



摩卡业务服务管理成功案例

——宁波鄞州银行

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	与第三方机房监控整合	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

鄞州银行是全国首家农村合作银行。其前身是诞生于 20 世纪 50 年代的鄞州全区 52 家农村信用社。半个世纪以来, 本行积极投身于农村信用社管理体制变革, 并始终走在我国农村金融改革的前沿。1987 年, 经中国人民银行总行批准成为全国最早与农业银行脱离行政隶属关系的六家农村信用联社之一; 1998 年, 经原中国人民银行浙江省分行批准, 成为沪、浙、闽地区首家实施一级法人核算管理试点的信用联社; 2001 年 11 月, 实施组建农村合作银行的试点, 并于 2003 年 3 月 25 日获批同意开业, 同年 4 月 8 日正式对外挂牌营业。

2 案例背景

鄞州银行经过几年的建设投入了大量的硬件设备, 并使用了很多的业务应用。

目前鄞州银行 IT 设备支撑的多家支行、ATM 机的正常运作。在日常 IT 运维中存在以下的各种问题:

- 设备数量多, 300 多台网络设备分布在 Cisco、迈普、神州数码、联想网御等多个品牌上。
- 系统需要人工监控, 维护量巨大, 并且无法一一监控到位, 同时不能做到持续地实时监控。
- 忙于应对已发生的故障, 被动响应式的工作方式, 解决故障的效率低。
- 应用系统和主机如果出现问题, 很难及时发现和预见问题的发生。
- 问题出现后, 很难快速、准确地找到根本原因。
- 问题找到后, 缺乏流程化的故障处理机制。
- 支持过程总是被打断和干扰。

- 缺乏过程和变化的跟踪记录, 如系统运行状况。
- 不能及时地统计、分析系统状况, 供领导决策。
结果造成维护部门在出现问题时疲于应付、导致维护工作的满意度较低, 这些问题一直困扰着 IT 维护部门。维护部门迫切的希望改变目前的这种状况。

为了解决以上一系列问题, 同时为了更好地在全国地区商业银行中提升信息化水平, 提高工作效率。我们为宁波鄞州银行提供了基于 Mocha BSM 监控产品的监控解决方案。

摩卡软件的 Mocha BSM 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监控, 从而更大幅度地提高了 IT 管理的效率。

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。

- 告知事件对企业影响的严重程度。

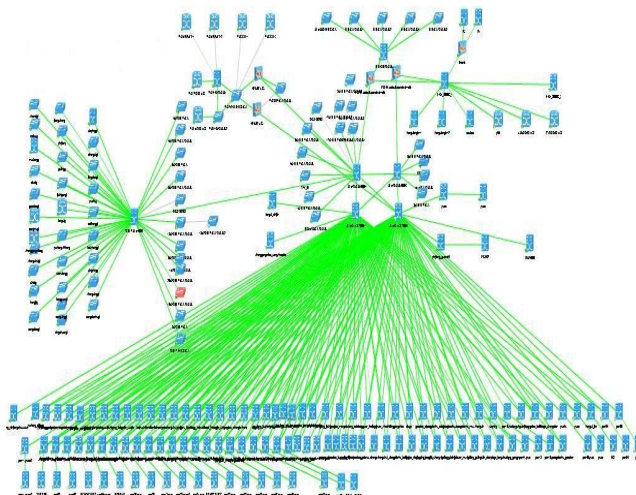
- 准确、快速地定位故障产生的根本原因。

- 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 自动发现全网拓扑

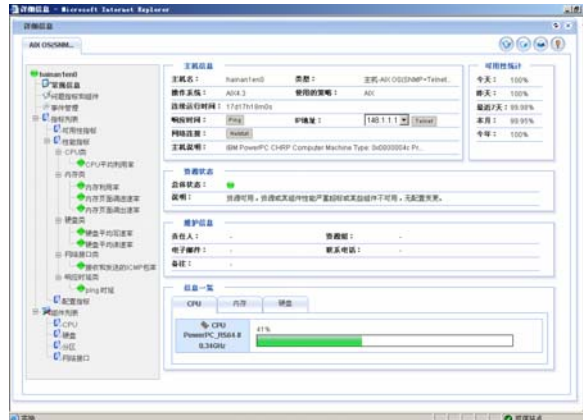
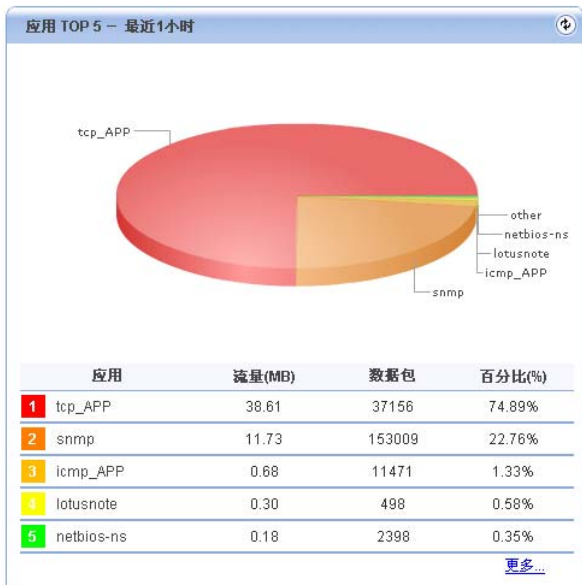
摩卡软件的网络拓扑功能可以自动发现二层、三层网络拓扑。同时网络拓扑中可以发现双链路, 并以颜色的变化来标识线路的流量及通断情况:



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:

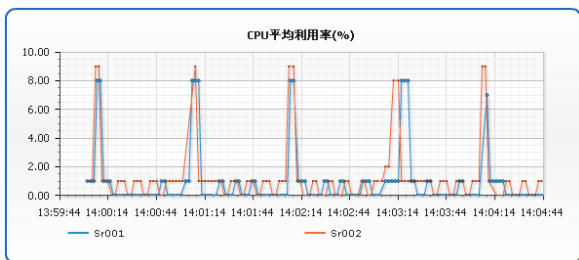


3.2.5 与第三方机房监控整合

为了最大限度的保护用户原有投资，与第三方的机房系统进行了统一整合，即实现了页面统一展现也实现了告警的统一发送，彻底解决了用户各个系统各自为政的局面。

3.2.3 监控数据实时分析

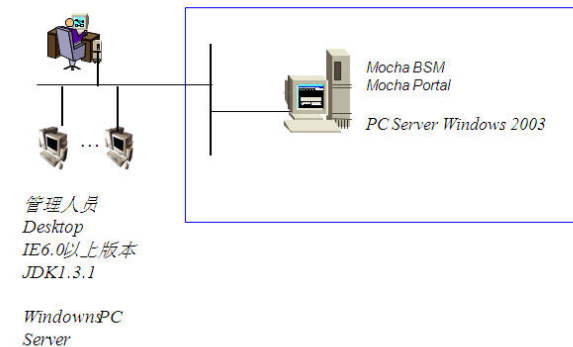
通过 Mocha BSM 的实时监控对重要设备的关键指标进行了实时的监控与分析，确保核心业务万无一失。



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。在宁波鄞州银行中进行了 AIX、Linux、SCO Unixware、Windows 主机、Oracle 和 Weblogic 等应用监控。

3.3 运行环境



4 系统亮点

Mocha BSM 系统不仅仅监控宁波鄞州银行的网络系统, 还将网络中的主机和应用系统也纳入了监控范围, 结合机房监控, 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拓扑中 Cisco 网络设备支持的 CDP 协议的优势保持, 也兼容了 Huawei 及 Juniper 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。

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。Mocha BSM 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。

第三方机房监控的全方位整合

与机房监控平台的全方位整合, 不仅实现了展现界面的整合, 同时也实现了对告警的整合, 实现了统一监控, 统一展现, 统一告警, 最大限度的保护了用户投资。

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 帮助宁波鄞州银行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 系统已经在宁波鄞州银行正式上线使用, 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。

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