



摩卡业务服务管理成功案例

——中国移动通信集团广东公司培训学院

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	1
3.1	产品概述	1
3.2	功能描述	1
3.2.1	监控数据实时分析	1
3.2.2	主机和应用的广泛支持	1
3.2.3	配置变更管理	1
3.2.4	报警管理	1
3.3	技术架构	2
4	系统亮点	3
5	客户收益和评价	4
6	Mocha BSM 4+1 介绍	5
6.1	三位一体的产品定位	5
6.2	MOCHA BSM 4+1 做得更多	5
7	联系我们	6

1 客户介绍

中国移动通信集团广东有限公司培训学院是中国移动广东公司属下二级分支机构, 省公司直属部门, 广东通信行业职业技能鉴定机构, 广东省肇庆市花园式单位。

学院规模庞大, 环境优雅, 设备先进, 设施完善, 集培训、会议接待和移动通信科研测试等功能为一体, 主要负责广东移动系统内员工在管理、服务营销、移动通信技术、3G 技术与业务等方面的培训, 并同时为系统内部培训、会务提供高星级酒店标准的配套服务。

2 案例背景

中国移动通信集团广东有限公司培训学院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:

维护作涵盖了网络设备、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。

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。

上述情况给中国移动通信集团广东有限公司培训学院的维护带来了比较大的压力, 为了解决以上一系列问题, 同时为了更好地在中国移动通信集团广东有限公司培训学院中提升信息化水平, 提高工作效率。

摩卡软件的摩卡业务服务管理(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:

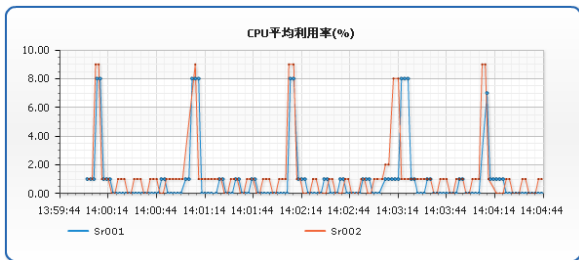
- 提供面向“服务”的,整合网络、主机、应用、服务等各层面 IT 资源的、统一的 IT 服务管理信息视图。
- 自动的网络拓扑可以从全局监控整个网络架构的健康状态,自定义的网络拓扑可以清晰的按照逻辑结构定义拓扑子 Map。通过子 Map 来快速定位网络问题。
- 告知事件对企业影响的严重程度。
- 准确、快速地定位故障产生的根本原因。
- 提供统计报告和分析图表,为领导层提供决策依据。

3.2 功能描述

中国移动通信集团广东有限公司培训学院网管监控项目中,我们主要实现了如下功能:

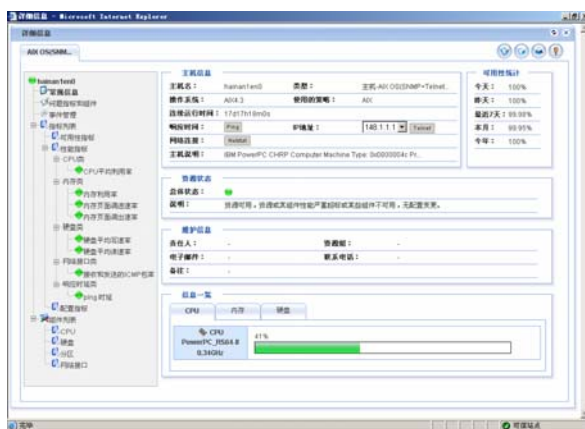
3.2.1 监控数据实时分析

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。



3.2.2 主机和应用的广泛支持

Mocha BSM 对主机和应用也提供了广泛的支持。在中国移动通信集团广东有限公司培训学院进行了 AIX、Windows 主机、Domino、DB2、SQL Server 2005 和等应用的监控。



3.2.3 配置变更管理

提供了主机、网络设备、应用的配置变更管理, 通过设定基线, 一旦 IT 组件发生了配置变更, 管理员可以收到告警信息, 并对每一项变更进行风险评估, 以确保所有的配置变更都是在可控范围之内。

变更发现时间	IP地址	变更发现时间	CPU个数	内存总容量	网络接口个数	Cisco Startup Config 状态	Cisco Running Config 状态
2007/09/25 23:28:37	192.168.10.2,192.168.17.253					56 days, 8:04:56.4	56 days, 8:04:49.8
2007/09/14 20:30:56	192.168.10.2,192.168.17.253					56 days, 8:04:56.4	56 days, 8:04:49.8
2007/09/14 20:30:56			1	8.27MB	4	56 days, 8:04:56.4	56 days, 8:04:49.8

3.2.4 报警管理

- 灵活的报警定义, 满足各种业务需求

管理人员可以根据监控需要, 定义故障事件是否触发报警、发送给哪个角色或人员、以及发送的时间段。

■ 多种报警方式

用户可设置多种报警方式, 当事故发生时, 不仅以传统方式邮件方式通知用户, 还可通过短信、语音(自动拨打用户电话报警)、桌面告警(Mocha Alert)等多种报警方式, 全面及时的通知用户。

■ 支持报警升级

在一定时间段内, 事故仍没有解决, 升级到更高层次用户, 自动寻求更强的解决力度。

3.3 技术架构

Mocha BSM 采用了先进的架构设计, 管理平台与用户 Portal 界面集成展示, 与第三方系统之间提供数据整合、事件整合、界面整合等三种方式, 可以自动识别用户身份, 控制用户视图权限、资源权限, 系统提供的所有功能均采用 B/S 结构进行管理, 免除了繁杂的 C/S 客户端式设计。采用分布式架构部署, 扩展监控数量, 提供穿透防火墙功能。采用了先进的数据采集机制, 对网络压力减小到最低, 同时以 Agent 方式进行采集的性能保持在 CPU 使用 0.5%以下, 内存使用量 10M 以下。

4 系统亮点

Mocha BSM 系统不仅仅监控中国移动通信集团广东有限公司培训学院的网络系统, 还帮助用户将现有的业务系统的关联关系进行了理顺, 大大的减轻了中国移动通信集团广东有限公司培训学院 IT 管理员的维护工作量, 并且将中国移动通信集团广东有限公司培训学院的网络运营模式由之前的被动处理故障, 转变为提前掌握网络状态, 将故障解决于发生之前。

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。

主机和应用监控相关联

国内非主流的网管软件很少有对 AS400 主机和 Domino 平台的监控。Mocha BSM 不仅实现了对上述平台的监控, 同时也对主机和应用做了关联, 方便用户了解应用所在主机情况。

从业务的角度, 更好的管理整个企业的应用

通过对各个业务系统关联关系的梳理, 更准确的掌握不同设备的影响范围。Mocha BSM 系统使组织能够快速、积极地响应客户要求, 获得更高的客户满意度。

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 帮助中国移动通信集团广东有限公司培训学院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 系统已经在中国移动通信集团广东有限公司培训学院正式上线使用,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。

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