



摩卡业务服务管理成功案例

——南通市农村信用联社

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	2
2	案例背景	2
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	全网拓扑自动发现	2
3.2.2	性能监控实时分析	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

南通市农村信用合作联社, 在中国人民银行、中国银监会、江苏省委、省政府的正确领导下, 按照“三个代表”要求, 认真落实科学发展观, 坚持服务“三农”宗旨, 充分发挥农村信用社网点遍布城乡的优势, 指导县(市)联社加大支农力度, 全面推行农户小额信用贷款和农户联户担保贷款等业务, 为农民致富、农业产业结构调整 and 农村现代化建设提供了积极的信贷支持。

2 案例背景

南通市农村信用合作联社在日常的 IT 信息管理中, 对于主机网络应用的故障维护没有有效的监控措施, 只要当设备出现问题, 下面的用户反映应用服务没有响应的时候, IT 管理人员才知道设备出了问题, 才会去进行检查维护, 这样使 IT 管理人员对于设备网络的管理十分被动。出现故障后不能及时的找出问题根源, 将导致 IT 服务故障处理时间增长、故障重复处理等问题, 直接影响到 IT 运营成本上升。

为了解决以上一系列问题, 同时为了更好地在南通市农村信用合作联社中提升信息化水平, 提高工作效率。摩卡软件的 Mocha BSM 服务管理系统不仅可以满足、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实时监控, 从而更大程度地提高了 IT 管理的效率, 降低 IT 运营成本。

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。它以 ITIL 为理论基础, 实现 IT 管理与业务服务的融合。

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。

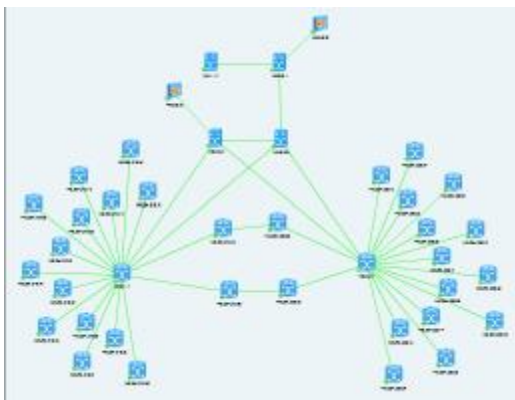
准确、快速地定位故障产生的根本原因。

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

3.2.1 全网拓扑自动发现

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。



3.2.2 性能监控实时分析

服务器性能资源动态分析

Mocha BSM 能够以表格的方式实时显示服务器的所有进程运行情况, 包括进程名称、CPU 利用时间、CPU 占用情况、当前内存占用情况、运行状态等等, 为用户分析服务器的当前运行情况提供详细的实时数据来源。



硬盘性能分析

Mocha BSM 可以收集磁盘性能 I/O 状态信息。帮助用户分析磁盘读取的繁忙程度, 由于磁盘 I/O 信息是影响系统性能的常见因素, 进而得到对优化整个系统性能的参考指标。



文件系统分析

文件系统分析主要提供服务器上各文件系统的空间大小和使用情况(已用空间、剩余空间、利用率)以及文件系统的名称、类型等基本信息。

管理人员可以指定系统的刷新间隔, 自动以一定的频率从服务器上读取文件系统信息和参数, 便于服务器文件系统的状态监视和处理。

DB2 数据库监控

Mocha BSM 提供了 70 多个重要的数据库性能指标监控, 并且监控了数据库、表空间、数据文件等组件, 一旦性能出现问题, 立刻产生相应的事件和报警, 并可通过短信、语音等形式主动将事件和报警推送给管理员, 通过对数据库可用性和性能的监控, 保证数据库的健康运行, 确保依赖于数据库的业务系统的正常运行, 减少系统的停用时间。

4 系统亮点

Mocha BSM 不单纯是监控南通市农村信用联社网络系统, 还将网络中的主机和应用服务同时监控, 使主机网络应用监控统一。

网络设备多厂商支持

网络设备厂商繁多, 对于网络设备的监控, 要求比较广泛, 如果没有广泛的网络设备支持能力, 没有很好的接口, 对网络中的很多网络设备不能监控, 将造成网络拓扑不完整, 影响网络拓扑的整体性。通过 Mocha Network Focus 网络设备监控模块, 可以自动的发现网络中的设备, 并形成拓扑, 可以支持 Cisco、Huawei、Juniper 等网络设备, 并可通过网络设备模型开发工具, 自行添加网络设备。

主机和应用监控相关联

通过业务服务管理模块, 使主机应用的监控做关联, 无论是主机还是应用出现问题, 都将对我们的应用服务产生影响, 服务质量以及影响因子的设定, 决定了应用服务资源的性能状况和影响范围。

丰富的展现方式

完全的 B/S 架构, 只要有 IE 就可以使用系统, 并且在这里使用了 Portal 的架构, 可以轻松的实现首页自定义以及链接到其他第三方系统的功能。

除此之外, 还提供了无线接入的途径, 比如下班之后去看电影, 看到一半, 忽然自己管理的一个设备出现了故障, 要是平时, 估计这个电影的效果就会受到很大影响, 通过无线运维, 自定义一些操作, 比如重启, 执行完毕后会返回执行的结果如何, 这样就可以做到不管任何时间任何地点都可以通过手机查看到 IT 资源的监控状态并可以支持一些预定义的操作了。

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。

5 客户收益和评价

通过 Mocha BSM 业务服务管理对主机、网络和应用系统的监控、管理, 彻底改变了南通农信社 IT 信息中心维护主机、网络和应用系统的工作方式、解决了 IT 信息中心之前面临的种种问题。通过 Mocha BSM 的使用, 使企业:

被动响应式的工作方式转变为主动服务;

B/S 的架构, 监控---管理---报表分析, 全部在统一的 Portal 界面完成;

主机系统维护的满意度不断提高;

网络数据流量状况实时分析;

自动化网络拓扑展现, 方便网管人员掌管网络;

通过自动的资源监控系统及时发现问题, 避免重大故障发生;

分析数据, 展现报表, 使公司领导更及时了解到相关信息;

使人员分工、IT 预算等决策更有依据。

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)**

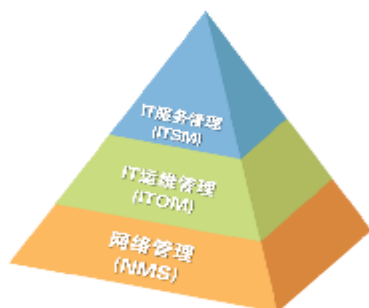
— 传统意义上的网络、系统、应用监控, 满足了成长中企业的需要;

n **IT 运维管理(IT 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;

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;
- 🔗: **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 提供端到端监控 — 摩卡端到端监控管理(Mocha E2E(End To End)Monitoring)

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