

# Mocha BSM 产品亮点

## 一 IT 服务监控与管理

Mocha BSM 能够监控基础设施和应用，也能够将复杂的 IT 设施转化为简单的业务视图，保障 IT 部门提供稳定可靠的服务。

### 业务需求与挑战

随着企业的业务不断扩展，企业的 IT 基础架构和应用也随之在不断发展，一旦不能很好地将 IT 基础架构和应用进行有效的管理和量化，就容易出现混乱的局面。

我们投入了大量的人力物力在基础设施和 IT 应用上，却无法将 IT 投入和业务的支持建立量化的关系，如何才能更好地管理基础设施和应用？Mocha BSM 能够监控基础设施和应用，也能够将复杂的 IT 设施转化为简单的业务视图，使我们从业务的角度，保障 IT 部门提供稳定可靠的服务。

### 什么是 IT 服务



### IT 服务的组成

一个业务服务是由以下几个组件组成：

- 网络
- 主机
- 应用

一旦某个组件出现问题，问题就会反应在业务服务上面。用户（包括业务部门）只关心提供给他们所使用的业务服务，服务是不是宕了，还是服务为什么这么慢，而不关心具体的技术细节。

比如，大家比较常用的 OA 服务。OA 服务是由以下几个组件组成：



### OA 服务组件

- 网络（包括系统网卡，企业网络）
- OA 使用的主机
- OA 使用的中间件-Lotus Domino

一旦主机宕了，整个 OA 的服务就受影响了。

### IT 服务思想能总结为以下几点：

- IT 部门是 IT 服务的提供者（Provider），必须考虑用户的满意度，其评价和衡量标准是服务等级协议（Service Level Agreement，简称 SLA）。
- 人力资源和财务预算的稀缺性，迫使 IT 部门必须根据 SLA 来优化配置和调度资源，以响应不同优先度的需求。
- IT 服务管理是一种以客户为中心、以流程为导向的方法。

### 监控 IT 服务的三部曲

#### n 第一步 - 定义 IT 服务

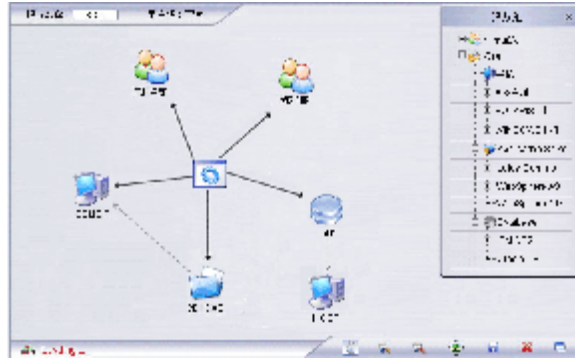
通过 IT 服务把以下关联起来：

- 运行的网络环境
- 服务所依赖的主机
- 服务所依赖的应用
- 使用服务的用户

用户还可以自定义服务因子，来决定服务的重要性。

n **第二步 - 设置服务监控策略**

- 为业务服务的事件定义优先级和级别。
- 为业务服务的报警定义规则处理。



n **第三步 - 通过仪表盘查看**

- 通过服务仪表盘了解：
- 业务服务运行状态
  - KPI 指标
  - 服务影响范围

**我们给客户带来了什么？**

n **通过 Portal 的展现，给 IT 部门领导提供业务服务运行状况，有利于做出正确决策**

业务服务管理仪表盘提供对 IT 基础架构的全面管理，并且能把业务服务和相关用户串连一起，提供直观的可视化界面。一旦发生问题，系统管理员能很快通知受影响的客户并及时了解服务故障严重程度。前端交互界面采用 Flash 展现，为 CIO、业务部门经理等不同的用户群体和角色提供完整且个性化的信息视图和工作平台。



n **以服务视角来管理 IT 系统，提供共同语言**

很多企业 IT 部门划分为几个维护组，各自管理网络，主机以及应用，但是一旦发生问题，对于业务部门来说是一个业务服务的中断，不管是硬件故障，网络问题或者应用宕了，业务部门是完全不了解技术细节。现在，通过以服务的视角来管理 IT 系统，IT 部门和业务部门开始有了共同的语言，并且更能从各自的角度触发，提高各部门的协作能力。



n **量化业务服务，显现 IT 部门的价值**

- 企业的 IT 部门是业务服务的提供者，通过 SLA 反应用户的满意度。服务水平高 则 IT 部门做得好。
- IT 部门根据 SLA 来优化配置和调度资源，以响应不同优先度的需求。

n **展现服务影响，提高 IT 部门的响应速度**

监控核心服务监控视图，可以帮助管理人员清楚地看到服务的影响范围，一旦发生问题，可以第一时间通知受影响的用户。

## 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。

### 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，提供程式化管理

— 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



Mocha BSM 解决企业 4+1 方面的问题