

# 业务服务管理

## 一 业务服务定义与展现

可视化服务、动态显示服务情况、服务仪表盘，Mocha BSM 最大化的确保企业服务的可用性。

### 业务需求与挑战

随着企业的业务不断扩展，企业的 IT 基础架构和应用也随之在不断发展，一旦不能很好的将 IT 基础架构和应用进行有效的管理和量化，就很容易混乱的局面。

我们投入了大量的人力物力在基础设施和 IT 应用上，却无法将 IT 投入和业务的支持建立量化的关系，如何才能更好的管理基础设施和应用，最终减少投诉，变被动为主动呢？是时候改变这一切了！Mocha BSM 能够监控基础设施和应用，也能够将复杂的 IT 设施转化为简单的业务视图，让我们从业务的角度，保障 IT 部门提供稳定可靠的服务。

### 我们给客户带来什么

随着 IT 基础架构的不断扩充，网络、系统和应用也在向超出管理员的控制范围方向发展，运维中的问题也越来越多。如何从众多的问题中，找到最优先要处理的事件？Mocha BSM 的服务展现可以帮您作到这些：

#### 以服务视角来管理 IT

很多企业 IT 部门划分为几个组，各自管理网络，主机以及应用，但是一旦发生问题，对于业务部门来说是一个业务服务的中断，不管是硬件故障，网络问题或者应用宕了，业务部门是完全不清楚什么地方出了问题。现在，IT 部门可以把网络，主机，应用组成一个服务，然后以服务为中心，展示出服务和网络、主机、应用的关联关系。以及体现出 IT

部门对于业务部门的价值。

#### 通过业务服务展现，帮助 IT 运维人员建立故障优先处理级别

如果运维人员先收到了邮件服务器出现问题的故障单，十分钟后又受到了某台数据库出现宕机的故障单，如果没有和业务相关联，运维人员会按照先到先解决的原则进行排除。Mocha BSM 能够帮助 IT 部门管理人员建立优先级，如果数据库服务器是业务数据，通过业务服务展现，IT 运维人员可以很清楚的了解到眼下首先要做的就是恢复数据库服务器。

监控核心服务监控视图，可以帮助管理人员清楚地看到服务的影响范围

通过故障告警，帮助 IT 部门第一时间发现服务故障，并恢复服务

分级权限管理，满足企业服务管理要求

根据企业的分级权限管理和业务监控的需要，Mocha BSM 服务仪表盘可以为不同业务人员和 IT 运维人员定义不同的权限，不同的人员可以看到不同的业务视图，而 IT 主管则可以看到所有的业务视图，并进行全面规划和分析。

### 关键功能与亮点

#### 可视化服务定义

通过拖拽，灵活定制服务的相关 IT 影响元素和服务的影响部

门。服务影响因子的权重将决定最终服务故障处理的优先级以及报警信息得升级到的公司领导级别。

#### 直观地找出受影响用户和部门

动态显示企业各个部门之间对应的服务情况，一旦发生问题，系统管理员能很快了解受影响的客户以及故障严重程度。

#### 服务仪表盘

- 通过格式化的报表，对数据记录进行归纳和分析，为领导层和 CIO 提供全局的、向导式的分析、预测报告，为决策提供依据。

- 通过服务定义图表，分析服务故障原因，故障告警升级处理

- 通过服务定义，一旦服务不可用，可以通过服务逻辑拓扑图，快速定位和分析产生服务故障的设备、系统或者应用，支持多种故障告警，包括邮件、短信、摩卡报警（Mocha Alert）等，支持故障告警升级处理机制，当告警没有及时解决时，告警事件会通知到相关责任人的上级领导，最大化的确保企业服务的可用性。

## 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