



摩卡业务服务管理成功案例

——中国农业发展银行江苏省分行

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	自动发现全网拓扑	2
3.2.2	监控数据实时分析	2
3.2.3	主机和应用的广泛支持	2
3.2.4	与第三方机房监控整合	3
3.3	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

中国农业发展银行江苏省分行（以下简称江苏农发行）下辖 13 个地级分行，56 个县级支行，作为农业大国，农发行对于推动农业发展起着举足轻重的作用，为国家的农业发展默默地贡献着。

在信息化日趋普及的今天，江苏农发行的信息化建设走在了前面，从各种网络设备、服务器、到数据库、应用软件等，组成了今天江苏农发行的 IT 信息中心。对于各种 IT 资源平时的维护管理各级领导都非常的重视，摩卡软件的 BSM 软件，为江苏农发行的信息化智能管理提供了切实可行的解决方案。

2 案例背景

目前江苏农发行有多种应用平台，各个监控系统各自为政。上述情况给江苏农业发展银行的维护带来了比较大的压力：

设备数量多，80 多台网络设备分布在 Cisco、Huawei 为了解决以上一系列问题，同时为了更好地在中国农业发展银行中提升信息化水平，提高工作效率。

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设备情况进行监控，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。

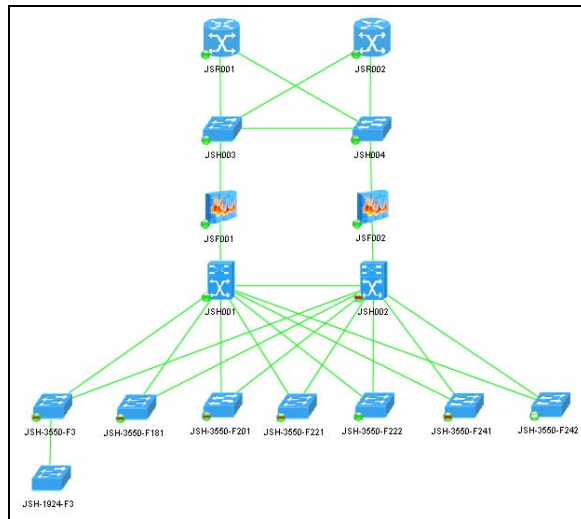
·提供统计报告和分析图表, 为领导层提供决策依据。

3.2 功能描述

江苏农业发展银行网管监控项目中, 我们主要实现了如下功能:

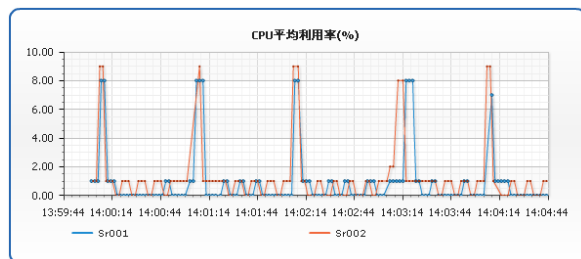
3.2.1 自动发现全网拓扑

摩卡软件的网络拓扑功能可以自动发现二层、三层网络拓扑。同时网络拓扑中可以发现双链路, 并以颜色的变化来标识线路的流量及通断情况:



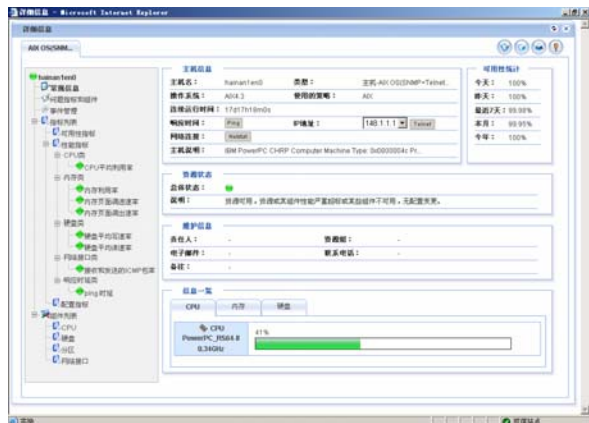
3.2.2 监控数据实时分析

通过 Mocha BSM 的实时监控对重要设备的关键指标进行了实时的监控与分析, 确保核心业务万无一失。



3.2.3 主机和应用的广泛支持

除了网络拓扑和网络设备的监控外, Mocha BSM 对主机和应用也提供了广泛的支持。在江苏农发行中进行了 Windows、HP-UNIX、SCO Unixware 主机、Oracle 和 Weblogic 等应用监控。

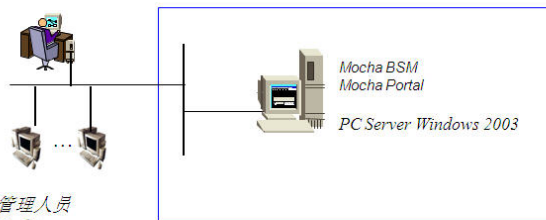


3.2.4 与第三方机房监控整合

为了最大限度的保护用户原有投资, 与第三方的机房系统进行了统一整合, 即实现了页面统一展现也实现了告警的统一发送, 彻底解决了用户各个系统各自为政的局面。

站点名称	通道名称	通道值	报警等级	开始时间	报警结束时间
OMM2008-3	32	Alarm	未定义	2008-6-14 14:54:12	
程开1楼区域	温度153	40.8C	紧急	2008-6-14 14:55:03	
OMM2008-3	11	Alarm	未定义	2008-6-14 14:54:11	
程开2楼区域	Temperature	25.781C	一般	2008-6-16 11:54:40	
程开2楼区域	Humidity	99.622%	紧急	2008-6-14 14:54:45	
程开1楼区域	Electric	0.1484A	一般	2008-6-14 14:54:48	
程开1楼区域	Humidity	97.4%	紧急	2008-6-14 22:13:27	
程开1楼区域	Current	0.0A	紧急	2008-6-14 14:54:12	
程开1楼区域	29	Alarm	未定义	2008-6-14 14:54:12	
程开1楼区域	58	58.5%	一般	2008-6-14 14:55:04	
OMM2008-3	44	Alarm	未定义	2008-6-14 14:54:13	
程开1楼区域	MC1	Alarm	未定义	2008-6-14 14:55:05	
程开1楼区域	Temperature	25.8C	紧急	2008-6-14 14:54:10	
OMM2008-3	88	Alarm	未定义	2008-6-14 14:54:14	

3.3 运行环境



管理人员
Desktop
IE6.0以上版本
JDK1.3.1

WindowsPC
Server

江苏农发行采用 1 台高端的 PC 服务器 2 个 2.0GHz 的 CPU, 4G 内存。200G 硬盘空间实现了 MochaBSM 的安装部署, 目前运行非常稳定。

4 系统亮点

Mocha BSM 系统不仅仅监控江苏农发行的网络系统, 还将网络中的主机和应用系统也纳入了监控范围, 结合机房监控, 实现全方位监控无盲区。

多厂商设备的拓扑支持

通过 Mocha Network Focus 产品中的特殊算法既保证了拓扑中 Cisco 网络设备支持的 CDP 协议的优势保持, 也兼容了 Huawei 及 Juniper 等厂商支持, 使得拓扑的发现既快速又全面。

通过对网络拓扑中双链路的支持, 无论是主备链路中的任何一条发生故障都可以快速的通知管理员, 使得管理员在业务还可以正常运营的时候第一时间知道故障的发生, 快速解决故障, 保障网络的安全性。

第三方机房监控的全方位整合

与机房监控平台的全方位整合, 不仅实现了展现界面的整合, 同时也实现了对告警的整合, 实现了统一监控, 统一展现, 统一告警, 最大限度的保护了用户投资。

多种故障告警方式, 满足不同运维要求

Mocha BSM 提供包括短信、邮件、桌面告警和语音告警。提供告警升级机制, 一旦告警事件长时间没有得到处理, 故障告警将自动升级到上级领导, 加快故障的处理速度。

最终, Mocha BSM 帮助江苏农业发展银行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。

5 客户收益和评价

目前 Mocha BSM 系统已经在江苏农业发展银行正式上线使用, 且运行稳定, 提高了局内网络和应用系统的监控维护水平。通过 Mocha BSM 的实施和使用:

变被动为主动, 全面了解网络设备运行状况

通过 SNMP 的主动查询, 准确地了解网络设备的运行状态; 不同管理员根据各自关注的网络焦点的不同, 定制不同网络设备的运营报告, 将管理变为主动管理, 不断提高网络管理水平。

整合第三方机房监控, 最大限度保护用户投资

在原有第三方机房监控平台基础上, 从界面、数据和告警方面, 全方位的进行整合, 最大限度的保护了用户投资。

提高管理员工作效率, 减轻管理员工作压力

Mocha BSM 通过自动发现网络设备, 简化网络监控部署工作量; 基于策略的管理机制, 帮助管理员快速部署网络设备监控; 通过干扰技术和关键指标, 排除不必要的干扰事件; 根本原因分析, 帮助管理员快速定位故障原因。

企业网络设备多样, 管理繁琐, 化繁为简, Portal 界面

采用 B/S 架构, 从监控---管理---报表分析, 全部在统一的 Portal 界面完成, 省却了大量的系统切换工作, 提高了管理人员的工作效率。管理员更可以随时随地访问 Mocha BSM, 轻松管理企业网络。

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:

■ 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

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:

- 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)

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