



Mocha IT Services Management

摩卡 IT 服务管理

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 | 企业面临的挑战和机遇 | 1 |
| 2 | 什么是 IT 服务? | 1 |
| 3 | Mocha BSM 的“IT 服务管理三部曲” | 2 |
| 4 | 我们给客户带来了什么 | 4 |
| 5 | Mocha BSM 4+1 介绍..... | 6 |
| 5.1 | 三位一体的产品定位..... | 6 |
| 5.2 | Mocha BSM 4+1 做得更多..... | 6 |
| 6 | 系统运行环境..... | 7 |
| 6.1 | 服务器 | 7 |
| 6.2 | 数据库 | 7 |
| 6.3 | 客户端 | 7 |
| 7 | 联系我们..... | 7 |

1 企业面临的挑战和机遇

不断复杂化的 IT 系统带给现代企业巨大的挑战，企业需要对整个 IT 系统进行全面而有效的管理，保持 IT 基础架构的可靠性和可用性，以支撑业务的正常运作，扭转被动的局面；IT 部门在满足企业业务需求的同时，还要承受来自内部和外部的压力，因此必须控制 IT 系统的预算，降低 IT 成本；企业的竞争压力是不允许企业有丝毫的动作迟缓，所以 IT 部门必须提高运作变化的灵活性和反应速度；基于以上各种因素给企业运营带来的高风险，也是需要企业进行分析和回避的，否则将给企业带来毁灭性的打击。

因此，企业需要实施 IT 服务管理，监控和管理庞大的 IT 基础架构，保障 IT 系统的高可靠性和高可用性，并且能够建立成熟的 IT 运维流程，灵活而快速得处理各种故障事件，降低 IT 运营的风险，以满足企业在快速成长过程中，一方面降低 IT 成本，一方面提高运维效率的要求，时刻准备着满足企业不断发展中的新的需求和挑战。

2 什么是 IT 服务？



一个 IT 服务是由以下几个组件组成：

- n 网络

- n 主机

- n 应用

一旦某个组件出现问题，问题就会反应在 IT 服务上面。

然而用户(包括业务部门)只关心提供给他们所使用的 IT 服务，如服务是否能够正常访问，还是服务为什么这么慢，而不关心具体的技术细节。我们用大家比较常用的 OA 服务来举例，OA 服务是由以下几个组件组成：

- n 网络(包括系统网卡，企业网络)
- n OA 使用的主机
- n OA 使用的中间件-Lotus Domino

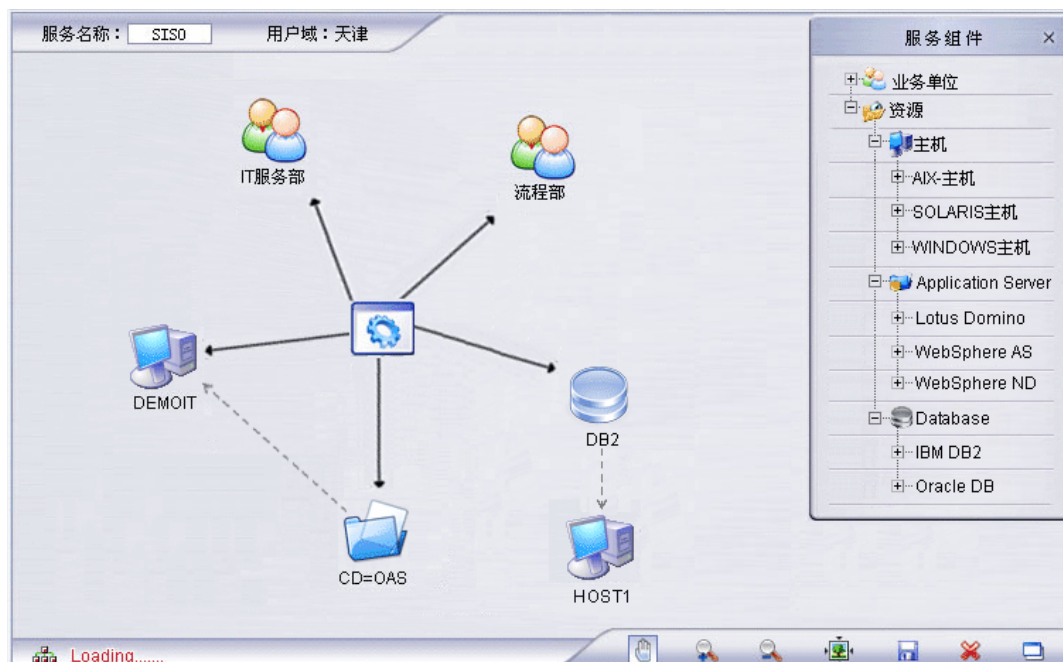


从上图我们可以清楚地看到，一旦 OA 所在的主机宕机了，整个 OA 的服务就将受影响。

IT 服务思想能总结为以下几点：

- n IT 部门是 IT 服务的提供者(Provider)，必须考虑用户的满意度，其评价和衡量标准是服务等级协议(Service Level Agreement，简称 SLA)。
- n 人力资源和财务预算的稀缺性，迫使 IT 部门必须根据 SLA 来优化配置和调度资源，以响应不同优先度的需求。
- n IT 服务管理是一种以客户为中心、以流程为导向的方法。

3 Mocha BSM 的“IT 服务管理三部曲”



定义 IT 服务

第一步 定义 IT 服务

通过 IT 服务把以下关联起来：

- n 运行的网络环境
- n 服务所依赖的主机
- n 服务所依赖的应用
- n 使用服务的用户

用户还可以自定义服务因子，来决定服务的重要性。

第二步 设置服务监控策略

- n 为 IT 服务的事件定义优先级和级别
- n 为 IT 服务的报警定义规则处理

第三步 通过仪表盘查看

策略信息

策略名称: ERP

用户域: 中铁集团公司

创建者: 集团管理员

最近修改者: 集团管理员

策略类型: 服务策略

创建日期: 2007/09/19 12:27

最近修改日期: 2007/09/25 12:08

描述:

策略使用者

请选择业务影响条件: 全部

服务列表:

使用策略服务列表:

策略定义



服务仪表盘

通过服务仪表盘了解:

- n IT 服务运行状态
- n KPI 指标
- n 服务影响范围

4 我们给客户带来了什么

通过 Portal 的展现，给 IT 部门领导提供 IT 服务运行状况，有利于做出正确决策

业务服务管理仪表盘提供对 IT 基础架构的全面管理，并且能把 IT 服务和相关用户串连一起，提供直观的可视化界面。一旦发生问题，系统管理员能很快通知受影响的客户并及时了解服务故障严重程度。前端交互界面采用 Flash 展现，为 CIO、业务部门经理等不同的用户群体和角色提供完整且个性化的信息视图和工作平台。

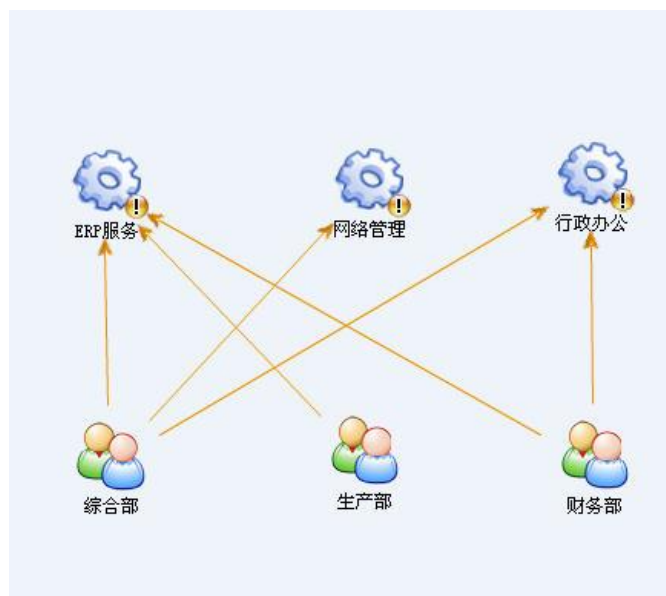
以服务视角来管理 IT 系统，提供共同语言

很多企业 IT 部门划分为几个维护组，各自管理

网络，主机以及应用，但是一旦发生问题，对于业务部门来说是一个 IT 服务的中断，不管是硬件故障，网络问题或者应用宕了，业务部门是完全不了解技术细节。现在，通过以服务的视角来管理 IT 系统，IT 部门和业务部门开始有了共同的语言，并且更能从各自的角度触发，提高各部门的协作能力。

IT 服务事件触发工单，完善的 IT 运维平台

管理员可以选择把 IT 服务的可用性或者性能事件与工单绑定，一旦发生问题，可以触发相对应工单和流程。通过此处理方式，企业可以建立一个完善的 IT 运维平台，达到标准化，规范化和自动化。



服务仪表盘展现，易懂易用

通过格式化的报表，对数据记录进行归纳和分析，为领导层和 CIO 提供全局的、向导式的分析、预测报告，为决策提供依据。

服务列表除了显示服务名称、服务状态，还显示

过去 24 小时可用状态图。

KPI 列表提供不同时间段的服务在线时间比率图表、平均无故障时间(MTBF)、平均故障恢复时间(MTTR)和资源变更情况。

量化 IT 服务，显现 IT 部门的价值

企业的 IT 部门是 IT 服务的提供者，通过 SLA 反应用户的满意度。服务水平高 则说明 IT 部门做得好。

IT 部门根据 SLA 来优化配置和调度资源，以响应不同优先级的需求。



展现服务影响，提高 IT 部门的响应速度

监控核心服务监控视图，可以帮助管理人员清楚地看到服务的影响范围，一旦发生问题，可以第一时间通知受影响的用户。

5 Mocha BSM 4+1 介绍

5.1 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

5.2 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)

6 系统运行环境

7 联系我们

6.1 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

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

6.2 数据库

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

6.3 客户端

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