

什么是 BSM?

网络管理运维呈现出了“网络系统管理(NSM)——IT服务管理(ITSM)——面向业务的服务管理(BSM)”的发展趋势。可见，BSM 是网络管理的最高境界和层面。

什么是 BSM?

BSM(Business Service Management), 即业务服务管理, 是 IT 与业务管理手段的一种整合与互补。它以 ITIL 为理论基础, 实现 IT 管理与业务服务的融合。

BSM 能够从不同监控系统(包括第三方)整合出需要的 IT 营运信息, 给企业带来 IT 服务方面的优势, 从而体现在企业竞争优势上:

从业务的视角来重新定位企业的 IT 系统, 确保 IT 服务可管理、可测量。把 IT 管理与业务管理的表现相关联, 使双方利益一致, 提高客户满意度;

以 ITIL 的流程框架为中心, 通过与 Business Process Management(BPM)整合, 实现 ITIL 服务提交和服务支持的流程, 以可视化方式为管理者提供一览式的 IT 服务状况, 简化对 IT 系统的理解。让企业管理者花更多的时间在决策上, 而不是用在了解复杂、繁琐的 IT 细节上;

以仪表盘展现的方式, 从服务定义、服务水平管理、服务监控、服务诊断的角度, 让管理者一目了然;

端到端的 BSM, 既满足客户要求的服务水平, 确保最佳的业务系统表现, 又辅助整个企业的业务运营与 IT 决策。

BSM, 给 IT 管理带来全新变化

以前, IT 部门只关注物理机器和软件与硬件的可用性, 当出现宕机故障时, 一方面 IT 部门无从判断整个事件对业务造成的影

响, 另一方面受到影响的业务部门面对着复杂的 IT 系统, 只能望而却步。BSM 的出现, 融合了 IT 管理和业务管理二者的需求, 以 SLA 的方式, 制定出公认的服务质量。业务部门不必了解网络、主机等复杂的 IT 技术, 只需要了解与自己相关的服务。通过与 SLA 规定的各项服务承诺进行对照, 从而了解 IT 服务的质量以及 SLA 的满足情况, 达到 IT 部门和业务部门之间相互依存、互利双赢的目的。

以前, IT 部门救火队式的混乱状况, 无法判断其表现的好坏。IT 部门是公认的成本中心。现在, IT 部门的工作范畴也有了量化的目标, 并向着 SLA 所制定的方向迈进。促进 IT 部门从成本中心向利润中心转变。

以前的 IT 系统并不复杂, 普遍运行的都是大主机, 维护单一, 只需关注其可用性与性能。现在, 随着电子商务的崛起, 业务系统向多层结构发展, 会包含多台 Web 服务器, 应用服务器、数据库服务器等。IT 管理员需要关注多种事件交易信息, 找到系统瓶颈, 以利于系统优化。

以前, IT 系统管理没有统一的标准, 即使有统一的标准也没有达到相应的成熟度。现在, BSM 是基于 ITIL 的标准, 与 ITSM 类似, 包括服务支持与服务提供两部分。

BSM 的三大核心要素

n 人员

企业需要清晰定义 IT 支持人

员的角色职责, 明确人员的技能等级, 进行 IT 部门内部的梯队建设。IT 支持人员的素质与质量最终决定了整个 IT 服务管理实施的质量。

n 流程

业务流程是一个逻辑群组的活动, 有规律地为用户提供可重复性的业务功能;

- 有明确的流程目标;
- 能达到预期的效果;
- 流转结果可度量;

ITIL 是成熟的流程模型, 企业能通过流程来实践这些最佳实现方式。

n 技术

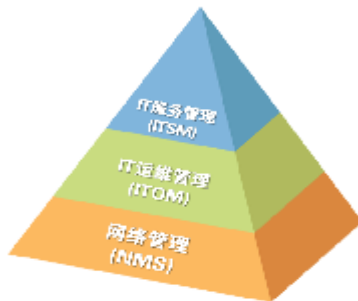
有效的技术手段, 可以保证企业做到:

- 监控 IT 系统的可用性、性能;
- 监控 IT 部门实现 SLA 要求的质量;
- 配置管理, 并跟踪 IT 系统配置的变化;
- 诊断, 快速定位问题原因并对症下药;
- 预测与预防, 预测资源的使用情况, 并能采取相关的预防措施;
- 提供仪表盘, 以可视化的方式展现企业 IT 服务模型、IT 服务报表与指标、网络拓扑等, 让领导更方便地了解 IT 系统现状, 并做出决策;

要这三方的元素紧密配合, 并不容易, 只有实施端到端的 BSM, 才能从总体上提高 IT 服务管理的质量并达到最佳实践效果。

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