



## 摩卡业务服务管理成功案例

—— 广州市物价局

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

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

## 1 客户介绍

2008年7月,摩卡软件与广州市物价局正式达成合作意向,成功签约 Mocha BSM 项目。通过项目的实施,能够进一步促进广州市物价局的规范管理,大大提高工作效率,优化工作程序,全面保障广州市物价局信息系统的网络畅通及主机系统的稳定运行,从根本上提升 IT 信息化的服务水平。广州市物价局是广州市政府主管全市商品和服务价格、收费工作的工作部门。07年以来,广州市物价总水平呈小幅度上涨的态势。随着国际原油价格等的持续攀升,当前价格上涨的压力仍然较大。广州市物价局积极响应党中央号召,强调把保持经济平稳较快发展、控制物价过快上涨作为宏观调控的首要任务,把抑制通货膨胀放在突出位置,切实抓好农业生产,积极推动经济发展方式转变,精心做好保障民生工作。

## 2 案例背景

由于广州市物价局电子政务信息化的不断深入,今年年初广州市物价局重新规划信息化机房,新增了不少的 IT 资源设备。而且越来越多的为民业务都在网络上办理,因此越来越依赖于网络办公。由于业务不断的扩大,内、外网系统都给市局信息中心维护人员带来很大的压力,为了确保了市局办公网连接稳定,各类业务系统有序执行,维护人员每天都面对繁重的维护任务:

1、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。

2、设备种类多,Cisco、华为、天融信、鹰眼入侵检测系统、D-link、亿阳防火墙、港湾交换机等厂家的新旧设备混合使用,设备间的兼容性存在一定问题。有的设备厂家服务已经到期,无法提供技术支持,设备频繁出现故障且定位问题难度比较大。

4、各种主机及应用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。

5、业务系统庞大,OA、财务、物价管理系统等系统无法监控。

为了解决以上一系列问题,同时为了更好地在市局范围内提升信息化水平,提高工作效率,广州市物价局采用了 Mocha BSM 系统。

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 用户应用现状

广州市物价局目前具有内、外双网结构，外网肩负处理对外各类事务，包括对民业务系统、门户网站等。内部网络肩负物价局内 OA 日常办公需要，并且与广州市政府各部门通过专网进行各部委办文流转等。广州市物价局信息中心，不仅需要维护内网网络、各业务之间的稳步运行，还要维持好外网、对民业务和门户网站通畅，门户网站消息发布。

经过了解，广州市物价局的网络业务比较复杂，信息中心需要管理的设备、服务器、应用种类繁多，局内的 OA(办公自动化)、财务系统、网上办文系统通过内部网对全局提供 OA 和邮件等服务。

### 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 and 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 Web Sphere Portal 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 Web Sphere Portal 平台的 OA 运行状态和 MS Exchange 的邮件系统健康状态。及时发现 OA 和邮件的问题。

- 实时可视化监控 Oracle 数据库、MS SQL server 状态。

- 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。

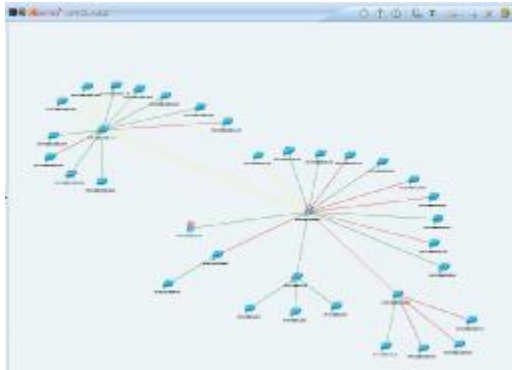
### 3.3 功能描述

在广州市物价局项目中，我们主要实现了如下功能：

#### 3.3.1 跨区域骨干网线路的监控

广州市物价局对骨干网线路流量监控，可以清楚地了解到全物价局骨干网线路流量的使用情况，并以此为依据对全局内部网络状况进行统一监控。一旦出现问题，可以在第一时间找到协助找到故障所在，确保全局内网的网络通畅，内部业务使用正常。

如下：广州市物价局内部网络拓扑图，



### 3.3.2 资源模型的支持

我们是国内唯一一家通过图形化、可视化界面资源模型，替广州市物价局所有网络设备、主机、服务器、应用等简单化管理，从而降低使用者门槛，节约成本。



通过上图，我们可以看到产品监控了广州市物价局内核心交换机资源的 CPU 利用率、内存利用率以及网络接口的 ARP 包率、丢包率、发送速率、接收速率、广播包率、组播包率等多个指标，并对网络设备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，将网络配置带来的风险控制最低范围内。

### 3.3.3 标准应用的监控

产品通过服务整合，实现了对广州市物价局主流业务系统的监控，并将 ITIL 的应用理念带到了广州市物价局的信息化系统中，帮助客户提高了整体的信息化建设

水平。



系统也帮助广州市物价局对现有的业务进行分析，并帮助用户对业务系统进行抽象，定义出了若干业务服务子系统。对与不同的业务子系统相关联的主机、网络设备、应用系统，以及应用系统所依赖的数据库进行监控。可以快速的诊断该业务系统的问题，当出现问题时可以迅速的看到该系统所影响的业务部门及影响范围和程度。通过 MTBF 和 MTTR 实现了对各个业务系统运行状态的评估。

### 3.3.4 可视化的应用监控

广州市物价局在现有应用系统中有 Oracle 数据库和 Web Sphere Portal 应用平台，它们分别为各个应用系统提供着数据存储服务和 OA 应用服务。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该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,我们可以看到产品通过监控 Oracle 的实时指标可以清楚地了解实施的 Oracle 平台运行状况。一旦该平台出现宕机或者严重性能问题,产品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,对该业务系统进行及时处理。

### 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,系统针对客户对接入系统的严格要求采用了 Agentless 方式和 Agent 方式实现对被监控系统的监控

#### n Agentless 方式

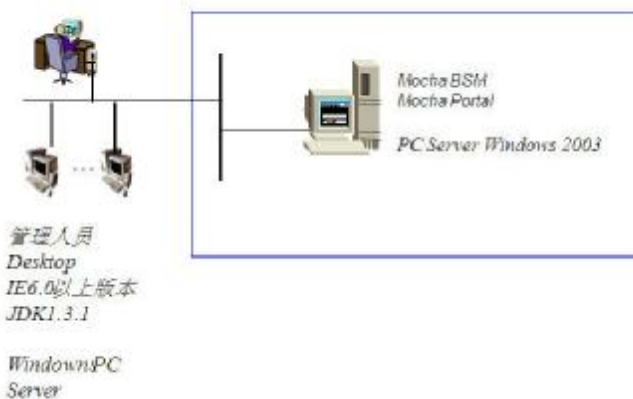
由于客户对被监控系统有较严格的要求,某些系统不允许在被监控系统中安装 Agent 软件, Mocha BSM 系统采用了 Agentless 方式,无需在被监控系统中安装 Agent,实现了对这些系统的监控,消除了客户对系统安

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



广州市物价局 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 系统不仅仅监控广州市物价局的网络系统，还帮助用户将现有的业务系统的关联关系进行了理顺，大大的减轻了广州市物价局信息中心维护人员的维护工作量，并且将广州市物价局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。

### 强大的拓扑发现，灵活的拓扑展现

通过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。

### 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。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。

### 分级管理权限

通过 B/S 架构和统一 Portal 登录，保证了市局的管理人员可以看到整个管理系统，而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，各类系统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，帮助广州市物价局的用户能够快速、积极地响应业务的需要，有力地保障了业务的运营。

### 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别，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。

最终，Mocha BSM 帮助广州市物价局信息中心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 系统已经在广州市物价局正式上线使用, 且运行稳定。提高了广州市物价局内网络和应用系统的监控维护水平。通过该产品的实施和使用:

### 从用户角度出发, 切实为用户解决实际问题

由于广州市物价局的网络设备的型号多, 无技术支持, 造成了网络环境复杂难以梳理。并且一般的网管软件是对这些网络设备是不支持的。

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。通过灵活定制资源模型为老设备的监控提供了可能, 使得用户可以像监控主流设备一样的可以监控这些老设备, 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。

### 更好地监控广州市物价局网络运行情况

监控了广州市物价局内、外网的互联情况, 还通过网络拓扑图展现。

### 更好的从业务角度监控各个应用系统的健康状况

Mocha BSM对广州市物价局的各个业务系统通过服务的功能进行监控, 当出现问题的时候可以迅速的查看该系统的影响范围和程度, 以及是该系统中的哪台主机、哪个网络设备、哪个应用出现了问题, 为用户诊断问题提供了可靠的数据依据。

## 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)**

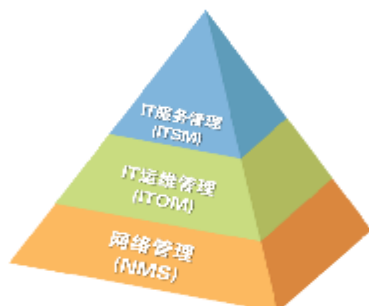
— 传统意义上的网络、系统、应用监控, 满足了成长中企业的需要;

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)87341661

网址: <http://www.mochabsm.com>

电子邮件: [Marketing@mochasoft.com.cn](mailto:Marketing@mochasoft.com.cn)