

主动运维，轻松掌控

当前，随着越来越多的企业对 IT 为业务提供持续高效支撑的要求越来越迫切，业务服务管理 (business service management, bsm) 已逐渐成为 IT 管理领域的一个新的热点。业务服务管理弥补了传统 IT 管理理念缺乏对业务和 IT 关联关系问题的思考，明确提出了保持业务目标和 IT 目标相统一，构建业务和 IT 的沟通平台。通过业务视角传递 IT 价值的观点。

准确地反应网络故障

平时，当我们感觉网络速度实在太慢时，才会去和网管联系，而且处理十分被动。因此，网管软件必须能迅速反映问题，还要有一定推理故障根源的能力。此外，还将专家系统、人工智能系统、神经元技术和网络故障和性能管理相结合，使网管系统逐步具备分析决策能力。

IT 与业务需要关联吗

随着企业的业务不断发展，企业的 IT 基础架构和应用也随之在不断发展，一旦不能很好的将 IT 基础架构和应用进行有效的管理和量化，就很容易混乱的局面。

我们投入了大量的人力物力在基础设施和 IT 应用上，却

无法将 IT 投入和业务的支持建立量化的关系，如何才能更好的管理基础设施和应用，最终减少投诉，变被动为主动呢？是时候改变这一切了！那是否有软件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，让我们从业务的角度，保障 IT 部门提供稳定可靠的服务。

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，运维中的问题也越来越多。如何从众多的问题中，找到最优先要处理的事件？网管软件中的服务展现可以帮您做到这些。

业务服务管理功能就是实现对业务服务管理的监控。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

同时业务服务管理功能更是从整个业务系统的大局着眼，引入服务水平协议 (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。克服了重监测轻管理，重硬件轻软件，重 IT 元素数据轻业务品质的弊病。

由于可见，IT 与业务的关联是十分重要的，如果将 IT 与业务区别对待，那么对于企业来说，业务就容易出现混乱的局面。

网管软件关联 IT 与业务的服务管理

我们投入了大量的人力物力在基础设施和 IT 应用上，却无法将 IT 投入和业务的支持建立量化的关系，如何才能更好的管理基础设施和应用？一款好的网管软件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，服务是不是宕了，还是服务为什么

这么慢，而不关心具体的技术细节。

以服务视角来管理 IT

很多企业 IT 部门划分为几个组，各自管理网络、主机以及应用，但是一旦发生问题，对于业务部门来说是一个业务服务的中断，不管是硬件故障，网络问题或者应用宕了，业务部门是完全不清楚什么地方出了问题。现在，IT 部门可以把网络、主机、应用组成一个服务，然后以服务为中心，展示出服务和网络、主机、应用的关联关系，以及体现出 IT 部门对于业务部门的价值。

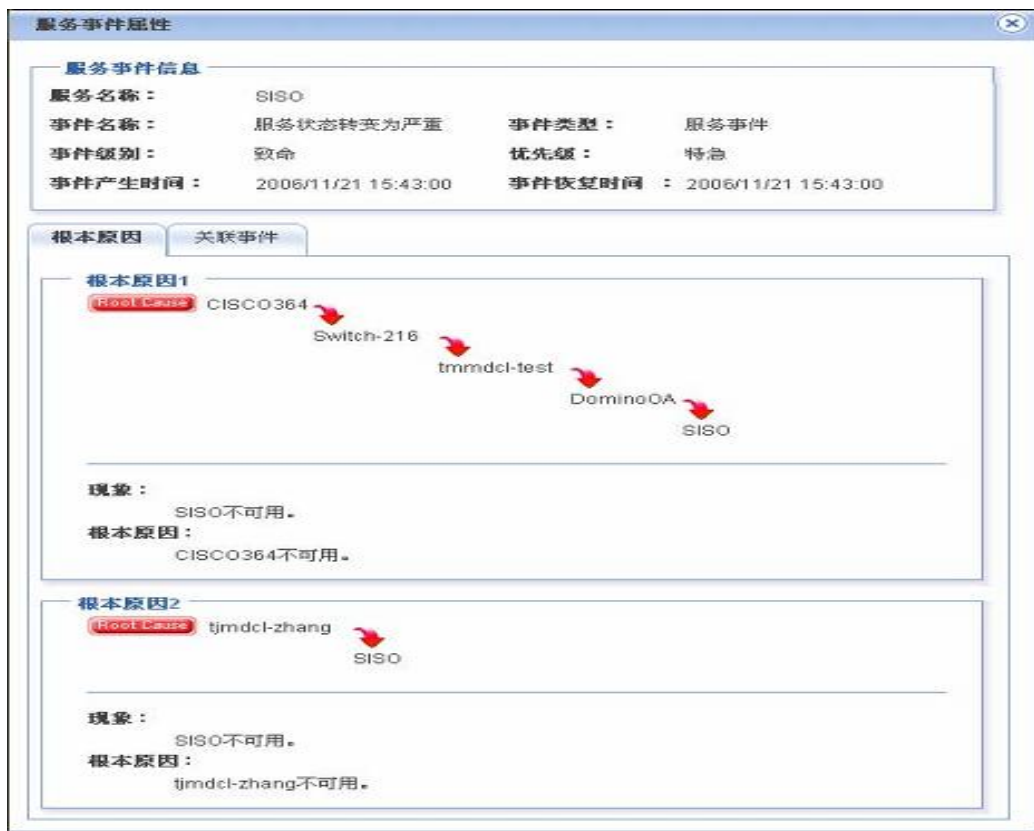
新一代的网络管理系统，已

开始从面向网络设备的管理向面向网络业务的管理过度。这种网管思想把网络服务、业务作为网管对象，通过实时监测与网络业务相关的设备、应用，通过模拟客户实时测量网络业务的服务质量，通过收集网络业务的业务资料，实现全方位、多视角监测网络业务运行情况的目的，从而实现网络业务的故障管理、性能管理和配置管理。

我们可以清楚地了解到作为软件供应商来说，做好产品的需求才是常胜之道，只有真正理解用户的需求，做出来的产品才是好产品，摩卡软件一直以来也

是这样做的。

综合上述优势，摩卡软件想要为用户提供的是一个满足用户所需的产品，帮助解决 IT 运维管理过程中的种种难题，帮助企业实现运维管理工作的规范化、流程化、自动化和简单化。让用户有更多的时间，对 IT 业务服务进行梳理，有力的保障业务服务的可靠、稳定和持续发展。摩卡可以真正的帮助运维部门做到了低成本、高效益。



服务事件属性

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