



摩卡业务服务管理成功案例

——开封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

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	2
3.2.1	网络链路的监控	2
3.2.2	全面的主机监控	3
3.2.3	数据库与中间件的可视化监控	3
3.2.4	系统报表	4
3.3	部署方式	4
4	系统亮点	5
5	客户收益和评价	6
6	Mocha BSM 4+1 介绍	7
6.1	三位一体的产品定位	7
6.2	Mocha BSM 4+1 做得更多	7
7	联系我们	8

1 客户介绍

开封市劳动和社会保障局的主要职责:

一: 贯彻执行国家和省有关劳动和社会保障工作的方针、政策和法律、法规; 拟定本市劳动和社会保险政策及其改革总体方案; 拟定劳动和社会保险事业发展规划、年度计划和宏观调控的政策措施并组织实施和监督检查。

二: 起草劳动和社会保险法规、规章和基本标准, 经批准后组织实施并监督检查; 制定劳动和社会保险政策服务咨询机构的管理规则; 制定劳动和社会保险的监督检查规范并监督执行。

三: 拟定促进城乡劳动就业的基本政策和措施; 规划、指导劳动力市场的发展, 组织建立、健全劳动就业服务体系; 拟定企业下岗职工的分流安置、基本生活保障和再就业的规则、政策, 实施再就业工程; 制定职业介绍机构的管理规则; 制定农村剩余劳动力开发就业、农村劳动力跨区域有序流动的政策、措施并组织实施; 按分工制定本市中国公民出境就业和境外公民入郑就业的管理政策, 依法对中外合资、中外合作职业介绍机构实施管理、监督。

四: 负责管理以技能为主的职业分类、职业标准、职业资格鉴定; 负责职业技能培训工作, 管理职业培训机构和职业技能鉴定机构, 实施国家职业资格证书制度; 负责市级职业技能竞赛管理和市级技能人才的评定表彰工作。

五: 制定劳动关系调整的基本规则并组织实施; 组织实施劳动合同、集体合同制度规范; 负责劳动和社会保险监察工作, 依法查处各类违法行为; 依照国家制定的企业职工工作时间、休息休假制度和女工、未成年工

特殊劳动保护政策, 拟定相关实施办法并监督实施; 参与评定市级以上企业劳动模范; 按分工负责工人的政策性安置和调配工作; 参与拟定“农转非”政策。

六: 拟定企业职工工资的宏观调控政策和措施及工资确定办法并组织实施; 拟定本市最低工资标准的有关政策; 参与制定行业工资收入调节政策和国有企业经营者收入分配政策; 发布劳动力市场工资指导价位; 拟定本市企业工资指导线; 审核市属企业的工资总额和主要负责人工资标准。

七: 制定劳动争议处理制度和劳动仲裁的规范、规则并组织实施; 协调、指导劳动争议处理和仲裁工作; 会同有关部门处理与劳动争议有关的集体上访、罢工和突发事件。

八: 拟定养老、失业、医疗、工伤、生育等社会保险的基本政策、基本标准, 并组织实施和监督检查。

九: 拟定社会保险基金收缴、支付、管理、运营的政策和办法; 对社会保险基金预决算提出审核意见; 对社会保险基金管理实施监督。

十: 制定机关、事业、企业单位和社会团体补充养老保险、补充医疗保险的政策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; 负责市属单位医疗保险及国家公务员医疗补助工作。

十一: 负责劳动和社会保险的统计和信息工作, 定期发布劳动和社会保险事业统计公报、信息资料及发展预测报告。

十二: 指导劳动和社会保险领域的科学技术研究、成果推广应用及产业发展; 负责劳动和社会保险领域标准化工作。

2 案例背景

开封市劳动和社会保障局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:

- n 维护工作涵盖了网络设备、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。
- n 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。
- n 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。

为了解决以上一系列问题, 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, 开封市劳动和社会保障局采用了 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。

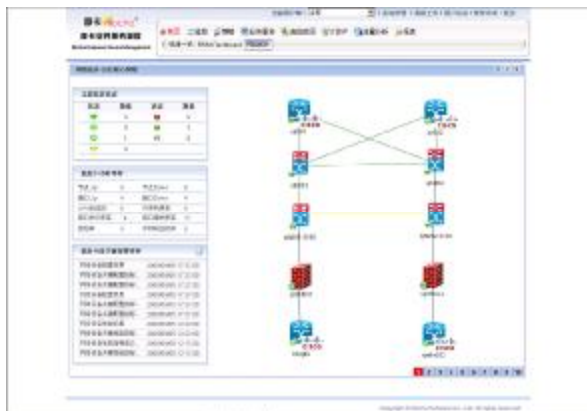
产品主要具有以下功能:

- 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。
- 自动生成的网络拓扑可以全面监控整个网络架构的健康状态, 自定义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。
- 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。

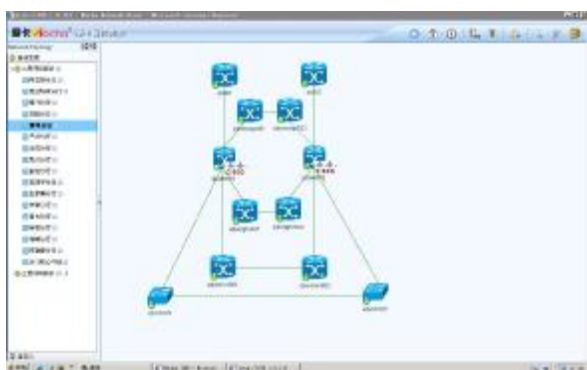
3.2 功能描述

3.2.1 网络链路的监控

通过 Mocha BSM 对开封市劳动和社会保障局整个网络链路进行监控, 可以清楚地了解到分行到各个下属部门、业务点的链路状态及流量使用情况。一旦链路出现问题, 可以在第一时间发出 Email、Mocha Alert、短信告知管理员, 在第一时间解决链路故障, 以保障整个网络的通畅。

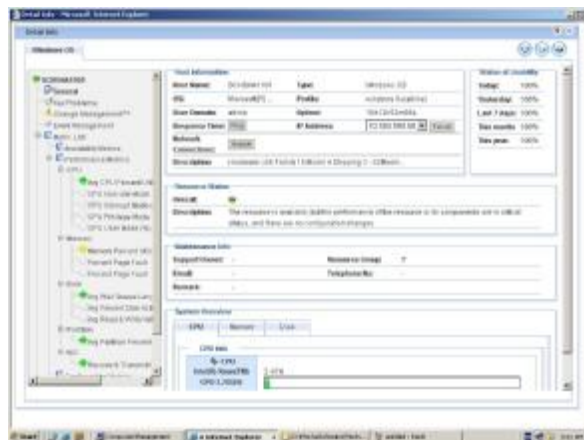


根据开封市劳动和社会保障局的行政区域划分建立了多个子 Map, 将不同的设备划分到子 Map 中, 从而是管理员可以分别查看详细的分组网络拓扑。



3.2.2 全面的主机监控

开封市劳动和社会保障局的主机以 HP-UX 和 IBM AIX 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 AIX 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在最低范围内。

3.2.3 数据库与中间件的可视化监控

开封市劳动和社会保障局现有 IT 系统中有 Oracle 数据库和 Weblogic 中间件。并且在整个 IT 系统中具有至关重要的地位。



通过上图, 我们可以看到 Mocha BSM 可视化界面可以清晰的看到 Weblogic 中间件、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。

3.2.4 系统报表

开封市劳动和社会保障局需要通过报表来定期观察判断整个 IT 系统的运行情况, 系统为其提供设备、主机、应用以小时、天、月、季度等多种报告, 管理人员通过自定义设置时间内主机等可用性、性能、运行趋势等对比, 很容易找到网络、应用系统等运行的瓶颈, 并且可以定时将设置好的报表发到管理员的邮箱中, 以免对各部门工作造成损失和延误。

3.3 部署方式

开封市劳动和社会保障局采用集中部署的方式, 用一台服务器来部署 Mocha BSM 的 server 和 Portal。通过统一 Portal 界面对网络设备、主机、数据库、中间件进行有效的分级、分权的用户管理。不同角色的管理员可以管理不同的 IT 资源。通过这种分级、分权的管理方式, 有效的满足开封社保管理方面的需求。

由于开封市劳动和社会保障局对被监控系统有较严格的要求, 主机系统不允许在被监控系统中安装 Agent 软件, 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, 消除了管理员对系统安全性的顾虑, 同时又达到了对系统的监控要求。

4 系统亮点

通过 Mocha BSM 对开封市劳动和社会保障局的 IT 系统全方位的监控与管理, 帮助用户实时的了解到整个 IT 的运行状态和健康程度, 大大的减轻了开封市劳动和社会保障局的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, 转变为提前掌握整个 IT 系统状态, 将故障解决于发生之前。

强大的拓扑发现, 灵活的拓展现

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, 这样不管网络环境中结构发生了什么样的变化, 管理员所看到的拓扑始终是准确的。并且通过该模块中的子 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, 将网络拓展现的更准确美观。

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, 帮助开封市劳动和社会保障局的用戶能够快速、积极地响应业务的需要, 有效地保障了业务的运营。

灵活的告警方式

告警系统给开封市劳动和社会保障局提供了邮件、短信、Alert 等多种告警方式, 可根据管理员权限不同、需求不同来选择, 确保各个单元运营的健康度。而 Mocha BSM 并不是以告警为结束, 而是以告警为开始, 直接找出问题根源, 给管理员节省了宝贵时间。

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到所有信息。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。

5 客户收益和评价

目前 Mocha BSM 系统已经在开封市劳动和社会保障局正式上线使用了一段时间, 且运行稳定。通过该产品的实施, 提高了开封社保的整个 IT 系统的监控维护水平。

自动巡检的无人值守管理

系统自动每隔一定时间对关键设备、主机的性能资源以及关键应用进程的运行状态和核心信息服务的可用性进行不间断的监视和判断。

一旦发现所监视的对象出现性能异常或者存在不安全行为等紧急情况, 系统将根据预先设定的告警通知方式立即向不同的远程管理人员发送监视异常通知, 如果管理员不能快速到达现场解决问题, 还可以通过无线接入方式直接登录到系统中来快速处理问题, 从而实现真正意义上机房无人值守管理。

从用户角度出发, 切实为用户解决实际问题

通过网络拓扑帮助用户梳理网络环境, 准确掌握局域网和广域网的互联情况, 当链路不通或者发生切换时, 迅速找出网络中存在问题的网络设备, 触发告警, 并通过网络拓扑图展现。

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。

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)**

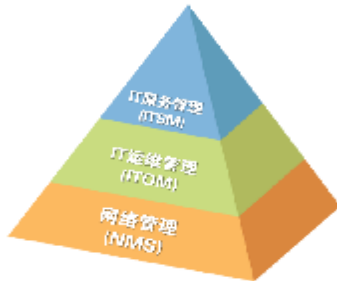
— 传统意义上的网络、系统、应用监控, 满足了成长中企业的需要;

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