



## 摩卡业务服务管理成功案例

——广州市劳动保障信息中心

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](mailto:Marketing@mochasoft.com.cn)

## 目 录

<b>1</b>	<b>客户介绍</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>案例背景</b> .....	<b>1</b>
<b>3</b>	<b>实施方案介绍</b> .....	<b>2</b>
3.1	产品概述 .....	2
3.2	功能描述 .....	2
3.2.1	主机监控.....	2
3.2.2	数据库的可视化监控.....	2
3.2.3	应用监控.....	3
3.2.4	配置变更管理.....	3
3.2.5	报警管理.....	3
3.2.6	报表和报告管理 .....	4
3.2.7	安全 .....	4
3.3	技术架构 .....	5
3.4	运行环境 .....	5
<b>4</b>	<b>方案亮点</b> .....	<b>6</b>
<b>5</b>	<b>Mocha BSM 4+1 介绍</b> .....	<b>7</b>
5.1	三位一体的产品定位 .....	7
5.2	Mocha BSM 4+1 做得更多 .....	7
<b>6</b>	<b>联系我们</b> .....	<b>8</b>

## 1 客户介绍

广州市劳动保障信息中心是广州市劳动和社会劳动保障局直属的正处级事业单位, 其主要任务是:

- \* 负责全市劳动保障信息管理系统的规划和组织实施工作;
- \* 负责劳动和社会保障信息的收集、储备、整理、发布, 为社会保险业务及劳动力市场提供信息, 计算机技术服务和决策咨询;
- \* 负责医疗保险信息管理的网络开发和建设;
- \* 负责与国家劳动和社会保障部、省劳动和社会保障厅信息中心的网络通讯;
- \* 负责市劳动保障系统业务数据库的建设、管理及政策法规资料计算机信息化的管理工作;
- \* 负责市劳动力市场信息网、社会保险信息网和局各处室的设备维护工作;
- \* 负责指导各区、县级市劳动保障网络建设, 组织有关人员的技术培训及交流工作;
- \* 完成局交办的其他有关信息化建设工作。

## 2 案例背景

广州市劳动保障信息中心近年来随着信息化建设, IT 建设也初具规模, 但仍然存在以下主要问题:

维护作涵盖了网络设备、主机、链路、数据库等种类繁多、数量庞大软硬件基础设施。整个 IT 系统较为复杂, 并且系统的关联性很强, 当应用系统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。

这些基础设施的建设来自于多年来大大小小的许多项目, 资源信息分散和记录的不完整给运维工作也带来了很大的困难。

除了对提供高可用性和高性能要求的挑战外, 应对人员管理的挑战也是一个重要的课题。网络部目前的维护人员和管理人员有限, 大多数人员都是身兼数职, 如何在有限的资源配置情况下提高工作效率, 完成工作目标是长期管理中需要考虑的实际问题。

为了解决上一系列问题, 同时为了更好地在各个下属银行内提升信息化水平, 提高工作效率, 广州市劳动保障信息中心采用了 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 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。

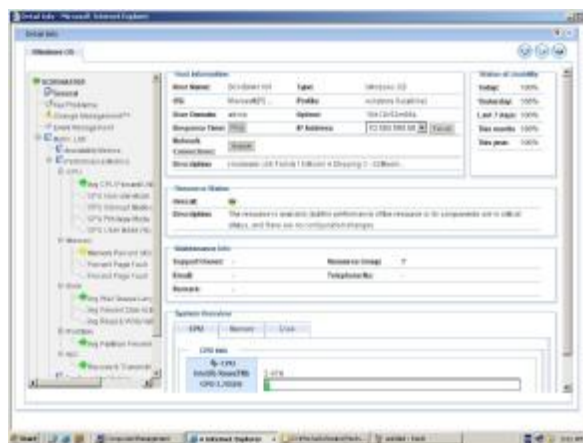
产品主要具有以下功能:

- n 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;
- n 策略式的监控手段, 细化到每一个被监控资源的组件级监控;
- n 告知事件对企业影响的严重程度;
- n 采用独有的 Flapping 技术, 最大程度上防止误报;
- n 准确、快速地定位故障产生的根本原因;
- n 提供事件关联和事件压缩功能;
- n 提供统计报告和分析图表;
- n 提供端到端响应时间监控。

### 3.2 功能描述

#### 3.2.1 主机监控

广州市劳动保障信息中心主机以 Linux 和 Windows 2003 操作系统为主, 通过 Mocha VM 的专利技术将主机实时运行的情况以及多个主机参数以图形化的方式展现出来。并且管理员可以通过这种可视化管理方式对主机进行全面监控。



通过上图, 我们可以看到 Mocha BSM 对现场 Windows 2003 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。

#### 3.2.2 数据库的可视化监控

广州市劳动保障信息中心在现有 IT 系统中有 SQL Server 数据库和 Oracle 数据库。这两个数据库在整个 IT 系统中具有至关重要的地位。

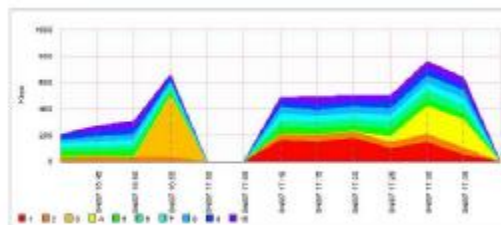


通过上图, 我们通过 Mocha BSM 可视化界面可以清晰地看到 Oracle 数据库的健康程度。如果一旦数据库出现了严重性能问题, 可以很快的将问题定位, 大大节省了故障定位的时间。



### 3.2.3 应用监控

广州市劳动保障信息中心涉及的应用包含 Lotus Domino、Oracle 数据库系统、SQL Server 数据库系统、IIS 网站等



IP	进程	进程ID	名称	平均速率(bytes)	流量(MB)	流量%
192.168.1.115	Httpd-80	8450	136.66	4.27%		
192.168.1.136	Httpd-80	2684	136.66	2.64%		
192.168.1.204	Httpd-80	3678	136.29	2.61%		
192.168.1.202	Httpd-80	3851	136.43	2.62%		
192.168.1.188	Httpd-80	3851	136.43	2.62%		
192.168.1.202	Httpd-80	3758	133.54	2.58%		
192.168.1.83	Httpd-80	3758	133.54	2.58%		
192.168.1.102	Httpd-80	3688	128.88	2.47%		
192.168.1.73	Httpd-80	3637	127.84	2.36%		
192.168.1.115	Httpd-80	3443	121.84	2.27%		

### 3.2.4 配置变更管理

提供了主机、网络设备、应用的配置变更管理，通过设定基线，一旦 IT 组件发生了配置变更，管理员可以收到告警信息，并对每一项变更进行风险评估，以确保所有的配置变更都是在可控范围之内。

变更时间	IP地址	变更内容	变更影响范围	变更风险评估
2007/12/12 22:23:37	192.168.1.115	配置变更	1	低风险
2007/12/14 22:23:55	192.168.1.136	配置变更	1	低风险
2007/12/17 22:23:37	192.168.1.204	配置变更	1	低风险
2007/12/14 22:00:02	192.168.1.202	配置变更	1	低风险

### 3.2.5 报警管理

#### n 灵活的报警定义，满足各种业务需求

管理人员可以根据监控需要，定义故障事件是否触发报警、发送给哪个角色或人员、以及发送的时间段。

#### n 多种报警方式

用户可设置多种报警方式，当事故发生时，不仅以传统方式邮件方式通知用户，还可通过短信、语音(自动

拨打用户电话报警)、桌面告警(Mocha Alert)等多种报警方式, 全面及时的通知用户。

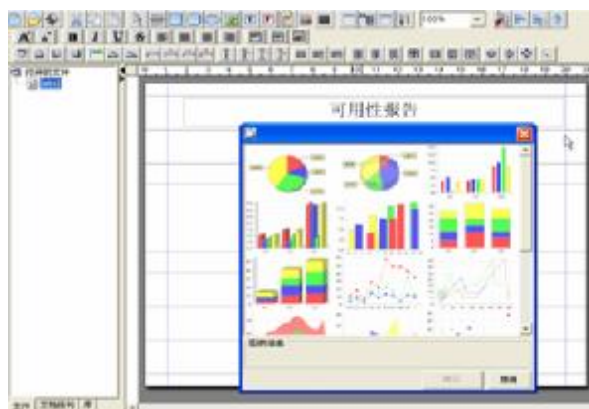
#### n 支持报警升级

在一定时间段内, 事故仍没有解决, 升级到更高层次用户, 自动寻求更强的解决力度。

### 3.2.6 报表和报告管理

#### n 可定制报表模板

各个企业都具有各自特有的报告需求, 我们提供 Mocha Report, 支持报告模板的自定义, 帮助企业定制符合企业特色的报告模板。



#### n “所见即所得”的报告

订阅报告——灵活选择监控资源、报告发送时间、发送格式、发送方式, 实现所见即所得的报告模板定义, 定时将报告发送至相关负责人。

#### n 多种专家级的报告模板

Mocha BSM 还支持多种专家级的报告模板, 包括资源对比报表、可用性报表、故障报表、趋势报表、统计报表和 TopN 排名报表, 为 IT 运维提供全面的数据分析。



#### n 报表和报告订阅

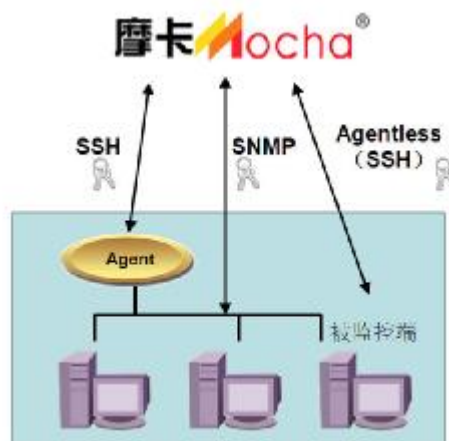
Mocha BSM 可以帮助系统管理员自动生成运维报告。用户可以根据自己的需要, 按照周、月、季度、年订阅自己关心的运维报告, 订阅的报告会按时通过邮件等方式发送给系统管理员。

### 3.2.7 安全

考虑到潜在的安全隐患, 我们在管理系统的登入和传输过程中, 提供了诸多安全措施。

#### n 严谨的登录控制

#### n 支持数据传输加密



### 3.3 技术架构

Mocha BSM 采用了先进的架构设计, 管理平台与用户 Portal 界面集成展示, 与第三方系统之间提供数据整合、事件整合、界面整合等三种方式, 可以自动识别用户身份, 控制用户视图权限、资源权限, 系统提供的所有功能均采用 B/S 结构进行管理, 免除了繁杂的 C/S 客户端式设计。采用分布式架构部署, 扩展监控数量, 提供穿透防火墙功能。采用了先进的数据采集机制, 对网络压力减小到最低, 同时以 Agent 方式进行采集的性能保持在 CPU 使用 0.5%以下, 内存使用量 10M 以下。



### 3.4 运行环境

广州市劳动保障信息中心监控系统部署：

- n 一台 Windows 2003 PC Server 服务器：运行 Mocha Portal 应用服务器，部署 Mocha BSM，数据库服务器，存储 Mocha BSM 的监控数据。

用户端：

- n 操作系统：Windows 2000、Windows XP、Windows 2003
- n 硬件配置：CPU 主频 200MHz 以上、内存 128M 以上、硬盘 300M 以上
- n 浏览器：IE 6.0 以上

## 4 方案亮点

该产品的实施不仅仅监控广州市劳动保障信息中心的网络系统, 还帮助用户将现有的业务系统的关联关系进行了理顺, 大大的减轻了 IT 管理员的维护工作量, 并且将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 统一监控, 降低人力成本

在 Mocha BSM 的系统中不需再从主机、数据库、中间件的不同位置进行查询, 直接通过一个可视化界面就能查看所有信息。并且管理员可以在监控 AIX 服务器的同时, 还可以监控 HP-UX、Weblogic、oracle 等其他资源, 能够在浏览器同时打开多个不同资源的可视化窗口, 形成“一人监控, 运行无忧”的感觉, 从而降低对人力的需要。

### n 从业务的角度, 更好的管理整个企业的应用

通过对各个业务系统关联关系的梳理, 更准确的掌握不同设备的影响范围。

Mocha BSM 系统使组织能够快速、积极地响应客户要求, 获得更高的客户满意度。

### n 分级管理权限, 监控层次分明

通过 B/S 架构和统一 Portal 登录, 保证了分行的管理人员可以看到整个管理系统, 而各个支行的管理人员只能看到和其相关的资源和被监控系统, 这样的分级管理可以使网络层次架构清晰, 易操作性强, 从总部的人员到各个分部的管理人员都能够快速的进入管理和监控角色。通过一套运维平台系统的投入, 帮助广州市劳动保障信息中心的用户能够快速、积极地响应业务的需要, 有效地保障了业务的运营。

### n 实现了业务服务管理, 将复杂的 IT 系统简化为业务服务

通过建立业务服务仪表盘, 通过业务服务仪表盘的方式, 将复杂的 IT 系统监控起来, 帮助管理人员在维护网络系统和主机系统的时候, 从业务的高度建立优先级, 如果多个故障同时发生的时候, 管理人员能够通过业务服务仪表盘, 快速判断哪个故障需要优先处理。

## 5 Mocha BSM 4+1 介绍

### 5.1 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)**

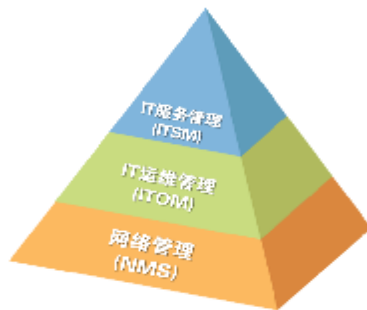
— 传统意义上的网络、系统、应用监控, 满足了成长中企业的需要;

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

### 5.2 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 )

## 6 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](mailto:Marketing@mochasoft.com.cn)