

ITSS® TAG IT 服务 工具图谱

V2.0

- 场景
- 数据
- 管理
- 执行
- 安全
- 云计算

ChatOps工具将人与人、人与工具、工具与工具之间自然的衔接在一起，消除信息孤岛问题，为IT服务带来效率的提升和极致的协作体验。此类工具以沟通为中心，通过ChatBot机器人将成员和各项辅助工具连接在一起，以对话的方式完成工作。

AIOps工具利用大数据、人工智能或机器学习技术，把运维人员从一些纷繁复杂的运维事务中解放出来。此类工具针对业务场景，对各类数据进行整合、分析，通过算法分析、可视化、智能调度等方式增强或部分取代人工运维。

DevOps工具促进软件生产过程和发布过程的沟通、协作、集成以及自动化，提升软件交付的质量与效率。此类工具包含与持续集成和持续部署相关的构建工具、包管理工具、部署工具等。此类产品可进行开发运维类标准符合性注册。

知识共享与管理工具促进团队积累经验，打破知识分享壁垒，激活知识释放能量。此类工具通常包括知识分类与存储、知识权限与访问、发布和版本控制、知识检索、知识共享等能力。

知识共享
与管理

ChatOps

AIOps

DevOps

DV
可视化

DS
决策支撑

ITSM

ALM
项目管理

BPM
APM
NPM

作业调度
批处理

IT基础
监控

IoT
监控

操作
自动化

测试

服务门户工具为用户、服务人员、管理人员提供统一的服务信息和资源的访问入口，以便快速实现信息的共享、服务的交付、运营的掌控，提高服务效力和体验。此类工具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、平台系统管理等功能。

服务门户

DV可视化工具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服务场景对信息洞察的需要。此类工具的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。

安全监管工具，建立主动的运维安全管控模式，降低人为安全风险，满足合规要求，保障企业信息安全。此类工具包括：安全审计、操作审计、日志审计、数据库审计、配置审计等工具

安全监管

ITSM工具面向IT服务运营过程管理，实现IT服务的可视、可管、可控、可衡量，提升IT服务运营质量、降低IT服务运营风险、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。

安全评估工具针对IT基础架构中各类物理对象、逻辑实体以及业务应用进行有针对性的、漏洞扫描、威胁分析、安全脆弱性评估、资源异常使用、人员违规操作等进行综合分析、识别及预防。

安全评估

ALM/项目管理工具面向软件研发生命周期管理，实现软件生产过程的全生命周期可视化，提升管理能力和管理效率。词类工具包含：需求管理、设计管理、项目管理、测试管理等工具。

监测防御工具对IT基础架构中各类物理对象、逻辑实体以及业务应用进行安全监控和防御，保障业务安全、应用安全和数据安全。

检测防御

BPM/APM/BPM工具对业务性能、应用性能、网络性能进行管理，深入到业务、应用、网络捕获性能异常、识别问题或故障原因，实现快速问题定位。此类产品可进行业务能监控类标准符合性注册。

CMDB/配置管理工具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过程都紧密相联，为各类服务场景和服务工具提供数据消费，同时依赖于相关流程和工具保证其数据的准确性和完整性。此类产品可进行配置管理库类标准符合性注册。

CMDB
配置管理

作业调度/批处理工具实现常态化、标准化作业的统一管理，降低作业执行错误风险，降低服务人员的工作强度，提高服务质量和效率。此类工具对作业任务进行统一编排和管理，提供多种调度方式，对作业情况进行全面监控和分析并提供反馈。

数据交换与共享工具是实现信息运维数据共享与交换、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。

数据交换
与共享

IT基础监控工具依据管控需求对IT基础资源进行监控，完成监控对象信息的采集、存储、处理和传输，实时感知与分析IT基础设施运行状态。此类产品可进行监控管理类标准符合性注册。

数据分析工具对IT环境中的结构化数据和非结构化数据，例如日志、机器数据等，进行存储、分析管理，挖掘数据价值。

数据分析

IoT监控工具针对物联网IoT设备，实现远程采集、数据校验、海量数据管理、采集监控和报警，显著提高物联网的监控能力和运营能力。

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

数据治理

操作自动化工具将IT服务过程中大量的重复性工作由人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。

大数据感知工具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产生的数据进行采集、实时计算。

数据感知

测试工具帮助服务人员提高测试效率，检测软件产品以及IT环境的质量。此类工具包含：功能测试、单元测试、API测试等。

CPS云专业服务工具为基于云资料的各种专业服务提供支撑，增强服务效率和质量、降低服务奉献。此类工具包含：云迁移、云测试、云备份等云工具。

CPS
云专业服务

CSM
云安全

CMP
云管理

云
虚拟化

虚拟化/云/CloudOS工具把硬件资源从物理方式转变为逻辑方式打破原有物理结构，使用户可以灵活管理这些资源，能够最大限度地利用现有的硬件资源，从而提升IT投资回报率。

CSM云安全工具保障云资源以及运行在云资源之上的应用安全和数据安全。此类工具提供了面向云资源的综合安全监控和处置能力，包含：安全监测、安全审计、威胁分析、安全防护、安全处置等能力。

CPM云管理工具对各类公有云、私有云、容器云、虚拟化平台以及物理服务器、虚拟机、网络设备、存储设备等进行统一管理，帮助用户用好云、管好云。此类工具包含云资源适配器、云资源管理、云服务管理、云运营管理、云门户等功能。



ITSS-TAG 微信公众号