



摩卡业务服务管理成功案例

——启东市农村信用联社

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	方案介绍	2
3.1	轻松获取网络拓扑.....	2
3.2	各种应用系统统一监控.....	2
3.3	业务服务管理	3
4	系统亮点	3
5	客户收益和评价	4
6	Mocha BSM 4+1 介绍	5
6.1	三位一体的产品定位	5
6.2	Mocha BSM 4+1 做得更多.....	5
7	联系我们	6

1 客户介绍

启东市农村信用合作联社, 下辖 36 个基层农村信用社, 68 个营业网点, 拥有近 800 名员工, 覆盖全市 24 个乡镇, 为全市百万人民提供最直接、最便利的金融服务。

2 案例背景

启东市农村信用合作联社管辖启动市区将近 100 多家基层信用社和营业网点, 总行为数据汇总中心, 所有的资源数据都必须通过总行进行业务数据交换。分行营业厅与总行之间通过内部专有网络进行连通, 网络设备的运行状况大大影响了启动农信社数据通信能力。

随着网络设备的年久老化以及应用服务系统性能缓慢, 都将导致分行业务运行出现问题。及时的了解网络设备应用服务器当前的性能负载以及设备工作状态、网络连通情况, 迫在眉睫。

为了解决上述一系列问题, 同时为了更好地为启动市农村信用合作联社提升信息化水平, 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、解决用户的所有问题, 而且还可以对网络中的所有设备应用进行实时监控, 提供报警报表功能, 随时让 IT 管理人员了解整个网络运行状况, 从而更大程度地提高了 IT 管理的工作效率。

3 方案介绍

3.1 轻松获取网络拓扑

Mocha BSM 提供的 Network Focus 网络拓扑功能展现, 可以自动发现二层、三层网络设备, 并通过设备之间的连接关系, 自动生成网络拓扑。同时在网络拓扑中提供链路状态表示, 以颜色的变化来标识线路的流量及通断状态情况:



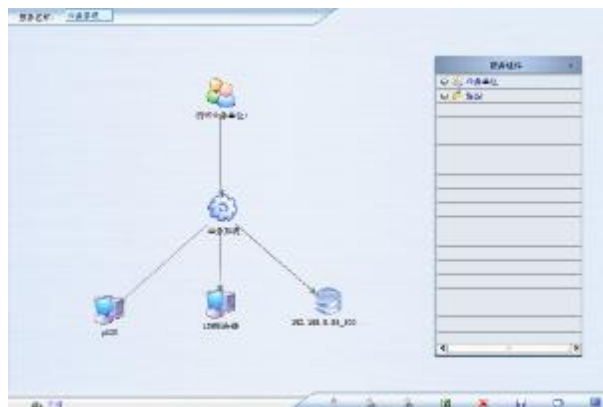
3.2 各种应用系统统一监控

市面上的操作系统、应用服务种类繁多, MochaBSM 可以支持对多种类型的操作系统和应用服务进行监控。启动农村信用联社进行了 Windwos、Linux、AIX 操作系统的监控, DB2 数据库应用的监控



3.3 业务服务管理

Mocha BSM 在监控基础设施和应用的同时,也能够将复杂的 IT 设施转化为简单的业务视图,并量化和可视化业务和 IT 服务的关系,让我们从业务的角度,保障 IT 部门提供稳定可靠的服务,通过业务服务建立服务与主机、应用、部门之间的关系。监控资源出现问题,很清楚的可以了解该资源影响范围。



4 系统亮点

摩卡软件 Mocha BSM 业务服务系统不单纯是监控启东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

启东农信社通过 Mocha BSM 的实施和使用，帮助了 IT 信息中心的人员对于网络中发生的问题，以及即将发生的问题有了更好的掌控预知。

通过网络拓扑的实时展现，对网络中的核心交换设备进行 24 小时监控，在家休息的时候，也可以实时的了解到我的企业网络的状况，通过告警功能，检测到问题及时的告警通知，大大减轻了 IT 管理人员的工作量，不用再时不时的登入路由交换设备通过命令进行繁琐的性能查看检查。

系统主机的实时监控，使管理员从被动响应式的工作方式转变为主动服务，出现问题，系统管理员能主动发现，而不是事后因为服务中断，导致业务部门无法正常工作的時候，才发现问题。

应用系统的监控，帮助了 IT 管理人员，实时了解应用工作的状况，通过报表了解一天中，不同时间段，我的应用的高峰低峰值，实时掌控应用服务性能影响。

通过主机、网络和应用统一监控，帮助企业 IT 管理人员，能够在复杂 IT 系统里快速定位问题和排错。

报表的展现，使公司领导可以更及时了解相关资源的总体信息。

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.mochasoft.com.cn>

电子邮件: Marketing@mochasoft.com.cn