



摩卡业务服务管理成功案例

——海南省人事劳动保障厅

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	支持协议的流量分析	2
3.2.3	监控数据实时分析	3
3.2.4	主机和应用的广泛支持	3
3.2.5	数据库监控	3
3.3	运行环境	4
4	系统亮点	5
5	客户收益和评价	6
6	Mocha BSM 4+1 介绍	7
6.1	三位一体的产品定位	7
6.2	MOCHA BSM 4+1 做得更多	7
7	联系我们	8

1 客户介绍

海南省人事劳动保障厅原为海南省人事劳动厅, 根据《海南省人民政府关于省政府组成部门机构调整的通知》(琼府[1998]25号)更为现名, 是主管全省人事、劳动和社会保障行政事务的省政府组成部门。建省以来, 海南省人事劳动保障厅从实际出发, 借鉴国际国内先进经验, 按照“四破四立”原则(即破人事劳动保障管理面向城镇国有单位的单一模式, 立面向各种所有制单位并延伸到农村的新格局; 破人才劳动力的地区或部门所有制, 立统一、开放、有序的人才劳动力市场新体系; 破企事业单位用人形式的终身制和铁饭碗, 立用人契约化的聘用合同新关系; 破高度集中的指令性计划分配制, 立国家宏观调控下的用人自主、择业自由、双向选择的市场竞争就业新机制), 进行了一系列改革, 初步建立起适应社会主义市场经济要求, 符合经济特区实际, 独具特色的新型人事劳动保障体制框架, 为扩大改革开放, 促进经济发展, 维护社会稳定做出了突出贡献。

2 案例背景

海南省人事劳动保障厅随着近些年信息化大规模的建设, 成绩不菲, 信息化程度在海南省处于领先地位, 但不断增长的信息化业务系统和保证网络可靠性的需求让运维部门疲于奔命, 存在以下的主要问题:

- 各种主机及应用系统复杂系统关联性强, 应用性能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。
- 关键业务例如 Oracle数据库, 没有进行可视化的监控, 只是被动不定期的用人工方法查看, 管理维护很被动。
- 缺少对统计历史数据的分析(主机、应用、网络设备)和趋势预测无法发现并消除瓶颈及安全隐患, 也就无法为提高办公信息化资源利用率、制定战略规划提供依据。
- 没有一个统一的监控管理平台。
- 由于客户平台较多, 不同的人负责不同的平台, 从而造成了关联设备的孤立, 而问题往往出现在相互连接的部分。

为了解决以上一系列问题, 同时为了更好地在海南省人事劳动保障厅提升信息化水平, 提高工作效率, 信息中心采用了 Mocha BSM 系统。

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。

- 实时监控 Lotus Domino平台的运行状态和 MS Exchange 的邮件系统健康状态。及时发现 OA 和邮件的问题。

- 实时可视化监控Oracle数据库的状态。
- 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

海南省人事劳动保障厅网管监控项目中, 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 支持协议的流量分析

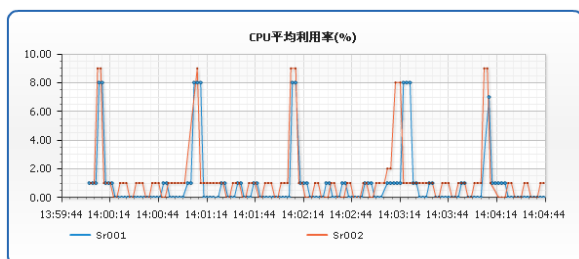
Mocha NTA 支持各种不同网络流量采集协议, 包括 Netflow、Netstream、Sflow、Cflow、IPFIX 等各厂家协议标准; 无论是哪种 Flow 格式, 都定义了数据交互的标准格式, 摩卡软件能够通过这些格式规范支持业内几乎所有的主流网络设备, 如 Cisco、Foundry、Extreme、Juniper、华为、H3C 等, 保证了对采集目标设备流量良好的兼容性。同时也支持端口镜像功能, 可以根据相关的需求进行端口镜像。流量分析支持对广域网核心层、广域网出口、局域网核心层、局域网汇聚层网络流量的监控与分析, 实现整网流量多点的可视性。

本期项目的流量分析 TopN 对比图为:



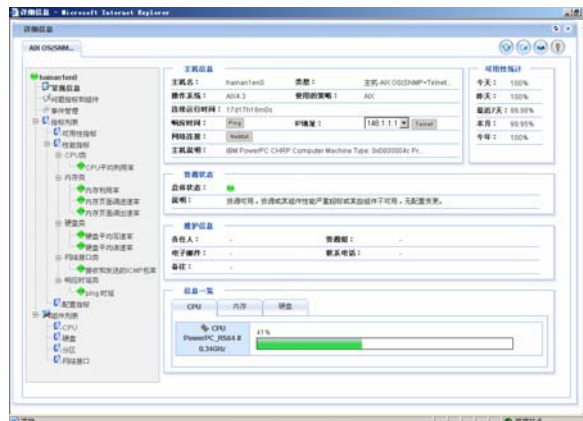
3.2.3 监控数据实时分析

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。



3.2.4 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。在海南省人事劳动保障厅进行了 AIX、HP-UNIX、Domino 和 Weblogic 等应用监控。



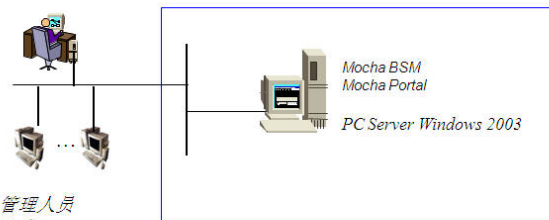
3.2.5 数据库监控

对数据库平台 oracle 进行监控, Mocha BSM 集成了摩卡软件十年系统管理、开发、维护经验, 提供最具管理价值的指标, 细化到每一个应用元素的监控, 从根本上关注 Oracle 的运行状态, 主要包括: PGA 命中率、库缓存命中率、物理读写速率、当前连接会话数、当前进程数、登陆会话数、当前锁数量、事务回滚、数据库表空间增长情况、进程状态、文件系统等, 代替管理员处理繁杂的日常维护和检查工作, 以自动化的方式将 Oracle 进行监管实现平台级故障预警、性能预警、配置变更预警等功能。





3.3 运行环境



管理人员
Desktop
IE 6.0以上版本
JDK 1.3.1

Windows PC
Server

4 系统亮点

Mocha BSM 系统不仅仅监控海南人事劳动保障厅的网络系统, 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, 也兼容了华为、H3C、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。

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 帮助海南人事劳动保障厅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 系统已经在海南人事劳动保障厅正式上线使用, 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