

# BSM 的由来

BSM 的产生不是偶然，是企业业务需求与 IT 支持需求发展到一定阶段的必然结果。

## BSM 的由来

IT 服务管理最佳实施经验——ITIL 的诞生，为 BSM 提供了所需要的流程框架，并且把这些流程完整地分成两大类，即服务提供和服务交付，以及更多不同的细分类。

技术的成熟，主要体现在：

- Portal
- Business Process

Management (BPM)，业务流程管理

## ITIL 的产生

ITIL (即 IT 基础架构库) 是英国国家计算机与电信局于 20 世纪 80 年代发布的 IT 服务管理最佳实施经验总结。ITIL 作为最为人知的 IT 服务管理方法，已经在全球各个企业中得到广泛的应用和认可，目前已经成为业界通用的事实标准。

ITIL 给企业带来的好处：

- IT 服务的提供变得更加以客户为中心，同时服务质量的协商一致改进了双方的关系；
- 可以对服务质量、可用性、可靠性和服务成本进行更好的管理；
- 改进业务部门与 IT 部门的沟通，因为大家采用的都是同一个框架；
- IT 部门形成了一个更为明晰的架构，从而变得更为有效率和更为关注公司目标；
- IT 部门更加对其负责的基础架构和服务实施控制，同时变更也

更易于管理。

## BSM 的产生不是偶然

### n 信息共享，统一门户

业务领导、CIO 以及公司决策层，都希望通过统一的入口，以 Portal 的展现方式，让公司领导总览 IT 系统全局的关键指标与信息，并以此来提升决策质量。

通过 Portal，我们达到以下几个目的：

### n 不同角色各取所需

IT 部门领导通过报告了解 IT 营运情况以及仪表盘了解服务运行情况以及 SLA 的满足情况；

业务部门能够一目了然了解 IT 部门给自己部门提供的服务运行情况；

系统管理人员能够查看基础架构的事件情况，如果有具体问题，能够下钻到具体的主机，了解具体的性能指标。他也能通过可视化监控，直觉地了解主机运行情况；

应用管理人员能够查看应用的事件情况，如果有具体问题，能够下转到具体的应用，了解具体的性能指标。也能通过可视化监控，直觉地了解应用运行与部署情况；

网络管理人员能够看到他所关心的网络拓扑与相关网络设备的情况。

### n 界面整合第三方监控软件

企业往往有几套监控软件，通过 Portal，我们可以把不同的监控系统界面整合在一起，允许客户只要登入一次 Portal，就能通过

SSO 访问其他监控系统。

这也是第一次将企业中的 IT 服务管理分配给不同角色——IT 部门领导、IT 管理员以及业务部门通过 Portal 统一展现，为不同角色提供不同视角所需要的内容，但始终是以 IT 服务视角为基础。

## BPM 的成熟，让一切成为可能

从 2002 年起，Business Process Management, BPM (即业务流程管理) 逐渐成熟并迅速发展起来。BPM 提倡的是流程生命周期管理 (流程建模->流程部->流程运行->流程监控->流程优化) 以及流程和数据整合。

除此之外，BPM 给 IT 服务管理带来了：

### n 超标、宕机事件和工作流的整合

当 ERP 系统宕机时，监控系统 (Mocha BSM) 触发了宕机事件，并且发送给管理人员和 BPM。通过 BPM，能自动触发宕机处理流程，并且在所限制时间内完成流程需要的环节。流程可能包括：

**环节 1 -** 管理人员收集日志。

**环节 2 -** 管理人员重启 ERP 应用。

**环节 3 -** 系统自动把宕机情况记录到问题管理记录。

**环节 4 -** 系统自动生成报告，管理员加以微调。

**环节 5 -** 按照系统的影响因子决定上报至哪一个级别的领导。

**环节 6 - 领导审批之后,把处理问题获得的经验存入企业的知识库中。**

**n IT 营运自动化**

通过 BPM, 都能自动化以下 IT 营运事项:

故障报警和处理: 通过触发事件, 发短信报警, 自动通过脚本重启服务器等。

自动追加和追踪问题, 把处理后的问题, 自动加入知识库。

自动化系统与应用配置跟踪与变更提醒。

能力管理自动化, 当某个资源将要或者预测将超过某一个限度, 提醒管理员需要增加相关硬件资源。

应用管理自动化, 监控应用的可用性和性能。

监控管理, 监控基础架构(主机, 网络设备), 应用和服务等的可用性和性能。

**n 流程和表单定义**

虽然 ITIL 的诞生解决了很多问题, 同时也带来新的挑战。ITIL 提供的是框架, 并不提供具体的流程, 而且每一个企业的营运方式和流程都不一样。所以灵活定义与配置流程和表单变得更重要了。BPM 通过 ITIL 提供了一个 ITIL 流程框架, 管理人员能够选择在不同的流程分类地下, 定义与配置符合自己企业的流程。

**n 流程整合**

一个企业可能存在不同的工作流, 比如很多企业已经有 OA 了, 很多企业流程都是通过 OA

来完成。BPM 通过自身流程整合的能力, 让这些营运流程在 OA 完成。

通过自主研发的 BPM, Mocha BPM 与监控管理平台 Mocha BSM 的结合, 再加上多年在 IT 营运领域以及企业业务流程上面的经验, 产品很好地达到双方面的有效结合, 实现了以 ITIL 为中心的 IT 营运流程化与自动化管理。

**n 对 IT 管理的关注焦点由底层工程师转化为企业领导**

以前, 监控软件仅提供技术性很强的监控指标, 并以非共享的方式, 通过客户端展现给系统工程师, 碍于技术门槛的限制, IT 部门的领导难以了解详情。

BSM 的到来, 使 IT 管理有了大的转变, 从简单的可用性管理和基本维护流程, 演变成以流程为导向的 IT 服务管理。企业的 CIO, 需要从全局和宏观的角度了解整体 IT 配置以及运营状况, 决定整个 IT 管理策略的设定和执行。

**n 业务部门与 IT 支持发生碰撞**

IT 部门, 单单关注硬件、网络设备的配备情况, 是远远不够的, 当发生故障时, IT 部门需要了解对业务的影响范围和影响程度。

因此, IT 支持已经开始向业务部门的需求倾斜, IT 部门必须有效且有力支撑业务系统的运营, 并通过 SLA 衡量对业务部门支持的质量。

**总结**

由此可见, 企业需要向 BSM 方向发展, 需要一个自动化和流程化的 IT 营运平台。除此之外, Mocha BSM 4+1 给客户提供了:



## 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