



Mocha End to End Service Management

摩卡端到端响应时间管理

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	引言	1
2	Mocha 端到端服务管理概述	2
2.1	产品定位.....	2
2.2	Mocha 端到端响应时间管理技术架构.....	3
3	系统亮点	5
4	Mocha BSM 4+1 介绍	6
4.1	三位一体的产品定位.....	6
4.2	Mocha BSM 4+1 做得更多.....	6
5	系统运行环境	7
5.1	服务器.....	7
5.2	数据库.....	7
5.3	客户端.....	7
6	联系我们	7

1 引言

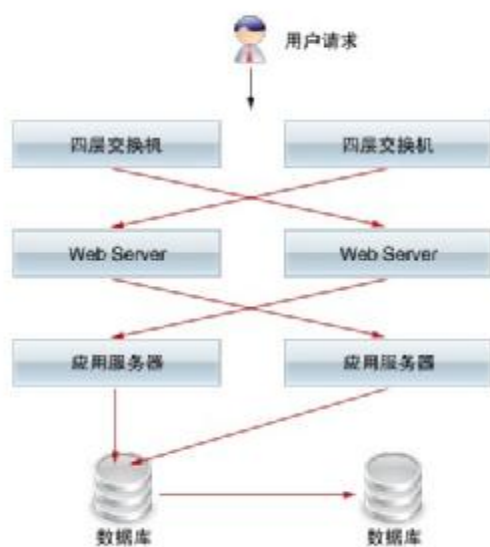
现代企业的应用系统一般都由很多个部分组成，例如：一个网站就可能由如下的四个系统组成：

- n 四层交换机
- n Web Server
- n 应用服务器
- n 数据库

现在的监控软件只提供了个别主机，网络设备或者应用性能以及可用性指标监控，不提供一个“服务流”从一个业务服务系统至另一个业务服务系统的业务流程，所以一旦系统出现性能慢的情况，就很难定位故障的发生原因，以及发生故障的系统？

例如上面提到的例子：

网站典型的部署架构



一个典型网站的应用部署架构图

上图展现了一个典型网站的应用部署架构，用户的请求会从四层交换机传输到 Web Server，然后再传输到应用服务器、再到数据库形成一个服务流。一旦发生性能慢的问题，就很难定位出现问题的原因。

2 Mocha 端到端服务管理概述

2.1 产品定位

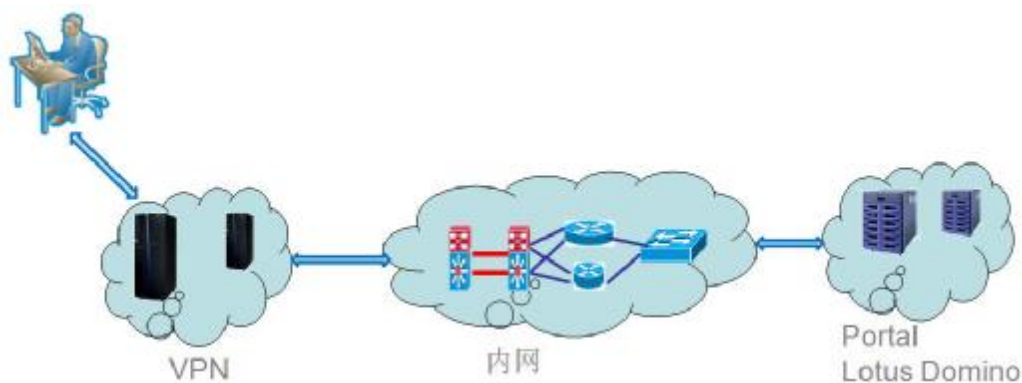
摩卡业务服务管理（Mocha BSM）端到端的反应时间监控系统，能够对企业越来越复杂的、跨应用平台的 IT 系统进行端到端的监控，分段了解每一个相关系统的事务情况以及反应时间，一旦企业

应用系统出现故障，系统管理员很快地就能够定位故障发生的根本原因，判断发生故障的应用系统，进而根本、快速地排除、解决问题。



VPN 服务流访问快照图

我们以某集团公司 VPN 远程登录，并访问 OA 进行办公为例：



某集团公司远程登录监控过程图

首先用户是由 VPN 远程登录，然后经过内网，访问 Portal 和 Lotus Domino 应用服务，因此如果要完整地实现对 Domino OA/Mail 的监控，就必须把用户访问的全过程进行监控，然后才能定位是哪里出问题。

例如：有一天，企业总裁在家里通过 VPN 登

入公司的 Portal 系统，发现系统慢。隔一天，总裁就把 IT 部门经理找了去，并且要求有一个解释。以前，IT 部门领导每当面临这种问题都束手无策，既没有工具能够诊断问题发生的原因，也没有方法能帮助找出问题。现在，IT 部门相关人员只需要登入 Mocha BSM 系统，查询总裁昨天登入的时间段，就能把总裁登入的记录调出来。

搜索结果

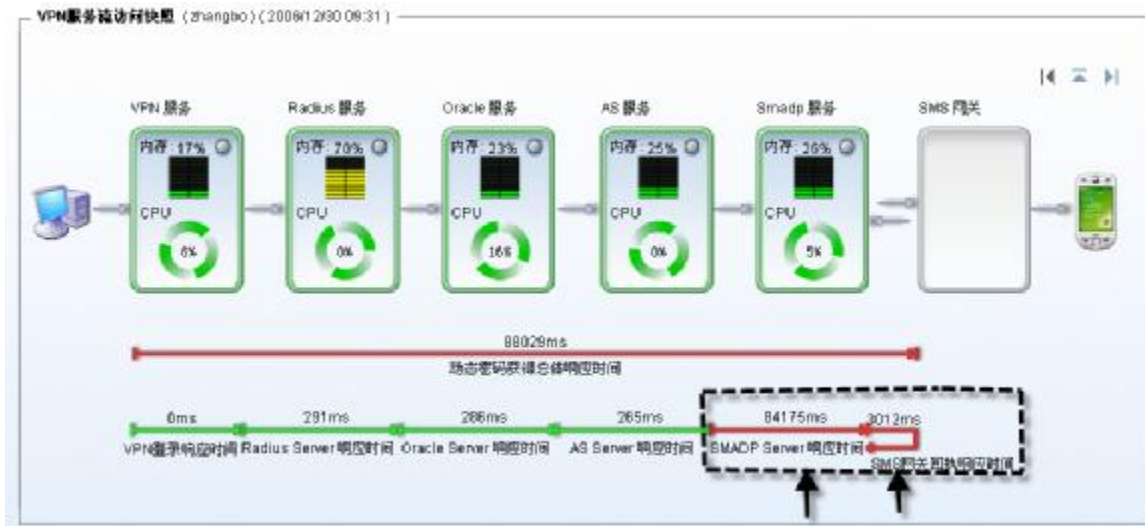
VPN服务访问时间	VPN账号名	获取SMS网关执行时间	用户登录时间	用户登录结果	服务运行状态
2006/12/30 09:55	xuda	2006/12/30 09:56	2006/12/30 09:56	✓	●
2006/12/30 09:31	zhangbo	2006/12/30 09:34	2006/12/30 09:39	✓	●
2006/12/30 09:30	zhangweins	2006/12/30 09:30	2006/12/30 09:30	✓	●
2006/12/30 09:23	xudefeng	2006/12/30 09:23	2006/12/30 09:24	✓	●
2006/12/30 09:15	wangshuli	2006/12/30 09:16	2006/12/30 09:16	✓	●

当前第1页共1页

跳转页数 页

搜索结果图

点击这个记录，就能直观看到总裁登入个别“服务流”系统的情况，如下图所示：



VPN 服务流访问快照图

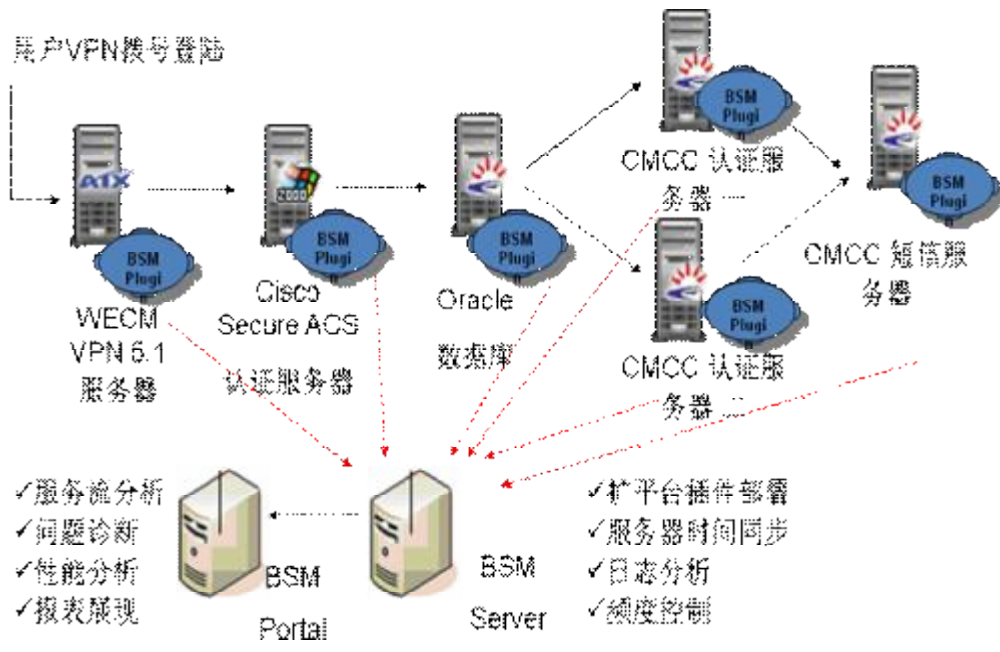
从上图，我们很明显地就能看到有两个地方超过了红色的阈值，即 SMADP Server、短信网管。通过这一方法找到系统的瓶颈以后，IT 部门就能快速、果断地解决问题。通过上图，系统管理员就能

清晰地判断当时系统资源运行的情况（例如 CPU 利用率，内存利用率等），并且把每一个响应时间都跟系统资源的运行情况关联上，判断是不是系统资源不足所导致的。

2.2 Mocha 端到端响应时间管理技术架构

在这里我们以某集团公司 VPN 服务为例，我们通过在各应用服务器安装 Mocha BSM 的 Plugin，通过日志分析，监控各用户登录过程中的

各个环节响应时间，并将时间传送至 Mocha BSM Server 分析与汇总，最终在 Portal 进行展现。



3 系统亮点

n 端到端跨应用平台监控

复杂的系统架构涵盖 Web 服务器、应用服务器和数据库服务器。我们现在可以实现端到端跨应用平台监控，一旦发现用户的响应时间慢，将迅速找到问题的瓶颈，并且快速解决。

n 系统资源与响应时间关联

系统管理员能把应用系统的响应时间与当时系统资源使用情况（例如 CPU，内存）关联上，了解当时系统慢是不是因为系统资源（CPU、内存）不足造成。

n 获取在各个应用阶段的事务反应时间

系统管理员能够获得用户登入业务系统中，各个子系统的响应时间的历史记录。

n 定位故障原因

一旦有相关用户投诉，系统管理员能够很快地找到相关资料，并定位问题发生的根本原因。

n IT 部门主动服务，提高满意度

通过 Mocha BSM 端到端的反应时间监控，系统管理员可以主动预防企业领导者登入系统的时候，发生系统响应时间慢等问题，极大地提高了公司领导对 IT 部门的满意度。

4 Mocha BSM 4+1 介绍

4.1 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

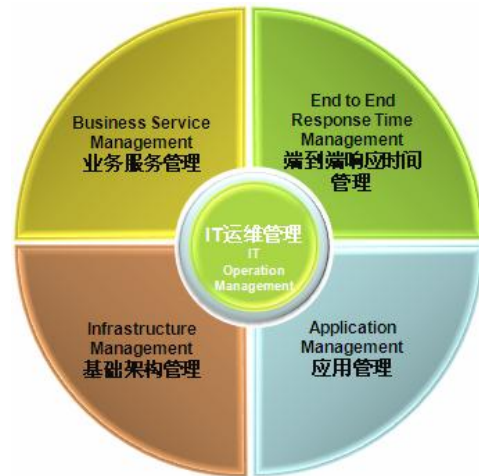
4.2 Mocha BSM 4+1 做得更多

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 提供端到端监控— **摩卡端到端监控管理 (Mocha E2E(End To End)Monitoring)**

5 系统运行环境

6 联系我们

5.1 服务器

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

- 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

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

5.2 数据库

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

5.3 客户端

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