



Mocha Response Time Management White Paper

摩卡响应时间管理

产品白皮书

公 司：摩卡软件有限公司(Mocha Software Co., Ltd.)

地 址：北京市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

Email: Marketing@mochasoft.com.cn

目 录

1	引言	1
2	用户面临的挑战	1
3	什么是业务流程?	2
4	MOCHA RTM使用三部曲	3
	第一步: 业务流程录制.....	3
	第二步: 监控设置	3
	第三步: 实时监控	3
5	我们给客户带来什么	4
6	关键功能与亮点	4
7	系统运行环境.....	5
8	联系我们	5

1 引言

摩卡响应时间管理（Mocha Response Time Management），简称 Mocha RTM，它是摩卡软件有限公司（Mocha Software Co., Ltd.）针对大中型企业或政府的 IT 支持和管理部门设计，为监控其对外提供的电子商务或电子政务网站以及内部应用系统核心业务流程的响应时间，提早预防、快速定位和解决系统问题，提高 IT 服务水平和效率所提供的监控管理软件。

Mocha RTM 的系统构成，即：

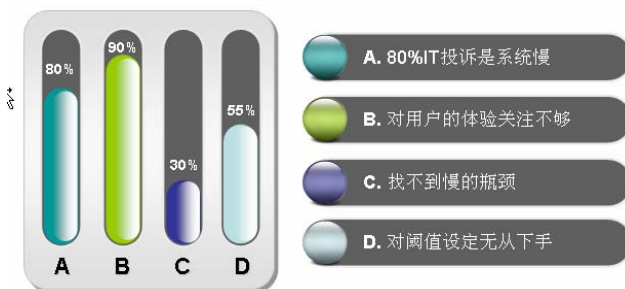
- Mocha RTM Studio
- Mocha RTM Server
- Mocha BSM RTM Portlets

Mocha RTM 具有以下功能：

- 业务流程的录制。登录系统网站，录制网站核心业务流程的实际操作过程。
- 业务流程的实时监控。监控管理人员随时触发已录制的业务流程重放，实时知晓系统核心业务流程的响应情况。
- 业务流程的定时监控。监控管理人员通过设置，定时的触发业务流程重放，通过数据分析，从而监控核心业务流程的总体响应情况。
- 业务流程监控的事件和报警。业务流程监控过程中发出的事件和报警，可以在第一时间向监控人员通报业务流程的当前情况。
- 业务流程监控的报表。监控管理人员可以通过业务流程监控的报表，从不同角度了解系统核心业务流程的总体服务情况。

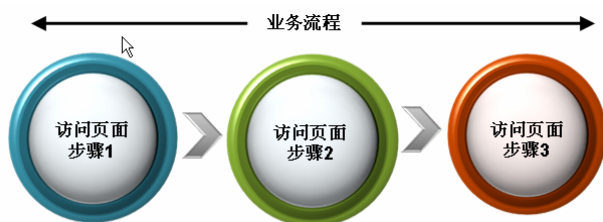
2 用户面临的挑战

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？



- 80%的 IT 投诉是系统慢，而不是宕机
- 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
- 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

3 什么是业务流程？



例子： 登入首页 点击我的工作 处理待办

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。以下几个例子：

- 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。



- 一个公司内部的 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，甚至影响士气。

4 Mocha RTM 使用三部曲

Mocha RTM 可分为三步:

第一步：业务流程录制

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



输入关键字，确保网页的有效性，防止只展现一部分的网页

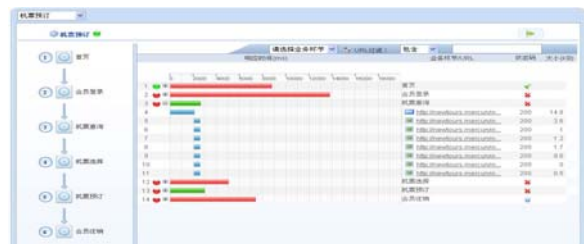
第二步：监控设置

对业务流程以及业务环节设置监控频度与报警信息。系统提供经验值，可以不做任何修改，直接发布监控策略。



第三步：实时监控

可手工或者定时执行第一步中录制好的模拟脚本，实时模拟整个业务流程，并查看业务流程、业务环节、甚至其中某个 URL 的可用性以及响应时间。



录制网站首页



录制完毕

5 我们给客户带来什么

- 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,而不是被动的等待客户投诉,或干脆对客户意见置之不理,主动地发现问题并解决问题,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。

- 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。

- 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。

- 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。

6 关键功能与亮点

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

- 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。

- 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,检测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。

- 监控人员可以在监控系统中实时模拟业务流程的重放,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。

- 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。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。

- 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。

7 系统运行环境

- **Mocha RTM Studio/Server**
 - PIII 以上计算机
 - 内存：100M 以上
 - 磁盘空间：50M 以上
 - 操作系统：Windows NT4.0 以上版本
- **服务器**
 - Portal 服务
 - 服务器：PC Intel PIII600 以上服务器
 - UNIX 服务器
 - 内存：1GB 以上
 - 磁盘空间：10GB 以上
 - 操作系统支持
 - Windows 2000\2003\NT4.0
 - Sun Solaris V8\V9
 - IBM AIX 5.0 以上版本
 - Linux (RedHat)
 - HP UX
 - 数据库服务
 - 服务器：2xPC Intel PIII600 以上服务器
 - UNIX 服务器
 - 内存：2GB 以上
 - 磁盘空间：10GB 以上
- **客户端**
 - PIII 以上计算机，128MB 内存
 - 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@mochasoft.com.cn