

ITSS® TAG 中国IT服务 工具图谱 V1.0

- 协同
- 场景
- 流程
- 数据
- 对象
- 资源

AIOps是基于算法的IT运维，通过持续学习，把运维人员从纷繁复杂的运维数据中解放出来。
AIOps通常包括全面广泛的数据集成能力、海量数据处理管理能力、针对业务场景的算法分析能力、数据可视化叙述能力。

安全管理工具以安全事件管理为关键流程，采用安全域划分的思想，建立一套实时的资产风险模型，协助管理员进行事件分析、风险分析、预警管理和应急响应处理。

应急演练/业务连续性工具用于管理为检验应急计划的有效性、应急准备的完善性、应急响应能力的适应性和应急人员的协同性而进行的一种模拟应急响应的实践活动，管理业务的连续性相关的保障活动。

应急演练
业务连续性

AIOps

安全管理

监控

接收来自过程管理的管控需求，获取管理对象的信息，完成监控管理行为。包括对象信息的采集、存储、处理和传输。此类产品可进行监控管理类标准符合性注册。

CMDB

CMDB用于存储与管理企业IT架构中设备的各种配置信息，它与所有服务支持和服务交付流程都紧密相联，支持这些流程的运转、发挥配置信息的价值，同时依赖于相关流程保证数据的准确性。此类产品可进行配置管理库类标准符合性注册。

代码管理

代码管理工具的目的是提供源代码存储、版本控制、分支策略管理、代码分析等能力。

部署
编排

部署/编排工具用于将应用按照一定的流程步骤安装配置到指定环境，并开通一系列服务的过程管理。

成品库

成品库工具的目的是提供待测试/发布的二进制包、jar包、依赖包等对象的配置管理能力。

日志

日志工具用于收集应用及基础设施运行过程中产生的信息并进行分析的过程管理。

基础设施
云管理

基础设施管理/云管理工具的目的是对IT所依赖的基础设施资源、环境进行管理。

ALM
项目管理

ALM工具的目的是支持从需求分析开始，历经项目规划、项目实施、配置管理、测试管理等阶段，直至最终被交付或发布的全过程项目管理。

APM
NPM
BPM

APM/NPM/BPM工具的目的是进行应用性能管理、网络性能管理、业务性能管理。此类产品可进行业务性能监控类标准符合性注册。

ITSM

ITSM系统目的是对IT服务过程进行管理，实现IT服务的可视、可控、可衡，提升IT服务质量、降低IT服务风险、提高IT服务满意度。此类产品可进行过程管理类标准符合性注册。

监控工具对IT基础设施进行可用性、性能等指标的采集和处理，保证IT基础设施的可用性和性能。

数据交换
与共享

规定了信息技术-服务大数据-信息运维元数据，是实现信息运维服务数据共享与交换、大数据辅助分析决策的基础，包括人员元数据、流程元数据、技术元数据和资源元数据四类数据。此类产品可进行运维服务数据交换与共享类标准符合性注册。

决策支撑

接收来自管理主体的管控需求，获取过程管理提供的信息，通过统计、分析、归纳，形成决策信息，完成决策管理行为。覆盖服务运营水平和服务运营要素的分析。此类产品可进行决策支撑类标准符合性注册。

数据存储
数据分析

数据存储/数据分析工具的目的是对应用产生的结构化数据和非结构化数据进行存储、分析管理。

数据治理

数据治理工具的目的是提供必要的对数据的获取、处理、使用进行监管，而监管的职能主要通过以下五个方面的执行力来保证：发现、监督、控制、沟通、整合。

大数据感知

大数据感知工具的目的是通过大数据相关技术对IT基础设施、应用、IoT设备等节点运行过程中所产生的数据进行采集、实时计算。

可视化

可视化的目的是将各类数据以不同的表达方式进行多种形式的视觉表达，以满足不同角色在不同运维场景对信息洞察的需要。可视化功能通常包括可视化图形组件（包括2D、3D等）、可视化绘制、可视化场景、可视化数据集成等能力。

知识共享

知识共享工具的目的是集中管理组织内所有知识文档，促进团队积累经验共享知识。知识共享工具通常包括知识内容的分类分级管理，知识的访问、发布和版本控制等能力。

DevOps

DevOps工具的目的是支持开发运维一体化的工作协同，提高开发交付效率和质量，促进运维反馈闭环。DevOps工具通常包括需求到代码、测试、部署上线运行的跟踪与反向追溯能力，以及需求、开发、测试、运维等关键角色的协同工作能力。此类产品可进行开发运维类标准符合性注册。

ChatOps

ChatOps工具的目的是改进开发者、运维人员间的沟通。ChatOps将内容、行动迁移到聊天客户端，团队可以分享重要信息、行动、以及相关对话。通过信息整合到同一个界面，可以更好地了解整个组织内正在发生什么。

统一运维
管理门户

统一运维管理门户目的是提供IT运维工具的统一入口，方便每个人可以快速使用运维管理的功能，交换必须的信息。统一运维管理门户通常提供统一的用户权限管理、统一的数据集成接入、统一的数据视图/报表管理、统一消息管理、平台系统管理等能力。

自动化

自动化工具将IT服务运维中大量的重复性工作由手工执行转为自动化操作，提升IT服务效率，降低IT服务风险。此类产品可进行自动化运维类标准符合性注册。

可用性与
性能管理



ITSS-TAG 微信公众号