



## 摩卡业务服务管理成功案例

——柳州市劳动和社会保障局

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 .....	2
3	实施方案介绍 .....	2
3.1	产品概述 .....	2
3.2	功能描述 .....	3
3.2.1	服务器监控 .....	3
3.2.2	网络设备监控 .....	3
3.2.3	应用监控 .....	3
3.2.4	可视化的 Oracle 平台监控 .....	4
3.3	实施方案 .....	4
4	运行环境 .....	4
5	方案亮点 .....	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

柳州市劳动和社会保障局是一家专门从事民办职业培训机构审批、特殊工时制度审批、职业介绍机构资格认定、台港澳人员在内地就业审批的专业劳动和社会保障机构。

柳州市劳动和社会保障局的主要职责是：

(一)根据全区劳动和社会保险工作的基本政策及劳动和社会保障制度改革的总体方案，编制市劳动和社会保障事业发展中长期规划和年度工作计划并组织实施。

(二)负责提出全市劳动和社会保障工作的规范性文件立项建议，根据市人民政府委托，起草和修订有关劳动和社会保障工作的规范性文件。

(三)行使劳动和社会保障监督检查权，对全市所有用人单位和劳动者以及职业中介结构、社会培训结构遵守劳动保险法律、法规、规章情况进行监督检查；对违反劳动保险法律、法规、规章的行为进行制止或依法予以处理、处罚。

(四)组织实施国家、自治区指定的劳动争议处理制度和劳动仲裁规范、规则并监督检查。

(五)承担全市劳动和社会保险的统计和信息工作，组织建设全市劳动和社会保险信息网络，定期发布全市劳动和社会保险事业统计公报、信息资料及发展预测报告。

(六)拟定促进城乡就业的政策、措施，规划劳动力市场的发展，组织建立、健全就业服务体系；草拟职业介绍中介机构的管理规则；草拟国有企业下岗职工的分流安置、基本生活保障和再就业的规划和政策，组织实施再就业工程。

(七)执行职业分类、职业技能标准，并监督实施；

建立职业资格证书制度，制订职业技能鉴定政策；在国家教育工作方针、政策的指导下，指定全市技工学校的发展规划和管理规则。

(八)根据国家和自治区有关规定，拟定劳动关系调整基本规则；执行女工、未成年特殊劳动保护政策；参与企业改革整顿工作，指导企业劳动用人、分配制度；参与评定市级劳动模范；审定并发布地方劳动定员定额标准。

(九)实施全市养老、失业、医疗、工伤、生育社会保险的发展规划，组织制定全市社会保险收缴、支付、管理、运营的规范性文件并组织实施和监督检查；指导企业社会保险制度改革和城镇职工医疗、工伤及生育保险制度改革。

(十)组织拟定机关、事业、企业补充养老保险、补充医疗保险的规范性文件草案和补充保险承办机构资格认定标准；审查认定有关机构承办补充保险业务的资格。

(十一)组织劳动和社会保障领域的科学技术研究及成果推广应用、产业发展工作；负责劳动和社会保障领域标准化工作。

(十二)负责全市劳动和社会保障系统职工教育培训工作和评先表彰工作。

## 2 案例背景

经过几年的努力，柳州社保信息化建设已初具规模。但还存在以下主要问题：

- n 没有一个统一的监控管理平台。
- n 设备数量多，设备类型多，管理维护极其不方便，如果发生故障，故障的定位和处理的时间长。
- n 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。
- n 关键业务例如 Oracle 数据库，WebLogic 应用服务器，没有进行可视化的监控，只是被动不定期的用人工方法查看，管理维护很被动。
- n 由于系统的使用人数较多，系统的负载以及关键设备的流量等指标就显得尤其重要，而客户没有一个有效的监控流量的方法。
- n 由于客户平台较多，不同的人负责不同的平台，从而造成了关联设备的孤立，而问题往往出现在相互连接的部分。

为了解决以上一系列问题，同时为了更好地在社保领域内提升信息化水平，提高工作效率，广西柳州社保购买了 Mocha BSM 产品。

摩卡软件的 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 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 应用监控是一个具有对 Oracle 数据库和 Lotus Domino 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。

该产品主要具有以下功能：

- n 提供面向“业务服务”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 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地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。
- n 实时监控 Lotus Domino 平台的运行状态、Exchange 的邮件系统健康状态，及时发现 OA 和邮件的问题。
- n 实时可视化监控 Oracle 数据库的状态。
- n 告知事件对企业影响的严重程度。
- n 准确、快速地定位故障产生的根本原因。
- n 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 服务器监控

Mocha BSM 支持多种不同的操作系统，此次项目包括了以下操作系统：

- n Windows 2003 Server
- n HP-UX

Mocha BSM 通过 Agent 监控方式-Mocha Remote Agent Management(MRAM) 代理软件 或者 Mocha Agentless (无代理)监控方式，实现对 Windows HP-UX 等各种操作系统关键资源的自动监控，帮助管理员及时发现故障和故障隐患。

Mocha BSM 针对服务器监控提供的核心功能为摩卡软件公司的专利技术 Visualized Management (VM)，通过图形的方式实时展现服务器运行情况。展现的内容包括：多个 CPU 中每个 CPU 的利用率、物理内存利用率、虚拟内存利用率、进程运行情况、网卡流量等等。



### 3.2.2 网络设备监控

客户现场核心和汇聚层大都为 H3C 的设备，通过 Mocha BSM 对网络设备的 CPU 利用率、内存利用率、吞吐量以及网络接口的 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，以便采取相应的措施，将网络配置带来的风险控制最低范围内。

### 3.2.3 应用监控

柳州社保有许多应用系统，Mocha BSM 通过服务整合实现了对这些应用的监控，运用 ITIL 的理念，将应用涉及到的主机、中间件、数据库融合到一起，使得管理人员对整个应用的运行状况一目了然，更帮助客户提高了整体的信息化建设水平。



Mocha BSM 系统帮助柳州社保对现有的业务进行了分析，并帮助用户对业务系统进行了抽象，定义出了若干业务服务子系统。对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。可以快速地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。

### 3.2.4 可视化的 Oracle 平台监控

柳州社保现有应用系统中,有 Oracle 数据库应用平台,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处于至关重要的地位。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。



通过上图可以看到, Mocha BSM 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, Mocha BSM 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。

### 3.3 实施方案

由于在柳州社保进行跨部门实施,项目实施中涉及到不同部门对系统的准接入标准不同, Mocha BSM 系统针对客户对接入系统的严格要求,采用了 Agentless 和 Agent 的两种方式实现对被监控系统的监控。

#### n Agentless 方式

由于客户的被监控系统有较严格的要求,部分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 MRAM,该软件以较小地系统资源占用,详细地日志输出,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。

## 4 运行环境

柳州社保 Mocha BSM 系统部署:

- n 一台服务器: Mocha BSM Server 和 Mocha BSM Portal 和数据库 MySQL 5.1 服务部署到同一台机器上。
- n 软件产品
  - n MySQL 5.1
  - n Mocha Business Service Management

## 5 方案亮点

产品不仅仅监控网络系统，还帮助用户将现有的业务系统的关联关系进行了理顺，大大的减轻了柳州社保 IT 管理员维护工作量，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。

### 强大的拓扑发现,灵活拓展现

通过产品的 Mocha Network Focus 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 Mocha Network Focus 中的子 Map 的定义，可以清晰地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，将网络拓扑实现得更准确美观。

### 从业务的角度，更好应用于整个企业

通过对各个业务系统关联关系的梳理，更准确地掌握不同设备的影响范围。

产品使组织能够快速地、积极地响应客户要求，获得更高的客户满意度。

### 权限控制更加严格合理

通过 B/S 架构和统一 Portal 登录，保证了相应的平台的管理人员只可以看到它所负责的管理系统，对于没有访问权限的系统则无法查看。

### 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，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。

## 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：(8610)66422488

网址：<http://www.mochabsm.com>

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