



摩卡 IT 运维管理成功案例

——中冶南方工程技术有限公司

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

目 录

1	客户介绍	1
2	案例背景	1
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	服务台(Service Desk).....	2
3.2.2	事故管理(Incident Management)	2
3.2.3	问题管理(Problem Management).....	2
3.2.4	知识库.....	2
3.2.5	报表及 KPI.....	3
3.3	实施方案	3
3.4	运行环境	3
4	系统亮点	4
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

中冶南方工程技术有限公司(简称中冶南方,其前身为冶金工业部武汉钢铁设计研究总院)是由中冶冶金科工股份有限公司、武汉钢铁(集团)公司、鞍钢股份有限公司等共同出资组建的高新企业。中冶南方集五十年研发、工程咨询、工程设计、项目管理的经验和完善的服务体系,始终与世界先进技术同步,并自主创新实现技术和装备的国产化,建有专门的研发中心,获得国家优秀工程设计奖、发明奖、科技进步奖 150 余项,完成国家重大科研课题 10 余项,拥有数百项专有技术、专利技术。在全国勘察设计企业综合实力百强评选和全国勘察设计企业营业收入排序中,一直位居前 10 名。中冶南方以国际一流工程公司为目标,承担并完成了几百项国家重点工程设计、设备成套和工程总承包项目,能够为冶金、环保、能源、城建等领域的客户提供专业、增值的服务。

2 案例背景

当今社会网络发展迅速,众多企事业单位在不断提高自身的竞争优势、保持自身的盈利能力和生命力的同时,信息系统及其数据已经成为决定企业发展的关键因素之一。在复杂而激烈的市场竞争中,企业必须经受得住任何形式系统宕机的考验,而且还需遵守政府部门强制性数据保护的监管要求。除此之外,能否借助信息平台,成功高效地推出新应用,是企业新的增长点。

通常企业 IT 系统的建设和维护都是由 IT 部门负责,某个系统出了问题,是谁做的就去找谁,很显然这种机制已经很难适应实际应用了。用户往往不知道什么地方出了问题,造成 ERP 不能正常运行的原因有可能是服务器坏了,也可能是数据库满了,还可能是网络断了。用户不知道该去找谁,反而容易出现责任的相互推诿。而如果有一套完整的运维体系,不管用户的系统出了什么问题,有病毒也好,网络断了也好,只要给运维中心打电话,就由运维中心去处理,告诉用户的不是你的系统可能在哪里出现故障,而是告诉他过多长时间系统能够恢复正常。

针对中冶南方工程技术有限公司 IT 运维管理的要求, Mocha BSM 4+1 凭借 ITIL 的管理理念,从众多软件厂商中脱颖而出,与中冶南方工程技术有限公司正式达成合作意向。

3 实施方案介绍

3.1 产品概述

摩卡 IT 运维管理 (Mocha IT Operation Management), 简称 Mocha ITOM。它是摩卡软件有限公司(Mocha Software Co., Ltd.)针对中、大型企业的 IT 支持和管理部门, 基于 ITIL(IT Infrastructure Library)的 IT 服务管理思想, 推出的 IT 运维管理解决方案。帮助用户解决 IT 服务支持与管理过程中的流程的规范和自动化问题, 提高企业 IT 服务水平和运维工作效率。

为了满足企业 IT 运维管理的需求, Mocha ITOM 基于 ITIL 的最佳实践经验, 为用户提供运维管理流程, 并提供了基于 ITIL 的岗位定义、流程设计工具、表单设计工具、基于 ITIL 的流程模板和各种元素库, 帮助企业在进行 IT 运维管理工作时, 不仅能够有效的、有序的进行事故管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理, 达到服务支持的目的, 也能够提供服务级别管理、可用性管理、能力管理, 达到服务交付的目的。

3.2 功能描述

在中冶南方项目中, 我们主要实现了如下功能:

3.2.1 服务台(Service Desk)

服务台是 IT 服务管理的一个重要组成部分, 它不是一个服务管理流程, 而是一种服务职能。它是 IT 运维人员与 IT 资源用户的联系平台, 主要用于 IT 资源用户报告事故与进行服务请求, 以供 IT 运维人员快速解决事故与响应服务请求。



3.2.2 事故管理(Incident Management)

事故管理是对 IT 资源运行中发生的突发或意外事故进行管理的流程, 目的是尽可能地快速的恢复 IT 资源的正常运行, 避免业务中断, 使事故对业务运营的影响降至最低, 以保证 IT 资源的可用性水平与保持 IT 运维的最佳服务水平。

3.2.3 问题管理(Problem Management)

问题管理是负责解决 IT 服务管理中遇到的所有潜在的和已经发生的问题的流程, 目的是找到这些问题的根本原因, 并提供临时措施与根本解决方案, 防止问题再次发生或减少问题的数量。

3.2.4 知识库

将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。摩卡软件综合了数十年来 20 多个行业客户外包维护经验和卓越的专家团队经验，最终形成了 Mocha ITOM 的知识库，是企业不可多得的宝贵的财富。



3.4 运行环境

中冶南方 Mocha ITOM 系统部署:

- n 用一台 Windows 服务器来部署 Mocha ITOM，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。

3.2.5 报表及 KPI

支持首页拖拽方式展现报表，报表按照服务台&事故管理、变更管理、配置管理和发布管理进行分类展示，并支持首页展现公告信息、外出信息、待办、待阅等信息，并支持报表导出。



3.3 实施方案

- I 进行 Mocha ITOM 软件的安装配置
- I 了解中冶南方的 IT 运维状况，并进行分析、梳理
- I 根据中冶南方的 IT 运维状况，给出 ITIL 运维流程实施的建议及推荐的运维流程角色划分

4 系统亮点

ITIL 的最佳实践

摩卡提出的基于 ITIL 的最佳实践叫做 MIBP(Mocha ITIL Best Practice), 在 MIBP 中融入了摩卡十年来在全国超过 25 个大客户现场进行运维管理的经验, 结合 ITIL 方法论, 提炼出最适合国内各个行业实际情况的 ITIL 最佳实践方式。

以 CMDB 为运维核心, 自动发现资源配置项

摩卡软件在这里提供了两种方式快速进行 CMDB 的初始化, 第一种是自动发现 CI, 第二种是从 Mocha BSM 系统中导入, 大大简化了用户管理员的工作, 快速搭建 ITIL 最佳实践平台。

多种沟通渠道的服务台, 客户支持的统一入口

提供多种运维渠道触发运维工单, 比如电话、邮件、Mocha BSM 事件、自助服务台等。

知识库与 FAQ 的紧密结合, 运维经验的积累

运维经验的积累转入到知识库中有三种途径, 一是通过已办事故转入, 二是通过已办问题转入, 三是通过知识库管理员手工建立。在事故的处理过程中, 将与对应事故类型相同的知识条目自动调出, 给管理员处理问题提供辅助参考。对知识库的管理上, 系统提供对知识的建立、审核、分类、评价、搜索等操作。

符合 ITIL 框架, 规范 IT 部门管理

用户实施 ITIL 的一个重要目的就是要规范 IT 部门的管理, 让日常运维更加规范化、流程化、自动化。

客户化的运维流程, 满足不同业务需求

摩卡软件的流程做到客户化, 一是可以方便的在用户所需要的范围内进行不同版本流程的切换, 二是用户可以方便的通过可视化工具对流程进行定制, 不需要二次开发的代码, 只需要简单的鼠标拖动即可完成流程自定义。

可定制的 KPI 报表, 度量流程执行绩效

摩卡软件在系统中提供了很多 KPI 和报表, 来度量各个流程执行的绩效, 报表是用来做统计用的, 一般用来做各类别数量的统计或者是变化趋势的统计, KPI 是经过计算的, 衡量各个模块执行绩效。

5 客户收益和评价

功能特点:

- 提高了软件的灵活性, 让操作变的简单;
- 保证了每个环节在流程中的统一;
- 极大的减少了人为性的失误。

流程优化:

- 快速的判定问题的急缓程度, 让运维部门提高工作效率;

- 实时监控, 及时触发, 让服务关键环节运作流畅。
- 知识共享;
- 通过知识库, 迅速获得问题的解决方法;
- 繁琐的故障无需单独面对, 可以大家群策群力;
- 庞大的预案库, 让管理人员在处理突发事件时有

据可依。

产品价值:

- 通过 ITIL 流程支撑业务流程, 让运营质量整体提高一个层次;

- 构建成熟完善的服务体系, 提高业务服务的连续可用性;

- 提高了各部门对运维部门的满意度。

产品效益:

- 透明化控制、降低了 IT 资产的成本;
- 配置的统一化有效避免资源重复浪费;
- 关键业务的高可用性提高企业效益;
- 服务管理有效避免损失和浪费。

人员价值:

- 合适的流程和相关的知识资源以确保员工不断积累经验;

- 提高 IT 部门的生产效率;

- 缩短了人员培养的周期;

- IT 部门的运维价值得到更好的展示。

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)**

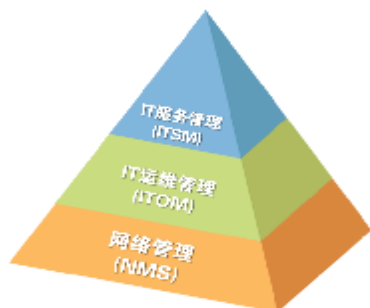
— 传统意义上的网络、系统、应用监控, 满足了成长中企业的需要;

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