



GOPS2017  
Shanghai



# GOPS

# 2017 全球运维大会

上海站

指导单位:  教育中心联盟

主办单位:  教育研究联盟  教育科技联盟

大会时间: 2017年11月17日-18日

大会地点: 上海光大会展中心国际大酒店 (上海徐汇区漕宝路67号)





GOPS2017  
Shanghai

# 面向千万级互联网证券用户的 事件运维之路

平安证券 袁友高



GOPS2017  
Shanghai

# 关于我

## ABOUT ME



- IT男一枚
- 2013年加入平安
- 参与和见证了生产事件组的组建和发展



GOPS2017  
Shanghai

# 目录



**1** 背景介绍

**2** 上报通道

**3** 数据构造

**4** 服务中心

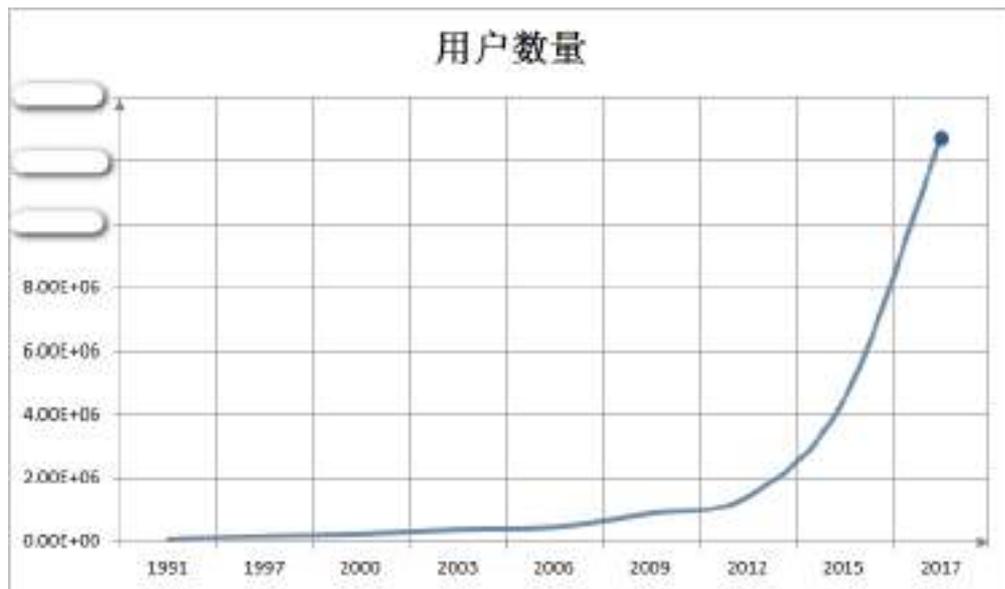
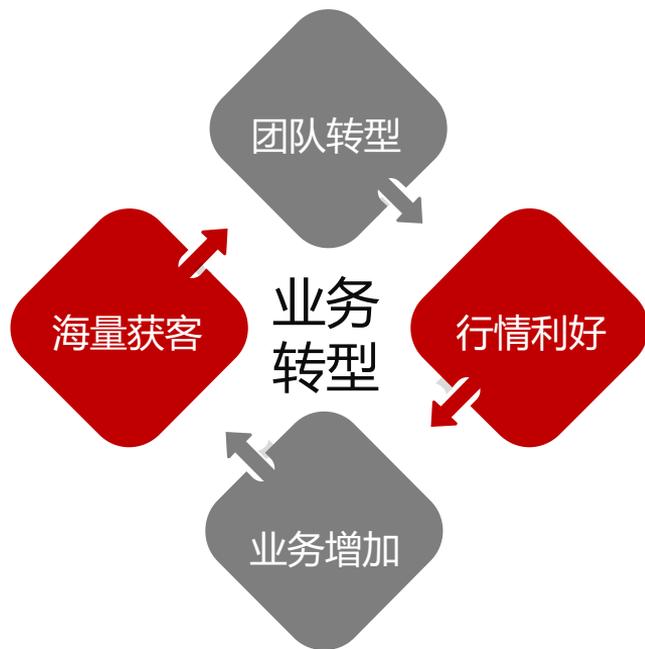
**5** 监控

**6** 总结

# 1.0 互联网转型



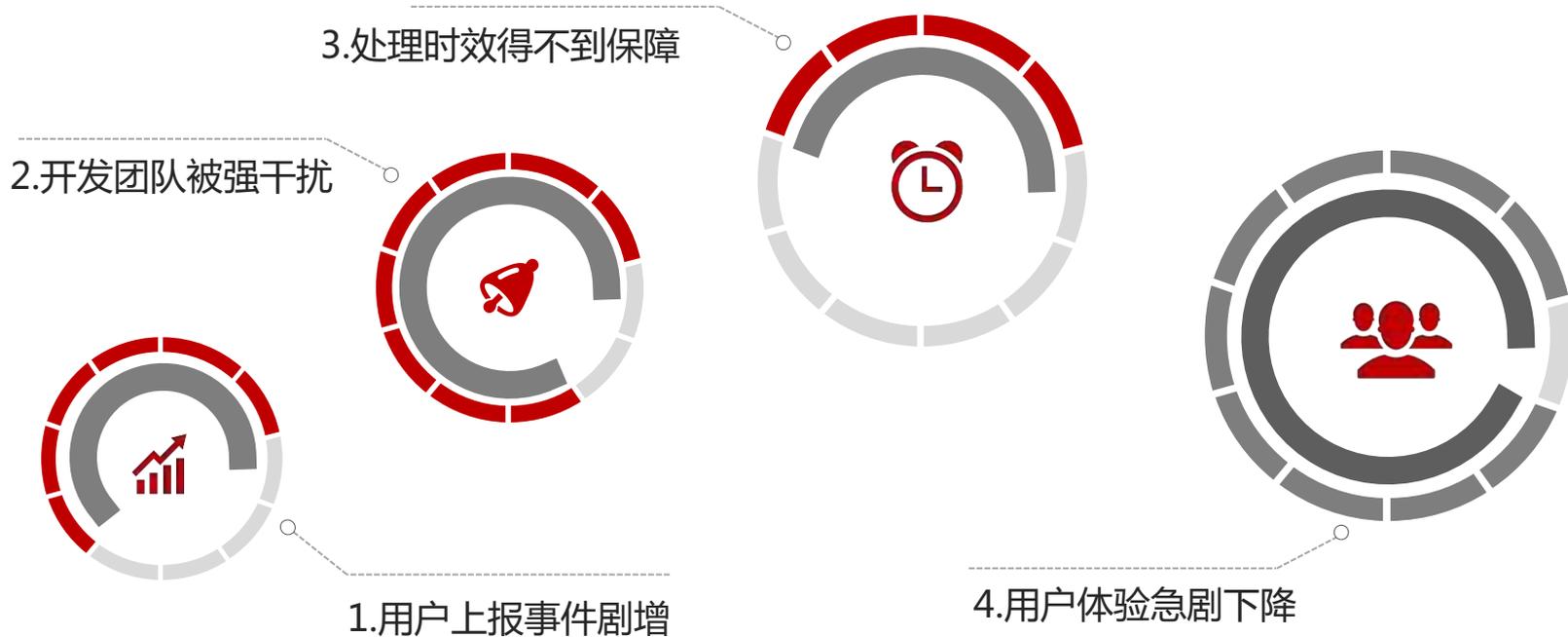
GOPS2017  
Shanghai





GOPS2017  
Shanghai

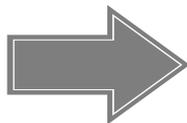
# 1.1 暴增下的影响





GOPS2017  
Shanghai

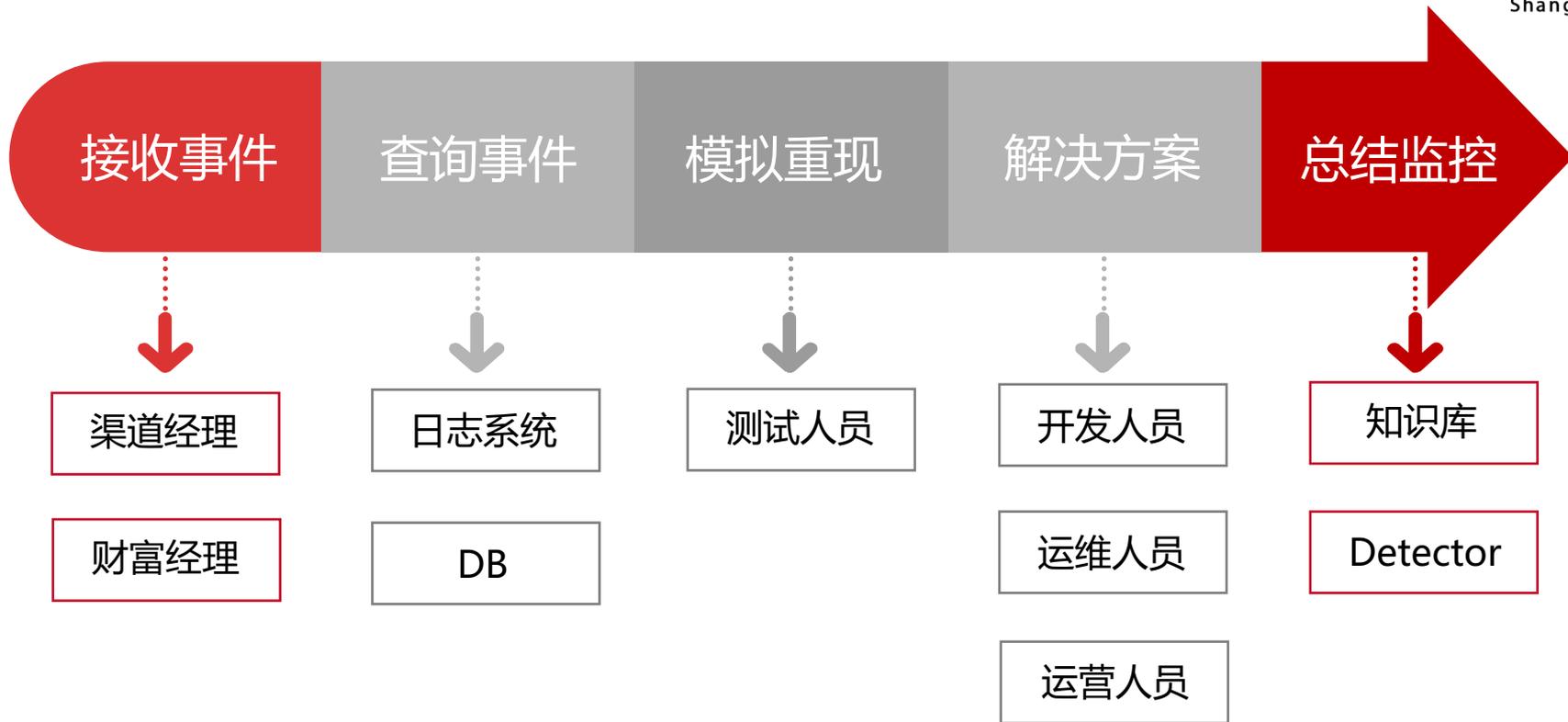
## 1.2 事件处理组成立





GOPS2017  
Shanghai

## 1.3 事件处理流程





GOPS2017  
Shanghai

# 目录

1 背景介绍

➔ 2 上报通道

3 数据构造

4 服务中心

5 监控

6 总结

# 2.0 原有渠道上报



GOPS2017  
Shanghai

## ITSM

年运营量 200W+

上报，跟踪，评价  
为一体的事件运营  
系统





GOPS2017  
Shanghai

## 2.1 微信渠道





GOPS2017  
Shanghai

## 2.2 微信影响



## 2.3 移动端反馈系统MSS



GOPS2017  
Shanghai

问题上报系统

姓名

上报人姓名

上报人电话

上报人邮箱

用户信息

身份证号/客户号/手机号码/身份证

备注

客户基本信息、APP版本、登录、持仓账户、持仓证券、问题描述、(如有可附上传照片)

类别 更多上报问题



记录详情

处理状态

已解决

描述

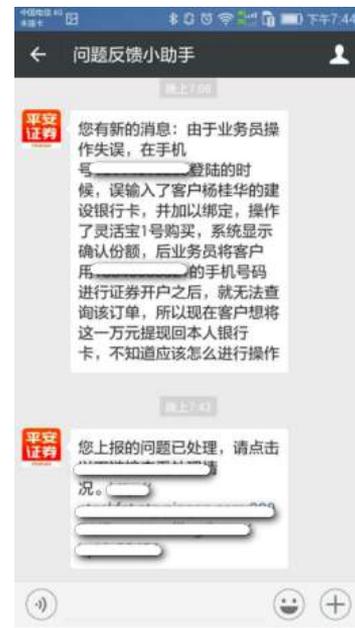
问题描述：银行卡余额与账户信息不匹配，银行卡确认是本人名下的，预留余额与登陆证券资金余额与证券账户信息不一致，麻烦给看下怎么回事

处理过程

客户信息与证券账户三方存查资料[6206112]匹配成功，[EAA45946]，请客户持卡操作吧，谢谢

收到，谢谢

输入信息可离线留言 提交

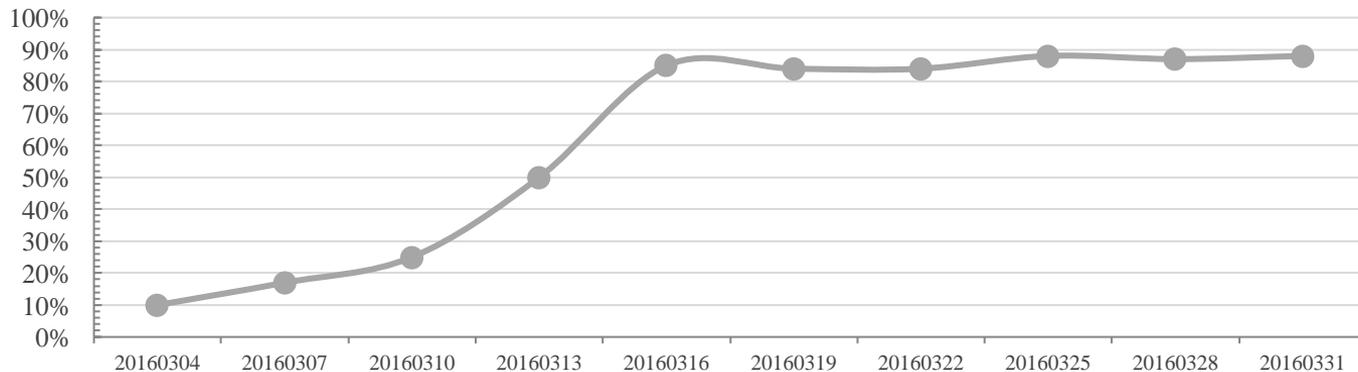




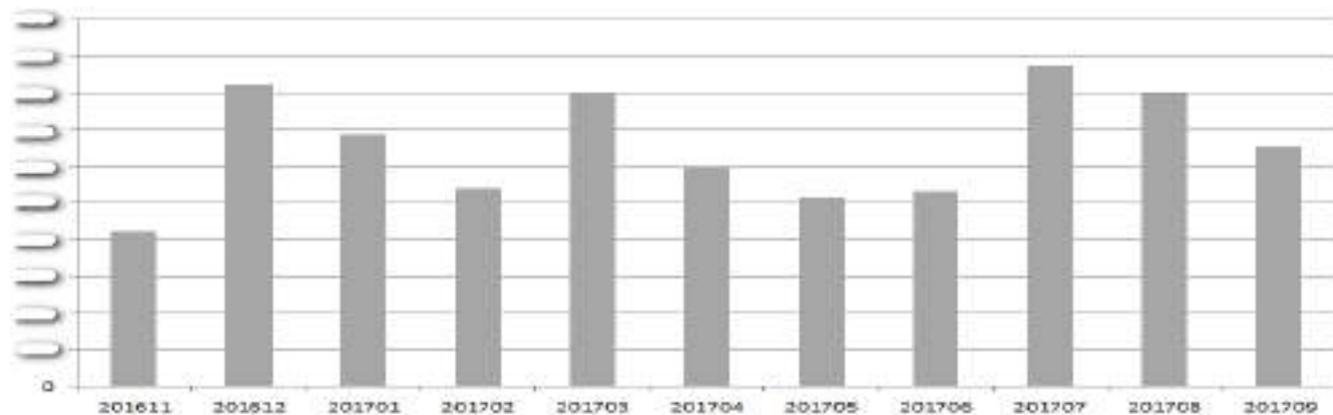
GOPS2017  
Shanghai

## 2.4 实施效果

MSS推动



MSS数量





GOPS2017  
Shanghai

# 目录

1 背景介绍

2 上报通道

➔ 3 数据构造

4 服务中心

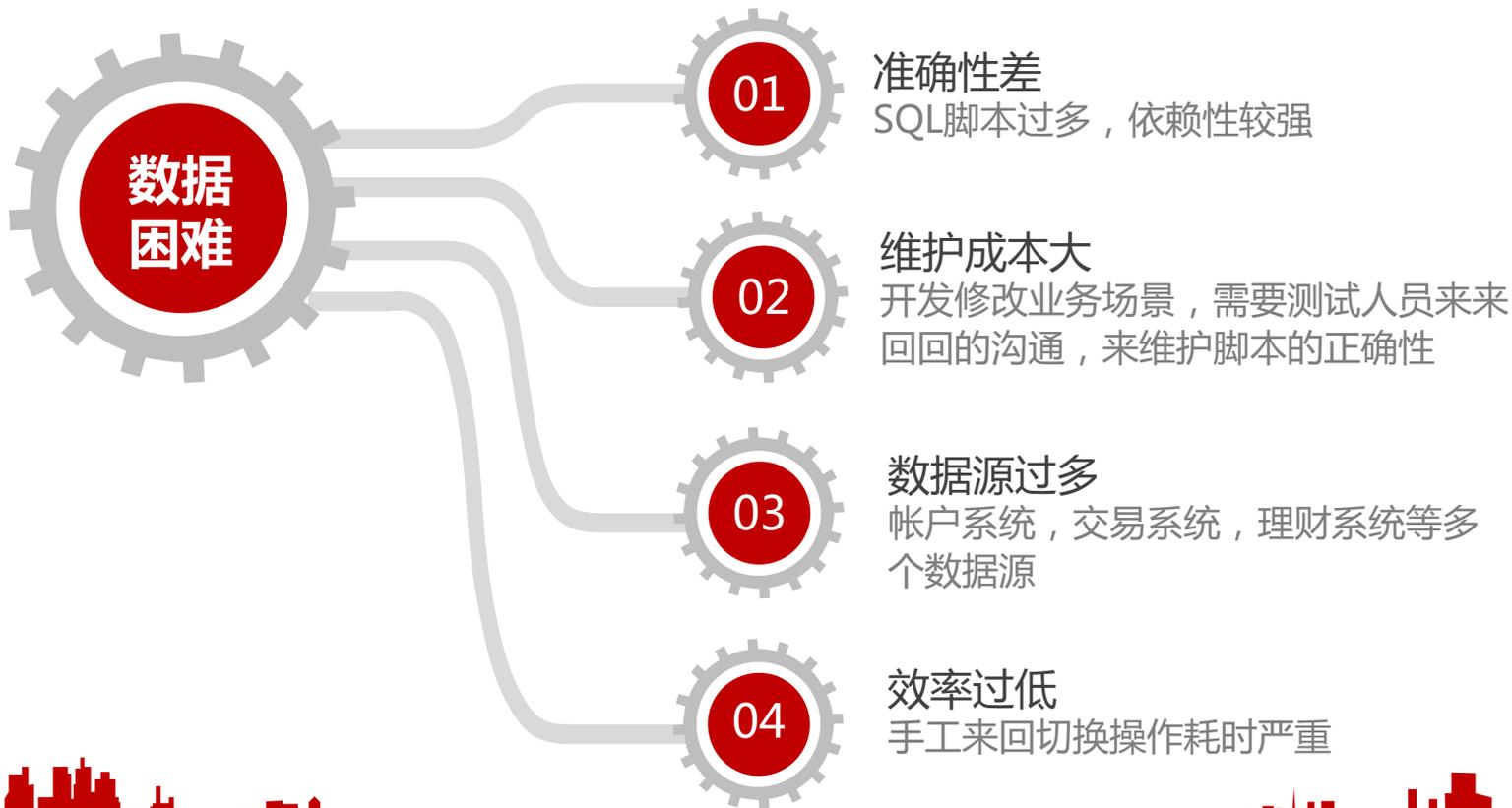
5 监控

6 总结



GOPS2017  
Shanghai

## 3.0 重现数据





GOPS2017  
Shanghai

## 3.1 功能特点

### 1. 准确性高

准确快速构造出测试数据



### 2. 多场景

需要支持常规，复杂数据



平台化

### 3. 可视化

提供可视化界面，操作便捷



## 3.2 UAT数据构造平台



GOPS2017  
Shanghai

客户姓名：	<input type="text" value="张三"/>
证件号码：	<input type="text" value="309800004891"/> <input type="button" value="自动生成身份证"/>
手机号码：	<input type="text" value="1999171846"/>
所属营业部：	<input type="text" value="(节点二)网络证券营业部3098"/>

(注：以上都为必填项)

- 帐户体系
- 三方体系
- 交易体系





GOPS2017  
Shanghai

## 3.3 数据构造平台



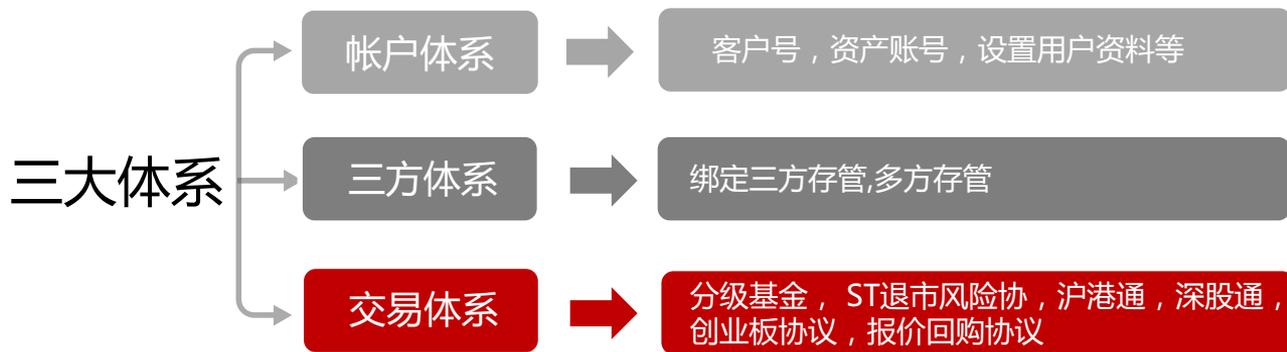
WEBSERVICE/20



MID/10



LBM/5

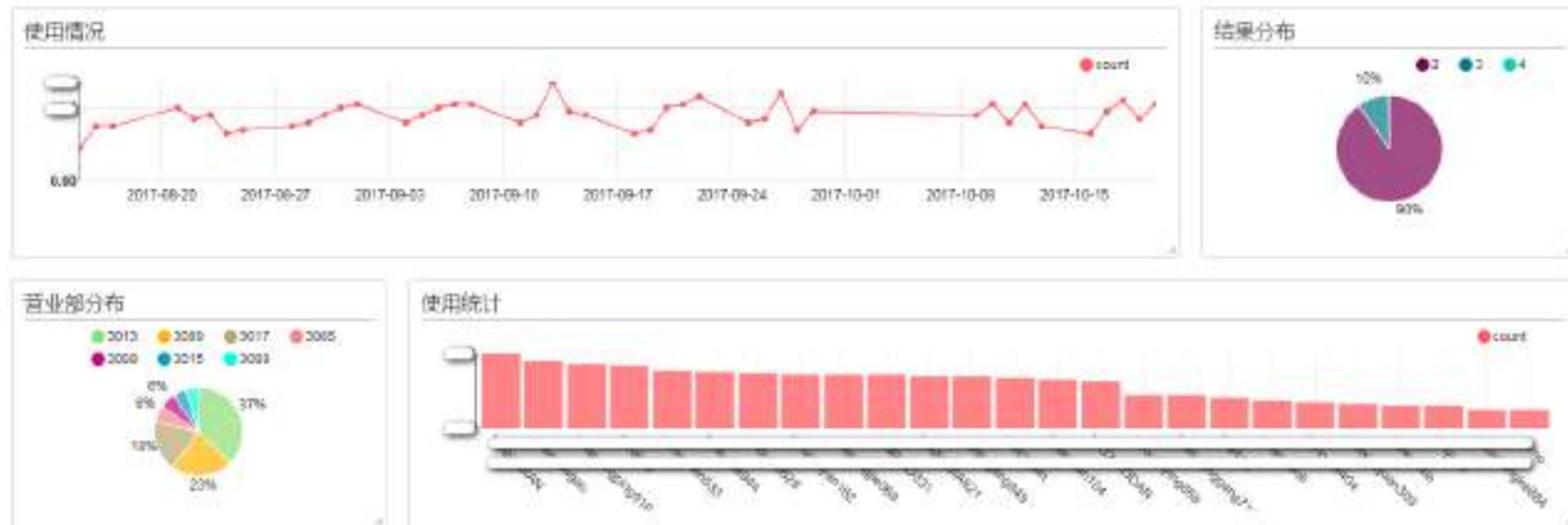




GOPS2017  
Shanghai

## 3.4 使用情况

### 数据构造统计报表





GOPS2017  
Shanghai

# 目录

1 背景介绍

2 上报通道

3 数据构造

➔ 4 服务中心

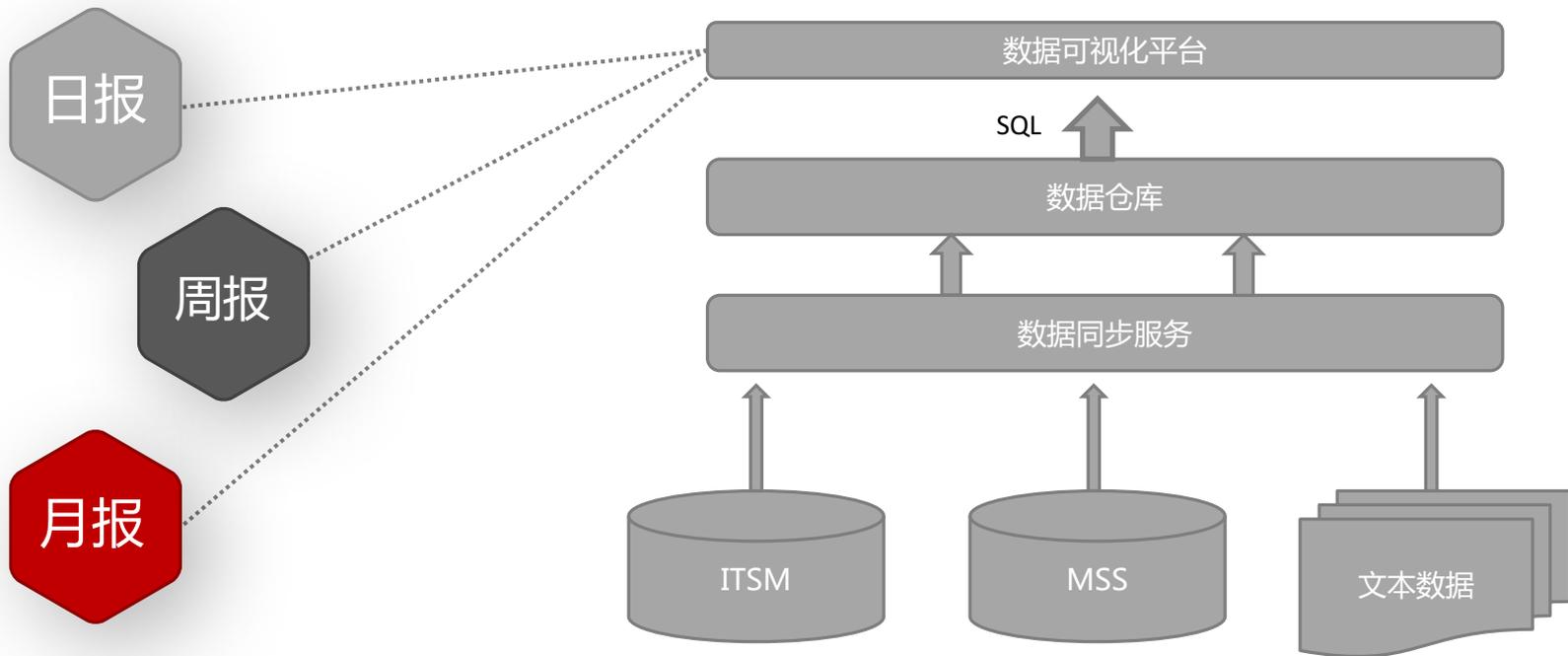
5 监控

6 总结

# 4.0 数据分析



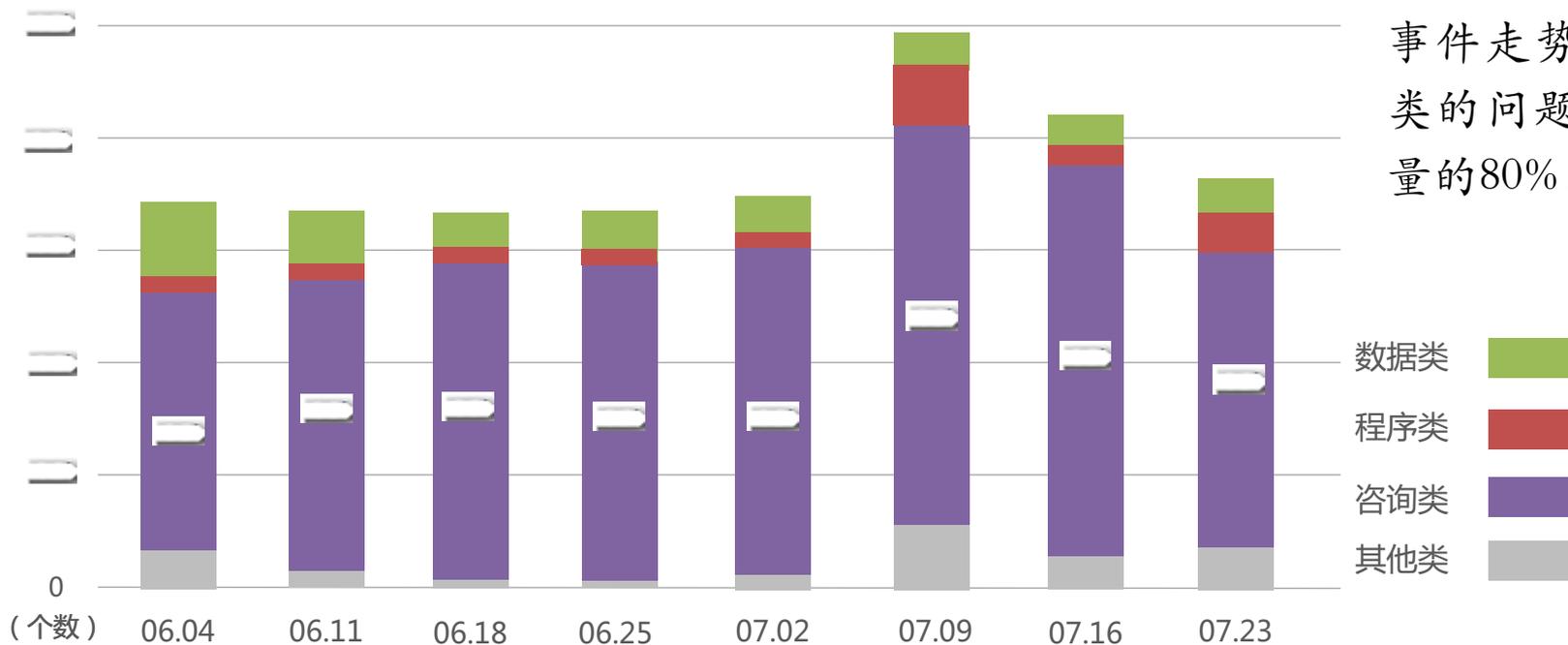
GOPS2017  
Shanghai





GOPS2017  
Shanghai

## 4.1 事件分析



事件走势平均咨询类的问题占每期总量的80%以上。

## 4.2 直播展示



GOPS2017  
Shanghai



事件流程分享/7.31



理财专项分享/8.07



开户专项分享/8.14



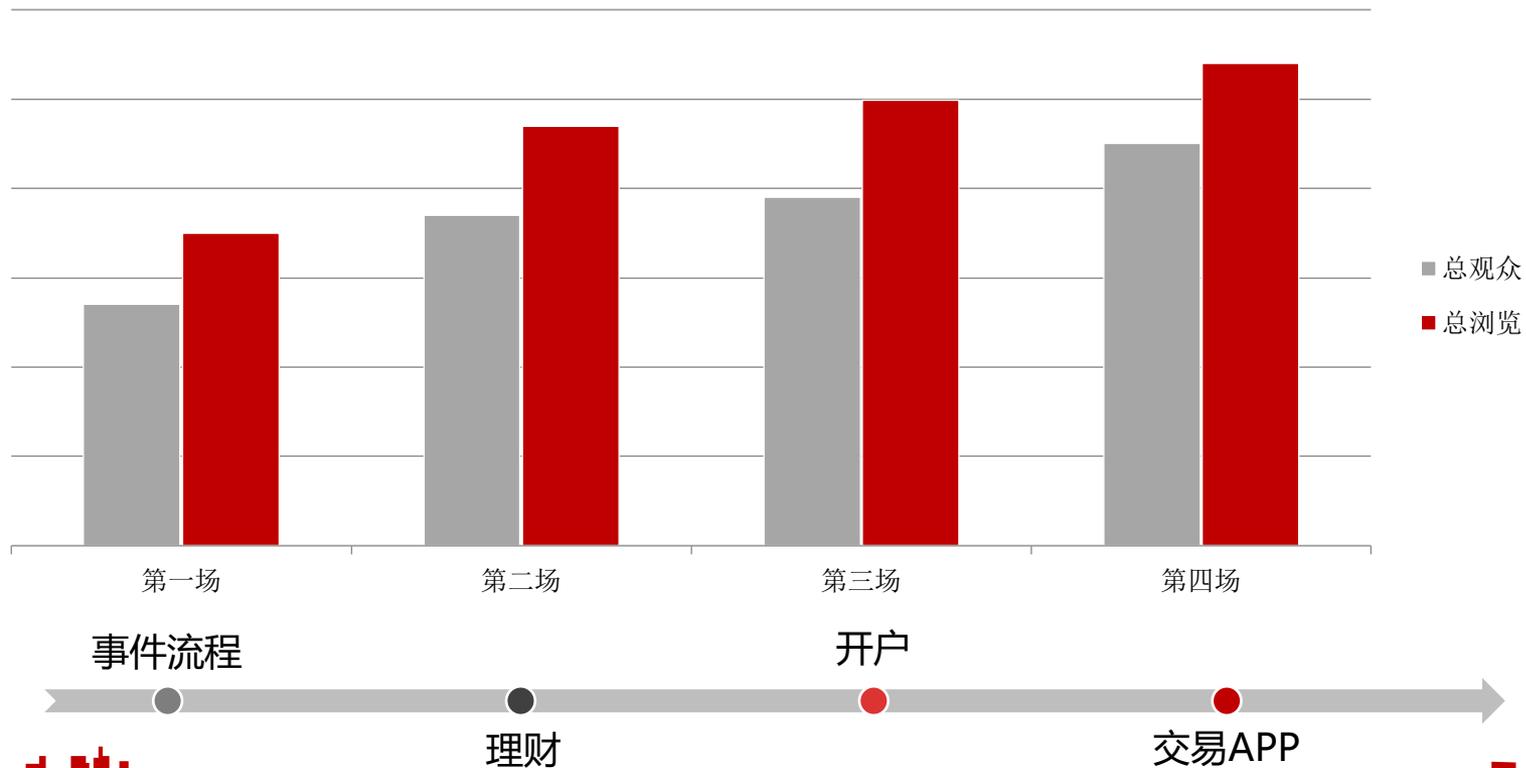
App专项分享/8.30





GOPS2017  
Shanghai

## 4.3 直播数据





GOPS2017  
Shanghai

## 4.4 QA服务中心





## 4.5 QA服务中心展示





GOPS2017  
Shanghai

# 目录

1 背景介绍

2 上报通道

3 数据构造

4 服务中心

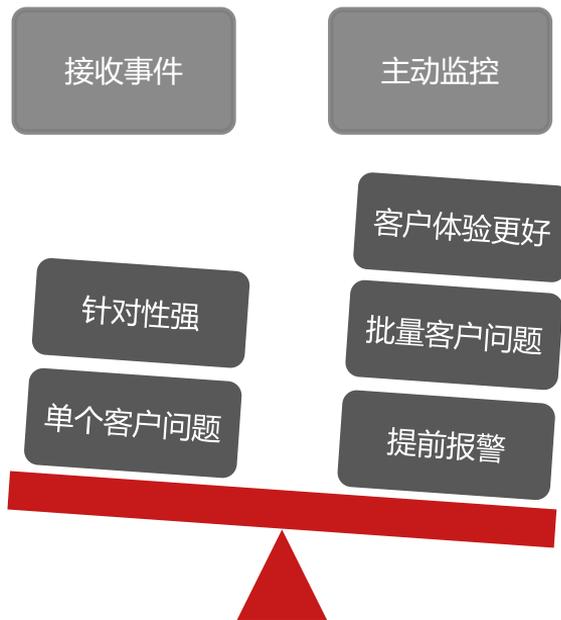
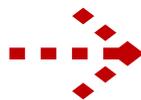
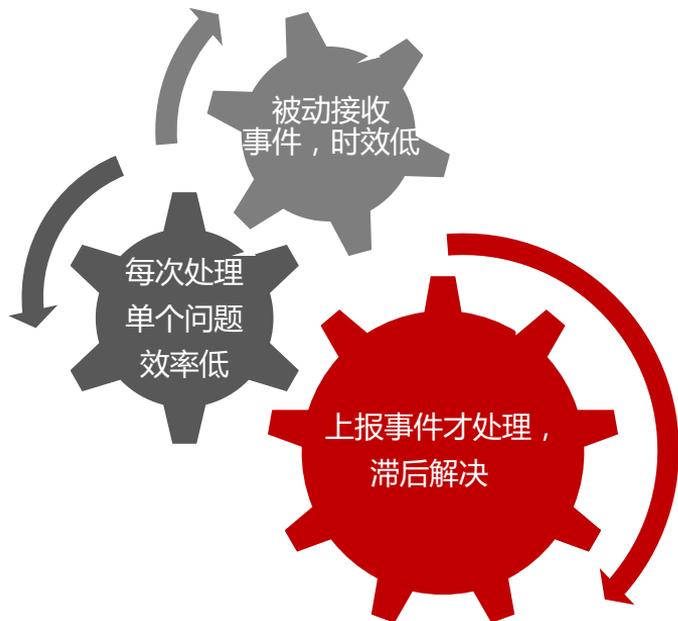
➔ 5 监控

6 总结



GOPS2017  
Shanghai

## 5.0 被动转主动





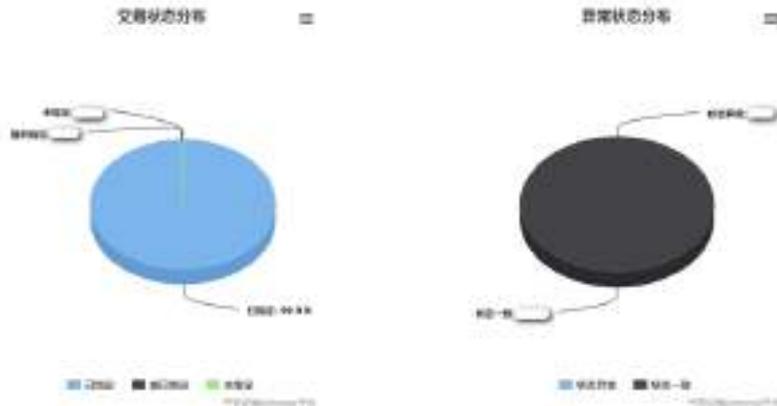
GOPS2017  
Shanghai

# 5.1 监控实施





## 5.2 监控成效



日期	异常数	占比	处理数	处理率	平均耗时	处理耗时分布
2017-05-28	24					沪A异常处理
2017-05-27	31					沪A异常处理
2017-05-26	5					沪A异常处理
2017-05-25	30					沪A异常处理
2017-05-24	8					沪A异常处理
2017-05-23	5					沪A异常处理
2017-05-22	23					沪A异常处理
2017-05-21	33					沪A异常处理
2017-05-20	20					沪A异常处理
2017-05-19	20					沪A异常处理
2017-05-18	2					沪A异常处理
2017-05-17	9					沪A异常处理
2017-05-16	33					沪A异常处理
2017-05-15	24					沪A异常处理
2017-05-14	31					沪A异常处理

发件人: 证券Alert邮件  
 发送时间: 2017年10月26日 3:00  
 收件人: \_\_\_\_\_  
 主题: 沪A交易状态监控

监控项: 沪A交易状态详情登陆: \_\_\_\_\_ 监控平台, 账号密码为ID账户, 查看详情

监控信息	次数	占比
状态异常	33	0.35%
已指定	<input type="text"/>	
首日指定	0	0.0%
未指定	13	0.14%

指标参数	监控前后对比
上报事件率	无事件上报
脚本效率	提升6倍



GOPS2017  
Shanghai

# 目录

1 背景介绍

2 上报通道

3 数据构造

4 服务中心

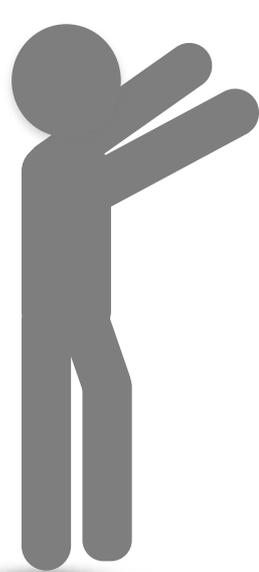
5 监控

➔ 6 总结



GOPS2017  
Shanghai

# 总结



1

→ 技术为主导,关注每一个关节

2

→ 通过工具平台化提升效率

3

→ 方法上不断创新,给予一线最好的支持



GOPS2017  
Shanghai

# Thanks



高效运维社区  
开放运维联盟



荣誉出品



GOPS2017  
Shanghai



想第一时间看到  
高效运维社区公众号  
的好文章吗？

请打开高效运维社区公众号，点击右上角小人，如右侧所示设置就好

