



摩卡业务服务管理成功案例 ——广发基金管理有限公司

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	自动发现拓扑.....	2
3.2	流量分析实时监控流量.....	2
3.3	主机可视化监控.....	2
3.4	应用的可视化监控.....	2
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

广发基金管理有限公司成立于 2003 年 8 月 5 日，总部设在广州，公司注册资本金 1.2 亿元人民币。广发基金管理有限公司拥有强大的资源优势、严谨科学的管理体系、高素质的人才队伍，坚持“简单、透明、务实、高效”的经营理念，致力成为品牌突出、信誉优良、特色鲜明的基金管理公司，为投资者谋求长期稳定的收益。广发基金管理有限公司通过面向海内外公开招聘吸收了一批优秀的专业人才。公司员工具有丰富的证券从业经验，平均从业年限 4.5 年，其中投资管理人员的平均从业年限都在 8 年以上。硕士以上占 48%，平均年龄 31.8 岁，主要来自于清华大学、上海财经大学、武汉大学、中山大学、中国人民银行总行金融研究所等高校院所。

公司秉持“专业创造价值、客户利益为上”的经营思想，致力成为诚信、专业的基金管理公司，为投资者谋求长期稳定的收益。公司目前管理广发聚富、广发稳健增长、广发小盘、广发货币、广发聚丰、广发优选、广发大盘、广发核心、广发强债等九只开放式基金。

2 案例背景

广发基金管理有限公司 随着信息化建设的不断深入，网络规模越来越庞大。面对如此庞大的网络给运维人员带来了比较大的压力。主要存在以下问题：

- n 不能实时的监控总部到上海、北京等分支机构和互联网出口到电信运营商的链路情况。当这些关键业务链路出问题不能及时告警。

- n 不能及时的掌握整个网络的流量情况，业务部门反映网络慢但是管理人员无从下手，不知道到底是什么原因造成网络慢。

- n 缺乏对网络设备日志的监控，不能及时发现网络设备存在的问题。

- n 服务器和应用很多。不能对主机和应用进行统一的管理，每次都需要登到系统去查看服务器和应用的运行状态，运维效率不高。

- n 以前购买了一套机房监控软件，但是该软件不能通过邮件和短信告警造成告警信息不及时。

为了解决以上一系列问题，同时为了更好地在广发基金管理有限公司中提升信息化水平，提高工作效率，因此选择 Mocha BSM 系统来集中管理。

摩卡软件的 Mocha BSM 系统可以满足、解决用户原有系统的问题，对运行在网络中的设备情况进行监控，通过流程管理，不断提高 IT 运维质量，实现高效运维，提升组织内 IT 服务满意度。为此需要帮助企业建立快速响应并适应企业业务环境及业务发展的 IT 运维模式，实现基于 ITIL 的流程框架、运维管理的自动化、规范化和流程化。

3 实施方案介绍

在广发基金管理有限公司网管监控项目中, 我们主要实现了如下功能:

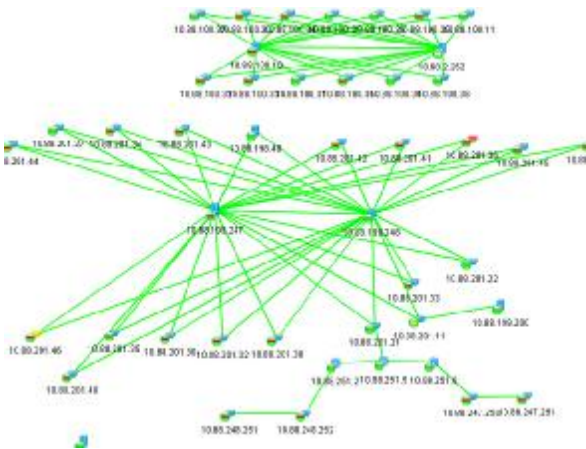
本期项目的流量分析排行榜为:

3.1 自动发现拓扑

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。通过网络拓扑直观地看到内外网的整个运行情况。实时的监控总部到上海、北京等分支机构和互联网出口到电信运营商的链路情况。



源IP	目的IP	应用	流量(MB)	百分比(%)
192.168.17.208	125.37.223.44	HttpData 001	3.74	0.09%
192.168.17.222	202.101.29.204	HttpData 001	3.42	0.14%
203.208.35.101	192.168.17.222	HttpData 001	1.89	5.05%
203.208.35.100	192.168.17.222	HttpData 001	1.59	4.22%
192.168.17.203	58.217.138.74	HttpData 001	1.45	3.87%
202.75.222.181	192.168.17.222	HttpData 001	1.34	3.58%
192.168.17.218	123.117.86.18	HttpData 001	1.26	3.36%
192.168.17.233	116.226.206.122	HttpData 001	0.94	2.51%
192.168.17.233	74.8.22.185	HttpData 001	0.92	2.45%
192.168.17.208	125.37.231.0	HttpData 001	0.81	2.15%
192.168.17.218	222.129.45.127	HttpData 001	0.77	2.06%
192.168.16.20	116.226.206.122	HttpData 001	0.72	1.96%
221.195.237	192.168.17.222	HttpData 001	0.72	1.93%
192.168.17.233	123.117.86.18	HttpData 001	0.71	1.90%
192.168.17.218	222.67.151.34	HttpData 001	0.67	1.79%
192.168.17.202	123.117.86.18	HttpData 001	0.66	1.75%
61.135.163.236	192.168.17.222	HttpData 001	0.65	1.74%
192.168.17.233	202.160.178.184	HttpData 001	0.52	1.38%
192.168.17.208	222.129.45.127	HttpData 001	0.51	1.36%
202.108.39.206	192.168.17.222	HttpData 001	0.48	1.31%



3.3 主机可视化监控

Mocha BSM 对主机提供了广泛的支持。在广发基金管理有限公司中对 Windows 和多种版本 Linux 系统进行可视化监控。通过这种一目了然的监控, 提高了管理人员的工作效率。管理员可在一个统一页面一眼看出所有问题所在, 可清楚地掌握各应用系统的运行状态以及部署架构。

3.2 流量分析实时监控流量

Mocha NTA 通过支持各种厂家的流量统计协议, 并获取核心网络设备流量分析协议包, 分析和统计网络的真实流量, 以及对网络流量中的协议进行分析, 来达到监控网络流量的目的。Mocha NTA 支持各种不同网络流量采集协议, 包括 Netflow、Netstream、Sflow、Cflow、IPFIX 等各厂家协议标准。通过实时流量分析实施监控流量、发现网络带宽的瓶颈, 保证业务的流畅运行。



3.4 应用的可视化监控

广发基金的主要应用有 ORACLE、SQLServer 数据库和 weblogic。通过可视化的界面, 展现系统与应用的 CPU 利用率、内存利用率、会话、SGA、重要后台进程、数据文件、归档日志文件、存储日志文件空间占用情况

等。对于 Web 服务器, Mocha BSM 实时、全面监控,
为用户提供解决方案, 提供给用户更健康的生产环境,
提高用户的使用效率和投资回报率(ROI)。



4 系统亮点

Mocha BSM 系统不仅仅监控广发基金管理有限公司的网络系统, 还将网络中的主机和应用系统也纳入了监控范围, 实现全方位监控无盲区。

与第三方软件的集成

通过 Mocha 集成该软件的事件管理和报警管理, 把机房的事件和告警信息通过 Mocha BSM 用邮件和短信的方式发出来并在 Mocha BSM 的事件管理和报警管理统一的展现。保证告警的及时性, 确保业务的正常运行。

主机和应用监控

Mocha BSM 对主机和应用提供了广泛的支持。对主机和数据库的关键指标实时监控, 确保业务的正常运行。特别是对于主机的可视化监控, 极大地方便了管理员的管理。

网络设备的监控

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。通过网络拓扑不但可以直观的看到内外网的整个运行情况。更能实时的监控总部到上海、北京等分支机构和互联网出口到电信运营商的链路情况。

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 帮助广发基金管理有限公司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 系统已经在广发基金管理有限公司正式上线使用, 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:

流量分析, 确保网络畅通

通过 Mocha NTA 帮助企业分析网络中的异常流量, 快速定位网络中的问题, 实现高效运维, 为网络运维人员解决网络慢和不稳定的问题。

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。

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)**

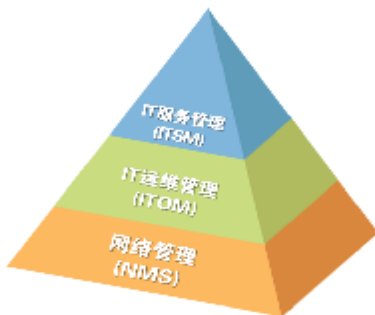
— 传统意义上的网络、系统、应用监控，满足了成长中企业的需要；

n **IT 运维管理(IT Operations 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 资产管理、桌面管理；
- 🔗: **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IT配置变更管理— 摩卡IT配置变更管理 Mocha ITCM(Change Management)
- n 帮助企业管理维护员工桌面系统的摩卡桌面管理 (Mocha DM, Desktop 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