



摩卡业务服务管理成功案例

——广东省卫生厅统计信息中心

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	服务器监控	2
3.2.3	数据库监控	3
3.2.4	应用的广泛支持	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

广东省卫生厅统计信息中心负责全省卫生统计信息工作；负责建立全省卫生统计信息自动化系统并实行技术指导和管理工作；开发和管理全省卫生行政部门办公自动化网络系统和卫生机构信息、管理网络系统、网站建设；组织开展卫生统计信息合作交流、培训工作；负责省卫生厅信息化领导小组办公室日常工作；承办省卫生厅交办其他事项。内设机构有：综合科、信息科、统计科。

成工作目标是长期管理中需要考虑的实际问题。

为了解决上一系列问题，同时为了更好地提升广东省卫生厅信息化水平，提高工作效率，广东省卫生厅统计信息中心采用了 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。

2 案例背景

广东省卫生厅统计信息中心近年来随着信息化建设，IT 建设颇具成效，面对数量繁多的服务器和应用，虽然信息中心设立了专人甚至是外包给其它公司维护，但仍然存在以下主要问题：

维护内容涵盖了网络设备、主机、链路、数据库、weblogic、tomcat、apache、iis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。

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

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。

- 策略式的监控手段, 细化到每一个被监控资源的组件级监控。

- 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朴子 Map。通过子 Map 来快速定位网络问题。

- 采用独有的Flapping 技术, 最大程度上防止误报;

- 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。

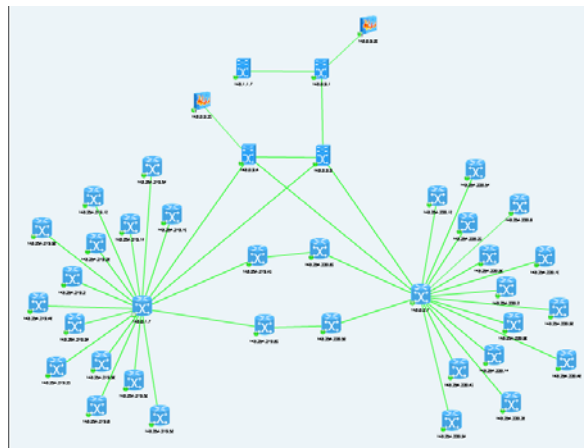
- 提供统计报告和分析图表, 为领导层提供决策依据。

3.2 功能描述

广东省卫生厅统计信息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

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:

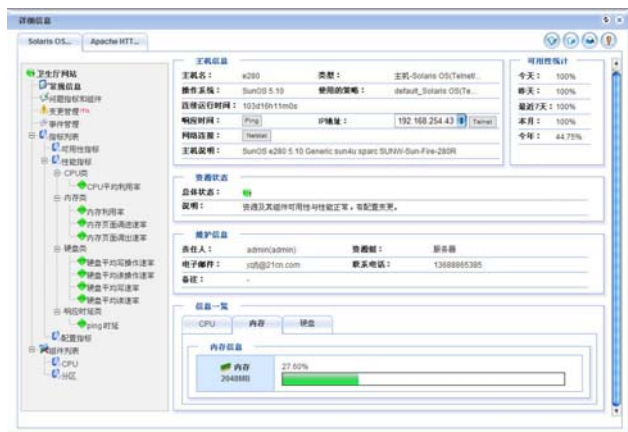


除此之外, 可以通过 Mocha BSM 提供的 Viso 式网络绘制将网络中的设备通过机柜图展示。



3.2.2 服务器监控

广东省卫生厅统计信息中心服务器以 Linux、Solaris、Windows 2003 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 Solaris 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 数据库监控

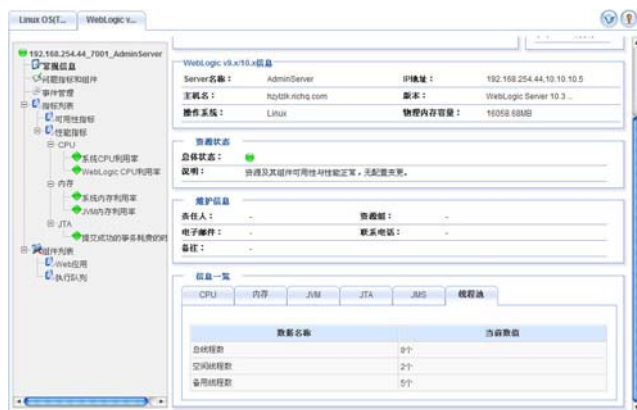
广东省卫生厅统计信息中心在现有 IT 系统中有 Mysql、SQL Server 数据库和Oracle 数据库这几种数据库在整个 IT 系统中具有至关重要的地位。



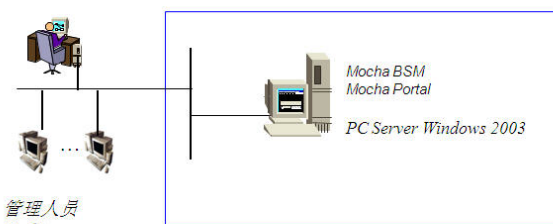
通过上图, 我们通过 Mocha BSM 可视化界面可以清晰地看到Oracle 数据库的健康程度。如果一旦数据库出现了严重性能问题, 可以很快的将问题定位, 大大节省了故障定位的时间。

3.2.4 应用的广泛支持

除了网络拓扑和网络设备, 以及服务器数据库监控外, Mocha BSM 对应用也提供了广泛的支持。在广东省卫生厅统计信息中心还进行了 Tomcat、Weblogic、IIS 等应用监控。



3.3 运行环境



管理人员
Desktop
IE6.0以上版本
JDK1.3.1

Windows PC
Server

4 系统亮点

Mocha BSM 系统不仅仅监控广东省卫生厅统计信息中心的网络系统, 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。

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对拓扑中 Cisco 网络设备支持的 CDP 协议的优势保持, 也兼容了神州数码、Cisco 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。

统一监控, 降低人力成本

在 Mocha BSM 的系统中不需再从主机、数据库、中间件的不同位置进行查询, 直接通过一个可视化界面就能查看到所有信息。并且管理员可以在监控 Solaris 服务器的同时, 还可以监控 Weblogic、oracle 等其他资源, 能够在浏览器同时打开多个不同资源的可视化窗口, 形成“一人监控, 运行无忧”的感觉, 从而降低对人力的需要。

从业务的角度, 更好的管理整个单位的应用

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地、积极地响应客户要求, 获得更高的客户满意度。

分级管理权限, 监控层次分明

通过B/S架构和统一Portal登录, 保证了分行的管理人员可以看到整个管理系统, 而各个支行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, 帮助广东省卫生厅统计信息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。

实现了业务服务管理, 将复杂的 IT 系统简化为业务服务

通过建立业务服务仪表盘, 通过业务服务仪表盘的方式, 将复杂的 IT 系统监控起来, 帮助管理人员在维护网络系统和主机系统的时候, 从业务的高度建立优先级, 如果多个故障同时发生的时候, 管理人员能够通过业务服务仪表盘, 快速判断哪个故障需要优先处理。

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 帮助广东省卫生厅统计信息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 系统已经在广东省卫生厅统计信息中心正式上线使用, 且运行稳定, 提高了局内网络和应用系统的监控维护水平。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。

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, 轻松管理单位网络。

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