



摩卡业务服务管理成功案例

——长江养老保险股份有限公司

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
	基本要求	2
	关键性要求	2
3	实施方案介绍	4
3.1	产品概述	4
3.2	功能描述	4
3.2.1	自动发现全网拓扑	4
3.2.2	支持协议的流量分析	4
3.2.3	监控数据实时分析	5
3.2.4	主机和应用的广泛支持	5
3.2.5	与第三方机房监控整合	5
3.3	运行环境	5
4	系统亮点	6
5	客户收益和评价	7
6	Mocha BSM 4+1 介绍	错误! 未定义书签。
6.1	三位一体的产品定位	错误! 未定义书签。
6.2	MOCHA BSM 4+1 做得更多	错误! 未定义书签。
7	联系我们	9

1 客户介绍

为加快推进多层次的养老保险体系建设,进一步规范上海市企业年金管理和运作模式,在国家劳动和社会保障部、中国保险监督管理委员会的领导和支持下,2007年4月,由上海国际集团有限公司、太平洋资产管理公司、宝钢集团有限公司、上海机场集团有限公司、上海世博(集团)有限公司、锦江国际(集团)有限公司、上海汽车工业(集团)总公司、申能(集团)有限公司、东方国际(集团)有限公司、沪东中华造船(集团)有限公司、江南造船(集团)有限责任公司、上海市电力公司和华东电网有限公司等13家企业共同发起设立的长江养老保险股份有限公司获批成立,并于2007年5月19日正式开业。目前长江养老保险股份有限公司注册资本为人民币5.69亿元,是目前国内资本金最大的专业养老金管理公司之一。

2007年11月长江养老获得原国家劳动和社会保障部认定颁发的企业年金基金受托人、账户管理人和投资管理三项资格,成为第一家一次性获得三项年金业务资格的金融机构。

长江养老自成立之日起即全面紧密围绕上海市原有企业年金移交工作计划部署,不断强化公司治理,完善业务流程、夯实核心能力、健全系统平台、提升服务质量,克服了人员少、时间紧、任务重等重重困难,于2008年7月全面完成了上海原有企业年金186亿资产和5646家企业,75万个人的账户整体移交工作,并顺利全面启动对外服务运营。

建立完善的养老保障体系是党和国家关注民生福祉,保证社会公平,构建和谐社会的长效机制。长江养老保险股份有限公司以养老保障事业为己任、以向广大企业提供专业化服务为天职、以提高和保障养老金受益人的未来生活水平为目标,秉承“专业、审慎、诚信、尽责和客户至上”的经营方针,学习借鉴国际先进养老金公司模式理念,市场化、规范化经营,为推动国内养老保障事业健康快速发展,为打造具有国际视野的,具有行业领先水平的专业养老金公司而不断努力!

2 案例背景

长江养老保险的管理需求是集中监控、统一管理,而多个管理工具的简单组合并不能真正符合集中监控、统一管理的需求,整个管理系统应该是集成的、建构在一个统一平台之上的体系。

这个管理平台包含两层含义:

- ◆ 各个监控管理的功能是运行于一个统一的平台之上,具有统一的管理界面。平台为各个管理功能提供公共的服务。管理平台应具有优秀的集成性和良好的易用性。系统管理软件必须具有良好的安全性,能够提供跨防火墙的管理机制。
- ◆ 各个监控管理所产生的事件信息可以汇总到统一的事件处理平台,对来自精密机房环境、网络、系统、数据库、中间件、应用、安全等事件统一进行处理。能够集成安全产品的管理事件,包括防火墙、IDS系统,主机管理、数据库管理、应用管理的管理事件,能够集成UNIX、Windows和应用的系统日志。

并通过对管理事件的智能分析, 帮助发现关键故障信息, 集中定义事件的自动处理机制和报警机制。

基本要求

建立运行监控和故障管理系统, 提供一个集中管理故障和事件的中心, 能够收集各种管理功能产生的故障事件(例如: 网络事件、主机事件、存储事件、安全事件等), 通过故障管理系统主要完成事件收集, 事件过滤, 事件关联和事件处理等功能。以实现故障的快速处理。

- ◆ 产品需要在国内占有较大的市场占有率, 有小金融(保险、证券、基金)行业成功的使用案例。
- ◆ 具有友好的用户界面和良好的图形功能, 用户可以进行远程操作管理。
- ◆ 对网络设备、服务器和运行服务提供实时检测, 并能提供有效的预警和报警措施。
- ◆ 支持监测各类主流网络设备如F5、CISCO、NETSCREEN防火墙和Juniper。
- ◆ 能够可以监测包括支持 Windows 2000/XP/2003, LINUX, HP Unix, AIX, 等不同平台的操作系统, 从而实现对多种操作平台的统一集中检测管理。
- ◆ 通过系统自检即在系统营业之前测试程序对系统的各个环节进行测试, 当发现故障时主动预警。
- ◆ 提供故障诊断模块, 可以辅助运维人员快速定位故障。

- ◆ 提供权限控制机制。对进入管理系统的用户进行权限划分, 级别不同的用户的操作监控内容不同, 从系统安全性、业务安全性方面引入严格的安全策略。

关键性要求

整个管理系统应该是一个集成的、开放的、可以高度扩展的管理平台。各个监控管理的功能是运行于一个统一的平台之上, 具有统一的管理界面。平台为各个管理功能提供公共的服务。对这个管理平台的要求包括:

- ◆ 系统管理体系需要建立在具有先进架构和技术的管理平台之上, 管理平台具有优秀的集成性、扩展性和伸缩性。需要在方案中详细描述如何建立合理、有效的管理平台。
- ◆ 提供完善的安全控制, 支持分级、分权的用户管理, 支持设置用户角色和用户组。例如: 不同的管理人员可以察看的事件内容可能会不同、不同的管理人员对于发生的事件信息可以进行的操作可能会不同。
- ◆ 操作日志记录用户在系统中所执行的各种操作, 应具体到对某个设备做了何种操作。授权用户可以对操作记录进行查询, 并做进一步处理。
- ◆ 可以通过二次开发来实现对长江养老保险公司应用的监控、对特定资源的监控、或者完成长江养老保险公司所需的其它管理任务。这个平台必须提供多种接口方式和集成方式来提供高度的可扩展性。

- ◆ 由于管理系统处于一个分布式的环境，因此，整个管理系统的安装和调试必须要支持远程方式，例如：远程安装，远程调试，远程升级等。对于管理系统的安装应该尽可能的简单，尤其对于被管理节点上资源的占用应该尽可能的少，包括：硬盘、内存和CPU。
- ◆ 目前管理系统将设在IT支撑中心，进行集中管理。但考虑到未来管理系统可能会采用分布式结构，在下级分公司或分支机构设立二级网络中心，因此管理系统的设计必须考虑分布式管理结构，从目前的集中管理，能够平滑的扩展到未来的分布式管理结构，以保护网络系统管理的投资。
- ◆ 统一事件处理能力
 - A. 具有事件统一报警处理机制，完整的事件管理：捕捉各种管理模块产生的管理事件，并能捕获操作系统、数据库、应用程序产生的日志。
 - B. 具有事件分类、过滤功能、自动处理能力，需要提供多种报警机制。
 - C. 具有事件统计分析、报表功能。
 - D. 提供现成可用的规处理则，降低实施难度和工作量。
 - E. 必须能够定义企业的事件处理策略和规则。
 - F. 必须能够集成所有管理应用的事件。
 - G. 必须能够进行事件自动化处理和相关性处理。
- ◆ 告警处理能力
 - A. 告警设置支持复合条件告警与撤销，支持多个监控点，支持所有监控点超阈值触发告警，在告警撤销上支持所有超阈值恢复 / 或任意一个恢复都撤销告警。
 - B. 支持告警屏蔽、告警事件自动过滤、告警相关性分析与故障定位、告警查询与统计。
 - C. 支持不同告警输出方式。
 - D. 支持在告警日志中自动寻找密集告警时段并形成报表。
 - E. 告警支持处理中状态和简单备注，使用不同的颜色或标志显示告警处理状态和处理人，可将处理过程形成到知识库(知识库可编辑、关联)，以后有同类告警将自动链接知识库相关记录。
- ◆ 提供基于规则的分析能力，并提供简单的规则定制工具。提供现成可用的处理规则，降低实施难度和工作量。

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

长江养老保险股份有限公司网管监控项目中, 我们主要实现了如下功能:

3.2.1 自动发现全网拓扑

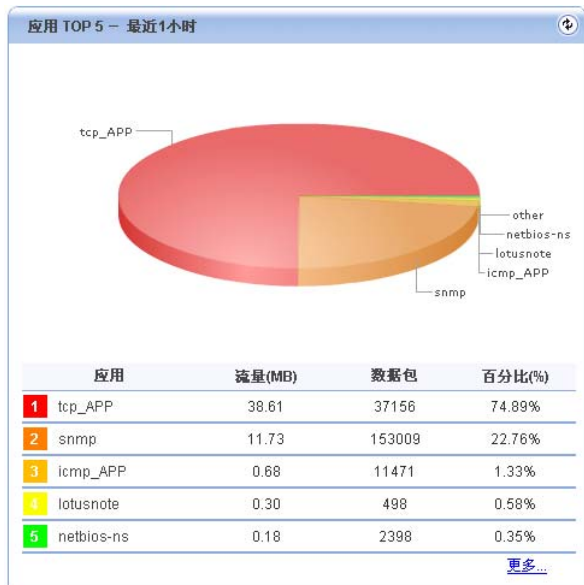
摩卡软件的网络拓扑功能可以自动发现二层、三层网络拓扑。同时网络拓扑中可以发现双链路, 并以颜色的变化来标识线路的流量及通断情况:



3.2.2 支持协议的流量分析

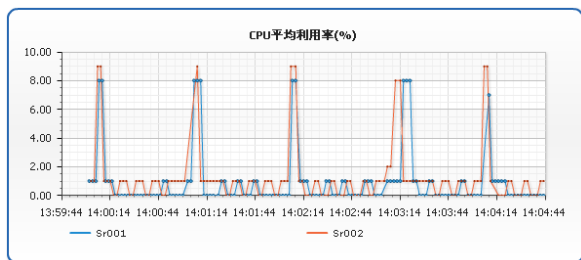
Mocha NTA 支持各种不同网络流量采集协议, 包括 Netflow、Netstream、Sflow、Cflow、IPFIX 等各厂家协议标准; 无论是哪种 Flow 格式, 都定义了数据交互的标准格式, 摩卡软件能够通过这些格式规范支持业内几乎所有的网络设备, 如 Cisco、Foundry、Extreme、Juniper、华为、H3C 等, 保证了对采集目标设备流量良好的兼容性。同时也支持端口镜像功能, 可以根据相关的需求进行端口镜像。流量分析支持对广域网核心层、广域网出口、局域网核心层、局域网汇聚层网络流量的监控与分析, 实现整网流量多点的可视性。

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。在长江养老保险股份有限公司中进行了 LINUX AS4、WINDOWS2003 主机、ORACLE 和 JBOSS 等应用监控。

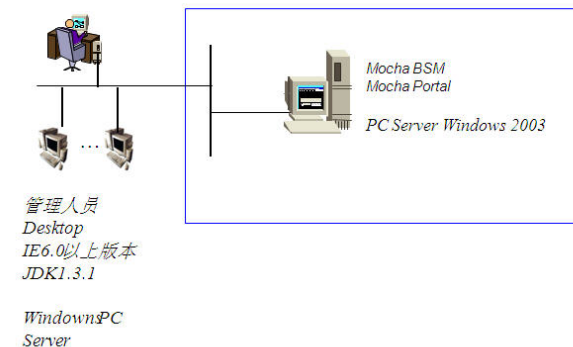


3.2.5 与第三方机房监控整合

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。



3.3 运行环境



4 系统亮点

Mocha BSM 系统不仅仅监控长江养老保险股份有限公司的网络系统, 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。

深度挖掘用户体验

Mocha RTM 能够录制用户登陆 IE 服务的各个步骤, 并进行定期回放, 实时反映每个步骤的响应时间。以深度挖掘用户体验, 第一时间了解服务情况, 提高用户对服务的满意度。

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 帮助长江养老保险股份有限公司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 系统已经在长江养老保险股份有限公司正式上线使用, 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