



Mocha Business Service Management 电信领域解决方案白皮书

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	行业背景	1
2	行业应用特征	1
3	方案功能	1
3.1	网络拓扑管理	1
3.2	主机管理	1
3.3	应用管理	1
3.4	报表管理	2
3.5	服务水平管理	2
3.6	事件管理	2
4	方案亮点	2
4.1	分布式架构	2
4.2	可视化监控	2
4.3	AGENTLESS	3
4.4	无人值守监控	3
5	系统运行环境	3
5.1	服务器	3
5.2	客户端	3
6	Mocha BSM 4+1 介绍	4
6.1	三位一体的产品定位	4
6.2	Mocha BSM 4+1 做得更多	4
7	系统运行环境	5
7.1	服务器	5
7.2	数据库	5
7.3	客户端	5
8	联系我们	5

1 行业背景

随着 3G 业务即将到来,电信市场竞争越来越激烈。更加加剧了通信网络基础设施的建设和通信企业内部 IT 系统的建设,数十亿的资金以及数以万计的应用系统项目应用到全国 30 多个省级分公司以及各个省市下的地市分公司中,再加以各大运营商的上市,随即需要满足萨班斯法案的要求,IT 应用系统的普及正面临着全行业的应用普及。同时如何提高企业的管理水平,提高运营效率降低运营成本、提升企业竞争力,也是通信行业所面临的问题。

2 行业应用特征

鉴于上述电信行业的行业背景,决定了电信行业的应用特征如下:

- n 企业应用部署范围大覆盖全国
- n 人员分级分层权限管理复杂
- n 行业服务标准对系统的安全性要求高
- n 要求对系统的运营数据的历史汇总和趋势分析
- n 要求对系统进行 7*24 的全程监控,故障出现时可以立刻定位到故障环节,减少宕机时间,快速恢复系统
- n 要求对各个部门的服务水平进行评估和管理,进一步提高企业的管理水平

3 方案功能

3.1 网络拓扑管理

可以动态地展现全局的网络拓扑图,反应整体网络的现状。也可以简单直观地分地域、分类、自定义展现网络拓扑图,当有设备出现故障的时候可以用不同的颜色展示故障设备。可以点击详细信息查看具体故障信息,可以快速地定位问题。网络拓扑提供常用的网管工具,方便管理员使用。

3.2 主机管理

对主机系统、CPU、内存、硬盘、进程、用户数等系统信息进行全面监控,管理和分析这些系统的可用性和性能等关键指标,帮助管理员从繁杂的、重复的日常维护工作中解脱出来,更从容地应对各种突发事件,预防事故发生,降低对业务的影响。

3.3 应用管理

对应用服务器、Web 服务器、数据库等应用进行全面监控,管理和分析这些应用的可用性和性能等关键指标,让管理者实时了解企业 IT 应用服务现状,保证应用正常进行。摩卡业务服务管理 (Mocha BSM) 的应用,使应用管理员直观地看到企业应用情况、了解底层基础设施的影响力,并在问题影响客户或收益前,对问题根本原因进行快速定位与解决。

3.4 报表管理

可以对企业关心的资源订阅报表，对该资源的历史数据进行汇总分析生成年报、月报、周报、日报，也可以对未来一段时间的趋势进行分析，展现方式有饼图、柱图、折线图、点图等多种风格，也可以用图和表的方式进行组合展示。提供最近 4 小时，最近 7 天，最近 30 天以及本年的快捷的浏览方式。方便用户进行对比分析，对决策分析提供支持。

3.5 服务水平管理

让 IT 部门的表现与业务需求相关联，业务部门通过 SLA 规定的各项服务承诺进行对照，从而了解 IT 服务的质量以及 SLA 的满足情况，IT 部门的工作范畴也有了量化的目标，并向着 SLA 所制定的方向迈进。

SLA (Service Level Agreement) 即服务级别协议，是服务提供商和用户之间经过磋商的正式合同，用来陈述服务质量、优先级和责权。SLA 不止是一个合同书，更主要是“SLA 过程”，即指通过 SLA 管理，来保障在 SLA 合同书中对客户承诺的服务质量。

摩卡业务服务管理 (Mocha BSM) 将根据服务级别协议 (SLA)，实现对各服务保障和交付流程的全程跟踪，通过具体的数字来量化地评价服务响应速度、故障修复时间等 IT 服务水平。并且可以与各种支持响应流程相结合，进行提前预警、提醒、催办和升级处理。

3.6 事件管理

当被监控的主机、网络、应用等发生超过预定义的

阈值的时候就会产生相应的事件，根据不同级别的事件会以不同方式的报警方式通知管理员。报警方式有语音、短信、邮件、桌面客户端等报警方式，可以满足不同级别的事件报警。当事件超过一定的时间未恢复，会自动升级到相应的上级管理员或者 B 角色，保证不会因为 A 角色管理员的疏忽而造成更大的影响。

4 方案亮点

4.1 分布式架构

系统采用分布式的架构以满足管理全国范围甚至更大范围内资源。远程监控服务器 (DMS) 系统把收集到的信息暂时存放在本地数据库，通知支持 HA 提高了系统的安全性。重要的数据以及相关策略的数据及时传送给中央监控服务器 (CMS) 进行入库，保证数据不丢失。通过多个远程监控服务器 (DMS) 来解决性能瓶颈，通过统一的展现平台和统一的数据库来保证数据的完整性。通过集中式的权限分配来保证安全性。

4.2 可视化监控

对企业的系统资源进行实时性能监控，图形化地展示监控数据，并提供可视化动态展现功能，满足持续性的 IT 运营管理需求，帮助企业降低维护成本、提高工作效率。

企业的应用系统、硬件、网络等 IT 资源越来越复杂，IT 管理员必须通过各种命令语句，来管理和关注这些复杂的 IT 资源。IT 资源的显现度低，无法直观、及时地管理和控制。

可视化管理 (Visualized Management), 简称: VM, 帮助企业克服 IT 盲视, 通过图形化的方式, 展示实时动态的监控性能指标。当数据发生变化时, 系统能够自动进行图形闪烁、红色指示、自动获取和告警, 企业管理者用眼睛便可获得直接的洞察。

企业管理者通过可视化管理这种更直接的方式, 实现高效的衡量、监控和管理。可视化的管理极大地提高了工作效率, 减少了管理者不必要的工作量。当仪表盘上那些离散的、复杂的应用、网络、硬件等元素连接起来, 形成更深层次的信息智能时, 我们便打开了管理性能的突破之门。

4.3 AgentLess

非代理监测方式, 在被监测对象上无需安装任何代理软件, 通过一台监测主机可同时监测各种操作系统下的服务器、网络设备及其关键的网络应用。配置简单, 不会影响被监控的节点, 把因为安装监控 agent 而影响系统的可能降到最低。

4.4 无人值守监控

监控系统采用无人值守的方式, 后台 7*24 小时的全天候对被监控节点进行监控。在监测到故障或者故障隐患时, 会通过灵活多样的报警方式 (语音电话、手机短信、电子邮件等方式), 将警报发送到相关责任人, 实现运行维护责任的明确分工、自动分配; 同时, 还可以根据预先定义, 自动进行相应的故障恢复流程, 把相应的工单指派给相关人员, 做到和运维系统的无缝结合。

5 系统运行环境

5.1 服务器

n **服务器:**

PC 英特尔 Pentium III 以上服务器

UNIX 服务器

n **内存:** 512MB 以上

n **磁盘空间:** 10GB 以上

n **操作系统支持:**

微软 Windows 2000、2003

Linux – CentOS 4.x

Sun Solaris 8、9

IBM AIX 5.x

5.2 客户端

n PC 英特尔 Pentium III 以上计算机, 128MB

内存

n 浏览器 – 微软 Internet Explorer 5.5 或更高

版本

6 Mocha BSM 4+1 介绍

6.1 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 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

6.2 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)**

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 2000\2003\NT4.0
 - n Sun Solaris V8\9
 - n IBM AIX 5.0 以上版本, iSeries 模式
 - n Linux (Redhat AS3\4)
 - n HP-UX 11i

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

联系电话: 400-611-5522

传真: (8622)87341661

网址: <http://www.mochabsm.com>

电子邮件: Marketing@mochasoft.com.cn