

★ EVENT MANAGEMENT

- 1、
主动故障管理（通过一系列的反复监测）
Event：对管理有意的变更状态

最少划分为以下4类

Alert：到达了预设的阈值，某物发生了改变，或者一个问题发生了。（Alert后，就可以认为故障已经发生了。）

Informational：不需要处理，只需要记录，以便今后查询（例如某个定期备份，某个合规用户的登录）

Warning：警告。一个服务或者设备接近预设的阈值。需要调查。但此时服务没有中断。

Exception：异常。服务或设备运作不正常，需要处理。

2、EM PPT273 流程图

IT运营中主要的活动之一。

- 1) Event Notification Generated信息由监控工具所产生
- 2) Significance 对管理有意义的，重要的，才进行EM，否则就informational
- 3) 一般该流程中，变更管理有一次review，在事件管理又有一次review。实际操作中可以只做一次，就在变更管理内做一次review即可。

- 3、
通常组织中不会专门设定一个event manager。因为event manage一般都是按照流程、程序进行的。

- 4、
HARDWARE => SERVER => MEMORY BOARD => CARD FAILURE

分类

现象

- 5、
urgency（紧急度）， impact（影响）两个维度进行衡量

紧急度：最好是把关键项列出来

★ Request Fulfillment需求满足

1、Service request

2、活动

- 菜单选择：类似电话中的“语音菜单”
- 财务授权：很多需求都会牵涉某些形式的财务方面
- 其他授权：
- 满足：
- 关闭：有种情况是“故障重开”或者“重新记录”。建议KPI往对自己有利的方面设计

3、

Role

- 1) 一般也不设置相关的经理。让服务流程的owner或manager来兼管即可。
- 2) facilities management：非设备的，周边辅助设施管理（例如水电）

★ Access Management访问管理

1、

CIA原则

私密性、完整性、随时可用原则

2、

客户如何获得有用的信息，由访问管理来负责

3、

Access

Identity

Right

Directory services: 目录服务, 树形结构, 类似window中的ad域, ID是那个级别域登陆的就具备该域下的功能, 而高级别的域的功能, 该ID并不具备

4、

活动

Requesting Access: 请求访问

- 一个标准的请求需要被HR系统生成。这经常会在一个人被雇佣、提升、转职、离开公司的时候发生。
- 一个变更请求。
- 通过一个请求履行系统所提交的服务请求。

Verification: 验证

Providing rights: 提供权限

Monitoring identity status: 监控认证状态

Logging and Tracking access: 记录和跟踪访问

Removing or restricting rights: 移出或限制权限

5、

Role

Access Manager访问经理

- 执行者execution
- 对security和availability负责
- 通常组织中不会任命访问经理（一般信息安全经理兼任访问经理）

★ 问题管理（关注于找原因，由于比较耗时，所以不是每个故障都必须找到原因，用workaround做了，也可以。）

1、

区别

- Problem: 原因未知
- Know Error:
- Root course: 导致问题最直接的根源（不用深究）
- Full-solution: 完全解决（提交RFC）
- Workaround: 变通方法（通过Root course + Work around, 组成了Know Error）

eg:

- 1、服务器经常死机: problem
- 2、找到原因, 风扇: Root course
- 3、加个散热垫: work around
- 4、2+3构成了Know Error
- 5、换个风扇, 提交RFC, 做一个变更, 彻底解决: Full-solution

Tips: 建议尽量不要多对多地进行问题管理。

2、

问题管理与故障管理的分类应该采用相同的分类机制。以便引用。

3、优先级

紧急度、影响度区分

4、PPT 302图

生成Known Error记录后, 记录在KEDB (known error DB)。该DB纳入知识管理系统中。

5、PPT 302图

Major Problem Review为什么对重大问题进行回顾?

有无更优的方法

重大问题寻找过程中有无积累经验, 能否总结出好的有借鉴的经验方法。

★ 服务台

1、

服务台的架构: 集中式、本地式、虚拟式

2、

Metrics指标

3、

活动

1) 故障处理（呼入：别人打进来；呼出：主动解决问题）

2) 提供信息

3) 联络供应商

4) 运营管理任务

5) 维护客户数据库

6) 基础架构监控

7) 服务台教育和培训（服务台一般不会进行技术培训，主要以培训软技能为主。原因有二，成本高以及离职率高）

4、

Role



Technical Management技术管理