



# 线上线下融合重新定义基础设施

同程旅游 曹海峰

## 背景

- 2015年四季度 启动大数据+人 的落地战略
- 全国6大区域中心，300多家门店，全国2w人
- 拥抱变化，公司的组织架构，几乎每周都在随着市场战略的调整在变化



# 线上环境是怎么样的

微服务

容器化

上千实例  
缓存集群

故障自愈

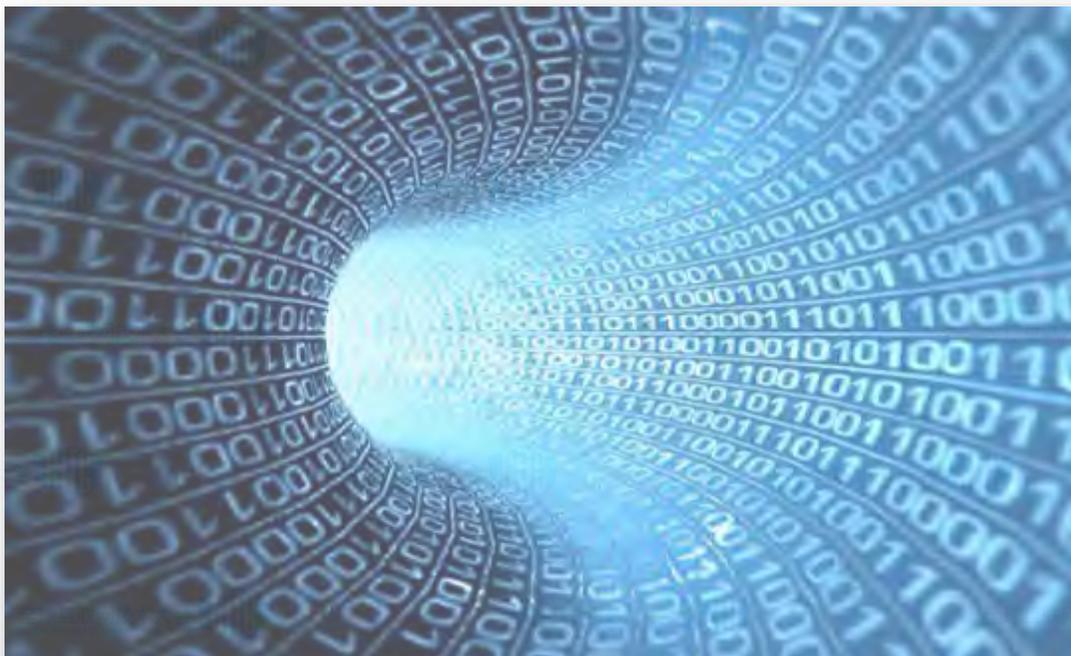
自动扩容

全链路监控

# 崩溃



# 网络的互联互通



# 互联互通给我们的选择

1

M P L S



尼玛！！  
又断网！！！！

2

S S L V P N

## 服务怎么做

- 现有的基础设施太重, 网络设备、安全产品、WIFI、监控等等
- 快速扩张带来的标准不统一, 100家门店的有100种配置信息



# 服务怎么做

HelpDesk



# 移动办公带来的挑战



# 如何安全方便访问到想要的资源



# 线下系统崩了怎么办？

- 线上系统出了问题 业务降级
- 线下系统出了问题，干着急，全国放假



# 破局

- ALL IN ONE的同程管家

同程管家



## 管家可以做什么？

- 公网加密通讯访问内部业务
- IT HelpDesk的诊断和修复工具
- 集成报修以及软件安装服务
- 集社区，培训，问答、知识库，技术客服于一身
- 软电话
- 通知和公告的推送
- 网络准入（NAC）
- BYOD设备管控
- 基于大数据的用户和设备行为采集分析
- Plug-in，支持第三方业务接入
- 位置服务
- 全平台支持

# 管家的架构

## 同程管家



## 管家带来的收益

- 多链路保障,网络接入质量大大提高
- 随时随地的办公体验,无需额外申请VPN
- 统一入口,降低沟通成本
- 设备和用户行为受控,管理成本降低
- 硬件投入成本降低

# 后管家时代的门店网络设备



# 资料怎么存

- 微软DFS,访问不方便
- 权限分配不灵活,虽然我们开发了权限管理系统
- 数据误删除找回不方便
- 无移动端支持
- 资料上传到X度网盘X60网盘,安全无保障



- 基于开源的Owncloud
- 传统网盘的用户体验
- 多版本支持
- 更方便的文档共享和分发
- 全平台支持
- 数据存ceph
- LNMP架构简单高效,易扩展

## 一切看起来很好看

- 网络互联互通好像解决了
- 好像也可以移动办公起来了
- 文件的共享好像也开始转起来了
- Helpdesk也有一些工具和系统在支撑了

然而 IT的工作好像更忙了

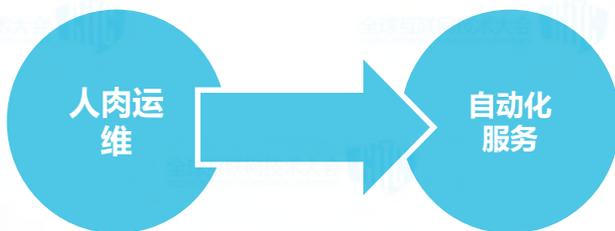
## 扩张带来的影响

- 员工数量 --- 从几千迅速膨胀到2w
- 组织架构 --- 每天都在随着业务的发展而变动，各种权限需要变更和开通
- IT运维日常工作 --- 看邮件和OA工单处理问题，大部分手工处理
- 服务响应慢，用户体验差 --- 例如一个上网权限一天只有两个时间段集中处理
- 无审计 --- 账号和权限的生命周期完全没有管理,拼记忆力和责任心

此时我们需要一个系统把他管起来

## 功能介绍

- 账户、权限的自动化开通及生命周期管理，审计方便了
- 远程唤醒
- 监控集成
- 设备的统一配置，标准化
- 上网行为的控制



# ITDB

- 线下的设备种类繁多,PC、平板、笔记本、打印机、3G卡、手机等等
- 基础数据通过管家采集
- 记录设备生命周期内的所有变更
- 更方便的资产盘点
- 配合报修以及软件安装情况的用户画像:用户习惯,电脑水平,脾气

类似大家的CMDB

# IT DEVOPS

## 过去

IT部门提出开发需求,OA部门排期,往往有些需求可以排到半年以后开始开发过程中OA团队的同事还要理解需求,然后才能进行开发期间的沟通成本和等待时间过长

## 未来

传统IT团队的转型,一部分人从事开发,一部分人转型产品,团队中80%的人投入到开发工作中来,边学边做。需求能很快变现,减少了沟通成本

好像还有一个问题

线下业务系统挂了怎么办？

- 多机房数据同步---依赖数据同步中间件
- 跨机房故障转移---容器化部署
- 多运营商线路切换

谢谢观看！