



摩卡业务服务管理成功案例

—— 宁波银行

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	产品概述	2
3.2	功能描述	2
3.2.1	自动发现全网拓扑	2
3.2.2	网络设备配置变更管理	2
3.2.3	监控数据实时分析	3
3.2.4	响应时间管理	3
3.2.5	多种告警方式相结合	3
3.3	运行环境	3
4	系统亮点	4
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

宁波银行股份有限公司(以下简称“宁波银行”)成立于1997年4月10日,是一家具有独立法人资格的股份制商业银行。2006年5月,宁波银行引进境外战略投资者——新加坡华侨银行。2007年7月19日,宁波银行在深圳证券交易所挂牌上市(股票代码:002142),成为国内首批上市的城市商业银行之一。2007年5月18日,上海分行正式开业。至此宁波银行顺利实现引进战略投资者、公开上市和跨区域经营三大发展战略。到2008年10月末,宁波银行已拥有80个营业机构,其中4家分行,分别为上海、杭州、南京、深圳分行,1个总行营业部,75家支行。

按照一级资本排名,本行在浙江省法人资格银行中排名第1位,在全国排名第18位;2006年在全球1000强银行中排名第870位,在全国城市商业银行财务竞争力排名中名列第一位,监管评级被评为二级。到2006年12月底,全行总资产565.5亿元,各项存款461.9亿元,各项贷款281.4亿元,资本充足率11.5%,核心资本充足率9.7%,不良贷款率为0.3%,拨备覆盖率405.3%,实现拨备前利润8.7亿元,净利润6.3亿元,股本收益率32.5%,净资产收益率23.8%。

2 案例背景

随着分支机构的不断扩充以及业务的不断增加,公司的网络规模也越来越大,客户面临的问题也暴露出来了,主要体现在以下几点:

1. 网络规模大,网络设备多,共有1200左右的网络设备,人工维护起来工作量大,并且效果不好。
2. 由于是银行核心业务,对于处理故障的实时性及及时性要求特别高,但是人工维护或者普通的监测手段达不到银行这种实时性及及时性的要求。
3. 网络设备型号多,品牌包含Cisco,锐捷等,但是型号有十几种,给维护带来一定的困难。
4. 核心网络设备的配置不好控制,各个管理员都有账号,出了问题不容易查问题,也不容易恢复。
5. 关键应用的响应时间没有一个量化的工具,无法掌握关键应用响应时间快慢的环节或者元素。
6. 机房设备太多,没有一个可视化的机房界面清晰的展现。

为了解决以上一系列问题,同时为了更好地在宁波银行提升信息化水平,提高工作效率,考虑用一套监控软件。

摩卡软件的Mocha BSM系统不仅可以满足、解决用户的网络设备故障报警及时性的问题,而且,还能对网络设备的配置变更进行监控,对配置文件进行保存及恢复,从而更大程度地提高了IT管理的效率,从另一方面提高了系统的安全性。

3 实施方案介绍

3.1 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。

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。

- 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。

3.2 功能描述

宁波银行网管监控项目中, 我们主要实现了如下功能:

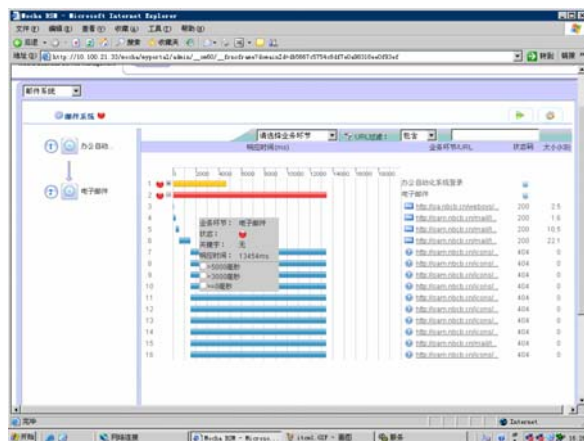
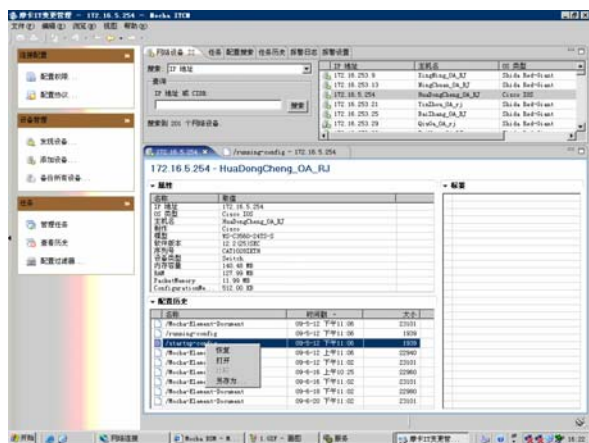
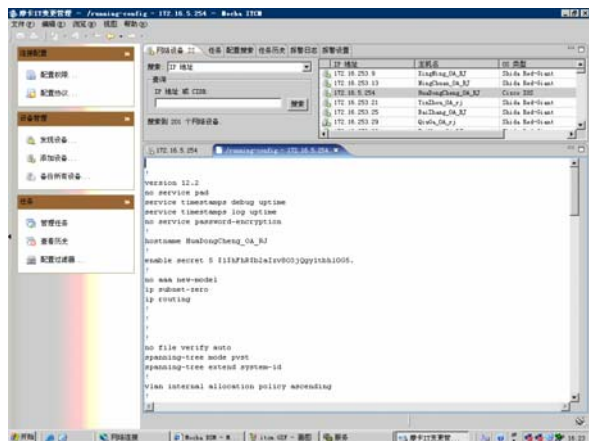
3.2.1 自动发现全网拓扑

摩卡软件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, 并且各个支行都可以通过一个单独的子 MAP 进行展示。



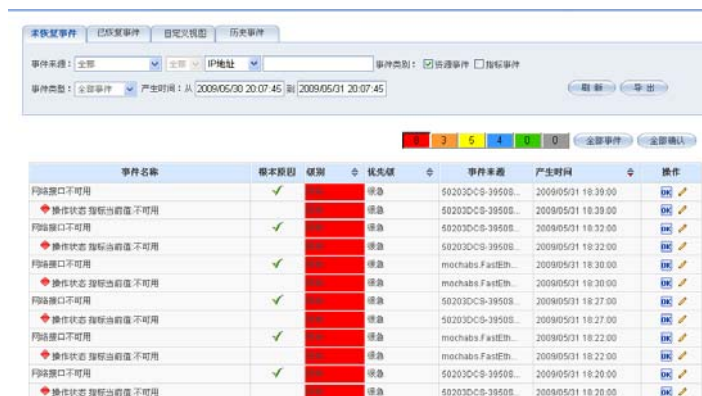
3.2.2 网络设备配置变更管理

通过摩卡软件的配置变更管理可以对所有的网络设备的配置文件进行定期备份, 并且可以根据自己的需要进行还原。



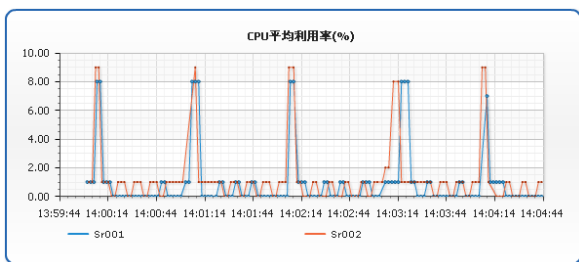
3.2.5 多种告警方式相结合

Mocha BSM 提供了多种告警方式, 在宁波采用了短 Mocha Alert 告警, 系统出现问题会第一时间在 Mocha Alert 中收到, 保证业务系统的正常运行。



3.2.3 监控数据实时分析

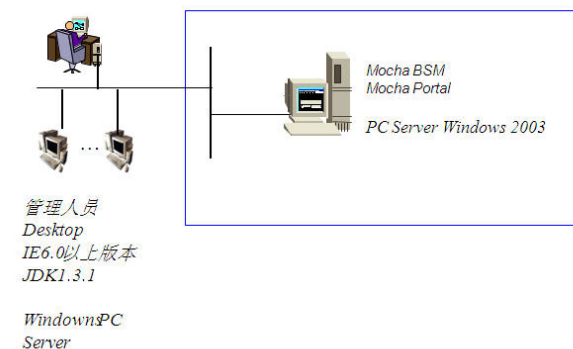
通过 Mocha BSM 的实时监控对重要设备的关键指标进行了实时的监控与分析, 确保核心业务万无一失。



3.2.4 响应时间管理

响应时间管理可以针对关键应用的环节或者元素的响应时间进行监测, 监控到应用慢的环节或者元素, 方便用户进行改进。

3.3 运行环境



4 系统亮点

Mocha BSM 系统不仅仅监控宁波银行的网络系统, 还将网络中的所有网络设备的配置文件进行备份。

多厂商设备的拓扑支持

通过 Mocha Network Focus 产品中的特殊算法既保证了拓扑中 Cisco 网络设备支持的 CDP 协议的优势保持, 也兼容了普通的路由算法。

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的通知管理员, 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。

机柜图---网络设备可视化

通过机柜图可以清楚的知道机房的布局, 以及设备在机架上的位置, 还可以以状态灯的方式显示网络设备的在线状态。

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 系统已经在宁波银行正式上线使用, 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。

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。

企业网络设备多样, 管理繁琐, 化繁为简, Portal 界面

采用 B/S 架构, 从监控---管理---报表分析, 全部在统一的 Portal 界面完成, 省却了大量的系统切换工作, 提高了管理人员的工作效率。管理员更可以随时随地访问 Mocha BSM, 轻松管理企业网络。

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:

■ 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;

■ 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;

■ 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:

- 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)
- 实现IT流程管理 — 摩卡IT运维管理 Mocha ITOM (IT Operations Management)
- 帮助企业找出网络带宽的瓶颈 — 摩卡网络流量分析 Mocha NTA (Network Traffic Analyzer)
- 自动备份和恢复网络设备配置文件 — 摩卡IT变更管理 Mocha ITCM (IT Change Management)
- 管理IT资产生命周期 — 摩卡IT资产管理 Mocha ITAM (IT Asset 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