

# Mocha IT Operations Management Product

## White Paper

### 摩卡IT运维管理产品白皮书



## 目 录

<b>1</b>	<b>Mocha BSM 4+1 介绍.....</b>	<b>1</b>
1.1	三位一体的产品定位.....	1
1.2	Mocha BSM 4+1 做得更多.....	1
<b>2</b>	<b>用户面临的挑战 .....</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>摩卡 IT 运维管理概述 .....</b>	<b>2</b>
3.1	ITIL 完美的执行.....	2
3.2	产品定位.....	3
3.3	产品架构.....	4
<b>4</b>	<b>系统亮点.....</b>	<b>5</b>
4.1	可视化流程定义.....	5
4.2	可视化表单定义.....	5
4.3	定义工单，绑定表单和流程 .....	6
4.4	基于流程的工单处理工作台 .....	6
4.5	完善的内置 ITIL 标准流程 .....	6
4.6	丰富的 ITIL 资源库 .....	6
<b>5</b>	<b>摩卡 IT 运维管理带给客户的价值和收益.....</b>	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>系统运行环境.....</b>	<b>8</b>
6.1	服务器 .....	8
6.2	数据库 .....	8
6.3	客户端 .....	8
<b>7</b>	<b>联系我们.....</b>	<b>8</b>

# 1 Mocha BSM 4+1 介绍

## 1.1 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)

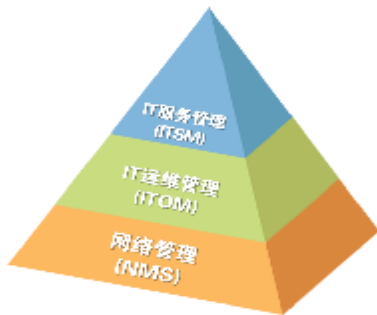
— 传统意义上的网络、系统、应用监控，满足了成长中企业的需要；

### 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

## 1.2 Mocha BSM 4+1 做得更多

### 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，提供流程序管理 — 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 )

## 2 用户面临的挑战

通过各种监控手段,我们已经将整个 IT 系统的可用性、性能进行了完整的监控,我们可以及时发现网络中任何故障和潜在问题,但是这就意味着我们的运维管理结束了吗?

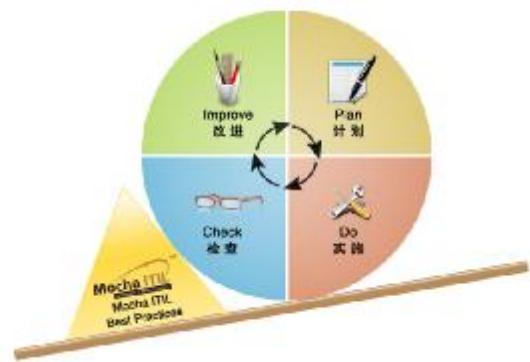
答案是否定的,因为当我们发现了网络和系统中的各种问题后,如果我们不加以解决,并将我们解决过的问题进行整理,形成我们的知识库的话,我们只不过是从小混乱进入了另外一种混乱而已。而我们之前花费大量时间和精力所作的监控系统将形同虚设,虽然我们每天都会收到故障告警,但是却没有人去进行处理,任何人对于故障和告警都置若罔闻,网络监控系统将会是另外一道马奇诺防线。因此,企业需要运维管理系统,将 IT 运维管理流程化、自动化、规范化。

摩卡 IT 运维管理( Mocha IT Operations Management ), 简称 Mocha ITOM。它是摩卡软件有限公司( Mocha Software Co., Ltd.)针对中、大型企业的 IT 支持和管理部门,基于 ITIL ( IT Infrastructure Library )的 IT 服务管理思想,推出的 IT 运维管理解决方案。帮助用户解决 IT 服务支持与管理过程中的流程的规范和自动化问题,提高企业 IT 服务水平和运维工作效率。

## 3 摩卡 IT 运维管理概述

### 3.1 ITIL 完美的执行

在摩卡,我们提出了以下的公式:



通过 Mocha ITIL 最佳实践方式的 4 个循环阶段 (Plan-Do-Check-Improve), 企业能更好地:

- n 计划整个 ITIL 式的 IT 运维过程;
- n 通过 Mocha ITOM 提供的流程与表单的结合, 通过可视化修改与配置, 更好地实施整 ITIL 式运维计划;
- n 通过不同 KPI 指标, 检查并且确保整个 IT 运维的成功与否;
- n 不断持续改进, 改进 IT 运维流程, 提升 IT 运维效率;

### 3.2 产品定位

专家研究和大量企业实践表明，IT 项目生命周期中，大约 80%的时间与 IT 项目运营维护有关，而该阶段的投资仅占整个 IT 投资的 20%，形成了典型的“轻服务、重技术”现象。国际著名咨询调查机构 Gartner 集团的调查发现，在经常出现的问题中，源自技术或产品(包括硬件、软件、网络、电力失常及天灾等)方面的问题其实只占 20%，而流程失误问题占 40%，人员疏失问题占 40%。流程失误包括未做好变更管理、超载、无测试等程序上的错误或不完整，人员疏失包括忘做某些事情、训练不足、备份错误或安全疏忽等。

为了满足企业 IT 运维管理的需求，Mocha ITOM 基于 ITIL 的最佳实践经验，为用户提供运维管理流程，并提供了基于 ITIL 的岗位定义、流程设计工具、表单设计工具、基于 ITIL 的流程模板和各种元素库，帮助企业在进行 IT 运维管理工作时，不仅能够有效的、有序的进行事故管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理，达到服务支持的目的，也能够提供服务级别管理、可用性管理、能力管理，达到服务交付的目的。下表为 Mocha ITOM 支持的相关流程：

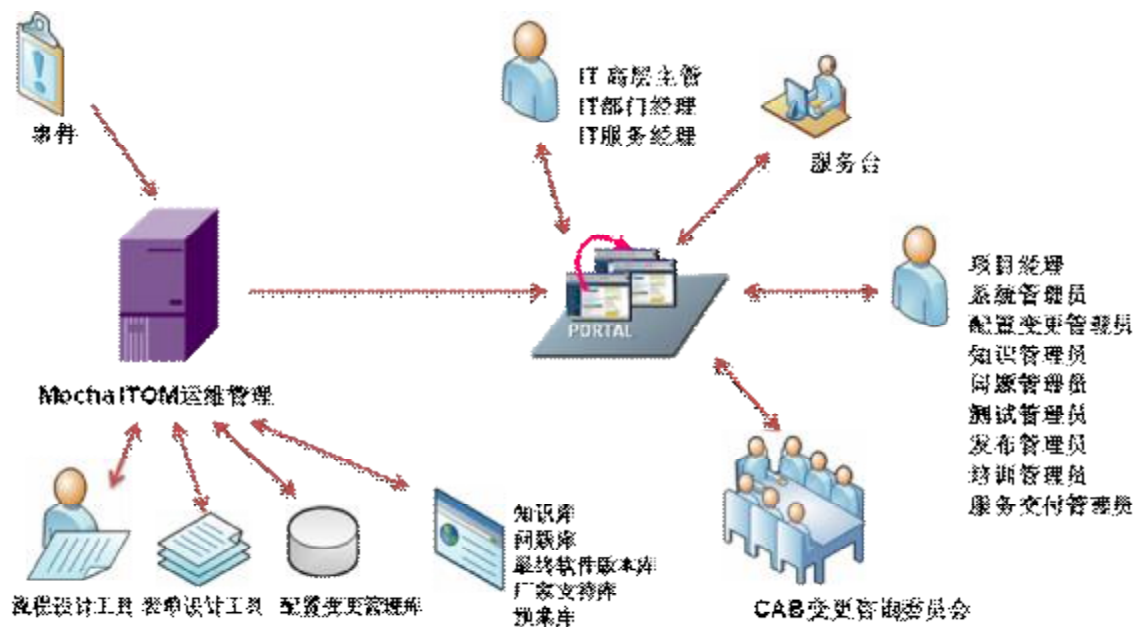
服务支持		服务交付	
事故管理	有效解决突发事件 尽快恢复 IT 服务 ✓	服务级别管理	提供与服务级别对等的服务内容完成量 化服务管理 ✓
问题管理	找寻问题的根源和解决方案 消除或减少问题事件的发生 ✓	可用性管理	监控 IT 重要资源和运行指标 保证整个业务系统的可用性 ✓
配置管理	管理变更的实施过程 避免或减少变更带的影响 ✓	能力管理	监控和提高系统性能 进行性能规划 ✓
变更管理	控制 IT 系统和软件的发布过程光缆软件版本 ✓	持续性管理	建立业务持续计划 实现业务的持续运行
发布管理	管理 IT 系统的所有元素及相关信息， 描述 IT 元素之间的相互关系 ✓	财务管理	IT 服务的预算管理、成本管理 计算 IT 服务价值

图表 1：基于 ITIL 的 Mocha ITOM 所支持的流程

### 3.3 产品架构

从上图，我们可以看到 ITOM 的架构非常易于部署，只需要在企业内部网络中部署一台摩卡运维管理软件，即可实现流程和表单的定义，并快速组建配置变更库、知识库、问题库、最终软件版本库、厂家支持库、预案库。企业中的所有人员通过浏览器，访问 B/S 架构的摩卡 IT 运维管理界面，一旦有任何事件发生，即可触发相关运维流程，由专人

来进行处理。同时也可以通过服务台手工触发流程，指派专人进行相关工单处理，完成运维管理。同时流程中提供 IT 服务影响因子，通过 IT 服务影响因子的大小，决定是否有 IT 高层主管参与事故处理的流程，如进行最终审核或只是简单查阅即可。

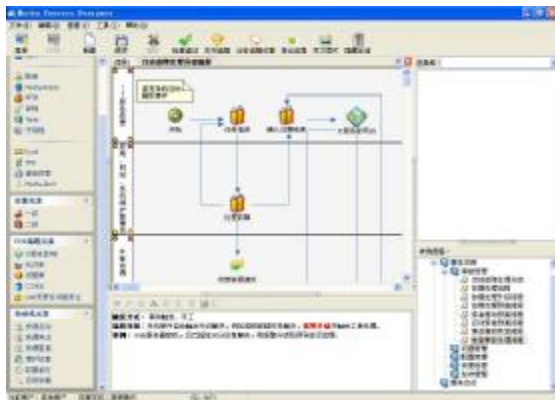


图表 2: Mocha ITOM 产品架构图

## 4 系统亮点

### 4.1 可视化流程定义

Mocha ITOM 提供简单易用的摩卡流程定义工具(Mocha Process Designer), 简称: MPD。MPD 是可视化的“即配置, 即所得”的业务流程定义工具, 有效帮助业务人员和业务分析员快速设计、发布、执行业务流程。在简单拖拽中, 轻松完成可视化的业务流程建模。不仅适用于简单的、通用的工作流程, 还可以配置出复杂的、跨机构的大规模流程方案。提供串行、并行、分支、回退、子流程等多种流程逻辑结构。



图表 3: 摩卡流程定义工具图

流程设计工具还提供了多种 ITIL 流程元素, 包括 IT 服务影响、知识库、问题库、配置变更库、配置变更咨询委员会:



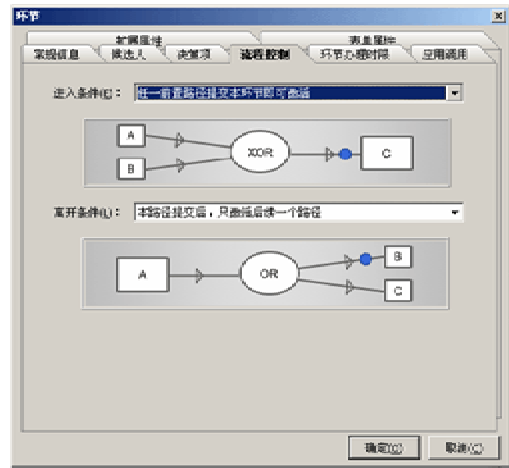
**IT服务影响** 支持服务影响因子, 流程可以通过对影响因子数值的判断, 决定路由到哪一个环节。



**CAB变更咨询委员会** (Change Advisory Board)由专家和技术顾问组成, 对提交的变更请求(RFC)进行评审,

并最终裁定是否批准实施该变更请求。

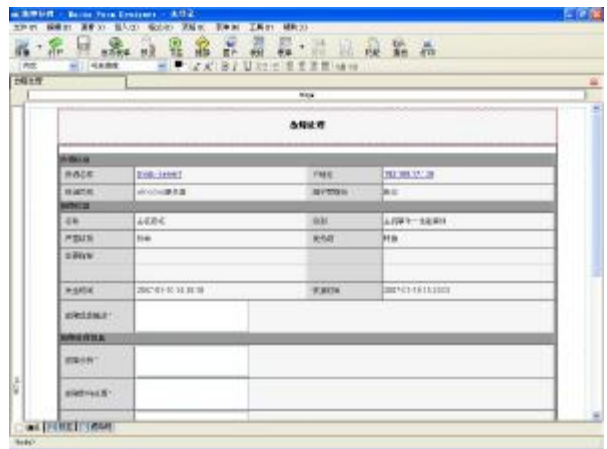
系统提供了丰富的环节设计要素和路径设计要素, 可设计上百种丰富的流程设计模式。



图表 4: MPD 环节属性

### 4.2 可视化表单定义

产品还提供摩卡表单设计(Mocha Form Designer), 简称: MFD, 帮助非技术人员以简单的图形化的方式, 将企业中的各种复杂纸质表单电子化, 实现表单的设计、部署、运行、管理和分析的全生命周期管理。



图表 5: 摩卡表单定义工具图

### 4.3 定义工单，绑定表单和流程

用户可以在工单管理中创建工单，进行表单和流程的绑定。还可以通过版本管理功能，随时变更工单所对应的表单和流程。



图表 6: 工单定义界面

通过工单触发策略配置，用户可以将创建好的工单和资源的事件类型或级别和工单之间建立对应关系，系统提供批量处理功能。



图表 7: 工单触发策略配置界面

### 4.4 基于流程的工单处理工作台

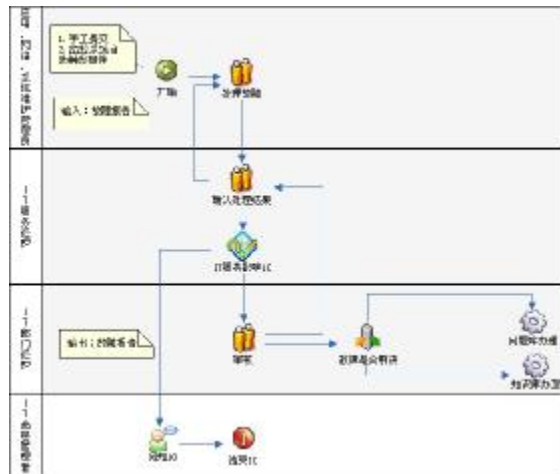
完成以上配置，IT 运维人员即可在单处理工作台进行日常运维工作了。流程化的工单处理机制，将企业运维流程进一步规范化。



图表 8: 工单处理工作台

### 4.5 完善的内置 ITIL 标准流程

产品内置了完善的 ITIL 标准流程模板，客户可以直接套用即可满足大部分运维流程的需求。这 30 多个标准流程模板涵盖了 ITIL 核心流程中的事故管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理、可用性管理、能力管理和服务级别管理。



图表 9: 故障处理流程图

### 4.6 丰富的 ITIL 资源库

Mocha ITOM 提供知识库、问题库、CCMDB(配置及变更管理库)、预案库、DSL(软件最终版本管理库)和厂家支持库。



知识库 将成熟可行的解决方案录入知识库，进行数据共享，方便查询，快速排除故障，从而达到



提高用户“自助式服务”能力的目的。摩卡软件综合了十年来 20 多个行业客户外包维护经验和卓越的专家团队经验，最终形成了摩卡知识库，是企业不可多得的宝贵的财富。



**知识库** 将暂时不能解决的问题存入知识库，待重新分配、升级解决、跟踪，直至关闭问题。



**CCMDB** (Change & Configuration Management Database)配置变更管理数据库，提供 IT 基础架构与应用的配置项信息及变更记录。



**DSL** (Definitive Software Library)最终软件库，存放和保管所有已批准的最终版本的软件配置的数据库。



将常见问题的解决方案归纳在预案库中，遇上紧急情况时，可以快速解决问题。



罗列出所有厂商的信息，方便联系查询。



图表 10: ITIL 资源库图

## 5 摩卡 IT 运维管理带给客户的价值和收益

我们可以帮助企业快速建立先进的自动化运维管理体制，将运维管理流程化、自动化、规范化。**高效智能的自动化运维工具，提高企业 IT 投资回报**

系统提供功能完备智能的流程设计工具，业务人员无需编程即可完成流程定义、流程执行、流程监控以及流程的优化，为企业提供灵活的、流程化的 IT 运维管理。同时摩卡表单设计工具提供 IT 运维过程中所需各种工单模板，使企业 IT 运维工单和流程的快速创建成为可能，高效管理运维成本，提升工作效率，使 IT 投资回报显性提高。

### 规避风险，最大限度降低故障损失

自动化 IT 运维管理可有效的保障，用在发生指标超标、应系统宕机、设备故障等事件时，相关管理人员可通过事先设置的 IT 运维流程，及时获得相关待办工单，并且第一时间解决问题，避免问题继续恶化，最大限度减少系统宕机等故障损失，提高关键业务系统可用性，预防并规避业务中断所导致的商业风险。

### 通过自动化的流程触发，方便进行监控和事故处理

对重要的网络设备实施主动式监控、管理，如：路由器、交换机、防火墙等，甚至提升至服务监控网络设备和应用配置参数，一旦配置参数发生变化，将触发流程，转给相关技术人员进行确认，通过配置管理，协助管理人员发现因为故障和问题的根本原因。

通过对主机设备和应用的资源和活动的时时

监控，当发生异常和超过阈值事件发生时候，系统自动启动报警和响应机制，第一时间通知相关责任人。

定期自动化地对现场设备硬件和应用系统进行健康巡检，配合远程运维管理团队实施对被管理系统的健康检查和监控。

定期自动对系统做日志的收集分析，记录系统运行状况。同时针对不同的使用状况，进行客户化的系统性能参数采集和监控，通过阶段性的监控、分析和总结，定时提供系统的可用性、性能、系统资源利用状况分析报告。

#### **通过各种运维流程和 ITIL 资源库，将 IT 运维管理规范**

首先通过各种运维流程，将运维过程中的各种情况的处理进行规范。一旦出现各种故障，相关操作人员通过内置的 ITIL 资源库，如可以通过预案库中预先定义的相关操作进行排查，也可以通过知识库查询之前是否遇到过相关问题，如果曾经经历过，则直接按照知识库中的经验进行快速恢复。如果，在实现约定的要求时间内，事故仍然没有解决，则可以通过快速查询软件版本库和厂家支持库，得到厂家的支持，达到迅速恢复故障的目的。因此，通过一系列的运维流程和 ITIL 资源库，帮助企业规范运维管理，减少因为人为的疏忽和流程的失误带给企业的影响，不断提高企业的运维管理水平，为业务部门提供有力的 IT 保障。

## **6 系统运行环境**

### **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 2003
  - n Sun Solaris V8\9
  - n IBM AIX 5L 以上版本
  - n Linux (CentOS 4)
  - n HP-UX 11i

### **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

## **7 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

全国咨询热线：400-611-5522

传真：(8622)87341661

网址：<http://www.mochabsm.com>

电子邮件：[Marketing@mochasoft.com.cn](mailto:Marketing@mochasoft.com.cn)