



GOPS2017
Shanghai



GOPS

全球运维大会

2017

上海站

指导单位:  教育中心联盟

主办单位:  教育研究社
 教育运维联盟

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

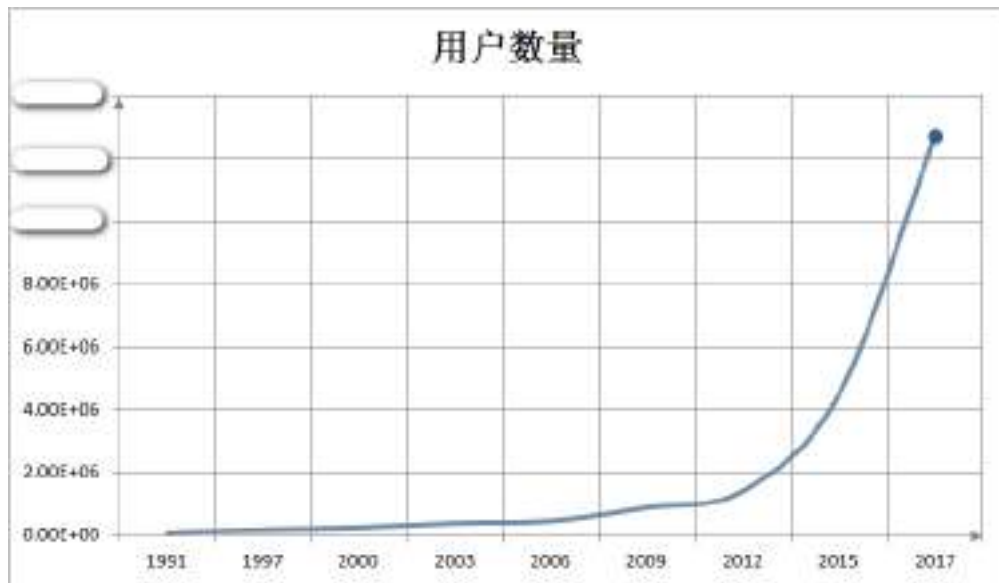
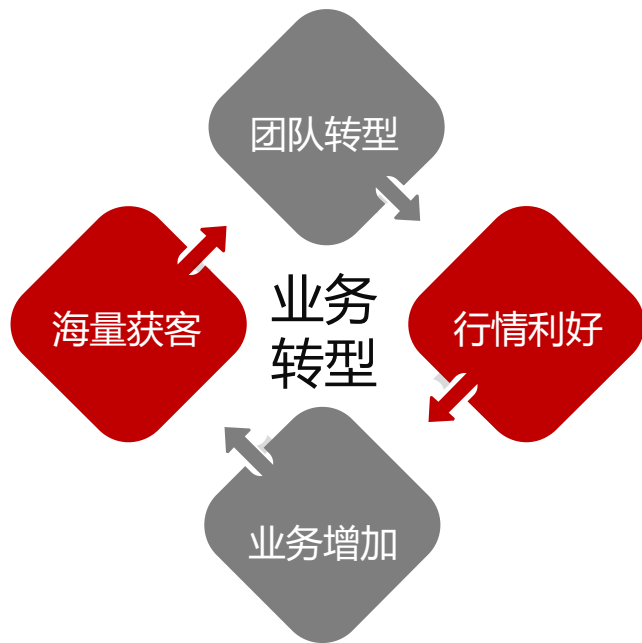
5 监控

6 总结

1.0 互联网转型

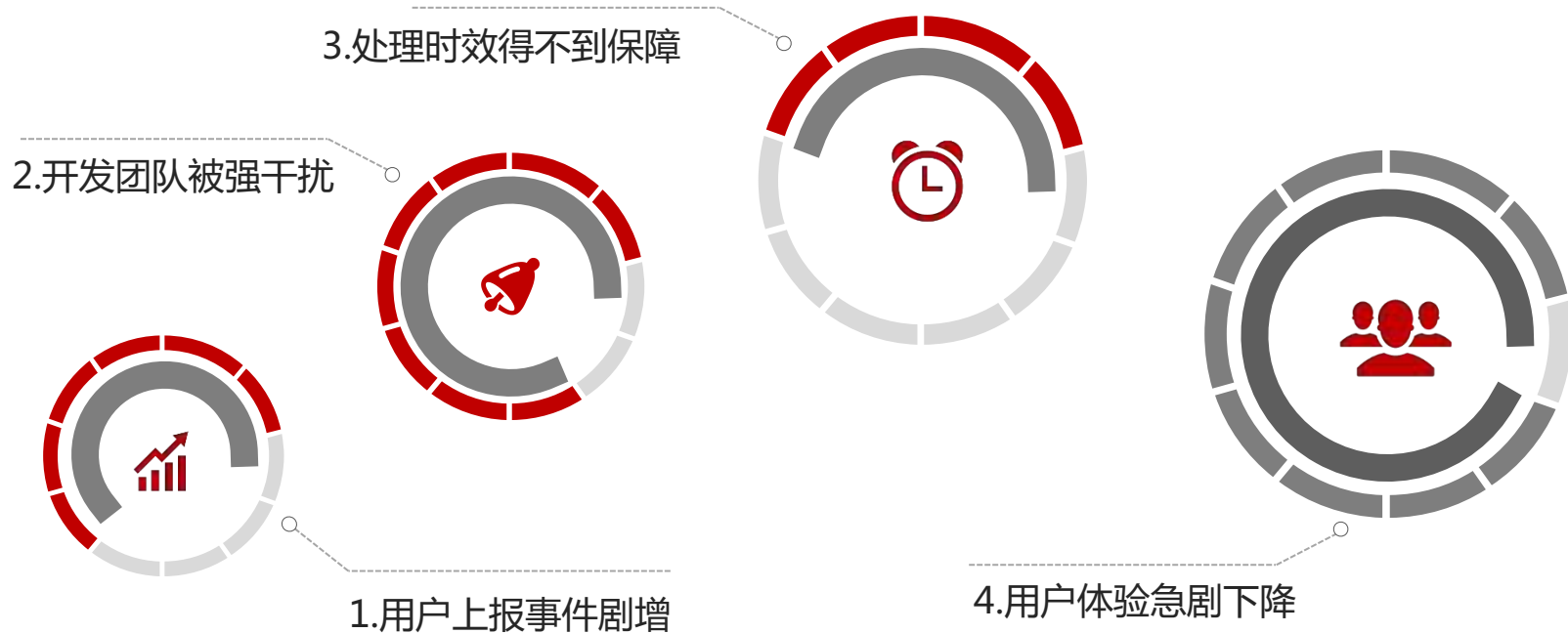


GOPS2017
Shanghai





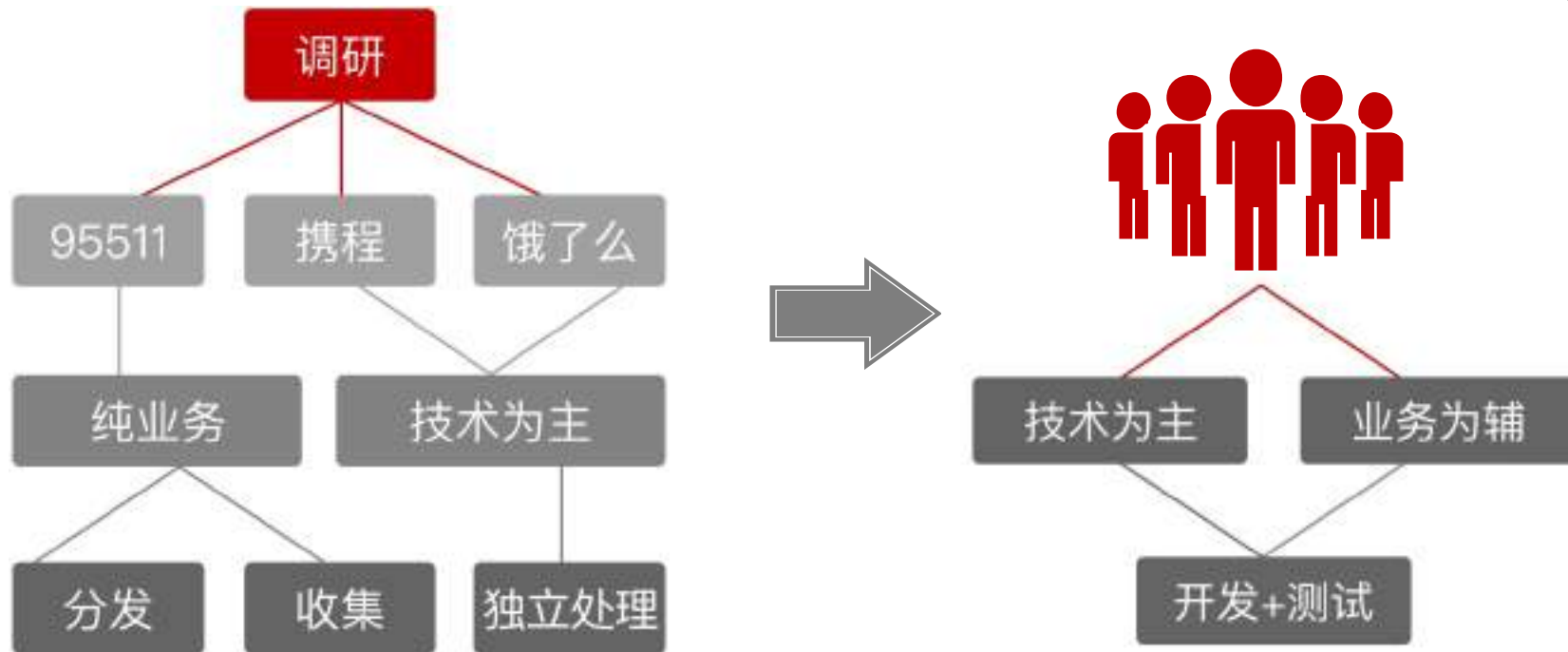
1.1 暴增下的影响





GOPS2017
Shanghai

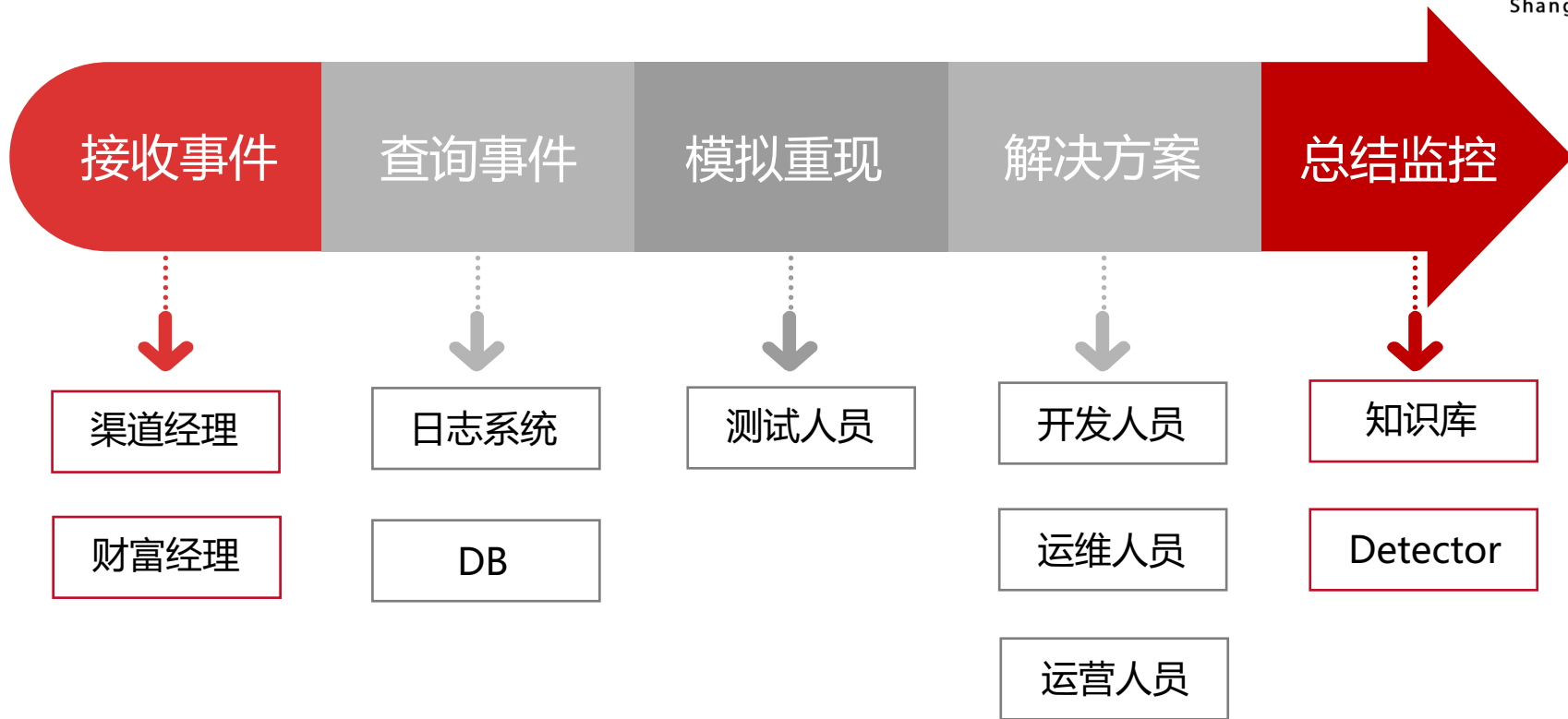
1.2 事件处理组成立





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

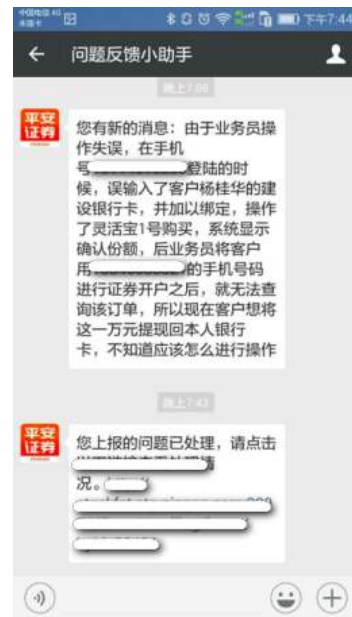
问题描述：银行卡余额与账户信息不匹配，银行卡确认是本人名字，但资金与身份证号码余额与证券账户信息不一致，麻烦给看下怎么回事

处理过程

客户信息与证券账户三方存查资料[6206112]匹配成功，[6206112]，请客户携带身份证、银行卡

收到，谢谢

提交

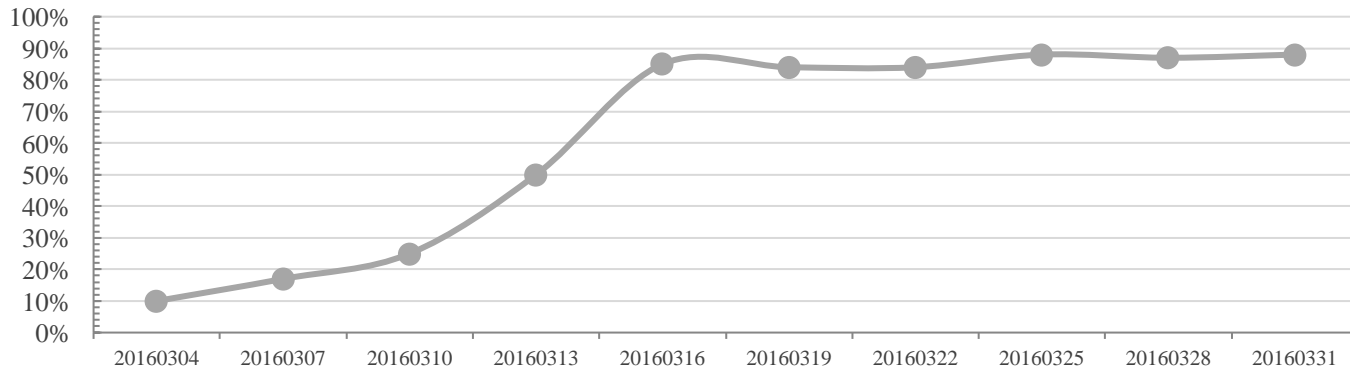




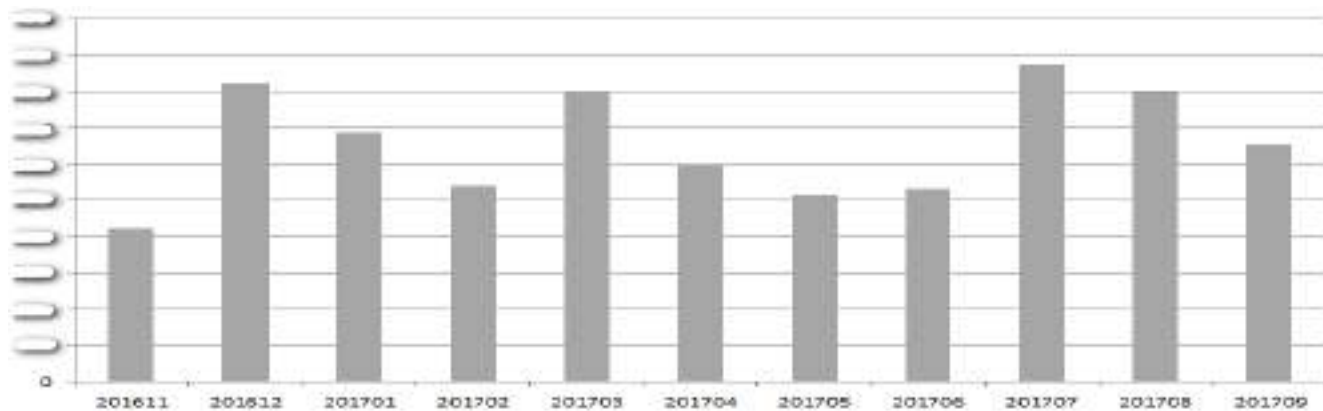
GOPS2017
Shanghai

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

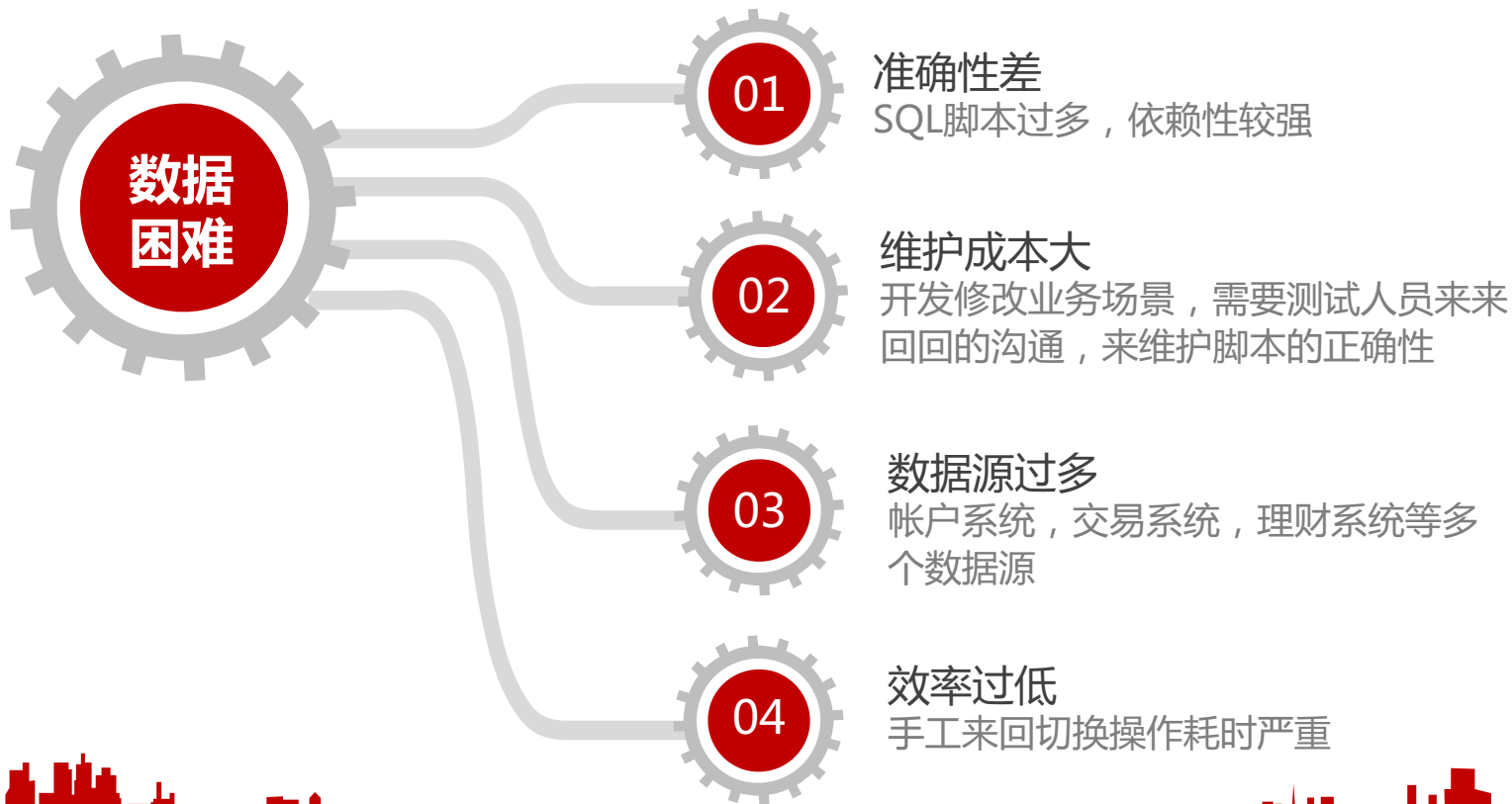
5 监控

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"/>
<p>(注：以上都为必填项)</p> <input type="button" value="开始构造"/>	

- 帐户体系
- 三方体系
- 交易体系





GOPS2017
Shanghai

3.3 数据构造平台



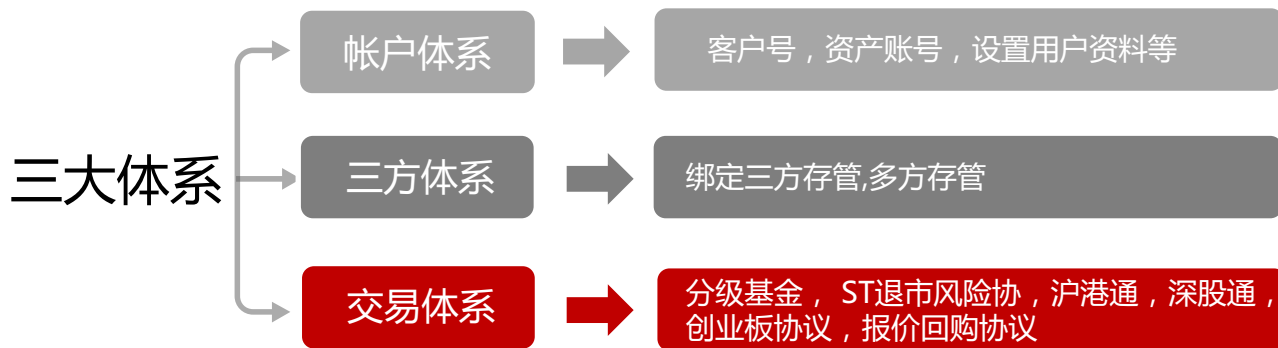
WEBSERVICE/20



MID/10



LBM/5

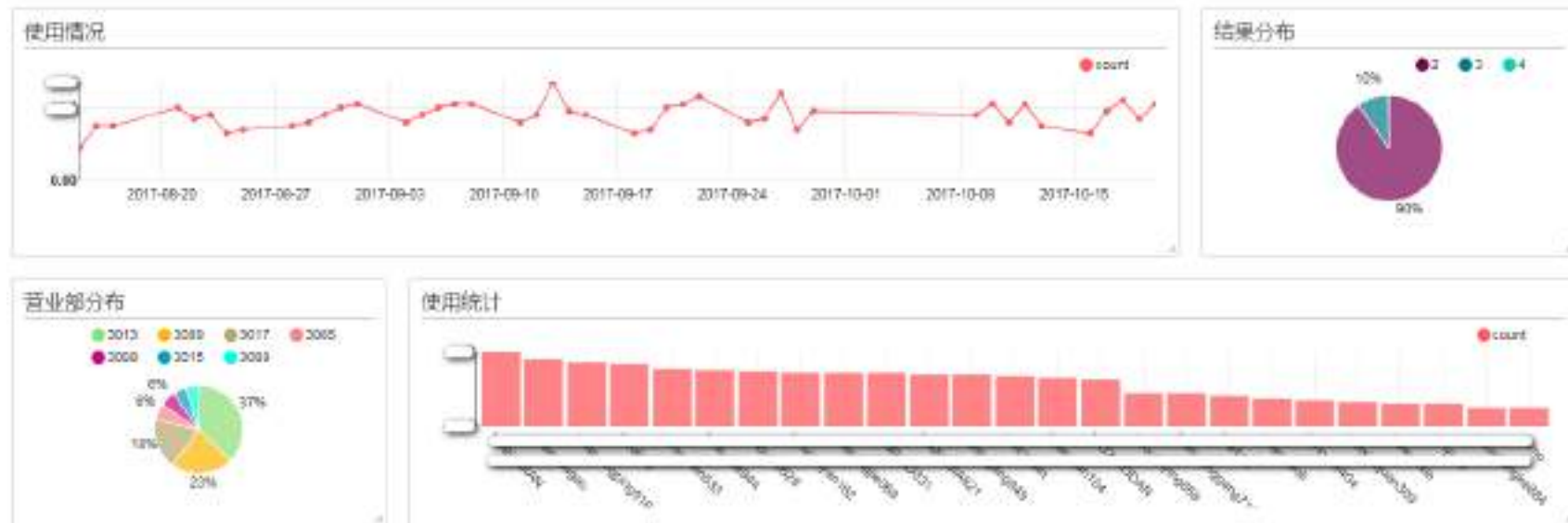




GOPS2017
Shanghai

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

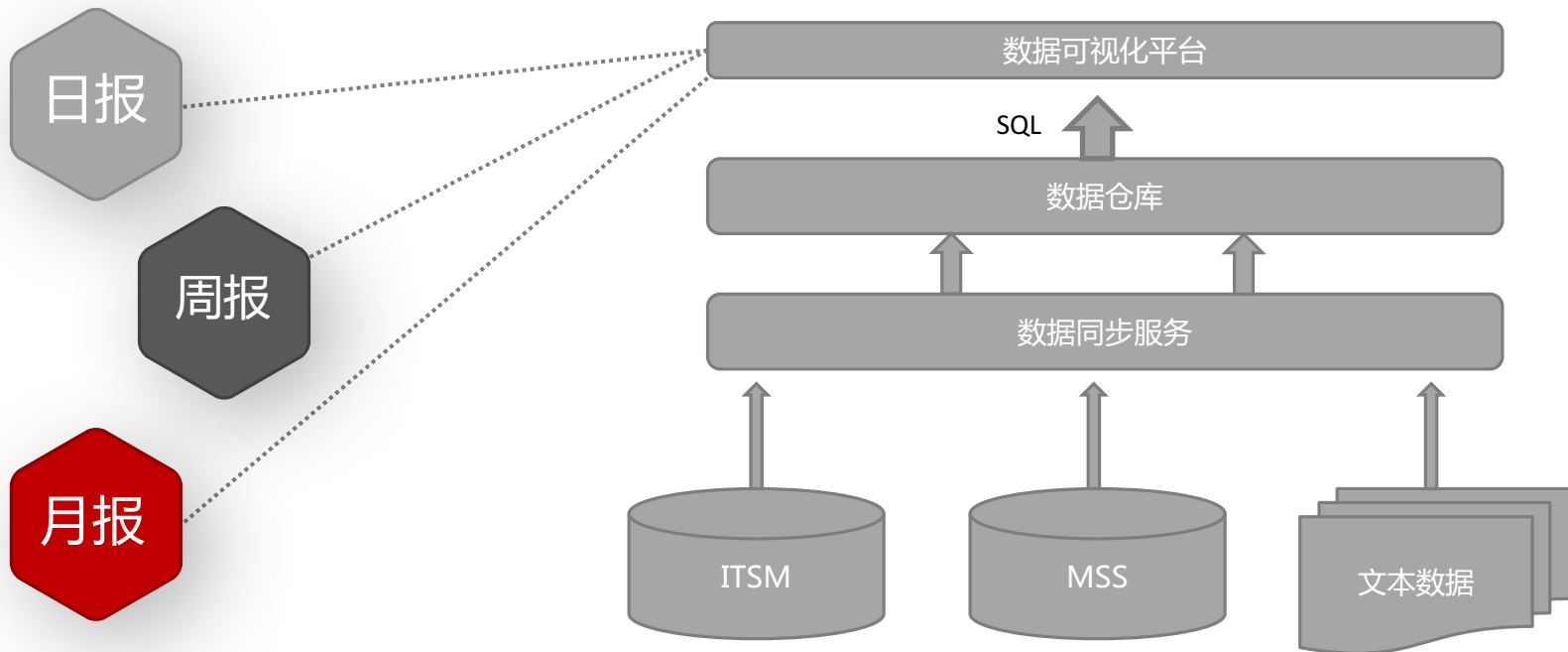
5 监控

6 总结

4.0 数据分析



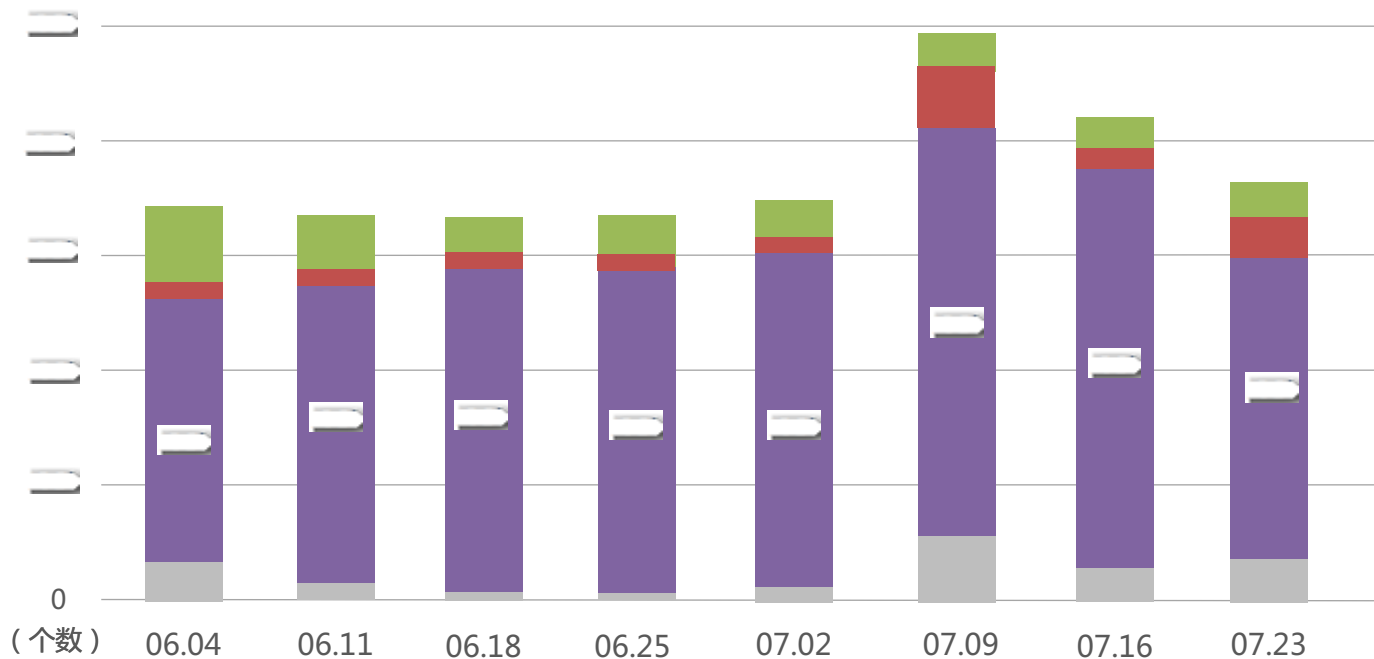
GOPS2017
Shanghai



4.1 事件分析



GOPS2017
Shanghai



事件走势平均咨询类的问题占每期总量的80%以上。

- 数据类
- 程序类
- 咨询类
- 其他类

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



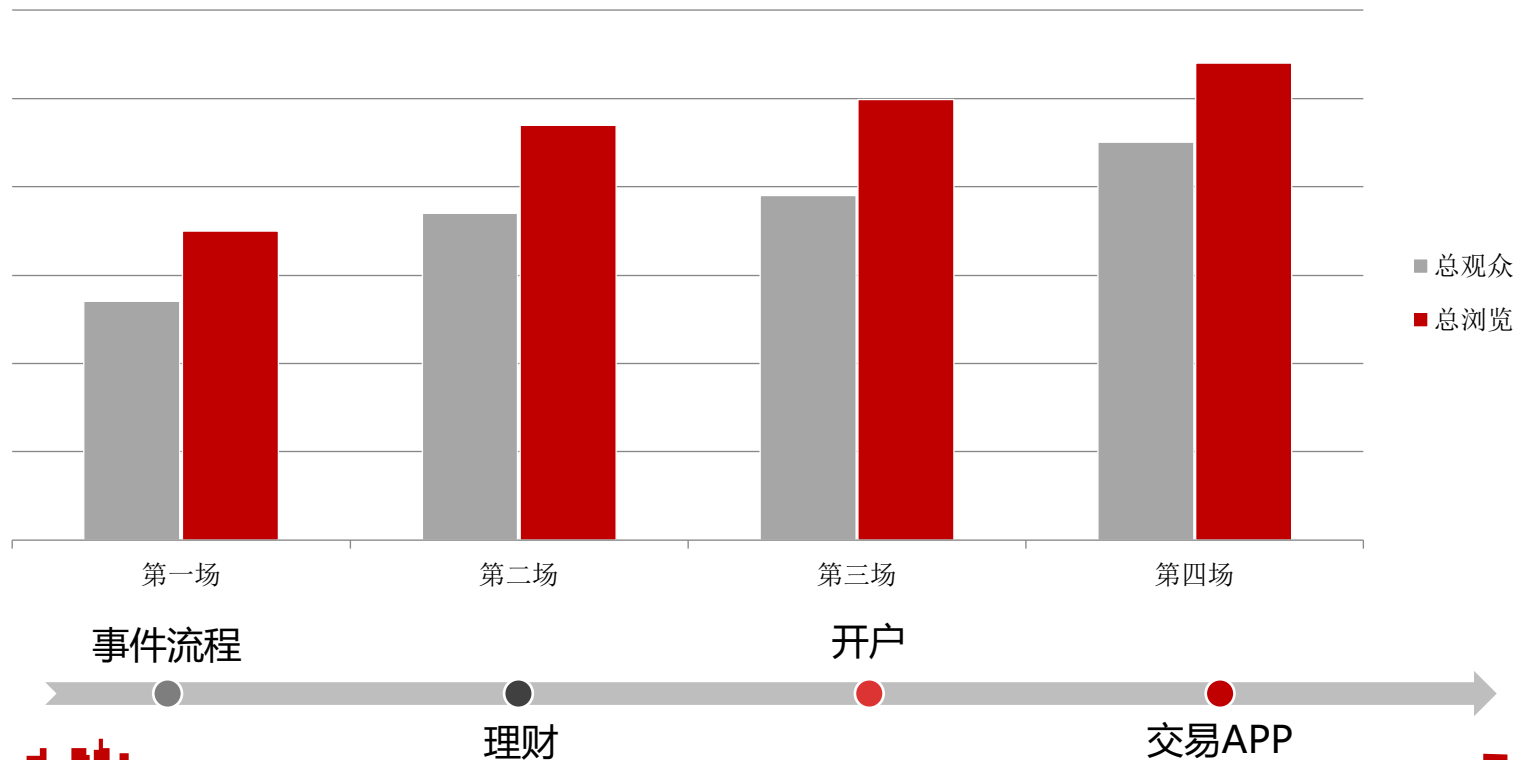
App专项分享/8.30





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

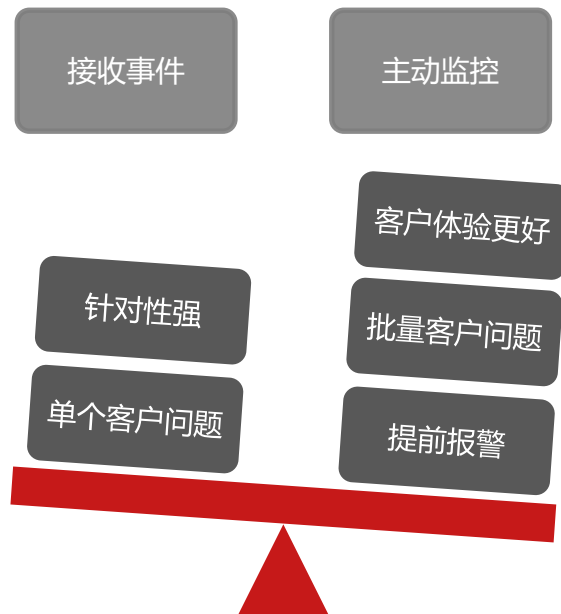
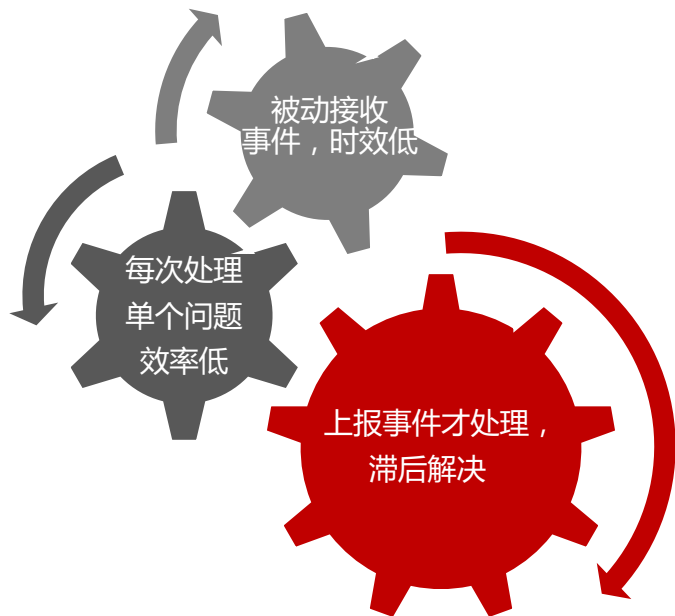
4 服务中心

➔ 5 监控

6 总结



5.0 被动转主动





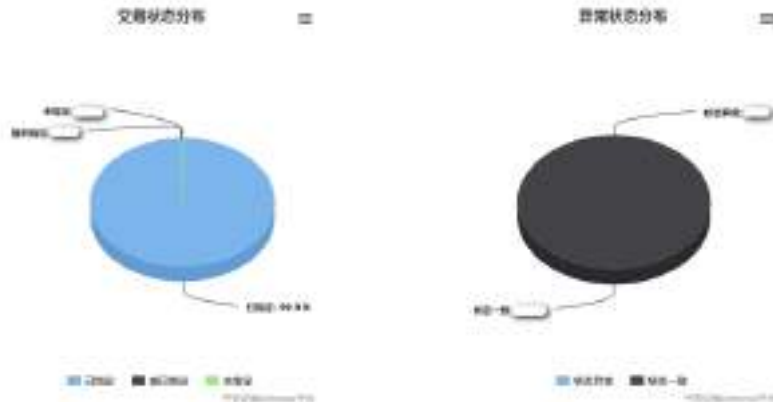
GOPS2017
Shanghai

5.1 监控实施





5.2 监控成效



日期	异常数	占比	处理数	占比	处理率	处理耗时(分钟)
2017-05-28	24					
2017-05-27	21					
2017-05-26	5					
2017-05-25	20					
2017-05-24	8					
2017-05-23	5					
2017-05-22	23					
2017-05-21	22					
2017-05-20	20					
2017-05-19	20					
2017-05-18	2					
2017-05-17	9					
2017-05-16	22					
2017-05-15	24					
2017-05-14	21					

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

监控项: 沪A交易状态详情登陆: [redacted] 监控平台, 账号密码为00账户, 查看详情

监控信息	次数	占比
状态异常	33	0.35%
已指定	[redacted]	
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

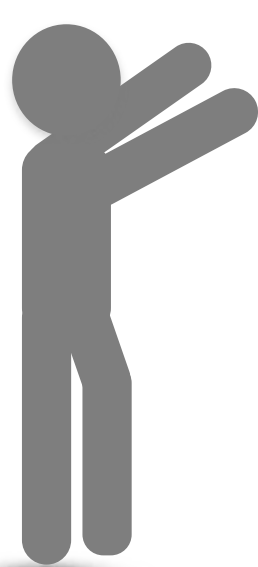
5 监控

➔ 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

