理是一种根本策略。

为了让 IT 系统的管理能够更上一个台阶，有三点是不得不考虑落实的：

n 观念的转变。

一般来说，IT 工程师在面临突发事件时，往往是以解决突发事件、恢复服务正常为主，而很少会想到挖掘突发事件发送的根本原因，因此，从观念上，必须要强调，在解决突发事件时，需要对突发事件的原因进行记录、分析，而在解决突发事件以后，要向业务部门解释突发事件产生的原因，以及找到突发事件再次发生的方法。

n 建立知识库。

这是 IT 知识的积累、汇聚地。IT 工程师每月要对突发事件进行总结，归并为 IT 常见问题和操作手册，发布到知识库中进行更新。IT 工程师可以在知识库中进行学习，了解员工日产工作中常见问题解答和 IT 操作手册也成为客户自学、提高 IT 技能的重要渠道。当然，整理、归纳以后的 IT 知识也会及时补充到 IT 培训教材中。

n 通过建立问题管理流程，将处理当前问题所需的请求和变更、知识等信息进行关联。

在确定问题发生的根本原因以后，问题转变为“已知错误”。为解决“已知错误”，提出变更请求，执行变更管理，以彻底解决问题，杜绝突发事件的再次发生。

特别是对于已知错误的处理。对于因成本或技术等原因而

暂时不解决的问题，可置为已知错误，日后可随时启动解决或关闭。

综述

主动发现问题，找到这些问题的根本原因，并提供消除问题的临时措施与根本解决方案，以防止问题再次发生。这就是我们一套 IT 运维管理系统中问题管理流程的一部分，看似一个简单的问题流程，这都是摩卡软件长期的运维管理经验的积累，为今后处理同类型问题提供宝贵的经验，以利于快速的解决 IT 系统的故障。从而不再是亡羊补牢已晚，而一定是未雨绸缪先行。



IT 运维管理——问题管理



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。

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



Mocha BSM 解决企业

4+1 方面的问题