



# 思科运维风险管理分析服务 (ORMA) 白皮书

## Operational Risk Management Analysis

### ORMA服务的关键价值：网络运维管理效益的最大化

#### 1. 向运维管理要效益

科学有效的运维流程管理，将极大提高运维效率，降低运维管理复杂度，提高网络运维的生产力。通过科学地使用自动化工具，降低人力成本的投入，将为企业带来可观的效益。

#### 2. 向运维管理要稳定

实现运维管理流程的例行化、标准化、精细化，将系统地从事务网络运维的角度提前发现并排除网络运维风险，提高网络整体运行的稳定性。

#### 3. 向运维管理要发展

合理有效的运维管理体系必将为企业的发展打下良好的基础环境，ORMA服务也将依据企业的整体发展规划制定运维管理改进及发展路线图。

### ORMA服务的核心内容

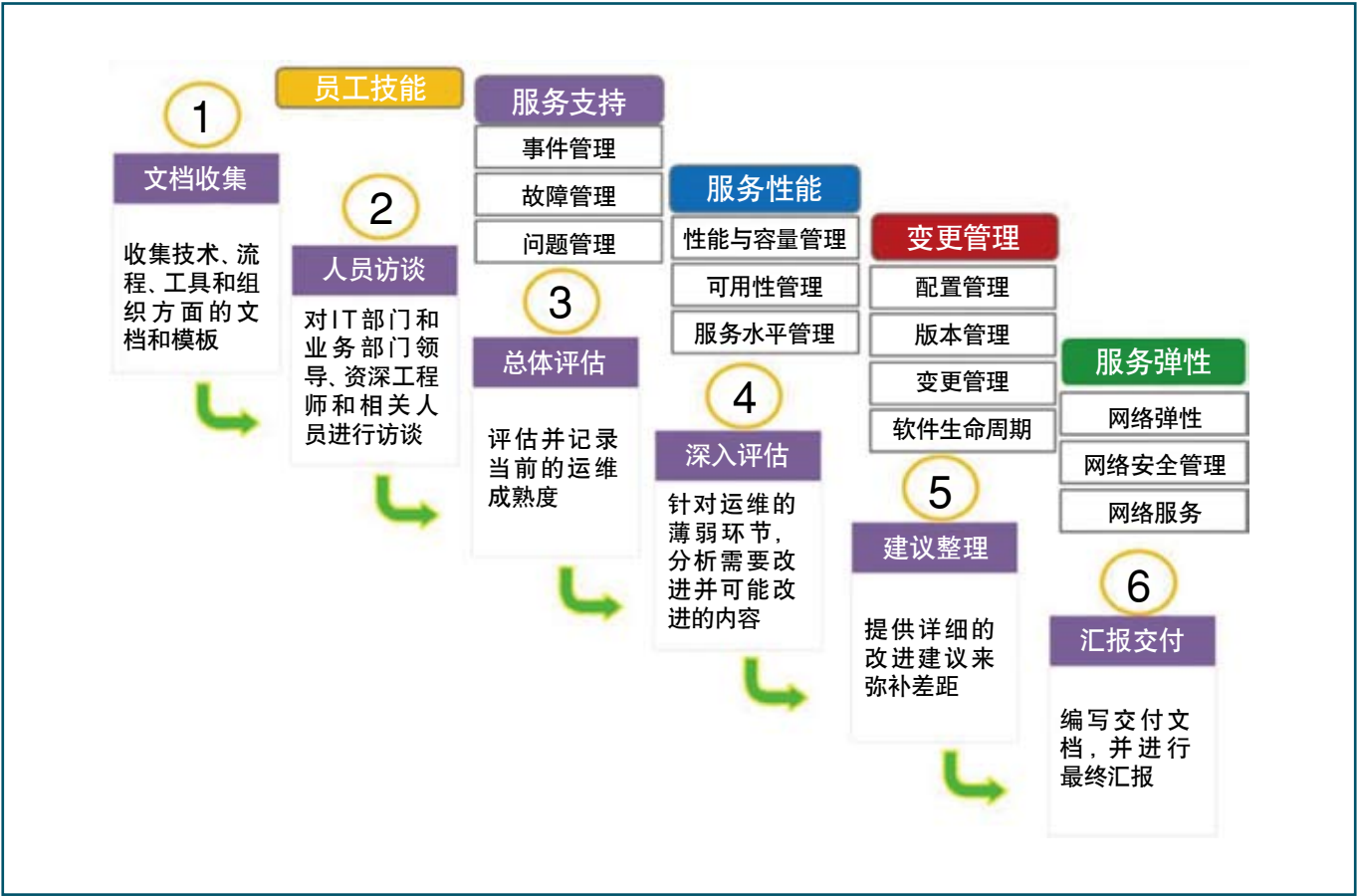
服务组件	审核的核心内容
服务支持流程-事件管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 事件管理的关键性指标</li> <li>— 事件管理中对工具功能的要求</li> <li>— 网络设备对事件管理的支持模板</li> <li>— 事件的采集、处理与通知</li> <li>— 事件的记录保存</li> <li>— 事件的报告与事件管理评估优化</li> </ul>
服务支持流程-故障管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 关键的故障管理指标</li> <li>— 对故障管理工具的要求</li> <li>— 网络故障的分类与升级机制</li> <li>— 故障检测与记录</li> <li>— 故障诊断</li> <li>— 带外管理机制</li> <li>— 故障的解决与恢复</li> <li>— 部件的更换</li> <li>— 故障单的关闭</li> <li>— 故障报表与故障管理流程评估优化</li> </ul>

服务组件	审核的核心内容
服务支持流程-问题管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 问题管理的关键指标</li> <li>— 问题管理对工具的要求</li> <li>— 主动的问题分析</li> <li>— 问题根源分析与解决</li> <li>— 对历史故障记录的统计分析与报告</li> <li>— 通过问题管理不断优化网络</li> <li>— 问题管理的报表与评估优化</li> </ul>
变更管理流程-配置管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 配置管理的关键指标</li> <li>— 配置管理工具</li> <li>— 网络设备配置文件的归档与恢复</li> <li>— 设备配置的标准化与合规性检查</li> <li>— 资产与文档管理</li> </ul>
变更管理流程-发布管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 发布管理的关键指标</li> <li>— 发布管理的策略与规划</li> <li>— 设计、建设与配置管理</li> <li>— 测试与验收</li> <li>— 试点与推广计划</li> <li>— 发布之前运维方面的准备</li> <li>— 部署与安全</li> </ul>
变更管理流程-变更管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 变更管理的关键指标</li> <li>— 变更管理对工具的要求</li> <li>— 变更管理中的角色与职责</li> <li>— 基于风险的变更顺序排列</li> <li>— 变更流程模型</li> <li>— 变更流程的报表与评估优化</li> <li>— 访问管理</li> </ul>
变更管理流程-软件生命周期	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 设备生命周期管理的指标</li> <li>— 设备生命周期管理对工具的要求</li> <li>— 设备生命周期的阶段定义</li> <li>— 设备生命周期的管理策略</li> </ul>

服务组件	审核的核心内容
服务性能流程-性能与容量管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 性能容量管理的关键指标</li> <li>— 性能容量管理对工具的要求</li> <li>— 性能管理的规划与生命周期</li> <li>— 性能容量管理的报表</li> <li>— 管理网络的性能</li> </ul>
服务性能流程-可用性管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 可用性管理的关键指标</li> <li>— 可用性的定义与需求</li> <li>— 可用性衡量工具</li> <li>— 可用性管理的方法</li> <li>— 分析可用性的趋势以发现网络异常</li> <li>— 通过主动运维来提高网络可用性</li> </ul>
服务性能流程-服务水平管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 网络服务水平协议管理的关键指标</li> <li>— 网络服务水平管理对工具的要求</li> <li>— 网络服务水平管理的流程</li> <li>— 网络对服务水平的监控与报表</li> <li>— 网络服务水平的指标分析与服务改进计划</li> </ul>
服务弹性流程-网络弹性管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 网络弹性管理的关键指标</li> <li>— 网络弹性管理的流程</li> <li>— 网络弹性分析的工具要求</li> </ul>
服务弹性流程-网络安全管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 网络安全策略和指标</li> <li>— 网络安全控制对工具的要求</li> <li>— 网络安全管理的流程</li> </ul>
服务弹性流程-网络服务管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 网络服务管理的关键指标</li> <li>— 网络服务管理的流程</li> </ul>
员工技能	<ul style="list-style-type: none"> <li>— 对人员技能和培训方面的制度建议</li> <li>— 针对客户网络规模, 对人员数量与技能的要求</li> </ul>

## ORMA服务的方法论

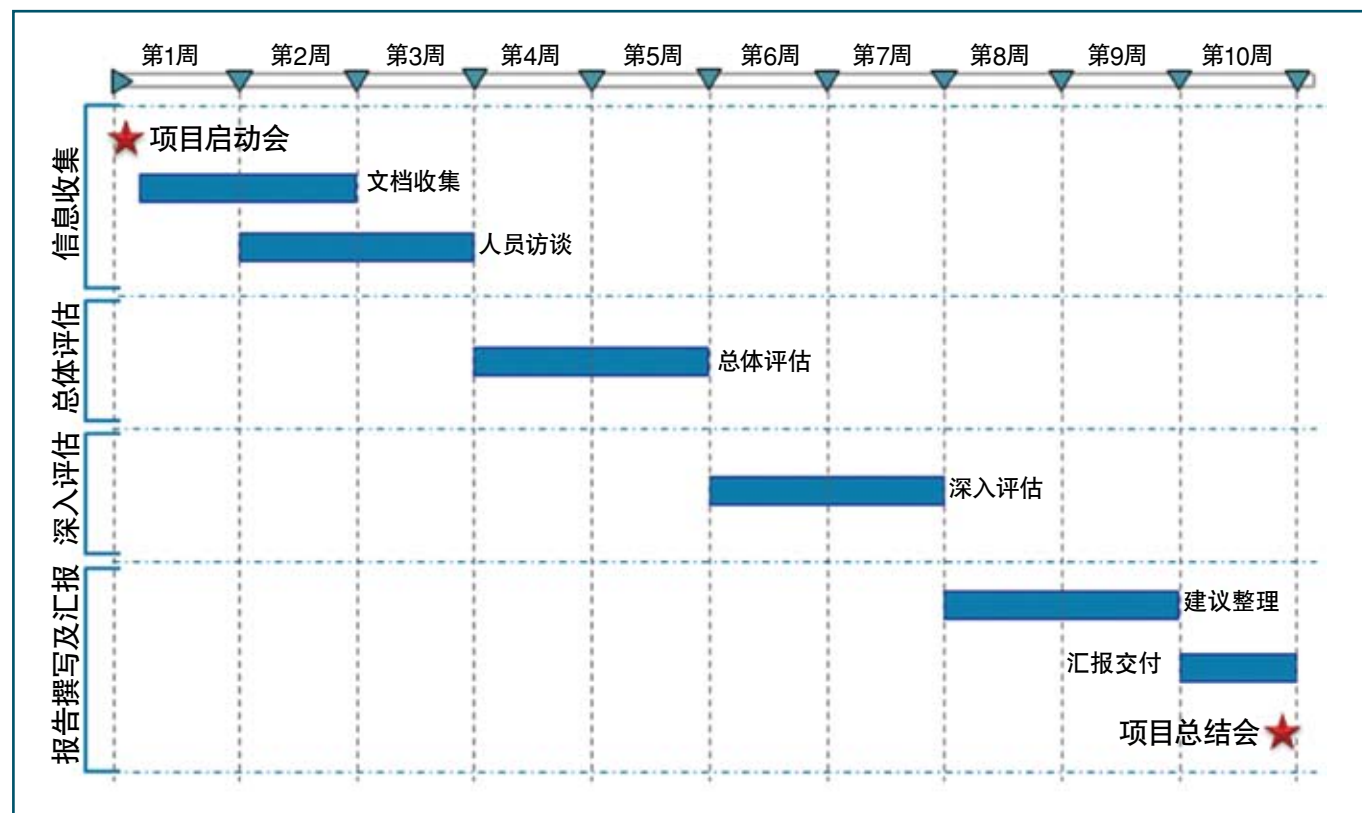
ORMA服务采用一套科学而完整的方法论体系。根据思科的网络运维管理风险分析的框架，结合思科多年总结整理的网络运维管理领先实践，基于ITIL (Information Technology Infrastructure Library) 最佳实践，从“人员技能”，“服务支持”，“服务性能”，“变更管理”，“服务弹性”五个方面，对14个重要的运维流程进行分析。并通过文档收集、人员访谈、总体评估、深入评估、建议整理和汇报交付共6个步骤完成所有工作。方法论如下图所示：



ORMA服务方法论

## ORMA服务的实施时间计划

ORMA服务是一个为期10周的综合服务包。一个概要的服务实施时间计划如下图所示：



概要ORMA服务实施与交付时间表

### ORMA服务的关键交付成果：

1. 《执行摘要》
2. 《现状成熟度分析》
3. 《深入的技术分析》
4. 《领先实践》
5. 《最终汇报》
6. 《改进建议》
7. 《启动会文档》
8. 《项目总结会文档》



#### 北京

北京市朝阳区建国门外大街2号  
北京银泰中心银泰写字楼C座7-12层  
邮编: 100022  
电话: (8610)85155000  
传真: (8610)85155960

#### 上海

上海市红宝石路500号  
东银中心A栋21-25层  
邮编: 201103  
电话: (8621)22014000  
传真: (8621)22014999

#### 广州

广州市天河区林和西路161号  
中泰国际广场A塔34层  
邮编: 510620  
电话: (8620)85193000  
传真: (8620)85193008

#### 成都

四川省成都市滨江东路9号B座  
香格里拉中心办公楼12层  
邮编: 610021  
电话: (8628)86961000  
传真: (8628)86961003

如需了解思科公司的更多信息, 请浏览<http://www.cisco.com/cn>

© 思科/或其分公司, 2011年版权所有。保留所有权利。本文档适用于思科客户。