

# 使用JP1 Version 7i的 IT服务管理解决方案

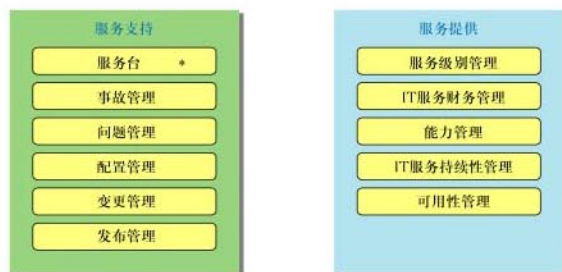
## —ITIL®的流程支持工具JP1—



近年来的IT业界对IT服务部门提出了新的要求，诸如维持较高服务水平、定时输出运营报告、以及构建完备的调度系统等，要解决这些问题，需要IT服务部门进一步完善各种体制，确保高水准的系统运行管理。针对这些需求，JP1 Version 7i以IT服务运行管理的最佳实践“ITIL®”为指标，提供各种丰富功能，全面支持IT服务提供部门的系统运行管理工作。

JP1能够实现IT服务的自动化运营，从而提高作业流程的质量并且大大降低运营成本。

### ■ITIL®服务管理体系



\*：服务台是一项职能而不是一个流程。

- **服务支持**  
迅速对客户咨询或迅速解决系统问题的流程集合。
- **服务提供**  
在系统运行能力、运行时间、可用性等方面确保高质量运营服务的流程集合。

### 特点

JP1丰富的产品体系能够支持ITIL®中的“服务支持流程”和“服务提供流程”中的大部分流程。

#### ■以配置管理为中心的IT资源运营周期的自动化

要保持并提高IT系统的效率和质量，必须实现“配置管理→变更管理→发布管理”的资源运营周期的自动化，同时需要对配置管理数据库(CMDB)进行大力的信息支持。

#### ■支持能力管理·可用性管理的监视功能

始终对服务器和应用程序进行阈值监视，保存长期运行信息，并提供丰富的报告功能，从而支持对IT服务中可能出现的问题的预防性管理，并且为各流程必要的常规报告提供帮助。

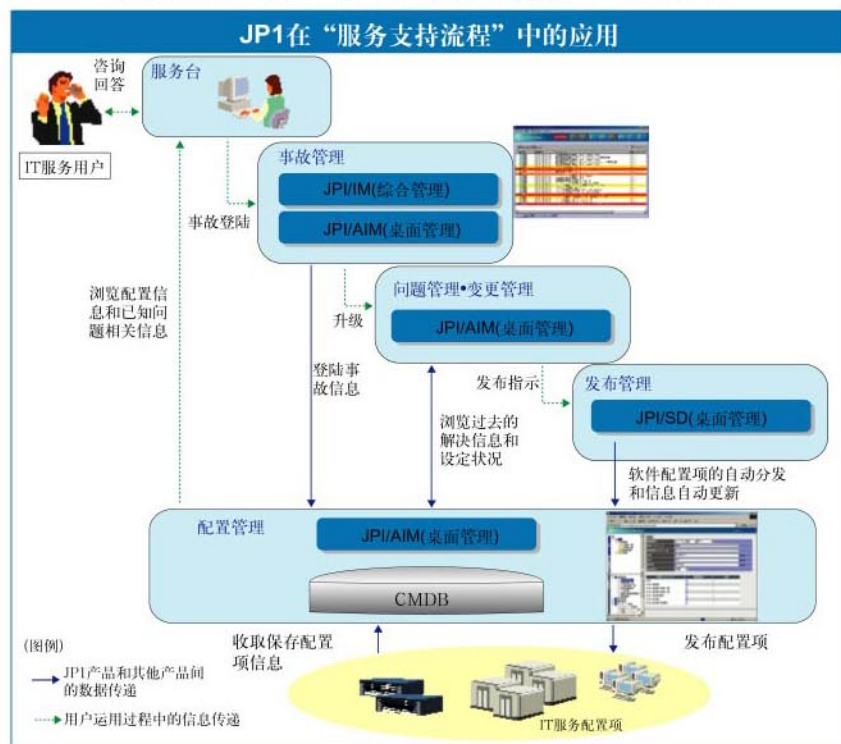
#### ■按需导入（重点解决方案）

可以首先导入进行配置管理最必要的产品，然后根据需要慢慢扩展，这样就能根据业务方面的优先程度制定一个合理的初期投资预算。

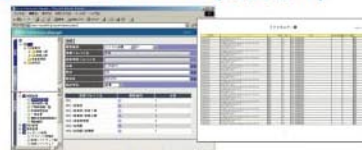
## JP1在“服务支持流程”中的应用

以JP1桌面管理为中心的产品群能够实现了对配置管理数据库(CMDB)的构筑和管理，从而为ITIL®中的“服务支持流程”提供支持。

以下是在“服务支持流程”中，JP1所涉及的代表性支持内容的一个大致介绍。



### ■JP1/AIM、JP1/SD(桌面管理)



软件信息浏览画面

#### ●减少CMDB管理的工作量

自动收集并保存软件信息、硬件信息等各种IT服务相关配置项(CI)的信息，并且将这些信息相互关联起来，从而为CMDB的构筑管理提供大力支持。

<对其他配置管理流程的支持功能>

- 配置项变更记录管理
- 输出配置项信息报表
- 检测非法使用软件(许可协议管理)等

#### ●提供问题管理功能

通过JP1综合管理软件检测到的系统事件(事故信息)能够作为问题信息自动被保存到数据库中，为问题管理提供信息支持。



问题管理画面

#### ●自动化发布·远程操作

可通过资产管理画面进行软件配置项的远程安装和设置。发布结束后，还可以通过远程操作功能对发布结果进行确认。

注：JP1/AIM计划于今年11月1日起发售

## 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

JP1  
系统运行管理软件