



## 摩卡业务服务管理成功案例

——秦皇岛金原经营服务有限公司

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 .....	3
3.2.1	网络设备监控、网络拓扑展现 .....	3
3.2.2	主机系统监控 .....	3
3.2.3	远程部署 .....	3
3.2.4	服务仪表盘 .....	4
3.2.5	网络流量分析 .....	4
3.2.6	Web 服务器健康状态监控 .....	4
3.2.7	端到端响应时间管理 .....	5
3.3	实施方案 .....	6
<b>4</b>	<b>技术架构</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>运行环境</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>方案亮点</b> .....	<b>8</b>
<b>7</b>	<b>Mocha BSM 4+1 介绍</b> .....	<b>9</b>
7.1	三位一体的产品定位 .....	9
7.2	Mocha BSM 4+1 做得更多 .....	9
<b>8</b>	<b>联系我们</b> .....	<b>10</b>

## 1 客户介绍

秦皇岛金原经营服务有限公司--隶属于秦皇岛渤海物流控股股份有限公司, 是金原 MALL 的旗舰店, 拥有员工 1300 余人, 总建筑面积 4.8 万平方米, 是我市目前建筑面积最大、硬件设施最全、档次最高的大型现代化购物中心, 集购物、休闲、娱乐、餐饮、健身为一体, 成为秦皇岛"一站式休闲购物的天堂"。金原商厦于 2002 年元月 25 日正式对外营业, 千年积累的商业文化在金原商厦真正得以体现, 来自世界的知名品牌荟萃于此, 商品琳琅满目, 服务温馨热情。金原商厦 ISO9001 认证准备工作正在进行之中……

开业两年来, 为了给消费者营造一个时尚、高雅、优美、舒适、轻松的购物环境, 金原商厦精益求精, 不断优化品牌, 调整布局, 美化环境, 引进国内、国际知名品牌, 坚持走精品之路, 走品牌之路, 在消费者心中树立了良好的企业形象。经过商海的磨砺和探索, 金原商厦已经走上了一条多元化、多功能、广角度的综合经营之路, 企业信誉不断提高, 人气更旺, 在港城商业企业中独树一帜。同时赢得了广大消费者的认可和赞誉, 先后被省、市政府和相关部门授予"购物放心一条街示范店"、"重合同守信用企业"、"河北省第七届消费者信得过单位"等多项殊荣。金原商厦将全力打造物质与精神超值享受的购物天地, 引领港城科学消费新时尚!

面对全球化的浪潮, 面对我国服务行业快速发展的有利形势, 金原经营服务有限公司将深化改革, 求实创新, 不断提高综合竞争力, 始终站在城乡规划行业技术发展的前列, 努力成为建设部最重要的城市规划决策咨询机构, 成为国家城乡规划领域最有影响的规划设计研究机构, 成为具有国际竞争力、在国际城乡规划行业有影响的设计、研究和咨询机构。

## 2 案例背景

金元经营服务有限公司下设多个下属公司, 日常管理中涉及到的信息互通、部门协作等都有极高的要求, 信息系统数据量庞大, 因此, 对于信息系统的网络畅通、主机系统稳定、数据库系统健壮提出了更高的要求, 提升对 IT 信息化服务水平已经成为势在必行的必要战略步骤。

在金原经营服务有限公司以往的 IT 信息管理中, 没有形成一套行之有效的管理方案, 网络环境错综复杂, 涉及到的主机系统更是庞大, 在数据管理方面金原经营服务有限公司采用 Oracle 进行数据仓库的设计, 对于整体的系统维护缺少专业、底层的维护, 存在着 IT 管理的疏漏, 出现故障后不能及时的找出问题根源, 从管理人员的角度, 由于涉及到的网络、主机系统、数据库系统等有着非常紧密的联系, 整体系统的性能提升缺乏经验, 导致 IT 服务故障处理时间增长、故障重复处理等问题, 直接影响到 IT 运营成本上升。

为解决上述问题, 确保金原经营服务有限公司各业务系统的正常运行, 保障金原经营服务有限公司对数据可靠性的极高要求, 同时为了在金原经营服务有限公司全国范围内提高信息化水平, 提高工作效率, 增强对现有 IT 系统的管理, 降低运维成本, 金原经营服务有限公司采用了 Mocha BSM 产品。

摩卡软件的 Mocha BSM 产品不仅可以满足、解决用户原有系统的问题, 对 IT 系统整体性能形成一套行之有效的、底层专业的监控手段, 而且, 还极大程度上贴合国内实际情况, 从操作的便捷性上、设计的人性化上等各个方面最大程度的满足了金原经营服务有限公司对监控系统的要求, 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。

Mocha BSM 4+1 产品套装包括基础架构管理、应用管理、端到端响应时间管理、业务服务管理、IT 流程管理。其中基础架构管理包含主机监控、网络管理、网络拓扑、IT 资产管理和机房监控五大部分。

不同于传统的网管监控软件, 传统的监控软件到报警为止, 而 Mocha BSM 以报警为服务流程的开始。产品套装中的摩卡 IT 运维管理 Mocha ITOM( IT Operations Management ), 符合 ITIL 的角色定义, 定义了一系列被赋予特定职责和任务的角色, 实现责、权、利的统一。同时, 也以 ITIL 流程框架为标准, 提供了丰富的流程模版。包括服务支持相关的事故管理, 问题管理, 配置管理, 变更管理, 发布管理, 服务交付相关的服务水平管理, 可用性管理, 能力管理。

IT 资产管理以 Portal 为中心的统一展现, 通过 Agentless 方式, 自动发现 IT 资产, 实现 IT 资产生命周期管理。同时, 它还支持非标准的 IT 资产、IT 资产变更管理、供应商、厂家管理、服务合同管理、软件和补丁管理、支持工作流等。

摩卡 BSM 的 IT 服务管理, 可以有效把单个 IT 服务所关联的资源整合起来, 形成 IT 业务逻辑视图, 并进行

统一管理。通过 Mocha BSM 的业务服务管理, 用户可以对服务的异常状态进行预警, 对系统的服务水平进行量化的考量, 从而有效的提高 IT 服务水平。

问题管理模块记录日常系统维护中遇到的问题, 一旦问题予以解决, 将作为一个成熟可行的解决方案录入知识库, 进行数据共享, 方便查询, 快速排除故障, 从而达到提高用户“自助式服务”能力的目的。

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 Lotus Domino 平台的运行状态和 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 数据库的状态。
- IT 资产(在线资产与离线资产)生命周期管理, 资产报废、维修、配置变更提醒等。
- 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。

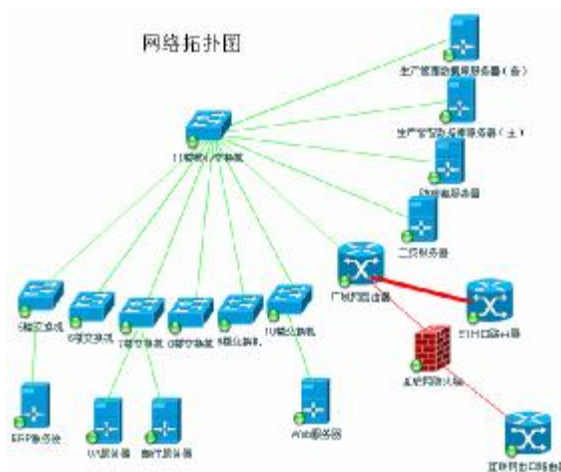
## 3.2 功能描述

### 3.2.1 网络设备监控、网络拓扑展现

实现对全省骨干网络的可用性和性能监控, 监控范围包含 CISCO、港湾等 80 余台设备。通过对网络设备的监控, 管理员可以实时掌握设备的 CPU 利用率、内存利用率、吞吐量等关键性能指标, 以及设备的每个网络接口的流量信息。



通过自动发现以及自定义的网络拓扑图, 管理员可以实时的查看到全网所有网络设备的当前状态以及各骨干线路的流量情况。一旦某台设备出现了问题, 都会及时的通过状态灯颜色的变化展现出来。



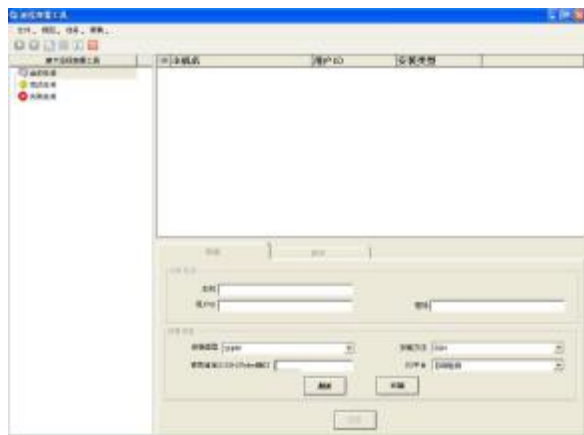
### 3.2.2 主机系统监控

对全省范围内主要信息系统所在主机进行监控, 包括 AIX、SUSE Linux、Windows、AS400 等设备 230 余台, 涉及指标 9000 多个, 对于每台主机均提供了 VM 可视化监控方式。



### 3.2.3 远程部署

由于金原经营服务有限公司全国范围内的主机数量比较大, 而且不在同一个物理位置, 部署起来难度较大, 针对这一情况, 我们提供了远程部署工具, 实现了软件分发式的部署机制, 只需要在办公室内即可完成全国 230 余台主机设备的部署工作, 极大的简化了部署流程。



### 3.2.4 服务仪表盘

通过服务整合, 实现了对多种应用的监控, 并将 ITIL 的应用理念带到了金原经营服务有限公司的信息化系统中, 将 IT 信息服务与最终业务部门紧密连接, 帮助客户提高了整体的信息化建设水平。



### 3.2.5 网络流量分析

网络流量分析管理帮助用户解决“4W”, 将网络流量彻底透明化, 管理人员能够随时了解到谁在使用网络(Who)? 什么样的应用和协议在网络中传输(What)? 什么时候网络处于最忙的时候(When)? 到底那里的网络存在问题, 问题在什么地方(Where)?

同时, 系统还支持各种不同网络流采集协议, 包括

Netflow、Netstream、Sflow、Cflow、IPFIX 等各厂家协议标准。



IP	源IP	应用	平均速率(Kbps)	流量(MB)	占比(%)
1	219.146.145.242	192.168.17.222	Http(80)	183.89	19.97%
2	219.146.145.242	192.168.17.222	Http(80)	48.28	30.42%
3	61.121.13.60	192.168.17.222	Http(80)	13.44	9.95%
4	211.103.198.38	192.168.17.203	Http(80)	9.74	6.87%
5	89.80.225.58	192.168.17.222	Http(80)	4.26	3.22%
6	207.46.128.220	192.168.17.222	Http(80)	2.13	1.61%
7	85.89.32.21	192.168.17.222	Http(80)	1.72	1.23%
8	89.80.225.25	192.168.17.222	Http(80)	1.68	1.15%
9	64.215.245.7	192.168.17.222	Http(80)	1.38	1.02%
10	61.129.15.91	192.168.17.222	Http(80)	1.27	0.91%

### 3.2.6 Web 服务器健康状态监控

随着 Web2.0 的来临, 互联网又面临了一次雨后春笋情况, 很多网站出现了, 但是要在这种情况下, 竞争更激烈了, 用户从一个网站到另一个只是一个点击之远。为了不流失宝贵的用户, 网站的用户体验成为至关重要。一个网站的可用性和性能就更加依赖于一个好的 Web 服务器。

通过监控自动化, 避免了系统监控以及管理工作等的重复劳动。Mocha BSM 会定期抽取系统指标, 如果发生问题, 可以第一时间给相关的管理员发短信。Web

Servers 会随着业务量增加而增加,但是维护人员不需要增加。

产品提供对 Web 服务器的可用性和性能的监控,提高系统的可用性和性能。我们提供了对 Web 服务器 30 多个可用性和性能指标,一旦 Web 服务的 HTTP 端口不可用,相关管理员会第一时间知道,并且能快速处理;通过 Web 服务器性能指标的分析,能够进行调优,改善性能,提高如页面响应时间等,改善系统服务质量;一旦发生问题,系统管理员可以通过 Mocha BSM 定位问题所在,并且快速解决问题,及时了解当前系统状况和最新系统运行数据。

Mocha BSM 可以自动发现被监控的 Web 服务器,支持 Agent 或者 Agentless 方式,支持主流 Wbe 服务器,包括 Apache, Tomcat, IIS 和 SunOne Web Server,提供 30 多个指标,监控 Web 服务器的可用性和性能。可监控到 Web 站点一级的运行状况。同时还支持多种预警报警方式,如系统故障预警、事件报警,可以通过邮件、语音、短信等形式主动推送给关键用户,用户无需登录系统,也可了解监控情况。同时还可提供根本原因分析,帮助管理员更快解决问题,使最终用户得到更高品质的应用服务。



事件名称	根本原因	级别	优先级	产生时间	恢复时间
WS恢复		信息	一般	2007/09/04 16:51:00	2007/09/04 16:51:00
WS不可用		致命	特急	2007/09/04 16:50:00	2007/09/04 16:51:00
WS恢复		信息	一般	2007/09/04 16:46:00	2007/09/04 16:46:00
WS不可用		致命	特急	2007/09/04 16:21:00	2007/09/04 16:46:00
WS恢复		信息	一般	2007/09/04 13:36:00	2007/09/04 13:36:00
WS不可用		致命	特急	2007/09/04 13:35:00	2007/09/04 13:36:00
WS恢复		信息	一般	2007/09/04 13:26:00	2007/09/04 13:26:00
WS不可用		致命	特急	2007/09/04 13:25:00	2007/09/04 13:26:00
WS恢复		信息	一般	2007/09/04 13:05:00	2007/09/04 13:06:00
WS不可用		致命	特急	2007/09/04 11:13:00	2007/09/04 13:06:00
WS恢复		信息	一般	2007/09/04 11:05:00	2007/09/04 11:05:00
WS不可用		致命	特急	2007/09/04 11:01:00	2007/09/04 11:05:00
WS恢复		信息	一般	2007/09/04 10:26:00	2007/09/04 10:26:00
WS不可用		致命	特急	2007/09/04 10:25:00	2007/09/04 10:26:00
WS恢复		信息	一般	2007/09/04 08:34:00	2007/09/04 08:34:00
WS不可用		致命	特急	2007/09/04 08:33:00	2007/09/04 08:34:00
WS恢复		信息	一般	2007/09/04 02:36:00	2007/09/04 02:36:00
WS不可用		致命	特急	2007/09/04 02:35:00	2007/09/04 02:36:00

### 3.2.7 端到端响应时间管理

摩卡响应时间管理(Mocha Response Time Management, 简称 Mocha RTM), 是通过产品提供的模拟登录行为,从 Web 页面的响应时间和返回内容进行分析,细致了解各个步骤中读取每一个 URL 的响应时间,帮助客户迅速定位性能问题原因,从而有效的保证网站系统和网站业务流程的稳定运行。





## 4 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, 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。



## 5 运行环境

金原经营服务有限公司监控系统部署:

- 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。
- n 在被监控的应用系统 UNIX 主机和 Windows 主机上分别部署 Mocha BSM 的代理程序, 代理程序负责监控系统、获取各项数据。

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

## 6 方案亮点

Mocha BSM 系统不仅仅监控金原经营服务有限公司的网络系统, 还帮助用户将现有的业务系统的关联关系进行了理顺, 大大的减轻了金原经营服务有限公司 IT 管理者的维护工作量, 并且将金原经营服务有限公司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 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 完善的策略管理, 通过 Portal 统一定义

对于相同类型的资源(例如, Windows 主机), 管理员可批量将其加入监控策略, 并且系统提供指标与事件的默认值, 不必一个一个去设定采集频度、阈值等, 节省了大量时间, 并提高了工作效率。

若用户需要修改系统默认设置, 可按加入资源、定制指标、定制事件、定制报警, 四步式完成个性化的策略定义。

根据业务需求, 对同一资源的相同组件可采用不同的监控策略, 轻重分开, 突出重中之重。例如, 系统监控 2 个 IIS 服务器以及其上 5 个 Web 站点后, 管理员可根据 Web 站点的重要程度的不同而设置不同的监控频度、阈值、事件级别、报警等。从而使重要 Web 站点拥有比次要 Web 站点更高的事件级别、报警等, 突出了重中之重, 便于管理员管理。

### n 简单易用的专家级分析报表

网络流量分析提供业界最流行的报表展示形式, 如叠加图、二维饼图、三维饼图等, 报表界面简单易用, 并从多个分析的角度将分析内容进行了整合, 使用户更快速的得到所需要的分析结果。从会话报表中点击协议, 可以直接跳转至应用报表; 而从应用报表点击源地址或者目的地址, 也可以直接跳转至会话报表, 方便管理人员进行流量分析。

### 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。

最终帮助金原经营服务有限公司的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。

## 7 Mocha BSM 4+1 介绍

### 7.1 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)**

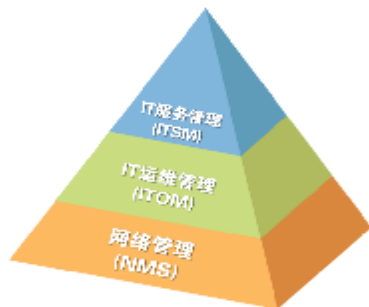
— 传统意义上的网络、系统、应用监控, 满足了成长中企业的需要;

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

### 7.2 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 )

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