

# Mocha BSM 4+1 的管理思想

Mocha BSM 4+1 的管理思想, 是摩卡软件有限公司在近 10 年的项目实施与开发过程中总结出来的, 基于 ITIL 的理论基础, 并还原为可以实施的实践标准。

## 企业面临的挑战

随着企业的成长, 企业在不断的投入资金购买网络设备和主机系统, 此时 IT 部门如果缺乏快速有效的协调机制和必要的辅助管理工具, 就会出现“救火队式”的混乱局面, IT 部门的工作压力也会越来越大, 需要一个简单易用的 IT 基础架构管理软件, 有效的监控网络设备和主机系统, 由被动变为主动。

为了帮助企业建立系统而全面的 IT 运维管理, 摩卡软件有限公司提出了 Mocha BSM 4+1 的解决方案。我们希望通过流程化、自动化和规范化管理, 最终帮助企业建立完备的 IT 运维系统。

## Mocha BSM 4+1 介绍 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 Operation 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

## 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。

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 )**

## 什么是 Mocha BSM 4+1



Mocha BSM 4+1 构成图

Mocha BSM 4+1 是由以下组成:

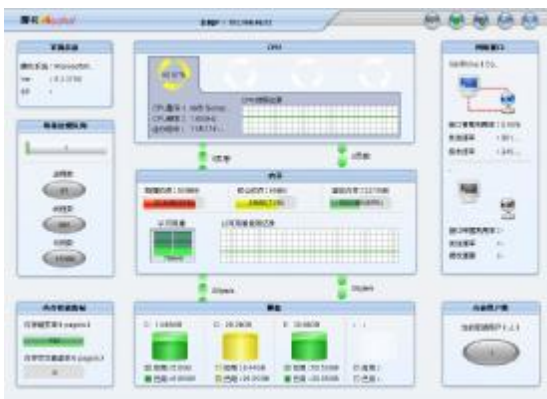
Mocha BSM 4+1	功能描述	支持
<b>1 - 基础架构管理</b>	企业的 IT 基础架构系统包括了网络设备、网络拓扑、主机、主机可视化以及 IT 资产，Mocha BSM 的基础架构管理对这些不同 IT 系统的关键成分提供了监控与管理。	监控以下设备： Cisco、华为、阿尔卡特、中兴、Nortel、Juniper、Netscreen、F5、AVAYA、Lucent、Foundary、D-link、迈普等，设备类型包括路由器、交换机、防火墙、安全设备等。 支持 Agent、Agentless 数据采集方式
<b>2 - 应用管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n 对应用进行监控与管理</li> <li>n 对应用配置变更提供报警</li> <li>n 提供应用可视化监控</li> <li>n 让应用部署一目了然</li> </ul>	监控以下应用： <ul style="list-style-type: none"> <li>n J2EE 应用服务器</li> <li>n Lotus Domino</li> <li>n Portal</li> <li>n 数据库与 LDAP</li> <li>n Web Server</li> <li>n URL &amp; Ports</li> <li>n Mail</li> </ul>
<b>3 - 响应时间管理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n 通过 Mocha RTM Studio 客户端录制与模拟用户使用网站的关键操作与步骤，并可以定时回放，获得相关响应时间与 HTTP 状态。</li> <li>n 通过端到端响应时间监控，定位复杂的业务系统瓶颈。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n 支持企业内部 Portal、OA 系统的响应时间</li> <li>n 支持 B2C 网站</li> <li>n 支持 B2B 网站</li> </ul>
<b>4 - 业务服务管理</b>	可视化服务定义、服务仪表盘、服务水平管理	B/S 结构，支持浏览器访问方式

<p><b>+1 - IT 运维管理</b></p>	<p>通过 IT 运维管理，以 ITIL 的流程框架，缔造一个自动化、流程化和规范化的 IT 运维系统。系统提供以下特性：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n 流程支持服务影响因子。流程可以通过对影响因子数值的判断，决定路由到哪一个环节。</li> <li>n 支持可视化流程定义</li> <li>n 支持可视化表单定义</li> <li>n 支持 ITIL 元素             <ul style="list-style-type: none"> <li>n 知识库</li> <li>n 问题管理库</li> <li>n 配置管理数据库（CMDB）</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>n ITIL - 服务支持</li> <li>n ITIL - 服务交付</li> <li>n 自动化</li> </ul>
----------------------------	--	---

### Mocha BSM 4+1 的优势

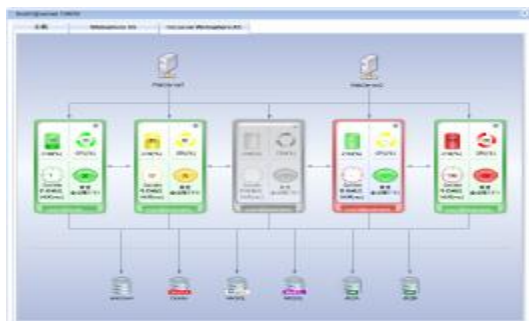
#### 可视化管理

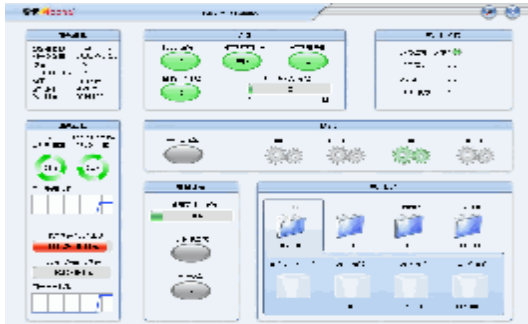
- n 主机监控展现主机实时动态运行图



- n 可视化监控让 IT 管理员在主机和应用管理化繁为简，大大提高了 IT 运维的效率，也降低了对 IT 管理员的技术门槛。

- n 应用监控展现各应用系统的运行状态以及部署架构





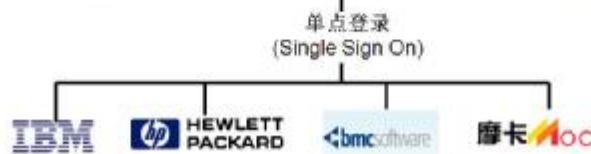
### Portal 的三个统一

采用 B/S 架构,实现了 Portal 三个统一:

#### n 统一登录界面

无需多次切换界面,通过 SSO (单点登录) 实现多套系统的登录。

#### n 统一资源管理



#### n 统一展现

覆盖所有的监控内容与第三方监控系统界面整合

所有的监控管理都在 Portal 中统一完成,省却了大量的界面切换工作,提高了管理人员的工作效率。针对企业的不同角色,提供所需要的不同内容。比如为 IT 部门领导提供服务仪表盘,辅助 IT 决策,为 IT 管理员提供具体的可用性和性能指标,各取所需。

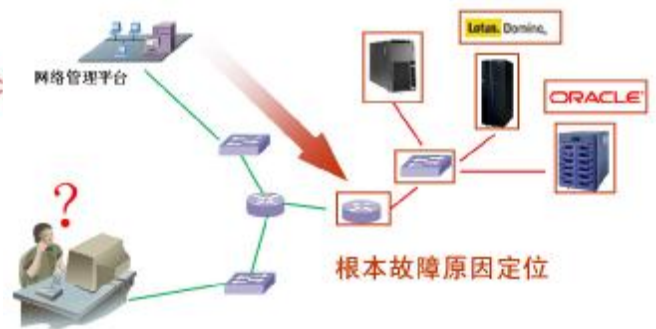
### 事件管理

#### n 根本原因分析,快速定位问题

如下图:

核心交换机宕了

- n 影响了关联的交换机
- 、 也影响了主机和应用
- 、 IT 管理员将收到来自核心交换机、交换机、主机和应用的无数个事件。
- 、 通过根本原因分析,IT 管理员能很快定位问题的根源就是核心交换机,可以忽略其他的事件,重点解决核心交换机的问题。



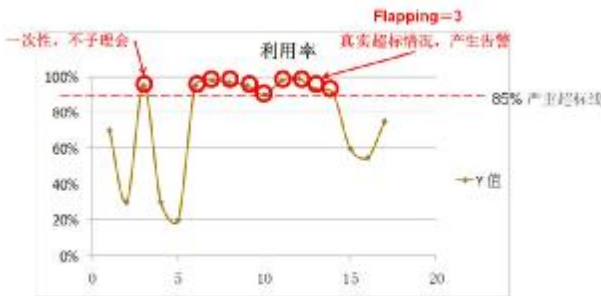
#### n Flapping 技术,减少误报

如下图:

- n 对于那些昙花一现的性能现象(比如突然 CPU 利用率瞬间超过 90%),对 IT 管理员来说是不重要的。
- n 通过 Flapping 技术,IT 管理员现在有手段“确诊”性能问题。

通过定义性能事件发生的数次(比如 3),一旦

同样性能问题发生 3 次，IT 管理员就能确诊系统发生性能问题，必须马上解决。这将大大减少了系统的误报。



**n 事件压缩，避免反复的告警**

例如：

一个被监控主机已经宕了 8 个小时，但是整个过程中，IT 管理员只收到一条短信告警，而不是像其他监控软件：

8\*60/5=96 次告警（以 5 分钟监控平度计算）试想 IT 管理员在面临解决问题巨大压力的同时，还要受到告警短信不断地骚扰，造成无谓的压力。



事件名称	级别	事件来源	产生时间	恢复时间
主机宕机	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:18:36	2007/9/24 13:18:36
主机宕机	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:23:36	
主机宕机	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:28:36	
主机宕机	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:33:36	
主机宕机	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:38:36	
主机宕机	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:43:36	
主机宕机	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:48:36	

产生多个报警

事件压

**n 自定义事件**

用户可以自定义所需要的事件组合



**n 关联事件**

**以前：**没有关联事件，要寻找关联事件就像海底捞针。

**现在：**通过关联事件以后，所有关联的事件都通过一个浮动列表展现，一目了然。

事件名称	级别	事件来源	产生时间	恢复时间
主机配置变更, 并且性能违反红色网页	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:18:36	2007/9/24 13:18:36
主机配置变更	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:18:36	
性能违反	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:18:36	
主机配置变更	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:18:36	
性能违反	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:18:36	
主机配置变更	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:18:36	
性能违反	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:18:36	
主机配置变更	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:18:36	
性能违反	严重	CRM-SERVER	2007/9/24 10:18:36	

事件关联, 关联事件和打开报警事件

**未关联事件之前**

**关联事件之后**

**与第三方监控软件整合**

我们支持和第三方监控软件的整合，从事件、数据和界面三方面实现全方位整合，为企业保护现有投资。



### 策略管理

完善的策略管理，通过 Portal 统一定义：

- n “一键式”经验值设置
- n 四步详细策略定义

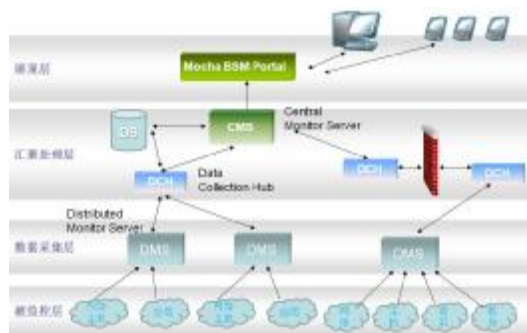


### 分布式管理

分布式管理满足了：

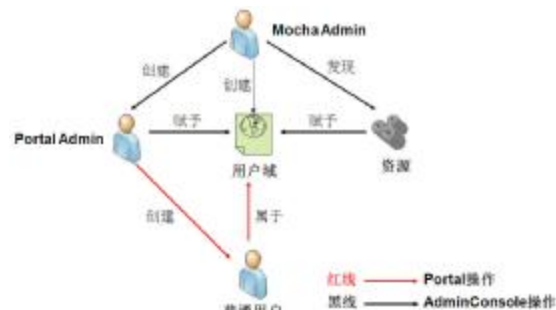
- n 跨地域的监控
- n 突破被监控数量上的限制
- n 解决防火墙或者网络上的限制

让监控与管理更加可扩展。



### 分级管理

对于跨区域、跨部门的企业，需要有分级别的管理权限对不同的区域和部门的网络设备和系统进行管理，Mocha BSM 通过建立用户域和角色区分不同区域和不同部门的管理角色，满足企业的复杂网络管理分级要求。



### 配置变更管理

提供了主机、网络设备、应用的配置变更管理，通过设定基线，一旦 IT 组件发生了配置变更，管理员可以收到告警信息，并对每一项变更进行风险评估，以确保所有的配置变更都是在可控范围之内。

#### 主机配置变更管理

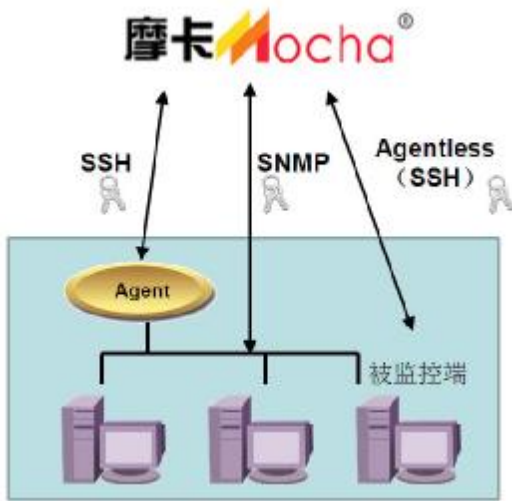
#### 网络设备配置变更管理

#### 应用配置变更管理

### 安全

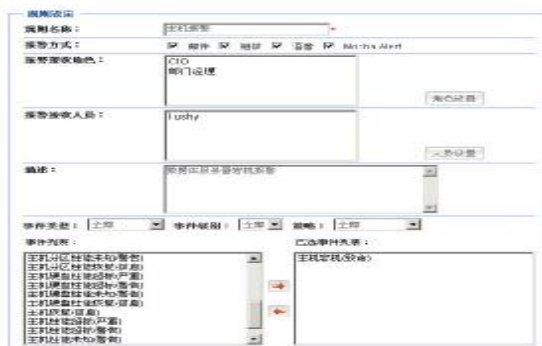
考虑到潜在的安全隐患,在管理系统的登入和传输过程中, Mocha BSM 提供了诸多安全措施。

- n 在登入管理系统时,我们提供了登入时间限制,登入次数限制,记录所有管理人员的认证和操作日志,满足萨班斯法案,防止非法身份的登录。
- n 为了满足监控数据的安全传输,无论是 Agent 还是 Agentless 监控方式,我们均支持可选的 SSH 加密方式,保证数据在传输过程中的安全。



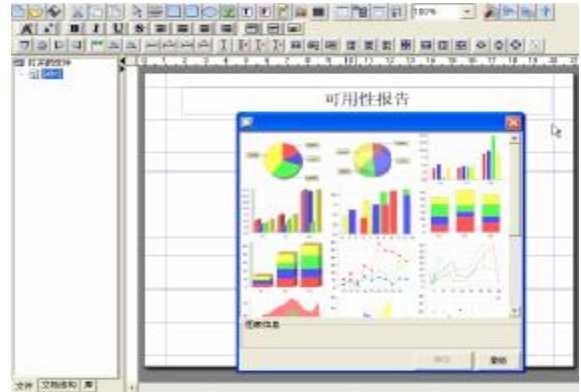
### 报警管理

- n 管理人员可以根据监控需要,定义故障事件是否触发报警
- n 支持不同的报警方式,告警方式包括邮件、短信、语音和桌面告警 (Mocha Alert)。
- n 支持报警升级



### 报告和报表

- n 各个企业都具有各自特有的报告需求,我们提供 Mocha Report, 支持报告模板的自定义,帮助企业定制符合企业特色的报告模板。



- n 订阅报告 —— 灵活选择监控资源、报告发送时间、发送格式、发送方式,实现所见即所得的报告模板定义,定时将报告发送至相关负责人,为 IT 部门领导提供分析和规划数据。



- n Mocha BSM 还支持资源对比报表、可用性报表、故障报表、趋势报表、统计报表和 TOPN 排名报表,为 IT 运维提供全面的数据分析。