

基础架构管理

一 IT 资产供应商与厂家管理

厂商与供应商的有效管理，需要统一的评估标注和规范的评估手段，这样也有利于提供供应商的服务质量。

业务需求与挑战

厂家、供应商管理问题

企业中有大量的 IT 设备，这些设备都由很多不同的供应商和厂家提供的。企业对供应商和厂家的管理越来越困难。

企业中资产提供的供应商有哪些？服务质量怎么样？

·企业中资产提供的厂家有哪些？产品质量怎么样？

·企业中资产提供最多的供应商或厂家是谁？

管理员无法做到对这些供应商和厂家信息及时有效的管理。

没有统一评估标准

企业对服务质量的关注度不同，对每种设备类型的提供商的要求不同。如果没有统一的标准来衡量他们的服务质量，那么很难从众多的设备提供商中找出优秀的供应商和厂家。

我们给客户带来什么

Mocha ITAM 帮助企业对供应商和厂家进行管理，带来了以

下的价值：

统一的评估标准，能够快速衡量供应商和厂家的服务质量

每个企业对供应商和厂家的服务质量的关注度不同，系统提供自定义的评估标准，企业可以根据自身的需求创建评估项：

- n 服务响应时间
- n 服务态度
- n 设备返修率
- n 设备调货率

通过以上统一的评估标准，使各个类型的供应商和厂家有了可比性，使企业快速衡量供应商和厂家的服务质量，避免了从服务质量较差的供应商和厂家进货，保证了设备的高质量。

“一览式”的排行展现，选择厂家和供应商透明化

管理员都可以通过服务响应时间、设备返修率等评估标准对供应商和厂家进行打分。系统会自动统计这些数据，从各方面来对供应商和厂家的服务质量来进行排行，使管理员可以“一览式”的看到各个不同 IT 设备类别的“Top 10”供应商和厂家，使厂家和供应商选择方面更加透明化。

减轻工作负担，提高工作效率。

提供了简单易用的维护方式，让管理员能够简单快速的维护大量供应商和厂家信息，实现高效管理运维成本，提升工作效率。

关键功能与亮点

通过 Portal 展现，对供应商厂家信息统一管理

系统提供对供应商和厂家信息创建、修改、删除的功能。对供应商名称、服务级别水平、售后服务电话、付款周期等信息进行维护。

自定义评估标准

根据对供应商和厂家的服务质量的关注度不同，可以自定义评估标准。



评估标准定义

'Top10'排行

记录所有人员的评估结果，按照供应商或厂家的类型来统计评估结果，将分数排行前 10 名的，以星级的方式展现出来。

服务器供应商TOP10排行榜

排名	供应商名称	星级
1	方正集团	★★★★★
2	IBM	★★★★★
3	联想集团	★★★★★
4	长城电子	★★★★★
5	微软软件	★★★★
6	IBM	★★★★
7	联想集团	★★★★
8	长城电子	★★★★
9	联想集团	★★★★
10	IBM	★★★★

更多...

Top10 排行榜

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)