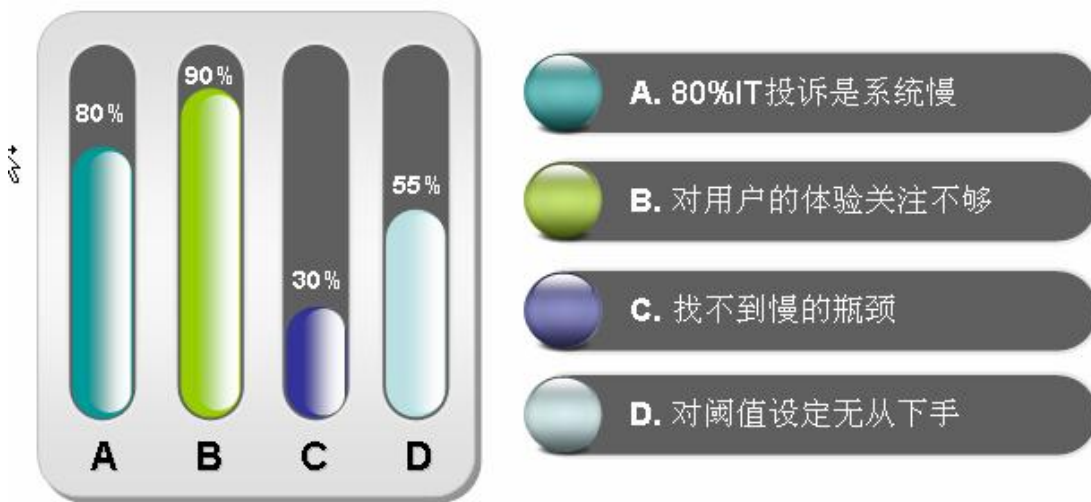


端到端响应时间管理

— 模拟用户使用方式

即使拥有了监控系统，也未必能够提高客户满意度，究其原因，维护人员没有了解真正的客户体验。

业务需求与挑战



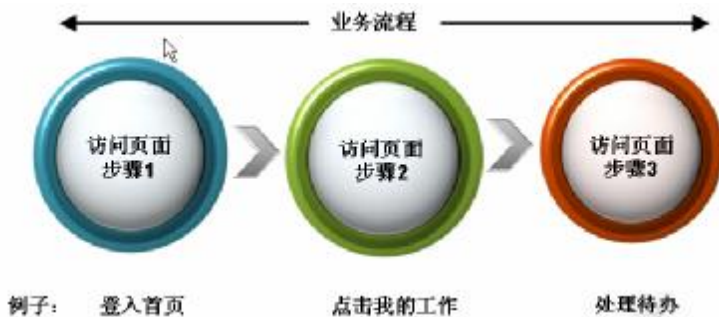
基础架构管理面临的问题分类

业务需求与挑战

业务流程指的是使用 B2C 或者 B2B 网站或者内部 B/S 应用的处理步骤。

现在很多企业都上了监控系统，但是客户（内部或者外部）的满意度并没有明显地提高。为什么？

- n 80%的 IT 投诉是系统慢，而不是宕机
- n 用户在乎的是系统的响应速度，希望在最短的时间内把事情处理
- n 监控系统提供了大量的可用性和性能指标，但是并没有对客户最关注的响应时间起到任何的作用



业务流转过程图

以下几个例子:

- n 比如一个典型的 B2C 网站, Amazon.com。对 Amazon.com 最重要的莫过于以下的业务流程:
 - 客户访问网站首页
 - 客户搜索文学图书
 - 客户选择书籍
 - 客户购买

如果任何一个环节出错, 网站将会流失宝贵的客户。所以所有环节的用户体验非常重要, 特别是每个关键页面的响应时间。



用户实际流程

- n 一个公司内部 OA (办公自动化) 对员工来讲是非常重要的, 很多员工一天的工作都是围绕 OA 应用。如果 OA 宕机, 将会影响整个企业的办公情况和效率。一个典型访问 OA 的业务流程包括:
 - 登入
 - 点击“我的工作”页签
 - 点击待办
 - 处理待办
 - 退出

如果任何一个环节出问题或者出现响应时间慢, 将会导致企业员工的工作效率低下, 甚至造成士气问题。

RTM 使用三部曲

n 第一步

准备录制网站或者 B/S 应用的关键业务流程:

- 录制页面, 模拟用户使用步骤和方式
- 验证录制好的脚本
- 上传录制好的脚本

比如以下当当网站的关键业务流程包括:

访问首页->搜索货物->购买



录制网站首页



录制完毕



输入关键字, 确保网页的有效性, 防止只展现一部分的网页

n 第二步

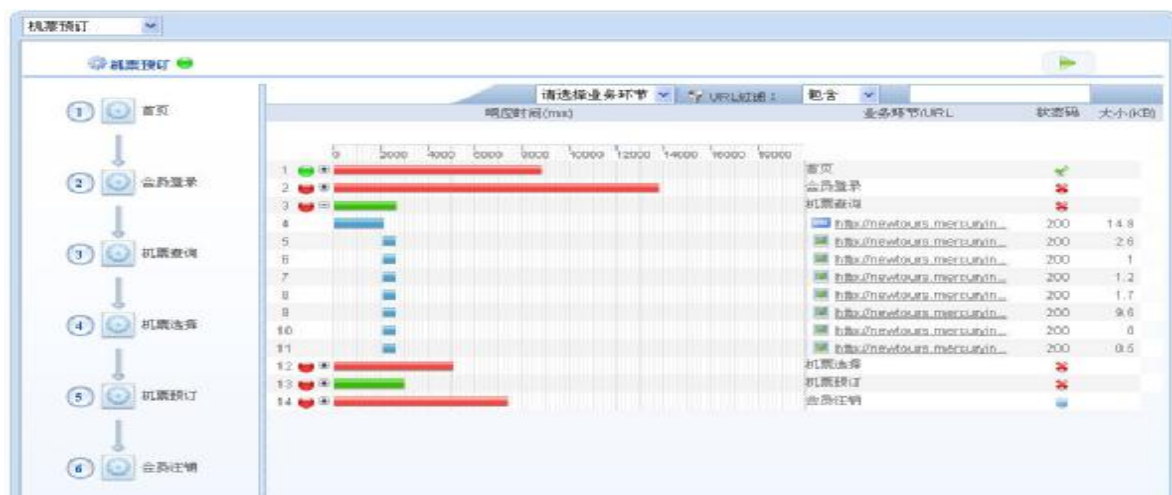
设置监控频度与报警信息



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。



定时执行模拟脚本

我们给客户带来什么

n 实现一个操作界面模拟多个应用系统的用户使用过程。大大提高了维护效率。

如果没有一种方法来模拟用户在应用系统的使用过程，监控人员如果想知道所维护的应用系统的响应情况，就需要实际登录系统去使用。但如果通过使用监控系统，就可以一次性完成所有过程，就可以大大提高监控人员的工作效率。

n 可视化展现业务流程重放结果，方便维护人员查找问题原因。

监控人员通过可视化图形界面可以一目了然的了解被重放的业务流程所包含的业务环节，每个业务环节及其所包含的 URL 的响应时间和状态，迅速的发现问题，并解决问题。

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)