

IT 运维管理

—流程与表单定义

ITIL 流程框架，规定了企业 IT 服务管理的基础，那么如果将这些流程真正落实到系统，形成可执行的流程呢？

业务需求与挑战

为提高企业竞争力，现代企业必须快速建立基于 ITIL 最佳实践的 IT 运维流程，高效管理运维成本，提升工作效率，提高企业 IT 投资回报率。企业 IT 运维流程自动化自动化的实现，要求企业具备一套功能完备的流程和表单设计工具，帮助业务人员和业务分析员快速设计、发布、执行 IT 运维流程和表单。高效智能的自动化运维工具，将全面提升企业运维管理能力，实现 IT 运维流程化、自动化。

我们给客户带来什么

• 建立 ITIL 式的 IT 服务流程，为规范式运营跨前一步

Mocha BSM 在 ITIL 流程框架下，为企业提供多种符合 ITIL 的服务流程，包括故障上报流程、关键指标超标流程、宕机管理流程、发布流程等。灵活多样的 IT 服务流程渗透于 IT 运维的方方面面，帮助顾客快速建立符合 ITIL 最佳实现方式的 IT 服务流程。

• 事件触发流程，自动化故障处理，提高效率

企业建立了工单式流程管理，当设备或软件发生异常或超出预警指标时，会触发相关的事件，同时触发相关工单处理流程给相关 IT 管理人员。IT 管理人员必须在指定时间内完成流程所规定的环节与工作。这提高了 IT 部门响应问题的效率。

• 灵活配置，无需二次开发，

提高效率，降低投入

摩卡表单和流程定义工具，面向业务人员，“零代码”实现复杂的业务流程和表单设计，同时支持复杂流程及表单的快速创建。保证了企业内部需求变化可以及时地反应到系统上，提供生产效率，降低企业投入。

关键功能与亮点

• 提供了多种 IT 服务流程

提供了多种 IT 服务流程的灵活定制，例如：故障上报流程、关键指标超标流程、宕机管理流程、发布流程等。

• 高效智能的可视化流程定义工具

摩卡流程定义工具提供了丰富的环节和路径设计要素，可设计上百种丰富的流程执行模式。同时系统提供流程创建、流程配置、流程发布、流程下载、流程版本变更、流程分类管理等功能。

• 功能强大的可视化表单定义工具

摩卡表单定义工具提供了丰富的表单设计功能，包括通过模板创建表单、表单版本变更管理、CSS 管理、表单样式管理、HTML 域管理、表单域管理、

表单类型管理、表单的预览与发布等功能。

• 工单管理提供灵活的表单和流程配置功能

系统提供工单创建功能，实现工单与表单和流程的绑定，同时提供工单权限管理和版本管理功能。

• 具备批量处理功能的工单触发策略管理

系统提供操作方便的工单触发策略管理，可批量建立资源的事件类型或级别和工单之间的对应关系。通过 Mocha BSM 的事件自动触发并执行流程，指标超值、宕机事件、以及违反 SLA 等事件的处理均可以在摩卡 BPM 的流程发生。

• 实时的流程跟踪与自动化的报警方式

透明化流程，使管理者可随时掌握整个事件的处理过程；并按照其紧急程度和重要程度，通过邮件、短信、摩卡报警（Mocha Alert）等方式通知相关责任人。

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，提供服务导向的监控

— 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