



摩卡业务服务管理成功案例

——江苏省通州农村信用合作联社

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	3
3.1	产品概述	3
3.2	功能描述	3
3.2.1	全网拓扑自动发现	3
3.2.2	性能监控实时分析	3
4	产品亮点	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

通州市农村信用合作联社下设 48 家信用社, 5 家分社, 3 家储蓄所和 1 家营业部, 全辖共 57 个营业网点。联社机关设办公室、人教科、稽核科、信贷科、财务科、监保科、业务拓展科、信息科、清非办公室及后勤服务中心等 10 个职能科室。

通州位于长江入海口北岸, 东临黄海, 南依长江, 三面环绕南通市区, 素有“金三角上小上海”之称, 是著名的鱼米之乡、建筑之乡、纺织之乡、崇学之乡。植根这片丰裕的沃土, 近年来, 通州联社在江苏省联社、通州市委市政府的正确领导下, 坚持服务立社, 素质强社, 管理治社, 机制活社, 效益兴社, 扎实推进农村信用社的改革和发展, 形成了各项业务快速发展, 经营活力显著增强, 盈利水平稳步提高的良好局面。

联社被江苏省联社评为 AA 级联社, 并连续多年被评为南通市、通州市文明单位; 联社营业部先后被授予全国“青年文明号”、国家级“巾帼文明示范岗”和江苏省银行业“文明规范服务示范单位”荣誉称号, 成为南通市金融系统内响当当的金融服务第一品牌。

2 案例背景

通州市农村信用合作联社管辖通州区近五十多家分行营业厅, 总行为数据中心, 分行营业厅与总行之间通过内部网络进行数据的交换, 但网络设备的年久老化以及网络故障的时有发生导致下面分行业务时常中断, 及时的了解设备服务器当前的负载、设备工作状态、实时网络连通情况, 迫在眉睫。

为了解决以上一系列问题, 同时为了更好地在通州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。

3 实施方案介绍

3.1 产品概述

Mocha BSM (Business Service Management), 即 Mocha 业务服务管理, 是 IT 与业务管理手段的一种整合与互补。它以 ITIL 为理论基础, 实现 IT 管理与业务服务的融合。

BSM 能够从不同监控系统 (包括第三方) 整合出需要的 IT 营运信息, 给企业带来 IT 服务方面的优势, 从而体现在企业竞争优势上:

1. 从业务的视角来重新定位企业的 IT 系统, 确保 IT 服务可管理、可测量。把 IT 管理与业务管理的表现相关联, 使双方利益一致, 提高客户满意度;

2. 以 ITIL 的流程框架为中心, 通过与 Business Process Management (BPM) 整合, 实现 ITIL 服务提交和服务支持的流程;

3. 以可视化方式为管理者提供一览式的 IT 服务状况, 简化对 IT 系统的理解。让企业管理者花更多的时间在决策上, 而不是用在了解复杂、繁琐的 IT 细节上;

4. 以仪表盘展现的方式, 从服务定义、服务水平管理、服务监控、服务诊断的角度, 让管理者一目了然;

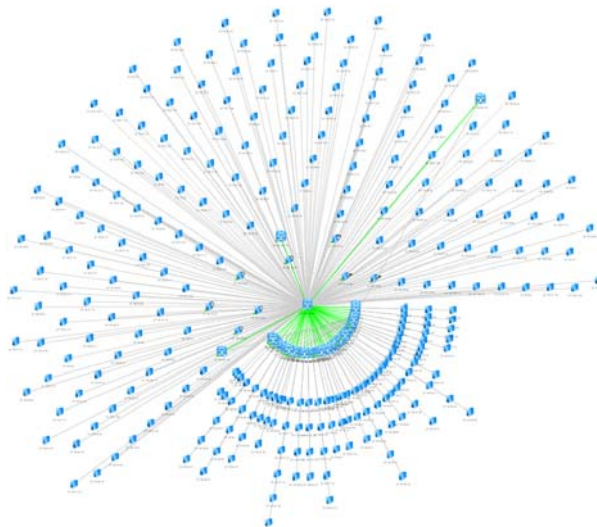
5. 端到端的 BSM, 既满足客户要求的服务水平, 确保最佳的业务系统表现, 又辅助整个企业的业务运营与 IT 决策。

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

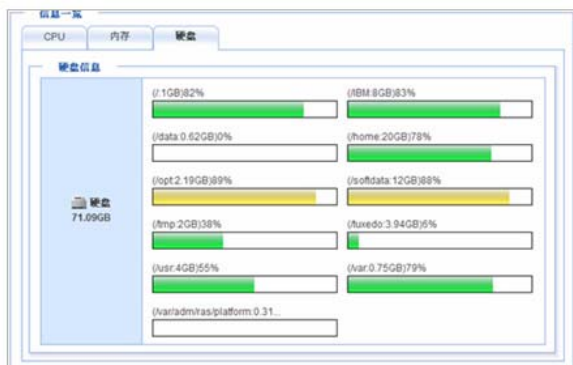
服务器性能资源动态分析

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。



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。



硬盘性能分析

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。



4 产品亮点

Mocha BSM 系统不仅监控了通州市农村信用合作联社内部网络系统, 还将网络中的主机和应用系统也纳入了监控范围, 通过业务服务管理把主机、网络、应用资源结合起来, 一旦某个组件出现问题, 问题就会反应在业务服务上面。

可视化服务定义

通过拖拽, 灵活定制服务的相关 IT 影响元素和服务的影响部门。服务影响因子的权重将决定最终服务故障处理的优先级以及报警信息得升级到的公司领导级别, 从而有效的对通州农信社信息中心人员的工作效率进行了合理安排。

- 明确定义各部门所需要的服务
- 指定相应的 SLA

服务仪表盘

通州农信社的领导之前对于应用服务状态统计都是通过手下员工的口头描述和数据记录中得知当前状况, 这样不仅费时费力, 有时还会因为统计时间过长, 导致数据的不准确。Mocha 服务管理通过格式化的报表, 对数据记录进行归纳和分析, 为领导层和 CIO 提供全局的、向导式的分析、预测报告, 为决策提供依据。

通过服务仪表盘, IT 部门可以随时了解到:

- 业务服务运行状态
- KPI 指标
- 各服务组件之间的依赖关系
- 故障对服务的影响

业务服务影响

通过服务定义, 一旦服务不可用, 可以通过服务逻辑拓扑图, 很快速的定位和分析产生服务故障的设备、系统或者应用。

- 将业务服务和用户关联
- 快速通知受影响用户

5 客户收益和评价

目前 Mocha BSM 业务服务管理已经在通州农村信用合作联社正式上线使用并稳定运行。通过 Mocha BSM 对主机、网络和应用系统的监控、管理, 彻底改变了 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 的实施和使用:

- 从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:

■ 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