



摩卡业务服务管理成功案例

——沧州银行

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.....	1
3	实施方案介绍.....	2
3.1	网络配置变更管理	2
3.3	日志监控.....	2
3.4	主机和应用的监控	2
3.5	自动发现拓扑	2
5	客户收益和评价	4
6	Mocha BSM 4+1 介绍.....	5
6.1	三位一体的产品定位.....	5
6.2	Mocha BSM 4+1 做得更多.....	5
7	联系我们.....	6

1 客户介绍

2009年3月,经中国银行业监督管理委员会《关于沧州市商业银行更名的批复》批准,沧州市商业银行股份有限公司更名为“沧州银行股份有限公司”(简称沧州银行)。

沧州市商业银行成立于1998年9月19日。截至2009年5月末,存款达到131亿元,比2003年初增加120亿元,增长了12倍;贷款达到83亿元,增加75亿元,增长了10倍;六年累计实现经营利润6亿元,上缴税金1.8亿元;2004年进入三类行,2008年末22项监管指标全部达标,成功晋升二级行。全国共有135家城商行,评为二级行的仅有30家。我省11家城商行,评为二级行的唯此一家。同时被中国银监会批准更名为“沧州银行”,一举跨入全国“好银行”之列。

2 案例背景

沧州银行随着信息化建设的不断深入,网络规模越来越庞大。面对如此庞大的网络给运维人员带来了比较大的压力。主要存在以下问题:

1、无法全面的掌握哪些资源发生了配置变更。缺少变更记录,有些设备变更特别频繁,一旦设备出现问题,无法查找变更记录,必须要手动备份网络设备配置。并且当设备出现问题时缺乏对问题出现前后设备配置的对比,不能自动恢复之前的配置。

2、缺乏对网络设备日志的监控,不能及时发现网络设备存在的问题。

3、不能对主机和应用进行统一的管理,每次都需要登到系统去查看服务器和应用的运行状态,运维效率不高。

4、缺少网络拓扑图,不能直观的了解整个网络的运行状态。

为了解决以上一系列问题,同时为了更好地在沧州银行中提升信息化水平,提高工作效率,沧州银行决定使用 Mocha BSM 系统。

摩卡软件的 Mocha BSM 系统可以满足、解决用户原有系统的问题,对运行在网络中的设备情况进行监控,从而更大程度地提高了 IT 管理的效率。

3 实施方案介绍

在沧州银行网管监控项目中, 我们主要实现了如下功能:

3.1 网络配置变更管理

摩卡软件的网络配置变更功能可自动备份所有主流网络设备的配置备份, 并提供恢复、查询、对比等功能。配置一旦变更则自动告警, 将配置变更带来的危害降到最低。可备份网络设备的配置信息, 如网络设备的板卡数量, 接口数量、引擎数等, 自动备份网络设备的所有配置文件(running 和 startup 文件)。



3.2 日志监控

Mocha BSM 实时监控网络设备在日常运行过程中产生大量的日志信息。通过对这些日志信息的分析, 可以帮助我们了解网络设备及通信线路的运行情况。



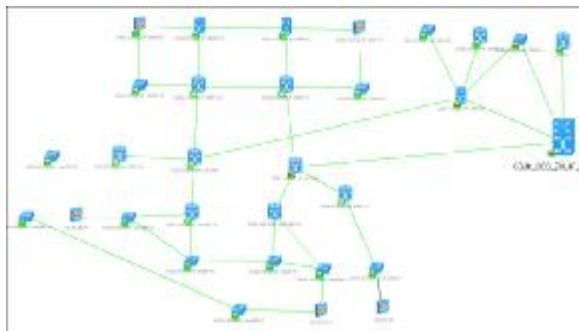
3.3 主机和应用的监控

Mocha BSM 对主机和应用提供了广泛的支持。在沧州银行中对 Windows、Linux 系统和 SQLServer 数据库进行了监控。对主机和数据库的关键指标实时监控, 确保业务的正常运行。特别是对于主机的可视化监控, 极大的方便了管理员的管理。



3.4 自动发现拓扑

Mocha BSM 的网络拓扑功能可以自动发现二层、三层网络拓扑。同时网络拓扑中可以发现双链路, 并以颜色的变化来标识线路的流量及通断情况。通过网络拓扑直观地了解整个网络的运行状态。



4 系统亮点

Mocha BSM 系统不仅仅监控沧州银行的网络系统, 还将网络中的主机和应用系统也纳入了监控范围, 实现全方位监控无盲区。

配置变更管理

对网络的配置变更信息进行科学的版本控制和管理, 包括网络设备的发现、网络配置文件的备份、对比、恢复和查询, 并且在网络出现故障的时候, 可以清楚的知道到底是网络设备的那些配置信息发生了变化, 并通过多种告警方式通知管理人员, 网络发生配置变更。一旦网络出现故障, 网管人员可以通过提示信息, 恢复之前的正确配置文件, 来达到快速恢复网络和业务的目的。

多厂商设备的拓扑支持

通过网络拓扑中的特殊算法既保证了对拓扑中 Cisco 网络设备支持的 CDP 协议的优势保持, 也兼容了 Huawei 等其他厂商支持, 使得拓扑的发现既快速又全面。

通过对网络拓扑中双链路的支持, 无论是主备链路中的任何一条发生故障都可以快速地通知管理员, 使得管理员在业务还可以正常运营的时候第一时间知道故障的发生, 快速解决故障, 保障网络的安全性。

主机和应用监控

Mocha BSM 对主机和应用提供了广泛的支持。对主机和数据库的关键指标实时监控, 确保业务的正常运行。特别是对于主机的可视化监控极大地方便了管理员的管理。

多种故障告警方式, 满足不同运维要求

Mocha BSM 提供包括短信、邮件、桌面告警和语音告警。提供告警升级机制, 一旦告警事件长时间没有得到处理, 故障告警将自动升级到上级领导, 加快故障的处理速度。

最终, Mocha BSM 帮助沧州银行管理人员时刻站在业务的高度, 一切以业务为轴心, 为业务保驾护航。

5 客户收益和评价

目前 Mocha BSM 系统已经在沧州银行正式上线使用, 且运行稳定, 提高了局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:

变被动为主动, 全面了解网络设备运行状况

通过 SNMP 的主动查询, 准确地了解网络设备的运行状态。不同管理员根据各自关注的网络焦点的不同, 定制不同网络设备的运营报告, 将管理变为主动管理, 不断提高网络管理水平。

配置变更管理, 确保变更可控

对网络的配置变更信息科学的版本控制和管理, 包括网络设备的发现、网络配置文件的备份、对比、恢复和查询。一旦设备变更则马上告警, 确保所有配置变更都可控。

提高管理员工作效率, 减轻管理员工作压力

Mocha BSM 通过自动发现网络设备, 简化网络监控部署工作量; 基于策略的管理机制, 帮助管理员快速部署网络设备监控; 通过干扰技术和关键指标, 排除不必要的干扰事件; 根本原因分析, 帮助管理员快速定位故障原因。

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 Operations 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 资产管理、桌面管理;
- 🔗: **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IT配置变更管理— **摩卡IT配置变更管理 Mocha ITCM(Change Management)**
- n 帮助企业管理维护员工桌面系统的**摩卡桌面管理 (Mocha DM, Desktop Management)**

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)87341661

网址: <http://www.mochabsm.com>

电子邮件: Marketing@mochasoft.com.cn