运维从技术到服务的转型

目录

一、背景

二、转型的关注点

三、案例

背 景 — 客户层面

- **客户满意度不可测量**
  - 客服人员和维护人员忙于处理各种事故，压力大；
  - 销售对IT的支撑不满意
  - 客户对服务不满意，销售不知道客户的期望值与后台支撑的量化关系

- **提升客户的满意度和忠诚度是转型的根本原因**
  - 运维从技术转变为服务构建完善的服务管理及质量保障体系，全面提升服务质量
  - 降低用户投诉率，降低运营成本；

背 景 — 部门层面

- **目前现状**
  - “运维部”以前工作内容集中在售后服务方面，通过投入大量的人力和物力，一方面确保网络、各种软硬件的尽可能正常运转，另一方面及时处理各种故障，充当“救火队员”。这些活动都是需要付出成本的，在某种意义上说，运维中心是一个“成本中心”。
  - 为了逐步实现从“成本中心”向“利润中心”转变，这就需要部门从运维从技术向服务转变，通过“服务前置”方式，参与产品设计阶段和产品推广阶段的大量工作，采集大量的关键信息，通过分析客户需求、分析服务能力、分析服务成本、管理服务级别和优化服务流程等工作，确保能给用户提供一个可持续的高质量服务。
  - 在移动互联网的时代，要求产品的迭代越来越敏捷，这需要我们从需求、开发、发布、运营更加敏捷以适应业务的变化。这就要求运维部门要打破以前的部门隔离状态，从部门协作、流程及IT支撑上更加弹性、扩展性好、发布更快。

目录

一、背景
二、转型的关注点
三、案例介绍

技术与服务的区别

- **定义**
  - 运维管理是指为保障网络、软硬件等系统与业务正常、安全、有效运行而采取的生产组织管理活动,简称运维管理或OAM
  - 服务管理就是对运营过程的计划、组织、实施和控制，是与产品生产和服务创造密切相关的各项管理工作的总称。
- **服务的管理对象**
  - 服务水平协议可测量
  - 服务水平的实施

技术与服务的区别

- **服务水平的可测量**
  - 确定客户的服务需求
  - 检查目前影响服务的IT组件
  - 建立评测模型
  - 确定目前能提供的服务水平
  - 建立目标服务水平及当前服务水平的差距分析

技术与服务的区别

- **服务水平实施**
  - 建立端到端的IT服务监控平台
  - 包括IT组件故障、性能
  - 建立IT故障、性能数据分析平台
  - 变更管理平台

目录

一、背景

二、转型的关注点

三、案例介绍

IT服务生命周期管理-服务设计

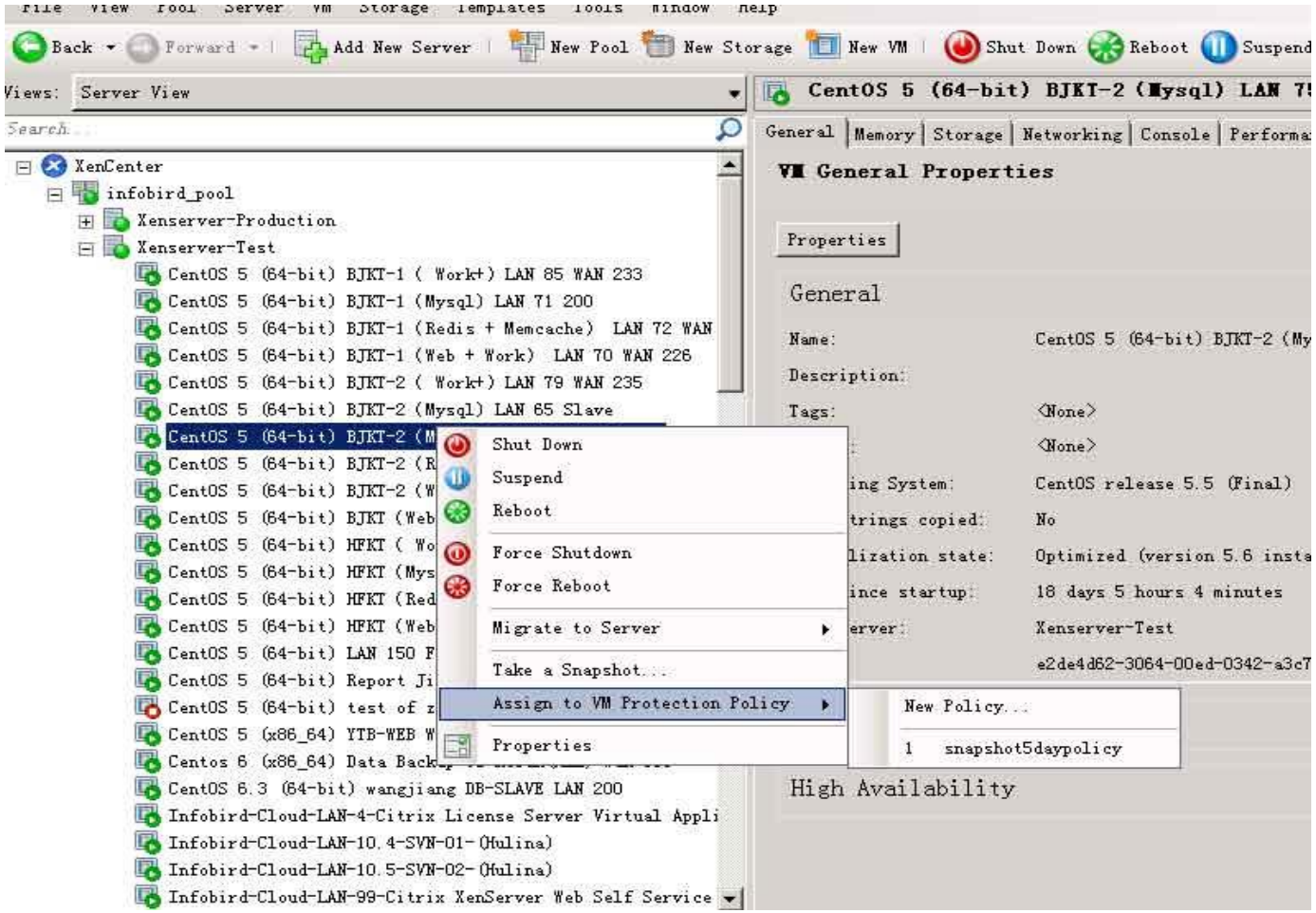
服务水平

	实例	当前状态	五月 30	五月 29	五月 28	五月 27	五月 26	五月 25	五月 24	五月 23	五月 22	五
☐	NA0 (SSL)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
☐	NA1	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
☐	NA2	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
☐	NA3	✓	✓	✓	⚠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
☐	NA4	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
☐	NA5	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
☐	NA6	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	⚠	⚠	
☐	NA7	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
☐	NA8	✓	✓	✓	✓	⚠	✓	✓	✓	✓	✓	
☐	NA9	✓	✓	✓	✓	⚠	✓	✓	✓	✓	✓	
☐	NA10	✓	✓	✓	⚠	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

- 可用实例
- 性能问题
- 事件信息
- 服务报告

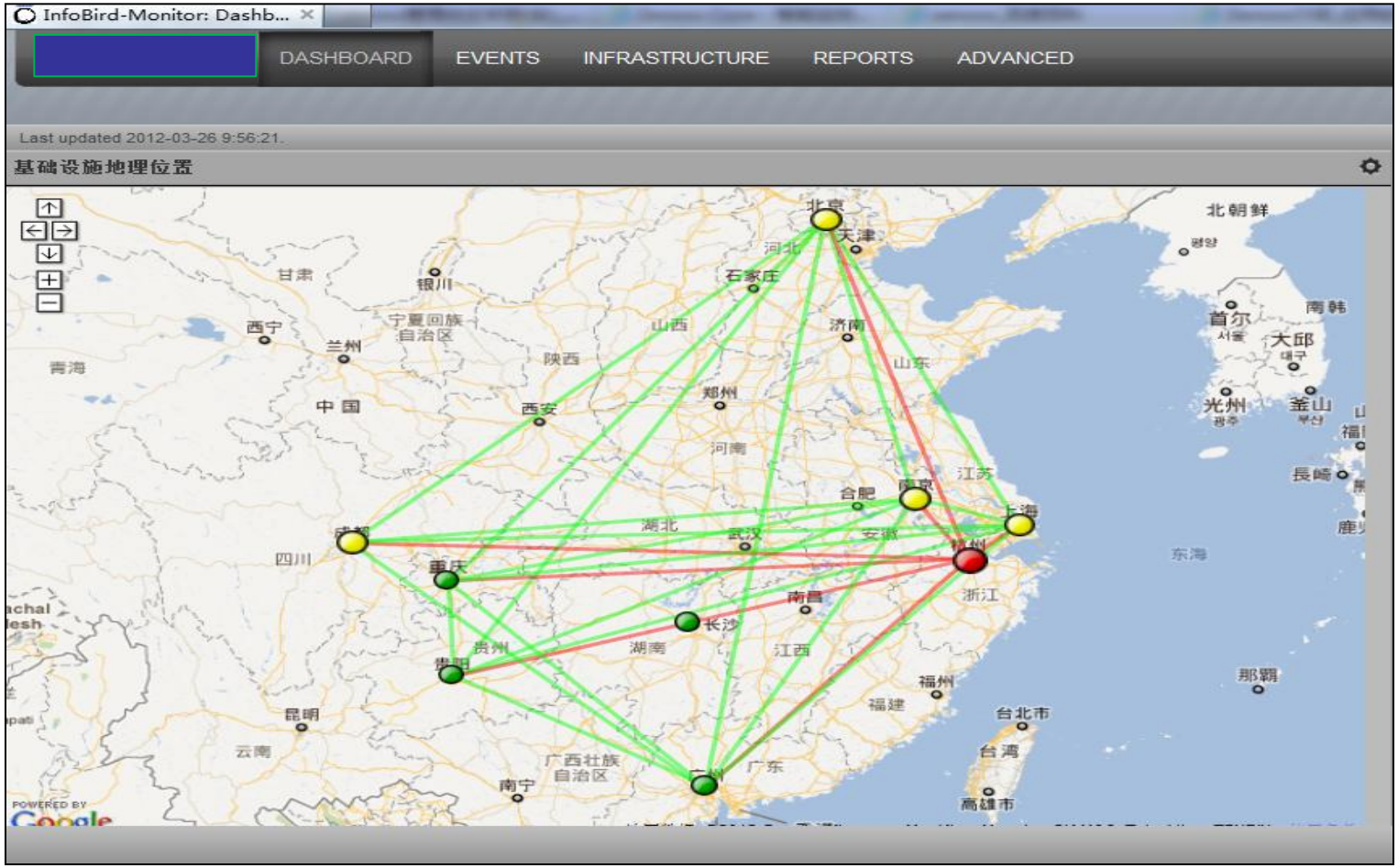
IT服务生命周期管理-服务设计

DevOps-架构敏捷



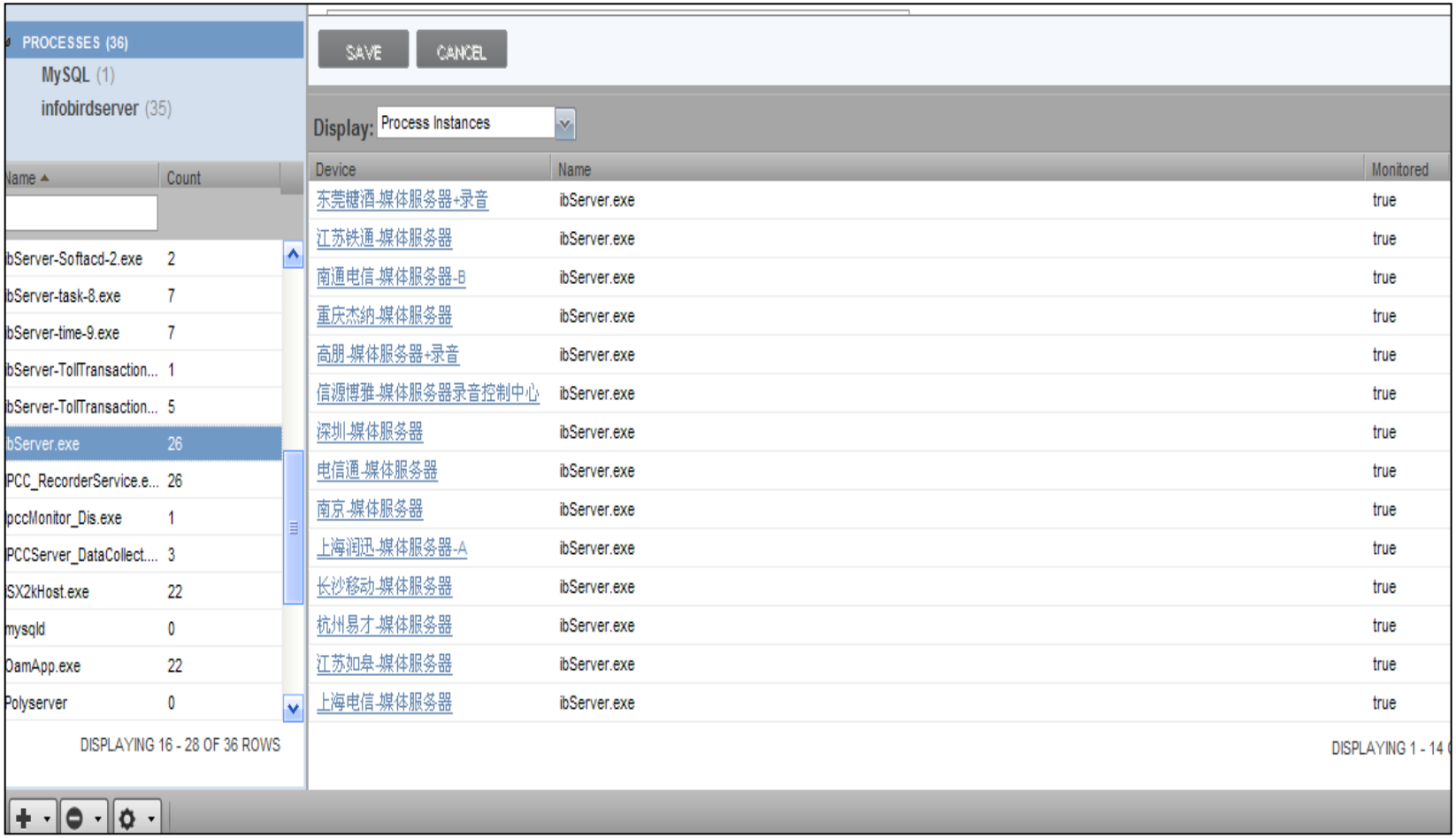
IT服务生命周期管理-服务运营

事件管理



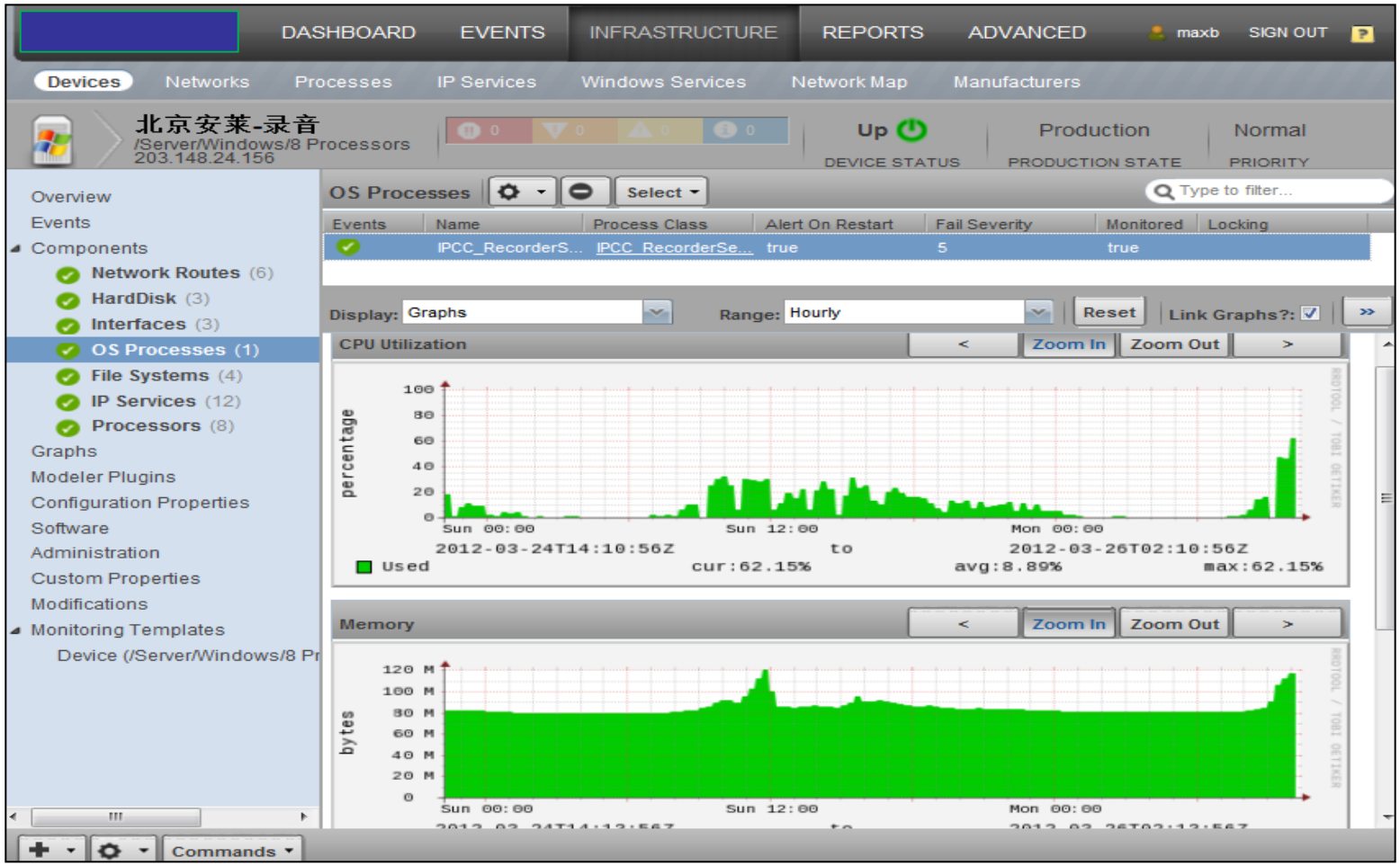
IT服务生命周期管理-服务运营

应用服务



IT服务生命周期管理-服务运营

性能服务



IT服务生命周期管理-服务运营

可用性管理

Event Console | History | Event Classes | Event Manager

Select | Export | Configure | Last updated at 4:08:29PM | Refresh | Actions

Critical
Error
Warning
Info
Debug
Clear

Status	Severity	Device	Component	Event Class	Summary	First Seen	Last Seen	Count
		01		/Status/Ping	ip 192.168.0.101 is down	02-16 14:44:15	03-31 11:10:43	3115
		2		/Status/Ping	ip 192.168.0.92 is down	02-16 14:44:15	03-31 11:10:43	3115
		1		/Status/Ping	ip 192.168.0.91 is down	02-16 14:44:15	03-31 11:10:43	3115
		机房...		/Status/Ping	ip 211.100.49.100 is down	02-28 10:43:18	03-31 11:10:43	2637
		据库...		/Status/Ping	ip 219.234.83.34 is down	03-15 15:16:47	03-31 11:10:43	2059
		网通-...		/Status/Ping	ip 210.52.252.112 is down	03-19 17:49:23	03-31 11:10:43	1826
		媒体...		/Status/Ping	ip 221.4.161.195 is down	03-06 17:54:05	03-31 11:10:43	2383
		电信通-数据库...		/Status/Ping	ip 219.234.83.26 is down	03-15 17:58:56	03-31 11:10:43	2059
		电信通-控制中...		/Status/Ping	ip 219.234.83.27 is down	03-15 15:57:55	03-31 11:10:43	2059
		电信通-控制中...		/Status/Ping	ip 219.234.83.36 is down	03-15 16:40:53	03-31 11:10:43	2059
		电信通-启通宝		/Status/Ping	ip 219.234.83.33 is down	03-15 15:18:48	03-31 11:10:43	2059
		信源博雅-媒体...		/Status/Ping	ip 211.100.49.102 is down	02-21 15:45:32	03-31 11:10:43	2935
		宁波剑桥英语...		/Status/Ping	ip 60.12.222.33 is down	01-21 06:03:53	03-31 11:10:43	4212
		电信通-控制中...		/Status/Ping	ip 219.234.83.30 is down	03-15 15:56:55	03-31 11:10:43	2059
		192.168.0.123	Configurati...	/Status/OSP...	Process not running: ConfigurationServer.exe	03-20 10:38:20	03-20 13:11:19	2
		192.168.0.123	DiscoServic...	/Status/OSP...	Process not running: DiscoServicepanel.exe	03-20 10:38:20	03-20 13:11:19	2
		192.168.0.123	CCenter.exe	/Status/OSP...	Process not running: CCenter.exe	03-20 10:38:20	03-20 13:11:19	2
		浙江舟山网通-...	http	/Status/IpS...	IP Service http is down	03-19 17:49:39	03-19 17:49:39	1

IT服务生命周期管理-服务运营

问题管理

IT服务生命周期管理-服务运营

问题管理

IT服务生命周期管理-服务运营

发布/变更

主机名	操作系统版本	内核版本	Apache版本	Nginx版本	Php版本	Zend版本	Mysql版本	Redis版本	Python版本	更新时间
172.17.1.21	CentOS6.2x86_64	2.6.32-220.el6.x86_64	2.2.15	null	5.3.3	2.3.0	5.1.52	null	2.6.6	2013-01-05 17:33:01 UTC
58.68.237.248	CentOS5.5x86_64	2.6.18-194.el5	2.2.13	null	5.2.6	2.2.0	5.5.9	null	2.4.3	2013-01-05 17:30:01 UTC
192.168.100.239	CentOS5.5x86_64	2.6.18-194.el5xen	2.2.13	null	5.2.6	2.2.0	5.0.95	null	2.4.3	2013-01-05 17:30:01 UTC
192.168.100.88	CentOS5.5x86_64	2.6.18-194.el5xen	2.2.6	null	5.2.5	2.2.0	5.1.38	null	2.4.3	2013-01-05 17:30:01 UTC
192.168.100.244	CentOS5.5x86_64	2.6.18-194.el5xen	2.2.13	null	5.2.6	2.2.0	5.5.9	null	2.4.3	2013-01-05 17:30:01 UTC
58.68.237.228	CentOS5.5x86_64	2.6.18-194.el5	2.2.9	null	5.2.6	2.2.0	5.5.9	null	2.4.3	2013-01-05 17:30:01 UTC
192.168.100.158	CentOS5.5x86_64	2.6.18-194.el5xen	null	1.1.2	5.2.17	2.2.0	5.5.18	2.2.2	2.4.3	2013-01-05 17:30:01 UTC
192.168.100.153	CentOS5.8x86_64	2.6.18-308.8.2.el5xen	null	1.1.2	5.3.10	2.3.0	5.5.9	null	2.4.3	2013-01-05 17:30:01 UTC
192.168.100.152	CentOS5.8x86_64	2.6.18-308.8.2.el5xen	null	1.1.2	5.3.10	2.3.0	5.5.9	null	2.4.3	2013-01-05 17:30:01 UTC

转型对比

项目	转变前		转变后	
	时间	人数	时间	人数
产品发布周期	半年		一个月	
产品变更周期	3次/月		3次/周	
运营成本		10		2

Just Do it!