{{SCHOOLNAME}}

运维工作总结报告

{{DATE\_MONTH}}

# 前言

## 背景

目前高等院校信息化逐渐完善，学校的信息化建设在各单位的大力支持下已形成了良好的网络基础环境，高等教育信息化基础设施已经普及，信息化系统的日常维护是尤为重要的一点，需要有运维平台对多个信息系统进行运行维护。需要形成一套流程化、规范化的IT运维管理体系，进行日常例行的资产配置、系统状况监测、异常情况处理、数据监测、升级优化等主动性维护，并对各部门各项目组进行产品、项目指标的监测、统计、分析、优化等。本项目可以为学校提供更安全更便捷的运维服务，为学校信息化建设锦上添花。

## 目标

针对目前市场的硬件运维做了更全面的升级，补充软件监控，预警巡检等多个功能，形成一套流程化、规范化的IT运维管理体系，进行日常例行的资产配置、系统状况监测、异常情况处理、数据监测、升级优化等主动性维护。

## 术语定义

|  |  |
| --- | --- |
| 术语 | 解释 |
| IT | 是指在计算机技术的基础上开发建立的一种信息技术 |

# 用户资产与现状分析

## 项目（license）信息

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目名称：** | {{SCHOOLNAME}} | **项目开始：** | {{START\_DATE}} |
| **license有效期：** | {{EXPIRE\_DATE}} | **项目经理：** | {{PM}} |

## 资产与监控统计

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **应用总数：** | {{ASSET\_APP\_COUNT}} | **加入监控数：** | {{ASSET\_APP\_MONITOR}} | **启用警告规则数：** | {{ASSET\_APP\_RULE}} | **告警记录数：** | {{ASSET\_APP\_ALERTS}} | **异常数：** | {{ASSET\_APP\_EXCEPTION}} |
| **服务器总数：** | {{ASSET\_SERVER\_COUNT}} | **加入监控数：** | {{ASSET\_SERVER\_MONITOR}} | **启用警告规则数：** | {{ASSET\_SERVER\_RULE}} | **告警记录数：** | {{ASSET\_SERVER\_ALERTS}} | **异常数：** | {{ASSET\_SERVER\_EXCEPTION}} |
| **数据库总数：** | {{ASSET\_DATABASE\_COUNT}} | **加入监控数：** | {{ASSET\_DATABASE\_MONITOR}} | **启用警告规则数：** | {{ASSET\_DATABASE\_RULE}} | **告警记录数：** | {{ASSET\_DATABASE\_ALERTS}} | **异常数：** | {{ASSET\_DATABASE\_EXCEPTION}} |
| **服务总数：** | {{ASSET\_SERVICE\_COUNT}} | **加入监控数：** | {{ASSET\_SERVICE\_MONITOR}} | **启用警告规则数：** | {{ASSET\_SERVICE\_RULE}} | **告警记录数：** | {{ASSET\_SERVICE\_ALERTS}} | **异常数：** | {{ASSET\_SERVICE\_EXCEPTION}} |
| **nginx总数：** | {{ASSET\_NGINX\_COUNT}} | **告警记录总数：** | {{WARNING\_COUNT}} |  |  |  |  |  |  |

## 告警记录统计

### 按指标类型统计

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **应用告警总数：** | {{TYPE\_APP\_COUNT}} | **主机告警总数：** | {{TYPE\_SERVER\_COUNT}} |
| **数据库告警总数：** | {{TYPE\_DATABASE\_COUNT}} | **服务告警**  **总数：** | {{TYPE\_SERVICE\_COUNT}} |

### 按告警目标（等级）统计

1. 应用

{{#ALARM\_TARGET\_STATISTICS\_APPLICATION}}

1. 服务器

{{#ALARM\_TARGET\_STATISTICS\_SERVER}}

1. 数据库

{{#ALARM\_TARGET\_STATISTICS\_DATABASE}}

1. 服务

{{#ALARM\_TARGET\_STATISTICS\_SERVICE}}

## 告警消息推送统计

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **合计：** | {{MESSAGE\_COUNT}} | **钉钉：** | {{DINGDING\_COUNT}} |
| **邮件：** | {{EMAIL\_COUNT}} | **短信：** | {{SHORT\_MESSAGE\_COUNT}} |

# 工单处理情况统计

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **今天处理数：** | {{TODAY\_PROCESSED\_WORKORDER\_COUNT}} | **今天工单数：** | {{TODAY\_WORK\_ORDER\_COUNT}} | **今天剩余工单数：** | {{TODAY\_REMAIN\_WORKORDER\_COUNT}} |
| **合计处理数：** | {{PROCESSED\_WORKORDER\_COUNT}} | **合计工单数：** | {{WORK\_ORDER\_COUNT}} | **合计剩余工单数：** | {{REMAIN\_WORKORDER\_COUNT}} |

# 总结与建议

1. 《{{SCHOOLNAME}}项目》质保到期时间为：{{EXPIRE\_DATE}},已购买联奕运维监控服务，维护服务期限：{{START\_DATE}}到{{EXPIRE\_DATE}}
2. 用户加入运维监控应用数量为：{{ASSET\_APP\_MONITOR}}，服务器数量为：{{ASSET\_SERVER\_COUNT}} ，数据库数量为：{{ASSET\_DATABASE\_MONITOR}}，服务数量为：{{ASSET\_SERVICE\_COUNT}}，可能存在弃用/无用/遗漏的服务器资源，请协助运维人员对服务器资源进行清点，保证物理资源最大化利用！
3. 本月发送消息总数为：{{MESSAGE\_COUNT}}，钉钉数量为：{{DINGDING\_COUNT}} ，邮件数量为：{{EMAIL\_COUNT}}，短信数量为：{{SHORT\_MESSAGE\_COUNT}}，请及时关注您的信息，保障业务应用的稳定运行！
4. 当前未结办工单量为：{{REMAIN\_WORKORDER\_COUNT}}件，棒！请关注工单处理进度并及时做出评价，这样将有助于提升后续服务质量！