



全球之外上,

会议时间: 9月23日-9月24日

会议地点: 上海·雅悦新天地大酒店

主办单位:

介 开放运维联盟 OOPSA Open OPS Alliance 高效运维社区 GreatOPS Community

指导单位: 🖒 数据中心联盟 Data Center Alliance





用户导向的系统运维转型

李卓



目录

- 1 背景
 - 2 问题
 - 3 行动
 - 4 实践效果
 - 5 总结
 - 6 Q&A



论方向的重要性





背景

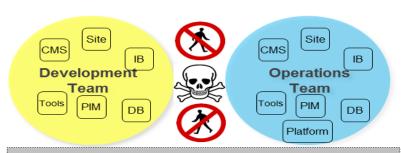
系统繁杂,用户众多



分布式团队,人力不足



割裂的角色与系统分层



疲于奔命和一错再错



问题

问题没有被运维发现

问题发生了很久之后才被运维发现

定位问题需要很长时间

解决问题需要更长时间

同样问题一再出现



疲于奔命的IT团队

痛苦的IT背后有更痛苦的用户!!!

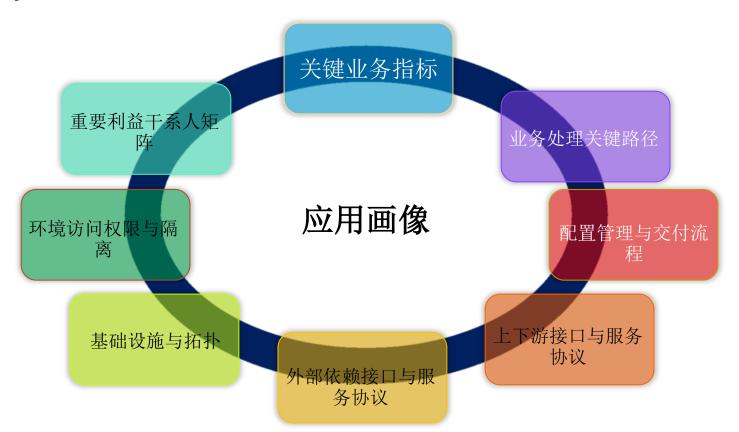


Retrospective 用户请求 后台异常 线上事故 ACAI SMA 系统健壮性改进要求 系统可用性改进要求 应急预案

12



Appersona





Top Down APM



业务流程与关键指标

- •客户服务交付物
- •客户服务交付时间要 求
- •审计要求
- •隐私保护与信息安全

• 。 。 。





系统拓扑与关键路径

- •上游接口
- •下游接口
- •依赖系统与中间件
- •输入数据时间线与统 计数据量
- •系统处理关键路径时 间线
- •系统产出时间线与统 计数量

• 。 。 。



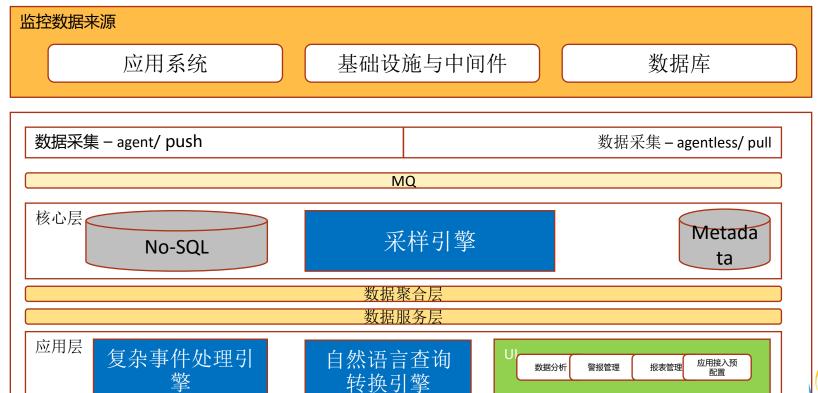
监控规则

- •上下游系统有效性
- •依赖系统与中间件健 康状态
- •系统输入有效性
- •系统关键路径异常
- •系统产出时间点匹配
- •系统产出业务有效性 检验
- 。 。 。





监控预警系统





监控预警系统 - Cont.

• 无埋点,受控系统无侵入

• 适配多种异构数据源采集 – agent/ agentless

• 基于复杂事件处理引擎的监控与预警

• 海量数据处理: 存储、查询、监控



加强多方联动

- 业务、运维联动:
 - 线上事故追踪: 系统可维护性提升、系统健壮性改进、 第三方系统事故 RCA
 - 历史用户请求:系统可用性改进、用户教育
- 研发、运维联动:
 - 系统变更影响评估与保质期
 - 系统可维护性与健壮性改进追踪
- 其他利益干系人、运维联动:
 - 第三方系统健壮性追踪



实践效果

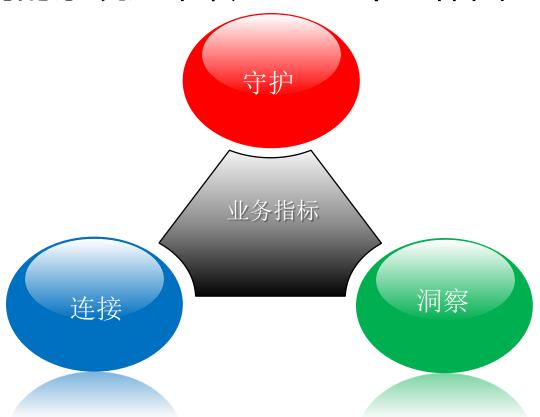
• 5, 3, 13, 1

15, 3, 20%

10, 3, 30%



用户导向的系统运维转型 - 三个工作面





用户导向的系统运维 – 流程框架

背景调查

• 历史事故分析

• 摸底体检

• 启动会议

•运维培训

- •基础设施整理
- •系统资源访问权限申请
- •标准操作流程与应急预 案评定
- •本地环境搭建

探索

- •确立业务与系统监控指 标,建立监控系统
- •常规监控报表发布规程
- •建立常规运维与研发沟 诵机制
- •运维试车

- 正式交接
- 监控运维系统改进

执行

- 事故追踪
- 运维债偿还追踪



企业除了业务之外,没有别的问题。



Q&A

• Email: me@milanello1998.com

• 微博: Milanello1998

• Blog: http://blog.milanello1998.com





Thanks

高效运维社区

开发运维联盟

荣誉出品

