**容量管理策略**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025-01-04

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 容量管理策略（HHLC-ITSS-RLGL） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-1-4 | 发布版本 | 宫海亭 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目录

[容量管理策略 1](#_Toc20088)

[文档信息 2](#_Toc9573)

[1 目的 4](#_Toc9941)

[2 适用范围 4](#_Toc20620)

[3 职责 4](#_Toc18243)

[3.1 研发中心 4](#_Toc19898)

[3.2 运维服务部 4](#_Toc26609)

[3.3 项目经理 4](#_Toc2093)

[4 管理流程 5](#_Toc13251)

[4.1 容量规划 5](#_Toc16719)

[4.2 容量监控 5](#_Toc2098)

[4.3 容量分析和评估 5](#_Toc17315)

[4.4 容量优化 5](#_Toc1270)

[5 管理原则 5](#_Toc14902)

[6 关键指标 6](#_Toc29240)

[7 与其他流程的关系 6](#_Toc14493)

[8 相关记录文件 6](#_Toc31007)

目的

消除客户业务系统容量风险，确保客户业务系统容量能够经济、合理地满足业务需求。

适用范围

适用于公司运维服务项目容量管理。

职责

研发中心

负责从技术层面对项目容量计划、容量优化方案进行审批。

负责指导项目容量监控与优化工作。

运维服务部

负责收集客户业务需求，调查业务系统现状，开展项目容量规划相关工作。

按照规划开展项目的容量监控工作，收集客户业务需求、业务系统容量数据、项目资源容量数据，必要情况下采取临时措施应对系统容量不足的风险。

定期开展容量分析和评估工作，判断系统容量趋势和风险，提出并实施项目容量优化方案。

项目经理

负责从业务、成本层面对项目容量计划与优化方案进行审批。

负责定期对容量管理过程的持续改进工作。

管理流程

容量规划

项目经理在项目签订后根据系统现状、客户业务需求制定项目《系统容量计划》，包含资产接入标准、性能监控标准等方面。

项目经理协同运维工程师从技术、成本、业务的角度对项目《容量计划》进行评审，确保项目具备足够的容量。

容量监控

项目《容量计划》评审通过后，项目经理立即按照规划开展容量监控工作，配置相应的资源，安排业务系统容量数据和客户业务需求的收集。

容量分析和评估

项目经理定期对客户业务需求、业务系统容量数据、项目资源容量数据、进行分析和评估，分析容量趋势和变化，识别容量风险。必要情况下采取临时措施应对容量不足的问题。

容量优化

针对容量风险，项目经理制定相应的《容量优化方案》，明确优化措施和实施计划。

项目经理协同运维工程师从业务、技术、成本的角度对项目《容量优化方案》进行评审，在可控的成本范围内提升项目容量。必要情况下，客户服务工程师应当在容量优化后重新评估和更新项目《容量计划》。

管理原则

1）项目《容量计划》内容应包含核心设备接入指标与阈值、性能关键指标与阈值、系统容量监控计划、工具效能、重要业务节点人员安排等内容。

2）应采取相关工具如监控工具开展系统容量的监控工作，提高容量监控效率。

3）应至少每半年开展一次项目分析和评估工作。

4）容量的优化方案应符合预期成本范畴，并在客户许可的情况下实施。

5）当系统容量发生重大调整后，应重新对《容量计划》进行评估和更新。

6）每年应对容量管理过程进行评估、持续改进。

关键指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **衡量指标** | **指标计算说明** | **考核频次** |
| 1 | 容量时间次数 | 数量:由于容量原因发生的事件数量 | 季度 |

与其他流程的关系

1. 与事件管理流程的关系：在容量监控活动中，发现业务系统容量不足的情况，通过事件管理流程进行处置。
2. 与问题管理流程的关系：识别出影响系统容量的隐患，可通过问题管理流程进行处置。
3. 与变更、发布管理流程的关系：系统容量优化的实施可通过变更、发布管理流程进行管控。
4. 与配置管理流程的关系：配置管理数据库为容量管理提供数据范畴。
5. 与可用性和连续管理流程的关系：系统容量的提升在一定程度上能够提升业务系统的可用性和连续性。

相关记录文件

《容量计划》

《容量分析和评估报告》