

业务服务管理

—业务服务水平管理

Mocha BSM 服务水平管理能够帮助用户量化业务和 IT 服务之间的管理,将自己的 IT 管理工作有序而有效的进行。

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的扩展,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,就很容易产生混乱的局面。

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,并量化和可视化业务和 IT 服务的关系,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

Mocha BSM 服务水平管理能够帮助用户量化业务和 IT 服务之间的管理,无论是 IT 运维人员还是 IT 管理者都可以从业务的角度,时刻从业务服务的角度,将自己的 IT 管理工作有序而有效的进行。

为 IT 管理和业务管理的关联关系建立可视化视图

业务部门不必了解网络、主机等复杂的 IT 技术,只需要了解自己相关的 IT 服务,通过 Mocha BSM 订立服务水平协议 SLA (Service Level Agreement),建立企业的服务水平监控仪表盘,推进 IT 支持向业务部门的需求倾斜,使得 IT 部门

最终有效的支撑业务系统的运营,并通过服务水平管理衡量对 IT 服务对业务部门支持的质量。

Mocha BSM 协助企业量化业务管理和 IT 管理的关联关系

对于 IT 经理来说,最重要的就是保障 IT 服务能够支撑企业的业务稳定可靠的运营,并得到可持续的发展。以可视化的方式,通过 Mocha BSM,为 CIO、业务部门经理等不同的用户和角色展现不同的服务水平运营级别。让领导一目了然,更方便地了解 SLA 满足情况,并做出决策。

服务水平评审

通过订立的服务水平协议,定时对 IT 服务水平进行评审,可以帮助 IT 部门调整 IT 部署,为业务部门提供更稳定和可靠 IT 服务。

根据企业的分级权限管理和业务监控的需要,Mocha BSM 服务水平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服务水平,并进行全面规划和分析。

关键功能与亮点

通过服务水平管理,将业务和 IT 基础架构量化

服务水平管理 SLM (Service Level Management),即将业务部门的要求进行量化,有效地监控和展现服务水平的运营状态。通过建立服务水平对象 (Service

Level Objective) 将业务部门的要求量化。

清晰的业务服务水平仪表盘

展现 IT 部门业务服务运营的状态,通过服务水平趋势分析,不断地调整和优化 IT 服务,时刻保证企业 IT 服务水平一直处于较高的级别。

灵活定义业务部门所需要的 IT 服务,以及相应的 SLA

从最终用户的角度满足业务优先级,并明确 SLA 符合度阈值、SLA 警告符合度、SLO 算法等内容。Mocha BSM 可以根据需要,提供定制业务部门对 IT 部门的具体期望值。

提供 SLA 评审报告

对企业的整体服务满足情况进行总结,形成 SLA 评审报告,改善客户关系和提高满意度,提供 IT 部门的服务改进方向。

服务水平下降报警发送

当系统中发生 SLA 事件或 SLO 事件时,通过多种告警方式 (语音、短信、邮件、Mocha Alert) 发送报警,报警的规则和升级规则可以灵活定义。

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