



Mocha BSM 4+1

全方位运维管理专家

— 中国制造业信息化交流会

摩卡软件
Mocha Software

什么是Mocha ?



目录



摩卡软件简介

回顾我们的IT运维历程

Mocha BSM 4+1全方位运维

1 – 全方位资源管理

2 – 全方位接入方式

3 – 全方位ITIL流程管理

Mocha BSM 4+1提升IT服务价值

1 – 十年专业IT运维经验

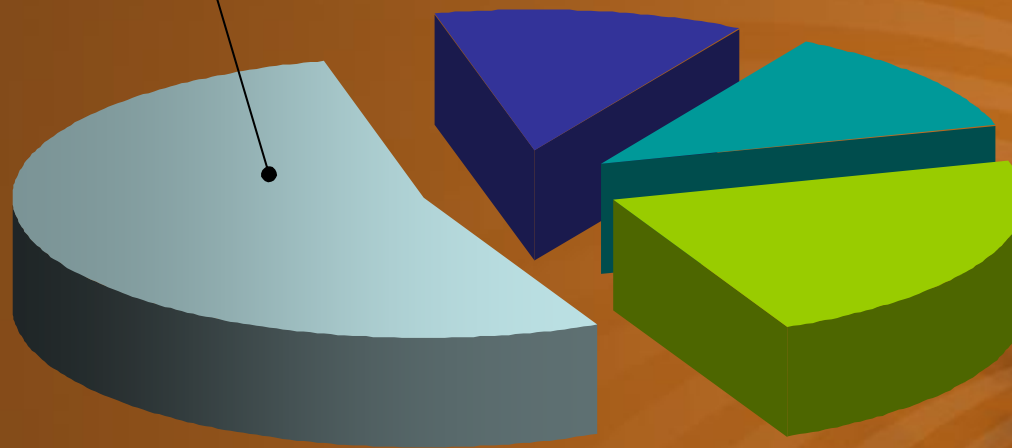
2 – 部分成功案例介绍

摩卡软件的重要数据

十年产品研发历程...

亚太区领先的IT服务管理(ITSM)、业务流程管理(BPM)软件提供商之一

英国电信 (BT) - 摩卡最大的股东



我们的业务分布



分公司/办事处 (13)

产品服务点 (24)

摩卡荣誉

2007年荣获 中国网络管理技术大会“IT服务管理最佳实践奖”

2007年荣获 中国网络管理技术大会“2008最值得推荐产品奖”

2007年荣获 《网管员世界》优秀网络产品回顾“编辑选择奖”

2007年荣获 江苏移动授予摩卡软件“2007年度优秀合作伙伴”

2007年荣获 摩卡软件荣获“2007年度安徽移动合作伙伴最佳进取奖”

2008年荣获 创新和软实力竞争高峰论坛“2007年度信息化创新奖”

2008年荣获 2008年中国电信业信息化十佳解决方案奖



产品客户

通信行业

中国移动：中国移动集团公司、广西移动、广东移动、福建移动、山东移动、江苏移动、海南移动、安徽移动、吉林移动、天津移动、黑龙江移动、山西移动、陕西移动、西藏移动、河南移动、京移通信设计院…
中国联通：中国联通总部、吉林联通、甘肃联通、海南联通 …
中国网通：北京网通、海南网通、山东网通、山西网通、河南网通 …

金融领域

上海银行	中国工商银行	江苏农发行
中国交通银行总行	中国建设银行	中国交通银行吉林分行
国泰君安证券有限公司	中国农业银行	中国交通银行广东分行
宁波商行	海口人行	中国交通银行香港分行…

制造业物流

中国铁路物流	神华煤炭	TSMC
宁波港	Seagate	合舰半导体
东北电网	NEC	中芯半导体
昆山龙腾光电	松下万宝	GSMC
大连港	华润集团	三一重工 …

国际客户

香港机场（香港）
GlobalRoam（新加坡）
Acqual（新加坡）
PT Indostat（印尼）
Crowne Casino（澳门）

IT治理面临的挑战



有了监控，我们的运维还差什么？

每件故障都影响业务连续性运维网管方面

传统监控系统各自为政：网络、主机、应用，没有运维主线

报警！是运维的开始还是结束？

我所有的监控怎么可以整合起来？



人与监控系统如何更好的交互？

资源报警后如何判断业务影响范围？

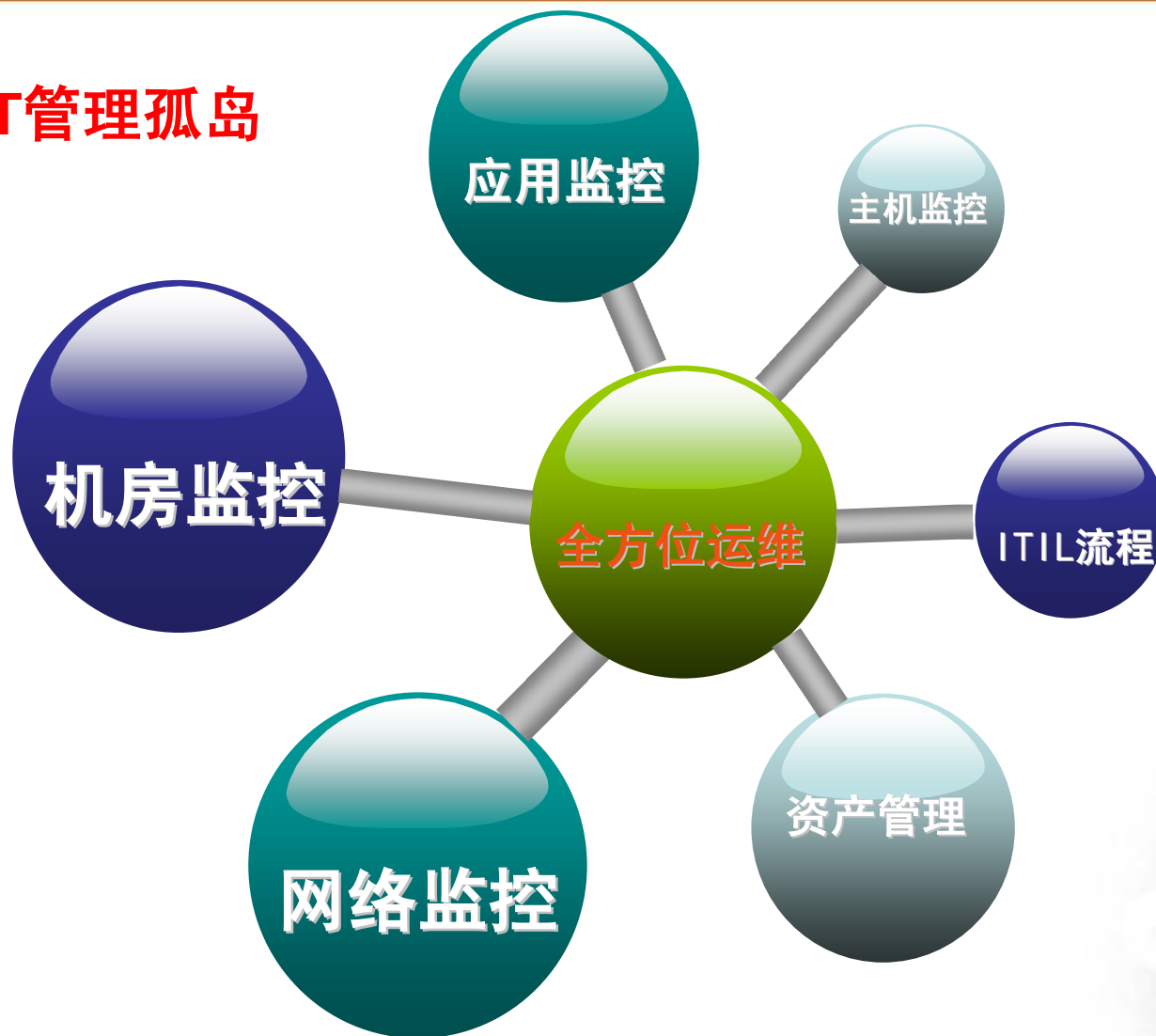
人力成本还是依旧花在不断出现的同样问题上！



有了监控，我们的运维还差什么？-综合网管

—全方位网管、运维流程管理、面向业务服务

整合IT管理孤岛



最终目标？

Mocha BSM帮助企业真正实现IT价值：

什么是BSM？



IT系统管理价值：

保护系统安全
保障数据和其他信息资源的完整性
保障IT系统的性能和可用性

价值

以业务作为
衡量标准的
紧密结合

服务

支持能力计划，
服务级别管理

主动

性能，变化，问题管理
配置，可用性管理，
自动化与工作调度，流程化

被动

事件发生/解决，控制台，故障记录，
备份，拓扑，资产清单

混乱

没有综合网管中心，没有用户通知机制

Gartner IT 管理过程成熟度模型

Mocha BSM的实施步骤:



目录



摩卡软件简介

回顾我们的IT运维历程

Mocha BSM 4+1全方位运维

1 – 全方位资源管理

2 – 全方位接入方式

3 – 全方位ITIL流程管理

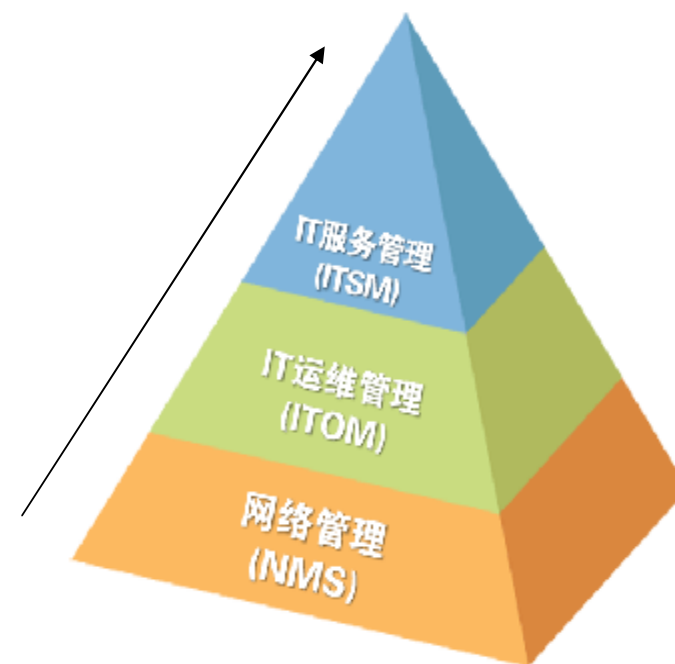
Mocha BSM 4+1提升IT服务价值

1 – 十年专业IT运维经验

2 – 部分成功案例介绍

摩卡产品定位 – 三位一体全方位运维

- **网络管理** (Network Management System)
 - 传统意义上的网络、系统、应用监控
- **IT运维管理** (IT Operations Management)
 - 把监控上升至IT管理，帮助企业规划、开发、运维、改进IT系统
- **IT服务管理** (IT Service Management)
 - 通过ITIL流程框架，给企业带来流程化，规范化和自动化



Mocha BSM 产品套装为我们带来了什么？

Mocha BSM实现了
4+1的解决方案

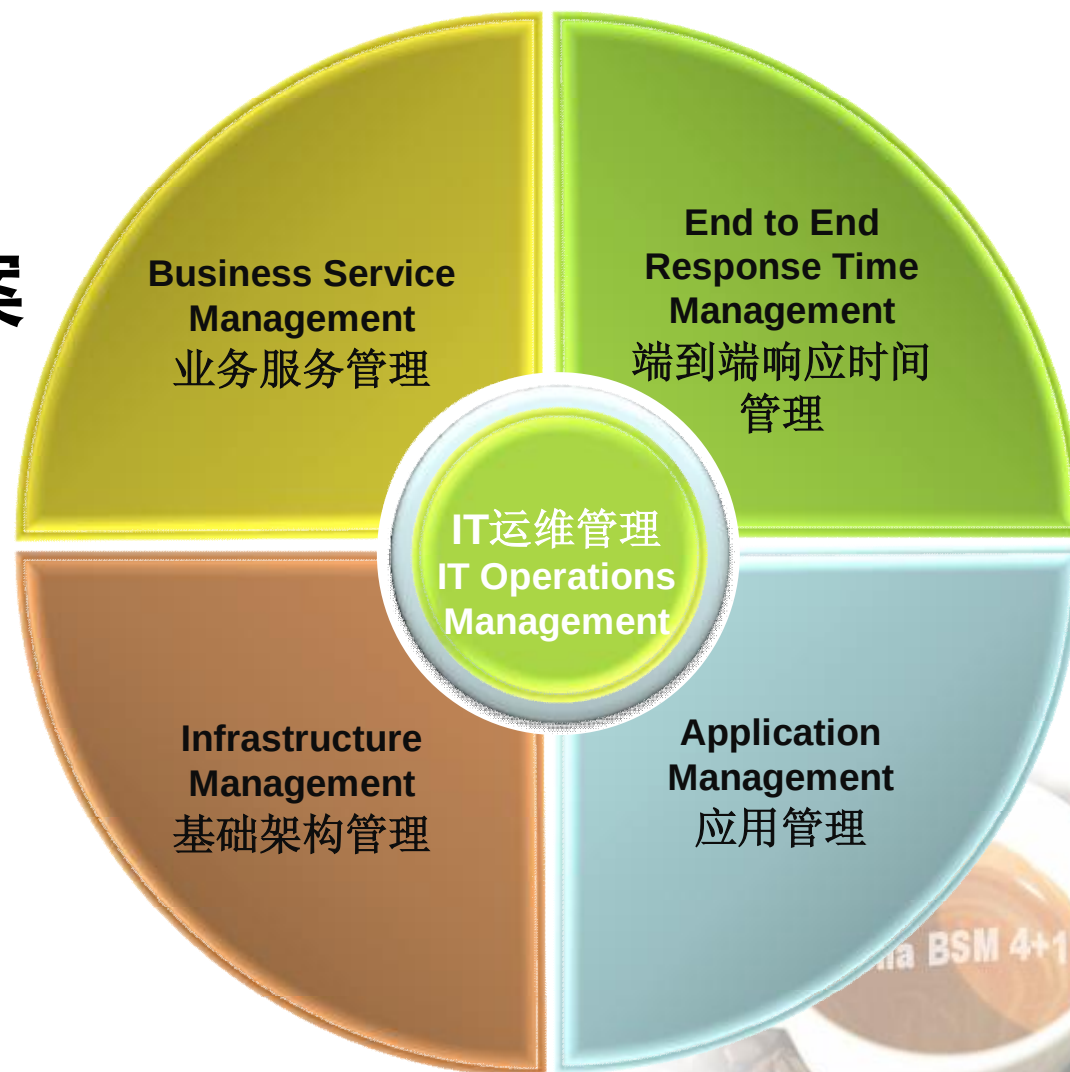
从设备到应用

从指标到业务

从监控到流程

从技术到管理

自动化全方位运维



目录



摩卡软件简介

回顾我们的IT运维历程

Mocha BSM 4+1全方位运维

1 – 全方位资源管理

2 – 全方位接入方式

3 – 全方位ITIL流程管理

Mocha BSM 4+1提升IT服务价值

1 – 十年专业IT运维经验

2 – 部分成功案例介绍

完整资源监控：网络设备监控

支持的设备厂商				支持的设备类型
 Cisco	 Huawei	 H3C IT 网络解决方案专家	 Juniper, Netscreen	路由器 交换机 三层交换机 安全设备 语音设备 VPN 网管服务器 负载均衡 存储设备
 Alcatel-Lucent	 Avaya	 Nortel	 F5	
 Extreme	 Foundry	 ZTE中兴	 天融信 天融信 TOPSEC	
Riverstone	 Intel	 茶山 (DASAN) DASAN DASAN Networks	 Radware	
 Nokia	 D-Link Building Networks for People	 迈普 MAIPU 迈普	 神州数码 神州数码 Digital China	
实达	 博达 博达网络	 港湾 Harbour	 D-Link Building Networks for People	
 网捷 FOUNDRY NETWORKS	 安奈特 ATNET	 绿盟 NSFOCUS	 伟思	
网络设备模型开发工具				针对新、老设备、 不常见设备，可现场开发

60多个可用性和性能指标

- | 网络设备在线可用性
- | CPU平均利用率
- | 内存利用率
- | 网络设备内存池占用容量
- | 网络设备内存池可用容量
- | 总接收吞吐量
- | 总发送吞吐量
- | 吞吐量
- | 丢包率
- | 所有接口接收的丢包数
- | 所有接口发送的丢包数
- | 接收和发送ICMP包率
- | 发送的ICMP包率
- | 接收的ICMP包率
- | 网络设备的OID
- | 连续运行时间
- | 网络设备说明
- | 交换机下的IP地址
- | 网络设备MAC地址
- | “Cisco Config状态”
- | CPU个数
- | 内存总容量
- | 网络接口个数
- | IP地址
- | 网络设备名称
- | CPU利用率
- | CPU名称
- | CPU ID号
- | 管理状态
- | 操作状态
- | ARP包率
- | 接收的ARP包数
- | 发送的ARP包数
- | 单播包率
- | 接收单播包数
- | 发送单播包数
- | 发送利用率
- | 发送的丢包数
- | 发送的错包数
- | 发送速率
- | 广播包率
- | 接收的广播包数
- | 发送的广播包数
- | 接收利用率
- | 接收和发送利用率总和
- | 接口累计接收和发送的包数
- | 接口累计接收的包数
- | 接口累计发送的包数
- | 接收的丢包数
- | 接收的错包数
- | 接收速率
- | 组播包率
- | 发送组播包数
- | 接收组播包数
- | 接口带宽
- | 网卡ID号
- | 接口名称
- | 索引
- | 接口类型
- | 接口带宽
- | MAC地址
- | 链路可用性
- | 链路名称
- | 链路ID号
- | 所属网络接口
- | 目标IP

简单易用的网管 - 网络拓扑



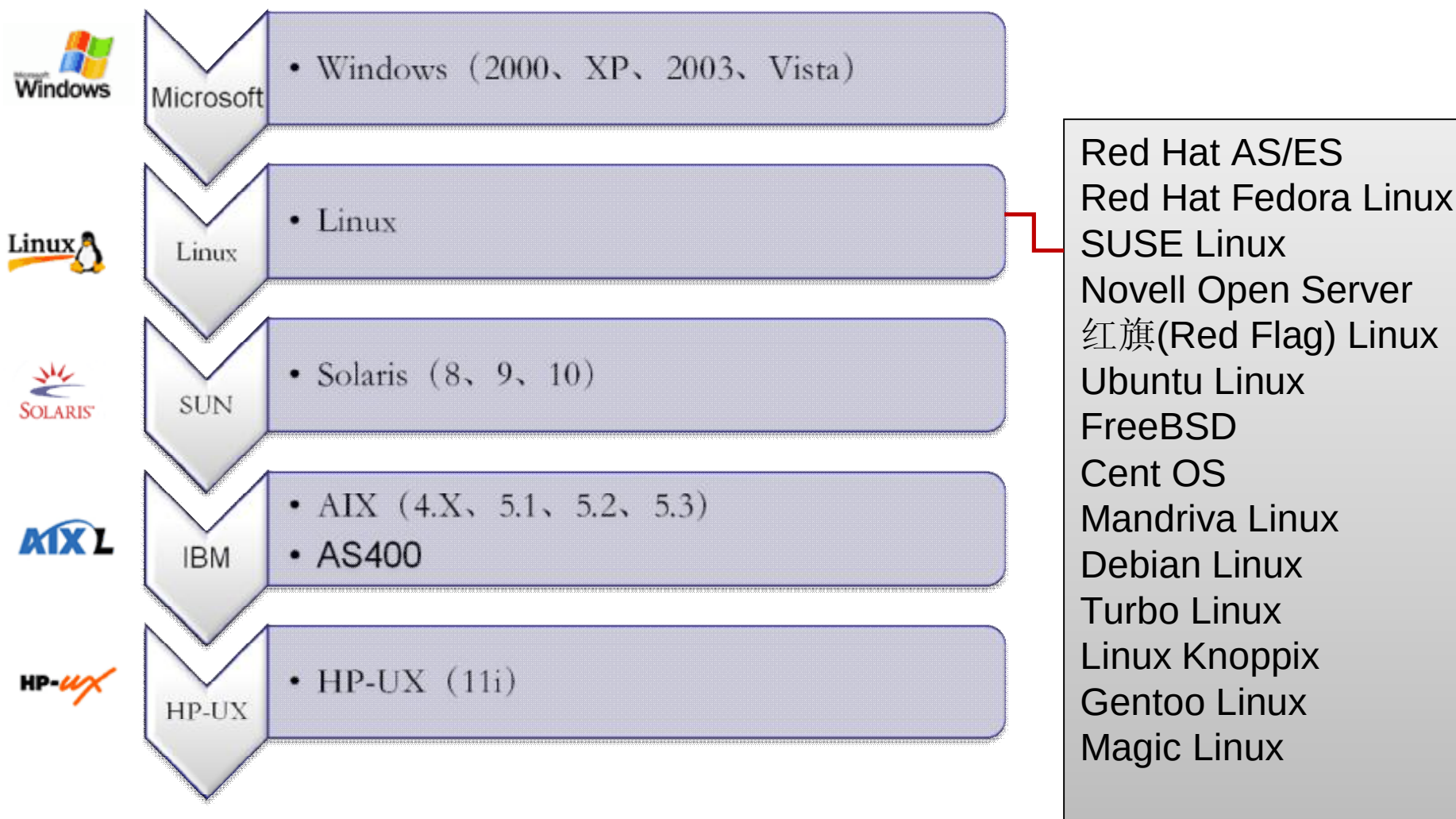
查看板载式智能设备面板图



完整资源监控：机房监控和拓扑图关联



完整资源监控：多种操作系统的支持



广泛支持 – 完善的采集方式支持

支持Agentless采集方式

- 不需要在被监控端安装任何软件
- Telnet, WMI和SSH的方式
- 不消耗被监控端的资源



Windows主机发现资源

IP地址 : * ?

管理帐户 : * ?

密码 : * ?

发现

支持Agent采集方式

- 需要在客户端安装任何软件，不消耗服务器资源
- 支持批量的在被监控端部署Agent代理
- 对于应用，可以采集更多的关键指标
- 支持监控数据在SSH加密通道传输，安全性更高
- 支持二次开发



Windows主机(Agent)发现资源

IP地址 : * ?

团体名称 : * ?

Agent端口 : * ?

发现

深刻理解 – 可用性和性能管理

- 主机在线可用性
- CPU平均利用率
- CPU非空闲模式百分比
- CPU中断时间百分比
- CPU特权模式百分比
- CPU用户模式百分比
- 内存利用率
- 内存页交换速率
- 内存错页率
- 硬盘平均等待队列
- 硬盘平均磁盘时间
- 硬盘平均读写速率
- 分区平均利用率
- 接收和发送的ICMP包率
- 核心内存利用率
- 虚拟内存利用率
- 认可用量利用率
- 主机总内存容量
- 主机总可用内存容量
- 主机已用内存容量
- 分区总容量
- 分区总使用容量
- 发送的ICMP包率
- 接收的ICMP包率
- 页面调进速率
- 页面调出速率
- 硬盘平均读速率
- 硬盘平均写速率
- 连续运行时间
- 主机基本信息
- 操作系统
- MAC地址
- 主机操作系统的OID
- 包含的IP地址
- 系统版本
- 系统SP
- 等待处理队列
- 进程数
- 线程数
- 句柄数
- 当前在线用户数
- 核心内存总量
- 剩余核心内存
- 已用核心内存
- 虚拟内存总量
- 虚拟内存已用量
- 认可用量总量
- 已用认可用量

80多个可用性和性能指标



完整资源监控: 广泛支持所有主流应用

■ J2EE应用服务器

- Weblogic, WebSphere, SunOne, Oracle AS



■ Lotus Domino

- Lotus Domino



■ 数据库

- IBM DB2, Oracle, Informix, SQL Server, Sybase, Mysql, PostgreSQL



■ Web Server

- Apache, IIS, Tomcat



■ 邮件服务器

- Microsoft Exchange, Mirapoint, Domino Mail



■ URL & Ports & Ping

■ 中间件

- IBM MQ, Tuxedo



监控方式:

Agent vs Agentless
Agentless –
NMP/JMX/JDBC
Agent – Mocha
RAM

Lotus Domino监控指标

服务器端口状态

SERVER状态

AMGR状态

HTTP状态

Lotus Domino CPU利用率

Lotus Domino 内存利用率

系统CPU利用率

系统内存利用率

SESSION数

丢弃的会话数

超时信号灯数

HTTP CPU利用率

HTTP 内存利用率

HTTP活动线程数

HTTP响应时间

当前HTTP用户数

数据目录占用文件系统百分比

数据目录所在文件系统的利用率

数据目录中子目录数

数据目录中文件数

IP地址

版本

操作系统

主机Mac地址

连续运行时间

活动TASK数

HTTP端口

数据目录所在分区名称

数据目录所在分区剩余容量

数据目录所在分区总容量

Internet主机名

服务器名

服务器标题

服务器域名

服务器端口

数据目录名称

HTTP总线程数

数据库数量

数据目录数量

物理内存容量

目录中子目录数

目录中文件数

目录大小

数据目录全路径

数据目录名称

数据库增长率

数据库大小

数据库文档量

数据库索引大小

数据库视图文档量

文档文本域值大小

数据库使用率

所在数据目录路径

数据库名称

数据库标题

所在数据目录全路径

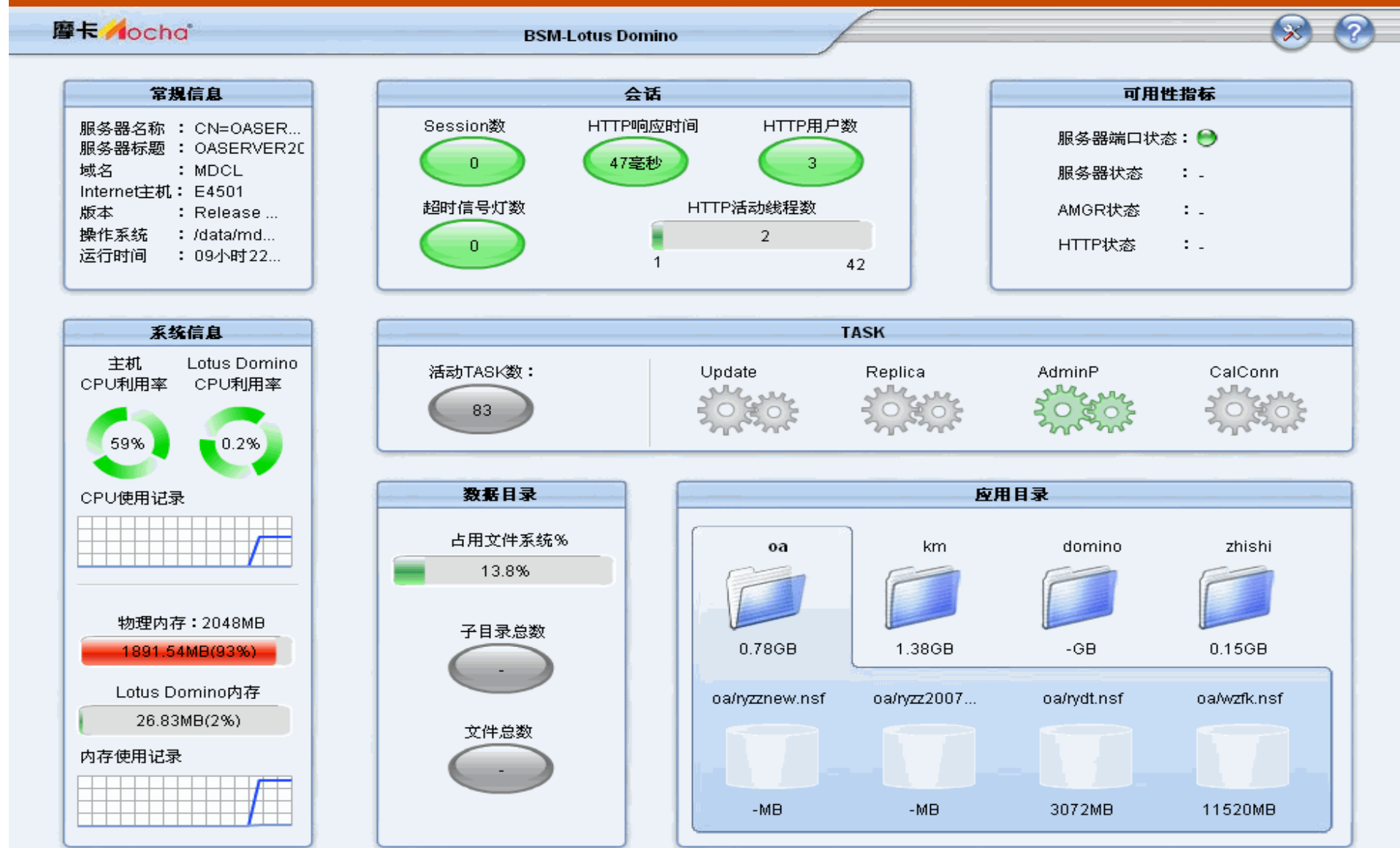
活动状态

TASK名称

TASK启用状态



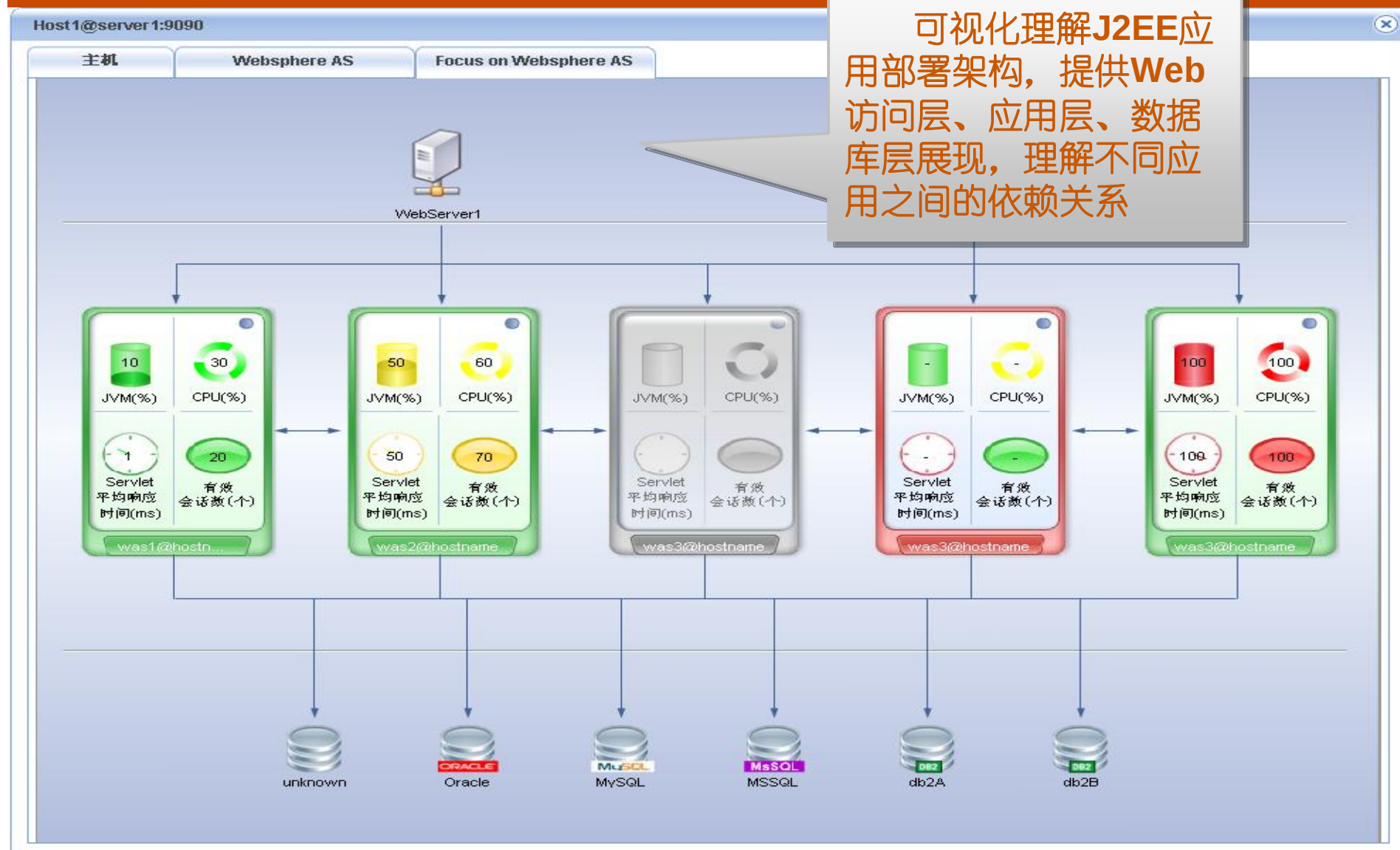
Lotus Domino应用监控 — 可视化监控



WebSphere AS应用监控 — 可视化监控



可视化应用部署架构展现 (WebSphere AS)



Oracle 监控指标

实例可用性	死锁数量	磁盘排序次数	表空间大小
监听器可用性	SQL解析次数/秒	内存排序次数	表空间已用空间
系统CPU利用率	事务数/秒	事务回滚数	数据文件状态
Oracle DB CPU利用率	事务回滚率	事务提交数	数据文件增长率
系统内存利用率	资源名称	表空间个数	数据文件利用率
Oracle DB 内存利用率	版本	数据文件个数	物理读速率
PGA命中率	操作系统	Log模式	物理写速率
库缓存命中率	主机名称	高速缓冲池	数据文件名称
高速缓冲缓存命中率	IP地址	共享池	数据文件Id
物理读速率	主机Mac地址	大型池	数据文件大小
物理写速率	连续运行时间	Java池	数据文件已用空间
数据块获取数/秒	实例名称	日志缓冲池	进程状态
一致性获取数/秒	数据库名称	SGA	Oracle实例名称(进程)
内存排序比率	Domain名称	PGA	进程名称
当前连接会话数	数据库大小	物理内存容量	文件系统利用率
当前进程数	Open模式	表空间状态	文件系统名称
登陆会话数/秒	SQL语句TOP10CPUTime	表空间增长率	文件系统已用空间
当前打开的游标数	SQL语句TOP10DiskReads	表空间利用率	文件类型
当前锁数量	OracleSQLTop10BufferGets	表空间名称	文件系统大小
	SQL语句TOP10BufferGets		

Oracle数据库 — 可视化监控



简单易用的网管 - 日志管理

摩卡Mocha®
摩卡业务服务管理
Mocha Business Service Management

常用链接 : 用户信息 : 我的工作 : 系统管理 : 管理控制台 : 软件许可 : 退出

首页 网络拓扑 监控 策略 服务 机房监控 响应时间 报表

资源监控 实时分析 脚本监控 日志监控 事件管理 报警管理 Action日志

日志管理
事件及报警策略
日志事件

支持普通日志和SYSLOG，可设置关键字监控，一旦出现关键字，如“ERROR、WARN”等，则告警

日志报警

来源: 全部 IP地址 时间: 从 2009/01/06 13:37:25 到 2009/01/07 13:37:25 刷新 导出

500 12810 0 0 0 0 全部事件

事件名称	级别	优先级	事件来源	产生时间	操作
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:37:24	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:37:24	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:37:24	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:37:24	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:37:24	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:37:24	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:37:24	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:37:24	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:37:24	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:37:24	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:37:24	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:36:25	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:36:25	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:36:25	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:36:25	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:36:25	
通用事件	严重	很急	17.235	2009/01/07 13:36:25	

满足不同需求 – 用户体验响应时间管理

Mocha BSM模
拟访问，并展现各
业务环节响应时间
，深度挖掘用户体
验



分析图表



带给客户的价值和收益

- | 主动监控响应时间，重视用户体验，提高用户满意度
 - 录制用户使用方式，定时回放
 - 验证页面的有效性
 - ü HTTP状态
 - ü 多关键字检查
- | 主动发现系统慢的问题，不要等到领导发现
- | 找出**B/S**应用的瓶颈（网站的速度 = 最慢的那一个**URL**）
- | 找出网站的死链接
- | **Mocha RTM**能帮助IT管理员快速定位问题和解决问题

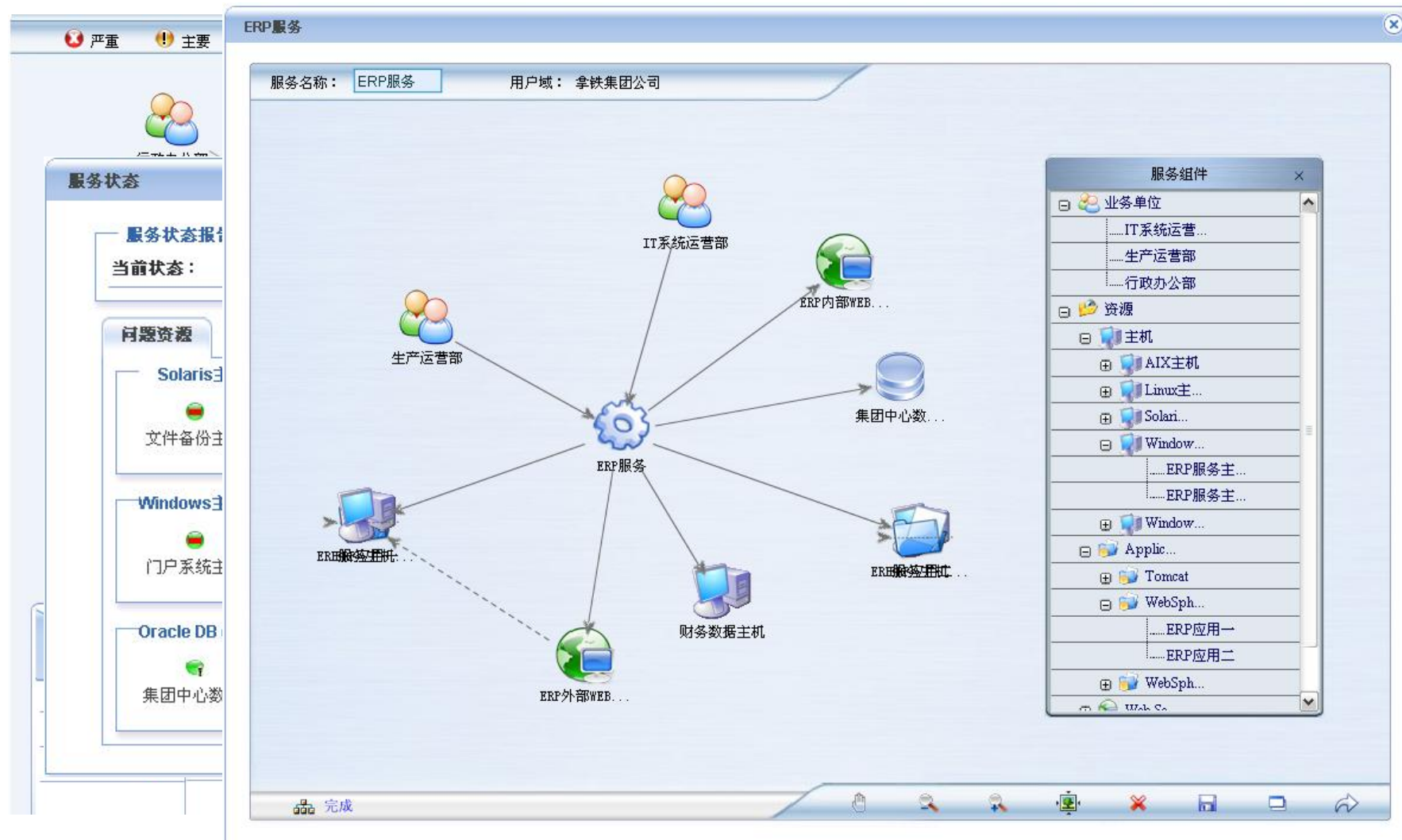


业务服务管理



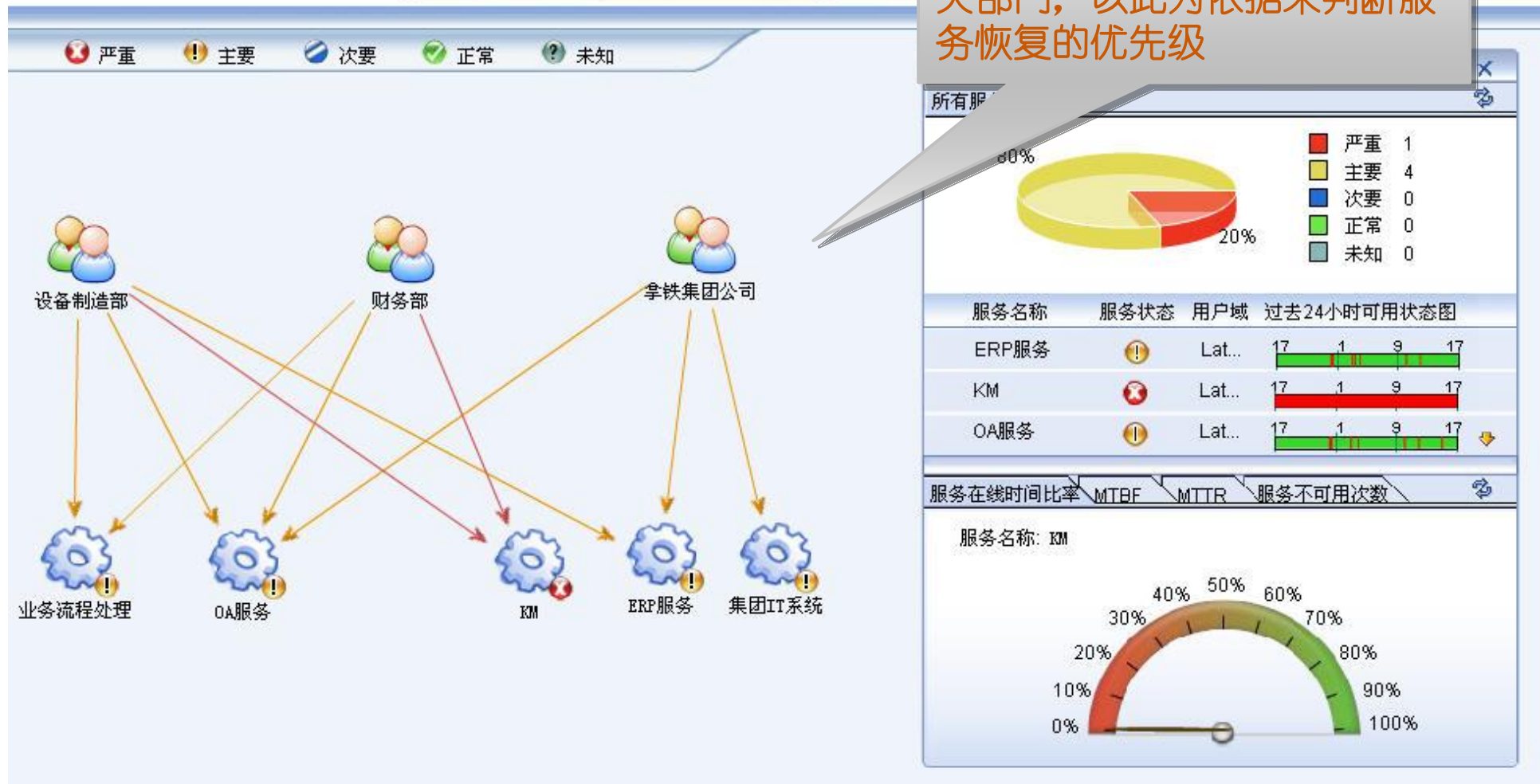
- 将基础的网络、主机、应用等的管理，“打包”成特定的IT服务提供给客户。
- 将技术管理转化为流程管理，将流程管理转化为服务管理。
- IT管理流程化、自动化、规范化

业务服务管理



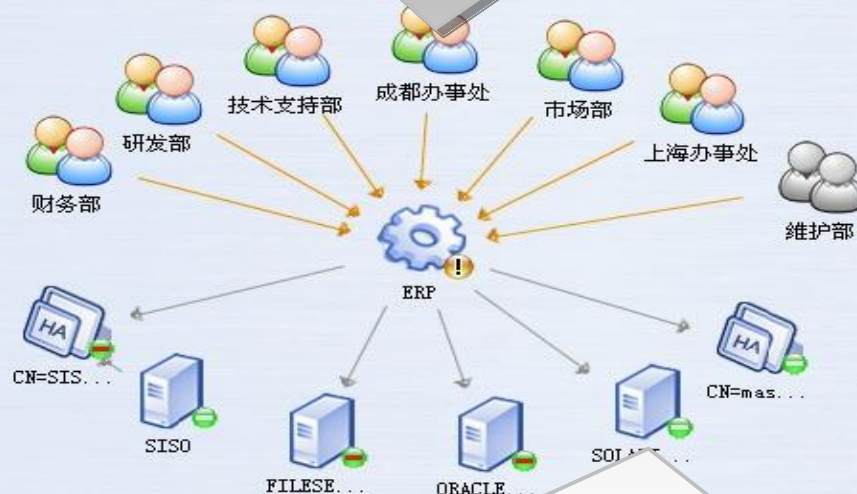
业务服务仪表盘 — 服务展现

当服务级别下降时，可以直观的看到服务影响到那些相关部门，以此为依据来判断服务恢复的优先级



严重 主要

IT服务与用户的关联



当服务级别下降时，可以直观的看到服务影响到那些相关部门，以此为依据来判断服务恢复的优先级

KPI指标



服务影响列表

业务单位	服务名称	影响因子
上海办事处		
市场部		
成都办事处		
技术支持部		

通过业务服务监控，可以看到组成业务服务的IT单元，并快速判断出业务服务的故障原因。

通过业务服务KPI图表，可以看到量化的业务服务可用性，以及平均连续无故障时间，平均故障恢复时间

目录



摩卡软件简介

回顾我们的IT运维历程

Mocha BSM 4+1全方位运维

1 – 全方位资源管理

2 – 全方位接入方式

3 – 全方位ITIL流程管理

Mocha BSM 4+1提升IT服务价值

1 – 十年专业IT运维经验

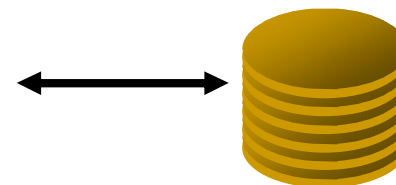
2 – 部分成功案例介绍

丰富展现方式 - Portal统一登入、统一认证

通过LDAP统一认证

- 用户管理
- 权限管理

登入一次，不需要切换界面



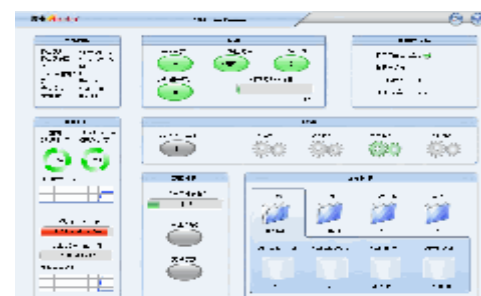
单点登录
(Single Sign On)



主机监控



网络监控



应用监控



第三方监控

丰富接入方式 - Portal统一展现监控内容

第三方管理软件界面展现

IT运维流程管理

网络流量分析

端到端响应时间管理

配置变更管理，可视化监控管理

业务服务仪表盘、服务水平管理

工作台、报告、报表、TopN排名

应用监控管理

IT 资产管理、机房管理

网络、系统监控管理、网络拓扑展现

无论什么内容
，统一展现

丰富接入方式 - “随时随地”查看系统运行情况

Ø 登陆系统后，可查看总体状态、关注资源、事件信息；并可使用常用工具进行维护管理。



WAP



J2ME

目录



摩卡软件简介

回顾我们的IT运维历程

Mocha BSM 4+1全方位运维

1 - 全方位资源管理

2 - 全方位接入方式

3 - 全方位ITIL流程管理

Mocha BSM 4+1提升IT服务价值

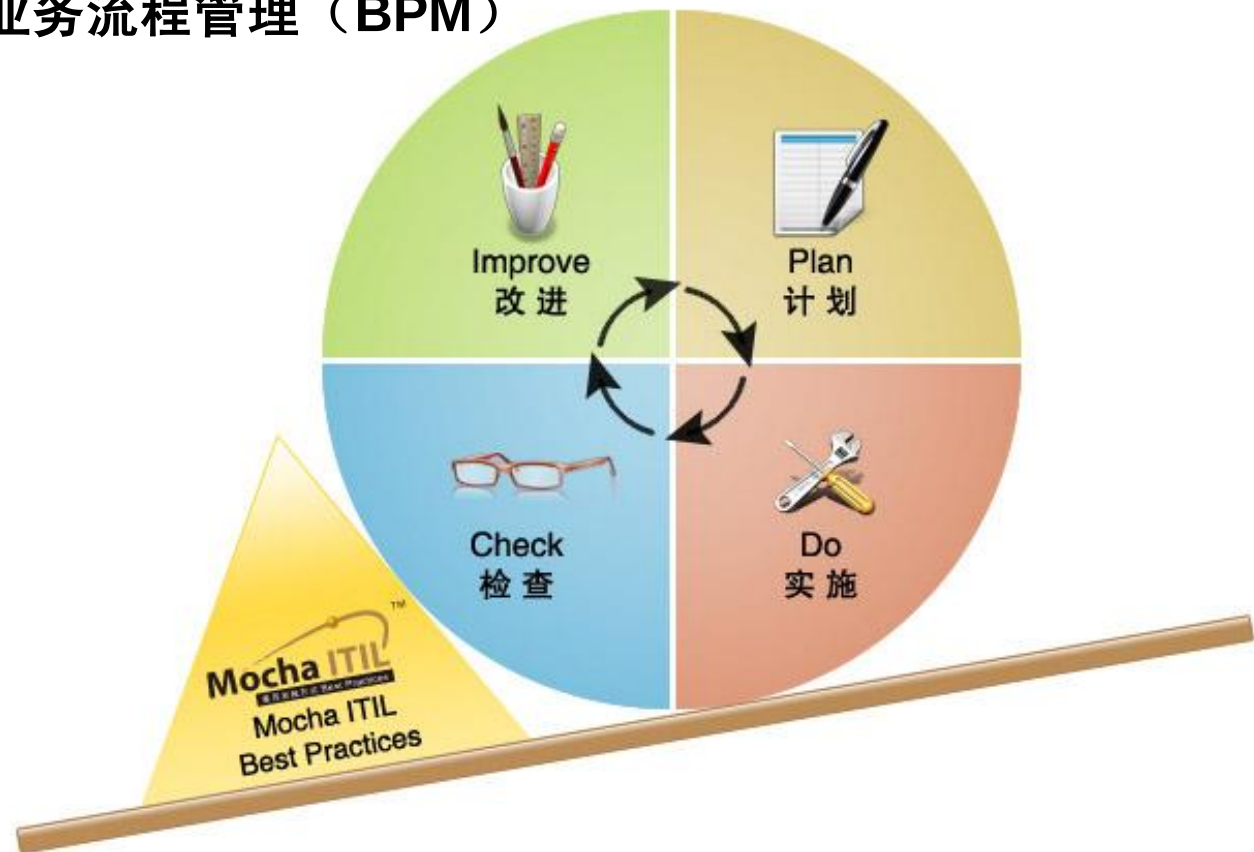
1 - 十年专业IT运维经验

2 - 部分成功案例介绍

Mocha BSM 4+1产品线之二：Mocha ITOM

Mocha ITOM = 以ITIL最佳实践实践方式

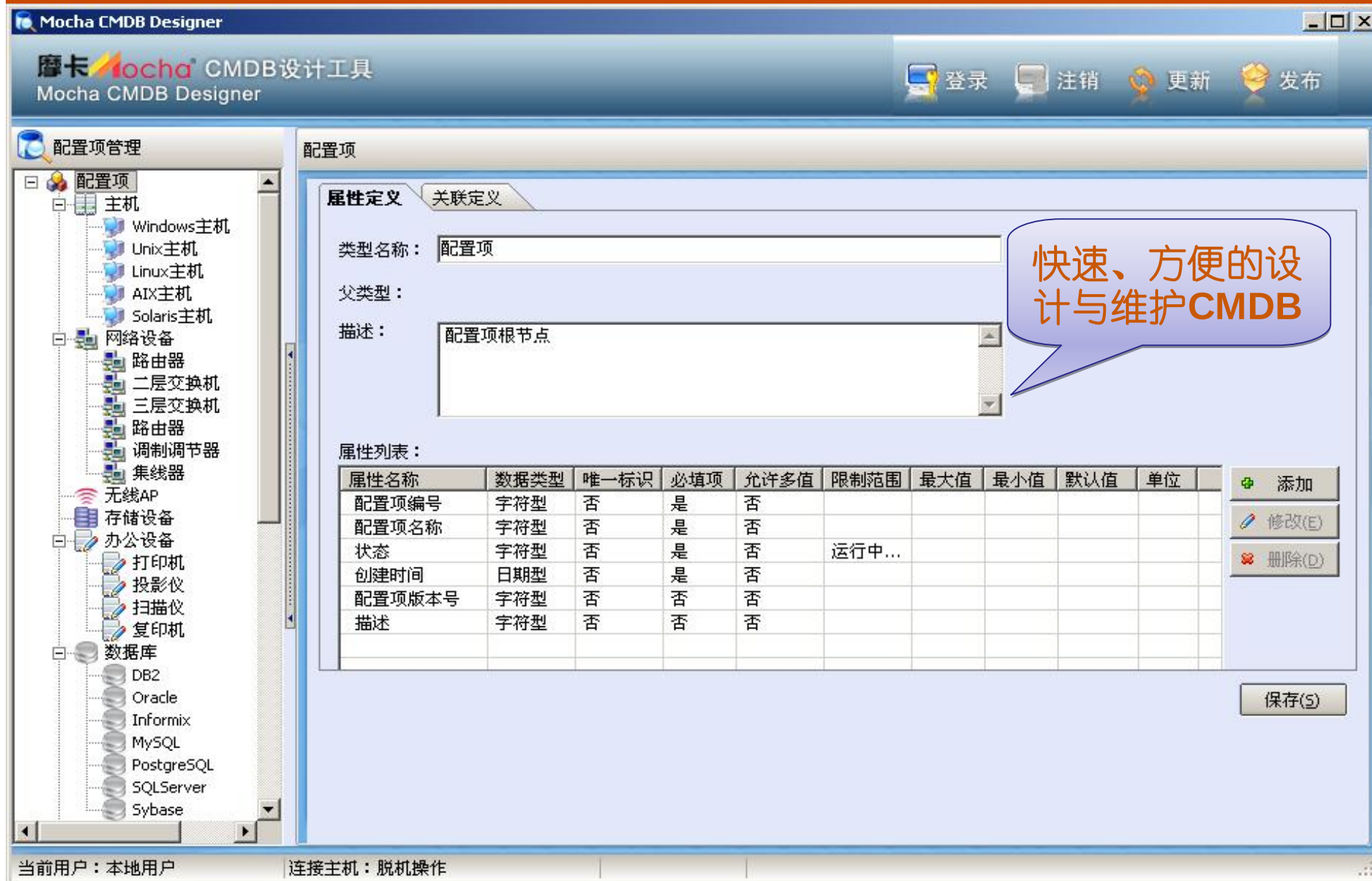
- + 配置管理数据库（CMDB）
- + 摩卡表单、流程设计工具
- + 摩卡业务流程管理（BPM）



摩卡IT运维管理 – 实现ITIL在中国落地



摩卡IT运维管理的基础核心-CMDB



目录



摩卡软件简介

回顾我们的IT运维历程

Mocha BSM 4+1全方位运维

1 – 全方位资源管理

2 – 全方位接入方式

3 – 全方位ITIL流程管理

Mocha BSM 4+1 提升IT服务价值

1 – 十年专业IT运维经验

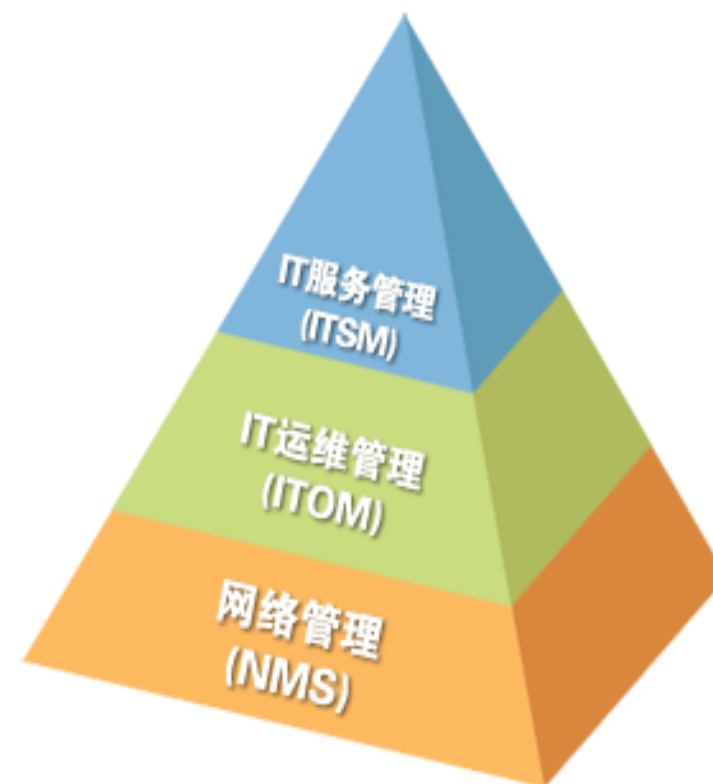
2 – 部分成功案例介绍

Mocha BSM 4+1 提升IT服务价值

监控目的是为运维服务的，监控与运维是个整体
故障报警是运维的开始，而不是结束。
运维应该是全方位的，而不是单点的。

Mocha BSM 4+1可以做到：

- u 消除IT运维断点，实现全自动化运维，而不是有监控没有运维的半自动化。
- u 基于ITIL的设计，通过经验积累提升故障处理率和质量。
- u 自动化的监控数据采集、连贯业务服务影响因、优化的运维流程设计、注重用户体验、实用便的人性化设计、卓越的系统架构、全方位的维方式、最优的运维系统！



三位一体的产品定位

目录



摩卡软件简介

回顾我们的IT运维历程

Mocha BSM 4+1全方位运维

1 – 全方位资源管理

2 – 全方位接入方式

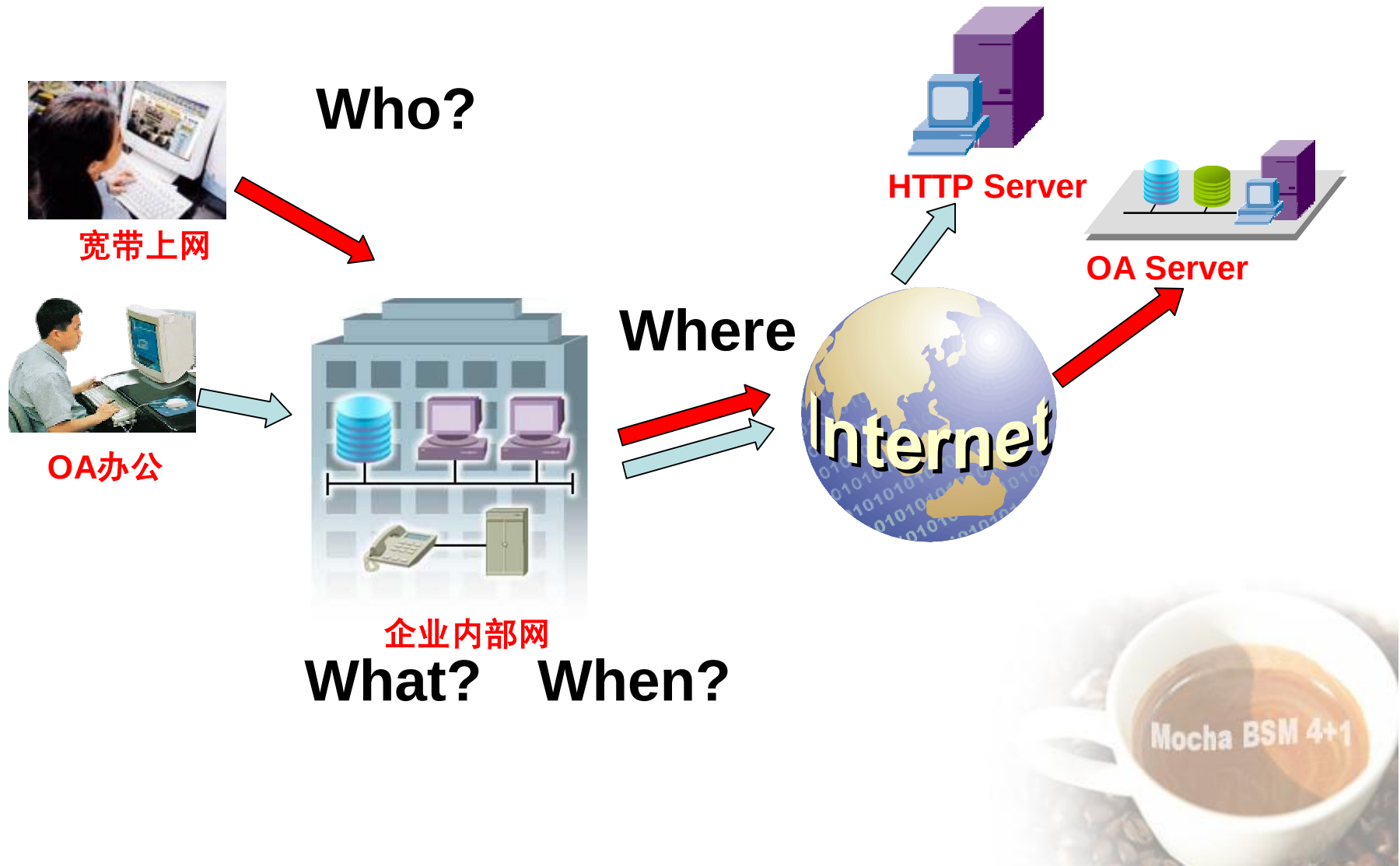
3 – 全方位ITIL流程管理

Mocha BSM 4+1 提升IT服务价值

1 – 十年专业IT运维经验

2 – 部分成功案例介绍

Mocha BSM 4+1产品线之三：摩卡网络流量分析



流量分析所支持的网络流量协议

Netflow	供Cisco设备使用是当前应用最广的协议
sFlow	Foundry、HP、Alcatel、NEC、Extreme等厂商使用，能够大大降低实施费用
NetStream	华为设备使用，大部分监控软件不支持些协议
CFlow	供Juniper设备使用。应用范围有局限性
IPFIX	IP流信息输出协议，是IETF标准规范，以 netflow V9为蓝本

实时报警，防止过度占用网络带宽。

关闭IP对应的
的相关端口

多个公网IP对
应一个私有
IP??



流出的数据包、流量、平均
速率都很高

BT下载!

流入的数据包、流量、平均
速率都很高

PPStream!

会话

来源

目的

应用

会话

来源

目的

应用

DNS

流入

流出

源IP：

192.168.17.113

10

1

192.168.17.113

流量(MB)

37.64%

流入的数据包、流量、平均速率都很高

DNS

流入

流出

刷新

10	目的	数据包	平均速率(KBPS)	流量(MB)
1	proxy.mochasoft.com.cn.	45904	82.23	48.18
2	192.168.17.113	66114	42.20	24.73
3	www.mochasoft.cn.	3674	1.14	0.67
4	siso.mochasoft.com.cn.	4303	1.08	0.63
5	mail.mochasoft.com.cn.	2914	0.94	0.55
6	192.168.50.43	1171	0.71	0.41
7	china-ec3fe89f3-f-.sc.mdcl...	5989	0.53	0.31
8	sametime.mochasoft.com....	1465	0.50	0.29
9	www.mochabsm.com.	2879	0.28	0.17
10	mrtp.sc.mdcl.com.cn.	632	0.26	0.15

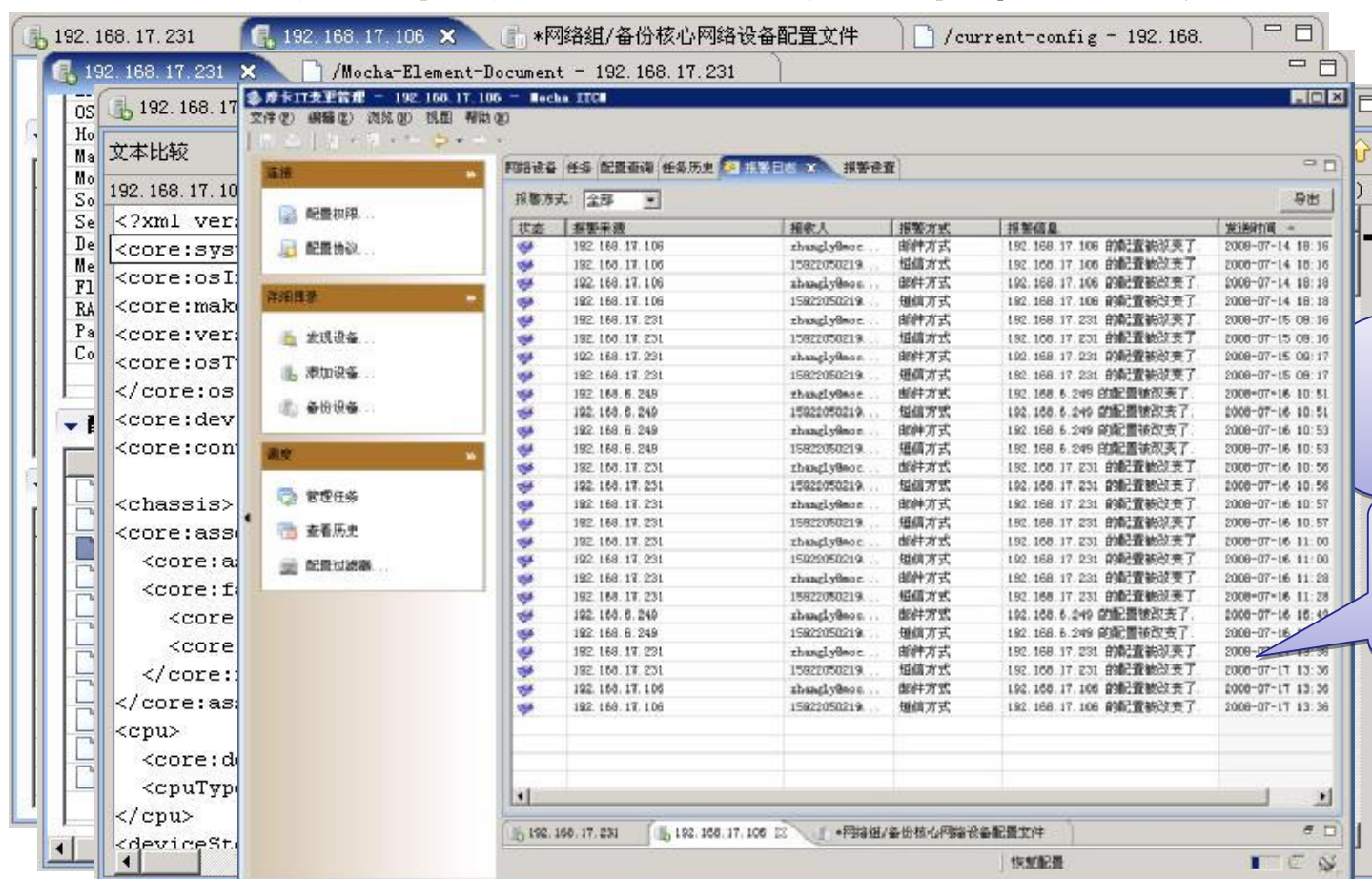
BT下载!

PPStream!

Mocha BSM 4+1产品线之四：Mocha ITCM

网络配置变更管理=

配置x（发现 + 备份 + 对比 + 变更告警 + 恢复 + 查询） + 工具



自动发现和备份网络配置

恢复网络配置

网络配置内容对比

网络配置变更告警

Mocha BSM 4+1

满足不同需求 - 配置变更管理

网络设备	主机系统	J2EE 应用服务器	数据库	Lotus Domino	Portal
系统配置 • IP地址 硬件配置 • CPU个数 • 内存总容量 • 网络接口数 • Cisco Startup Config • Cisco Running Config • 网络设备配置文件版本控制	系统配置 • 分区总容量 • IP地址 • 分区个数 硬件配置 • 内存总容量 • 硬盘个数 • CPU个数 • 硬盘总容量	• 物理内存容量 • JVM允许最小值、最大内存 • 数据源个数 • 应用版本 • Web应用个数 • 构建号 • HTTP、HTTPS端口 • Web容器线程池最小和最大大小	• Log模式 • 数据文件个数 • 表空间个数 • 大型池 • 共享池 • 日志缓冲池 • 物理内存容量 • SGA • 高速缓冲池 • PGA • Java池	• 服务器域名 • 服务器端口 • 服务器标题 • 服务器名 • 物理内存容量 • Internet主机名 • 数据目录数量 • HTTP总线程数 • 数据库数量 • 数据目录名称	• Web应用个数 • JVM允许最小值、最大内存 • 物理内存容量 • Build级别

配置发生变更，就会给IT管理员发短信或者邮件

Mocha BSM 4+1产品线之五： Mocha ITAM

Mocha ITAM可整合业务流程，包括OA或者工作流，辅助企业进行规范化的采购流程。

设备到货，需要做相对应检查，通过自动化手法在Mocha ITAM注册设备。

允许管理员通过流程，报废已经损坏不堪的机器或者年限太老的机器

支持企业的财务制度，通过年限的设定，统计个别折旧年限的设备



支持维修设备申请流程以及追踪设备维修返回时间

支持借调设备申请流程以及追踪设备借调返回时间

记录设备使用情况，包括哪一位员工领用了设备等信息

供应商、厂家管理

为供应商、厂家打分

供应商管理

新建 编辑 删除 评估

供应商列表

- ☐ Cisco
- ☐ IBM
- ☐ Sun

常规信息 评估记录 供货记录

供应商信息

供应商名称：IBM

服务级别水平：- 售后服务电话：-

供应商类型：服务器 付款周期：-

供应商联系信息

公司电话：- 公司传真：-

联系人：- 联系人电话：-

E-mail：-

其他信息：-

供应商名称：IBM

评估人：集团管理员 评估日期：2007-09-26

评估项	评估分	得分
响应速度		
备件情况		
技术能力		
服务态度		
服务水平		
服务质量		

总得分：0 评价：很差

估标准

- 9-10 很好
- 7-8 好
- 5-6 一般
- 3-4 差
- 0-2 很差

确定

供应商、厂家记录

服务合同管理

服务合同管理					
新建 编辑 删除					
服务合同视图					
服务合同搜索					
服务合同号	服务合同名称	签订日期	合同将要到期时间(天)	已到期设备数量	合同维护人员
896542	路由器维护	-	96	0	集团管理员

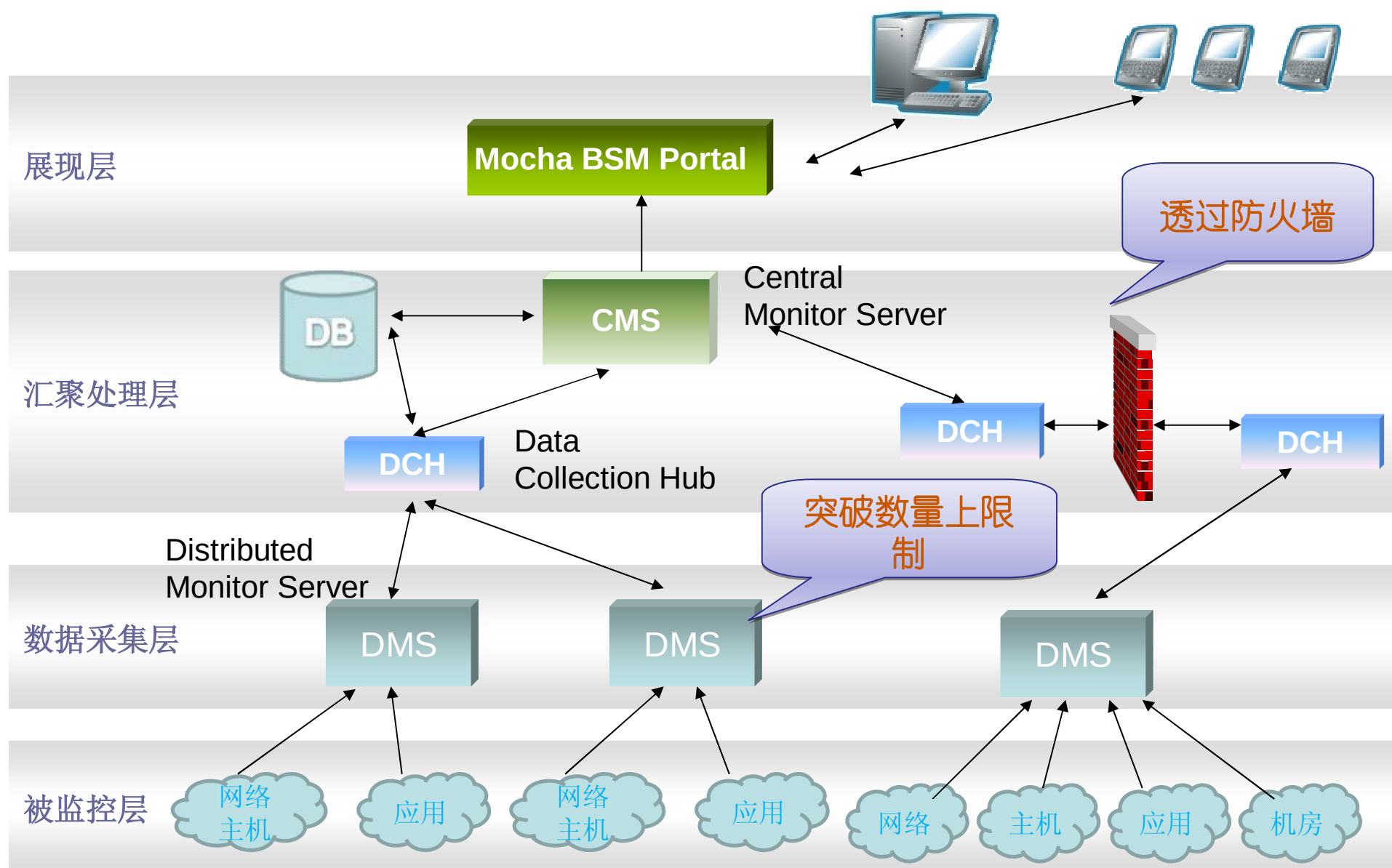
基本信息

服务合同号：	896542	服务合同名称：	路由器维护
服务提供商：	-	服务联系人：	-
服务联系电话：	-	合同创建人员：	集团管理员
服务合同金额：	-	签订日期：	-
所属资产组：	拿铁网络维护组		

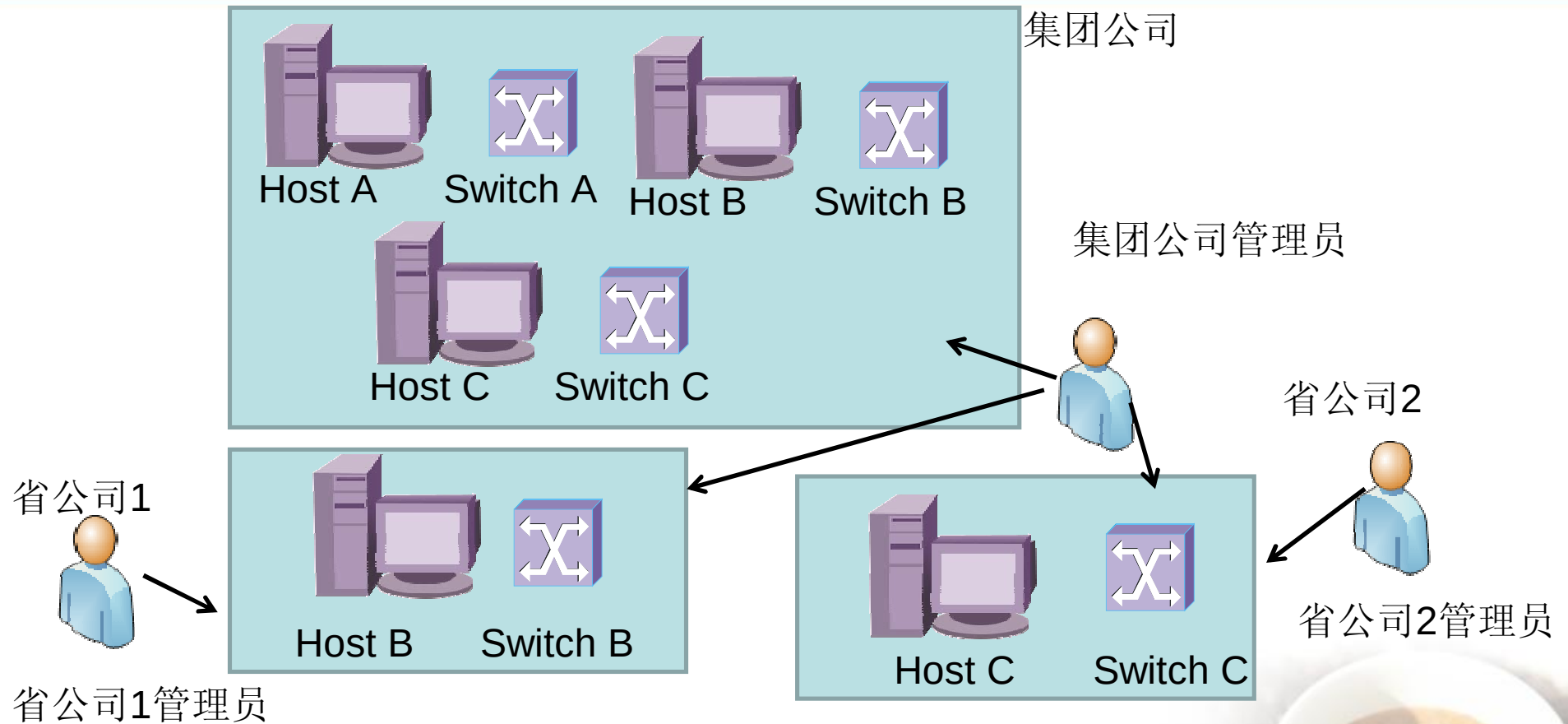
设备信息

设备编号	设备名称	设备类型	S/N	服务级别	服务时间
lattle-router-0001	mdcl-2611	路由器	-	-	2007-09-26至2007-12-31

简单易用的网管：分布式管理

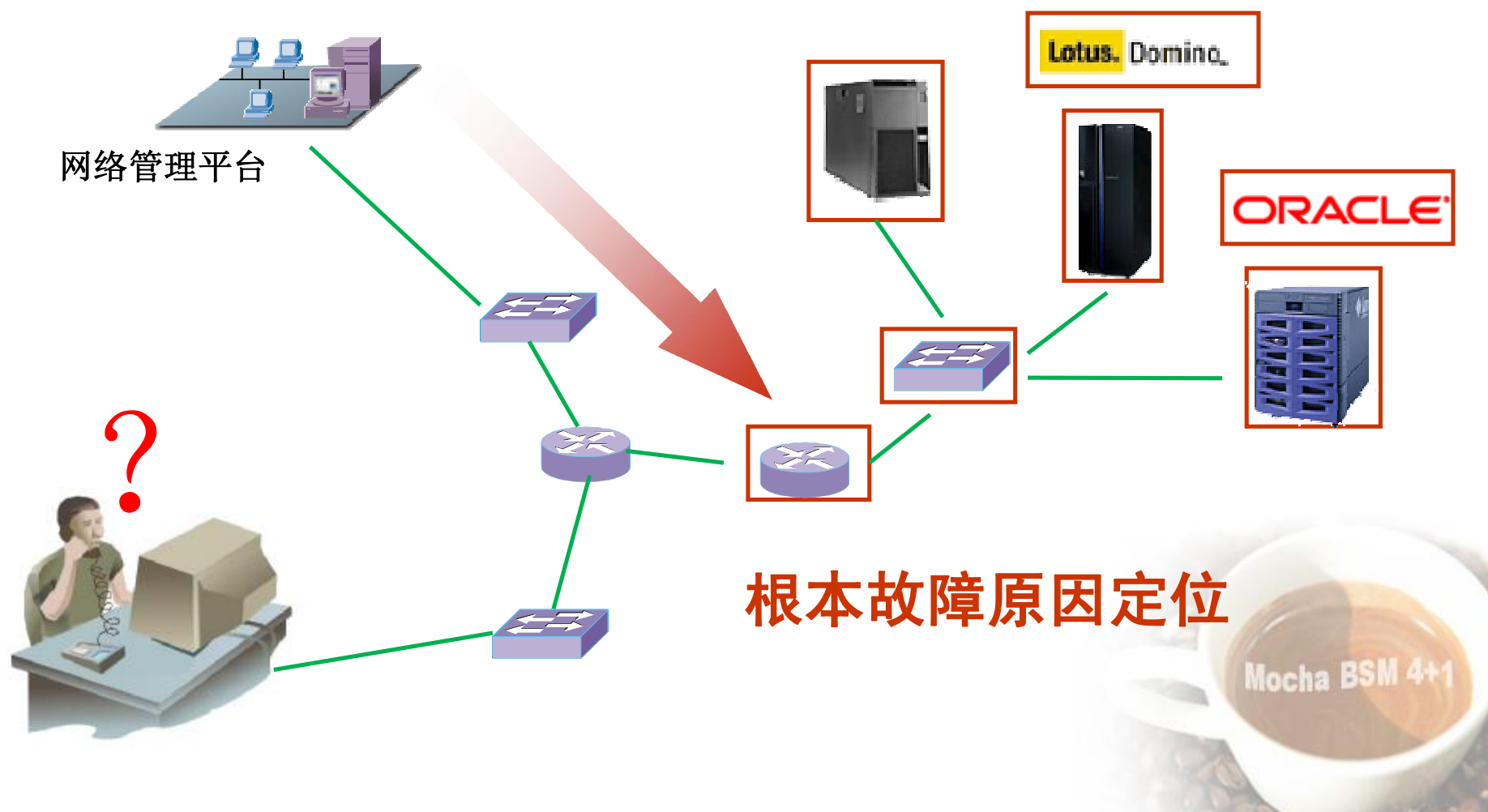


简单易用的网管: 分级管理

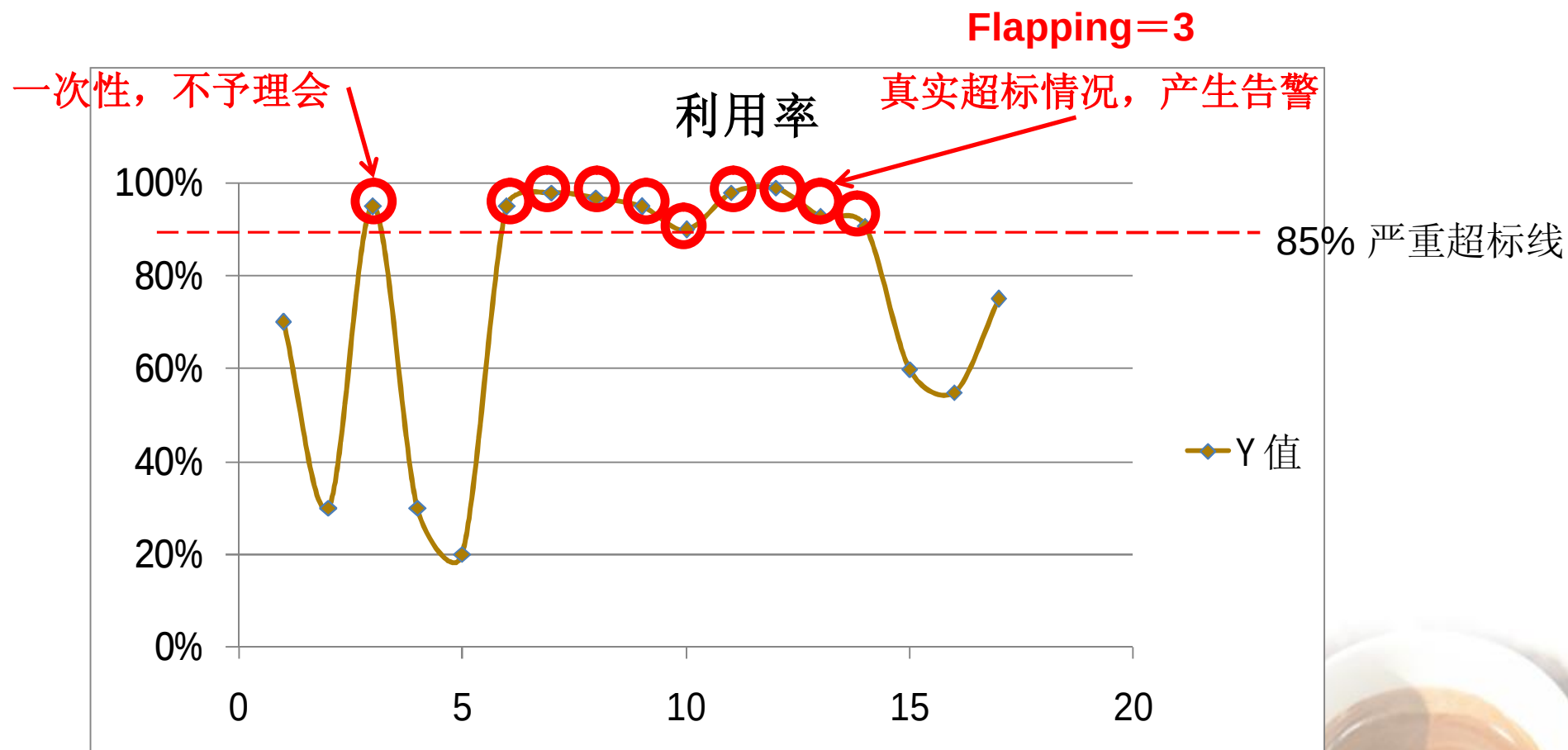


- 用户域定义 - 根据业务组织划分用户域
- 用户域内的用户只可以查看本域的设备
- 省公司的设备发生故障, 可以通过升级规则上报给上级管理员

简单易用的网管: 根本原因分析



简单易用的网管: Flapping技术, 防止产生误报



简单易用的网管: 支持X.733告警规范

告警事件兼容ITU X.733 规范

未恢复事件 已恢复事件 自定义视图 历史事件

事件来源: 全部 全部 IP地址

事件类型: 全部 产生时间: 从 2008/05/15 8:00 到 2008/05/15 18:00

刷新 导出

19 105 8 35 88888 112

事件名称	根本原因	级别	优先级	用户域	责任人	事件来源	产生时间	操作
主机宕机		致命	特急	天津	司马魏炎	HOST1	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
主机宕机		信息	一般	天津	-	TJMDCL1HOST2	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
主机宕机		致命	特急	天津	-	TJMDCL1ANY	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
主机性能严重超负荷		严重	很急	天津	-	TJ MDCL1ANY	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
主机性能轻微超负荷		次要	很急	天津	-	TJMDCL1HOST3	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
主机配置变更		警告	急	天津	-	TJMDCL1ANY	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
网络设备宕机	✓	致命	急	天津	陈华	CISCO364	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
主机性能违反红色阈值...		严重	急	天津	-	TJMDCL1HOST4	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
网络接口不可用		信息	特急	天津	-	TJMDCL1ANY	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
主机宕机		致命	一般	天津	张林	TJMDCL1ANY	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
主机宕机		致命	特急	天津	陈华	TJMDCL1ANY	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
主机性能超负荷		严重	很急	天津	-	TJMDCL1ANY	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
主机性能轻微超标		次要	很急	天津	-	TJMDCL1ANY	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多
主机配置变更		警告	急	天津	-	TJMDCL1ANY	2006/05/29 09:14:00	OK 编辑 删除 更多

简单易用的网管- 安全管理

登入时间

限制某种角色登入时间段

失败登入次数

如果登入失败超过3次，帐号将被锁住30分钟

日志

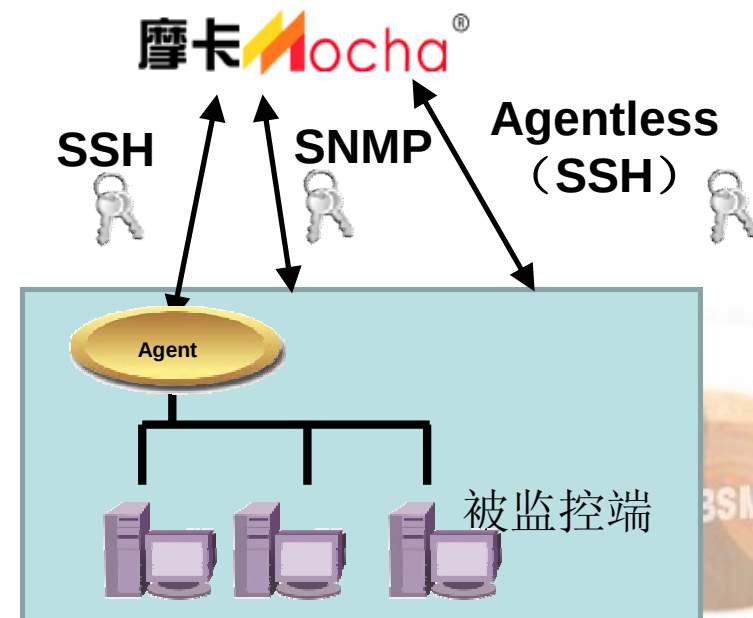
捕捉关键操作的日志

满足SOX要求

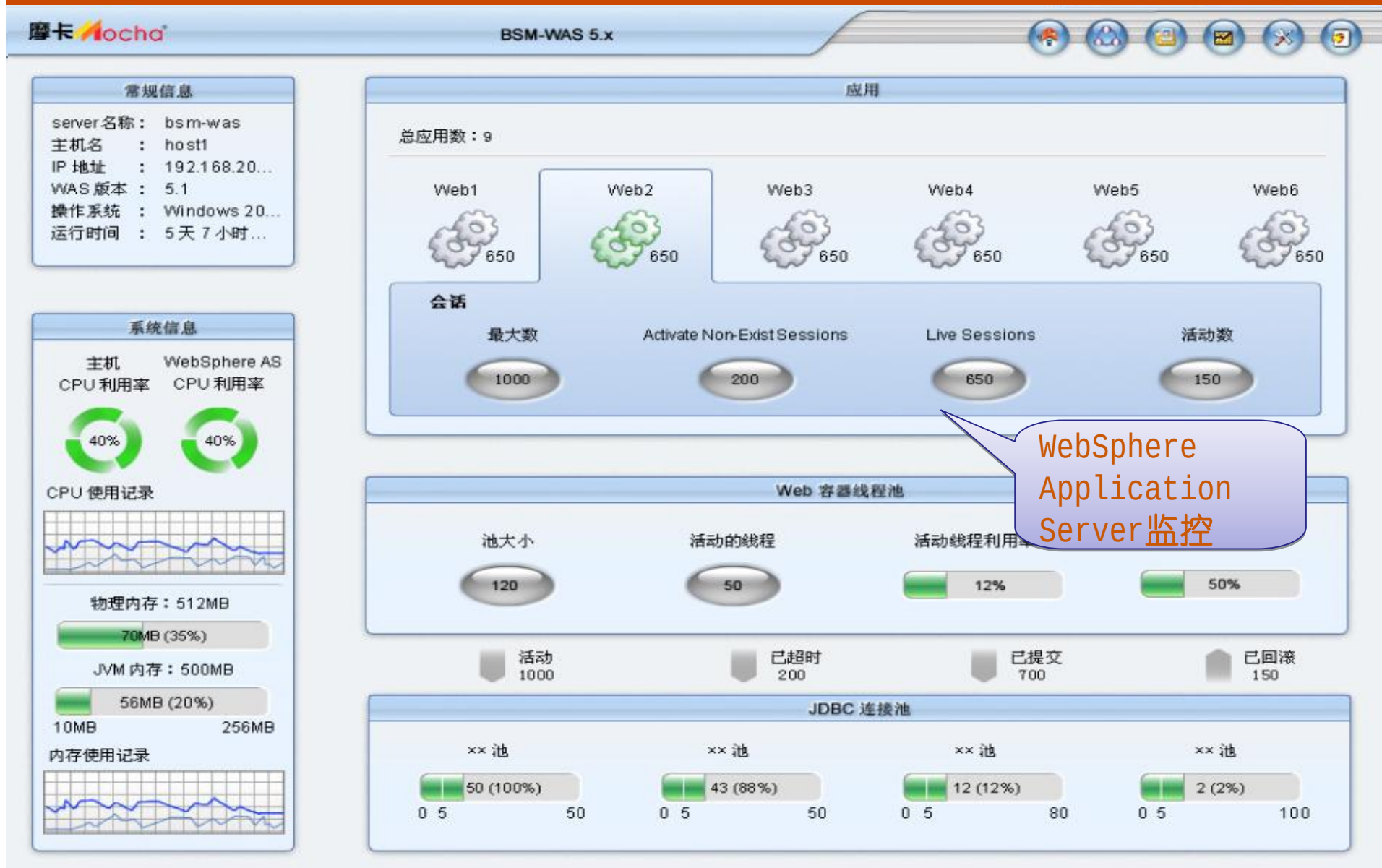
满足审计要求

支持HTTPS 访问

监控数据传输安全控制



简单易用的网管 - 可视化管理



目录



摩卡软件简介

回顾我们的IT运维历程

Mocha BSM 4+1全方位运维

1 – 全方位资源管理

2 – 全方位接入方式

3 – 全方位ITIL流程管理

Mocha BSM 4+1 提升IT服务价值

1 – 十年专业IT运维经验

2 – 部分成功案例介绍

三一重工- IT服务管理



	基础架构管理	应用管理	业务服务管理
困惑	基础架构管理 •设备过老，种类繁多 •采用OSPF动态路由，网络环境复杂 •主机系统多，维护工作量大 •IT资产管理基本靠人工管理	应用系统管理 •应用复杂，既有PDM,IEM,GCP,SAP非标应用 •又存在Oracle、Lotus Domino等标准应用	业务服务管理 •IT基础组件、应用系统和业务无法关联 •一旦业务出现问题，无法快速定位问题 •一旦IT组件出现问题，无法感知对于业务的影响
解决方案	基础架构管理 •网络管理 •网络拓扑管理 •主机管理 •可视化监控 •IT资产管理	应用管理 •应用可视化管理 •应用配置变更管理	业务服务管理 •将IT组件和业务关联，可从业务的KPI判断业务运营状态 •追踪出业务质量下降的根本原因 •确保IT服务水平

p 从用户角度出发，切实为用户解决实际问题

p 更好地监控三一重工广域网网络运行情况

p 更好地从业务角度监控各个应用系统的健康状况

神华煤炭业务服务管理

	基础架构管理	应用管理	业务服务管理
困惑	基础架构管理 • 已通过ITM对网络和主机系统监控； • 网络和主机监控页面是相互独立的	应用系统管理 • 应用复杂，VPN，Portal，OA系统，均为生产系统 • 对于监控的颗粒度要求非常高	业务服务管理 • IT基础组件、应用系统和业务无法关联 • 一旦业务出现问题，无法快速定位问题 • 一旦IT组件出现问题，无法感知对于业务的影响
解决方案	基础架构管理 • 支持与第三方网管软件的整合，并通过一个Portal来进行展现，无论是主机监控还是网络监控都是一个监控页面来维护。	应用管理 • 应用可视化管理 • 应用配置变更管理 • 用户登录行为监控 • 提供端到端监控 • 提供VIP监控	业务服务管理 • 业务服务定义 • 业务服务展现 • 业务服务影响 • 服务水平管理

p 从被动响应式的工作方式转变为主动服务

p 通过端到端监控，让领导与IT部门用业务视角看IT，而不是关心IT繁琐的细节

p 在复杂IT系统里，能够协助系统管理员快速定位问题和排错

Mocha BSM 4+1优势

丰富展现方式

满足不同需求

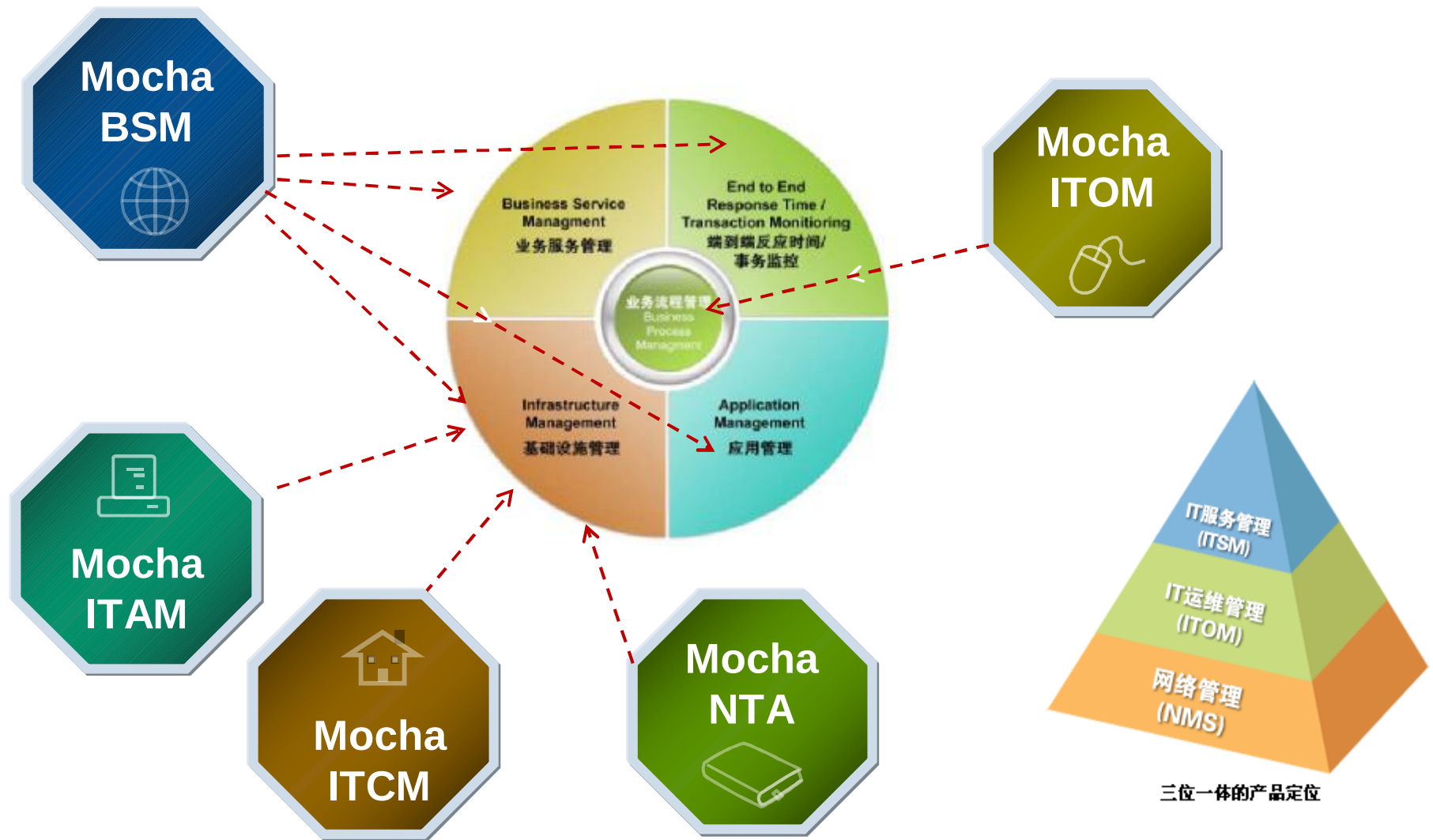
完善ITIL执行

简单易用的网管

多种整合方式

完整资源监控

Mocha BSM 4+1 产品套装



谢谢各位!!



做得更多
Do More With Less

400-611-5522
www.mochabsm.com

