



摩卡业务服务管理成功案例

——广州市城市管理监控指挥中心

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	自动分析故障根本原因故障告警升级处理	2
3.2.3	资源模型的支持	2
3.2.4	数据库的监控	3
3.2.5	主机和应用的广泛支持	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

近年来,随着城市功能的不断增多、城市范围的不断扩大,城市管理的工作量和难度的绝对值都在不断地加大。为了提高城市服务水平,增加社会和谐程度,实现城市管理从被动滞后到主动快速的转变,从突击管理向长效管理的转变,从分散调度向集中指挥转变,从粗放管理到精确管理的转变,从单兵出击到协同作战的转变,实现城市管理的现代化,为经济的持续快速协调发展、社会进步和人的全面发展提供良好的城市环境。

广州成立了广州市城市建设管理监控指挥中心(简称“指挥中心”),指挥中心的建成将使城市管理环境状况大大改善,政府办事效率和市民参与度得到提高。同时,城市管理水平的提高,将促进城市生活环境和投融资服务环境的改善,增强城市的综合竞争能力。

为能积极配合、顺利推进指挥中心的工作,向广州市民宣传广州城市管理及监控的情况,并建立一个能畅所欲言建议,参与讨论,沟通互动的平台,拟建立“广州市城市建设管理监控指挥中心”网站。

2 案例背景

- 1、网络、服务器、应用等监控系统错综复杂。
- 2、设备种类多,3Com、Cisco、DELL、DLink 等厂家的新旧设备混合使用,设备间的兼容性存在一定问题。有的设备厂家服务已经到期,无法提供技术支持,设备频繁出现故障且定位问题难度比较大。
- 3、各种主机及应用系统复杂系统关联性强,定位起来非常困难。
- 4、业务系统庞大,日常工作办公网、财务、邮件系统等都无法监控。

为了解决以上一系列问题,同时为了更好地在广州市城市管理监控指挥中心提升信息化水平,提高工作效率。优化城管指挥系统在全面监控、集中发现、协同处置和决策分析上的综合能力、并建立对城市管理工作全面的绩效评估体系。实现在整个大城管体系下的对城管事件的快速处理和有效处理,提高广州市城市综合管理水平和服务水平。

摩卡软件的摩卡业务服务管理(Mocha BSM)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

Mocha BSM以网络监控为理论基础, 实现IT管理工作的轻松与处理问题的及时。产品能够从不同监控信息中整合出需要的IT营运信息, 给企业带来IT服务方面的优势, 从而体现在企业竞争优势上; 以仪表盘展现的方式, 从服务定义、服务水平管理、服务监控、服务诊断的角度, 让管理者一目了然。

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。

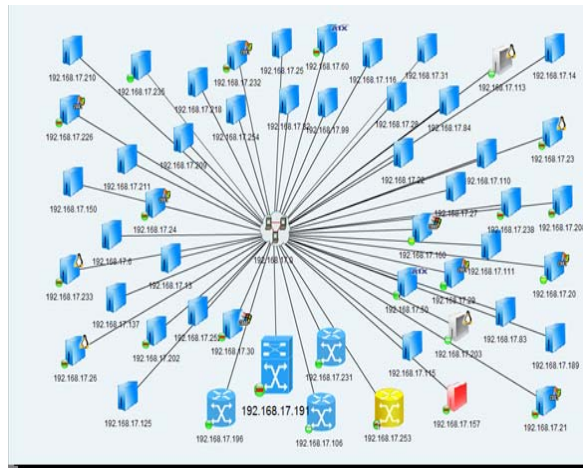
提供统计报告和分析图表, 为领导层提供决策依据。

3.2 功能描述

广州市城市管理监控指挥中心网管监控项目中, 我们主要实现了如下功能:

3.2.1 自动发现全网拓扑

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 自动分析故障根本原因

故障告警升级处理

拓扑图上所显示的各被管对象的颜色可以直接反映出其内部被监控对象的状态。如绿色表示用户所关心的对象正常运行, 黄色表示警告信息, 红色表示严重错误。当我们从表面看到这些状态信息后, 利用与数据库的关联功能可以进一步进入被管对象内部, 详细查看到底是什么因素造成该设备的状态变化。快速定位和分析产生故障的设备, 支持多种故障告警方式, 包括邮件、短信、Mocha Alert 等, 通知管理员产生故障的根本原因。同时, 支持故障告警升级处理机制, 当告警没有及时解决时, 这一告警事件会通知到相关上级领导, 最大化的确保企业网络的可用性。

3.2.3 资源模型的支持

对广州市城市管理监控指挥中心所有网络设备、主机、服务器、应用等简单化管理, 从而降低使用者门槛, 节约成本。本期项目的网络设备监控详细信息:



通过上图，监控了核心交换机资源的CPU利用率、内存利用率以及网络接口的ARP包率、丢包率、发送速率、接收速率、广播包率、组播包率等多个指标，并对网络设备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，将网络配置带来的风险控制在最低范围内。

3.2.4 数据库的监控

广州市城市管理监控指挥中心在现有 IT 系统中有 Mysql、SQL Server 数据库和 Oracle 数据库。这几种数据库在整个 IT 系统中具有至关重要的地位。



通过上图，我们通过可视化界面可以清晰地看到 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。

3.2.5 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，对主机和应用也提供了广泛的支持。在广州市城市管理监控指挥中心进行了 AIX、AS400、HP-UNIX、SCO Unixware 主机、Domino 和 Weblogic 等应用监控。



4 系统亮点

Mocha BSM 系统不仅仅广州市城市管理监控指挥中心的网络系统, 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。

分级管理权限, 监控层次分明

通过 B/S 架构和统一 Portal 登录, 保证了广州市城市管理监控指挥中心的领导可以看到整个管理系统, 而其他的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, 从总部的人员到各个分部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, 帮助广州市城市管理监控指挥中心的用户能够快速、积极地响应业务的需要, 有效地保障了业务的运营。

强大的拓扑发现, 灵活的拓扑展现

通过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, 这样不管客户网络环境中结构发生了什么样的变化, 客户所看到的拓扑始终是准确的。通过模块中的子 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, 将网络拓扑实现的更准确美观。

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。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。

多种故障告警方式, 满足不同运维要求

提供包括短信、邮件、桌面告警、声光和语音告警。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 帮助广州市城市管理监控指挥中心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 系统已经在广州市城市管理监控指挥中心正式上线使用, 且运行稳定, 提高了局内网络和应用系统的监控维护水平。

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

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。

网络管理拓扑, 故障轻松发现

针对网络拓扑的监控需求及功能来说, 一个大的企业网络是由很多部门在使用的, 而某些设备发生故障影响到的仅仅是某个部门或者区域, 因此如何将网络拓扑和企业的各个职能部门相关联, 通过这种按职能和权限进行划分的管理拓扑图, 可以快速的发现某些故障的影响和根本原因。

产品从细节着手, 帮助网络管理人员有效的开展网络拓扑管理, 通过自动拓扑帮助网络管理人员快速发现网络拓扑, 并支持手工拓扑, 为网络管理人员提供全局观和部门观的网络管理拓扑, 并支持通过拓扑图和网络设备的运行状态、资产信息、流量信息数据相关联, 大大方便了网络人员的管理操作。

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