

云环境下的IT服务管理

Speaker Name 陈贺

Job Title 高级咨询顾问

Date 2013 - 11 - 14

目录

云计算的概念

云环境下的IT服务管理

云计算概念的由来

九十年代，Sun即提出“网络及计算机”，作为云计算概念的前身；

云计算概念是由Google提出的，一个美丽的网络应用模式；

云计算这个名词可能是借用了量子物理中的“电子云”（Electron Cloud），强调说明计算的弥漫性、无所不在的分布性和社会性特征。

今天，你“云”了么？

云应该具备的核心特征

Gartner云计算的定义：一种通过Internet将可扩展、高弹性的IT相关能力以服务的形式提供出去的计算模式

云计算的五个特性

1

以服务为基础

2

可扩展性、弹性

3

共享

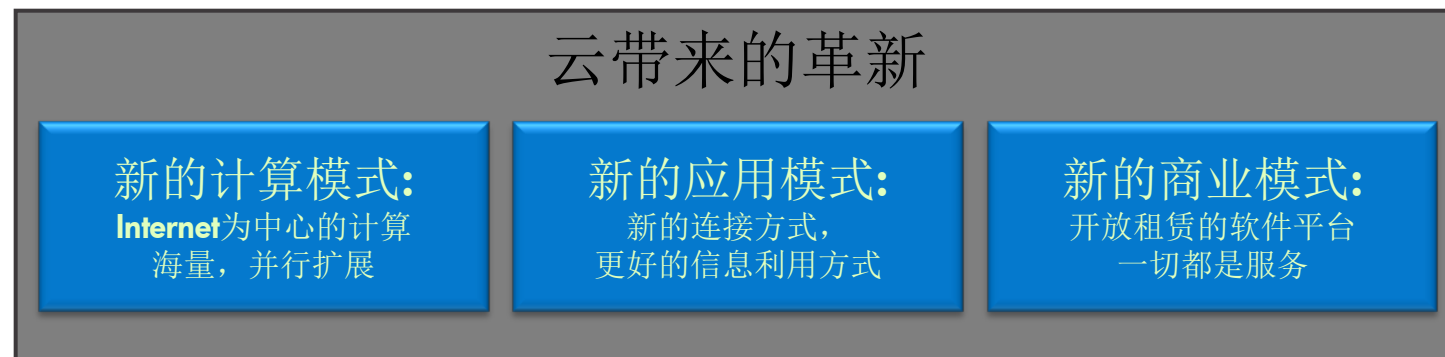
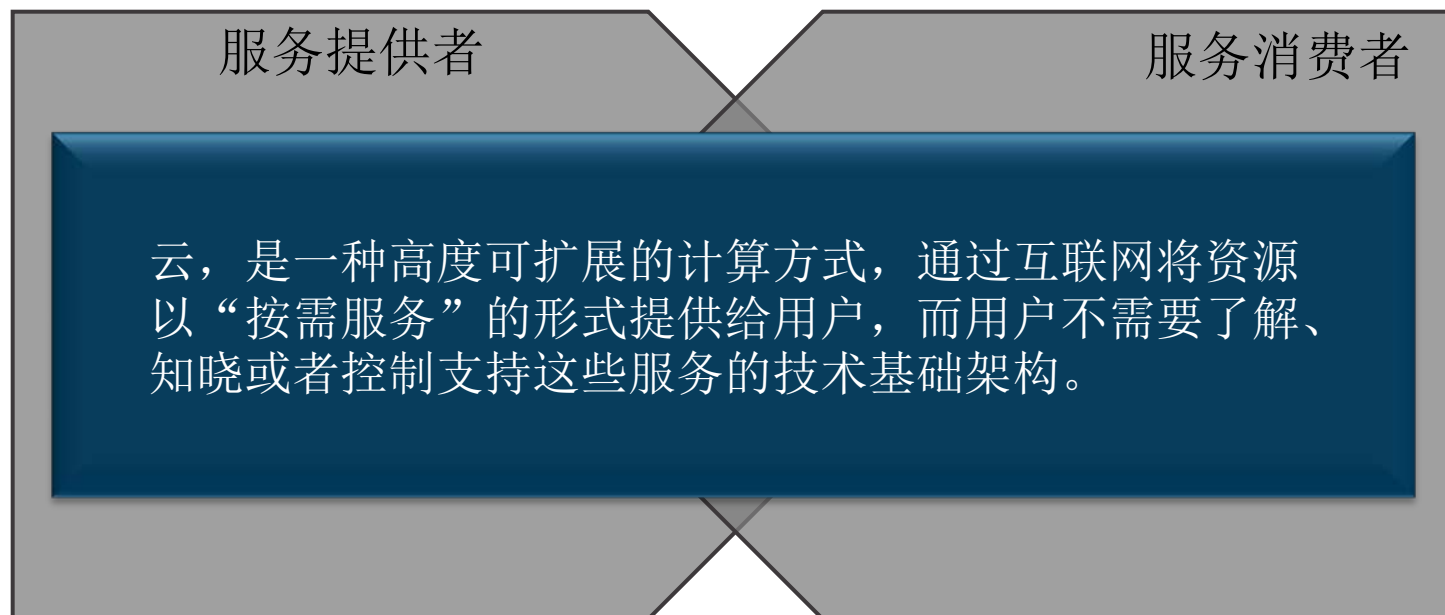
4

按使用计量

5

基于互联网技术

关于“云”的定义



云的分类和资源池的分类方法

—云的分类方法

- 服务对象：
 - 内部云
 - 外部云
- 资源类型
 - IaaS
 - PaaS
 - SaaS
- 技术类型
 - 虚拟化云
 - 分布式计算云
 - 自动化供应云
- 业务系统：
 - MSS云
 - BSS云
 - OSS云
 - IDC云
 - VAS云



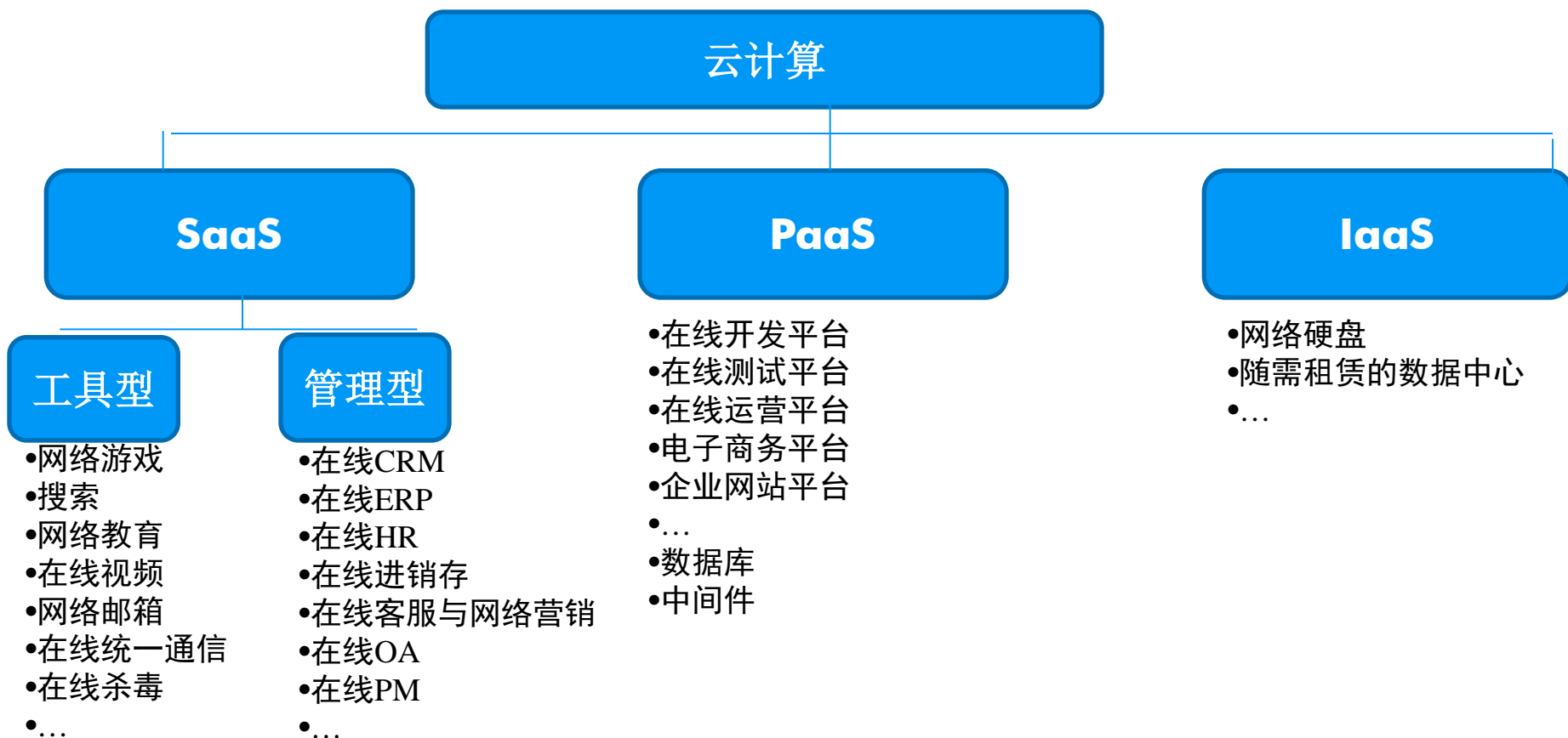
• 资源池(资源类型)

— IaaS资源池

— PaaS资源池

— SaaS资源池

- 云计算是企业获取IT计算资源的一种方式。对于使用者而言，它最大的特征有三个：
 - 是一种计算能力或资源的利用；
 - 使用者不需要自己构建或部署，通过互联网即能应用；
 - 按需应用，按需付费；
- 对于提供者而言，它最大的特征有两个：拥有资源池，可以弹性布署。



目录

云计算的概念

云环境下的IT服务管理

IT服务管理 – ITIL定义

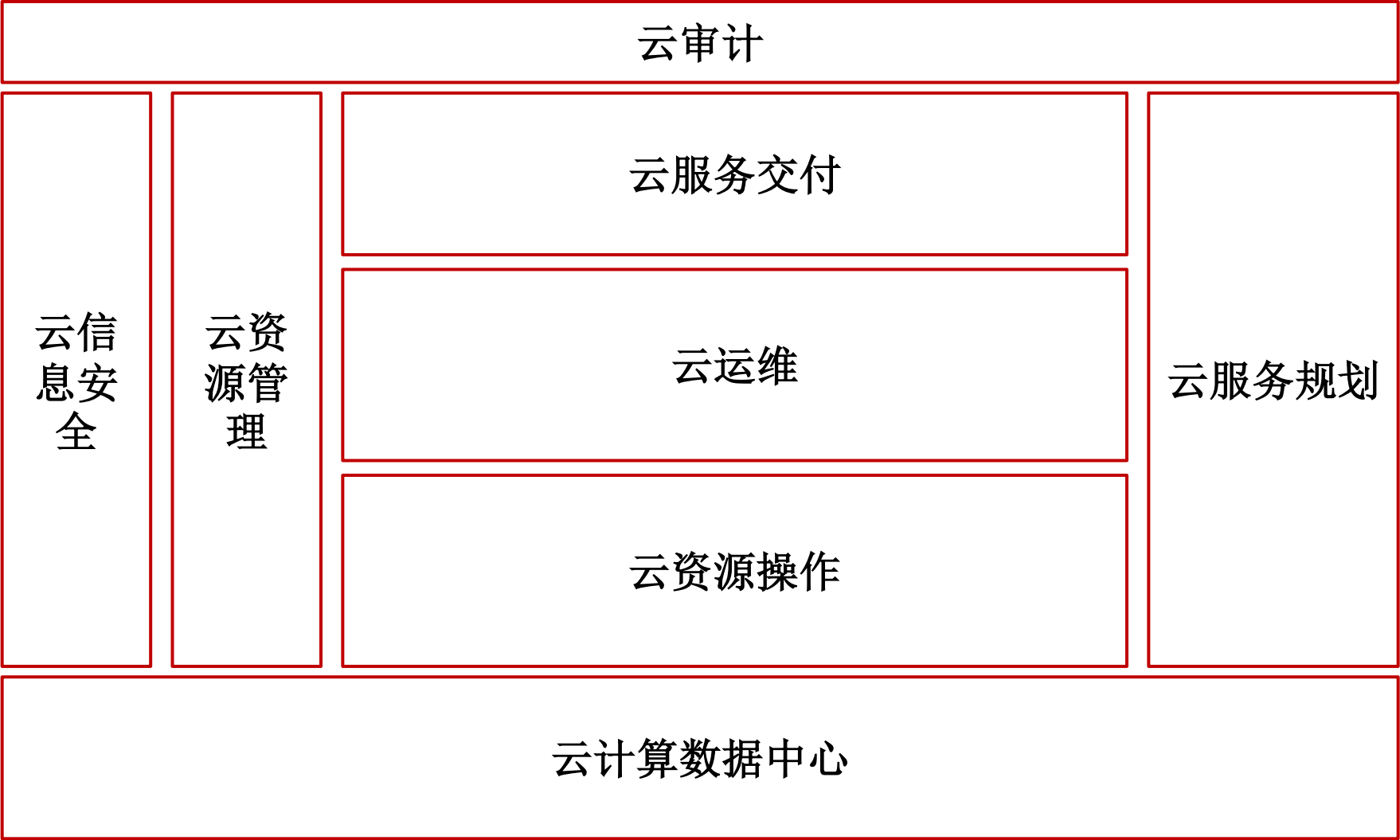
- “服务”是为客户提供价值的一种手段，它能够帮助客户获得所希望的结果但无需承担特定的成本和风险。
- “服务管理”是以服务的形式，为客户提供价值的一组特殊的组织能力。
- 这些能力包括在生命周期中管理服务的流程、职能和角色。



传统数据中心运营框架

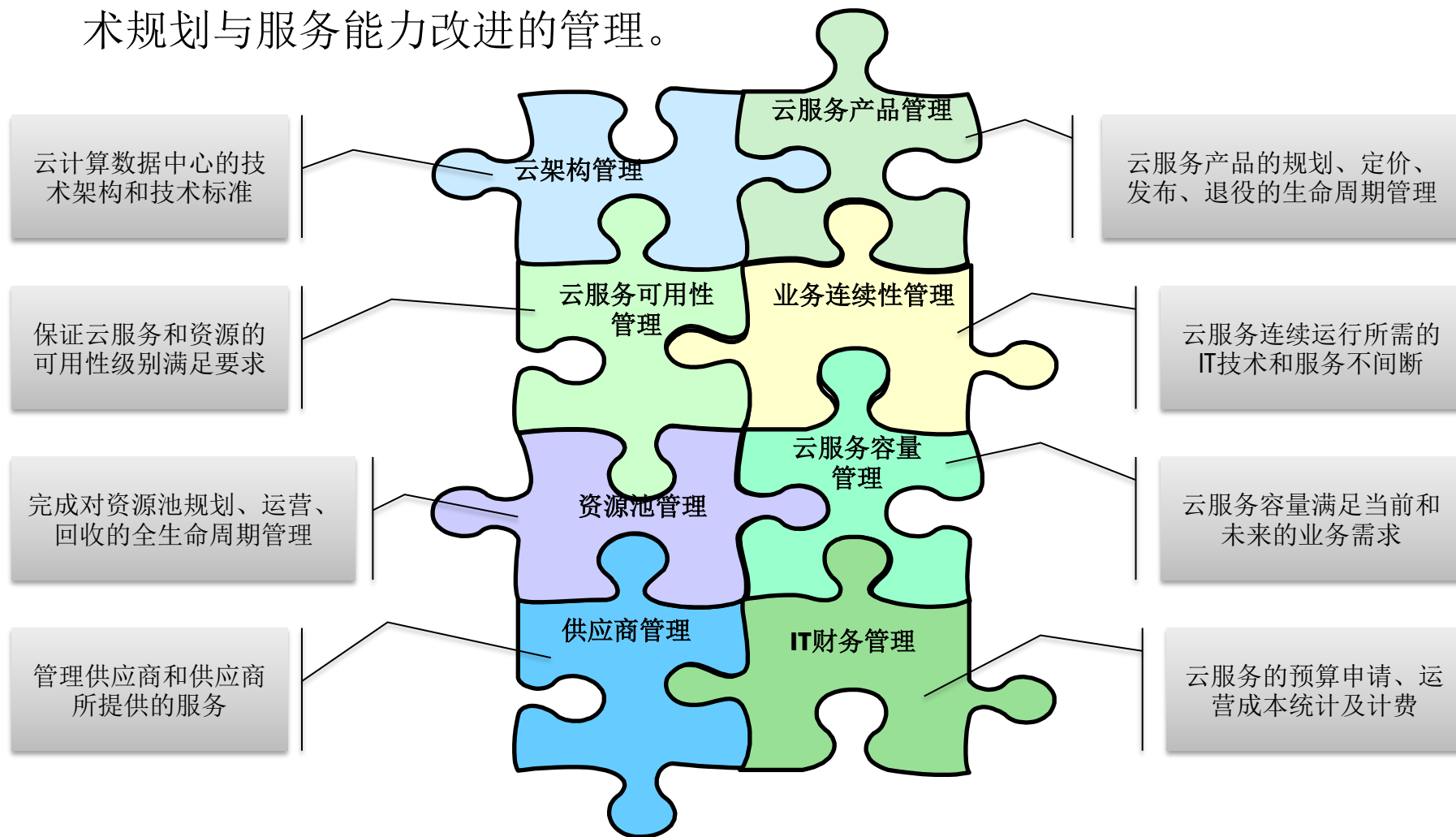


云环境数据中心运营框架



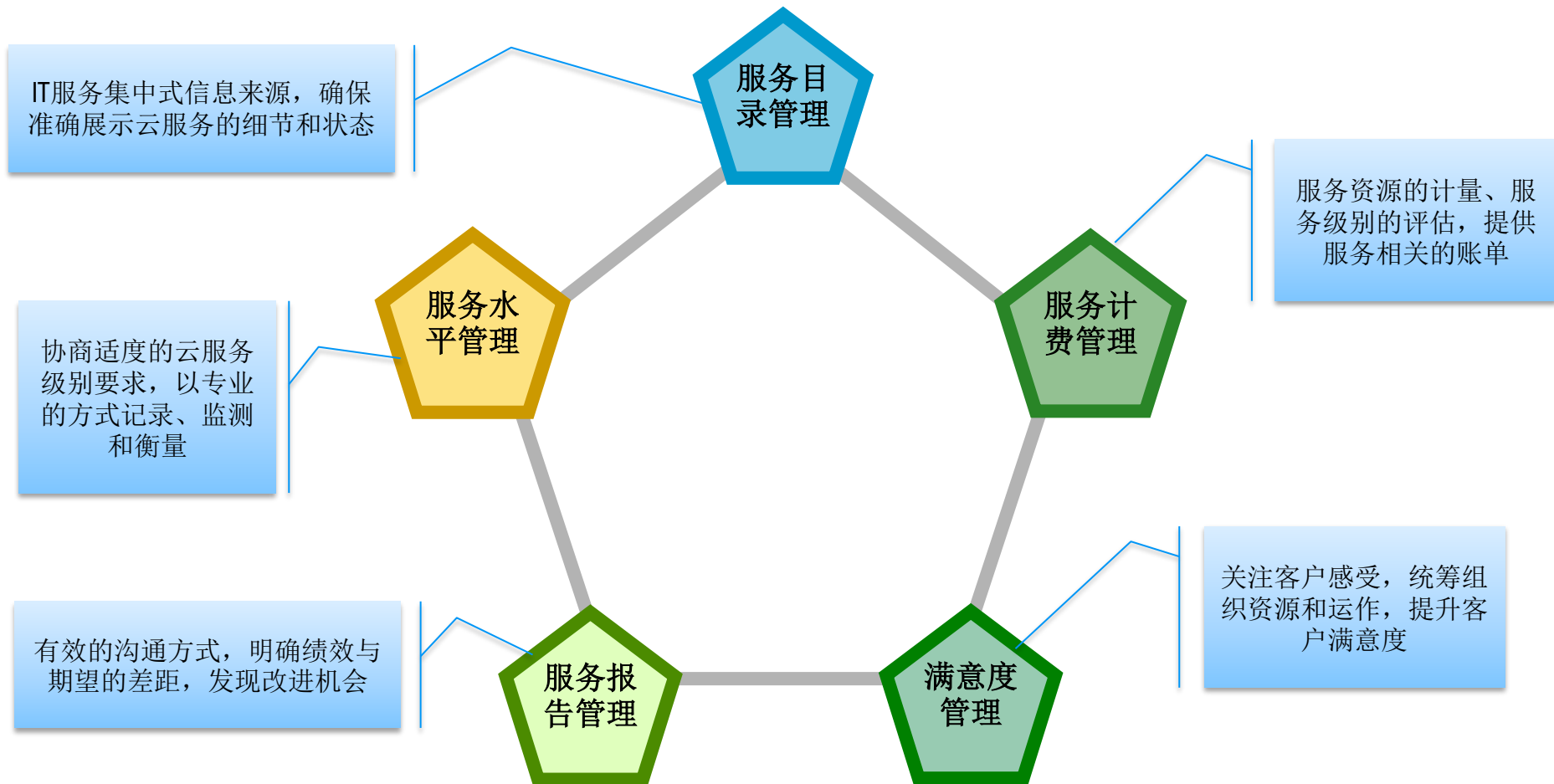
云服务规划

- 云服务规划：承担着“云战略”的功能，负责对云服务的战略规划、云技术规划与服务能力改进的管理。



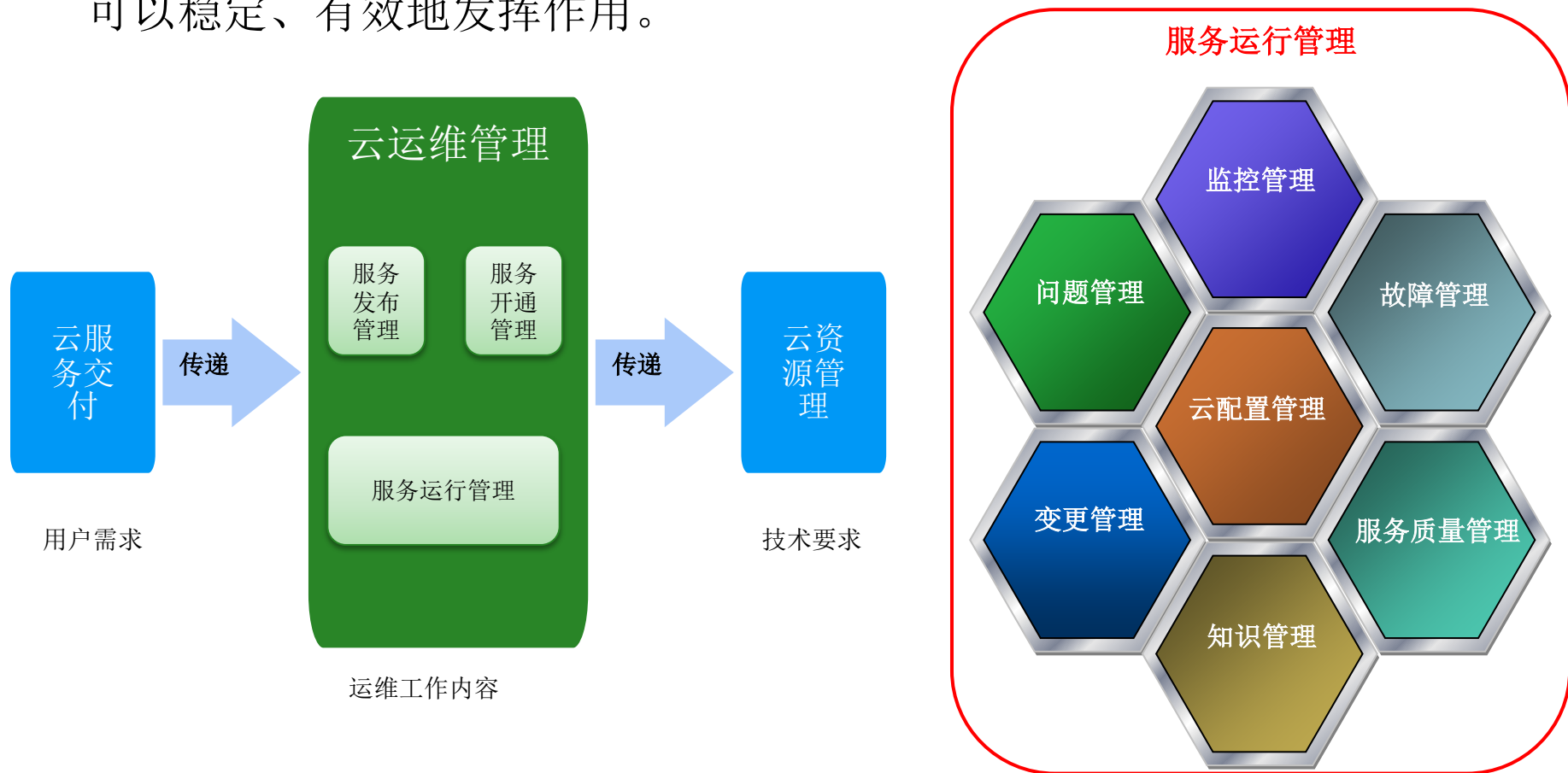
云服务交付

- 云服务交付管理：管理云计算数据中心与最终用户之间的交互，是对外的统一服务窗口，在整个运营管理中处于最前端。



云运维管理

- 云运维管理：起到承上启下的作用，其主要通过一系列有效的技术管理动作，开展云计算数据中心资源运行与维护，保证云计算数据中心资源可以稳定、有效地发挥作用。



云资源操作管理

- 云资源操作管理：是资源池管理员与资源之间的直接交互，主要包括：对于生产系统、办公系统、动力设备、环境保护、监测系统的数据处理、操作、维护的管理，以及对基础设施的软硬件运行情况的监控工作，是数据中心最基础的活动，也是与技术最相关的操作活动。

资源供应与分配管理

- 按照业务订单分解出服务订单，从资源池中按需分配资源给客户

资源部署/回收操作管理

- 建立资源池、向资源池中注入新资源，回收已分配资源到资源池中

资源动态管理

- 虚拟化资源的动态调配和调整，以增强系统健壮性

计划性操作管理

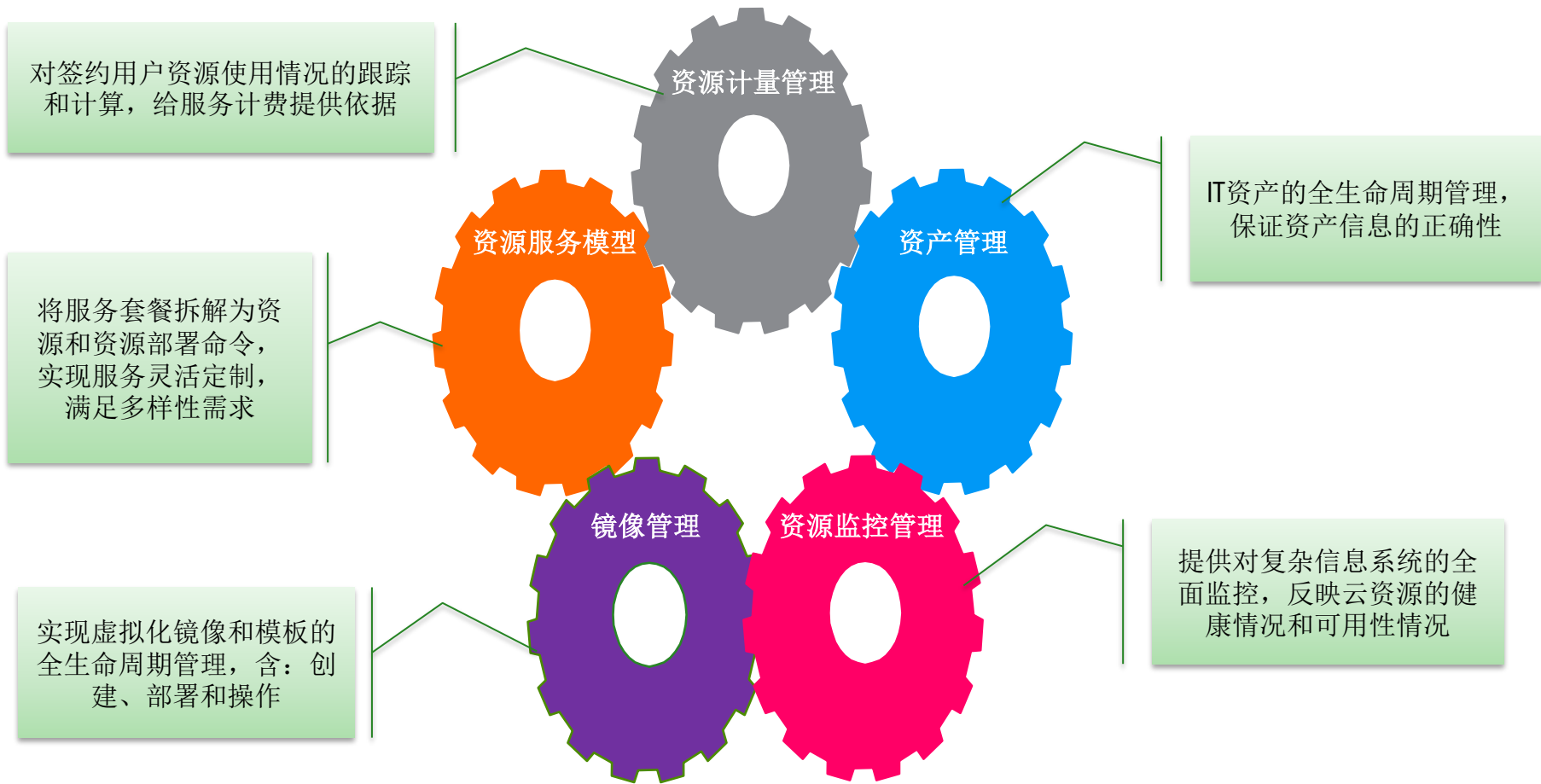
- 机房环境和软硬件设施的定期操作任务管理

变更操作管理

- 由工单驱动的非计划操作

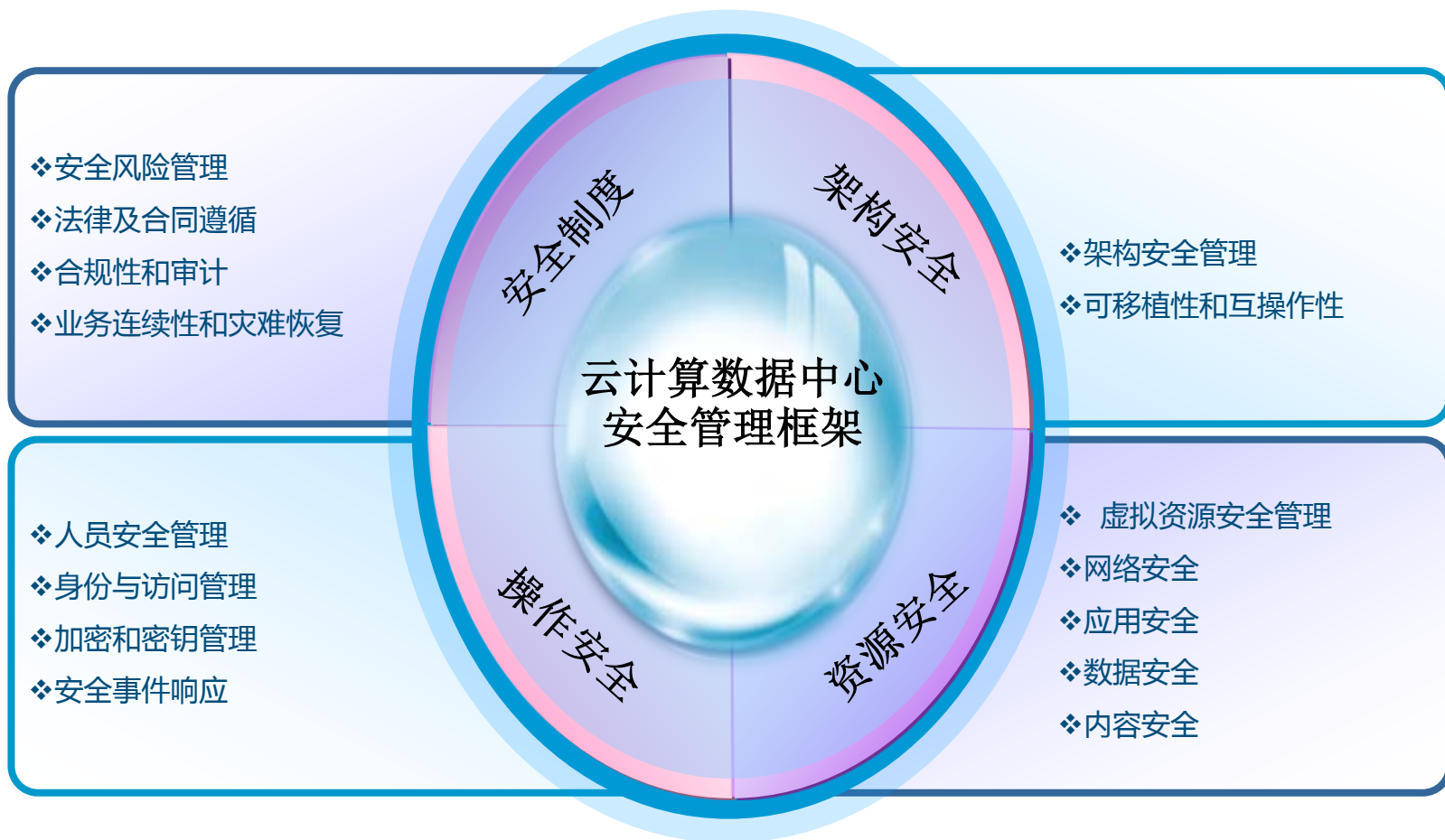
云资源管理

- 云资源管理：是对各类云资源使用情况信息的管理，对整个运营管理中各个管理模块提供统一的云配置信息服务。



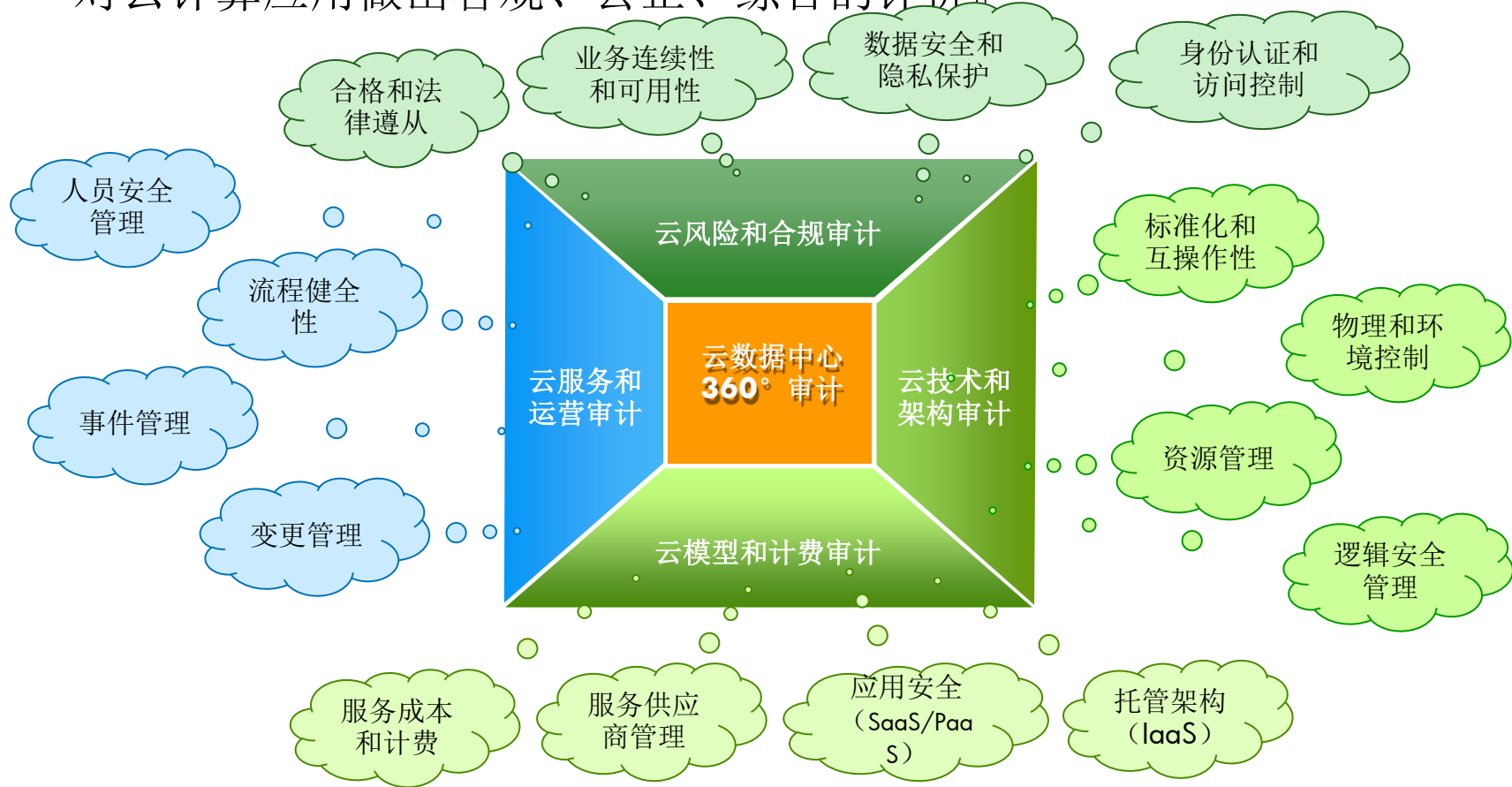
云信息安全

- 云信息安全：要求组织通过确定信息安全管理体系统范围、制定信息安全方针、明确管理职责、以风险评估为基础选择控制目标与控制方式等活动建立信息安全管理体系统。



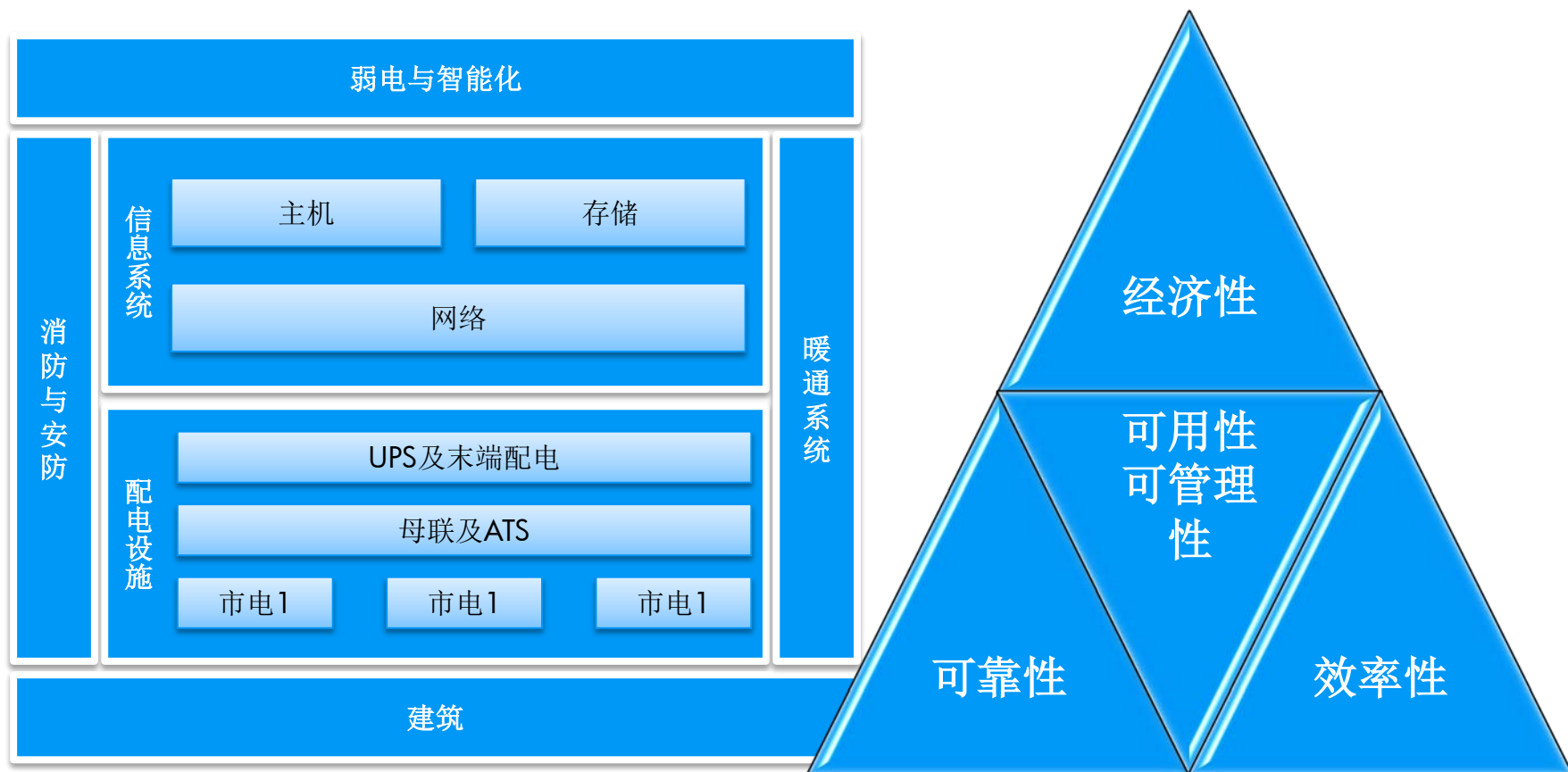
云审计

- 云审计：云计算的技术特性和商业模式决定了用户在使用云计算服务时难以控制数据和业务的风险，必然会导致对于数据安全、隐私保护、合规水平等问题的担忧；云审计确保以合理的方式持续监控并专业分析，对云计算应用做出客观、公正、综合的评价。



云计算数据中心

- 云计算数据中心：包含基础环境、基础架构、数据等，是云服务的基础载体，也是数据中心运营的主要对象。



Q&A