

# 企业为什么需要 BSM

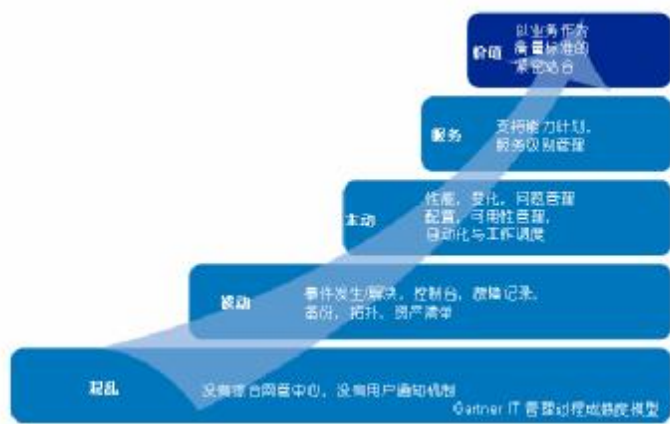
BSM 到来，改变了企业以往的 IT 管理模式，并逐渐形成持续的为企业的业务需求而服务。

## Mocha BSM 给企业带来什么

著名分析公司，Gartner Group 推出了 IT 管理过程成熟度模型，通过此模型，能确定企业当前 IT 管理的水平，并通过 IT 规划得到相应的提升。Mocha BSM 4+1 的管理思想，希望帮助使企业迅速达到“IT 管理过程成熟度模型”的价值阶段。

整个 IT 管理过程成熟度模型分为几个阶段：

- n 阶段 0 – 混乱
- n 阶段 1 – 被动
- n 阶段 2 – 主动
- n 阶段 3 – 服务
- n 阶段 4 – 价值



### 阶段 0-混乱

此阶段，企业没有集中式的服务台，也没有用户通知机制。

阶段特征：

- 没有相关 IT 系统的文档
- IT 系统不可靠，时好时坏 很少或者没有人维护。

由于企业没有引入任何监控系统，Mocha BSM 只能提供有限的帮助。

### 阶段 1-被动阶段

此阶段，企业 IT 管理是救火式的，没有任何预防措施。

阶段特征	Mocha BSM带来的价值
<ul style="list-style-type: none"> <li>n 桌面软件分发</li> <li>n 基本问题管理流程</li> <li>n 事件与提醒管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n 监控管理                      辅助监控系统、网络以及应用，并提供可用性和性能指标信息。一旦发生宕机或指标超标，IT 管理员将收到短信、邮件、或者桌面应用—摩卡Reminder的提醒。</li> <li>n 网络拓扑</li> </ul>

n 基本可用性管理	<p>随着网络设备与日俱增，会出现设备管理的混乱与失控。Mocha BSM通过摩卡网络焦点为企业提供了网络拓扑，网络设备发现与管理与网络流量管理。</p> <p><b>n 可视化监控</b></p> <p>通过可视化方式展现IT系统的运行状况，大大降低了IT系统的维护门槛。</p> <p><b>n 可用性管理</b></p> <p>通过定时抽取指标，定时检测基础架构（主机，网络设备），应用和服务的可用性。一旦发生问题，可以通过短信或者邮件快速通知管理员。</p>
-----------	---

## 阶段 2-主动阶段

此阶段，企业 IT 管理注重预防措施，并进行问题管理，特别在变更管理，性能管理、自动化等方面有了极大进步。

阶段特征	Mocha BSM 带来的价值
n 趋势分析 n 性能指标阈值设定 n 预防与预测问题 n 自动化 n 问题管理 n 配置与变更管理 n 性能管理流程	<p><b>n 预防问题</b></p> <p>IT管理员能事先设置关键指标阈值，一旦超过阈值，就能收到提醒，以获得足够的时间作好防范准备。IT管理员也可以通过各种预测报表，预测CPU、内存等资源利用的趋势，并对日志反应出的问题进行分析。</p> <p><b>n 事件和数据整合</b></p> <p>以其架构设计的先进性，通过Mocha BSM Portal为企业提供统一的IT支持平台，并可整合其他监控系统的事件。IT管理员不需要在两个监控软件之间，为了查看不同的指标而反复切换，也避免了重复性指标数据抽取和Agent License的浪费。</p> <p><b>n 端到端反应时间/事务监控</b></p> <p>监控跨应用平台的事务，分段追踪各个事务在不同阶段的响应时间，帮助IT管理员找到瓶颈并解决问题。</p> <p><b>n 根本原因分析和故障快速定位</b></p> <p>提供的根本原因分析功能，可快速定位发生问题的网络、应用及系统。使问题在第一时间定位并得到解决。</p> <p><b>n 性能管理</b></p> <p>提供了大量的性能指标，通过性能指标的状态报表和报告对网络、系统和应用进行性能分析，追踪问题根源。</p> <p><b>n 配置与变更管理</b></p> <p>通过建立资产配置库，跟踪并管理企业各种IT资产的配置情况；变更管理通过当前状态、变更状态、基线状态三种状态标识，详细记录企业设备的变更情况。</p>

	<p><b>n IT资产管理</b></p> <p>实现IT资产从入库、库存、领用、维修、借调、折旧到报废的全生命周期管理, 提供了资产的自动发现、搜索、补丁管理、流程管理、资产视图、合同管理、供应商管理、资产报表管理等, 实现企业全方位的资产管理与优化。</p>
--	--

### 阶段 3-服务阶段

此阶段, 企业 IT 管理逐渐转为服务管理, 特别重视于服务水平管理以及能力管理。

阶段特征	Mocha BSM带来的价值
<ul style="list-style-type: none"> <li>n IT部门从成本中心转变为服务提供商</li> <li>n 把IT系统定义为服务</li> <li>n 提供SLA保证</li> <li>n 度量与报告服务的可用性</li> <li>n 能力管理</li> <li>n 通过BPM, 整合不同的流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n <b>服务仪表盘与报告</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o 通过仪表盘, 服务导向报表等管理功能, 为企业提供端到端的 BSM。</li> <li>o 通过格式化的报表, 对数据记录进行归纳和分析, 为公司领导和 CIO 提供全局的、向导式的分析、预测报告, 为决策提供依据。</li> </ul> </li> <li>n <b>服务水平管理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>o 明确定义业务部门所需要的 IT 服务, 以及相应的 SLA;</li> <li>o 对每一个 SLA, 明确规定其具体的 SLO 数值及其期望值;</li> <li>o 通过仪表盘的形式, 显示每一个 SLA 的满足程度;</li> <li>o 对企业的整体服务满足情况进行总结, 形成 SLA 评审报告;</li> </ul> </li> <li>n <b>流程化的IT系统管理</b> <p>当有指标超值, 宕机等事件或者违反SLA情况发生时, 以BPM为核心的流程会自动进行触发并执行, 整个事件过程, 自动进入BPM的流程跟踪视野, 并可以按照其紧急程度和重要程度, 通知相关责任人, 以监督整个事件的处理过程, 问题解决后, 全程清晰记录的问题解决过程也可以成为企业宝贵的知识资产, 进入企业的知识库中。</p> </li> </ul>

### 阶段 4-价值阶段

此阶段, 企业达到 IT 管理最高水平, 业务指标也开始作为 IT 管理衡量的标准。

阶段特征	Mocha BSM带来的价值
<ul style="list-style-type: none"> <li>n IT部门转型为业务部门的战略合作伙伴</li> <li>n IT部门与业务部门的协作改善了业务流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n <b>信息共享平台</b> <p>通过基于Portal的统一入口, 使业务部门与IT部门能够共享IT服务水平、服务管理等信息, IT部门从业务的角度出发, 充分认识IT目标与业务的和谐统一, 并最终让IT服务直接面向企业业务, 实现业务团队与IT团队的共同协作, 从而达到优化企业的IT资产, 驱动企业商业价值的全面提升。</p> </li> </ul>

## 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



Mocha BSM 解决企业 4+1 方面的问题