

思科认证辅导:BSM的全方面认识思科认证 PDF转换可能丢失  
图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/644/2021\\_2022\\_\\_E6\\_80\\_9D\\_E7\\_A7\\_91\\_E8\\_AE\\_A4\\_E8\\_c101\\_644185.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/644/2021_2022__E6_80_9D_E7_A7_91_E8_AE_A4_E8_c101_644185.htm) 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。来源：考试大 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：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。本文来源:百考试题网 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。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

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。

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。来源：考试大 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。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。来源：考试大的美女编辑们 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。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。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问  
[www.100test.com](http://www.100test.com)