



GOPS 2016
Shanghai



GOPS

全球运维大会

2016

重新定义运维

上海站

会议时间： 9月23日-9月24日

会议地点： 上海·雅悦新天地大酒店

主办单位：  开放运维联盟
OOSA Open OPS Alliance

 高效运维社区
Great OPS Community

指导单位：  数据中心联盟
Data Center Alliance



用户导向的系统运维转型

李卓



目录



1 背景

2 问题

3 行动

4 实践效果

5 总结

6 Q&A



论方向的重要性



背景

系统繁杂，用户众多



分布式团队，人力不足



割裂的角色与系统分层



疲于奔命和一错再错



问题

问题没有被运维发现

问题发生了很久之后才被运维发现

定位问题需要很长时间

解决问题需要更长时间

同样问题一再出现

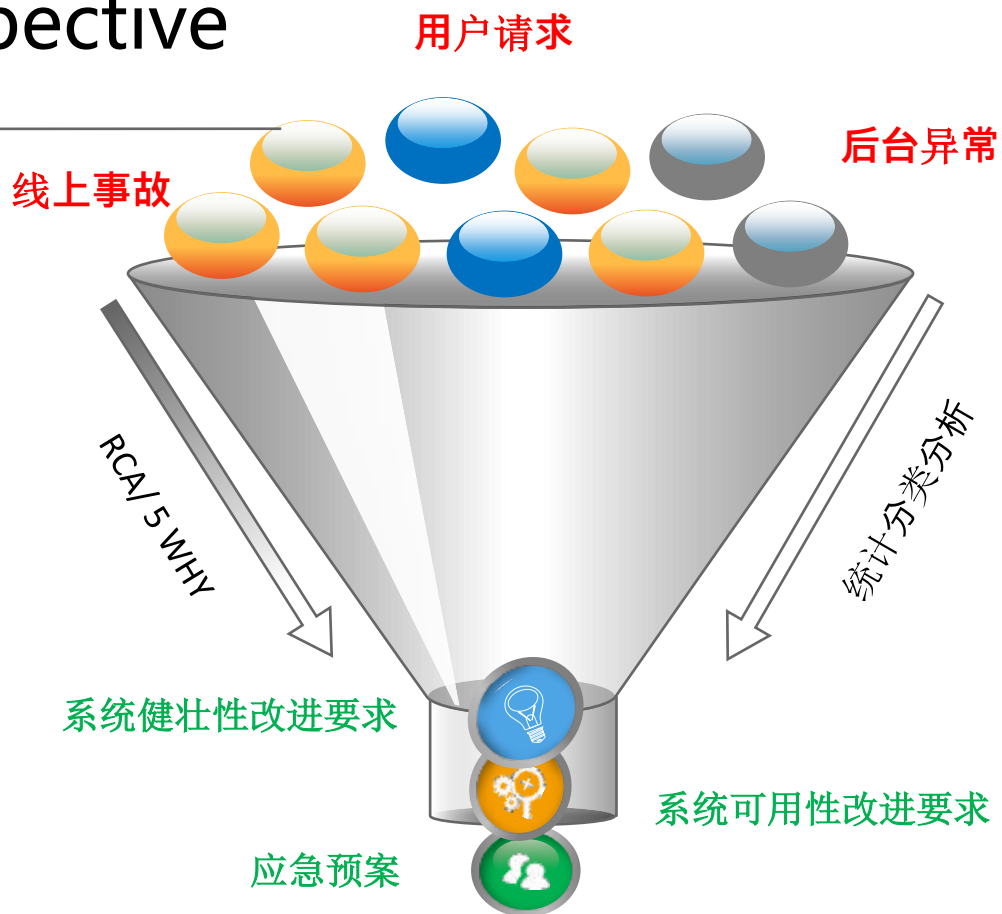


疲于奔命的IT团队

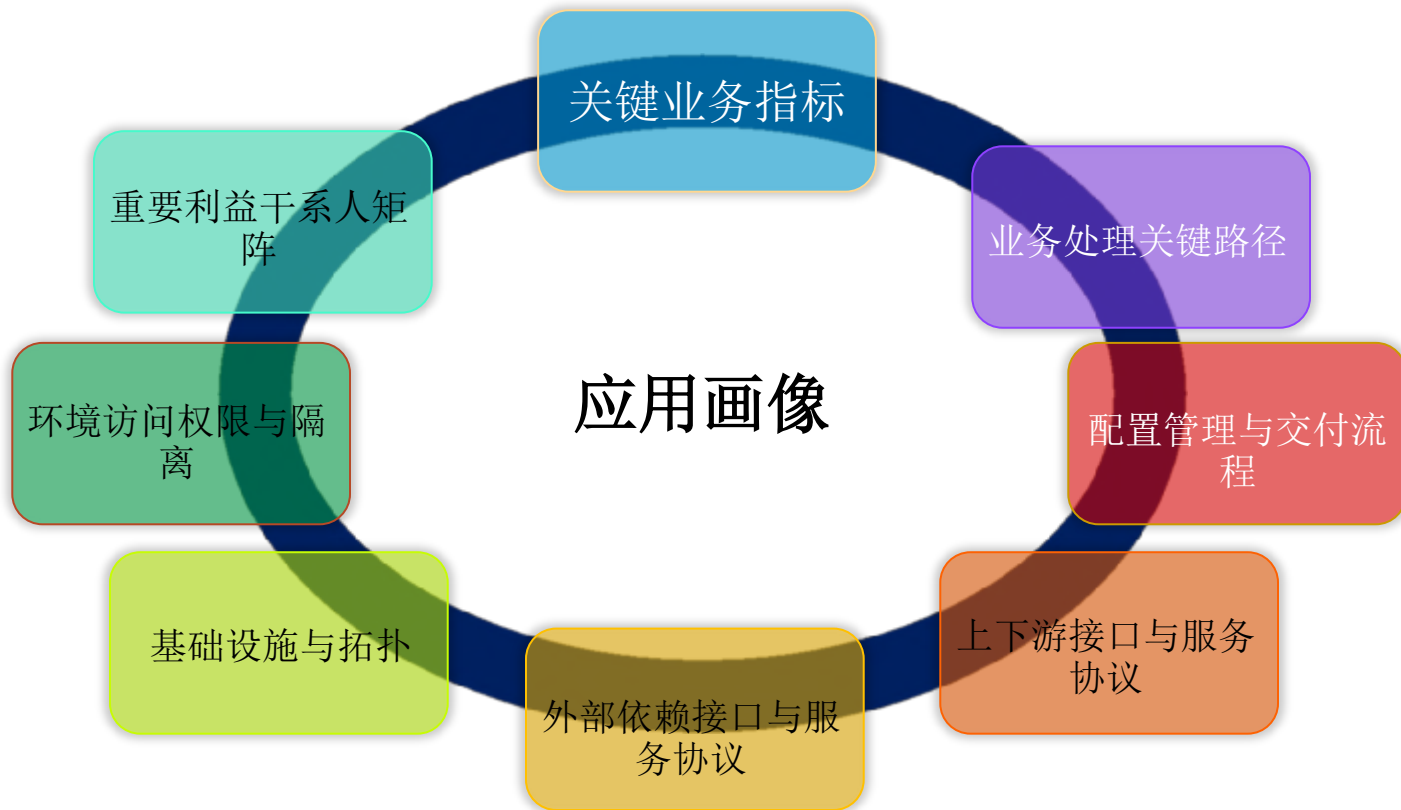
痛苦的IT背后有更痛苦的用户！！！！



Retrospective



Appersona



Top Down APM



业务流程与关键指标

- 客户服务交付物
- 客户服务交付时间要求
- 审计要求
- 隐私保护与信息安全
- . . .



系统拓扑与关键路径

- 上游接口
- 下游接口
- 依赖系统与中间件
- 输入数据时间线与统计数据量
- 系统处理关键路径时间线
- 系统产出时间线与统计数量
- . . .



监控规则

- 上下游系统有效性
- 依赖系统与中间件健康状态
- 系统输入有效性
- 系统关键路径异常
- 系统产出时间点匹配
- 系统产出业务有效性检验
- . . .



监控预警系统

监控数据来源

应用系统

基础设施与中间件

数据库

数据采集 – agent/ push

数据采集 – agentless/ pull

MQ

核心层

No-SQL

采样引擎

Metada
ta

数据聚合层

数据服务层

应用层

复杂事件处理引擎

自然语言查询
转换引擎

UI

数据分析

警报管理

报表管理

应用接入预
配置



监控预警系统 – Cont.

- 无埋点，受控系统无侵入
- 适配多种异构数据源采集 – agent/ agentless
- 基于复杂事件处理引擎的监控与预警
- 海量数据处理：存储、查询、监控



加强多方联动

- 业务、运维联动：
 - 线上事故追踪：系统可维护性提升、系统健壮性改进、第三方系统事故RCA
 - 历史用户请求：系统可用性改进、用户教育
- 研发、运维联动：
 - 系统变更影响评估与保质期
 - 系统可维护性与健壮性改进追踪
- 其他利益干系人、运维联动：
 - 第三方系统健壮性追踪

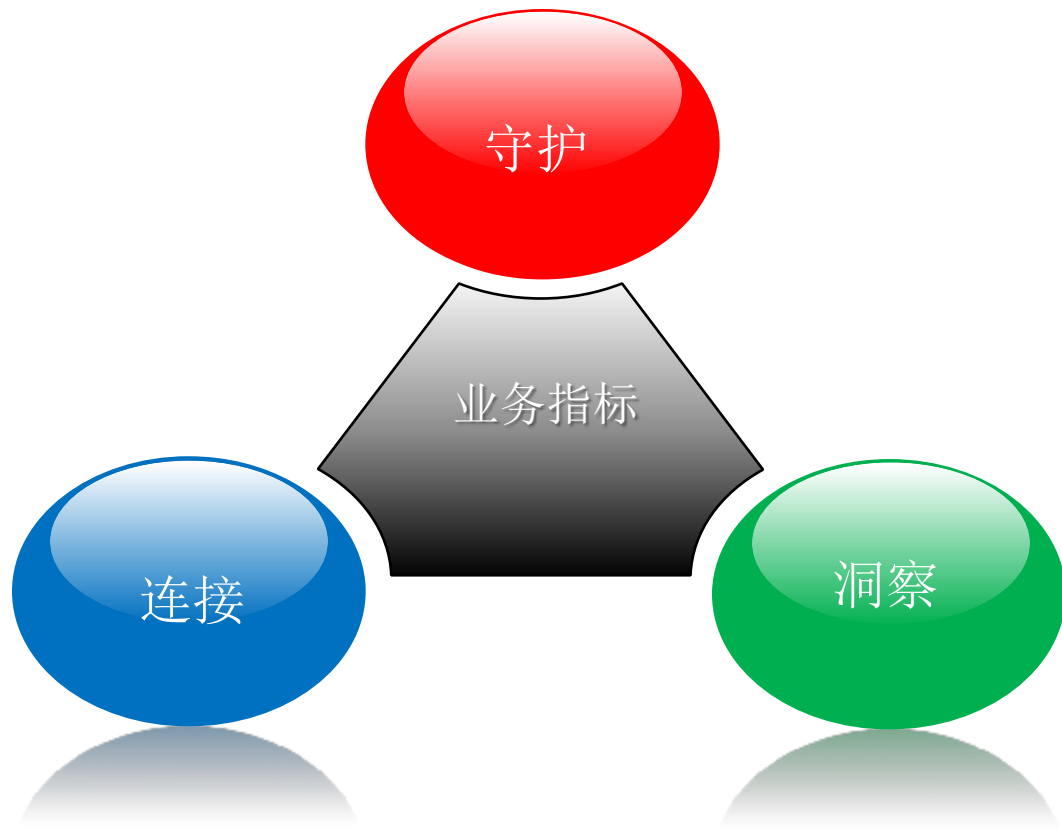


实践效果

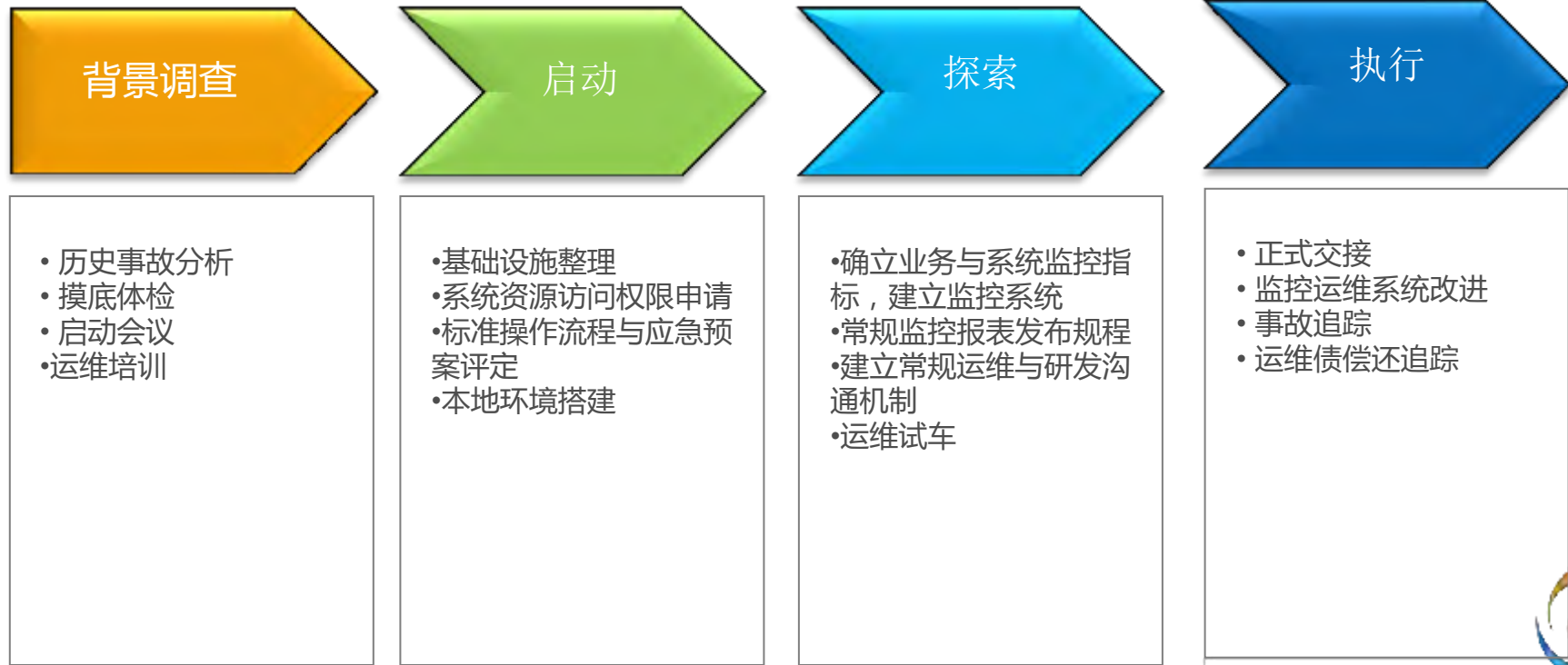
- 5, 3, 13, 1
- 15, 3, 20%
- 10, 3, 30%



用户导向的系统运维转型 – 三个工作面



用户导向的系统运维 – 流程框架



企业除了业务之外，没有别的问题。



Q&A

- Email: me@milanello1998.com
- 微博: Milanello1998
- Blog: <http://blog.milanello1998.com>





Thanks

高效运维社区
开发运维联盟

荣誉出品

