

端到端响应时间管理

—Web 应用响应时间管理

通过 Mocha RTM 的模拟登录行为，从 Web 页面的响应时间和返回内容分析，Mocha RTM 将帮助互联网企业全面的监控企业的网站页面。

业务需求与挑战

互联网企业对 IT 系统的要求是有其固有特点的，就是：

- 网站必须 7x24，可用性要求很高
- 页面响应速度要快

如果达不到以上两个条件，将严重影响用户的访问体验。当用户在网站没有好的用户体验时，竞争只是一点击之远。

我们给客户带来什么

对于互联网站来说，如果要完成某个交易，访问者和 Web 界面都是有一个固定的业务交互流程，例如一个典型 B2C 网站购买商品的业务流程就是：

1. 登陆 B2C 网站
2. 查询和选择自己需要的商品
3. 放入购物车中
4. 结算

因此了解各个业务流程环节的状态以及相关页面的响应速度，将帮助互联网企业更清晰地了解用户体验，有力地保障网站提供的服务水平，提高企业的竞争力，减少客户的流失。

Mocha RTM 即响应时间管理 (Response Time Management)，是通过 Mocha RTM 的模拟登录行为，从 Web 页面的响应时间和返回内容进行分析。Mocha RTM 将帮助互联网企业全面的监控互联网企业的网

站页面：

采集业务流程响应时间，提高用户的访问体验，最大可能的避免客户的流失

通过 Mocha RTM Studio 提前录制的业务流程，Mocha BSM RTM 按照业务流程中的业务环节，实时或者定时模拟登录 Web 页面，并采集业务流程中各页面的响应时间，帮助互联网企业了解用户在网站的体验，在有需要时，即时进行系统优化，减少客户的流失。

监控各业务环节响应时间，分析业务服务瓶颈

IT 部门通过 Mocha RTM Studio 业务流程录制工具，并根据业务特点，将业务流程细分为各个业务环节，例如搜索-购买-结算等，Mocha RTM 分别监控各个环节的响应时间，帮助 IT 管理者快速分析出业务流程中，响应速度慢的瓶颈，并优化次瓶颈。

分析 Web 页面关键字，帮助互联网企业第一时间发现 Web 页面的不完整性。管理员能输入页面上必须监控的关键字，如果关键字不出现，则该页面将定位不可用。

通过 KPI 图表，协助互联网企业，了解用户的访问体验

Mocha RTM 提供业务流程响应时间 KPI 分析报表，IT 部门可以根据 KPI 报表分析出用户体验最差的业务流程或者业务环节，将协助 IT 部门有目的的进行系统优化，保障用户处于最佳体

验。

关键功能与亮点

根据业务流程特点，灵活定制相关的业务监控流程

IT 部门可以根据互联网站业务特点，灵活录制不同的业务流程，并将业务流程分为不同的业务环节，Mocha RTM 根据录制的不同业务流程和业务环节进行响应时间采集。

实时监控 Web 页面响应时间，分析用户访问体验

Mocha RTM 通过模拟登陆 Web 页面访问方式，将 Web 页面的返回时间进行统计和分析，即可以清楚地知道用户在登陆企业 Web 页面的具体响应和用户体验，将业务流程分为多个业务环节来分段监控，细化问题，分析业务服务瓶颈。

可以根据关键字对 Web 响应页面进行分析

Mocha RTM 不仅仅可以判断页面的响应时间，还可以根据监控的需求，分析 Web 页面的返回内容是否正确，如果返回页面有错误，Mocha RTM 通过告警，可以在第一时间通知管理员，并快速恢复故障。

URL 过滤分析，帮助运维人员去除干扰，聚焦关键内容响应时间分析

Mocha RTM 将分析所有元素的返回时间，Mocha RTM 提供 URL 过滤分析功能，在过滤分析

栏目中输入需要看到的关键元素响应时间，这样有利于管理人员清晰地得到自己关注的元素响应时间。

定制监控时段和监控频率

由于监控的不同需求，系统管理需要在登录繁忙的时候，减少监控采集次数和频率，以及响应时间的告警阈值都可以通过策略灵活的定义。

提供实时监控界面

系统管理人员不仅可以通过 Mocha RTM 定时对响应时间进行采集，也可以尽可能快地点击采集按钮，对业务流程响应时间进行实时采集，达到更便捷的响应时间管理。

响应时间超时告警

一旦响应时间超过了预先 Mocha RTM 定义的阈值，管理人员能第一时间被通知，并快速恢复或优化系统。

提供多样化和可定制的交易响应时间分析报表

提供多样化的报表和 TOP10 排名，帮助管理者分析 Web 页面的整体水平和具体的交易流程，尽最大可能的发现业务服务瓶颈，帮助互联网企业提高 Web 页面服务水平，并最终提高互联网企业竞争力。

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)