GOPS 2016 Shenzhen

GOPS

全球运维大会 2016 深圳站

会议时间：3月25日-3月26日

会议地点：深圳 • 南山区 圣淘沙酒店(翡翠店)

主办单位：开放运维联盟 GOPSA Open OPS Alliance　高效运维社区 GreatOPS Community

指导单位：数据中心联盟 Data Center Alliance

协办单位：中国新一代IT产业推进联盟

GOPS 2016 Shenzhen

GOPS

全球运维大会 2016 深圳站

互联网应用运维框架和能力模型

开放运维联盟应用运维工作组

开放运维联盟应用运维工作组

萧田国

“高效运维”发起人，复旦大学特聘讲师，曾任职联想、搜狐畅游和触控科技等，10多年的一线运维和管理经验，互联网专栏《高效运维最佳实践》作者

王津银

人称老王，优维科技创始人&CEO，“精益运维”创始人。07年进入腾讯开始运维生涯，后又在YY和UC经历不同业务形态的运维，期间带过前端运维、数据存储运维、YY语音、游戏运维、运维研发等多种运维团队，对运维有着全面的理解。

孙宇聪

CODING CTO， 2007-2015 Google Senior SRE。主要关注机器生命周期自动化，集群任务编排系统，目前专注于提高分布式系统开发效率和降低维护成本。

徐奇琛

历任腾讯、易迅、京东等多家电商&互联网公司业务线运维leader；十多年运维实战及技术团队管理经验。专注于性能优化、高可用管理、海量运营规划、运维自动化等领域的技术研究，以数据说话，乐于分享传播。

涂彦

腾讯游戏运维总监，11年游戏运维生涯，“智能运维”的发起者之一。主要关注运维价值在游戏行业的持续提升，专注于游戏运维基础服务、增值服务，特别是用户体验管理等创新领域的落地与实践。

梁定安

人称大梁，十年互联网运维从业经验，先后任职于IBM、腾讯，目前负责腾讯社交平台产品的运维规划和管理，主导建设运维自动化、立体化监控、运维大数据等技术运营能力，对于提升海量规模的运维能力有丰富的实践经验。

刘栖铜

腾讯游戏运维负责人，14年游戏运维老兵，经历了从手工运维到自动化运维，未来看好智能运维的方向，“智能运维”的发起者之一。坚定的认为运维的价值在于输出服务，运维是帮助企业成功的发动机。

搜索
电商
游戏
社交

ITIL

性管理

变更管理

事件管理

问题管理

互联网应用运维框架

↓

互联网应用运维能力模型

↓

互联网应用运维规范

↓

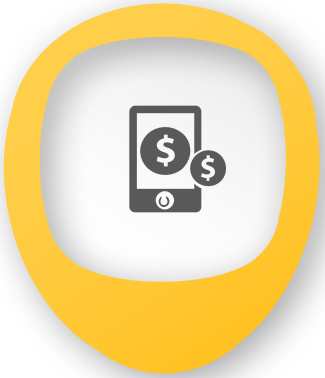
- 游戏行业最佳实践案例
- 电商行业最佳实践案例
- 通信行业最佳实践案例
- 金融行业最佳实践案例
- ● ● ●

应用运维：服务于业务，帮助业务价值最大化

贴近业务

理解业务

挖掘需求背后的价值



扩展服务价值

互联网应用运维框架

研发期	运营期		
研发	上线	聚用户	营销

- 高可用架构设计
- 持续部署
- 可用性保障
- 数据服务
- 运营活动支持
- 用户体验优化
- 成本优化
- 客户服务

互联网应用运维能力模型

成熟度 \ 能力维度	数据项管理	数据管理	数据预处理
5级 - 优化级 聚焦于过程的持续改进，同时不断引入新思想和新技术促使过程持续优化。	数据项本身及数据项的关联关系随着业务的变化可被持续刷新和优化，且此行为是自动的	数据源、采集渠道、存储可被持续优化，不断引入新技术来提升性能	分析模型可以动态调整，具备一定的自学习能力，不断引入新技术提升分析能力
4级 - 量化管理级 运维过程有明确的度量和控制，运维决策是依赖了数据而作出的，能够预测运维能力	建立了数据项之间的关联关系，明确各数据项之间的相关性	形成数据采集的集中管控体系，能够动态的管理和控制数据源、采集渠道和集中存储，具备海量数据采集和存储能力	有统计分析的平台，沉淀了较多的分析模型，可以覆盖大部分业务场景，能基于场景进行多数据之间的关联分析，引入新场景分析的效率
3级 - 已定义级 在整个生命周期过程上有标准化/规范化的能力，并且使用了自动化的实现	包含业务运营和用户体验在内的业务生命周期中的所有数据项可管理	包含业务运营和用户体验在内的所有数据的数据源有标准化，可被有效采集，且采集方式是标准化的，采集的数据有预处理。采集数据的完整性能够保障。	包含业务运营和用户体验在内的所有数据都有归类，具备一定的算法分析能力，能根据业务场景和需求有效分析，但效率较低
2级 - 可管理级 建立了标准的运维过程来跟踪运维	运维质量相关的数据项可管理	运维质量相关的数据有明确的数据源，可被有效采集，但采集所用的工具没有标准化	运维质量相关的数据有简单归类，可进行简单统计和分析

互联网应用运维规范

- 一、 整体框架
  - 1.1 概述
  - 1.1 框架图
- 二、 最佳实践
  - 2.1 数据项管理
    - 2.1.1 可管理级最佳实践
    - 2.1.2 已定义级最佳实践
    - 2.1.3 量化管理级最佳实践
    - 2.1.4 优化管理级最佳实践
  - 2.2 数据管理
    - 2.2.1 可管理级最佳实践
    - 2.2.2 已定义级最佳实践
    - 2.2.3 量化管理级最佳实践
    - 2.2.4 优化管理级最佳实践
  - 2.3 数据呈现
    - 2.3.1 可管理级最佳实践
    - 2.3.2 已定义级最佳实践
    - 2.3.3 量化管理级最佳实践
    - 2.3.4 优化管理级最佳实践

2.1.1 可管理级最佳实践

2.1.1.1 概述

保证运维质量是运维的核心价值之一，运维质量相关数据项首先需要被识别和管理起来，例如“登录成功率”、“点击成功率”、“支付成功率”等等；

2.1.1.2 最佳实践

- 首先梳理出业务的逻辑，建议可以以用户在业务中的行为为主线进行梳理，最后形成用户行为的多条逻辑线，例如登录、购买等等
- 按照上述的用户行为逻辑线，识别相关数据，根据重要程度不同可以分为关键逻辑和次要逻辑，例如登录逻辑就是关键数据项之一。

互联网应用运维框架 √

互联网应用运维能力模型 √

互联网应用运维规范 √

游戏行业最佳实践案例

电商行业最佳实践案例

通信行业最佳实践案例

金融行业最佳实践案例

• • •

WE WANT YOU!

谢谢