

聚合运维 管理系统

产品 介绍



CONTENTS

目录

客户价值

产品介绍

产品目标

配置要求

产品特点

01

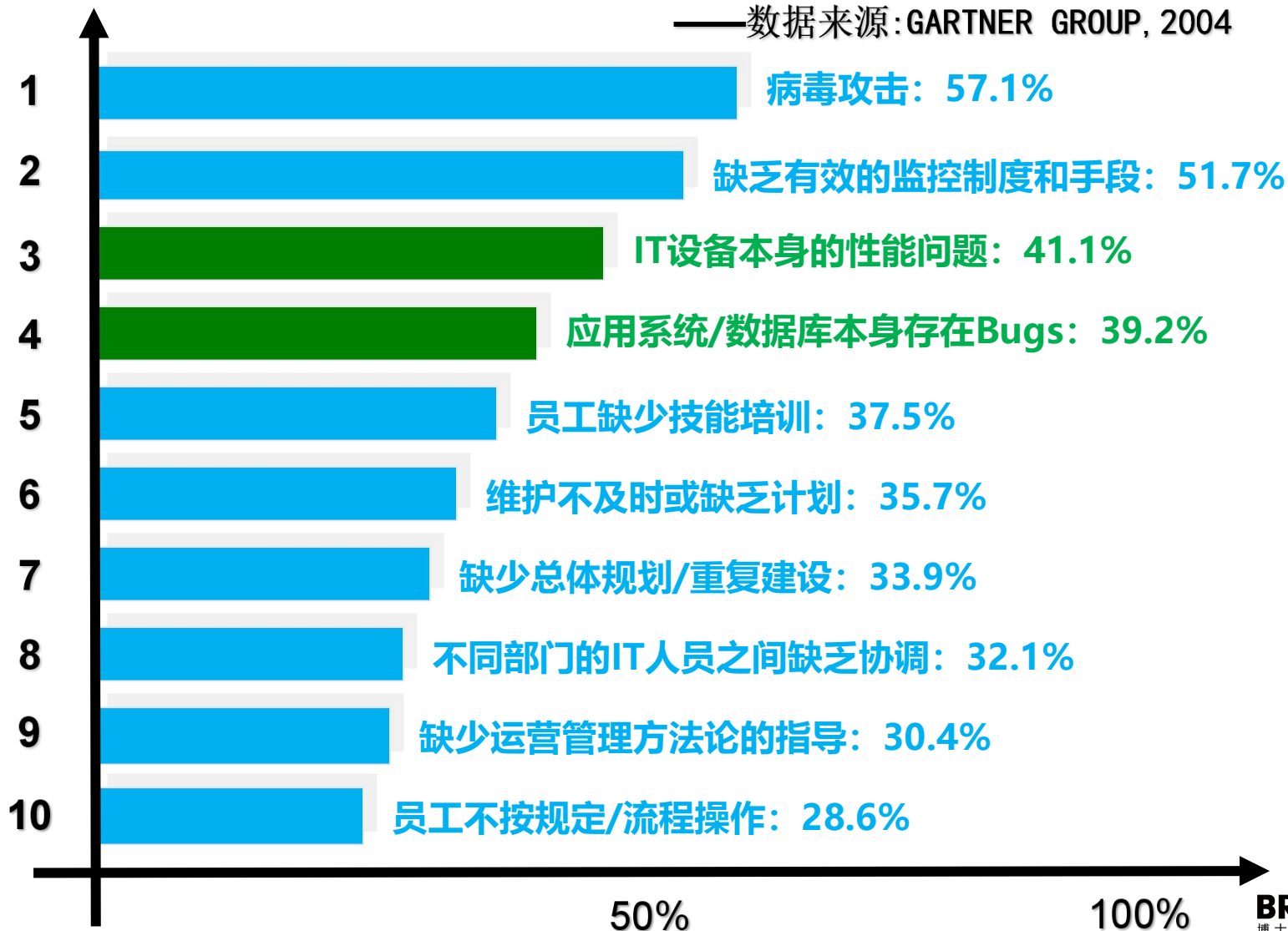
客户价值

- 事件处理效率提高60-70%
- 资产管理的成本下降40%-50%
- 因IT变更（如发布管理）导致事故减少60-70%
- 问题管理的管理成本减少70%
- 服务交付的管理成本减少40%

故障分析

权威调查：导致IT系统出现故障十大原因（多选）

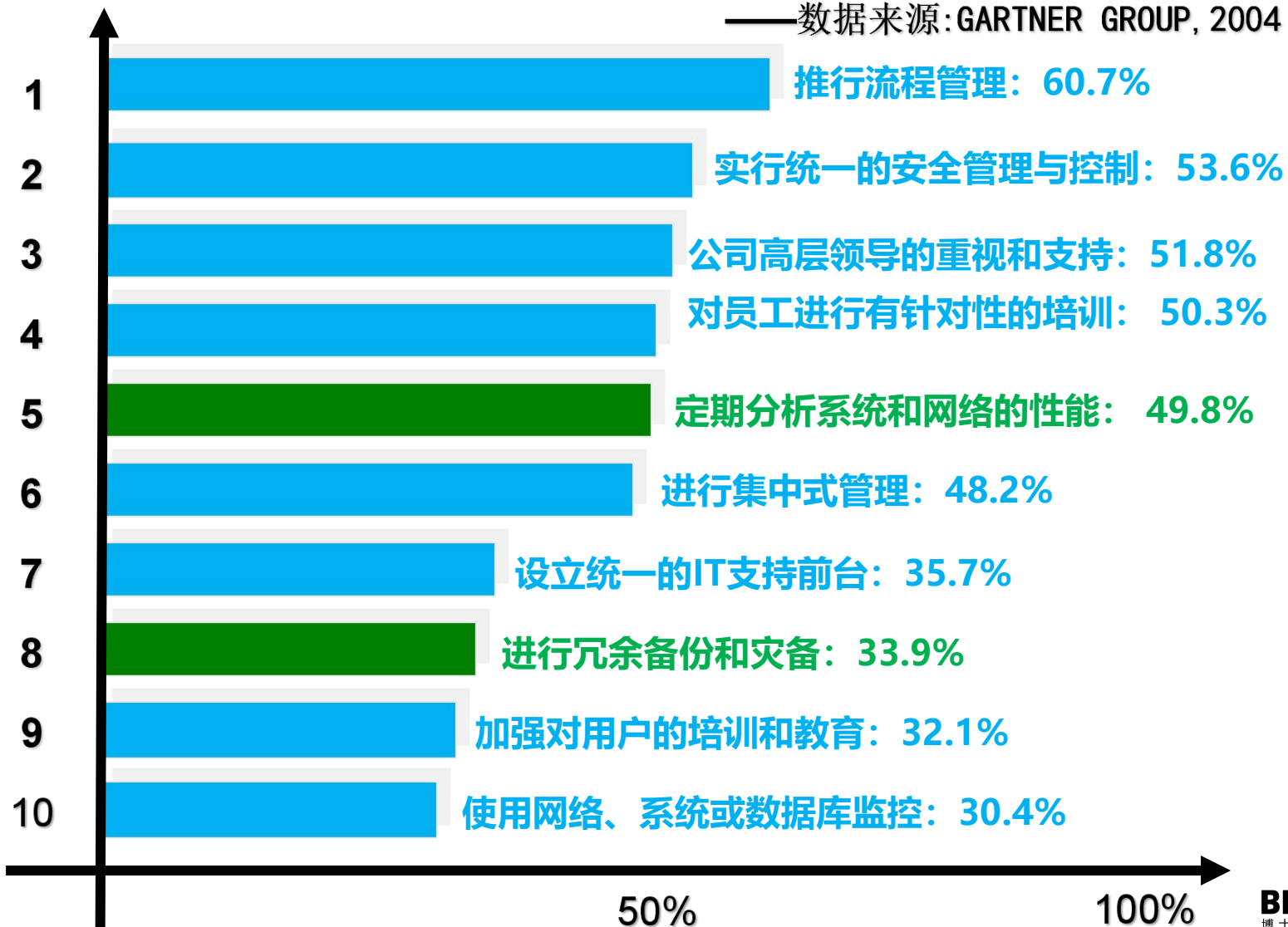
——数据来源：GARTNER GROUP, 2004



解决措施

权威调查：减少IT系统故障最有效的措施（多选）

——数据来源：GARTNER GROUP, 2004



02

产品目标

01

建立一套规范有序的 **IT 运维服务管理体系**，实现人员、技术装备和流程的标准化、规范化管理。

02

建立一套 **IT 运维服务绩效管理体系**。通过服务指标监控和运行分析，实现对运行服务的集中、分级管理和监控，并能够及时调整运行和维护策略，促进运维服务质量和效率的提高。

03

建立一套有效的 **服务实施质量内控体系**，实现对运维服务项目服务方的服务质量进行精细化管理，确保运维工作高效执行，降低实施风险，保障运维服务工作的正常运行。

产品目标

根本目标:

通过实施聚合运维管理系统的根本目标有三个:

- (1)以客户为中心提供IT服务;
- (2)提供高质量、低成本、高效率的服务;
- (3)提供的服务是可量化的。

组织架构

岗位设置

➤ 事件管理

- 一线技术支持工程师
- 二线技术支持工程师
- 事件经理

➤ 变更管理

- 变更处理人员
- 变更经理

➤ 巡检管理

- 任务处理人员
- 标准作业计划管理员
- 定时任务管理员

➤ 问题管理

- 问题分析员
- 问题经理

➤ 配置管理

- 配置管理员
- 配置经理

➤ 知识库

- 知识管理员

03

产品特点

01

标准化运维管理流程：通过系统把运维的制度、流程进行固化。

02

数据化机房固定资产：通过对现有的软硬件设备进行梳理，统一录入到系统中，进行高效的管理。

03

电子化项目信息管理：通过对项目信息电子化，方便对项目进行管理，并且与机房资产进行有效关联。

04

信息化客户体验管理：把在运维过程中，客户提出的宝贵意见、建议进行记录，通过对客户意见，建议的分析，进行必要的服务改进，更好的服务客户。

04

产品介绍

系统架构

01

产品架构

02

业务流程

功能介绍

01

运维监控

04

人员管理

02

流程管理

05

辅助管理

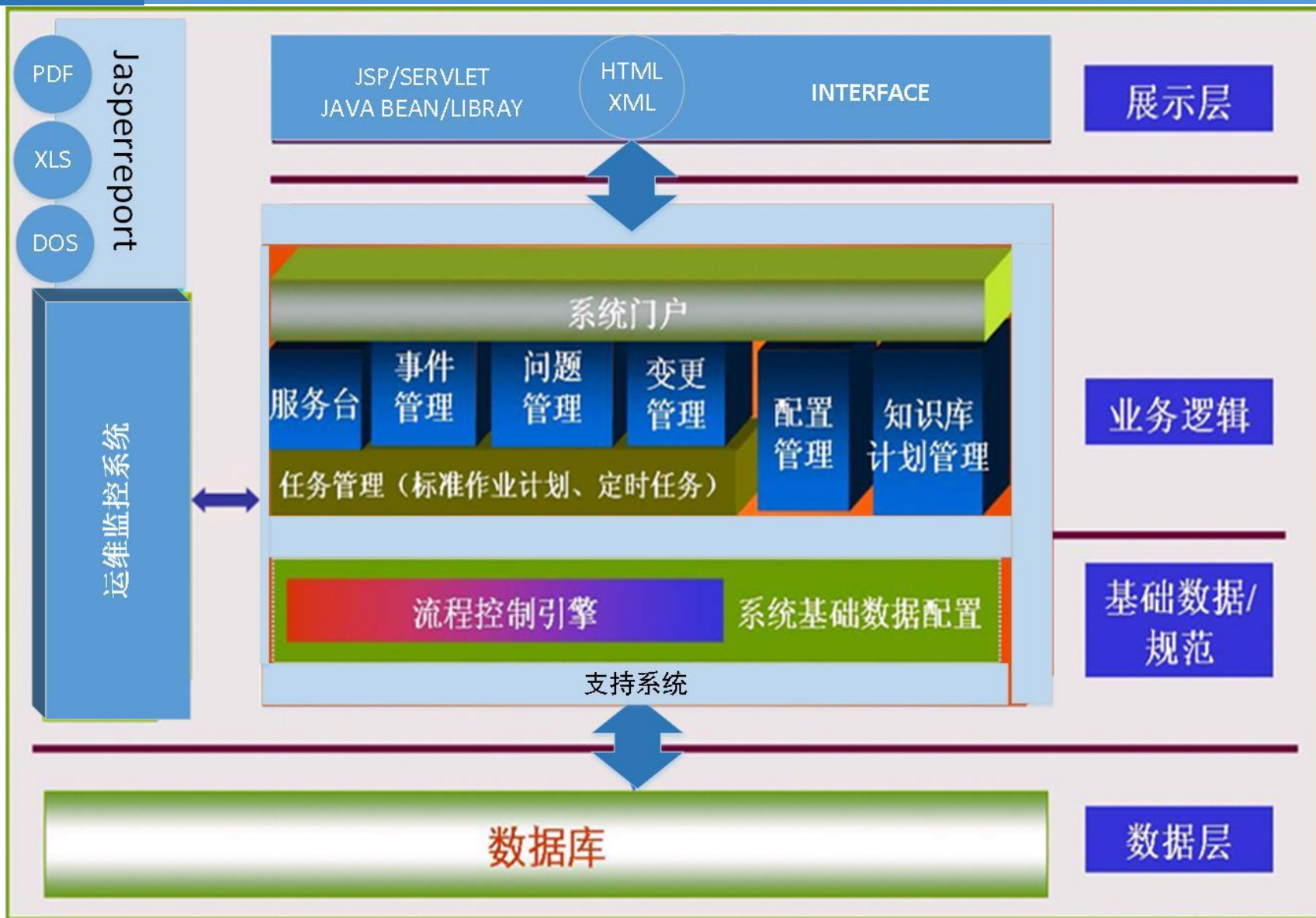
03

知识信息管理

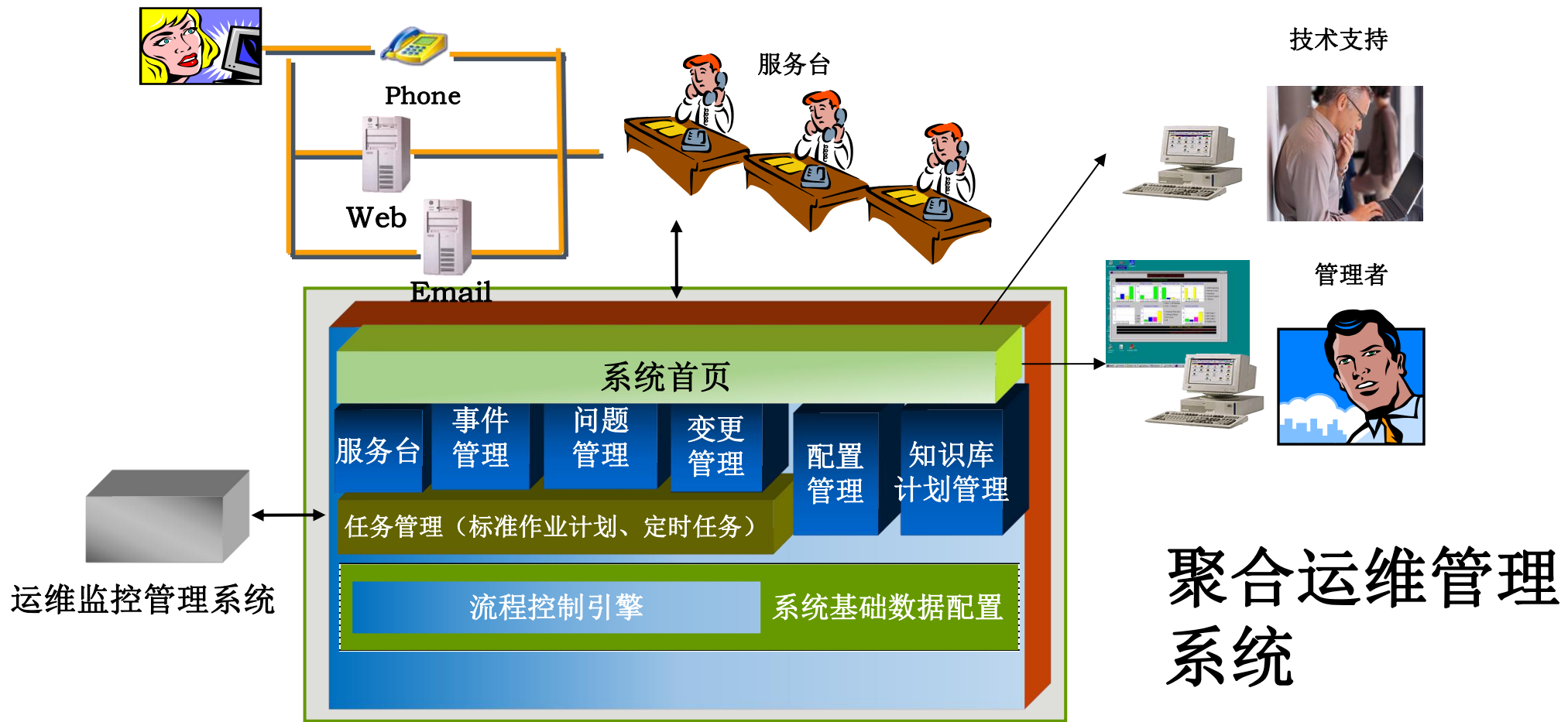
06

决策分析

产品架构



业务流程



聚合运维管理系统

功能介绍-系统组成

本系统在使用终端上由两部分组成：移动端（Android）和PC端；在应用功能上由运维监控系统和流程管理系统两部分组成。

功能介绍-运维监控

运维监控模块功能包括故障、性能、配置等基础功能，以及面向网络设备、主机、存储、数据库、中间件、基础应用、IP 地址、信息点等监控管理功能。

网络设备：交换机、防火墙

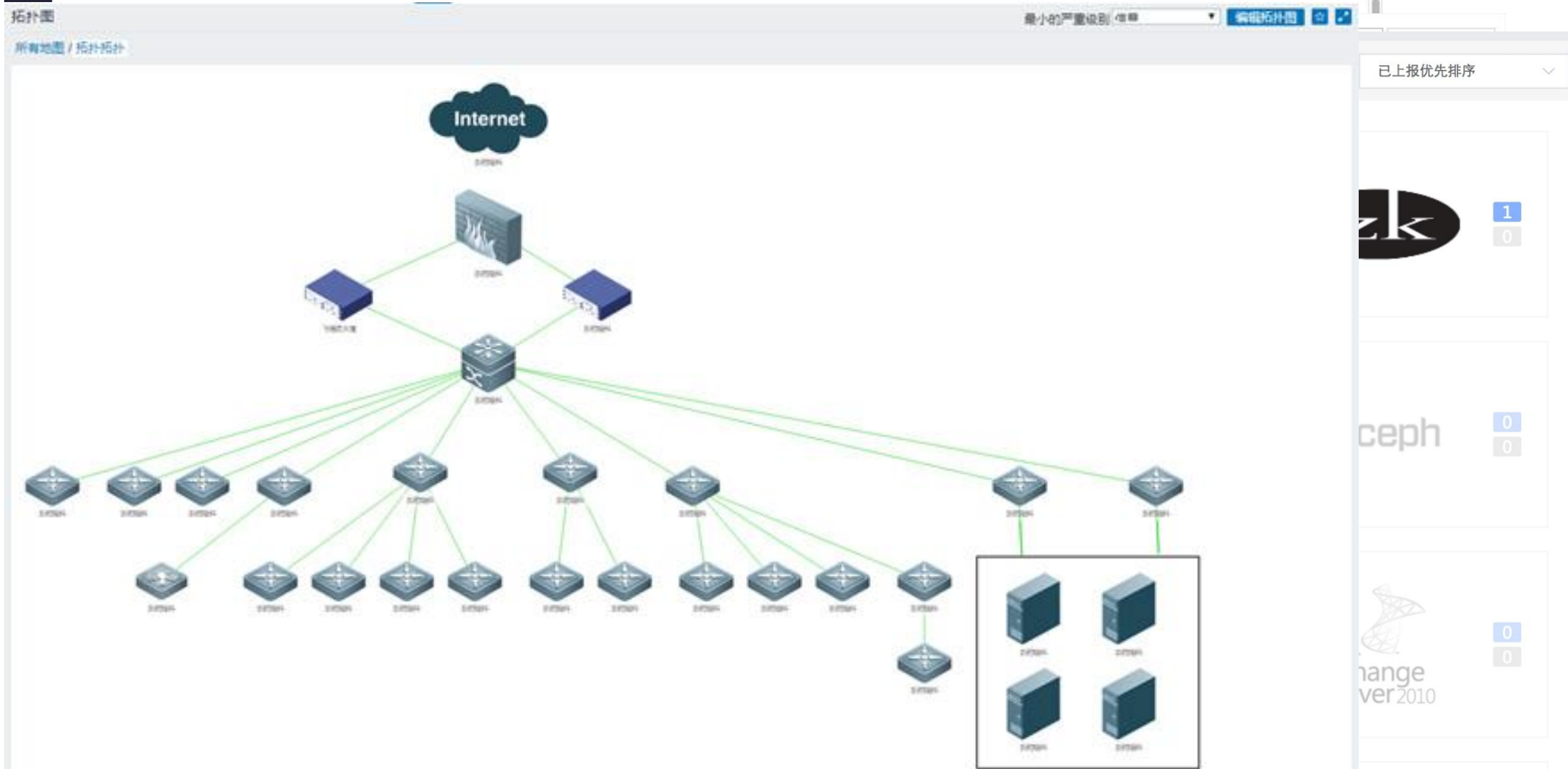
操作系统：Windows 主机、linux 主机

中间件：nginx、Tomcat、php-fpm、webLogic

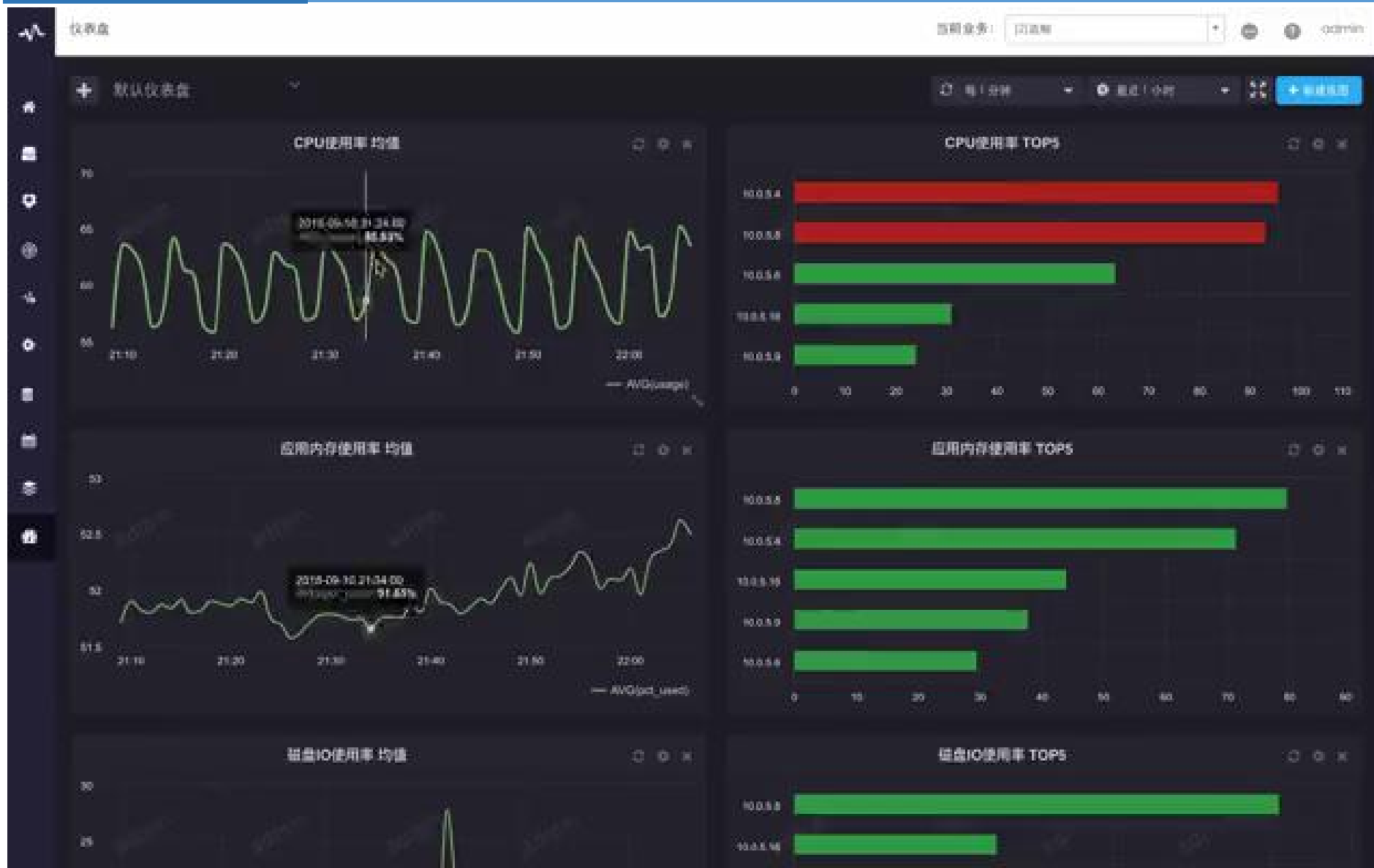
数据库：mysql、Oracle、SQL Server

虚拟化：虚拟化物理机、虚拟机

功能介绍-运维监控



功能介绍-运维监控



功能介绍-流程管理

事件管理

事件管理是指尽快解决IT环境中出现的事件,尽快恢复向业务提供指定的服务或响应服务请求,保持IT服务的稳定性。

问题管理

问题管理负责预测、监控、发现并解决IT服务和基础设施中的问题和错误,将其对客户和业务的负面影响降至最低,从根本上解决问题。

变更管理

变更管理是对变更从提出、审议、批准到实施、完成这个过程的管理。

发布管理

发布管理通过实施正规工作程序和监控,保护IT环境和IT服务不受冲击,并对软/硬件发布进行计划、设计、生成、配置和检测,涉及范围可能广。

配置管理

配置管理是描述、跟踪、控制和汇报所有IT基础架构中所有设备或系统的管理流程。

功能介绍-流程管理

The screenshot displays the '聚合运维管理系统' (Aggregated O&M Management System) interface. The top navigation bar includes the system name and user profiles. The left sidebar contains a menu with categories like '事件' (Events), '问题' (Issues), '知识库' (Knowledge Base), '报表' (Reports), '资产' (Assets), '项目' (Projects), and '系统' (System). The main content area shows the '资产详情' (Asset Details) page for an asset with ID 'zc20180625101234'. The asset details are organized into a grid of fields:

资产编号	zc20180625101234	资产名称	服务器2	规格型号	16G
所属项目	电子检务二	详细配置	内存: 800G		
IP/ID/PW	pw	安装位置	机房	出厂日期	2018-06-25 10:11:59
设备类型	交换机	网络类别	外网	业务系统	管理系统
存放地点	会议室	责任人		入账日期	2018-06-25 10:12:02
登记日期	2018-06-25 10:12:03	登记人	beadmin	IC卡号	0335465676231

Below the asset details, there are input fields for '数量' (Quantity: 1), '单价' (Unit Price: 3.5), '原值' (Original Value: 3.5), '累计折旧' (Accumulated Depreciation: 0.0), and '净值' (Net Value: 3.5). There are also fields for '折旧方法' (Depreciation Method: t), '净残值率%' (Net Residual Value Rate: 0.5), and '预计使用年限' (Estimated Useful Life: 10). At the bottom, there are three buttons: '读卡' (Read Card), '确定' (Confirm), and '重置' (Reset).

功能介绍-知识信息管理



知识库管理

知识管理的目标是让组织中的信息与知识，通过获得、创造、分享、整合、记录、存取、更新等过程，知识不断创新的目的，并反馈到知识系统中，使得组织中人员的知识得以永不间断的积累，并从这些知识积累中获得更大的收益。



项目管理

项目管理是对项目建设过程中的合同文档、设备信息资料等信息进行管理，方便项目管理员在合同后期进行项目中有关资料的查阅和调取，对必要的信息进行跟踪、监控。

功能介绍-知识信息管理

聚合运维管理系统

我的 聚合运维管理系统

事件管理 我的 聚合运维管理系统

知识库 事件管理 我的 聚合运维管理系统

创建知识库 知识库 服务目录

知识库 创建 我的首页

分类管理 知识库 服务目录

报表管理 知识库 事件管理

资产管理 知识库 问题管理

系统管理 知识库 发布管理

系统管理 知识库 变更管理

系统管理 知识库 项目管理

系统管理 知识库 新建项目

系统管理 知识库 项目列表

系统管理 知识库 项目配置

系统管理 知识库 项目分类

系统管理 知识库 位置管理

系统管理 知识库 知识库管理

系统管理 知识库 资产管理

系统管理 知识库 运维日志

我的首页 新建项目 项目列表 项目详情 项目分类

编辑

分类名称 5W以下

分类编码 cl20181024140245

启用状态 启用

分类描述

确定 删除

新增

分类名称

分类编码

启用状态 ==请选择==

分类描述

确定

分类树

- 项目请求
- 5W以下
- 5W以上10W以下
- 10W以上20W以下
- 20W以上50W以下
- 50W以上
- + 自定义分类

功能介绍-人员管理

人员管理



运维人员管理通过运维工作日志来体现，运维工作日志是为了促进运维人员在技术水平和管理经验上有本质的提高，同时便于对运维人员绩效的考核，有效调动运维人员的工作积极性。运维工作日志分日报、周报、月报三种形式。

功能介绍-人员管理

聚合运维管理系统

我的 聚合运维管理系统

服务 聚合运维管理系统

事件 聚合运维管理系统

问题 我的首页

发布 服务目录

变更 事件管理

项目 问题管理

巡检 发布管理

知识 变更管理

资产 项目管理

运维 巡检管理

日报 知识库管理

周报 资产管理

月报 运维日志

客户 日报管理

客户体验管理

我的首页 周报管理 新增周报 月报管理 新增月报 日报管理 新增日报

姓名 管理员

日期 2019-02-13

客户单位 河北省教育考试院

工作内容

具体工作 处理事件 创建知识库

标题	分类	请求人
----	----	-----

功能介绍-辅助管理

服务目录

运维服务目录规定了运维服务的项目及服务的响应标准，为运维工作提供了参考依据，对运维工作有指导作用。

01

巡检管理

巡检管理是指服务商对客户的IT应用系统、业务系统及相关设备进行周期性、主动性的健康检查服务，旨在及时发现已有或潜在问题，提出改进建议和措施，防止故障的发生。

02

公告管理

公告管理具备公告的发布功能，主要的作用是在设备、系统维护之前，对涉及到的业务处室进行公告通知，避免给业务处室的工作造成影响。

03

备件管理

备件管理首要目标是支撑服务组织达成与客户的SLA，以此目标展开一系列规划与管理行为。

04

客户体验管理

客户体验以提高客户整体体验为出发点，注重于客户的每次接触，以实现良性互动，提供个性化的客户体验，提高客户的忠诚；其目标是通过满足客户的服务需求和期望来达到较高的客户满意度（CSD），形成品牌效应。

05

功能介绍-辅助管理

The screenshot displays the '聚合运维管理系统' (Aggregated O&M Management System) interface. On the left is a vertical sidebar menu with various management categories. The main content area is titled '新增体验' (New Experience) and contains a form for submitting user feedback or reports.

聚合运维管理系统

我的首页 周报管理 新增周报 月报管理 新增月报 日报管理 新增日报 服务目录 巡检计划列表 发起列表 备件信息 体验记录

提交 返回列表 模块主题选择

基本信息

所属用户	河北省教育考试院
编码	sj20190212084245
标题	省检察院测试
分类	中间件故障请求
描述	省检察院测试描述
创建时间	2019-02-12 08:42:45

满意度调查表

1. 您认为故障解决程度如何？

- 非常满意
- 满意
- 基本满意
- 非常不满意

2. 您对该故障的解决结果是否满意？

- 非常满意
- 满意

功能介绍-分析决策

自定义首页

根据不同角色用户的登录，显示不同的页面信息，是不同的用户能够方便的了解自己关注的信息，对工作进行有效的指导。

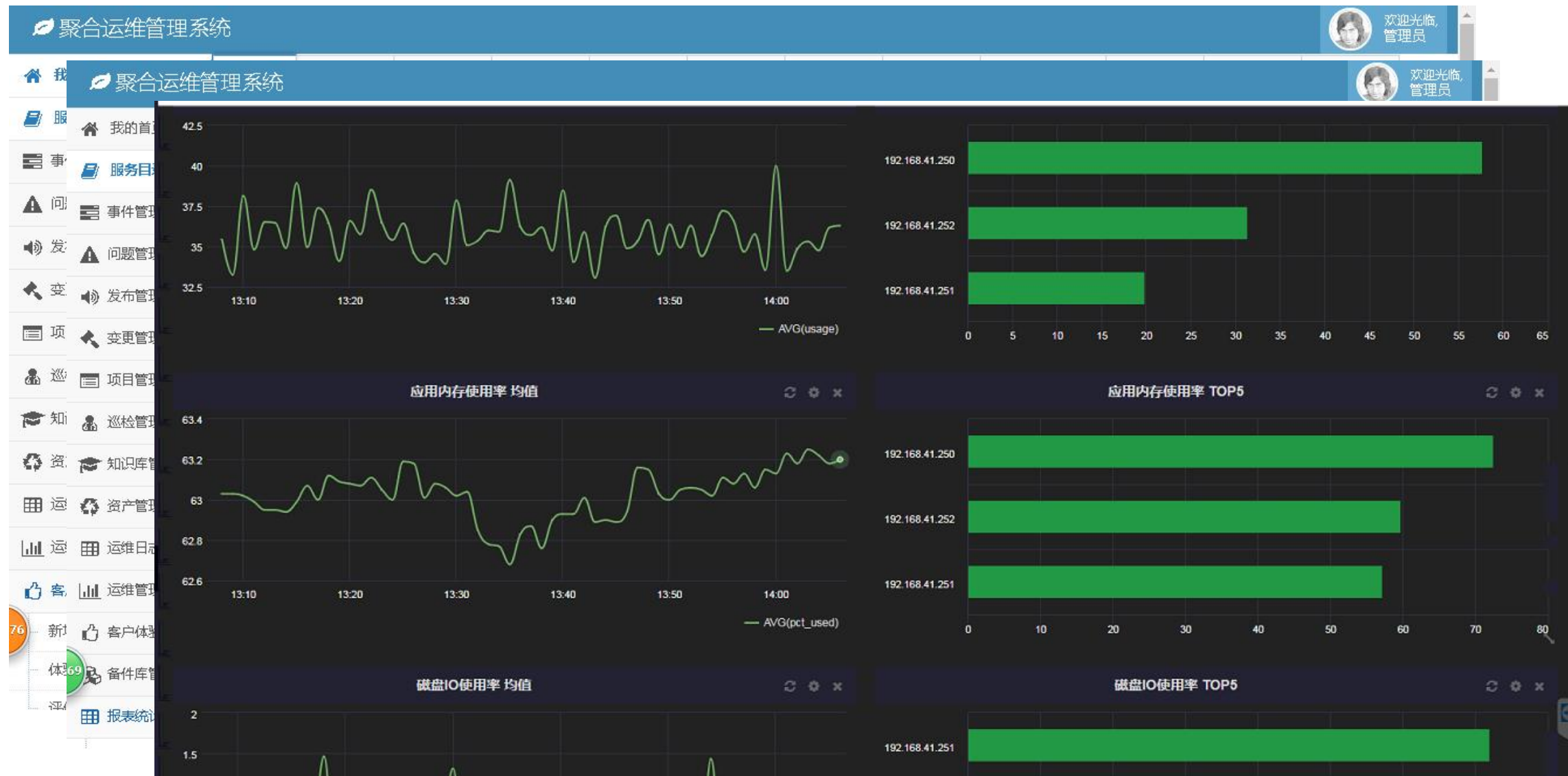
报表统计

报表统计根据角色的设置，进行相关数据指标的统计，满足不同用户对数据支撑的需求，帮助用户做工作的上的决策。

大屏展示

对运维过程中需要实时关注的数据进行展示，帮助运维人员能够及时理解系统的运行情况，并做好处置措施。

功能介绍-分析决策



配置要求



版本	硬件配置	操作系统	数量	功能
标准版	CPU: 4核 内存: 16G 硬盘: 500 G	centOS 7.0 以上	1	网络设备: 交换机、防火墙 操作系统: Windows 主机、 linux 主机 中间件:nginx、Tomcat、php-fpm、webLogic 数据库:mysql、 Oracle 、 SQL Server 虚拟化: 虚拟化物理机、虚拟机
升级版	CPU: 4核 内存: 16G 硬盘: 500 G	centOS 7.0 以上	3	管控平台、配置平台、作业平台、数据平台、容器管理平台作为基础支撑, 实现对网络、操作系统、中间件、数据库、虚拟化的监控。同时实现自动化的运维管理。

THANKS
谢谢观赏