前 7 大 业务持续性的最佳实践

对于任何一个 IT 组织而言，考虑到停机所造成的巨大成本和影响，业务持续性在战略规划清单中毫无疑问应处于前沿位置。针对设计和实施业务持续性战略，本文提供了组织应该时刻注意的一些最佳实践。

几乎每家公司都希望在出现意外停机时能够确保无缝和可靠的业务持续性。如果不能做到这一点，由此导致的经济、法律和信誉风险难以估量。例如，Forrester Research 指出，服务中断的每小时成本为 11 万美元，而一起普通的业务中断事件会导致超过 150 万美元的成本。

当然，在面对众多威胁为应用程序、数据和业务服务提供保护时，IT 组织还面临着需要考虑的实用性问题，包括预算限制、员工资源限制、企业股东不愿意更改其工作方式等诸多因素。但是，在恶意攻击、自然灾害和单纯用户错误等威胁不断涌现的情况下，要确保其基础架构、应用程序和关键数据更为灵活且始终可用，公司必须比从前更为警醒。

在这个方面，好的一点是，大中型企业至少已经拥有了针对灾难或威胁事故的业务持续性计划。AT&T 2012 年的业务持续性研究表明，年收入超过 2,500 万美元的公司中，有 86% 预备了业务持续性计划，这在过去五年中提升了 8%。但是，预备计划只是第一步。以下介绍了在设计和实施自己的业务持续性计划时需要考虑的一些最佳实践。

前 7 大 业务持续性的最佳实践

1. 在业务持续性计划的所有层面上实现自动化。

非常令人惊奇的一点是，许多公司仍在依靠手动的、由人为主导的流程中恢复对数据和应用程序的访问。2012 年空前的飓风桑迪清楚表现出了自动故障转移和恢复的重要性，即便对于已经计划了在远程数据中心恢复的公司也是如此。在许多情况下，其业务持续性战略依赖于个人让远程设施开始故障转移和恢复步骤，但是，许多这样的数据中心中的员工被困在家中，面临着停电的窘境，无法使用公共交通设施通过由于树木倒塌而封闭的道路，或者由于缺少汽油供应而无法驾驶自己的车辆。故障转移、恢复和还原步骤必须自动化。

2. 切勿假想您的虚拟化基础架构能够在服务中断时享受到全面的保护。

随着虚拟化在公司中的重要性和普及性日益加深，业务持续性计划必须采用综合的协同方式来解决虚拟与物理基础架构混合的情况。虽然采用虚拟服务器、存储和桌面有助于减少服务中断风险，但是虚拟机一样会出现故障。您所需要考虑的关键步骤之一是确保拥有面向虚拟机的备份战略，特别是在增加了关键业务应用程序的虚拟化应用比例时。赛门铁克最近的研究表明，三分之二的受访者没有为其虚拟服务器部署备份解决方案。虚拟化是当今IT 体系结构规划中的一个重要组成部分，但就其本质而言，该技术并未消除对跨虚拟和物理基础架构的端到端业务持续性规划的需求。例如，同一份研究中表明，应用程序运行在虚拟机上而该虚拟机服务中断导致应用程序不可用时，大部分 IT 组织都无法立即获知这一情况。此外，请确保考虑了与 VMware vSphere 等领先虚拟化管理程序紧密集成的应用程序可用性工具。诸如赛门铁克的 Veritas Cluster Server 等解决方案专门针对虚拟环境中的应用程序可用性构建，随着组织越来越多地将要求更苛刻的应用程序转到虚拟机上，其重要性也日益凸显。

前 7 大 业务持续性的最佳实践

3. 规划业务持续性非常重要，但是相比测试还是稍逊一筹。

对于许多 IT 高管而言，业务持续性测试是一个敏感主题。虽然对其重要性少有异议，但是只有极少 IT 组织会实际花时间来定期测试其计划。赛门铁克的深入调查表明，22% 的公司从未测试其业务持续性计划，或者仅在出现紧急情况之后才测试。另有 22% 每年测试一次。虽然测试频率非常重要，但是测试完整的应用程序堆栈更为重要，这样才能确保您在实际中可以立即实现关键任务应用程序的可用性。在测试核心软件组件时切忌停止，例如数据库、操作系统或虚拟化管理程序。如果核心应用程序不能即时可靠地故障转移到备份服务器，您就无法开展关键的工作，经济上的损失以分秒计算。

4. 考虑数据中心位置的战略规划。

许多公司拥有多个数据中心。实际上，根据 Computer Economics 的“2012/2013 IT Spending and Staffing Benchmarks”报告，北美收入超过 5,000 万美元的公司，大约 60% 拥有多个数据中心。对于这些公司而言，确定生产站点和恢复站点之间合适的距离非常重要，以便充分避免区域问题，例如 2004 年的停电导致全美约 25% 的地区停电长达数日。但是，大约 40% 只有一个数据中心的大中型企业又该如何？谨慎规划业务持续性使得众多这样的公司考虑与云服务提供商或者托管存储服务提供商合作，以便实现安全可靠的故障转移方案。需要再次强调的是，虽然优先考虑临近您的主数据中心的恢复合作伙伴是人之常情，仍应该考虑将您的数据和应用程序备份到合作伙伴的远程设施中。

5. 正确规划业务持续性功能的优先级以避免超支。

根据您的公司规模、IT 复杂性和行业，部署业务持续性解决方案远不止一笔微不足道的开支。因此很重要的一点是，深入分析核心业务流程以确定需求优先级，哪些程序需要立即可用，哪些程序可以等待一段时间等等。例如，您可能需要立即恢复面向客户的应用程序，例如客户服务和电子商务，然后可能再从辅助磁带存储系统恢复市场营销自动化应用程序，包括电子邮件列表管理以及生成公司新闻快讯。此外，考虑每种应用程序的恢复点目标和恢复时间目标。订单录入、履行以及以合规性为中心的应用程序片刻都不能停顿，恢复过程中哪怕只是损失了一条记录都可能导致严重的影响。

前 7 大 业务持续性的最佳实践

6. 将灾难恢复和业务持续性作为托管服务予以考虑。

软件、基础架构、安全性、平台、客户支持 — 所有这些托管服务对于任何 CIO 而言，都是其业务组合中的重要元素。IT 主管需要选择在各个领域具有丰富实际应用经验和专业技能的托管服务提供商。在针对业务持续性和灾难恢复选择合作伙伴时，同样也需要注重这一点。虽然实际情况是，几乎所有 IT 服务合作伙伴都宣称能够帮助您从业务中断中恢复，但是，提供远程备份存储的合作伙伴，与提供综合关键解决方案的合作伙伴之间有着极大的区别，后者能够提供强化的基础架构；针对备份、归档和还原的灾难恢复工具；多平台存储管理并在向任意多种恢复站点故障转移方面有着成熟的专业技术。

7. 确保在业务持续性计划中将移动性作为核心要素考虑在内。

毫无疑问，BYOD（自带设备）不仅仅是热门话题，它正在改变所有公司的工作方式，同时也改变了公司看待业务持续性的方式。一方面，即使某个设施停电，日趋普及的移动性意味着员工、供应商和客户可以持续开展业务。但更重要的是，向虚拟员工、以移动为中心的应用程序和 IT 消费化的转变，意味着企业连续性规划必须考虑到新的设备和业务流程类型，使得人员只要能够找到充足的电源和可靠的互联网连接即可开展业务。

总结

多年以来，公司对业务持续性的看法大体上与企业保险相同，虽然很重要，但是极少纳入首要事宜。但是这一切都在改变。许多公司非常不幸地发现，即使短短几分钟的服务中断，也会对其业务运营造成有害的后果，导致收入损失、降低客户信心以及加剧遵从性风险。

出于多种原因，IT 高管提升了公司业务持续性防范措施在各个方面的标准。新的技术业务流程和合作关系，加之对测试重要性认识的提升以及对虚拟化在业务持续性方面优势和不足的认识，对于从全新角度看待避免意外服务中断所造成的影响非常重要。