

端到端响应时间管理

— 客户满意度与系统响应时间

系统对用户请求的响应时间的快慢，会直接影响到客户的满意度。该如何协调二者的关系做到响应时间的控制与管理迫在眉睫。

业务需求与挑战

n 系统响应时间的快慢直接影响使用者的感受

当我们上网冲浪的时候，无论是浏览综合性网站，还是可以网上购物的电子商务网站，如果系统响应时间过慢，总是令人很不愉快，势必降低我们对问题网站的使用频率。

n 企业客户的满意度关系到企业的经济效益

对于提供应用网站的企业来说，客户满意度的降低，对企业的打击却是致命的。这将直接影响到企业的经济效益。

n 企业内部网站的响应时间影响领导和员工的工作效率

如果企业内部网站的响应速度慢，或经常无法访问，将会影响到企业领导和员工的正常工作，降低工作效率，同时也会对 IT 部门的维护和管理能力失去信心。

n 缺乏对系统响应时间的监控，IT 部门将无法从客户角度感受系统，也就无法确保客户满意度。

RTM 使用三部曲

n 第一步

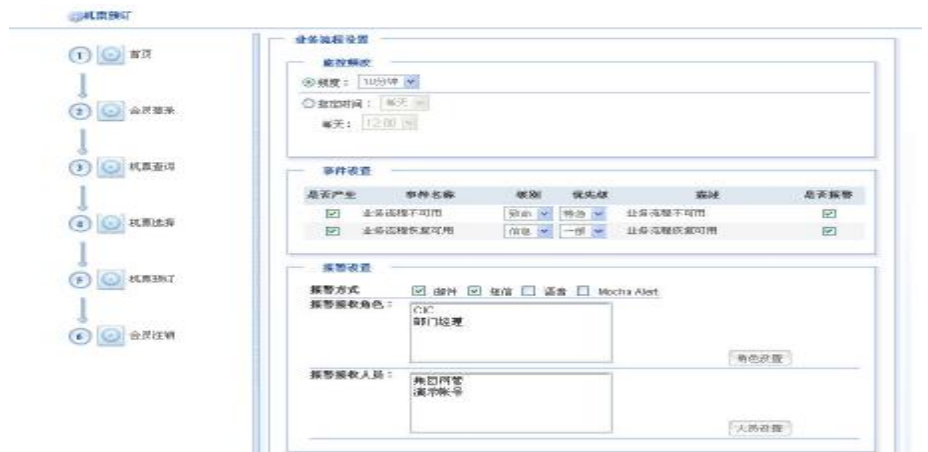
录制页面，模拟用户使用步骤和方式。验证与上传录制好的脚本



录制网站首页

n 第二步

设置监控频率与报警信息



设置监控与报警信息

n 第三步

手工或者定时执行模拟脚本。

我们给客户带来什么

n 有效的响应时间监控, 有利于提高企业客户满意度

如果一个企业能够从客户角度出发, 实时关注客户对其提供的服务网站质量的感受, 主动地发现并解决问题, 而不是被动的等待客户投诉, 或干脆对客户意见置之不理, 自然就会吸引更多的客户, 减少无谓的客户流失, 增强企业在同行业间的竞争能力。

n 提高企业领导和内部员工对 IT 部门服务质量的满意度

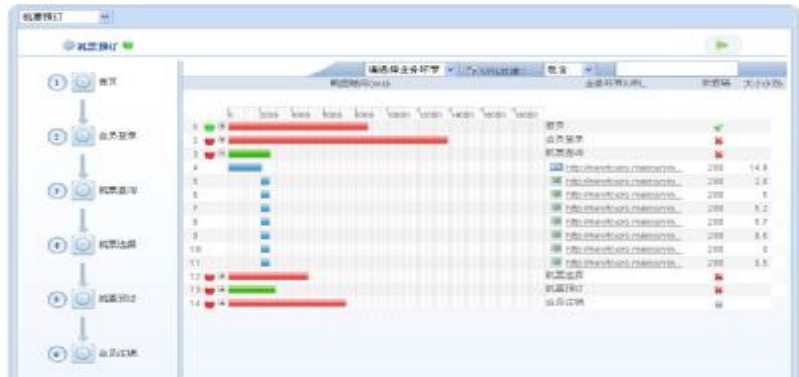
IT 部门通过对企业内部办公网站的响应情况的监控, 提高内部网站的服务水平, 从而提高企业领导和内部员工对 IT 部门服务质量的满意度, 加强企业的管理能力和凝聚力。

n 加快 IT 部门的响应速度, 快速定位问题, 缩短解决问题的周期, 提高工作效率

IT 部门接到响应时间报警后, 能够及时处理问题, 而不是等接到投诉后才去响应, 变被动的响应式服务为 IT 部门主动服务。通过模拟用户使用过程重放, 分析监控系统产生的事件, 能够快速定位系统响应时间瓶颈, 缩短解决问题的周期, 提高工作效率。

n 方便 IT 部门对系统进行性能优化

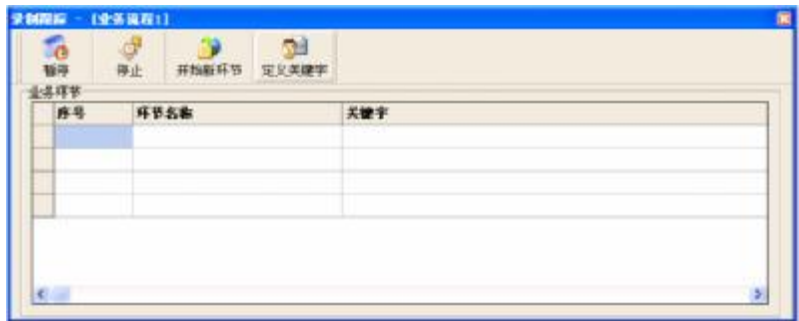
IT 支持和管理部门通过对监控系统提供的响应时间报表分析, 能够找出系统经常出现问题的时间段, 方便用户在问题时间段采取应对措施, 优化系统性能。



定时执行模拟脚本

关键功能与亮点

n Mocha RTM Studio 客户端软件提供可以让用户灵活方便的录制任何网站使用过程的录制功能



录制界面如下图

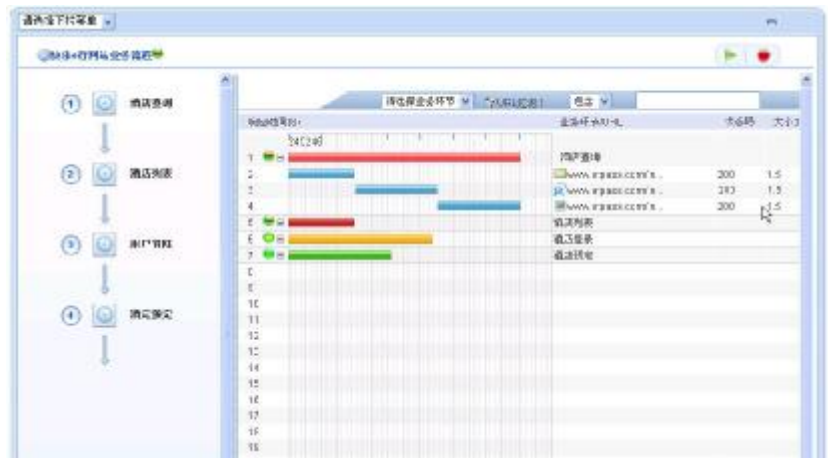
n 录制的过程中, 将用户的操作过程抽象成业务流程, 再将业务流程划分成业务环节,

记录用户操作过程所发出的所有 URL 请求, 录制后的业务流程成为 Mocha BSM 监控系统能够发现和监控的资源, 通过这样的抽象和细化, 可以使用户能够监控到业务流程每一个细节的响应时间。

n 定义关键字功能

能够让用户增加业务环节可用性的判定条件, 看所访问的网页是不是包含自己所关心的内容, 使业务流程的定义更加贴近用户实际需求。

- n 监控人员可以在监控系统中实时模拟业务流程的重放
- n 用可视化图形界面展现模拟结果，不仅可以直观的看到整个业务流程和各业务环节的可用性状态和响应时间，而且还可以看到每个业务环节所包含的所有 URL 的响应时间，大小和返回状态。实时监控的界面如下图：用户通过定时监控设置，定义监控业务流程的监控频度、事件和报警以及响应时间的阈值



模拟重放过程的实时监控

监控系统定时重放业务流程，将数据保留到数据库中，用户可以通过定制动态报表，对历史数据进行查询和统计。

- n 监控过程中还会产生事件和报警

监控人员可以通过事件了解被监控系统的响应情况，接收到报警，可以立即处理系统故障。

Mocha BSM 4+1 介绍

n 三位一体的产品定位



三位一体的解决方案

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 Operations 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。

n 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

n Mocha BSM 4+1 套装包括

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