

ManageEngine 卓豪

IT运维智能化探索和实践

卓豪（中国）技术有限公司

软件源自匠心，IT改变世界。用科技让工作与生活更轻松美好。

变化和挑战：

多样的工作环境：

- 办公室，在家，在客户，在咖啡馆
- PC, Laptop, Mac, Pad, Phone (iOS, Android)

挑战：如何提供安全高可用移动化的办公？

混合基础架构和快速增长的海量数据：

- SaaS, Public / Privacy Cloud, IDC
- Big Data

挑战：统一管理？安全防御？数据分析？

新型的开发工具和场景：

- 虚拟化, Containter, K8S, MongoDB, 开源产品, 微信/钉钉小程序
- Java, .Net, Python, Swift, Rust, 低代码

挑战：应用性能管理APM是否迭代和覆盖？

日益重视的数据安全：

- 安全漏洞：勒索病毒等
- Compliance & Client Audit: GDPR, PCI, 等保2.0, 个人信息保护法

挑战：符合法律法规？保护数据安全？

ITOM如何应对这些变化及挑战？



IT运维如何去应对这些变化和挑战

建设集中监控平台

由被动监控变主动监控



**梳理管理对象
实现服务价值**

由安全风险转换为人和资产

**数据打通能力整合
实现自动化**

由碎片化转为一体化

集中监控平台

云端监控

主动的网站监视

Web事物处理监视

如何监视移动应用

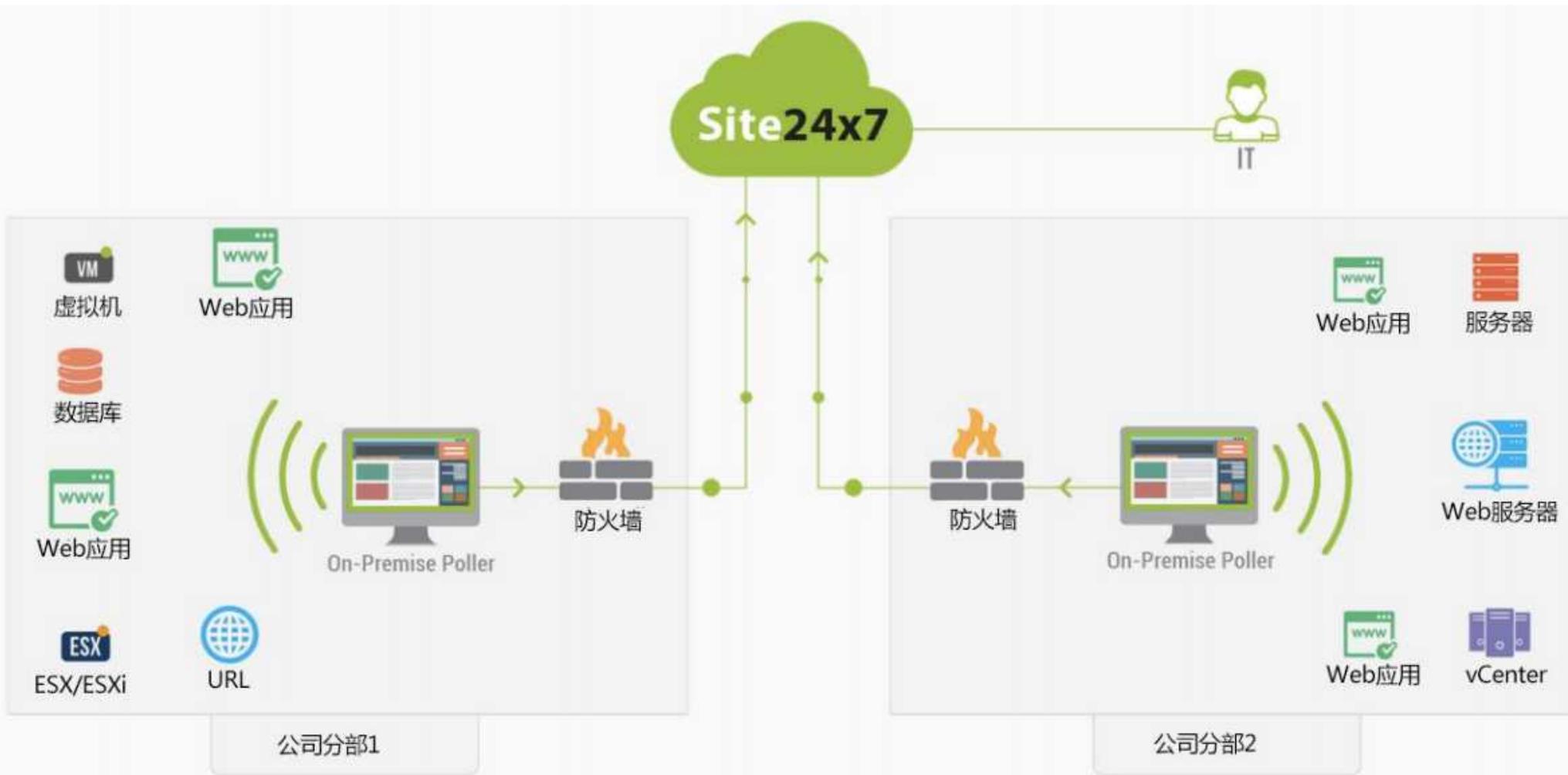
在过期前更新SSL证书

如何监视网站的各种内容

布局于全球的200多个站点



本地监控



流量分析-NetFlow Analyzer

NetFlow Analyzer

400-660-8680 预约演示 询价 下载

仪表板 资源清单 WLC 攻击 配置管理 IP管理 IPSLA 告警 地图 报表 设置

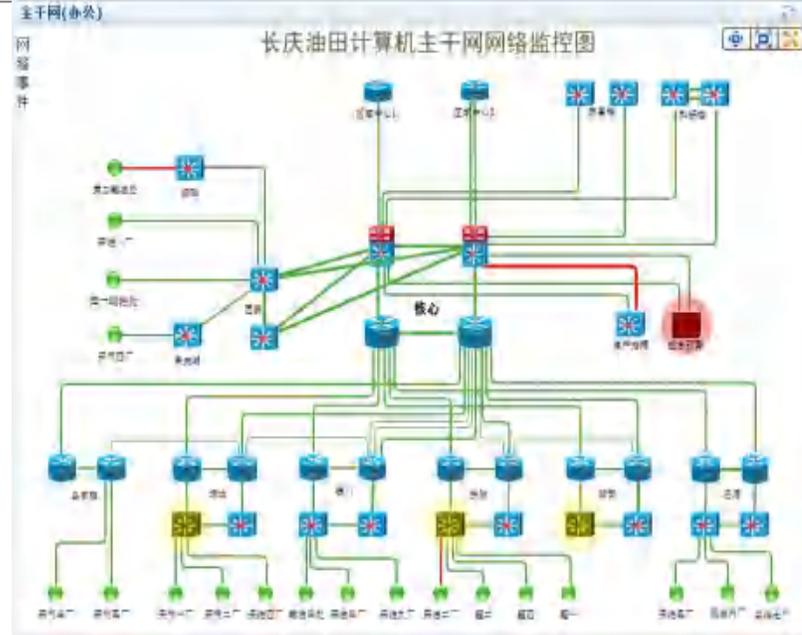
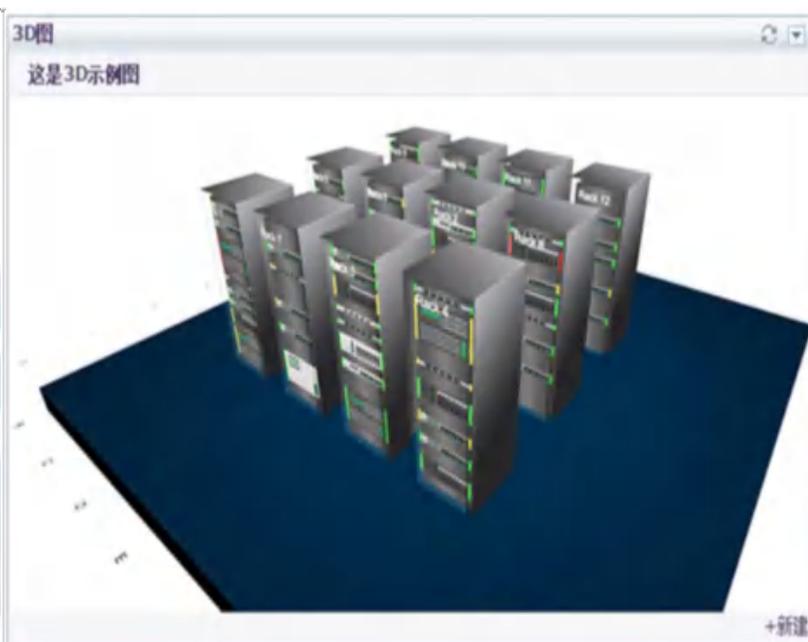
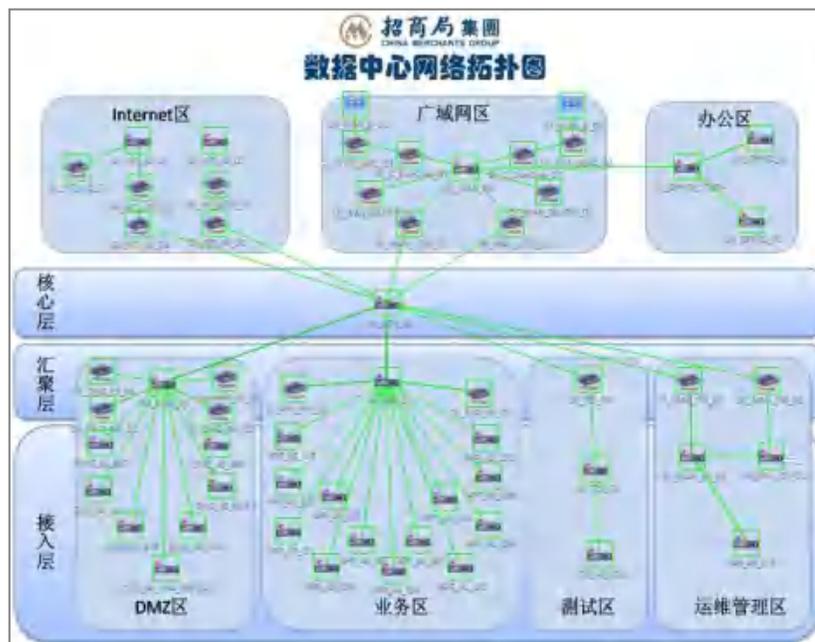
未收到流量: 接口%s没有收到超过10分钟的流量[了解详情](#)

设备 (12)	接口 (11)	组 (11)	应用	云服务	用户	...	最后一小时
路由名称	IP地址	类型	接口数	Flow数量			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	DataCentreAVC-Mains-NBAR2/QoS/ART		3.3.3.13	+	1		545
	DataCentreV7ASXme.com		3.3.3.3	+	1		5455
	DataCentreV9Medianetipv4		3.3.3.3	+	1		5445
	DataCentreV9Multicast		3.3.3.6	+	1		5465
	Viptela_SD-WAN		3.3.3.15	+	1		0
	ME.DataCentreWLC		3.3.3.150	+	0		1075

ALL DEVICES GROUP 12
Basic V9 Devices 4
India 4
US 3

Who? When? What?

可视化



自动化

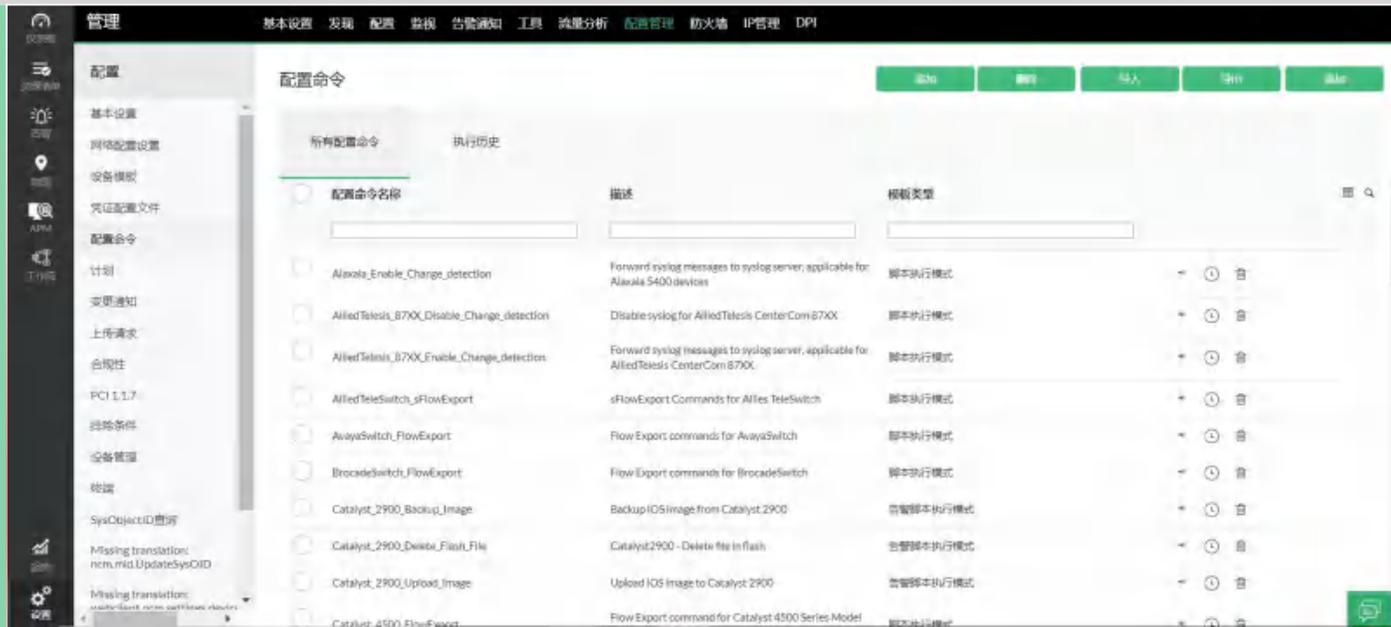
配置自动化-IT内部系统实现自动化运营



配置命令是包含多条命令的配置段模板，可以在多个设备上执行。

有助于：

- 自动化耗时任务
- 设置执行计划，减少人的参与
- 一次解决设备故障
- 把配置命令应用到多个设备



修复自动化-IT内部系统实现自动化运营

IT 管理
新 体 验



通知配置文件

系统提供多种告警文件类型，如电子邮件，短信，生成工单等等。创建告警升级规则以升级未在指定时间间隔内清除或确认的告警

创建通知配置文件

选择当出现网络故障时的通知方式。



邮件

当生成告警的时候通过邮件接收通知。



基于邮件的短信

当生成告警的时候接收基于邮件的短信通知。



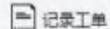
短信

当生成告警的时候通过短信接收通知。



聊天

当生成告警的时候通过slack接收通知。



记录工单

可以让您在生成告警时，在 ServiceDesk Plus 中记录故障工单。



Web客户端告警

在生成严重告警时，收到声音告警通知。



发送SysLog

SysLog配置文件允许您在预配置的条件触发此配置文件时接收SysLog消息作为通知。



发送陷阱

陷阱配置文件允许您在预配置的条件触发此配置文件时接收SNMP陷阱。

主题

\$stringseverity - \$displayName

主题变量

选择主题变量

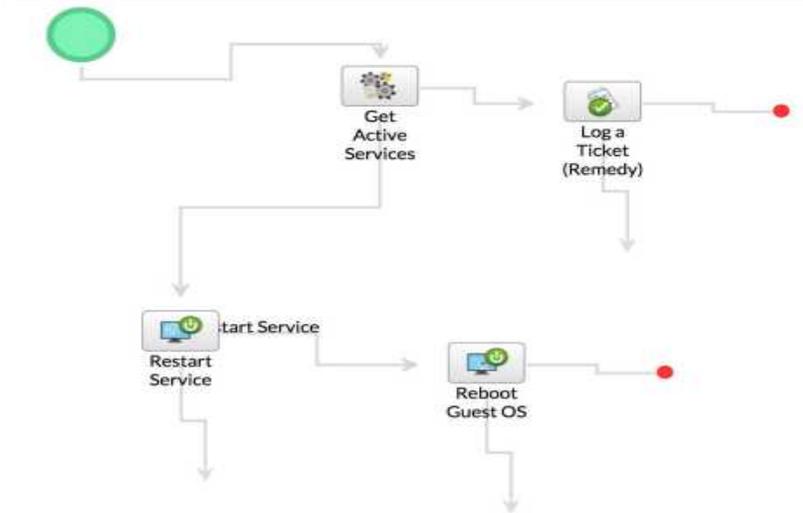
消息

消息: \$message
设备: \$displayName
分类: \$category
严重性: \$stringseverity
生成时间: \$strModTime

消息变量

选择消息变量

Start



自动化工作流

基于条件的工作流，自动进行一级和二级故障排除与所有重复运行的任务操作，OpManager Plus帮助您自动运行IT操作管理中关键任务。



补丁自动化-IT内部系统实现自动化运营

IT 管理
新 体 验



软件部署自动化-IT内部系统实现自动化运营

IT 管理
新 体 验

企业需求

- 实现自动化和集中的软件部署管理
- 有效减少服务台中关于软件部署的请求
- 日常软件更新自动化

解决方案

- 软件模板：1100多个内置模板。
- 静默安装：使用同一软件包安装/卸载软件。
- 软件库：建立企业自己的软件库。
- 自助门户：用户从企业发布点应用列表中自主安装。
- 部署前后：设置在软件部署前后执行的操作
- 部署计划：设置计划在非工作时间部署软件。
- User身份：可以选择user身份安装软件。



AD管理自动化-跨部门业务系统实现自动化运营

IT 管理
新 体 验

1. HR在EHR系统新增员工信息
2. 通过API接口, 将姓名, 手机, 部门, 入职时间等员工信息, 发送给IT Ticket System, 并自动开Case
3. Case信息自动传送到AD Manager Plus
4. 根据预设模板, 自动创建员工Profile, 生成AD账号, 邮箱和设定组
5. 回写AD和邮箱账号给EHR系统
6. 发送信息给IT Ticket System, 关闭Case

The screenshot shows the 'New Automation' configuration page in AD Manager Plus. The navigation bar includes '主页', 'AD管理', 'AD报表', 'Microsoft 365', 'AD委派', '工作流', '自动化', '管理', '备份', and '支持'. The '自动化' menu is expanded, showing '自动化' and '自动化策略'. The page title is '计划自动化', with a subtitle '使用该计划表, 可以在指定的时间自动执行特定的AD任务。 了解更多...'. The '新建自动化' section contains the following fields:

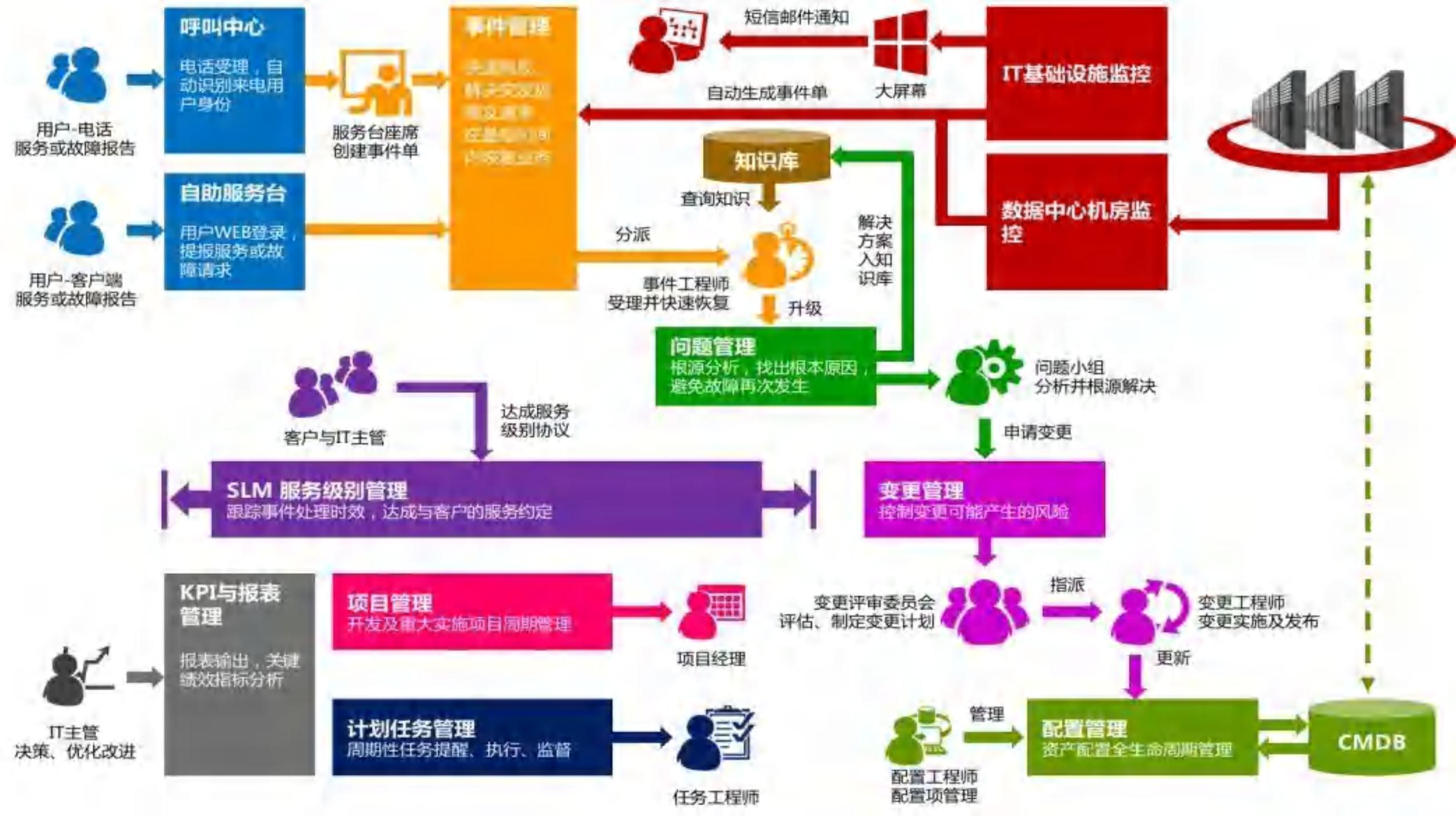
- 自动化名称: Automation1
- 描述: (empty text area)
- 自动化分类: 用户自动化
- 选择域: admanagerplus.com

The '自动化的任务' section is titled '指定哪些任务需要自动化。' and includes:

- 自动化任务/策略: 创建用户
- 选择模板: 手机用户的创建
- CSV的位置: (empty text field) e.g.: \\server_name\share_name\folder

At the bottom right, there is a checkbox for '实施 业务工作流' and a help icon.

IT服务管理



呼叫中心
电话受理, 自动识别来电用户身份

自助服务台
用户WEB登录, 提报服务或故障请求

事件管理
快速响应, 精准定级, 派发任务, 在第一时间向客户提供服务

短信邮件通知

IT基础设施监控

数据中心机房监控

自动生成事件单

大屏幕

知识库

查询知识

分派

事件工程师受理并快速恢复

升级

解决方案入知识库

问题管理
根源分析, 找出根本原因, 避免故障再次发生

问题小组
分析并根源解决

申请变更

SLM 服务级别管理
跟踪事件处理时效, 达成与客户的服务约定

变更管理
控制变更可能产生的风险

KPI与报表管理
报表输出, 关键绩效指标分析

项目管理
开发及重大实施项目周期管理

项目经理

计划任务管理
周期性任务提醒、执行、监督

任务工程师

变更评审委员会
评估、制定变更计划

指派

变更工程师
变更实施及发布

更新

配置工程师
配置项管理

管理

配置管理
资产配置全生命周期管理

CMDB

客户与IT主管
达成服务级别协议

IT服务管理涉及的主要内容

事件管理

变更管理

知识库管理



问题管理

服务级别管理

配置管理



项目分享:

企业背景

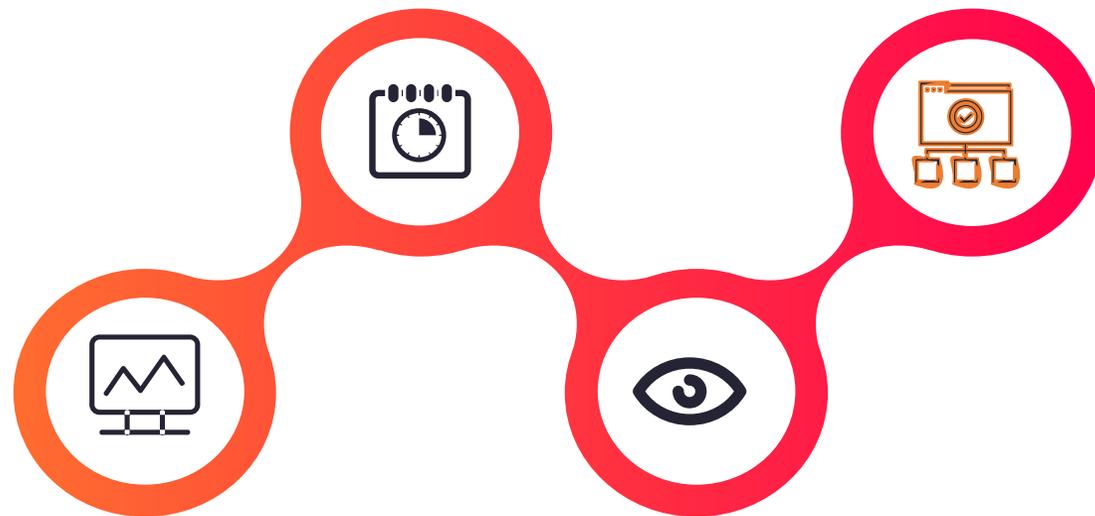
- 1 拥有1000+站点
- 2 国内和海外众多分公司
- 3 使用开源监控工具以及少量工作人员



面临的问题:
监控过程中缺乏可视化

无法了解业务系
统的运行情况

缺乏规范化、自动
化的运维管理流程



在异构的环境中无
法进行统一监控

无法通过可视化了
解全网资源状态

项目分享:

项目目标:

智能化的统一平台

1

实现主动监控

2

快速定位故障

3

直观的可视化

4

运维数据统计分析

5

IT资产生命周期管理



解决方案

采用卓豪IT统一监控平台，以及分布式部署架构的分级分域管理，最终集团实现了全网资源的统一管理。

以下内容为解决方案中为满足集团需求所涵盖的监控内容：



基础架构监控



链路流量分析



配置管理



IP地址管理

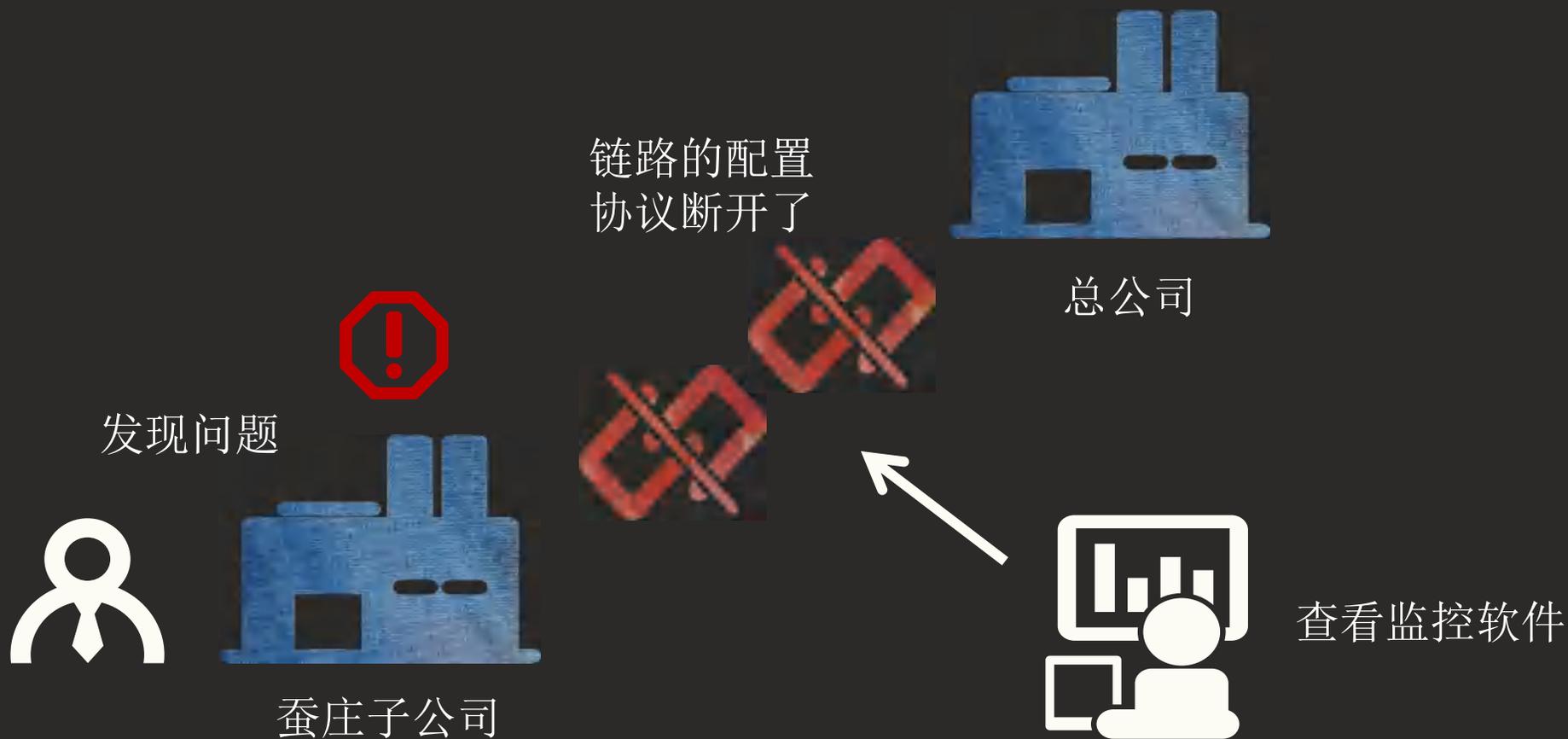


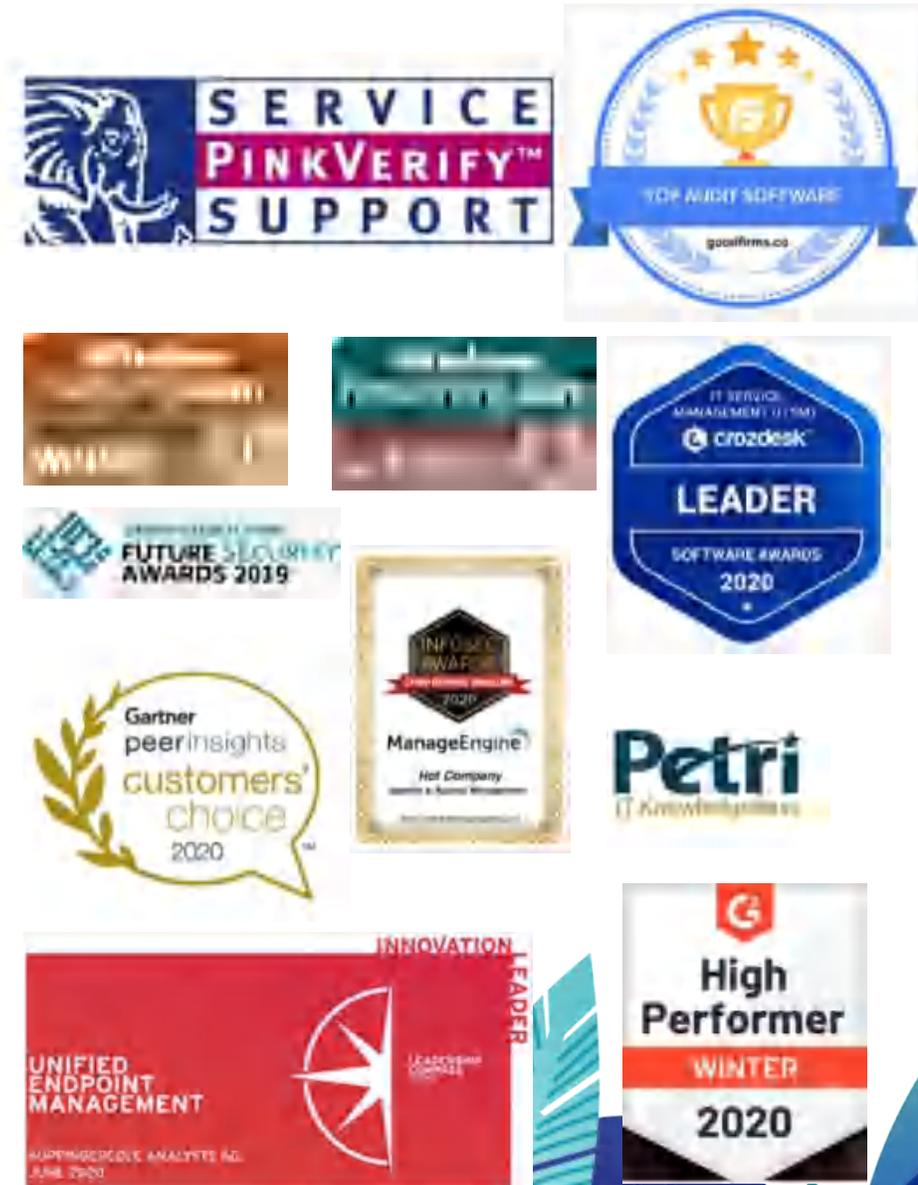
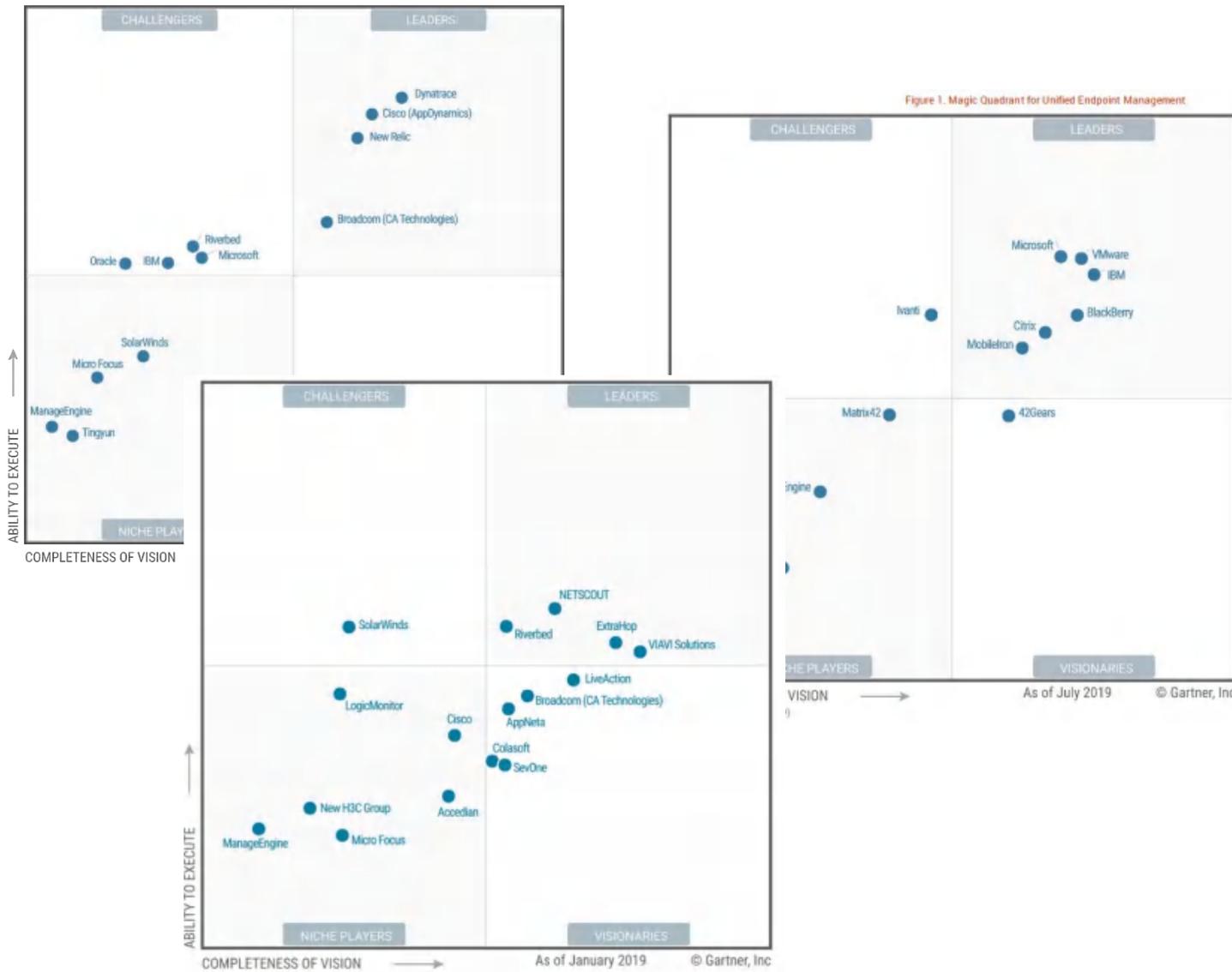
端到端应用
性能管理



客户体验管理

项目分享:







IT 运维管理 的发展趋势



- 云化
- 智能化、自动化
- IT运维管理与业务运营相融合
- 一体化、集中化
- 产品化、移动化



ManageEngine 卓豪

THANKS



公众号



官网