



GOPS2018
Shenzhen

GOPS

全球运维大会 2018

2018.4.13-4.14

中国·广东·深圳·南山区 圣淘沙大酒店（翡翠店）



新零售运维保障解决方案

杨春 阿里巴巴高级工程师

就职于阿里巴巴全球运行指挥中心（GOC），
先后服务于电商、通讯、新零售等多元且复杂业务





- 1 新零售现状及挑战
- 2 新零售运维保障体系
- 3 发展及方向

2016.10

纯电商将死，新零售已来

变革超乎我们想象



零售业演进历程

早期零售

人人零售

1870年代
百货商场



- 大城市涌现
- 机械化大生产
- 大批发商

1930年代
超级市场



- 经济危机
- 汽车工业

1950年代
便利店、品类专业
店、购物中心



- 销售即时管理(POS)
- 物流技术及信息体系
- 生活节奏快
- 对生活品质要求更高

1990年代
电子商务



- 互联网普及

2010年代
移动购物



- 智能手机普及
- 全球定位技术(北斗、GPR)
- 新基础设施逐步成熟

传统零售：技术引领生产变革，生产变革引导消费方式变革

新零售：消费方式
逆向牵引生产变革

第一次工业革命 (1760s-1870s)

第二次工业革命 (1870s-1940s)

第一次信息革命 (1940s-2010s)

第二次信息革命 (2010s-)

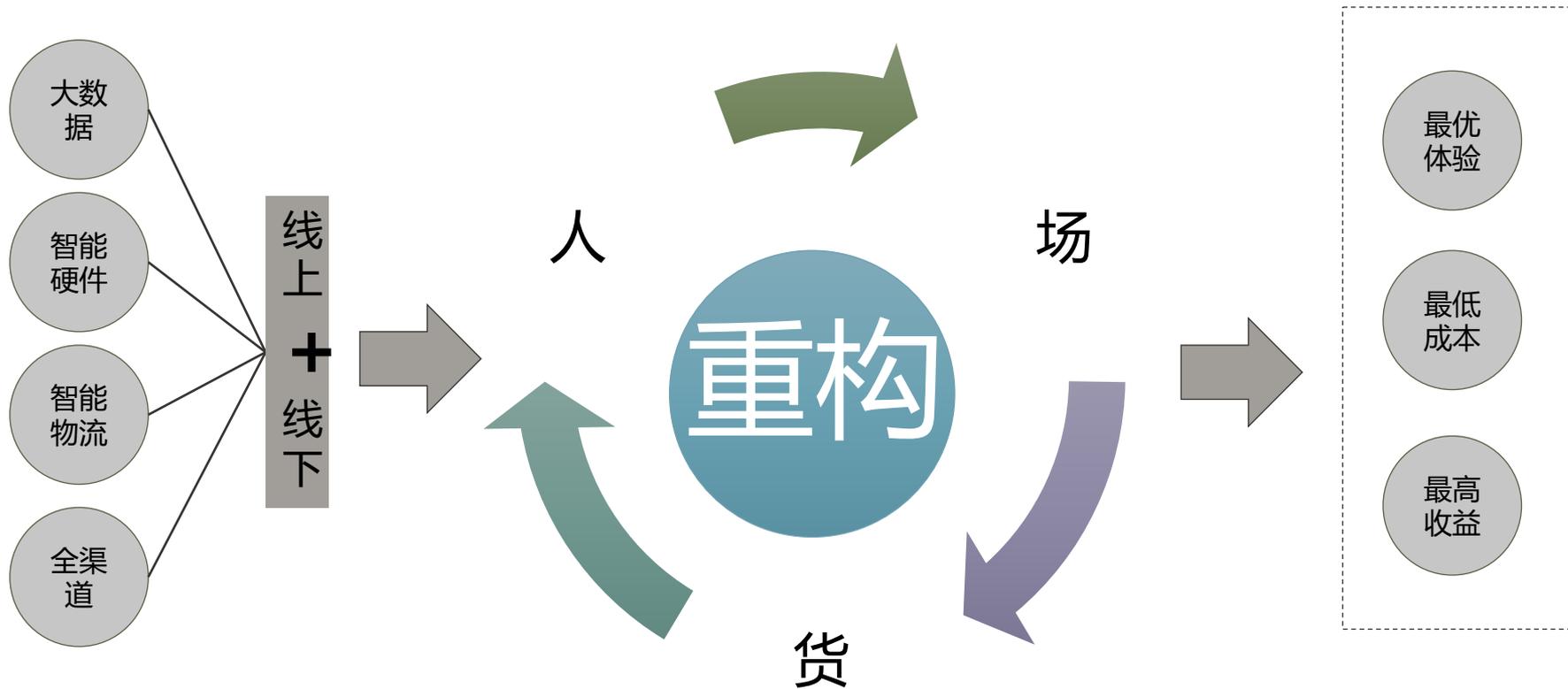
1765年 珍妮纺织机
1814年 蒸汽机车
1831年 发电机
1876年 电话
1940年代 电子管和无线电、计算机
1980年代 微电脑
2000年代 互联网
2010年代 移动技术

2017年
人工智能 物联网

1879年 机械收银机
1920年代 条形码
1950年代 自动售货机
1960年代 ECR电子收银

什么是新零售

新零售：以消费者体验为中心的数据驱动的泛零售形态



新零售运维挑战

人

场

消费者

小二

智能硬件

门店

特点

高期望

移动

线下

跨区域

挑战

高可用

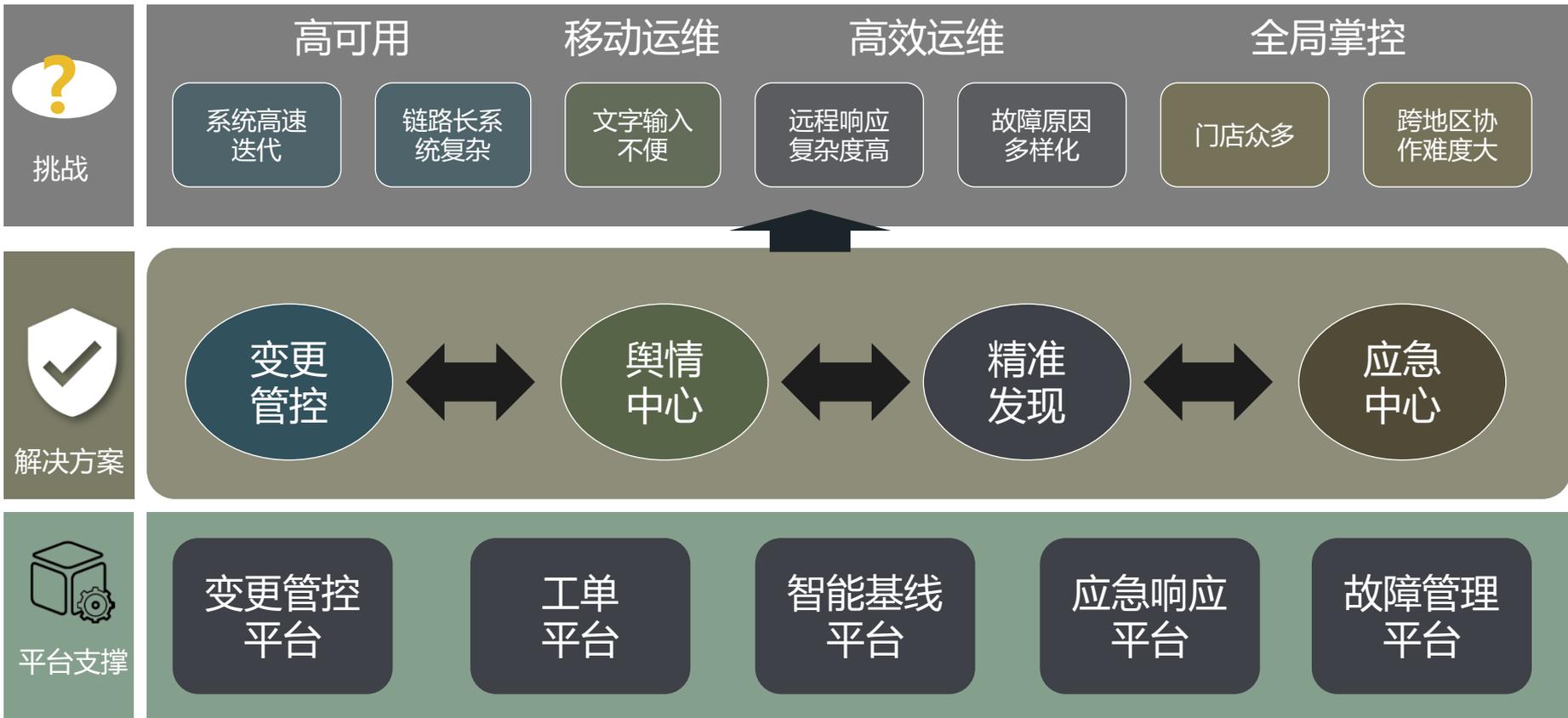
移动运维

高效运维

全局掌控

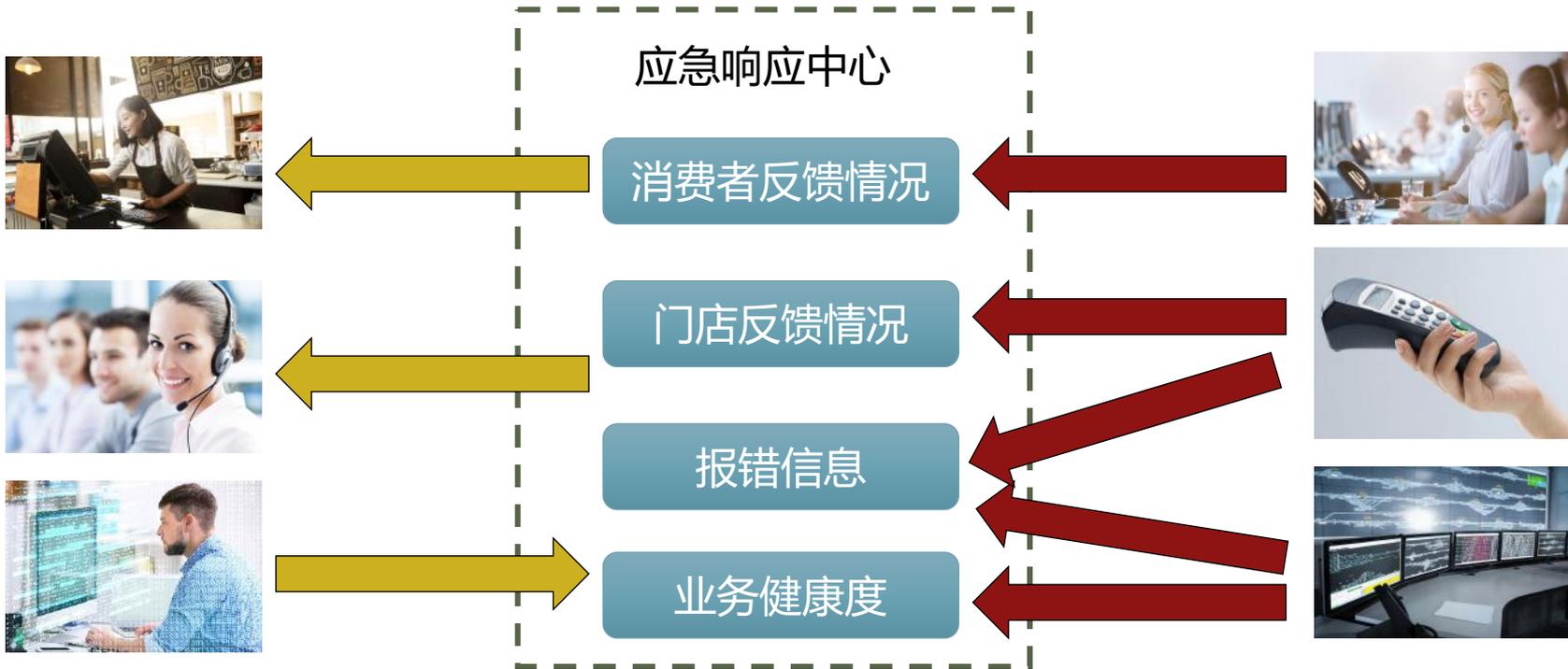


新零售运维保障体系

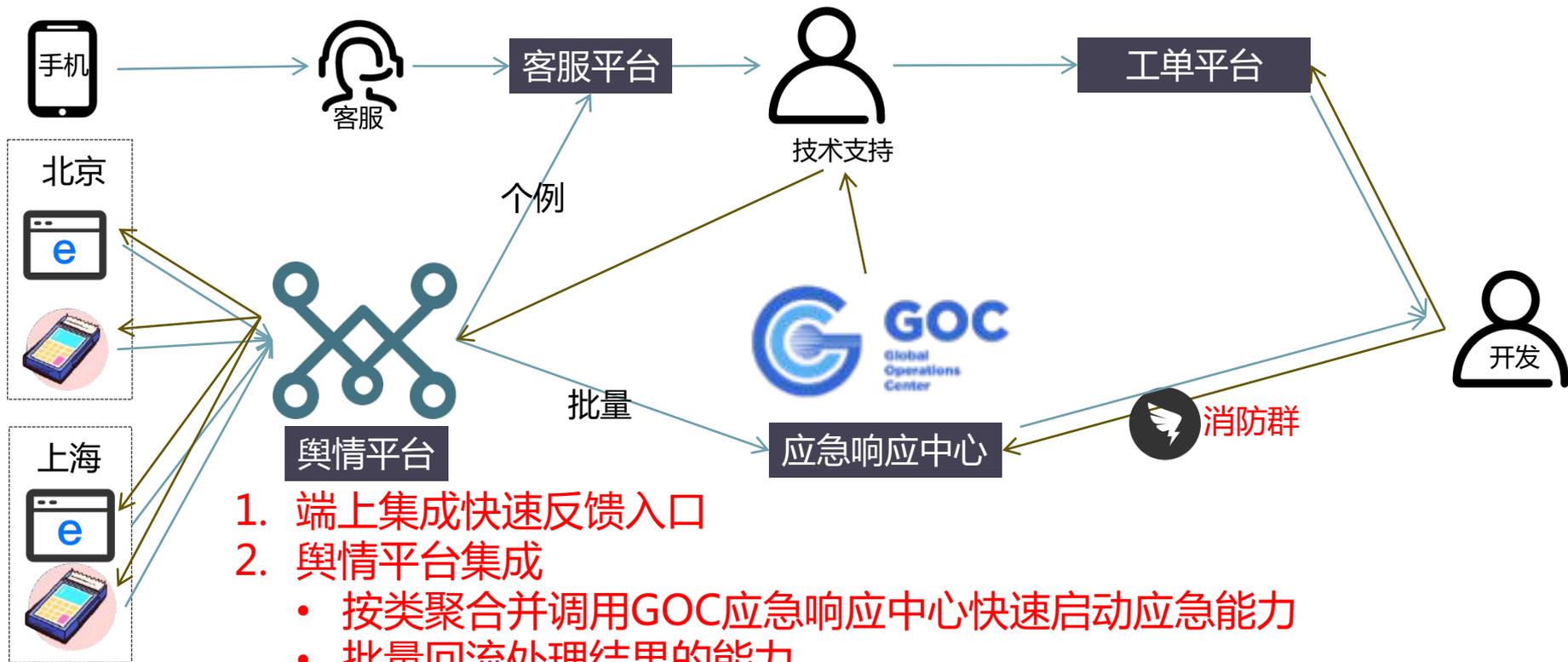


一个应急中心掌控全局

人 ————— 货 ————— 场

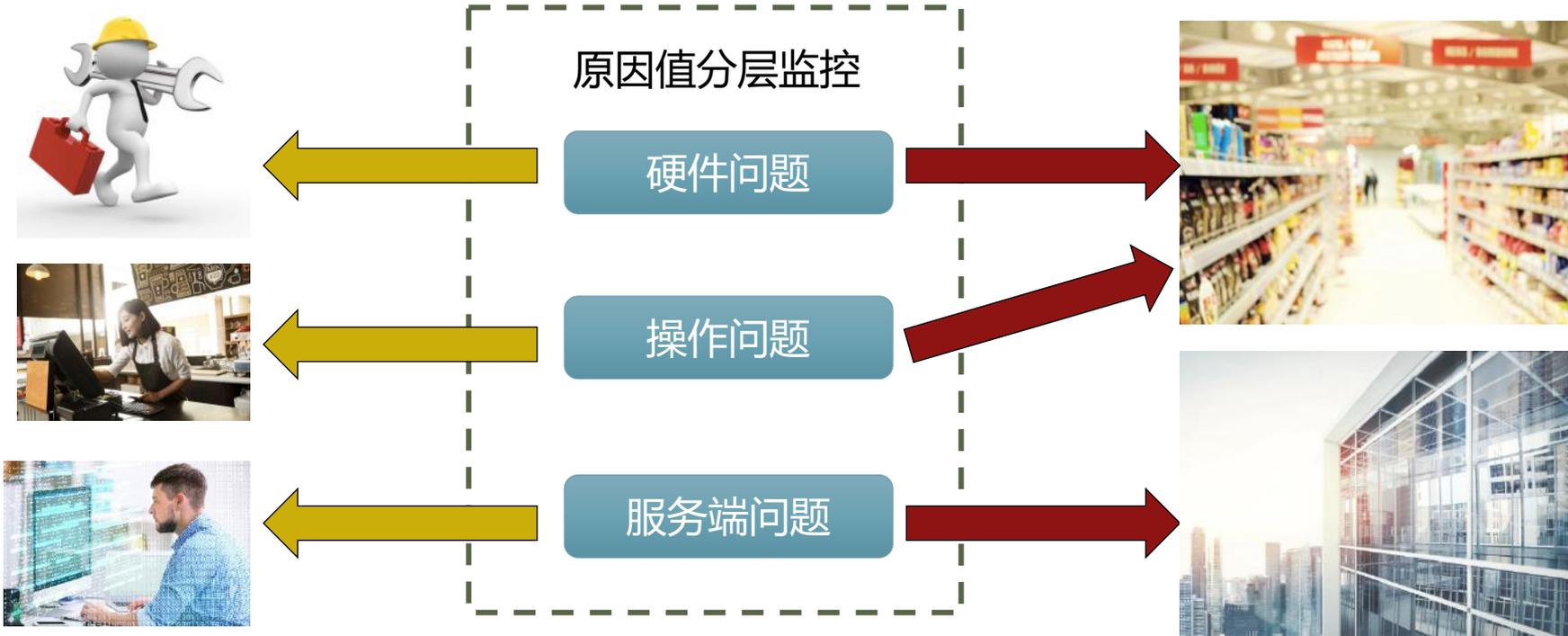


一个舆情中心汇集用户声音

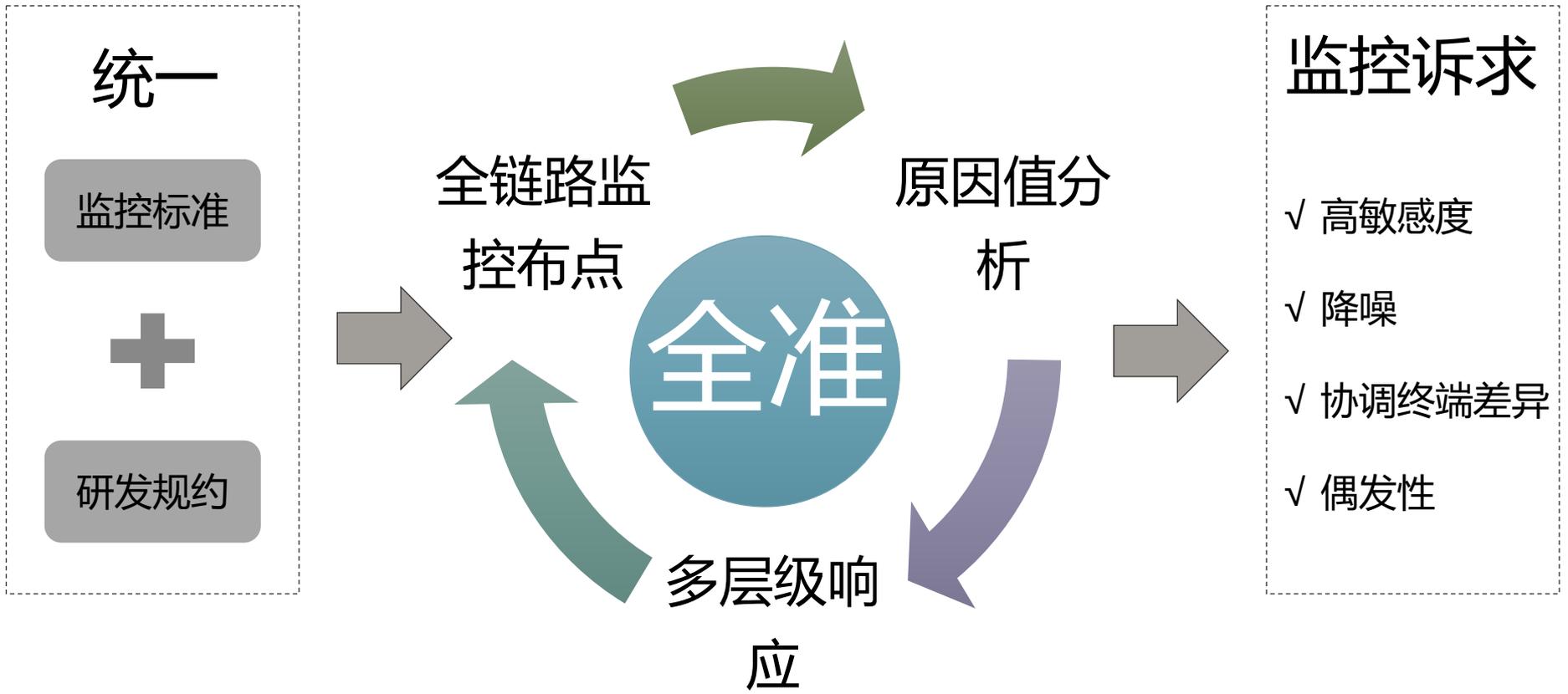


智能硬件的精准监控

人 ————— 货 ————— 场



智能硬件的精准监控

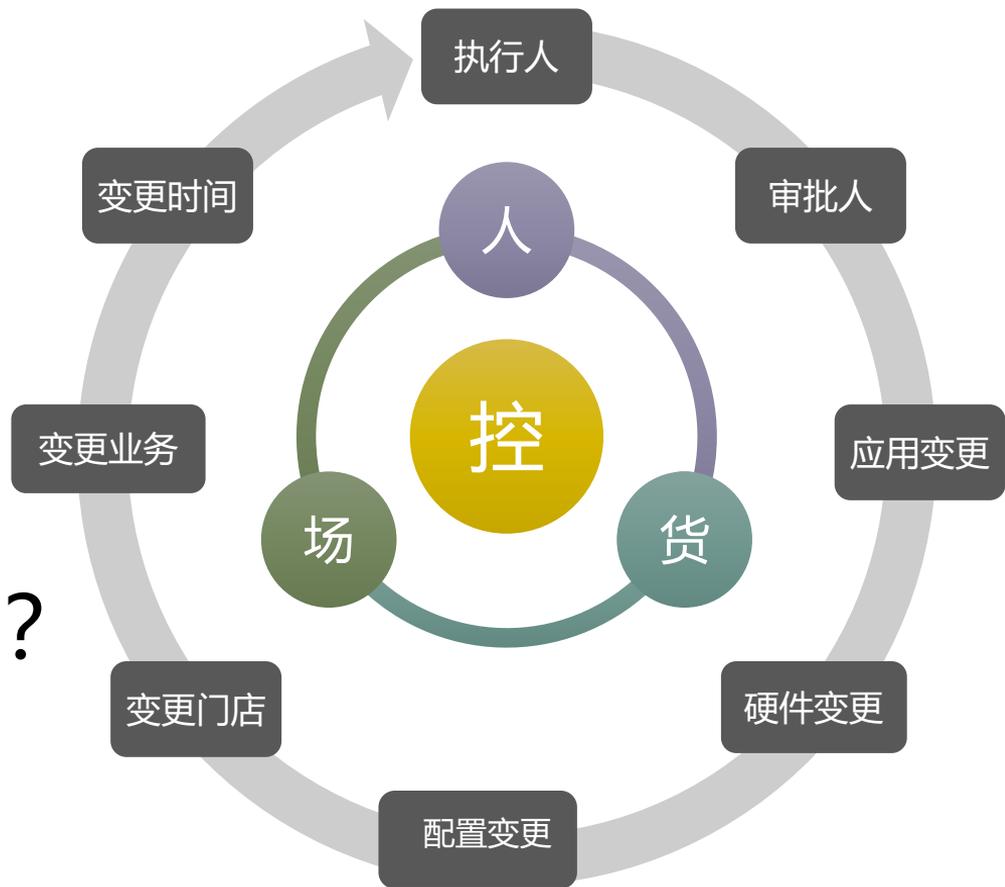


管住变更，迈进高可用

✧ 第一，怎么知道？

✧ 第二，怎么收口？

✧ 第三，怎么快速定位？





- 1个月完成运维保障体系搭建
- 经受住928五城十店同开
- 双11、双12等大促平稳度过

发展及方向

自动化



智能化



即时通讯
应急协同



无人值守



阿里巴巴稳定性建设体系

网络安全法+阿里故障经验=全生命周期稳定性建设方案



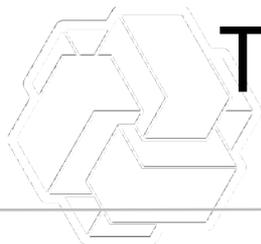
- 代码扫描
- CodeReview
- 限流管理
- 预案平台
- 压测平台
- 故障管理平台
- 故障演练平台
- 监控管理平台
- 安全演练平台
- 测试用例管理
- 发布流程管理

阿里巴巴官方首度分享
几十位工程师倾力总结技术实战经验



评价本书为互联网技术业界良心作品

感谢聆听



Thanks !

全球运行指挥中心(GOC) 杨春



杨春



扫一扫上面的二维码图案，加我微信

GOC白可



在钉钉上扫一扫加我