

Mocha IT Operations Management Product
White Paper
摩卡IT运维管理产品白皮书



目 录

1	Mocha BSM 4+1 介绍	1
1.1	三位一体的产品定位.....	1
1.2	Mocha BSM 4+1 做得更多.....	1
2	用户面临的挑战	2
3	摩卡 IT 运维管理概述	2
3.1	什么是 ITIL.....	2
3.2	什么是摩卡最佳实践?	3
3.3	最佳实践面向的用户群体?	3
3.4	产品定位.....	4
3.5	产品架构.....	5
4	产品详述	7
4.1	服务台&事故管理:	7
4.2	自助服务台	8
4.3	配置管理数据库(CMDB)	9
4.4	问题管理.....	10
4.5	变更管理.....	11
4.6	发布管理.....	11
4.7	知识库	12
4.8	报表及 KPI.....	12
5	系统亮点	14
5.1	多种渠道新建故障处理请求.....	14
5.2	提供向导式的系统管理配置和 CMDB 配置, 快速入门.....	14
5.3	CMDB 快速自定义设计工具.....	14
5.4	通过 CMDB 的关联拓扑将硬件、软件和 IT 服务之间的映射关系可视化	15
5.5	更加注重各流程之间的关联.....	15
5.6	Mocha ITOM 内置超过 100 种运维报表, 可通过拖拽轻松展现报表	15
6	客户的价值和收益	16
7	系统运行环境	17
7.1	服务器	17
7.2	数据库	17
7.3	客户端	17
8	联系我们	17

1 Mocha BSM 4+1 介绍

1.1 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：

n 网络管理 (Network Management System)

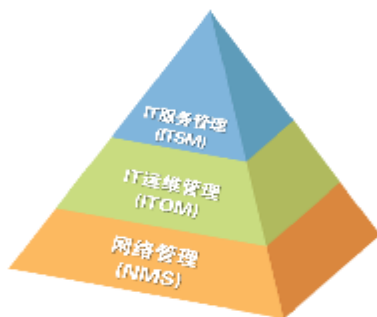
— 传统意义上的网络、系统、应用监控，满足了成长中企业的需要；

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。



三位一体的解决方案

1.2 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：

- 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，提供程式管理 — 摩卡IT运维管理 Mocha ITOM(IT Operations Management)
- n 提供IT配置变更管理— 摩卡IT配置变更管理 Mocha ITCM(Change Management)

2 用户面临的挑战

通过各种监控手段,我们已经将整个 IT 系统的可用性、性能进行了完整的监控,我们可以及时发现网络中任何故障和潜在问题,但是这就意味着我们的运维管理结束了吗?

答案是否定的,因为当我们发现了网络和系统中的各种问题后,如果我们不加以解决,并将我们解决过的问题进行整理,形成我们的知识库的话,我们只不过是从小混乱进入了另外一种混乱而已。而我们之前花费大量时间和精力所作的监控系统将形同虚设,虽然我们每天都会收到故障告警,但是却没有人去进行处理,任何人对于故障和告警都置若罔闻,网络监控系统将会是另外一道马奇诺防线。因此,企业需要运维管理系统,将 IT 运维管理流程化、自动化、规范化。

摩卡 IT 运维管理(Mocha IT Operations Management),简称 Mocha ITOM。它是摩卡软件有限公司(Mocha Software Co., Ltd.)针对中、大型企业的 IT 支持和管理部门,基于 ITIL(IT Infrastructure Library)的 IT 服务管理思想,推出的 IT 运维管理解决方案。帮助用户解决 IT 服务支持与管理过程中的流程的规范和自动化问题,提高企业 IT 服务水平和运维工作效率。

3 摩卡 IT 运维管理概述

3.1 什么是 ITIL

ITIL 全称为 IT Infrastructure Library,通常被译为“信息技术基础架构库”。它是由英国中央计算机和电信局 CCTA(现在已并入英国商务部)主导开发,并在世界范围内被广泛接受的 IT 服务管理方法。ITIL 提供一套全面与坚实的 IT 服务管理最佳实践,以促进企业更有效与高效的使用信息系统。

ITIL 是基于全世界商业与政府从业者的共同经验提炼出的一种可靠而连贯的方法,它已经成为许多世界领先行业的 IT 服务管理领域的事实标准。ITIL 主要包括服务支持与提供服务两个流程组,以及服务台。其中服务支持包括故障管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理五个核心流程,提供服务包括可用性管理、能力管理、IT 财务管理、IT 服务可持续性管理、服务水平管理五个核心流程。

ITIL 旨在提高 IT 资源的利用率和服务质量,可适用于不同规模、不同技术和业务需求的组织。ITIL 虽然最初是为英国政府部门开发的,但它很快在英国和其他欧洲企业中得到广泛的应用。到 90 年代中期 ITIL 已经成为欧洲 IT 管理领域事实上的标准。90 年代后期 ITIL 又被引入美国、加拿大和澳大利亚等国,被众多世界 500 强企业和其他中小企业采用。90 年代末,ITIL 也被有关公司引入中国。



ITIL的核心流程

3.2 什么是摩卡最佳实践？

由于高效、可靠和灵活的 IT 服务是当今业务计划成功的关键，许多企业都在更加积极地寻找最佳途径，将其 IT 机构从传统的技术提供商转变为可靠、低成本 IT 服务的提供商。这一层次的转变目前能够实现，但是需要丰富的知识和经验来管理变化并降低内在的风险。

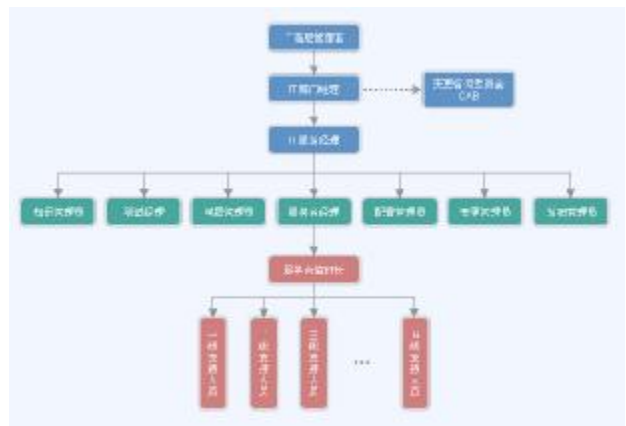
摩卡 ITIL 最佳实践的英文名称为 Mocha ITIL Best Practices, 简称 MIBP, 它是摩卡软件有限公司(Mocha Software Co., Ltd.)提供的, 基于摩卡软件多年来实施 ITIL 项目所积累经验的最佳实践。它将 ITIL 项目实施经验抽象为知识、流程与模板, 用专业的 IT 运维管理经验知识, 帮助企业系统的规划与管理 IT 服务与运维, 以提高企业的业务运作效率, 降低业务流程的运作成本与风险。



摩卡最佳实践(MIBP)

3.3 最佳实践面向的用户群体？

企业中的所有人员通过浏览器, 访问 B/S 架构的摩卡 IT 运维管理界面, 一旦有任何事件发生, 即可触发相关运维流程, 由专人来进行处理。同时也可以通过服务台手工触发流程, 指派专人进行相关工单处理, 完成运维管理。最佳实践面向的用户群体包括企业



ITIL 角色架构图

IT 高级管理者、IT 部门经理、IT 部门运维人员、使用企业 IT 资源的员工。

如果您是 IT 高级管理者, 最佳实践能够帮助您:

- Ø IT 从规划到实施到运维更加有效, 降低成本的同时获得更高的 IT 服务水平;
- Ø 确保 IT 流程支持业务流程, 提高企业整体业务运营的质量;
- Ø 推进 IT 部门和业务部门的沟通, 降低沟通成本;
- Ø 减少冗余和重复的工作, 提高 IT 运维人员和业务人员的生产效率;

如果您是 IT 部门经理, 最佳实践能够帮助您:

- Ø 了解业界领先的 IT 服务管理模式，熟悉业界领先的 IT 管理最佳实践；
 - Ø 通过自动化 IT 运维模式，使 IT 部门的管理更加有效、方便；
 - Ø 使用知识库与 FAQ 等方法，全面记录规范化的解决方案，为 IT 部门快速解决问题提供坚实基础；
 - Ø 通过明确的角色定义与职责划分，提高 IT 部门人员的生产效率、士气和工作满意度；
 - Ø 加强个人的 IT 服务管理工作技能，成为 IT 界的管理型 IT 人才发展；
- 如果您是 IT 部门的运维操作人员，最佳实践能够帮助您：

- Ø 了解业界领先的 IT 服务管理模式，熟悉业界领先的 IT 管理最佳实践；
 - Ø 通过知识库与 FAQ 等，加强个人的工作技能，提高工作表现，获得更多的专业知识；
 - Ø 通过自动化与可视化流程大大提高个人工作效率；
 - Ø 加强个人的 IT 服务管理工作技能，成为 IT 界的管理型 IT 人才从而获得更好的发展机会；
- 如果您是企业的 IT 资源用户，最佳实践能够帮助您：
- Ø 使用 IT 资源时遇到的故障问题将被快速解决；

- Ø 通过满意度评估等手段，切实推进 IT 服务水平，从而获得更佳的用户体验；

3.4 产品定位

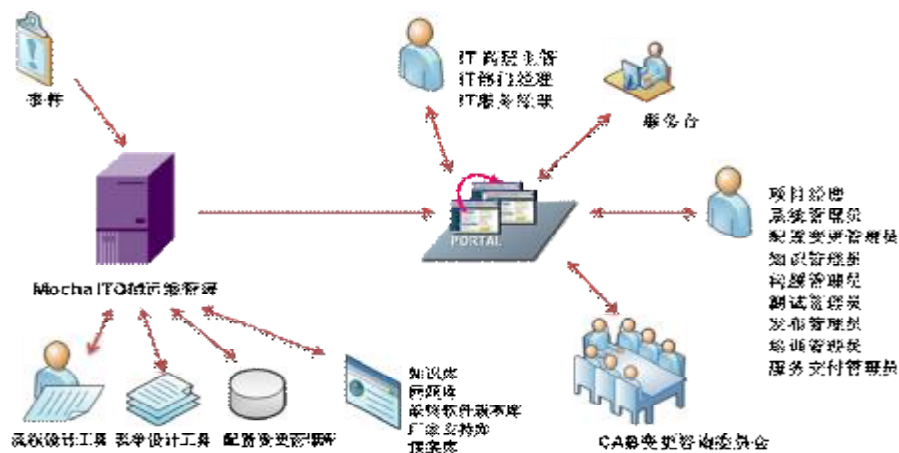
专家研究和大量企业实践表明，IT 项目生命周期中，大约 80% 的时间与 IT 项目运营维护有关，而该阶段的投资仅占整个 IT 投资的 20%，形成了典型的“轻服务、重技术”现象。国际著名咨询调查机构 Gartner 集团的调查发现，在经常出现的问题中，源自技术或产品(包括硬件、软件、网络、电力失常及天灾等)方面的问题其实只占 20%，而流程失误问题占 40%，人员疏失问题占 40%。流程失误包括未做好变更管理、超载、无测试等程序上的错误或不完整，人员疏失包括忘做某些事情、训练不足、备份错误或安全疏忽等。

为了满足企业 IT 运维管理的需求，Mocha ITOM 基于 ITIL 的最佳实践经验，为用户提供运维管理流程，并提供了基于 ITIL 的岗位定义、流程设计工具、表单设计工具、基于 ITIL 的流程模板和各种元素库，帮助企业在进行 IT 运维管理工作时，不仅能够有效的、有序的进行事故管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理，达到服务支持的目的，也能够提供服务级别管理、可用性管理、能力管理，达到服务交付的目的。下表为摩卡 ITOM 支持的相关流程：

服务支持		服务交付	
事故管理	有效解决突发事件 尽快恢复 IT 服务 ✓	服务级别管理	提供与服务级别对等的服务内容完成量 化服务管理
问题管理	找寻问题的根源和解决方案 消除或减少问题事件的发生 ✓	可用性管理	监控 IT 重要资源和运行指标 保证整个业务系统的可用性
配置管理	管理变更的实施过程 避免或减少变更带的影响 ✓	能力管理	监控和提高系统性能 进行性能规划
变更管理	控制 IT 系统和软件的发布过程 软件版本 ✓	持续性管理	建立业务持续计划 实现业务的持续运行
发布管理	管理 IT 系统的所有元素及相关信息， 描述 IT 元素之间的相互关系 ✓	财务管理	IT 服务的预算管理、成本管理 计算 IT 服务价值

基于 ITIL 的摩卡 ITOM 所支持的流程

3.5 产品架构



摩卡 ITOM 产品架构图

从上图，我们可以看到企业向 IT 服务转型后，其工作可以大致分为 IT 运营维护、IT 运营保障、IT 服务管理、业务与 IT 规划等方面的工作。Mocha ITOM 的架构首先是以 CMDB 为基础核心，并建立事故管理、问题管理、配置管理、变更管理和发布管理等工作流程，来完成 IT 运营维护和 IT 运营保障的工作。企业中的所有人员通过访问自助服务台，提交故障处理请求来触发相关运维流程，并由服务台或一线、二线、三线人员来进行处理。发起故障请求人员可以随时登录自助服务台查看该故障请求的状态，并在故障解决后，提交故障处理满意度。

Mocha ITOM 主要提供如下 IT 服务管理模块：

服务台(Service Desk)

服务台是 IT 服务管理的一个重要组成部分，它不是一个服务管理流程，而是一种服务职能。它是 IT 运维人员与 IT 资源用户的联系平台，主要用于 IT 资源用户报告事故与进行服务请求，以供 IT 运维人员快速解决事故与响应服务请求。

事故管理 (Incident Management)

事故管理是对 IT 资源运行中发生的突发或意外事故进行管理的流程，目的是尽可能地快速的恢复 IT 资源的正常运行，避免业务中断，使事故对业务运营的影响降至最低，以保证 IT 资源的可用性水平与保持 IT 运维的最佳服务水平。

问题管理 (Problem Management)

问题管理是负责解决 IT 服务管理中遇到的所有潜在的和已经发生的问题的流程，目的是找到这些问题的根本原因，并提供临时措施与根本解决方案，防止问题再次发生或减少问题的数量。

配置管理(Configuration Management)

配置管理通过 CMDB(配置管理库)识别、控制、维护与检查企业的 IT 资产，以有效与高效的控制 IT 基础架构与服务，并为其他流程，例如事故管理、问题管理、变更管理、发布管理等，提供准确的信息。

变更管理 (Change Management)

变更管理是要确保在 IT 服务变动的过程中能够有标准的方法，以有效的控制变更，降低或消除因为变更对业务运营所造成的影响与问题。它的目的并不是限制变更的发生，而是为了确保变更的有序进行。

发布管理 (Release Management)

发布管理是使用经过测试的软件与硬件以实施变更的流程，目的是通过正式的流程确保只有经过完整测试与得到授权的软件与硬件才能够进入正式运行环境，以确保变更后生产环境的质量。发布的最终结果将会反映到 CMDB(配置管理库)。

CMDB(Configuration Management Database)

CMDB 全称为 Configuration Management Database ，即配置管理库。它是最佳实践的核心模块，所有的用户关注的资源，包括各种软件、硬件、应用、业务单位、人员等，均被识别为配置项 (Configuration Item)并存储在 CMDB 。默认配置项类型包括主机、网络设备、无线 AP 、存储设备、办公设备、数据库、邮件服务器、中间件、Directory Server 、 Lotus Domino 、 J2EEApp Server 、 Web Server 、基础应用、业务服务、资源等。

4 产品详述

现代企业需要建立完善而成熟的 IT 运维管理体制，通过流程管理，不断提高 IT 运维质量，实现高效运维，提升组织内 IT 服务满意度。摩卡 IT 运维管理(Mocha IT Operations Management)帮助企业建立快速响应并适应企业业务环境及业务发展的 IT 运维模式，实现基于 ITIL 的流程框架、运维自动化。

在摩卡，我们提出了以下的公式：

ITIL 执行 = Mocha ITIL 最佳实践方式 + Mocha ITOM 产品



Mocha ITOM 最佳实践

- n 通过 Mocha ITIL 最佳实践方式的 4 个循环阶段(Plan-Do-Check-Improve), 循序渐进的实现 IT 运维流程
- n 通过 Mocha ITOM 提供的 CMDB 为核心, 将各配置项相互关联, 通过拓扑方式展现, 一目了然
- n 通过 Mocha ITOM 提供的流程与表单的结合, 通过可视化修改与配置, 更好地实施 ITIL 式运维计划

- n 通过不同 KPI 指标, 检查并且确保整个 IT 运维的成功与否
- n 戴明持续改进循环是所有 ITIL 流程的基础, 通过计划-实施-检查-改进后, 不断完善 IT 运维流程, 提升 IT 运维效率。

4.1 服务台&事故管理:

尽可能地快速的恢复 IT 资源的正常运行, 避免业务中断, 使事故对业务运营的影响降至最低, 以保证 IT 资源的可用性水平与保持 IT 运维的最佳服务水平。



新建事故请求

服务台内置故障模板, 帮助热线接听人员, 快速录入事故信息。



关联服务台和各运维流程，快速解决问题

从服务台可以关联相同类型故障的事故、问题、变更、发布记录、CMDB 配置项和知识库，可以帮助运维人员从处理过的类似问题中找到解决方案。



多种工单分发策略

根据用户的运维需要，可定制不同分发策略，可以选择自动、手动分发策略或者由运维人员主动拣取工单。



自动排班，有序运维

Mocha ITOM 支持自动排班功能，保障 IT 团队有序运维。



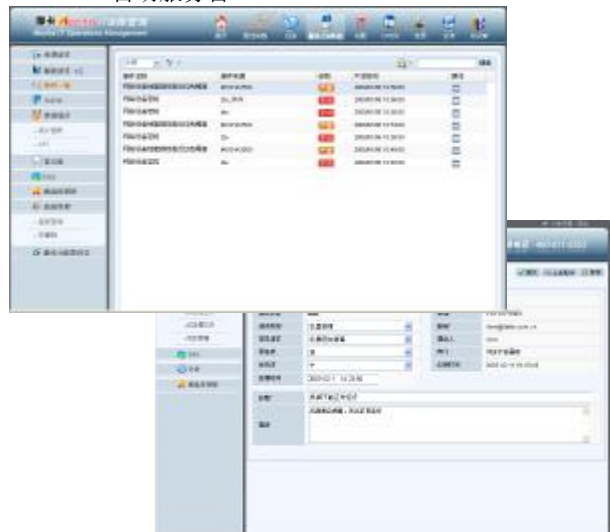
提供事故 TOPN 排名以及事故请求分类统计报表和 KPI 图标，对运维现状进行分析总结



4.2 自助服务台

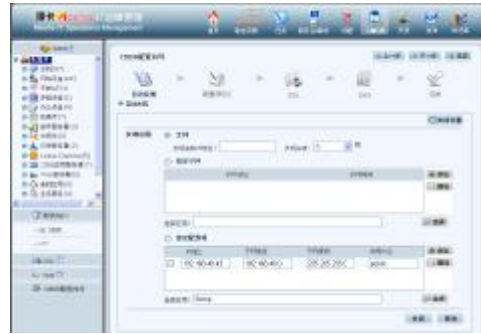
多种多样的沟通渠道，触发运维工单

- 电话
- 邮件
- Mocha BSM 事件
- 自助服务台



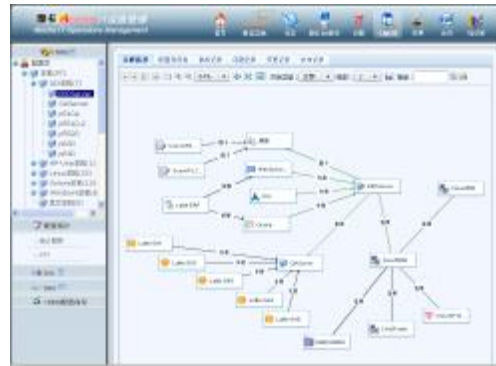
自助服务台

- 减少运维工作量，拓展 IT 服务途径
- 提供 FAQ 供业务人员参考
- 支持 Windows Active Directory 和 LDAP 的认证方式



图形化展现、灵活配置 CI 项之间的关联关系

CMDB 通过拓扑关联图展现各个 CI(配置项)之间的关联关系，可以清晰的看到各个硬件、软件之间的关联关系，也能看到 IT 配置项和 IT 服务之间的关联关系，因此当 IT 服务出现问题时，可以通过该关联关系，快速查找 IT 服务不可用的根本原因。



关联 CI 项同事故、问题、变更、发布等流程的关系

将配置项和事故记录、问题记录、变更记录和发布记录相关联,有利于针对具体的 IT 设施进行运维优化和改进。

4.3 配置管理数据库 (CMDB)

CMDB(配置管理数据库)储存与管理企业 IT 架构中设备的各种配置信息，它与所有服务支持和交付流程都紧密相联，一方面支持这些流程的流畅运转、发挥配置信息的价值，同时依赖于相关流程保证数据的准确性。

配置项自动发现

作为整个运维管理的核心，配置管理数据库的整个发现过程尤为重要，Mocha ITOM 支持多种发现方式：

- 自动发现整个企业 IT 架构的配置项(CI)
- 从 Mocha BSM 导入配置项
- 手工输入配置项



可通过定制 CI 分类和结构，灵活组织 CMDB 的内容

配置项的分类和结构均可以通过图形化的界面来定制和扩展，帮助企业将 ITIL 落地时灵活的组织 CMDB。



CMDB 配置向导，快速入门

提供 CMDB 配置向导，帮助企业快速实现 CMDB 的配置工作。



通过拖拽方式定义配置项关联关系

管理人员通过拖拽方式即可拖拽各配置项之间的关联关系，通过拓扑关联方式展现配置项，更加清晰的管理个配置项之间的关系，方便发现和解决问题。



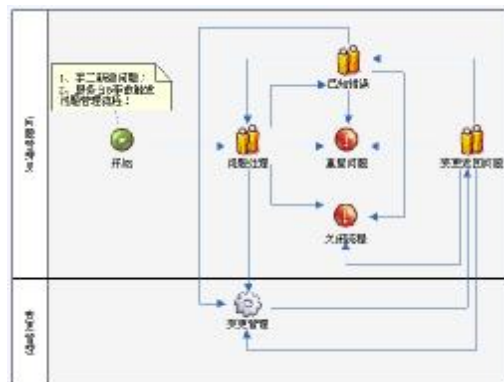
4.4 问题管理

问题管理：找到问题的根本原因，并提供临时措施与根本解决方案，防止问题再次发生或减少问题的数量。



问题管理流程

问题管理支持直接手工新建问题，或者由服务台&事故管理来触发问题管理流程。



已知错误

当问题由于成本与技术等原因暂不消除时，可定为已知错误，后期可继续处理。



4.5 变更管理

变更管理: 确保在 IT 服务变动的过程中能够有标准的方法, 以有效的控制变更, 降低或消除因为变更对业务运营所造成的影响与问题。它的目的并不是限制变更的发生, 而是为了确保变更的有序进行。



CAB 咨询委员会(Change Advisory Board)

由专家和技术顾问组成, 对提交的变更请求(RFC)进行评审, 并最终裁定是否批准实施该变更请求。



变更审计管理

通过 CMDB 定期对配置项进行自动扫描, 发现企业 IT 架构中的非法变更, 管理员根据变更的信息, 选择变更恢复或者进入变更流程, 帮助管理人



4.6 发布管理

发布管理: 通过正式的流程确保只有经过完整测试与得到授权的软件与硬件才能够进入正式运行环境, 以确保变更后生产环境的质量。发布的最终结果将会反映到 CMDB(配置管理库)。



最终软件库(Definitive Software Library)

记录了所有软件的最终批准版本的信息。DSL 在物理上

可能分布在多个地点，并由安全的仓库和防火的保险柜组成。发布管理中使用的软件应由 DSL 中已经确认良好的软件版本所构成。



最终硬件库(Definitive Hardware Store, 缩写为 DHS)中记录了经过测试的硬件的备件与库存。这些备件与库存得到与它们在实际运作环境中对应组件相同级别的维护。DHS 中记录的硬件可以用来替换或修复 IT 基础设施中相似的设备。发布管理中使用的硬件应由 DHS 中已经通过测试的良好硬件所构成。



知识库：将成熟可行的解决方案录入知识库，进行数据共享，方便查询，快速排除故障，从而达到提高用户“自助式服务”能力的目的。摩卡软件综合了数十年来 20 多个行业客户外包维护经验和卓越的专家团队经验，最终形成了 Mocha ITOM 的知识库，是企业不可多得的宝贵的财富。



处理运维流程时，自动关联知识条目

当运维人员进行事故、问题、变更和发布管理时，可以根据不同资源类型，自动关联该类型的知识条目，帮助运维人员快速解决问题。



知识库自身管理功能

提供对知识库的自身管理，如建立、审核、分类、评价、订阅、收藏、搜索知识等功能。



4.8 报表及 KPI

可定制的报表及 KPI：支持首页拖拽方式展现报表，报表按照服务台&事故管理、变更管理、配置管理和发布管理进行分类展示，并支持首页展现公告信息、外出信息、待办、待阅等信息，并支持报表导出。



报表

- 服务台&事故管理统计报表
- 问题管理统计统计
- 配置变更管理统计报表
- 发布管理统计报表



KPI 图表

- 服务台&事故管理 KPI
- 问题管理 KPI
- 配置变更管理 KPI
- 发布管理 KPI



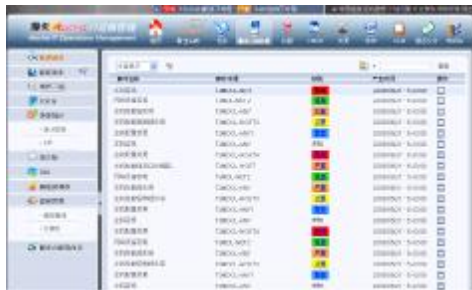
5 系统亮点

5.1 多种渠道新建故障处理请求

为了提交企业各部门所遇到的 IT 故障处理请求，用户可以通过自助服务台、电话通知服务台、监控系统自动触发等方式发起故障处理请求。通过自助服务台用户可快速新建故障处理请求，并随时追踪该故障请求的状态，如该故障请求是否已经在处理当中，或者已经转为变更流程，需要继续通过变更管理才能解决故障等。



支持和 Mocha BSM 的集成，当 Mocha BSM 发现网络或者系统中的故障时，可以通过事件来发出 Mocha ITOM 中的运维管理流程，变被动救火为主动运维。



5.2 提供向导式的系统管理配置和 CMDB 配置，快速入门

提供多种向导式配置，包括系统管理配置向导、CMDB 配置向导、服务台配置向导等，方便产品的快速安装和使用。



5.3 CMDB 快速自定义设计工具

当用户的 IT 系统扩展时，Mocha ITOM 提供 CMDB 自定义设计工具，可以随着用户的 IT 系统扩展而增加不同的 IT 系统的 CI(配置项)。



5.4 通过 CMDB 的关联拓扑 将硬件、软件和 IT 服务 之间的映射关系可视化

作为整个 Mocha ITOM 的核心，CMDB 不仅提供了各个 IT 系统的配置项的发现、管理，CMDB 还提供各个 CI(配置项)之间的关联关系展现，通过可视化的拓扑关联展现，可以清晰的看到各个硬件、软件间的关联关系，也能看到 IT 配置项和 IT 服务之间的关联关系，因此当 IT 服务出现问题时，可以通过该关联关系，快速查找 IT 服务不可用的根本原因。



5.5 更加注重各流程之间的 关联

基于 ITIL 的最佳实践方式，Mocha ITOM 允许当各个不同服务管理模块之间的跳转，如需要解决一个事故的时候，需要启动一个变更，则可以由事故管理跳转至变更管理，而一个变更管理经过审核通过后，则需要专人走发布管理，知道最后故障得到解决。根据不同情况来选择流程的跳转，有效的保障故障的快速解决，并且在解决故障的过程中，保障任何的变更操作都不会对现有业务造成影响。



5.6 Mocha ITOM 内置超过 100 种运维报表, 可通过 拖拽轻松展现报表

支持首页拖拽方式展现报表，报表按照服务台 & 事故管理、变更管理、配置管理和发布管理进行分类展示，并支持首页展现公告信息、外出信息、待办、待阅等信息，并支持报表导出。



6 客户的价值和收益

Mocha ITOM 可以帮助企业快速建立先进的自动化运维管理体制，将运维管理流程化、自动化、规范化。

高效智能的自动化运维工具，提高企业 IT 投资回报

系统提供功能完备智能的流程设计工具，业务人员无需编程即可完成流程定义、流程执行、流程监控以及流程的优化，为企业提供灵活的、流程化的 IT 运维管理。同时摩卡表单设计工具提供 IT 运维过程中所需各种工单模板，使企业 IT 运维工单和流程的快速创建成为可能，高效管理运维成本，提升工作效率，使 IT 投资回报显性提高。

规避风险，最大限度降低故障损失

自动化 IT 运维管理可有效的保障，用在发生指标超标、应系统宕机、设备故障等事件时，相关管理人员可通过事先设置的 IT 运维流程，及时获得相关待办工单，并且第一时间解决问题，避免问题继续恶化，最大限度减少系统宕机等故障损失，提高关键业务系统可用性，预防并规避业务中断所导致的商业风险。

通过自动化的流程触发，方便进行监控和事故处理

对重要的网络设备实施主动式监控、管理，如：路由器、交换机、防火墙等，甚至提升至服务监控

网络设备和应用配置参数，一旦配置参数发生变化，将触发流程，转给相关技术人员进行确认，通过配置管理，协助管理人员发现因为故障和问题的根本原因。

通过对主机设备和应用的资源和活动的时时监控，当发生异常和超过阈值事件发生时候，系统自动启动报警和响应机制，第一事件通知相关责任人。

定期自动化地对现场设备硬件和应用系统进行健康巡检，配合远程运维管理团队实施对被管理系统的健康检查和监控。

定期自动对系统做日志的收集分析，记录系统运行状况。同时针对不同的使用状况，进行客户化的系统性能参数采集和监控，通过阶段性的监控、分析和总结，定时提供系统的可用性、性能、系统资源利用状况分析报告。

通过各种运维流程和 ITIL 资源库，将 IT 运维管理规范化

首先通过各种运维流程，将运维过程中的各种情况的处理进行规范。一旦出现各种故障，相关操作人员通过内置的 ITIL 资源库，如可以通过预案库中预先定义的相关操作进行排查，也可以通过知识库查询之前是否遇到过相关问题，如果曾经经历过，则直接按照知识库中的经验进行快速恢复。如果，在实现约定的要求时间内，事故仍然没有解决，则可以通过快速查询软件版本库和厂家支持库，得到厂家的支持，达到迅速恢复故障的目的。因此，通过一系列的运维流程和 ITIL 资源库，帮助企业规范运维管理，减少因为人为的疏忽和流程的失误带给企业的影响，不断提高企业的运维管理水平，为业务部门提供有力的 IT 保障。

7 系统运行环境

7.1 服务器

- n 服务器:PC Intel PIII600 以上服务器
- n 内存:1GB 以上
- n 磁盘空间:10GB 以上
- n 操作系统支持:
 - n Windows 2003 Server

7.2 数据库

- n Oracle、Versions 8i、9i、9i Release
2 and 10g
- n Mysql 4、5

7.3 客户端

- n PIII 以上计算机，128MB 内存
- n IE 5.5 或更高版本

8 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

全国咨询热线：400-611-5522

传真：(8622)87341661

网址：<http://www.mochabsm.com>

电子邮件：Marketing@mochabsm.com