



摩卡业务服务管理成功案例 ——携手苏州电信共建园区应急服务中心

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

目 录

1	客户介绍	1
2	案例背景	2
3	功能描述	3
3.1	系统监控的其它功能点	4
3.2	MOCHA ITOM 运维管理平台	4
4	技术架构	6
5	分布式部署架构	6
6	实施方案	7
7	运行环境	7
8	系统亮点	8
9	客户收益和评价	8
10	MOCHA BSM 4+1 介绍	9
10.1	三位一体的产品定位	9
10.2	MOCHA BSM 4+1 做得更多	9
11	联系我们	10

1 客户介绍

苏州工业园区于 1994 年 2 月经国务院批准设立, 同年 5 月实施启动。行政区划 288 平方公里, 其中, 中新(“新”指新加坡)合作区 80 平方公里, 下辖娄葑、唯亭、胜浦等三个镇, 户籍人口 31.5 万(常住人口 61 万)。苏州工业园区的发展目标是: 建设成为具有国际竞争力的高科技工业园区和现代化、国际化、信息化的创新型、生态型新城区。

十多年来, 在各级领导的关心支持下, 在中新合作双方共同努力下, 园区认真贯彻落实改革开放基本国策, 广泛借鉴国内外先进地区成功经验, 积极探索适合本区特点的新型工业化和城市现代化发展之路, 开发建设一直保持着持续快速健康发展态势, 主要经济指标年均增幅超过 30%, 累计上交各类税收近 1030 亿元(含海关收入), 引进合同外资 349 亿美元、实际利用外资 155 亿美元、注册内资 1356 亿元, 创造就业岗位 51 万个。2008 年, 园区实现地区生产总值 1001.5 亿元, 地方一般公共预算收入 95.1 亿元, 进出口总额 625 亿美元, 其中出口 311 亿美元, 新增注册外资 30.2 亿美元, 到帐外资 18 亿美元, 综合发展指数位居全国国家级开发区第二位。

2 案例背景

作为服务外包的典范, 苏州工业园区的先进理念和发展都走在了国内服务外包行业的前列, 今年初, 由园区政府牵头, 成立了园区应急服务中心, 为园区的企业提供一站式的服务, 其中包括, 备份、杀毒、邮件过滤和网络监控等, 其中网络监控及业务服务管理系统, 由摩卡软件有限公司承建, 摩卡软件凭借其核心产品--摩卡业务服务管理(Mocha BSM)平台与摩卡 IT 运维管理(Mocha ITOM)平台, 经过多轮竞标, 依靠其强势的主机、网络设备管理、业务服务管理以及可视化监控模式, 良好的用户体验有幸成为本次监控服务的主导产品, 为园区应急服务中心提供 7*24 小时不间断的主机、网络设备监控服务。

截止目前系统一直保持高效的运作, 不少兄弟单位和企业只要到园区参观, 就一定要去园区应急服务中心参观摩卡软件的产品。尤其是今年 5 月, 正值园区成立 15 周年, 2009 年 5 月 26 日, 中国国务院副总理王岐山, 新加坡内阁资政李光耀、副总理黄根成出席了园区开发建设 15 周年庆祝大会。

王岐山在庆祝大会上说, 苏州工业园区是中新双方友好合作的结晶, 也是两国人民友谊的桥梁和纽带。在两国领导人的倡导和两国政府的推动下, 园区建设者们奋力拼搏, 付出了辛劳和智慧, 苏州工业园区发展取得了令人瞩目的成就, 不论是经济实力、发展的速度和质量, 还是体制机制创新, 都走在了中国开发区的前列, 已经成为中国对外开放的重要窗口。

摩卡软件凭借自主研发的优势与中国电信苏州分公司强强联合, 采用摩卡业务服务管理(Mocha BSM)和 IT 运维平台(Mocha ITOM)结合苏州电信的呼叫中心平台, 共同为园区的应急服务中心提供优质运维管理平台。此举也开创了园区应急服务中心提供的 IT 运维服务公共平台的新模式, 体现了 IT 资源的有效融合与共享, 为园区的建设和发展贡献了自己的一份力量。

目前这套系统是由苏州电信作为统一的维护和服务提供商, 摩卡软件公司和苏州电信始终保持着密切的技术交流和沟通, 为园区的服务提供优质的服务。

3 功能描述

苏州园区应急服务中心使用的网络监控系统是基于 Mocha BSM 产品, 该产品为园区提供了统一的、集中的 IT 服务管理平台。系统包括网络、服务器监控、报表展现、决策分析等主要功能。

系统监控功能

通过对主机、网络等方面的监控, 实现了对各个企业的网络、服务器设备在性能上、可用性上全方面的跟踪, 能够及时发现故障、确定故障影响严重性并能定位故障根本原因, 为园区企业提供全方位的网络管理支持。

主机信息监控: 提供对各系统所在的服务器进行实时监控。

网络信息监控: 监控交换机、防火墙、路由器等各种厂家的设备, 包括 cisco、华为、h3c、watchguard 等等。

主机方面

监控运行于应急服务中心, 对中心内的 10 多台服务器主机进行全方位的监控, 以保障服务提供的高可用性, 其中各项监控指标, 包括 CPU、内存、硬盘、OS 文件系统等运行状况的重要指标。

监控时间频度为 1 分钟采集 1 次(监控时间频度可以自行配置)。



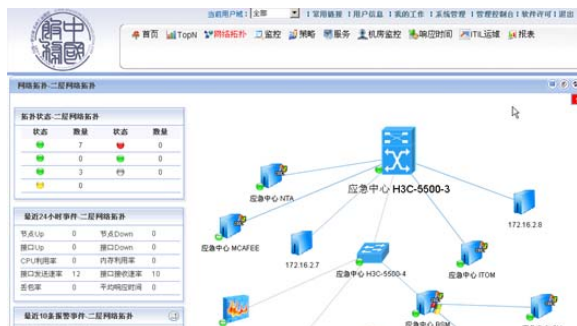
主机监控界面一览



主机可视化界面

网络方面

除了监控应急服务中心自己的网络设备以外, 还提供对园区的企业内部的我网络设备提供监控服务, 包括网络设备可用性状况, 网络拓扑, 链路流量, 网络接口指标等。并提供丰富详细的报表。



网络拓扑界面



网络设备详细页面



网络设备接口分析历史曲线

流管理联盟(WFMC) workflow 规范, 提供了业务流程设计、运行、维护和优化的工具, 同时将提供应用引擎的方式来支撑企业 IT 服务管理系统, 灵活地与 IT 运维系统集成, 实现 IT 服务管理的自动化。通过工单管理的实施, 可以帮助管理人员实现故障申报、故障解决、问题管理等 IT 服务管理的完整流程, 最终记录完整的问题解决过程进入用户的知识库中, 成为宝贵的知识资产。

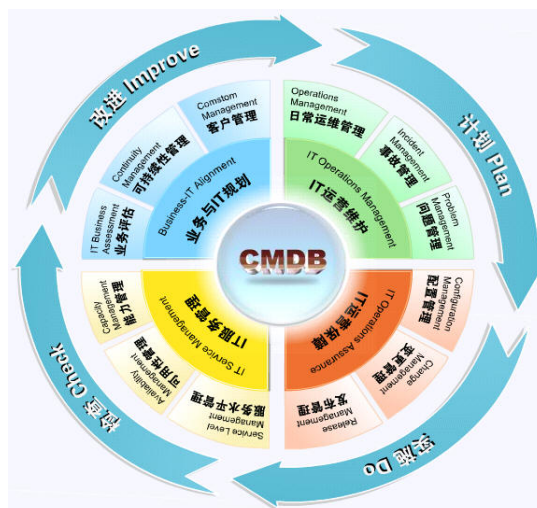
Mocha ITOM 可帮助值班人员监控当前各系统的运行状况, 当出现系统异常时(告警或预警), 可快速诊断出问题根源, 并通过工单系统向技术人员派发工单, 并同时掌握故障的处理进展。Mocha ITOM 还可提供设备运行维护日志, 当问题处理完成时, 值班人员可将故障情况及解决故障时间、处置步骤等纳入到知识库当中, 为今后维护管理人员提供参考信息。

基于 ITIL 标准, 包括服务支持和提供服务两大部分。

3.1 系统监控的其它功能点

对于性能指标超标、宕机故障, 通过手机短信、邮件直接发送给系统的管理员、维护人员及其他相关人员, 在报警信息中明确哪台主机、哪个网络设备、故障发生的时间、初步定位的故障原因等重要信息, 方便维护人员了解故障并及时解决故障。

Mocha BSM 对门户系统的主机、平台、应用等各方面的过程和变化进行全面的跟踪记录, 如系统运行状况、主机配置变化、网络设备配置变化、等都会自动记录到系统中, 非常方便查阅这些动态信息, 做到了可追溯, 同时这也符合 SOX 法案的要求。



服务支持与服务交付形成的四大流程阶段

故障处理流程

应急服务中心采用 Mocha ITOM 和 Mocha BSM 集成, 将故障事件自动导入到 Mocha ITOM 运维平台中, 进行流程的触发, 由专门的一线人员进行事故处理,

3.2 Mocha ITOM 运维管理平台

摩卡 IT 运维管理(Mocha ITOM)是 Mocha BSM IT 系统管理解决方案的重要组成部分, 它符合全球工作

可以有效地对故障处理过程进行全面跟踪和有效地管理。

■ 知识库查询

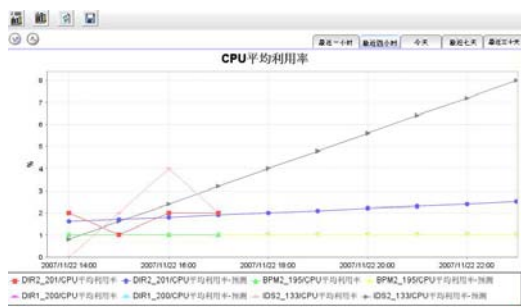
故障处理过程所积累的经验可以很方便的放入知识库中进行统计, 便于今后相同问题的查询和借鉴, 为故障问题的处理过程提供可靠的依据。

■ 报表展现、决策分析功能

Mocha BSM 系统对监控主机、平台、应用等方面收集到的数据提供了各种直观形象的图表和报表展现, 提供了统计报告, 提供了资源和指标走势, 用以辅助分析和决策。

通过 Mocha BSM 提供的查询、统计功能、分析功能, 应急服务中心可以根据客户的需要按月或按周统计发生的故障次数以及解决故障的时间等等, 作为提高维护质量的基础数据。

Mocha BSM 能够根据历史数据, 并对未来趋势进行预测, 使决策更有依据。例如, 能够根据磁盘每天的增长率来预测磁盘扩容的时间点, 提前向管理员提示, 为主机扩容提供依据, 同时避免了人为的检查疏漏而面临磁盘空间达到临近 100%产生的风险。



CPU 利用率报表

Mocha ITOM 能够保证故障处理后后台数据的完整性, 可以随时按照需要进行报表的自定义生成, 可以放

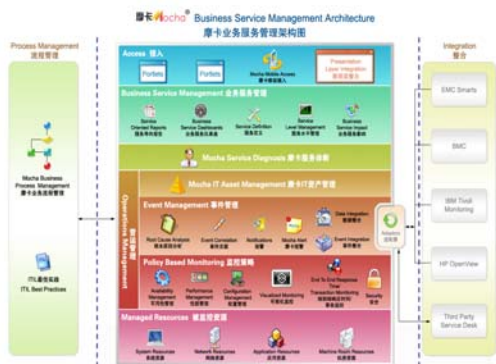
在首页, 也可以按照要求导出成 excel 或 pdf 格式进行汇总。



Mocha ITOM 的报表

4 技术架构

Mocha BSM 系统设计中采用分层设计的方法, 将整个系统划分为用户层、展现层、应用逻辑层、监控层、IT 资源层。

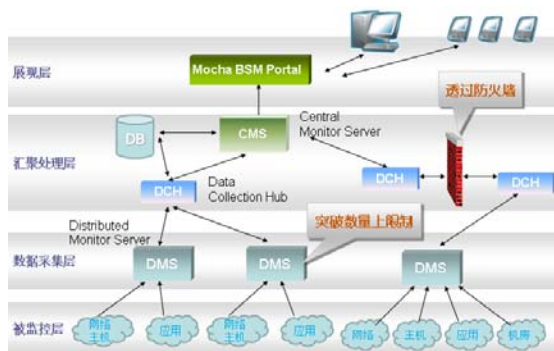


Mocha BSM 产品总体技术架构图

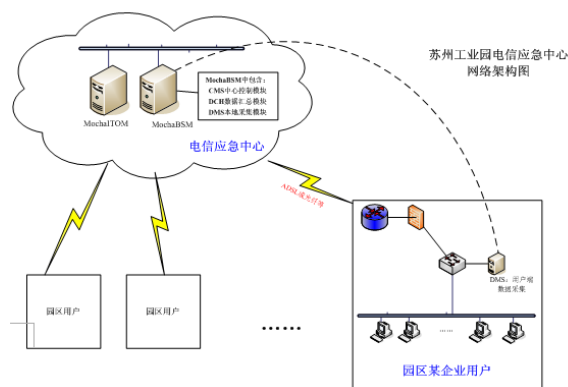
5 分布式部署架构

由于是应急服务中心通过互联网接入到企业的内网进行监控, 这种监控方式还是较少的网络架构方式, 也给摩卡软件带来了挑战, 不过摩卡软件从设计之初就考虑到了各种网络环境, 此次部署采用了摩卡软件的分布式部署架构实现了应急服务中心分布式监控企业 IT 资源的需要。

Mocha BSM 特有分布式体系结构, 可以将管理功能靠近被管资源, 减少管理服务器通过广域网对整个网络进行轮询的检查, 防止由于管理给网络造成过多的负荷, 保证正常应用的运行。也可以突破防火墙, 跨网段监控成为可能。



Mocha BSM 分布式部署架构图



苏州园区分布式拓扑图

有了这套分布式架构, 跨网络监控就变的非常简单, 让网管服务外包变成可能。

6 实施方案

在此项目中主要针对应急服务中心, 以及园区各个企业的主机和网络设备进行管理、监控、分析。同时还要提供运维管理平台作为平时 IT 运维的手段, 实施过程分以下两个阶段进行:

■ 一阶段

在应急服务中心部署 CMS 和 DCH 和本级的 DMS 节点, 进行监控应急中心本身的服务器、网络设备, 监控完成后, 去企业客户那进行 DMS 分布式节点的部署, 然后将企业端作为自己的域资源进行规划, 并提供监控服务。

■ 二阶段

将监控的资源都实时的统计到 ITOM 运维平台中, 一旦有问题, 及时跟踪排查, 给客户提网管保姆式的一站式服务, 让客户从分感受到园区服务的专业性和可靠性。

7 运行环境

应急服务中心监控系统部署:

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。

在被监控的 40 台主机和 50 多台网络设备, 分别部署在 4 个 DMS 区域, 分属不同的园区企业, 未来, 节点数还要逐步增加。

应急服务中心 IT 运维系统部署:

一台 Windows 2003 PC Server 服务器: 运行 Mocha ITOM 应用服务器, 部署 Mocha ITOM, 数据库服务器

ITOM 的运维人员达到 10 个人, 7x24 小时三班倒, 轮流值班, 保证服务的可持续性和稳定性。

用户端

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

软件产品

- MySQL Database
- Mocha Business Service Management
- Mocha Remote Agent Management
- Mocha Alert

8 系统亮点

园区应急服务中心采用自行研发的摩卡业务服务管理(Mocha BSM)产品作为园区监控系统的解决方案, 并采用摩卡 IT 运维管理(Mocha ITOM)产品作为整个应急服务中心的运维综合管理平台。该方案解决了客户在实际工作中所面对的 IT 服务问题, 该系统主要亮点如下:

实时监控主机、网络设备;

当监测到系统故障时, 快速定位故障的主要原因, 估算系统事件对业务的影响及其严重程度, 并触发相应的故障处理流程;

简单操作的系统管理配置, 方便地配置所监控服务器的信息, 应用数据自动获取;

提供了丰富的报表, 提供了统计报告, 提供了资源或指标走势, 用以辅助分析和决策;

ITOM 运维管理模块, 提供园区应急服务中心 IT 运维服务台, 保障客户故障及时得到处理, 完善的处理流程, 让运维操作变的简洁明了。

9 客户收益和评价

目前 Mocha BSM 和 ITOM 系统已经在园区应急服务中心正式上线运行了。通过 Mocha BSM 对主机网络设备的监控, 彻底改变了企业用户需要自行建立网管系统的必要性, 通过园区的外包网管的模式, 没有专业网管的园区企业也能够享受到 7x24 的监控和运维服务。

在运行的这段时间, 客户反响比较好, 对于这种模式的网管也逐渐接受了, 接入的企业也越来越多, 苏州工业园区政府下大力器投资建设的外包服务系统被广大企业主所认可, 其中包括:

网络设备可以有专业的监控平台进行维护;

主机系统维护颗粒度也加深, 对于专业的 unix 主机, 也能提供监控服务;

通过自动的资源监控系统及时发现问题, 避免重大故障发生;

问题出现后能够由园区应急服务中心的网络运维专家及时协助处理, 并快速帮助找到问题原因, 并及时地触发故障处理流程;

自动化的流程推送和提醒功能, 在多任务工作环境下得心应手;

分析数据, 展现报表, 使公司领导更及时了解到相关信息;

使人员分工、IT 预算等决策更有依据。

让我们来听听用户的心声:

“Mocha BSM 产品, 正是我们迫切需要的产品, 它是先进的业务服务管理系统, 提供了完善的自动管理、监控、统计分析等功能, ITIL 规范的 IT 运维管理平台 Mocha ITOM, 让我们切身感受到了 ITIL 最佳实践在中国落地了, Mocha ITOM 的使用, 也标志着园区外包服务走向了一个新的台阶”。

10 Mocha BSM 4+1 介绍

10.1 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

10.2 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)

11 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