



全球运维大会

2016

深圳站

以服务为核心的高效运维体系

萧田国 高效运维社区



个人介绍



萧田国，触控科技运维总监

高效运维技术社区联合创始人

互联网专栏作者【高效运维最佳实践】

单篇UV均破万



社区简介



- 中国运维高端垂直社区组织
- 微信群：15个
- 公众号：
 - 高端技术文章，每周多篇
 - 5个月订阅用户数突破2.5万

每个人都有自己的声音，值得被尊重，有机会被尊重。

云时代，
运维的价值何在？

运维的贡献是什么？
专业，谁说了算？

组织的成果产生于组织外部
--彼得·德鲁克



分享内容



1 什么是高效运维体系？

2 为什么“服务”至关重要？

3 为什么“服务”运维这么难？

4 服务运维的最佳实践



高效运维体系



分享内容

1 什么是高效运维体系？

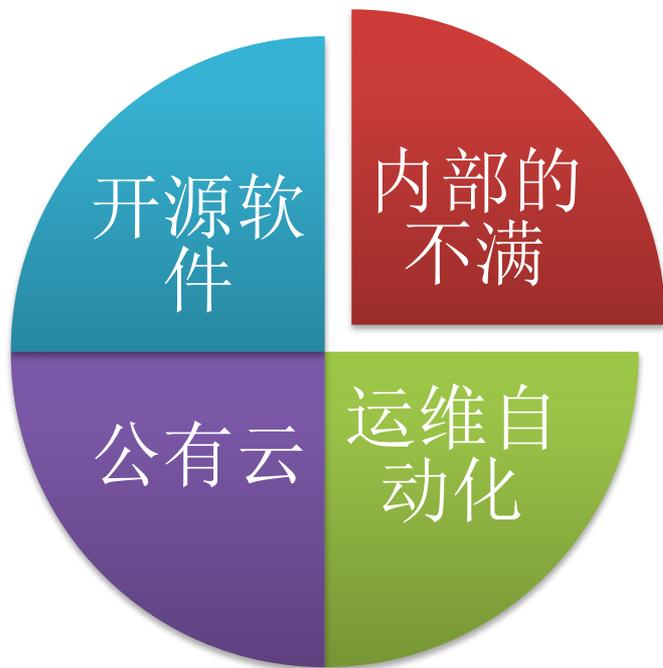


2 为什么“服务”至关重要？

3 为什么“服务”运维这么难？

4 服务运维的最佳实践

运维的挑战



内部的不满

人为事故多

故障处理慢

老犯同样的错

老板着个脸

说话直接不拐弯

消极、被动！



老不知道找谁？！

推诿！被团团转！

资源申请太麻烦！

需求老不及时做完

做不完也不说！

分享内容

1 什么是高效运维体系？

2 为什么“服务”至关重要？

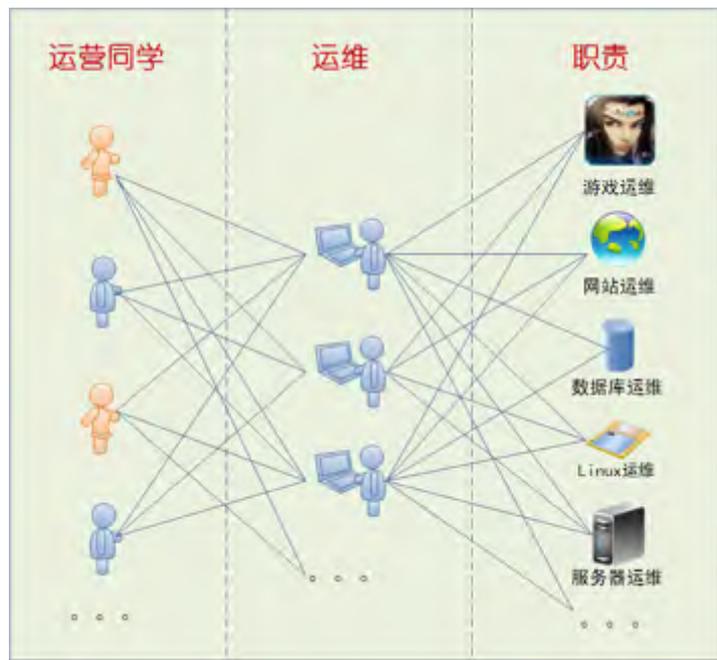
3 为什么“服务”运维这么难？

4 服务运维的最佳实践



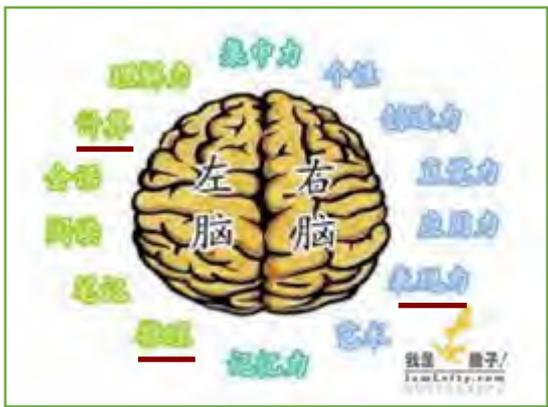
管理者的原因

- 分工不明确
- 职责不清楚
- 考核不量化
- 流程不合理
- 缺规范
- 少文档



员工的原因

- 性格因素（做 & 说）
- 工作性质
- 缺乏意识/方法



资源错配

- 来自管理者

- 人员错配

- 时间错配 //沉迷解决技术问题

- //一心扑在管理上

- //沉迷单个业务模块

未转变思维模式

忘记自己是管理者

- 来自员工

- 时间错配 //分不清轻重缓急

- //混淆技术进步&工作要求

- //纠缠于细节

忘记自己技术身份

过分转变思维模式

分享内容

1 什么是高效运维体系？

2 为什么“服务”至关重要？

3 为什么“服务”运维这么难？

4 服务运维的最佳实践





Jenkins

搜索

高可用 | 帮助

允许自动刷新

添加说明

新建

用户

任务历史

项目关系

检查文件指纹

系统管理

Credentials

My Views

构建队列

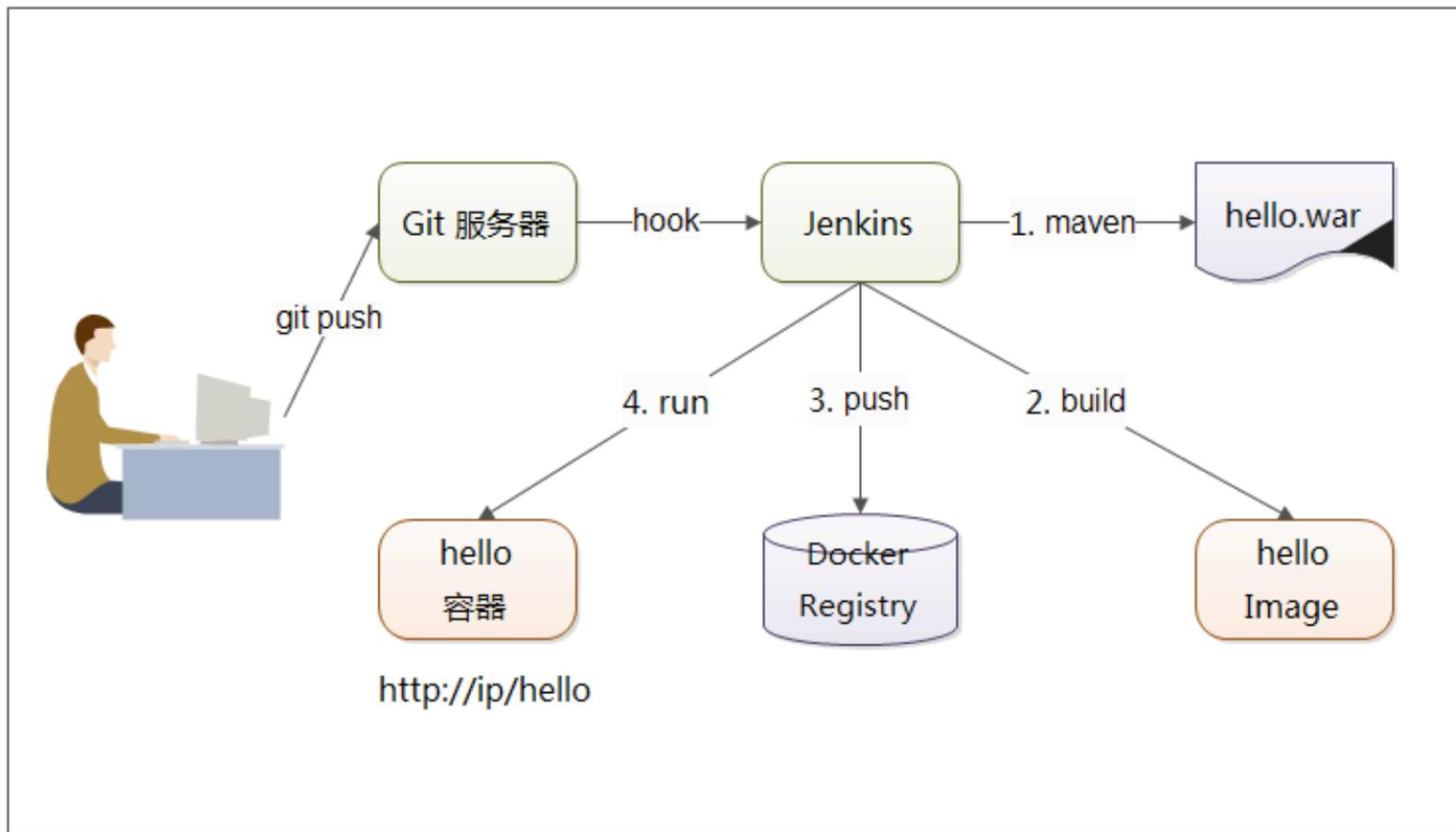
队列中没有构建任务

构建执行状态

#	状态
1	空闲
2	空闲

All	Chance-AD	Cocos	线上热备环境	线上跟测环境	线下测试环境	+
S	W	Name	上次成功 ↑	上次失败	上次持续时间	
		AdCocos-ncore-trunk-GC	3分3秒 - #197	无	2分20秒	
		cocos.vsm-ay-Release	19小时 - #27	无	6.3秒	
		UsersBy-center-Release	22小时 - #1	无	10秒	
		Cocos-ncore-api-GC	1 day 16小时 - #24	无	43秒	
		Cocos-ncore-api-Release	1 day 16小时 - #55	无	4.6秒	
		C-Cocos-ncore-api-Release	1 day 20小时 - #13	6 days 23小时 - #10	6.2秒	
		ncore-ncore-Release	1 day 20小时 - #15	15 days - #11	1.8秒	
		cocos.com-admin-Release	5 days 16小时 - #36	无	1.8秒	
		cocos.com-portal-Release	5 days 16小时 - #49	无	2.3秒	
		cocos.com-api-Release	5 days 16小时 - #32	无	2秒	
		UsersBy-center-Release	7 days 17小时 - #6	无	1分9秒	
		UsersBy-center-Release	7 days 19小时 - #10	无	1分19秒	
		AdCocos-ncore-Deploy-GC	7 days 20小时 - #2	7 days 20小时 - #1	71毫秒	
		AdCocos-ncore-scripts-Release	7 days 23小时 - #4	无	1.8秒	
		AdCocos-ncore-template-Release	7 days 23小时 - #18	无	6.6秒	





发挥人的优势

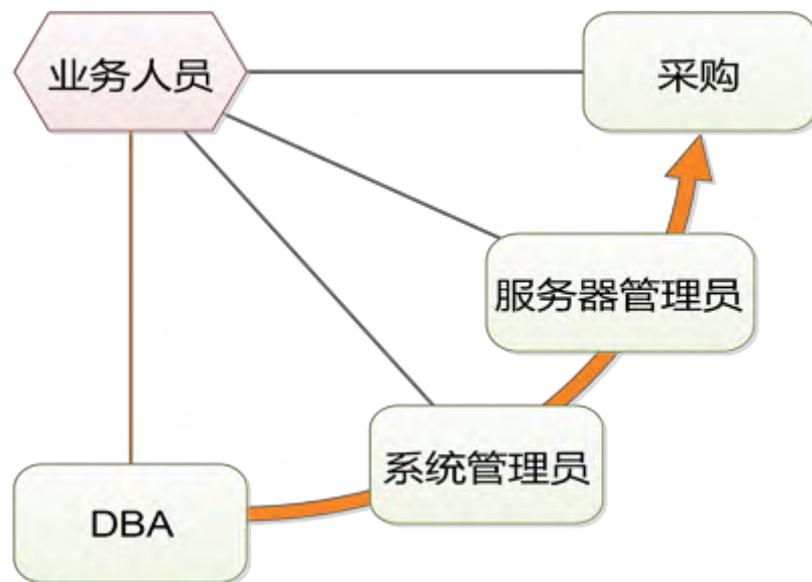


《卓有成效的管理者》
--彼得·德鲁克

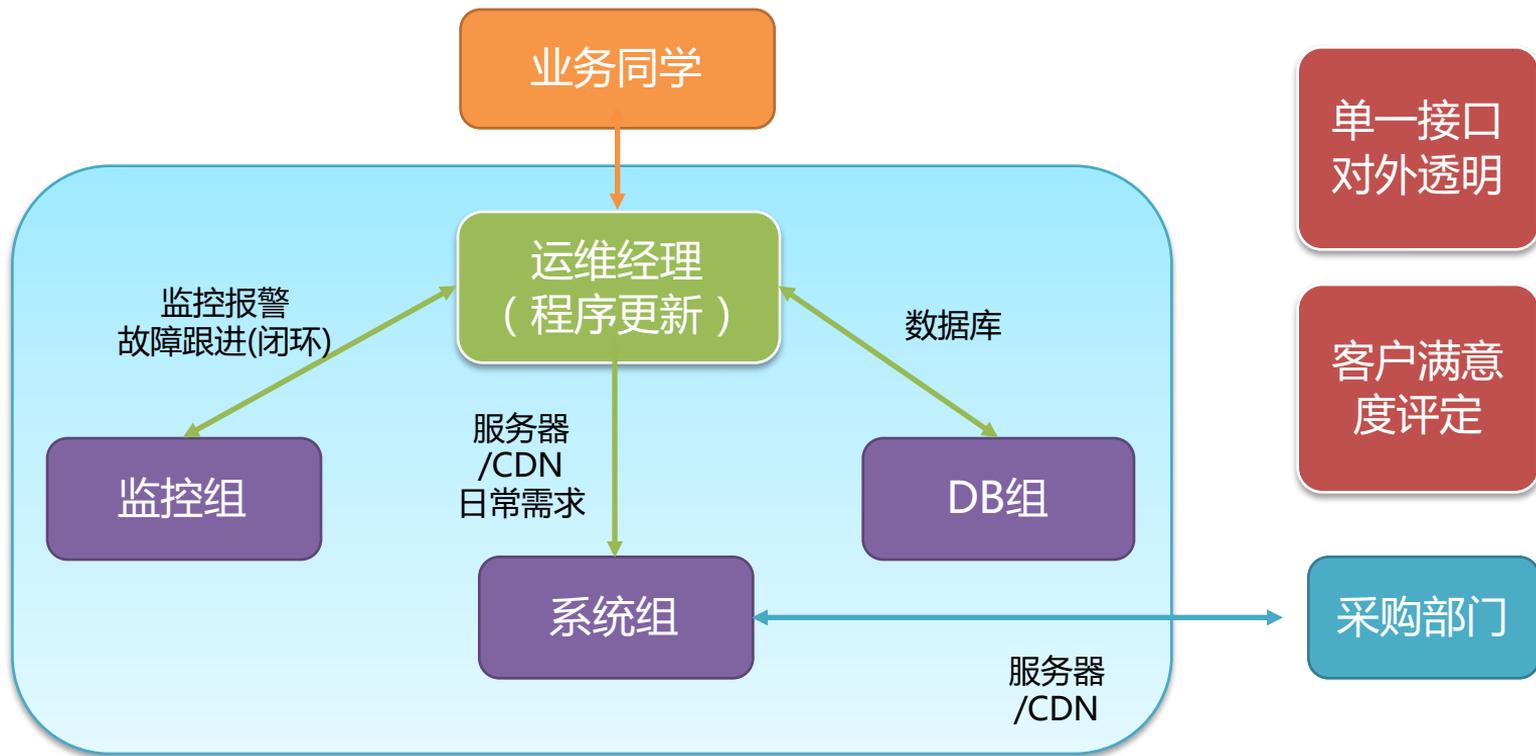


运维经理责任制

- 实施之前

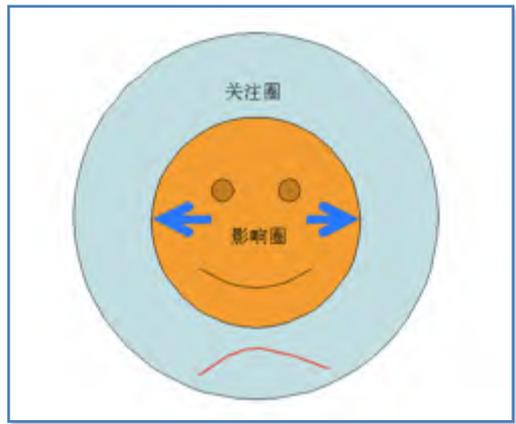


运维经理责任制



积极主动

- 聚焦影响圈，少抱怨 《高效能人士的七个习惯》



影响圈：
自己能直接控制的事情



服务意识、技巧

- 部门可以做的：
 - 发挥人的优势
 - 及时恰当的指出/鼓励
 - 例行培训

改变一个人的成本太高

- 员工可以做的：
 - 积极主动
 - 执行力
 - 良好的客户界面
 - 常分享



阿庆嫂

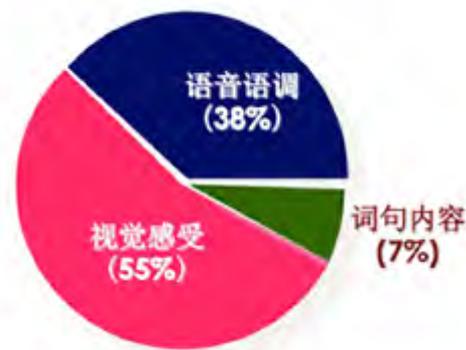
刁德一

来的都是客~

良好的客户界面

- 当面沟通（3V）、特别是素未谋面的小伙伴
 - ✓ 邮件不是聊天工具，不要邮来邮去
- 真诚道歉
- 从客户的角度沟通
- 改变类衙门作风

- **V** erbal
- **词句内容**
- **V** ocal
- **语音语调**
- **V** isual
- **视觉感受**



高效沟通之5W

- 约翰·肯尼迪 (**W**ho)于1963年11月22日 (**W**hen) 在德克萨斯达拉斯市 (**W**here) 遭单个枪手刺杀 (**W**hat) , 原因未明 (**W**hy) 。
- 怎么高效向上级报告故障？
- 用户中心于2015年10月25日20:00 – 20:15发生宕机故障，所有页面无法访问，SA人为事故导致。



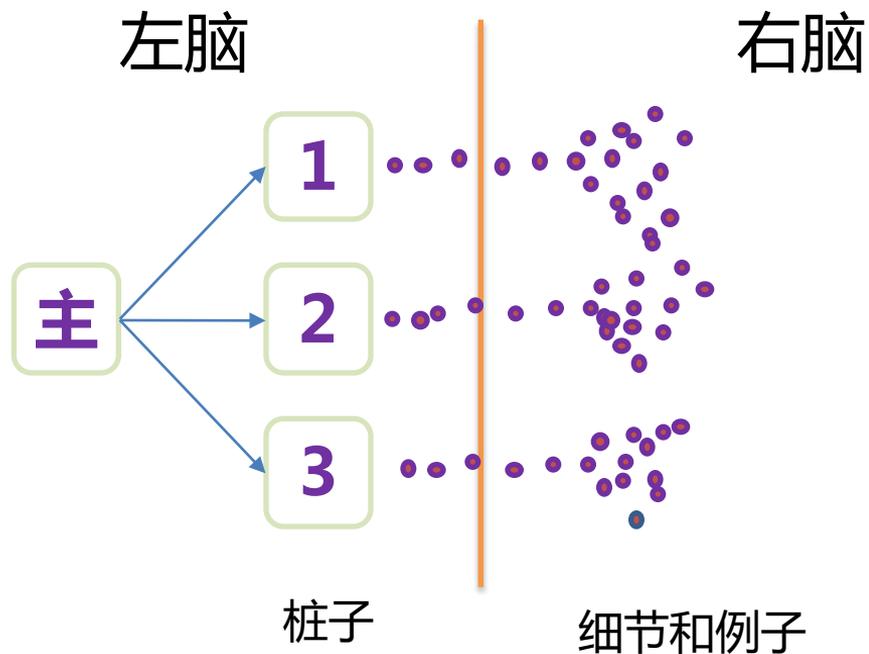
高效沟通之三角桩子法

- 桩子特点：

- 对称
- 分离
- 一致

- 桩子类型：

- 时间
- 地点
- 视角



举个例子

- 用户中心于2015年10月25日20:00 – 20:15发生宕机故障，所有页面无法访问，SA人为事故导致。改进措施为：
 - 组织上：扣绩效、写检讨...
 - 流程上：增加 某个 节点，严格执行...
 - 技术上：建立自动化测试体系...

• 桩子特点：

- 对称
- 分离
- 一致

• 桩子类型：

- 时间
- 地点
- 视角



需要大会PPT？

欢迎投稿、欢迎加入

