



# 摩卡业务服务管理成功案例

## ——黄河水利管理委员会

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>2</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 .....	2
3.2.1	跨区域骨干网链路的监控 .....	2
3.2.2	全面的主机监控 .....	3
3.2.3	数据库的可视化监控 .....	3
3.3	部署方式 .....	4
<b>4</b>	<b>系统亮点</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>客户收益和评价</b> .....	<b>5</b>
<b>6</b>	<b>Mocha BSM 4+1 介绍</b> .....	<b>6</b>
6.1	三位一体的产品定位 .....	6
6.2	Mocha BSM 4+1 做得更多 .....	6
<b>7</b>	<b>联系我们</b> .....	<b>7</b>

# 1 客户介绍

建国以来, 遵照“根治黄河水害、开发黄河水利”的方针, 黄河水利管理委员会临黄大堤先后进行了 4 次加高加固, 修建了 182 处险工、控导工程, 辟设了北金堤滞洪区, 进行了大规模的滩区安全建设, 完善了通讯、洪水预报、防汛指挥等非工程防洪措施, 初步形成了黄河下游防洪体系。依靠工防和人防, 先后战胜了 10000 立方米每秒以上洪水 12 次, 赢得了人民治黄以来 50 多年岁岁安澜的伟大胜利; 大力开发黄河水资源, 共建成引黄涵闸 32 座、虹吸 3 座、提灌站 12 座, 发展引黄灌区 27 个, 年均引水量达 20 亿立方米, 保证了河南沿黄地区工、农业生产和生活用水, 有力地促进了社会和经济的快速发展; 现代治黄科技不断发展, 多项防洪抢险技术获国家专利, 防汛信息化建设也取得了新的进展。

黄河水利管理委员会的工作职责: 黄河调水调沙作为黄河治理开发与管理的常规措施正式转入生产应用, 并且组织制定或参与制定流域防御洪水方案并负责监督实施; 按照规定和授权对重要的水利工程实施防汛抗旱调度; 指导、协调、监督流域防汛抗旱工作; 指导、监督流域内蓄滞洪区的管理和运用补偿工作; 组织或指导流域内有关重大建设项目的防洪论证工作; 负责流域防汛指挥部办公室的有关工作。指导流域内河流、湖泊及河口、海岸滩涂的治理和开发; 负责授权范围内的河段、河道、堤防、岸线及重要水工程的管理、保护和河道管理范围内建设项目的审查许可; 指导流域内水利设施的安全监管。按照规定或授权负责具有流域控制性的水利项目、跨省(自治区、直辖市)重要水利项目等中央水利项目的建设与管理, 组建项目法人; 负责对中央投资的水

利工程的建设和除险加固进行检查监督, 监管水利建筑市场。组织实施流域水土保持生态建设重点区水土流失的预防、监督与治理; 组织流域水土保持动态监测; 指导流域内地方水土保持生态建设工作; 按照规定或授权负责具有流域控制性的水利工程、跨省(自治区、直辖市)水利工程等中央水利工程的国有资产的运营或监督管理; 拟订直管工程的水价电价以及其他有关收费项目的立项、调整方案; 负责流域内中央水利项目资金的使用、稽察、检查和监督; 承办水利部交办的其他事项。

## 2 案例背景

黄河水利管理委员会随着信息化建设, 网络正在不断庞大起来, 但由于管理员比较少, 网络系统设备较多。

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 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, 同时为了更好地提升信息化水平, 提高工作效率, 黄河水利管理委员会采用了 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。

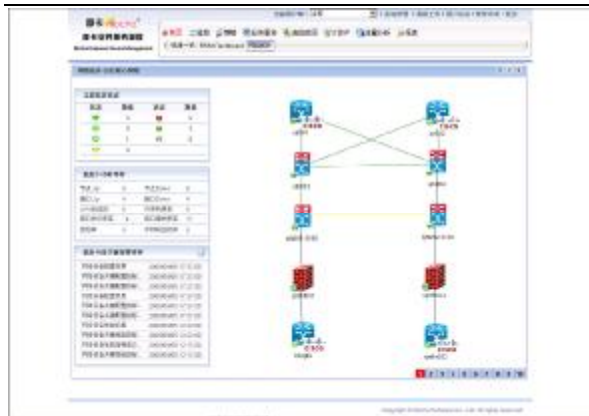
产品主要具有以下功能:

- 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。

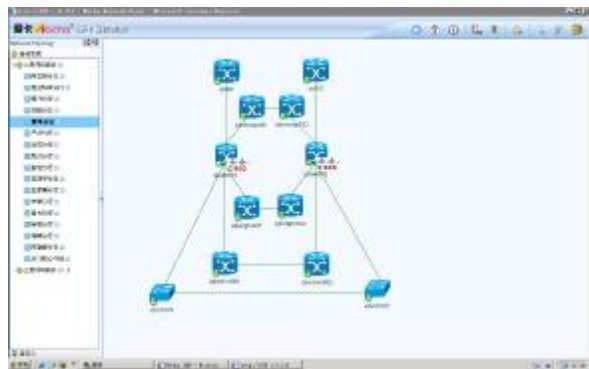
### 3.2 功能描述

#### 3.2.1 跨区域骨干网链路的监控

通过 Mocha BSM 对黄河水利管理委员会整个骨干网链路进行监控, 可以清楚地了解骨干网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, 以保障网络通畅。

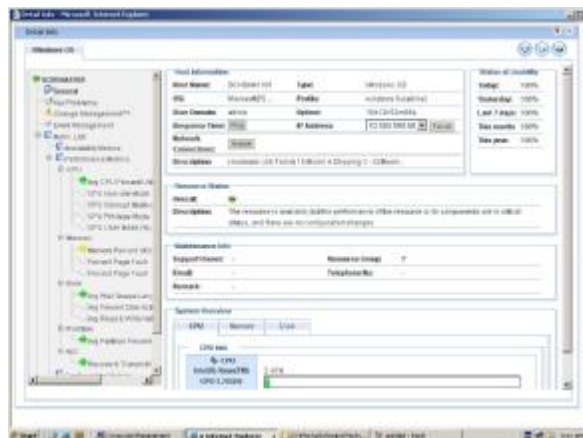


根据部门划分建立了多个子 Map, 将众多的设备划分到子 Map 中, 从而是管理员可以分别查看详细的分组网络拓扑。



### 3.2.2 全面的主机监控

黄河水利管理委员会主机以 AIX 和 Windows2003 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 Windows 2003 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最低范围内。

### 3.2.3 数据库的可视化监控

黄河水利管理委员会在现有 IT 系统中有 Oracle 数据库。这个数据库在整个 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 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。

### 3.3 部署方式

黄河水利管理委员会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、进行有效的分级、分权的用户管理。管理员可以查看、修改所有的被监控的 IT 资源, 而其它下属的部门管理员只能查看、修改本区域内被监控的 IT 资源。通过这种分级、分权的管理方式, 有效的满足权限管理方面的需求。

由于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 对黄河水利管理委员会的 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, 大大的减轻了管理员的维护工作量, 并且的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, 灵活的拓扑展现

通过 Mocha BSM 的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, 将网络拓扑展现的更准确美观。

### 分级管理权限, 监控层次分明

通过 B/S 架构和统一 Portal 登录, 保证了管理人员可以看到整个管理系统, 部门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, 从人员到部门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, 帮助黄河水利管理委员会的用户能够快速地、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

Mocha BSM 告警系统给黄河水利管理委员会提供了邮件、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。

## 5 客户收益和评价

目前 Mocha BSM 系统已经在黄河水利管理委员会正式上线使用了一段时间, 且运行稳定。通过 Mocha BSM 的实施, 提高了黄河水利管理委员会 IT 系统的监控维护水平。通过 Mocha BSM 的实施和使用:

### 自动巡检的无人值守管理

Mocha BSM 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, Mocha BSM 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 Mocha BSM 无线接入方式直接登录到 Mocha BSM 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

Mocha BSM 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](mailto:Marketing@mochasoft.com.cn)