

业务服务管理的 101：从以业务为重心的角度管理 IT

利用统一服务管理战略激励创新、保持竞争优势、增加收入



目录

- 2 简介
- 2 业务服务定义
- 4 改变视角
- 6 行业示例
- 7 结束语
- 7 更多信息
- 8 关于 IBM Tivoli 软件

业务服务很复杂，往往远不止是用户与之交互的应用程序。这个术语更多地用于表示从应用程序获得的各种功能。可将其视为一种层级式分组：企业将服务本身提供给最终用户。服务“下方”有用于支持服务的应用程序；应用程序在 IT 和网络基础设施中运行，IT 和网络基础设施是整个体系的基础。通常情况下，一项业务服务跨一个庞大而复杂的基础设施运行，而大型企业的生态系统中可能运行着成千乃至上百万项服务。

简介

从私营企业到政府机构，各行各业内的每个组织都会提供某种类型的服务。服务极为常见、不可或缺，但是有效地管理和交付服务却并非易事。在当今这个智慧的地球上，物联化、互联化、智能化的企业，收集、处理、使用和存储的信息量达到了前所未有的程度，使得服务的有效管理和交付面临更大的困难。

本白皮书简单探讨了业务服务管理。文中给出了各类业务服务的定义，探讨了服务及其管理方式可见性的重要意义和好处；另外还展示了几种有助于节省时间的解决方案，使您能投入更多的时间去创新、保持竞争优势并增加收入。

本文还解释了为什么应该着眼于业务服务，而不仅仅是从运营的视角去管理 IT 和网络基础设施，随后说明了这种做法能给您的组织带来怎样可观的价值。

业务服务定义

业务服务究竟是什么？有这样一种技术定义：服务是以完成某种综合的、端到端的业务流程、信息处理或交换为共同目的的任何面向客户、合作伙伴或用户的应用程序、中间件、安全性、存储、网络和其他支持性基础设施的集合体。

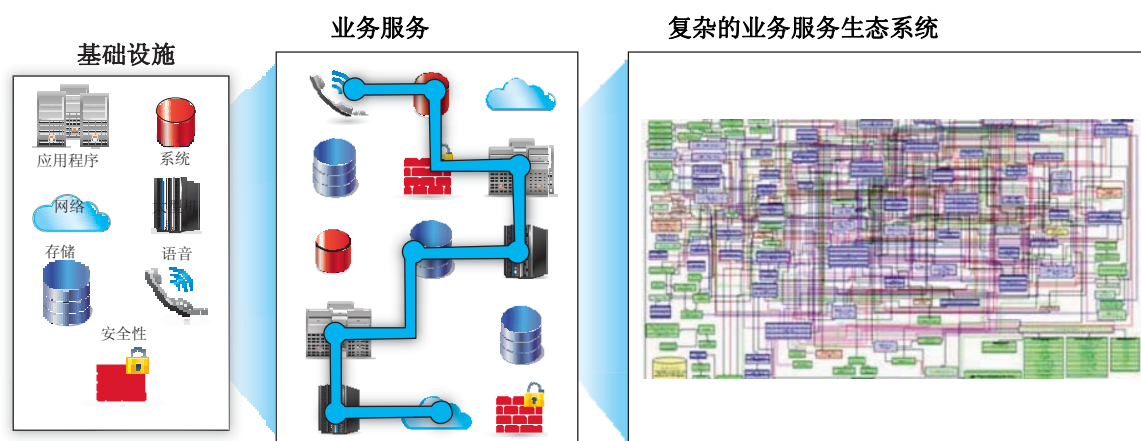


图 1: 一个复杂的业务服务生态系统可能包含成千上万个不同的服务, 所有服务都由 IT 基础设施支持。

服务类型

让我们来观察业务环境中常见的三类服务:

- **创收服务** — 这些服务提供增加企业收入的能力。因此, 它们通常也是组织最关心的服务。例如, 对于一家在线零售商来说, 这些服务包括其网站和完整的购物体验 —— 从将产品放入在线购物车, 到购买和付款。如果这些服务中断, 收入将受到影响。
- **内部支持服务** — 即任何类型的内部服务。例如, 如果某家制造企业内的 SAP 系统停机, 制造流程将中止。在大多数企业中, 如果电子邮件中断, 即便仅是短短几分钟的时间, 也会对生产力造成严重影响。这些类型的服务如果发生停机或中断, 将给您的企业带来生产力方面的成本, 最终影响收入。

- **跨合作伙伴的生态系统支持服务** — 这些服务涉及多家企业, 惠及各企业, 但是不由任何一家企业完全控制。比如说, 在线零售商与发运其产品的货运企业之间的关系。对于零售商和客户来说, 监视运输状态都是非常重要的, 但零售商对这种合约式服务的控制力非常有限。

也可以在不同的粒度级别上定义服务。例如, 一项服务可能包含某个零售网站的完整在线购物体验, 也可以是这种购物体验中的某个组成部分, 包括将商品加入购物车、下订单到信用卡处理。纵观企业提供的所有这些服务, 企业必须优先处理最重要的服务, 如果此类服务发生问题, 也必须以最快的速度做出响应。

某些服务在所有行业中都是相似的，例如员工的在线福利管理服务，某些服务则是特定于行业的。

下表包含部分行业示例：

行业	服务		
	示例 1	示例 2	示例 3
医疗保健	医疗记录管理	远程患者监控	放射线成像
银行业	ATM 交易处理	在线支票存款	贷款申请
保险	索赔处理	精算系统	赔偿计划
通信服务提供商	文字短信息	按次计费	公共存储托管
工业	制造流程自动化	履约和发货	订单项配置程序
旅游与运输	在线搜票	动态定价系统	运输物流
能源与公用事业	管线布设与管理	仪表读取	传感器检测系统
政府	养路工作人员调度	废水处理计费	失业补助金
零售	网上商店	购物车管理	销售点

业务服务管理

服务几乎支撑着企业的每一个方面。但它们也有着一个共性：为其提供支持的 IT 和网络如果发生问题，业务就会受阻。因此，服务及确保业务服务平稳运行的底层基础设施的管理（也称为*业务服务管理*或者*服务管理*）对于组织的运营状况至关重要。

改变视角

过去，大多数组织都是主要从 IT 的视角去管理基础设施。结果造成了孤岛式的环境，IT 与技术支持的业务线之间联系有限。为在当今的市场中成功竞争，有必要采用一种新范式。组织必须摆脱单纯运营方面的基础设施视角，切换到服务水平的视角，时刻谨记业务成果。例如，假设服务

发生中断，您要如何确定首先修复哪个组件？如果将业务环境纳入考虑范围，从服务水平的角度观察问题，结果便显而易见：应该首先修复的是影响您提供给内外客户的关键服务的那些组件。

为了在这种层面上管理服务，您需要获得更好的服务可见性，以及根据其业务的重要性加以管理的能力（无论相关服务提供的是运营方面的支持，还是有助提升收入）。

下一节更具体地说明为什么应该做出这样的转变，您的组织将从业务服务管理中获得怎样的收益，以及哪些 IBM 解决方案能够提供相关帮助。

基于角色的可见性

根据您在组织内角色的不同以及您所支持的服务的不同，您需要观察的服务信息也有所不同。例如，业务线或应用程序所有者需要的信息就与 IT 运营人员或技术主题专家需要的截然不同。

假设一家大型银行的某个网点管理的其中一个服务是自动提款机（ATM）服务，这项服务每年带来数百万美元的收入。银行的一名高级业务线经理希望查看非常具体的 ATM 服务仪表盘，了解有关每日收入、交易数量和交易效率等方面的详细信息。然而，对于负责确保用以支持 ATM 服务的 IT 基础设施正常执行的银行 IT 运营员工来说，他需要的则是底层关键系统、应用程序和中间件性能的可见性。

为在考虑业务环境和优先级的前提下以最优方式管理服务，您的可见性和管理解决方案必须能够提供有关业务服务本身以及支持它的底层 IT 基础设施和应用程序的视图。尽管不同的职务角色需要不同水平的可见性，但这些职务角色也是彼此关联的。需要找到一种简便的方法在角色之间移交问题；需要找到一种解决方案来有力地支持协作 — 使您能够迅速识别和解决问题。

业务服务管理的优势

为了提供以业务优先的问题响应，保持服务正常进行，必须具备服务运行状况的可见性和高效的服务管理。这些能力进而使您能够更好地关注创新，更加迅速地交付新服务，从而帮助您的组织占据竞争优势、增加收入。

有效的服务管理解决方案也能帮助您：

- 通过更好的可见性、中断规避和以业务优先的问题响应提高服务绩效。
- 优化基础设施、加快价值实现，从而降低成本。
- 加快服务交付、提高客户满意度、增加新业务洞察，从而促进创新、增加收入。

IBM 业务服务管理解决方案

组织管理业务服务的能力决定其能否成功，因此选择正确的业务服务管理解决方案极为重要。IBM 提供了适合每一个管理级别的解决方案，包括：

- 基础设施管理
 - IBM Tivoli® Monitoring — 操作系统监控和管理。
 - IBM Tivoli Netcool®/OMNIBus — 事件和可用性管理。
 - IBM Tivoli Network Manager — 网络发现和根本原因分析。
 - IBM Tivoli Netcool Configuration Manager — 配置更改和合规性管理。
- 应用程序管理
 - IBM Tivoli Application Dependency Discovery Manager — 提供应用程序和服务配置、拓扑结构和 IT 依赖项的可见性及映射。
 - IBM Tivoli Composite Application Manager 系列 — 提供应用程序监控、事务跟踪、最终用户体验管理和深入诊断等各种功能。
- 业务服务管理
 - IBM Tivoli Business Service Manager — 提供服务运行状况可见性、业务环境和优先级信息，支持管理关键业务服务。
 - IBM Tivoli Netcool/Impact — 帮助实时自动化和定制工作流程、分析服务影响、监视数据更改。

IBM 解决方案紧密集成，可在异构平台上工作，集成多种具有竞争力的管理产品，并使用 IBM 最佳实践进行了扩充。

行业示例

下面几个示例展示了各行各业内的组织如何通过实现 IBM 业务服务管理解决方案改进其业务。

通信服务提供商

挑战：某通信服务提供商需要提高运营效率、控制成本，同时通过新服务产品来提高每用户平均收入。这家服务提供商实现了城域以太网（一种基于以太网标准的计算机网络），用于通过区域网络提高带宽，同时降低总体拥有成本；但这家提供商发现，由于难以查看服务故障发生的位置，端到端管理极为困难。如果没有完善的监控解决方案，服务提供商往往无法注意到问题的出现，直至客户提出投诉 — 这显然对竞争极为不利。

解决方案：IBM Tivoli 业务服务管理和 Tivoli Netcool 产品套件满足了这家服务提供商的需求，帮助其平衡了城域以太网提供的灵活性与维护网络和服务基础设施智能的需求，从而确保服务质量、满足服务水平协议（SLA）并管理整体客户体验。Tivoli 支持城域以太网特有的协议，这使服务提供商能够端到端地可视化其网络，交付更高品质的最终用户体验，同时维护与其他运营商之间订立的基于指标的 SLA。

医疗保健

挑战：某大型医疗保健系统机构需要提高患者护理质量，因此购买了一种临床信息系统，用于管理医疗记录。然而，这家组织过去在 27 个设施中开发了支离破损的流程和 IT 系统，这增加了新平台的推广难度。这家组织需要在系统启动之前，迅速对系统实现标准化。

解决方案：这家医疗保健系统机构与 IBM 全球技术服务部®合作，实施了一种 IBM 业务服务管理解决方案，用于迅速标准化其超过 25 个设施中的 IT 流程。该解决方案还包括 IBM Tivoli Service Request Manager 软件，后者提供了集成化 IT 基础设施库 (ITIL®) 框架。

金融

挑战：某家行业领先的金融服务机构需要满足分支部门的 SLA，主动检测问题以避免其影响客户，改进其问题知识库并保持客户满意，与此同时掌控不断上升的资本成本。

解决方案：IBM 团队实现了业务服务管理解决方案来实现跨领域整合和关联，提供了单一视图、自动化服务建模、影响和根本原因分析、实时仪表盘、实时和历史性能跟踪、SLA

跟踪以及关键绩效指标的业务活动监视。这种解决方案跨 3,600 个分支部门提供了端到端的可见性，显著提升了企业检测和解决问题的能力，也使企业能更好地跨孤岛划分问题优先级，通过持续优化服务质量提高投资回报率、改善客户体验。

结束语

无论您的服务管理之旅进展到哪一步，IBM 都能提供帮助。IBM 解决方案使您能够实时查看服务、满足业务目标，同时更好地管理基础设施、应用程序和服务。IBM 能帮助您协调 IT 与业务线，打造协作关系，从而尽可能减少服务中断和停止。IBM 业务服务管理解决方案能帮助您优化业务、提高运营效率、降低成本，从而对您的盈亏底线产生积极影响。

更多信息

如需进一步了解 IBM 业务服务管理解决方案会给您的业务带来怎样的转变，请联系您的 IBM 销售代表或 IBM 业务合作伙伴，或者访问：

ibm.com/software/products/us/en/category/tivoli/SWK00

关于 IBM Tivoli 软件

IBM Tivoli 软件帮助组织高效而有效地管理 IT 资源、任务和流程，从而满足不断变化的业务需求，提供灵活性高、响应能力强的 IT 服务管理，同时降低成本。Tivoli 产品组合涉及安全、合规性、存储、性能、可用性、配置、操作和 IT 生命周期管理方面的各种软件，它以世界级的 IBM 服务、支持和研究做后盾。有关 IBM Tivoli 软件的更多信息，请访问：ibm.com/tivoli

此外，IBM Global Financing 可帮助您以最经济高效和战略性的方式获得您的业务所需的 IT 解决方案。我们将与信用合格的客户展开合作，定制一个 IT 财务解决方案来满足您的业务目标，实现有效的现金管理，以及改善您的总体拥有成本。IBM Global Financing 是您投资关键 IT 投资和向前推进您业务的最智慧选择。有关更多信息，请访问：ibm.com/financing



© 版权所有 IBM Corporation 2012

IBM Corporation Software Group
Route 100
Somers, NY 10589
U.S.A.

在美国印制
2012 年 1 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com、Netcool 和 Tivoli 是国际商业机器公司在美国和其他国家/地区的商标或注册商标。如果这些商标及其他 IBM 商标在本文中第一次出现时标记了商标符号 (® 或 TM)，均代表在本文出版之际，它们是 IBM 在美国或其他国家注册的商标或普通法规定的商标。此类商标在其他国家/地区也可能是注册商标或普通法规定的商标。有关 IBM 商标的最新列表，请访问 ibm.com/legal/copytrade.shtml 的“Copyright and trademark information”部分。

ITIL 是英国商务部的注册商标和注册的欧盟商标，已在美国专利和商标局注册。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标志。

本出版物中对 IBM 产品和服务的引用不代表它们可用于所有 IBM 开展业务的国家。

到发布之日止，产品数据都进行了准确性审校。产品数据随时可能变更，恕不另行通知。

本文档中的信息按原样提供，不承担任何隐含或明确的担保。IBM 明确声明对适销性、特定用途的适用性或不侵权性不做任何保证。IBM 产品的担保依据是其遵循的协议（比如《IBM 客户协议》、《有限保证声明》、《国际程序许可协议》）中的条款和条件。

客户应自行确保遵守法律规定要求。请有能力的法律顾问提供有关任何相关法律的鉴定和解释的建议是客户自己的责任，它们可能会影响客户的业务以及客户为遵守这些法律可能需要采取的任何行动。IBM 不提供法律建议，也不表示或保证其服务或产品将确保客户遵守任何法律。



请回收利用