

为全面实施ITSM构造坚实基础

随着网络及系统应用的复杂化，ITSM（IT服务管理）的实施逐渐成为CIO们工作的重点。将日趋复杂化的应用联协运转；改变陈旧的维护方式；清晰掌控全局资源；避免病毒和侵入的滋扰；使系统可以智能化地自我完善；适应和保障不断变化的服务及客户需求……CIO们要面对的课题越发艰难和烦琐。

随着企业的发展，一方面系统膨胀，而另一方面运行质量要求渐高，矛盾凸现，JP1系统运行管理软件是解决此矛盾的优秀工具，也是成功实施ITSM的关键。

ITSM的实施并非朝夕之功而且伴随较大风险，必须循序渐进地调理和完善。JP1从系统层面开始调理，它提供了整套网络及系统管理工具，直接改进管理方法及提升管理效率。

JP1的资产管理将网络中所有的硬件、软件、帐户信息按照组织结构和层次自动的收集和管理起来，对动环境下的每一个微小变化，也了如指掌。资产清查不再劳神伤财，几分钟就可以获得完整的资产报告了。

JP1软件分发管理可以实现自动化的系统安装和升级。系统补丁、病毒定义库、新软件安装包都可以按照特定组别定制化发送和自动后台安装。还可以支持客户机在权限限定下以PULL方式获取资源。清晰的进程状态和报告使每个细节一目了然。

JP1的远程协助可以使技术人员避免大量的现场支持和重复性劳动。他们可以通过管理机直接进行远程培训和技术支持，提升其应对能力和效率。

在完成系统层调理之后，JP1将对应用层进行调理，并使之与系统层紧密高效地接合。从而为全面实施ITSM做好充分准备。

JP1应用级调理主要为实现不间断无人化系统智能运行而准备。它使分布式体系中不同软硬环境下的不同任务系统像大型机一样联协运行。无论是在Windows、Unix、Linux、Solaris、AIX、HP-UNIX等环境下，还是ERP、CRM、SCM、OA等等系统下，JP1通过统一调度管理可以让它们在全球范围内按照各自的时间自动协调运行，并且可根据自身的服务级别灵活定置。

专门的性能和安全的管理可以构建稳定坚固的系统。系统内服务器的运行信息被实时监测，并在达到警戒条件时，自动处理和恢复。在遇到新问题时，系统亦可以通过手机短信、电子邮件等方式将错误信息快速送达系统管理人员。通过安全策略的定置，各应用程序、网络资源可以被分时、分地地授权使用。还可以使遭到破坏和非法卸载的客户软件强制性自动恢复。保证系统的坚固性。

JP1系统运行管理软件在设计上全面融入ITSM的最佳实践方法ITIL(ITIL-IT Infrastructure Library)。为实施ITSM战略做好全面准备的最好工具。整体的JP1解决方案可以覆盖ITIL中服务支持和服务提供所涉及的所有管理流程。

	服务支持				
	事故管理	问题管理	配置管理	变更管理	发布管理
综合管理	○	○	-	-	-
作业管理	○	-	-	-	○
应用管理	○	○	-	-	-
软件分发/资产管理	○	○	○	○	○
网络管理	○	○	-	-	-
存储管理	○	-	-	-	-
安全管理	○	-	-	-	-

	服务提供				
	服务级别管理	IT服务财务管理	能力管理	IT服务持续性管理	可用性管理
综合管理	○	-	-	○	-
作业管理	○	○	-	○	-
应用管理	○	-	○	○	○
软件分发/资产管理	○	○	-	-	-
网络管理	○	-	○	○	○
存储管理	○	-	-	○	-
安全管理	○	-	-	○	-

○ 完全实现流程本身的功能 ○ 通过自动化操作、信息提供等支持流程实现的功能

JP1系统管理软件是日立1994年就已推出的产品。十多年时间，JP1已经发展到第7代产品，取得了巨大的市场成功。在日本连续8年市场占有率领先；在日本国内的用户满意度调查中，日立JP1三次获得网络/系统运行管理软件排名第一位。日立还是日本国内IT服务管理的倡导者和实践者，并率先将ITIL的内容渗入自身的产品。2003年JP1进入中国以来取得了几十项产品和服务满意度奖项。日立将凭借约20000个遍布于金融、通讯、制造业、交通、保险等各个行业的解决方案实践经验和业界领先的用户满意水平，满怀信心和希望地为国内用户提供良好服务，为全面实施ITSM打下扎实的基础。

追求高效无止境

日立信息系统(上海)有限公司

Hitachi Information Systems (Shanghai) Co., Ltd.

上海市茂名南路205号瑞金大厦1901室 TEL:(021)64728068 jp1@hiss.cn 日立高科技开放实验室 www.hiss.cn/lab

北京(010)6467-9211 广州(020)3878-5586

深圳(0755)8606-9225

苏州(0521)6762-6648

www.jp1.cn