



摩卡业务服务管理成功案例

——国际化综合性顾问咨询公司 阿特金斯

公 司：摩卡软件有限公司(Mocha Software Co., Ltd.)
地 址：北京市西城区宣武门西大街 127 号大成大厦 15 层
联系我们：400 611 5522
Email: Marketing@mochasoft.com.cn

目 录

1	客户介绍	1
2	案例背景	2
3	实施方案介绍	2
3.1	企业应用现状	2
3.2	产品概述	2
3.3	功能描述	3
3.3.1	跨区域骨干网线路的监控	3
3.3.2	资源模型的支持	3
3.3.3	可视化的应用监控	4
3.3.4	报告系统	4
3.4	实施方案	4
3.5	运行环境	5
4	系统亮点	6
5	客户收益和评价	7
6	Mocha BSM 4+1 介绍	8
6.1	三位一体的产品定位	8
6.2	Mocha BSM 4+1 做得更多	8
7	联系我们	9

1 客户介绍

阿特金斯中国, 作为阿特金斯集团远东区的全资子公司, 1994 年正式进入中国市场。借助集团总部的强大支持, 阿特金斯中国以提供多专业多学科的“一站式”全方位服务的核心优势区别于竞争对手, 并通过国际经验和本地知识的有机结合在中国近年来迅猛推进的城市化进程中取得了骄人的项目业绩。阿特金斯中国成功地完成了数百个城市发展各领域的咨询项目, 包括经济研究、可行性分析、规划设计、交通解决方案、建筑设计、景观设计、土木及结构工程、环境工程、项目全过程管理等, 阿特金斯中国已成为中国最具规模的国际化综合性顾问咨询公司之一。

阿特金斯中国的业务主要通过以下几个阿特金斯的全资分支机构进行项目操作和管理:

1. 阿特金斯顾问有限公司 — 香港
2. 阿特金斯顾问(深圳)有限公司
3. 北京阿特金斯顾问有限公司
4. 阿特金斯上海分公司
5. 阿特金斯武汉办事处
6. 阿特金斯成都办事处
7. 阿特金斯天津办事处

鉴于阿特金斯在中国的多个分公司形成的网络和对各地区现状的深刻理解, 阿特金斯针对中国提供专门的解决方案。我们的每一个分公司都和当地政府机构建立了稳定关系, 并且我们本土及国际化经验的专业人员能确保将国际经验最契合地应用在当地项目上。

阿特金斯在中国内地和香港共拥有 700 多名员工,

促成了本土和国际经验的结合。我们在中国丰富的专业经验使我们能充分理解当地政府的运作方式、办事程序和行业规范标准。

专业团队包括规划、建筑设计、景观设计、环境、交通和经济等领域的专家。形成了国际、国内多专家合作共同完成项目的顾问风格。这种风格保证了项目整体解决方案的完美性。我们的目标是利用阿特金斯集团公司丰富的国际经验和多专业的技术特长, 结合 15 年来对中国国情的了解和实地工作经验, 确保客户得到最完美的服务和最佳解决方案; 同时为有志于中国城市发展相关领域的专业人士提供能够实现自我价值、高效、愉快的工作平台。

2 案例背景

阿特金斯中国近年来随着信息化建设, 已经建成基于上海为中心, 广域网连接全国以及北京、香港、深圳等各个分公司的网络系统。但存在以下主要问题:

- n 所有分公司与上海通信均以光纤直连, 防火墙受限的方式, 分散管理, 效率不高。
- n 全网采用动态路由协议 OSPF, 设备间自动学习路由, 当网络结构发生变化时造成的网络不通, 管理员无法及时发现问题所在。同时由于设备频繁更换, 网络结构频繁调整, 造成了拓扑频繁更新。
- n 设备频繁出现故障且定位问题难度比较大。
- n 各种主机及应用系统(主要为 SQL Server 数据库系统和 Exchange 邮件系统)复杂系统关联性强, 应用性能出现问题时无法定位是网络问题还是主机或者应用本身的问题, 定位起来非常困难。

为了解决以上一系列问题, 同时为了更好地在各分公司信息部门内提升信息化水平, 提高工作效率, 阿特金斯采用了 Mocha BSM 产品。

摩卡软件的网络管理产品不仅可以满足、解决用户原有系统的问题, 而且, 还对运行在网络中的主机、网络数据库情况进行监控, 从而更大程度地提高了 IT 管理的效率。

3 实施方案介绍

3.1 企业应用现状

阿特金斯中国总部设于上海, 以 CISCO3750 为核心, CISCO3560-1 至 5 形成环形, 连接上海总部所有客户端, 以 3815 路由连接外部网络。

北京、香港、深圳等各分公司以光纤直连 CISCO3815 接入, 以 NetScreen 防火墙受限, 接入内网, 各分公司内网所有设备目前不纳入管理。

企业的 Exchange 邮件系统, 通过企业网对全集团提供邮件等服务。

3.2 产品概述

摩卡业务服务管理 (Mocha Business Service Management, 简称 Mocha BSM), 整合了系统管理、监控、服务、统计分析和门户等多种技术, 是对 ITIL 的 IT 服务管理核心流程的实现, 是一个实用、可扩展的技术解决方案。

Mocha BSM 应用监控也对 Oracle 和 Lotus Domino 的平台系统提供可视化监控、故障定位、统计报告等功能的组件。

产品主要具有以下功能:

- 提供面向“服务”的, 整合网络、主机、应用、服务等各层面 IT 资源的、统一的 IT 服务管理信息视图。
- 自动的网络拓扑可以从全局监控整个网络架构的健康状态, 自定义的网络拓扑可以清晰的按照逻辑结构定义拓扑子 Map。通过子 Map 来快速定位网络问题。

- 实时监控平台的运行状态和 MS Exchange 的邮件系统健康状态。及时发现邮件的问题。
- 告知事件对企业影响的严重程度。
- 准确、快速地定位故障产生的根本原因。
- 提供统计报告和分析图表, 为领导层提供决策依据。

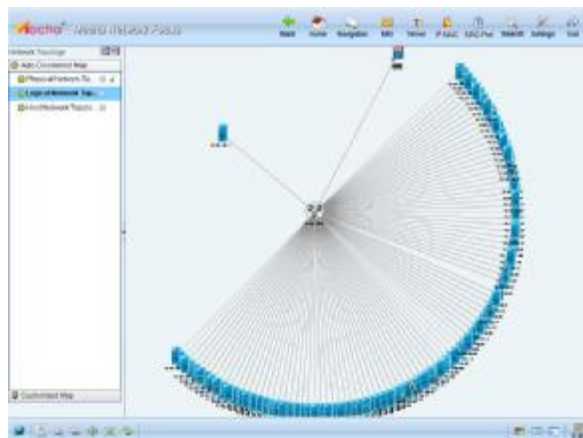
3.3 功能描述

3.3.1 跨区域骨干网线路的监控

阿特金斯通过对骨干网线路流量监控, 可以清楚地了解到全公司骨干网线路流量的使用情况, 并以此为依据对全公司所租用运营商专线的状况进行统一监控。一旦专线出现问题, 可以在第一时间发出 Email、Mocha Alert 等告警, 在第一时间解决线路故障, 阿特金斯总部到各个分公司的网络通畅。

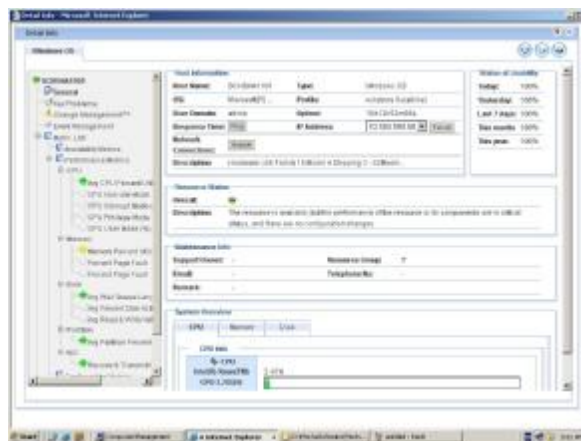


针对设备、主机等无法通过网管协议管理的防火墙、设备、主机等可以通过点击相应的子 Map 进入查看详细的分组网络拓扑



3.3.2 资源模型的支持

阿特金斯网络设备以 CISCO 为主、主机等应用以 Windows2003 英文操作系统为主, Mocha BSM 软件提供了模型支持。提供了对不同型号的网络设备、主机系统以可视化资源模型管理方式进行管理, 降低了使用者门槛, 从容的对整个阿特金斯网络进行全面的监控, 以达到了监控的全面性。



通过上图, 我们可以看到 Mocha BSM 对现场 Windows 2003 EN 系统的 CPU 利用率、内存利用率、网络接口硬盘空间、链路情况等多个指标进行监控, 并对主机的配置信息进行了监控, 一旦网络设备的配置信息发生了变更, 管理人员即可在第一时间收到告警, 将

可能带来的风险控制最低范围内。

各部门工作造成损失和延误。

3.3.3 可视化的应用监控

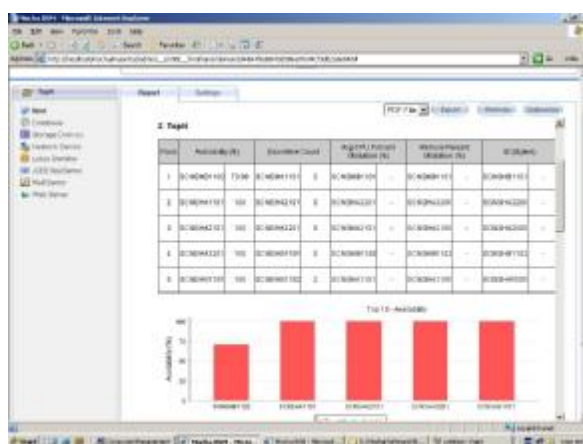
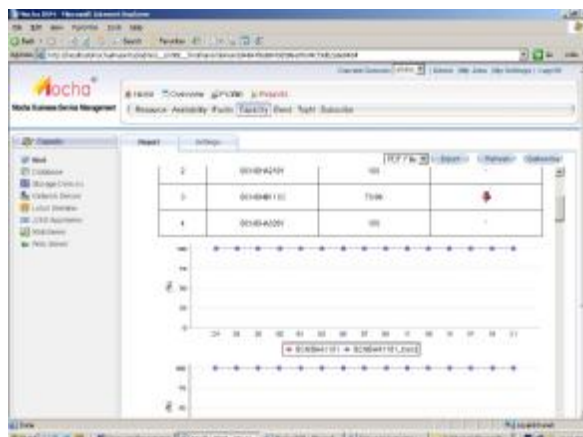
阿特金斯在现有应用系统中有 SQL Server 数据库和 MS Exchange 邮件系统。这两个系统在整个应用系统中都具有地位至关重要的。可视化监控为实施监控系统提供了丰富的手段，其最小监控频度达到了秒级。



通过上图，我们可以看到 Mocha BSM 通过监控 MS Exchange 的实时指标可以清楚地了解实施的 Exchange 邮件系统运行状况。一旦该系统严重性能问题，Mocha BSM 将通过多种方式进行告警。以最快的速度通知相关管理人员，对该系统进行及时处理。

3.3.4 报告系统

阿特金斯 IT 部门，需要通过报表来定期观察判断信息部门系统运作情况，Mocha BSM 为其提供设备、主机、应用以小时、天、月、季度等多种报告，管理人员通过自定义设置时间内主机等可用性、性能、运行趋势等对比，很容易找到全网、应用系统等运行的瓶颈，以免对



3.4 实施方案

本项目由于在用户方是跨部门实施的，实施中涉及到不同部门对系统的准接入标准不同，Mocha BSM 系统针对客户对接入系统的严格要求采用了 Agentless 和 Agent 的两种方式实现对被监控系统的监控

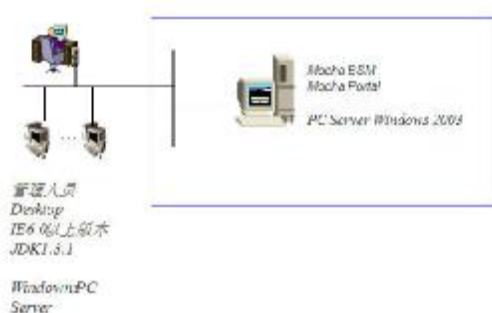
n Agentless 方式

由于客户对被监控系统有较严格的要求，部分系统不允许在被监控系统中安装 Agent 软件，Mocha BSM 系统采用了 Agentless 方式，无需在被监控系统中安装 Agent，实现了对这些系统的监控，消除了客户对系统安全性的顾虑，同时又达到了对系统的监控要求

n Agent 方式

为了实现更多指标的监控, 部分系统采用了 Agent 方式监控, 对被监控系统安装了 Mocha BSM 系统的 Agent 软件 Mocha RAM(Remote Agent Management), 该软件以较小的系统资源占用, 详细的日志输出, 既满足了用户对多指标高级版监控的要求, 同时又满足了用户日志的审计要求, 也消除了对系统安全性的顾虑。

3.5 运行环境



阿特金斯 Mocha BSM 系统部署:

- n 用一台服务器来部署 Mocha BSM 的 Portal 和 server, 所有运行数据也存储在此机, 所有用户访问均通过此台服务器。

4 系统亮点

Mocha BSM 系统不仅仅协助管理阿特金斯的网络系统, 还帮助用户将现有的邮件系统使用率大大提高, 减少了应用系统故障, 大大的减轻了阿特金斯 IT 管理员的维护工作量, 并且将阿特金斯的网络运营模式由之前的被动处理故障, 转变为提前掌握网络状态, 将故障解决于发生之前。

n 强大的拓扑发现, 灵活的拓扑展现

通过 Mocha BSM 的网络拓扑模块不仅能够准确的发现网络拓扑中的所有设备, 还提供了定时轮询功能, 这样不管客户网络环境中结构发生了什么样的变化, 客户所看到的拓扑始终是准确的。通过模块中的子 Map 的定义可以清晰的将网络结构进行分解, 更有利于了解整个网络结构, 自定义的拓扑可以更换背景图、定义网络单元, 将网络拓扑实现的更准确美观。

n 分级管理权限, 从上海中心到各分公司监控层次分明

通过 B/S 架构和统一 Portal 登录, 保证了总部的管理人员可以看到整个管理系统, 而分公司和不同系统的管理人员只能看到和其相关的资源和被监控系统, 并且网络层次架构清晰, 易操作性强, 从总部人员到分公司的管理人员都能够快速的进入管理和监控角色。通过一套网络管理系统的投入, 帮助阿特金斯的用户能够快速、积极地响应业务的需要, 有力地保障了业务的运营。

n 功能强大的报告系统

通过 Mocha BSM Report, 用户可以根据自己习惯, 制定相对应的报告模式, 可以按照自己强调的主次, 言

简意赅的表达网络中设备、主机、应用的运行、可用性情况, 并向上级领导或者相关部门汇报, 通过趋势、topn、事故报告等报表功能找出发生问题时间、次数, 找出网络、应用系统等瓶颈, 及时维护业务系统的正常使用。

n 灵活的告警方式

Mocha BSM 告警系统, 给阿特金斯提供了邮件、短信、Alert 等多种告警方式, 可根据用户权限不同、需求不同来选择, 确保各个部门运营健康度, Mocha BSM 并不是以告警为结束, 而是以告警为开始, 直接找出问题根源, 给客户节省了宝贵时间。

5 客户收益和评价

目前 Mocha BSM 系统已经在阿特金斯正式上线使用, 且运行稳定。通过 Mocha BSM 的实施, 提高了阿特金斯内网络和应用系统的监控维护水平。通过 Mocha BSM 的实施和使用:

从用户角度出发, 切实为用户解决实际问题。

Mocha BSM 通过网络拓扑帮助用户梳理网络环境, 找出网络中存在问题的网络设备。帮助用户深刻了解企业的网络结构。Mocha BSM 通过灵活定制资源模型为设备的监控提供了可能, 使得技术水平划分不需要那么明显, 任何用户管理工程师均可对自己环境进行监控管理, 切实的体会到了摩卡软件的贴切的本土化服务。

摩卡软件切实的从用户的实际情况出发, 本着以客户为中心的企业价值观, 为用户解决了实际问题, 得到了用户的好评。

更好的监控阿特金斯网络运行情况

Mocha BSM 监控了阿特金斯局域网和广域网的互联情况, 还监控了主链路和备份链路的切换情况, 当链路不通或者发生切换时, 都触发告警, 并通过网络拓扑图展现。

更好的统计

Mocha BSM report, 用户可以根据自己习惯, 制定相对应的报告模式, 可以按照自己强调的主次, 言简意赅的表达网络中设备、主机、应用的运行、可用性情况, 并向上级领导或者相关部门汇报, 通过趋势、topn、事故报告等报表功能找出发生问题时间、次数, 找出网络、应用系统故障次数等, 找出问题设备, 找出瓶颈, 及时维护业务系统的正常使用。

6 Mocha BSM 4+1 介绍

6.1 三位一体的产品定位

摩卡软件是亚太区率先推出三位一体产品定位的软件提供商之一, 三个定位包括了:

n **网络管理 (Network Management System)**

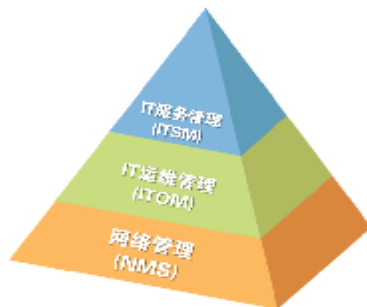
— 传统意义上的网络、系统、应用监控, 满足了成长中企业的需要;

n **IT 运维管理(IT Operation Management)**

— 把监控上升至管理的层面, 帮助企业规划、运维和改进 IT 系统。通过端到端的监控, 帮助中大型企业管理 IT 系统;

n **IT 服务管理(IT Service Management)**

— 基于 ITIL 流程框架, 带领企业进入流程化, 规范化和自动化的时代。



三位一体的解决方案

6.2 Mocha BSM 4+1 做得更多

为了满足三位一体的定位, 摩卡软件推出了 Mocha BSM 4+1 产品套装。

Mocha BSM 4+1 涵盖了以下几方面:

- 🔗: **基础架构管理** — 网络拓扑、主机、流量分析、IT 资产;
- 🔗: **应用管理** — 应用服务器、数据库、Web 服务器等;
- 🔗: **端到端响应时间管理** — 应用响应时间管理, 端到端监控

- 🔗: **业务服务管理** — 以业务视角看待 IT;
- 🔗: **IT 运维管理** — 基于 ITIL 流程框架, 满足对事故管理、问题管理、性能管理、变更管理、配置管理、发布管理、知识库等需求。



Mocha BSM 解决企业 4+1 方面的问题

整个套装包括了:

- n 以服务的视角看待IT, 提供以服务为导向的监控
 - 摩卡业务服务管理 Mocha BSM(Business Service Management)
- n 完整的IT资产生命周期
 - 摩卡 IT 资产管理 Mocha ITAM(IT Asset Management)
- n 帮助企业找出网络带宽的瓶颈
 - 摩卡流量分析 Mocha NTA(Network Traffic Analyzer)
- n 基于ITIL流程框架, 以服务台为中心, 提供流程式管理
 - 摩卡IT运维管理 Mocha ITOM(IT Operations Management)
- n 提供端到端监控
 - 摩卡端到端监控管理(Mocha E2E(End To End)Monitoring)

7 联系我们

摩卡软件有限公司

地址: 北京西城区宣武门西大街 127 号大成大厦 15 层

联系电话: 400-611-5522

传真: (8622) 66422488

网址: <http://www.mochabsm.com>

电子邮件: Marketing@mochasoft.com.cn