

业务服务管理

— 业务服务仪表盘

企业的业务部门, 无需过多了解 IT 技术的细节, 但是需要通过仪表盘了解 IT 支持对整体业务的宏观影响状况。

业务需求与挑战

现在, 业务部门希望了解:

- 支持他们的业务服务运行 (比如 ERP 服务) 状态, 而不是技术细节?
- 如果发生问题, 怎么快速恢复?
- 如果发生问题, 怎么快速定位问题?

企业领导需要:

- 了解 IT 服务运行状况。
- 通过 KPI 指标理解 IT 系统的可用性和性能状态。
- 了解业务服务水平。
- 全局的、向导式的分析、预测报告, 为决策提供依据。

所以企业领导和业务部门需要:

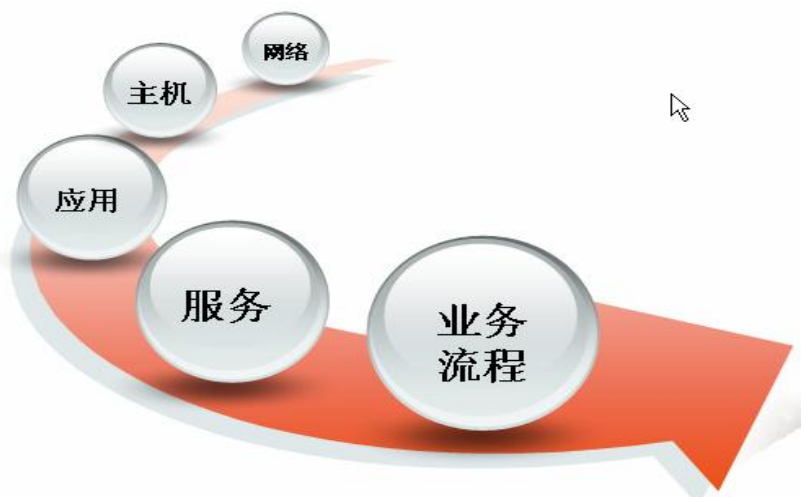
- 非技术型, 不提供大量技术指标。
- 以仪表盘的形式展现, 简单易用。

什么是 IT 服务?

一个 IT 服务是由以下几个组件组成:

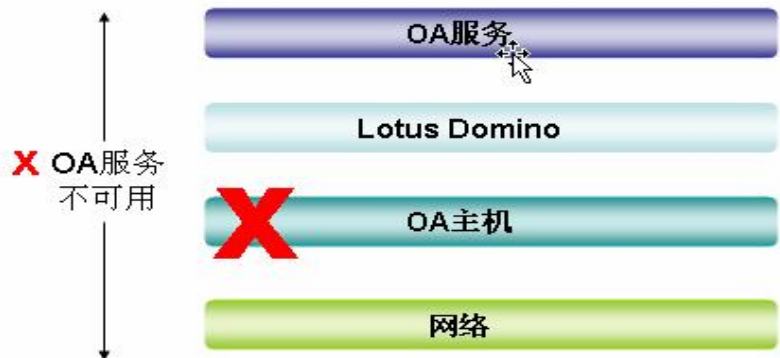
- 网络
- 主机

• 应用



一旦某个组件出现问题, 问题就会反应在 IT 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。比如, 大家比较常用的 OA 服务。OA 服务是由以下几个组件组成:

- 网络(包括系统网卡, 企业网络)。
- OA 使用的主机。
- OA 使用的中间件-Lotus Domino。



一旦主机宕了，整个 OA 的服务就受影响了。

IT 服务思想能总结为以下几点：

- IT 部门是 IT 服务的提供者 (Provider)，必须考虑用户的满意度，其评价和衡量标准是服务等级协议(Service Level Agreement, 简称 SLA)。
- 人力资源和财务预算的稀缺性，迫使 IT 部门必须根据 SLA 来优化配置和调度资源，以响应不同优先度的需求。
- IT 服务管理是一种以客户为中心、以流程为导向的方法。

我们给客户带来什么

n 通过 Portal 的展现，给 IT 部门领导提供 IT 服务运行状况，有利于做出正确决策

业务服务管理仪表盘提供对 IT 服务的全面管理，并且能把 IT 服务和相关用户串连一起，提供直观的可视化界面。

一旦发生问题，不同的参与角色可以获得关键信息：

- IT 系统管理员能快速定位受影响的用户。
- 企业领导和业务部门可以了解 IT 服务状况，以及受影响的组件。

n 促进业务部门与 IT 部门的关系，显现 IT 部门的价值

- 企业的 IT 部门是 IT 服务的提供者，通过 SLA 反应用户的满意度。服务水平高则 IT 部门做得好。
- IT 部门根据 SLA 来优化配置和调度资源，以响应不同优先级的需求。

n 展现服务影响，提高 IT 部门的响应速度

服务状态包括：严重、主要、次要、正常和未知等多种情况，一旦发生问题，直观的可视化界面使管理员能很快了解受影响的客户以及故障严重程度，及时做出反应。

n 分级权限管理，满足企业服务管理要求

根据企业的分级权限管理和业务监控的需要，可以为不同业务人员和 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，并进行全面规划和分析。

n 从业务视角来了解企业 IT 系统

为企业整合不同监控系统的数据和事件，以清晰的仪表盘形式，展现服务、系统、应用和业务单位之间的关系，方便用户以业务视角来了解企业 IT 系统。

关键功能与亮点



n 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。

- 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。

- 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。

n 服务影响因子

根据服务影响程度，定制不同的影响因子，比如

- ERP – 影响因子 50
- 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。

n 触发相关的处理流程，并跟踪事件处理进度

当服务发生故障时触发相关流程，同时用户可以通过“工单处理跟踪”来浏览事件触发后的流程流转信息

n 支持 IT 服务的关键 KPI

- 提供不同时间段的服务在线时间比率图表
- 平均故障时间(MTBF)
- 平均故障恢复时间(MTTR)
- 资源变更情况

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)