

Mocha BSM 的 IT 运维管理流程

Mocha BSM 的 IT 运维管理是基于 ITIL 的流程框架，能够快速适应企业业务流程及业务发展变化需求的 IT 运维管理最佳实践，

简述

Mocha BSM 的 IT 运维管理是基于 ITIL 的流程框架，能够快速适应企业业务流程及业务发展变化需求的 IT 运维管理最佳实践，能够帮助企业从人员、技术和流程三个方面提高 IT 运维能力，逐步建立并完善、达到以下目标：

- 标准化——通过 ITIL 的流程框架，构建最佳实践经验的 IT 运维流程。
- 流程化——把大部分的 IT 运维工作流程化，确保这些工作都可重复，确保这些工作都能有质量完成。
- 自动化——替企业有效无误地完成一些日常工作，比如备份，杀毒等。

IT 运维管理流程介绍

ITIL 框架	流程分类	流程名称	流程描述及分类
服务支持	事故管理	故障处理	事故发生后，第一时间及时的恢复服务、上报各级主管及相关人员，有些在规定时间内不能解决或没有解决方案时，就需要将事故的处理任务交给更有经验和有权限的支持人员。并协调资源快速的解决。
		性能事故处理	对系统性能问题的事故进行及时处理。
		事故自动恢复	当事故发生后，自动重起进行恢复。
		事故手工申报	事故发生后，第一时间及时的恢复服务、上报各级主管及相关人员，并协调资源快速的解决。
		事故解决升级	由于现场技术能力有限无法解决的事故或在规定时间无法提出行之有效的解决方案时，需将事故进行升级处理，交给更有经验和有权限的支持人员，请求协助。
		事故跟踪升级	若事故不能在指定时间内完成，可以马上升级
		事故报告	当事故发生时，在分析和调查后，提出相应的报告。
		事故紧急启动方案	事故发生了一段时间，紧急联系厂家或者相关合作伙伴来解决问题
		故障处理预演	对故障进行模拟式的处理。

	问题管理	问题记录	建立问题记录流程，将自己已解决或未解决的问题及故障登记出来，供大家参考或分析解决。	
		问题关闭	关闭问题	
		问题跟踪	协调各方资源，对问题进行详细的跟踪分析，并确保问题解决。	
	配置管理	配置审计	对所有配置项进行账目式的核对	
		配置信息登记	记录和维护 IT 系统配置情况，包括配置，配置项，版本、规格、数量等等。	
		配置报告	定期报告所有受控配置项的当前状态及其变更更轨迹。	
	变更管理	主机与操作系统配置变更发现	主机系统、网络、软件、配套环境等方面的操作或变更。	
		网络配置变更发现		
		应用配置变更发现		
		口令变更发现	自动发现口令被修改，通知 IT 服务经理	
		口令手工变更	系统口令需要定期维护更改、VPN 口令申请。	
		用户信息变更	人员信息维护-人员注册注销、调动	
		系统需求变更	牵涉到能力管理	
	发布管理	Delta 上线流程	补丁，升级	
		Full Release 上线	全新应用经过开发，测试、上线	
		系统版本管理	对版本进行增，删，改	
		系统推广	系统上线后进行推广培训	
	服务交付	可用性管理	可用性改进	对系统、服务或资源进行可用性的提出改进方案
			可用性报告	形成系统或资源可用性的报告
能力管理		能力预测报告	对系统、服务或资源进行评估预测	
		能力评估报告	对系统、服务或资源进行评估预测	
		能力改进与优化	对系统进行调优、程序修改等。	
服务水平管理		服务满意度调查	针对服务水平，对客户进行满意度调查	
	服务水平改进	根据调查和评估的结果对服务水进行改进		
	服务水平评估报告	对服务水平进行评估		
自动化	例常报告	维护周报	自动触发维护周报	
		维护月报	自动触发维护月报	
		维护年度总结	自动触发维护年度总结报告	
	例常检查	每日检查	自动触发每天检查的提醒	
		每周检查	每周一触发检查提醒	

		系统健康检查	系统健康检查报告、系统全面检查
		重大节日前检查	在重大节日到来前作提醒检查
	提醒	重要事件提醒	及时对系统中存在的隐患进行提醒。
		口令过期提醒	对系统口令过期进行提醒。
		断电提醒	在断电前作提醒工作
		例常杀毒提醒	对每周或定期进行杀毒工作进行提醒
	维护工作	维护例会会议通知	对例会会议的维护工作发放通知
		维护例会培训通知	对例会培训的维护工作发放通知
		维护任务指派	定期定时的分发指派任务
		节假日值班安排	对节假日的值班情况进行安排。
		维护例常值班计划	对日常的值班计划进行维护
	运维自动化	自动杀毒	定期定时地进行杀毒工作
		杀毒跟踪	对杀毒的情况进行跟踪,检测并记录杀毒的信息,及可以时之有效跟踪病毒情况
		自动数据备份	对系统数据进行自动备份
		自动数据管理	fileserver, 数据增, 删, 改
		FTP 服务维护	对 FTP 服务进行维护支持
		Web Server 维护	对 Web Server 服务进行维护支持
		J2EE 应用服务器维护	对 J2EE 应用服务器进行维护支持
		数据库维护	对数据库进行维护
		Lotus Domino 维护	对 Lotus Domino 进行维护
DNS 维护		对 DNS 进行维护支持	
代理服务器维护		对代理服务器进行维护支持	
域管理器维护		对域管理器进行维护支持	

总结

Mocha BSM 的 IT 运维管理使用先进的监控手段,实时监控管理企业核心业务系统,并基于 ITIL 流程框架,把被动式响应为主动式解决问题,以流程贯穿整个 IT 运维管理过程;减少运维人员的犯错概率,大大提高了工作效率,切实保障了企业各业务系统能够稳定、高效的运行。

摩卡 IT 运维管理 (Mocha ITOM) 的流程是综合我们公司十年 20 多个电信外包维护经验和卓越的专家团队经验所总结出来的,可持续提高企业 IT 架构的可用性,节约人工成本,进一步提高客户满意度,全面提升企业的服务质量。

Mocha BSM 4+1 介绍

n 三位一体的产品定位

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。



三位一体的解决方案

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)