

ManageEngine  卓豪

IT价值提升之路

卓豪（中国）技术有限公司



关于卓豪

- 卓豪 (ZOHO) 成立于1996年，总部位于新加坡。
- 全球拥有18000名员工，其中80%为开发人员。
- 公司于2003年正式进入中国。
- 在北京、上海、广州、深圳、南京、杭州、西安、济南、武汉、郑州、沈阳、福州、成都等地设有办事处。



公司成立
27年

应用数量
100+

遍及国家和地区
200+

用户数量
8000万

全球员工
18000+

营收增速
30%+/年

服务创造价值

IT 管理
新 体 验

减少故障

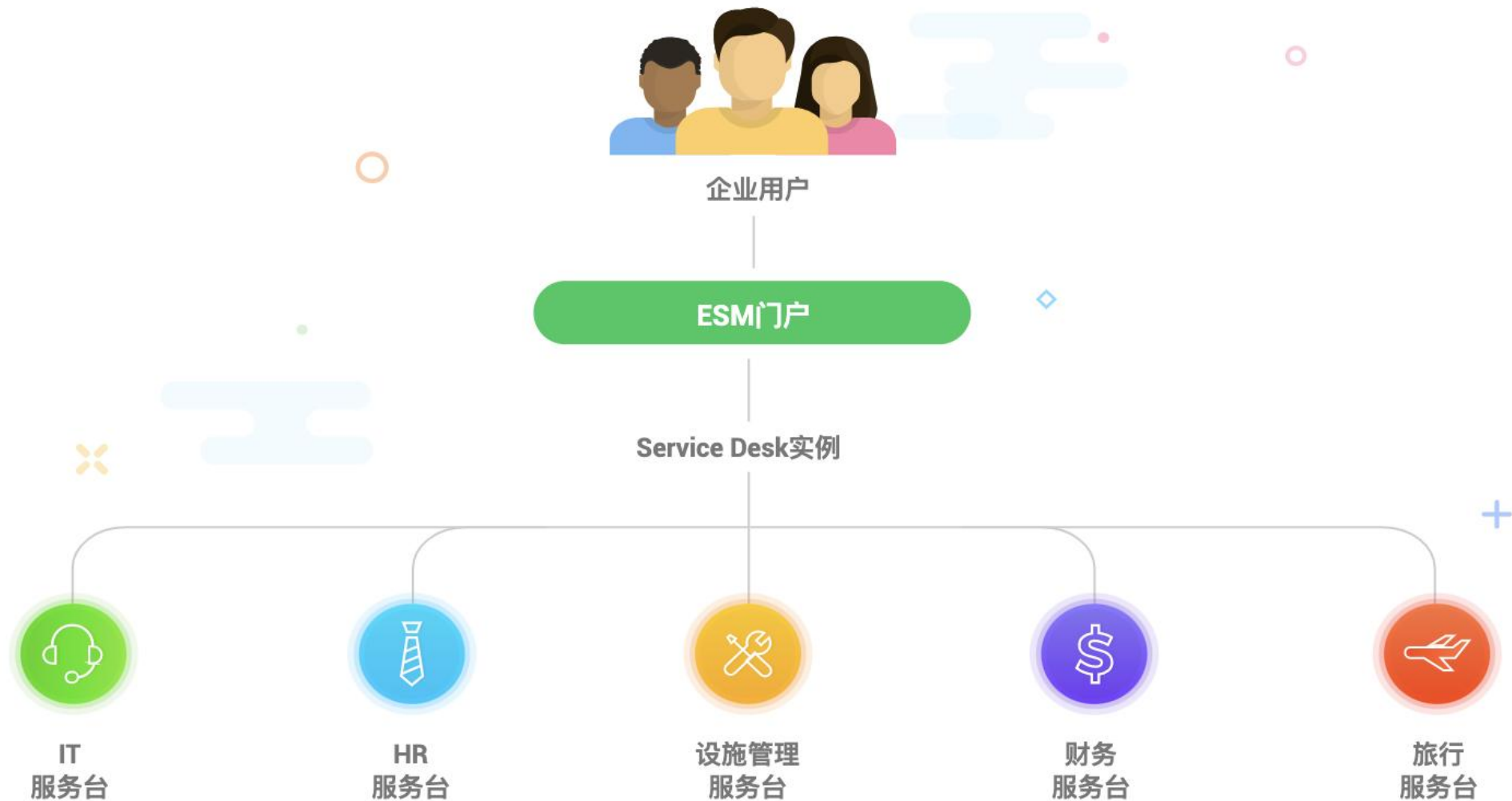
降低成本

提升服务

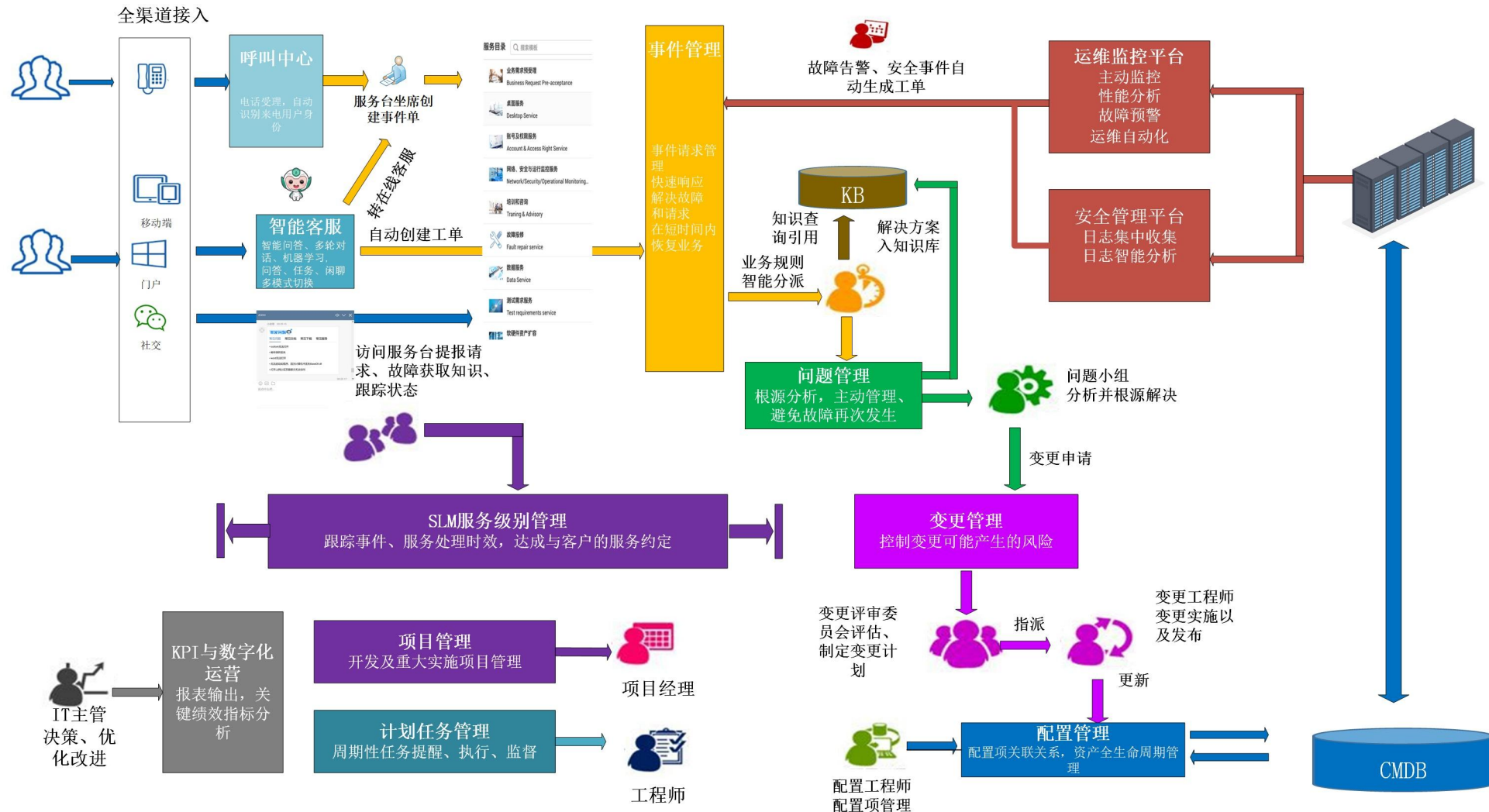


ESM企业服务管理

ManageEngine ServiceDesk Plus 企业服务管理




















服务管理架构蓝图



服务入口

服务目录

 开发需求申请 业务系统开发功能需求	 权限申请通用 业务系统账号的权限申请
 桌面服务 给IT用户提供桌面服务的支持	 SAP系统账户权限更改 SAP系统账户的事务码权限或角色申请及修改
 权限申请 访问系统应用功能的权限申请, 用于申请...	 Internet账号权限更改 开通电脑访问外部网络的权限, 例如: 百度
 注册用户 业务系统开通账号	 VPN账号权限更改 VPN账号的权限添加、修改或删除, 例如: 在外部网络下登录VPN连接到公司网络可以访问到什么系统或地址
 IT咨询/其它服务 业务系统培训和咨询操作	 BI商业智能注册用户与更改用户权限 BI商务智能系统账号的权限申请
 密码解锁与重置 系统账号密码解锁和重置	 SAP-MM/MM(物料/仓储) 采购组配置更改 根据表单填写更改信息, 实现自动化
 共享服务请求	 工程研究院-申请电脑解锁USB使用权限 工程研究院管理要求专用流程表单
 人力服务	
 行政综合服务	
 例行工作(行政服务)	

主题 移除

新建问题

新建问题

我的请求一览

待解决的
-

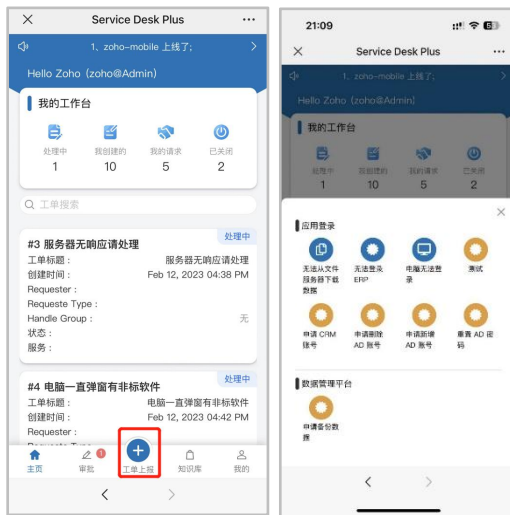
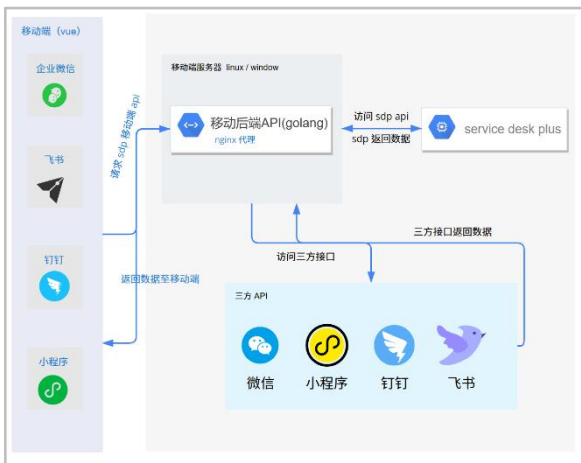
我的等待审批的请求
-

等待更新
-

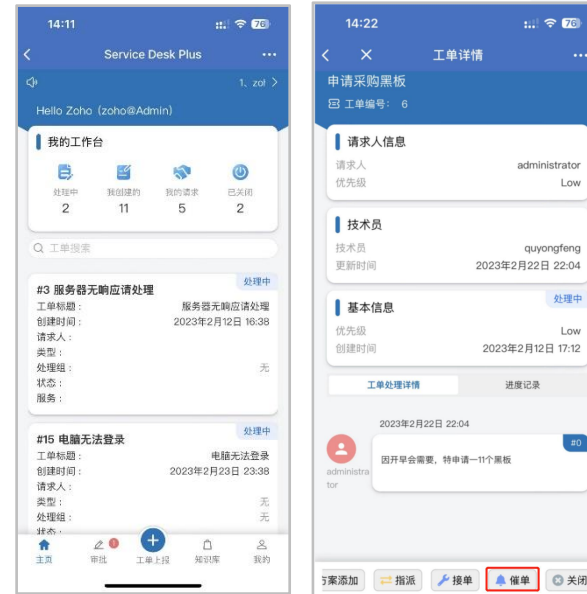
服务入口 - 移动端

移动端入口:

企业微信
飞书
钉钉
小程序



创建工作单:
按照服务目录创建, 拍照/视频

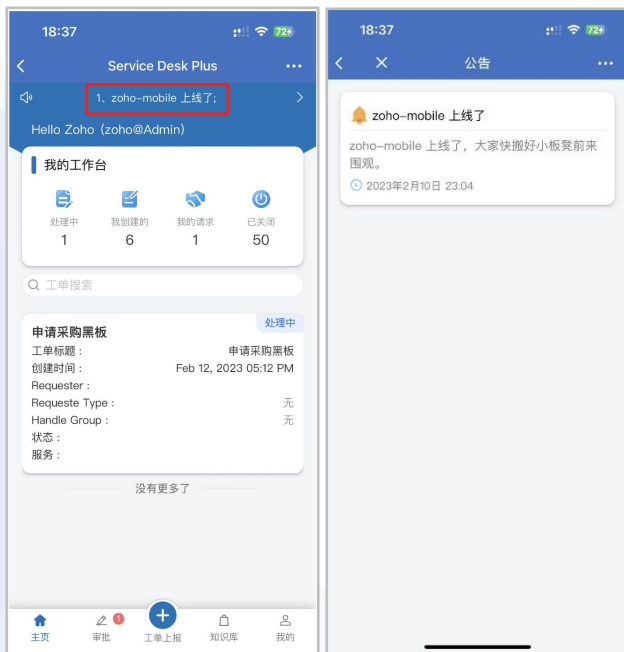


工单查看和处理:

- 查看工单关键和历史处理信息
- 一键提取
- 一键催单

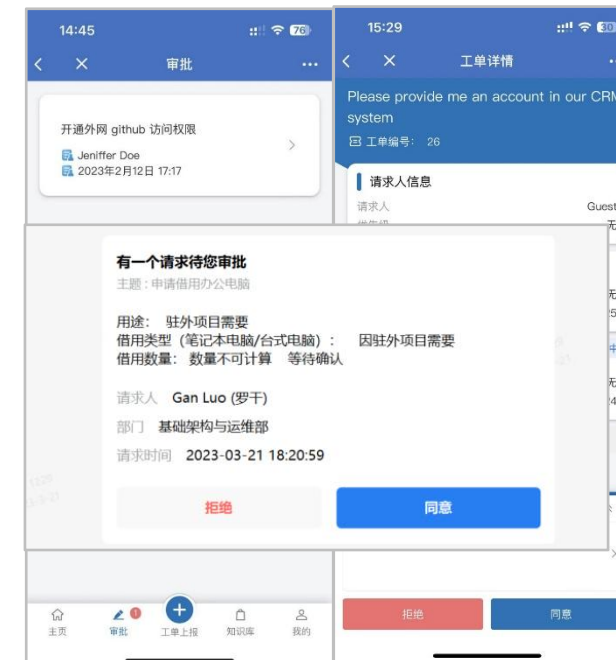
公告:

- 查看重要公告



移动端解决方案

知识库:



工单审批:

- 服务请求/变更审批
- 工单详情中审批
- 通知中审批

服务入口 - 智能客服机器人



智能客服机器人 - 入口

- SDP web 端
- 移动端：企业微信/飞书/钉钉



推送解决方案

- 理解和学习人类的语言来进行对话，
- 根据聊天的 进行互动，并推送解决方案。



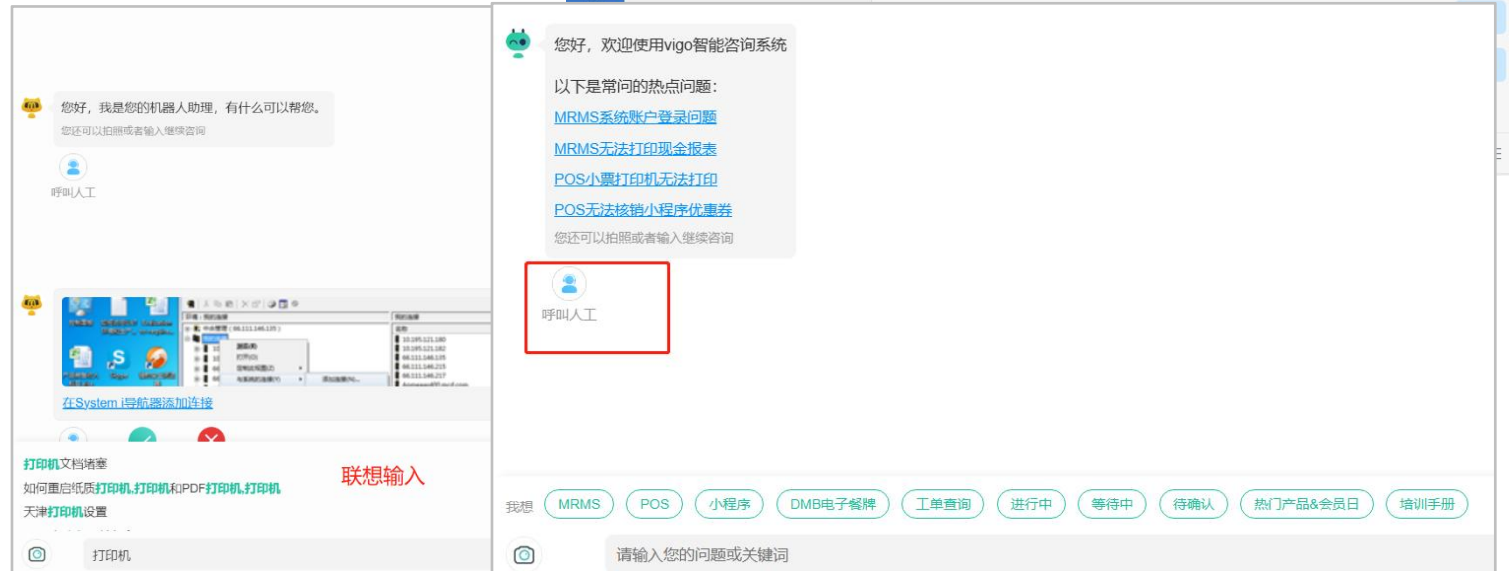
启用 Livechat 聊天

- 推送的解决方案确认无效，启动 Livchat，对接坐席；
- 坐席沟通完成后，手动转建为工单。

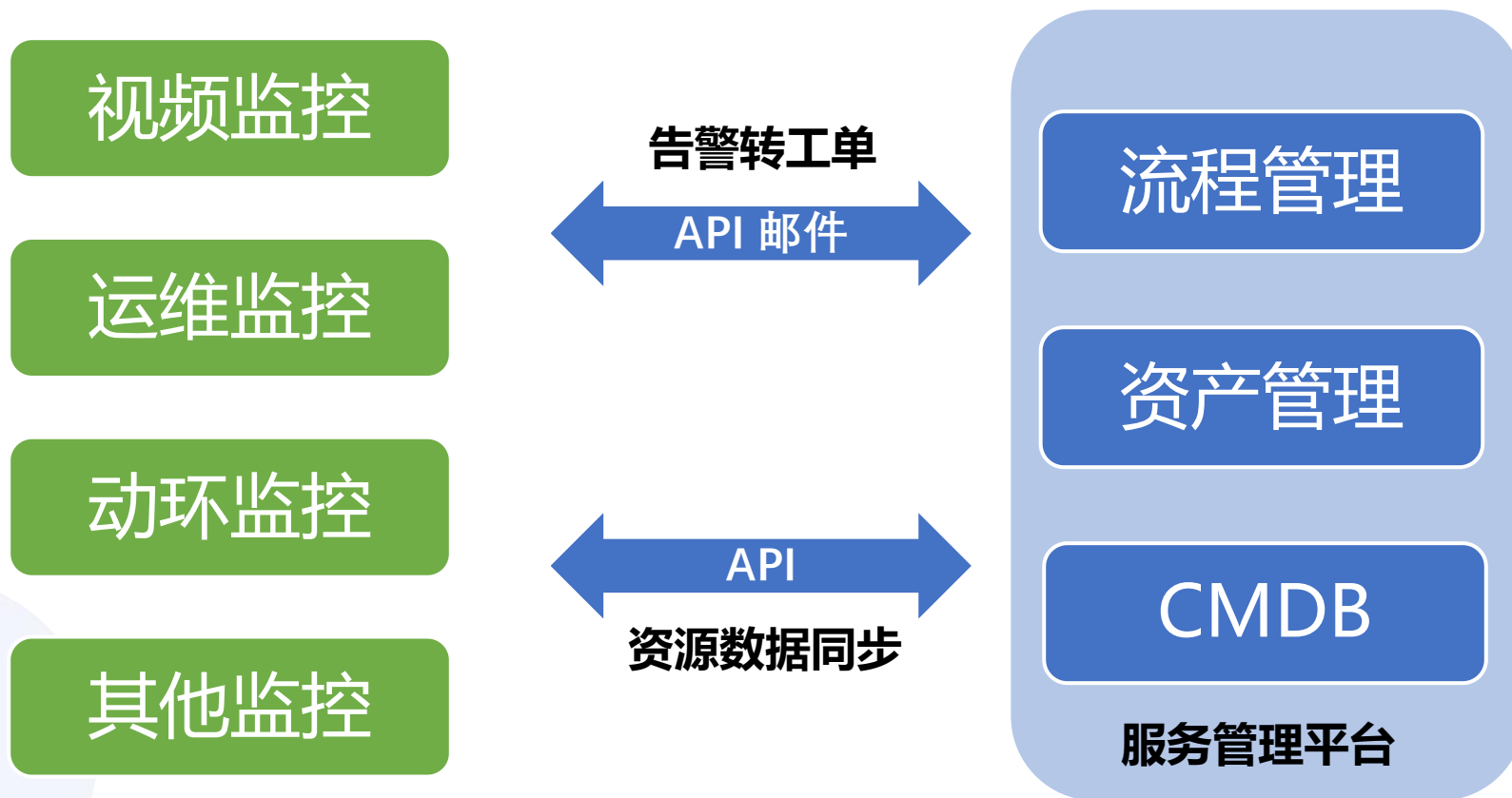


自动创建工单

推送的方案用户确认无效，直接创建一个新工单，根据分派规则转给后台支持人员。

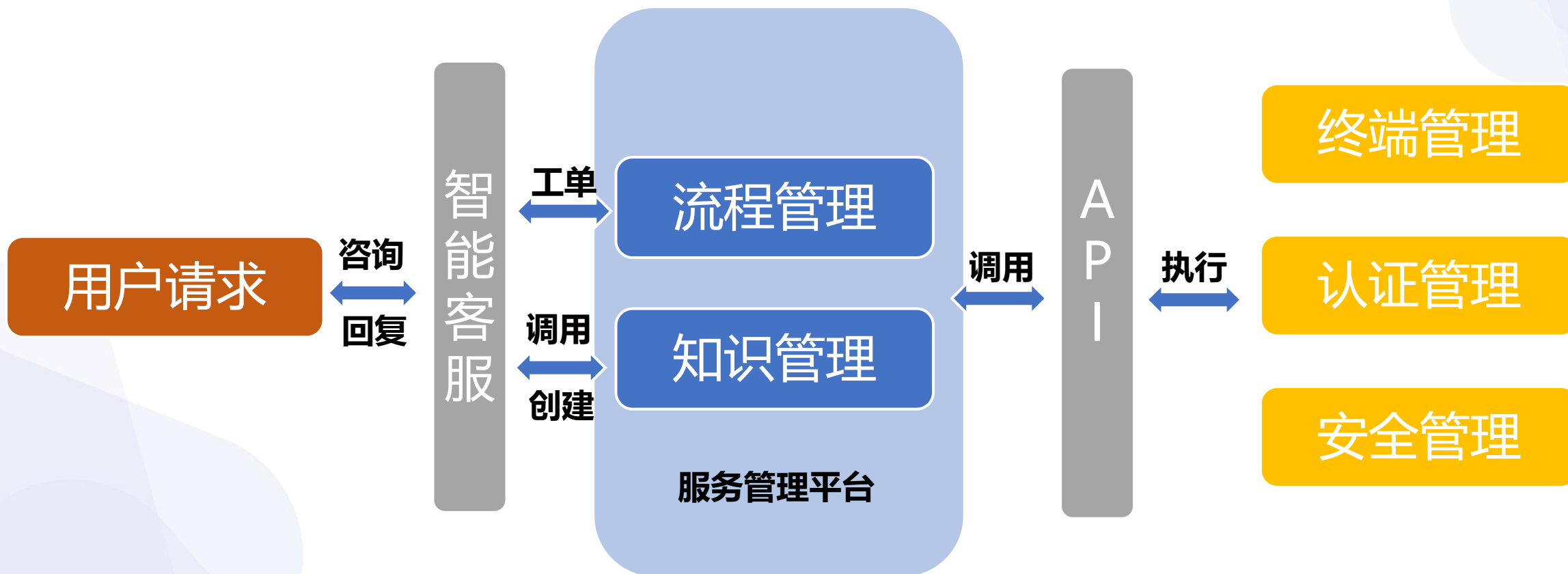


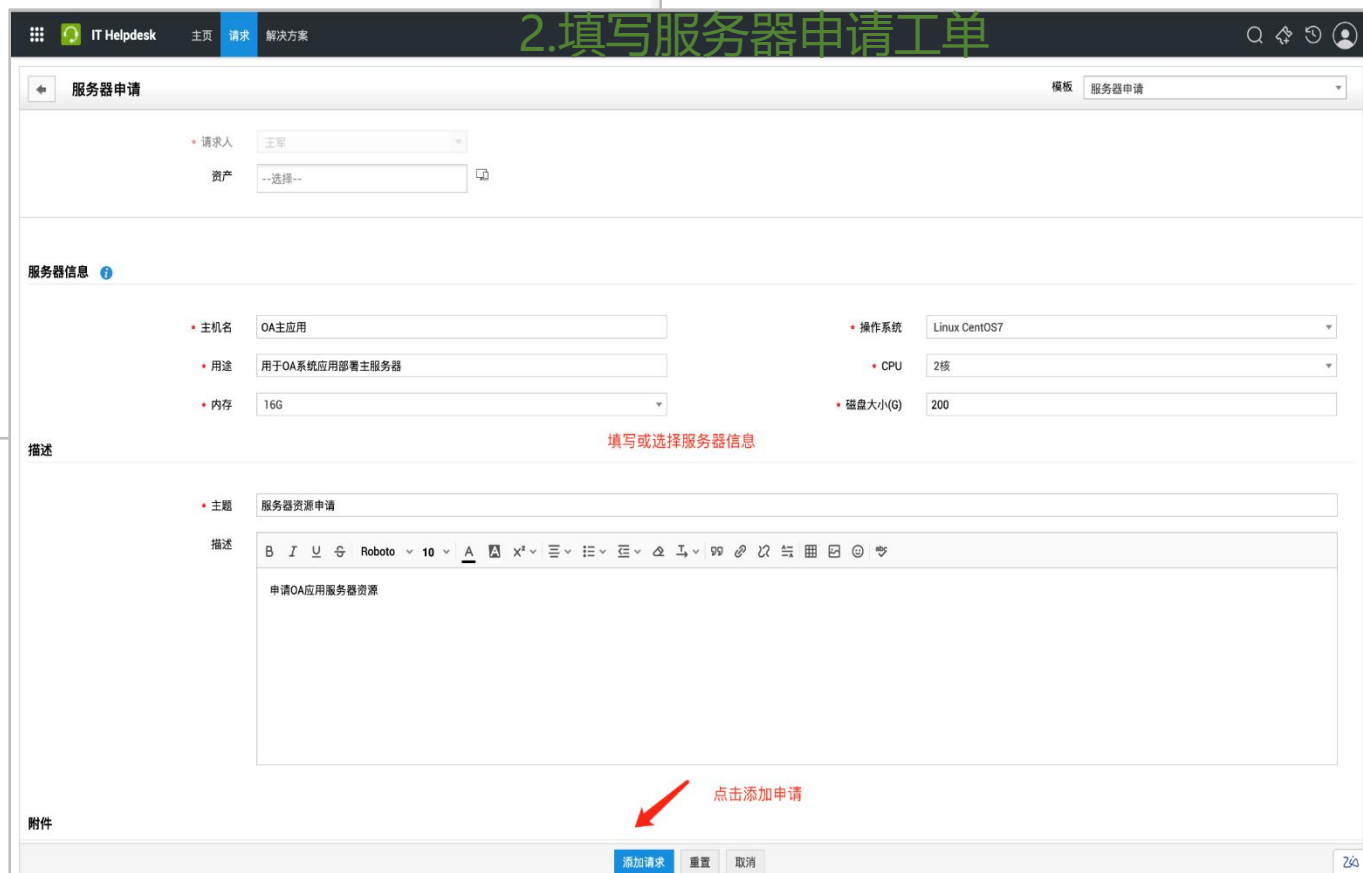
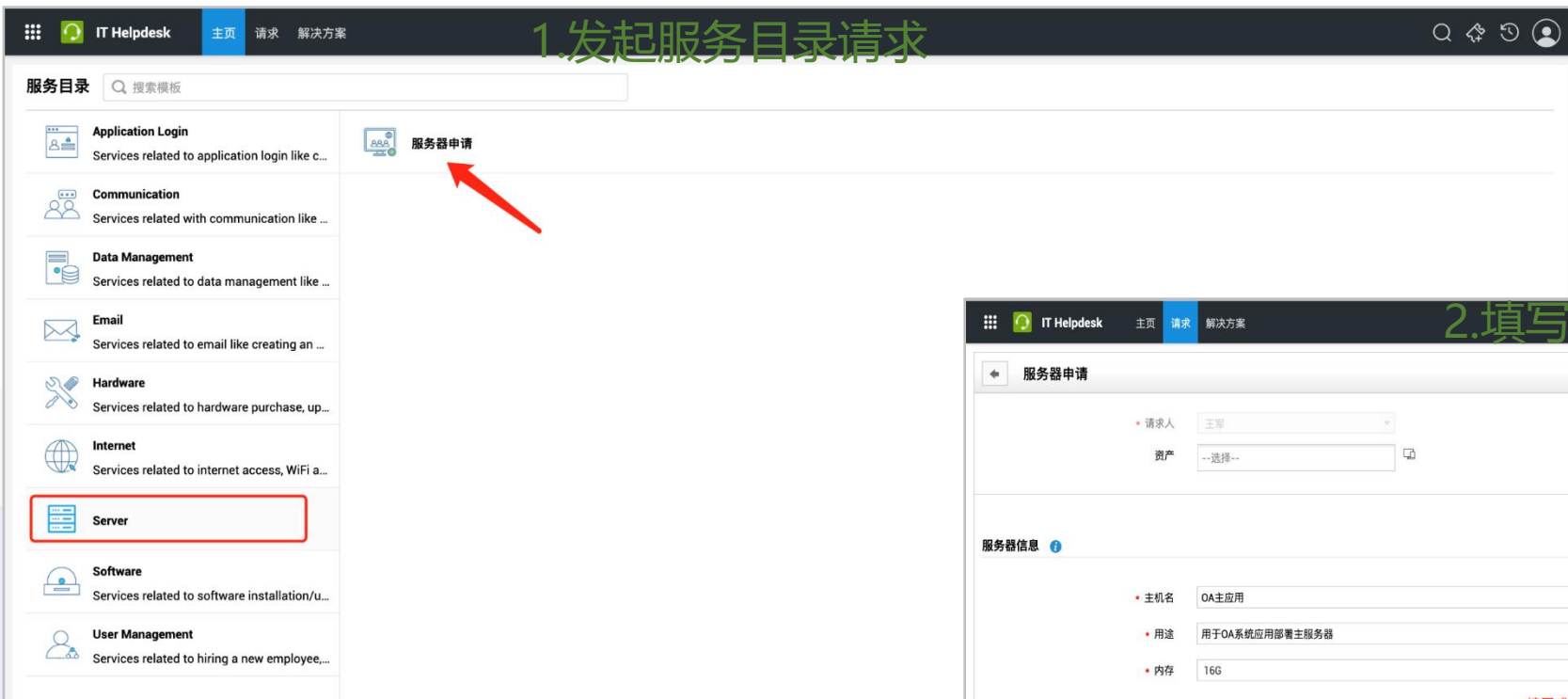
服务管理-监控平台



ID	主题	请求人名称	指派给	状态
		zabbix		
85801	[BackendTools/System]_aws_zabbix_Service "monitor-grafana.wwsrcf.wisers.net/" acces...	zabbix-cn	Sun Chao 孙超	Resolved-已解决
85798	[BackendTools/System]_Autocat_[URL]catctIndc03.wisers.com:8080/wisers_da/health-c...	zabbix5	Luo Yong Hong	Resolved-已解决
85785	[BackendTools/System]_aws_elasticsearch_Cpu idle is less than 5/% on ant-elasticsearc...	zabbix-cn	Li Xin 李鑫	Resolved-已解决
85774	[BackendTools/System]_aws_zabbix_Service "edu.wisearch.wisers.net" access failed	zabbix-cn	Jun Liu	Resolved-已解决
85761	[Network]_Network_[NETWORK] SCNJ-DQ-FW-0001 is UNREACHABLE	zabbix5	Boris Chan	Resolved-已解决
85757	[Network]_Network_[NETWORK] SCNJ-DQ-FW-0001 is UNREACHABLE	zabbix5	Boris Chan	Resolved-已解决
85756	[BackendTools/System]_Infra_[FS] Disk Space in danger for /FSINDEX with 96.01 % at idx...	zabbix5	Luo Yong Hong	Closed-已关闭
85750	[BackendTools/System]_Infra_[FS] Disk Space in danger for /FSINDEX with 95.99 % at idx...	zabbix5	Luo Yong Hong	Closed-已关闭
85741	[BackendTools/System]_Infra_[FS] Disk Space in danger for /GLUS/CATSSD01 with 99 % a...	zabbix5	Luo Yong Hong	Closed-已关闭
85740	[BackendTools/System]_Autocat_[URL]catctIndc03.wisers.com:8080/wisers_da/health-c...	zabbix5	Luo Yong Hong	Closed-已关闭
85711	[BackendTools/System]_Infra_[FS] ess73.wisers.com mount point "/s01/docker/overlay2/...	zabbix5	Luo Yong Hong	Closed-已关闭
85704	[Network]_Network_[NETWORK] SCNJ-DQ-FW-0001 is UNREACHABLE	zabbix5	Boris Chan	Closed-已关闭

服务管理-终端、认证、安全平台





The screenshot shows the ManageEngine IT Helpdesk interface. At the top, there's a navigation bar with 'IT Helpdesk' and various menu items like '仪表盘', '请求', '问题', etc. Below that, there are tabs for different management areas like '桌面管理', '移动设备管理', etc. The main content area is divided into several sections: '我的视图' (My Views) on the left with a list of request categories and counts; '我的任务(1)' (My Tasks) in the center showing a task '#1 - 服务器堡垒机权限开通'; and '我的审批' (My Approvals) on the right, which is highlighted with a green box and labeled '3. 请求审批通知'. This section shows a pending approval '#2 - 服务器资源申请' by '王军'.

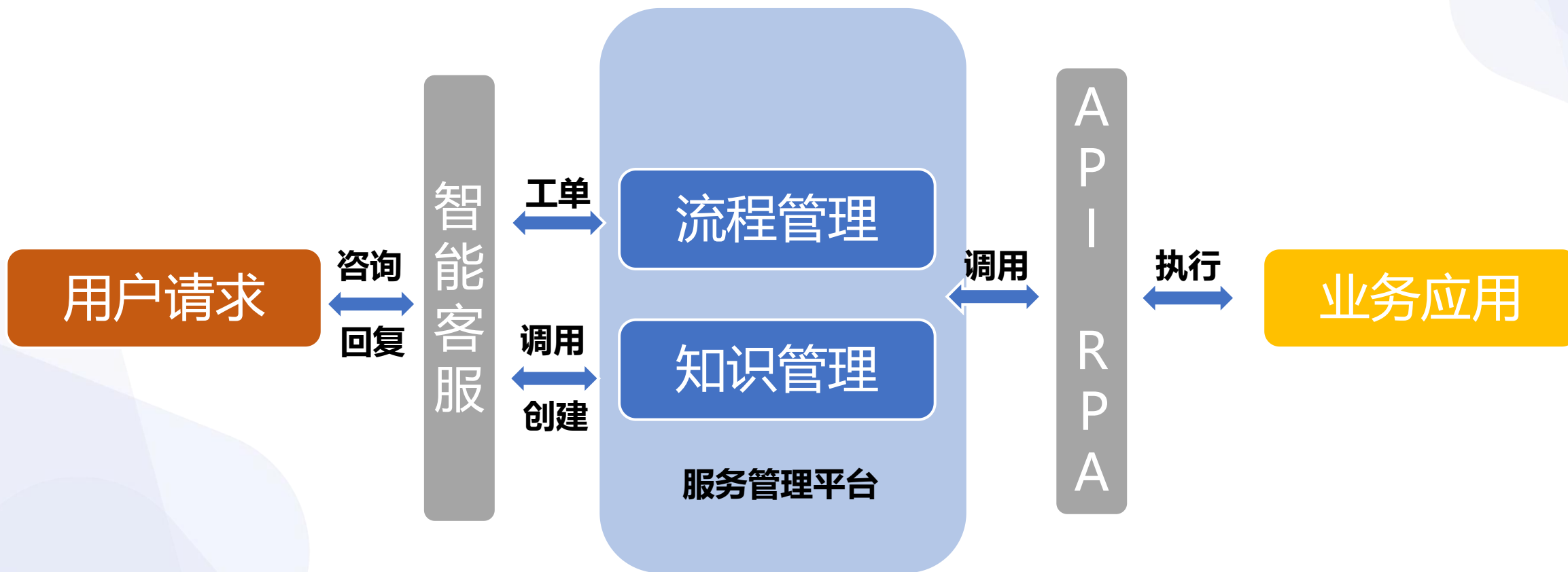
3. 请求审批通知

This screenshot shows the detailed view of the approval process for request '#2 服务器资源申请'. At the top, it indicates the approval stage is '通过' (Passed) with a green checkmark. Below this, there are '批准' (Approve) and '拒绝' (Reject) buttons. A red arrow points to the '批准' button. The main content area is titled '4. 进行审批操作' (Perform Approval Operation). It includes a header with the request title, a shopping cart icon, and status information: '尚未批准' (Not Approved) and '状态: 申请' (Status: Request). The '描述' (Description) section contains the text '申请OA应用服务器资源'. The '请求明细' (Request Details) section includes a table for server information:

服务器信息			
主机名	OA主应用	操作系统	Linux CentOS7
用途	用于OA系统应用部署主服务器	CPU	2核
内存	16G	磁盘大小(G)	200

4. 进行审批操作

服务管理-业务系统



搜索...

常规设置 - 页面脚本

深度挖掘SDP的页面脚本与触发器功能 实现账号与权限自动化接口无缝集成

< 向前 下一步 >

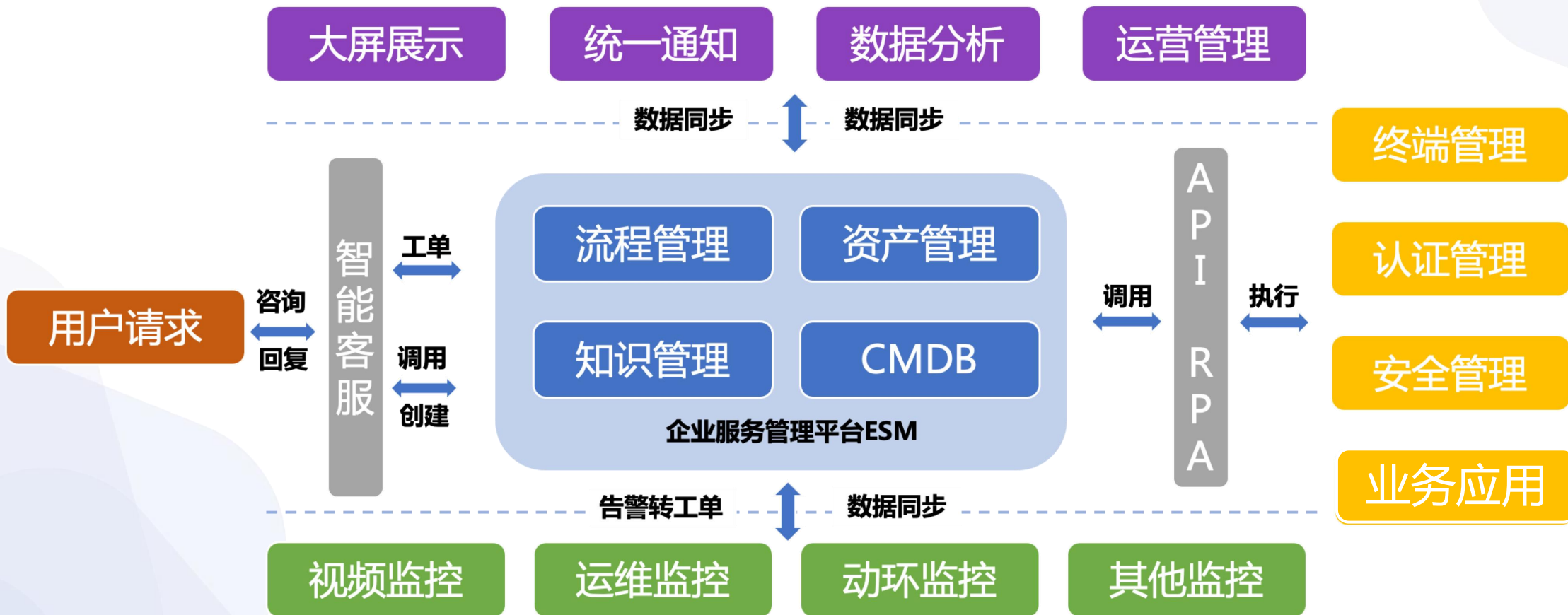
- 组织明细
- 用户
- 帮助台定制器
- 事件管理
- 问题/变更管理
- 服务目录
- 项目管理
- 发现
- 资产管理
- 软件
- 采购/合同管理
- 用户调查
- 常规设置
- 自助门户设置
- 安全设置
- 导入SSL证书

新规则 动作

				Rule	Condition	Action	Rule Conditions
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	BI应用授权	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	BI指标树授权	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	OA开户: 选择归入部门	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	OA群组变更	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	SAP权限更改	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	开发需求申请用户测试...	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	数据提供流程链接	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	玉柴云选择部门	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	表单显示占位符	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	解决直接从玉柴云待办...	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	请求人工单顶部选择器	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	请求新建按钮链接	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	问题工单提交验证	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	问题工单文本框限制	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	需求预受详细信息工单栏	-	执行脚本: 查看脚本	所有
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	高级报表	-	执行脚本: 查看脚本	所有

效果:
账号服务、权限申请类的工单实现自动化运维, 无需人工干预。

整体运维架构



异常迹象概况及处置



地图

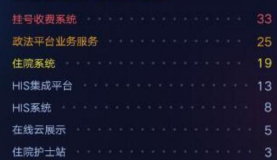


SnmpTrap策略[今日归故里][192.168.1.254]产生日志

哪类设备异常迹象较多



哪些服务异常迹象较多



今日核心应用系统运行情况

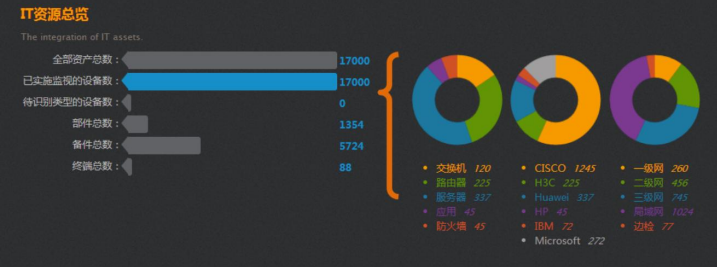


核心应用信息化工作事务历史总数



资源统计

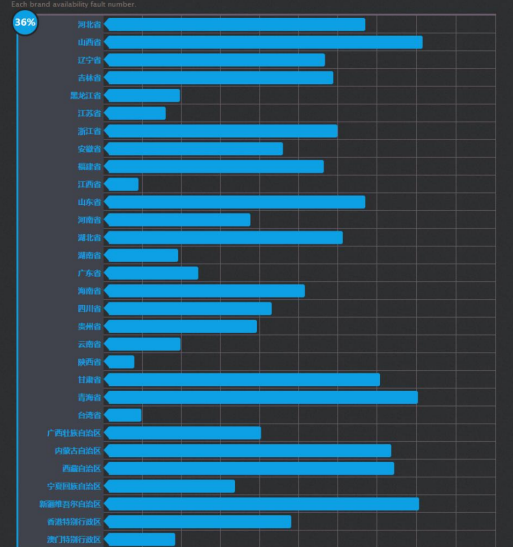
Subordinate units of data have been concentrated to the headquarters, the whole mechanism based on statistical data



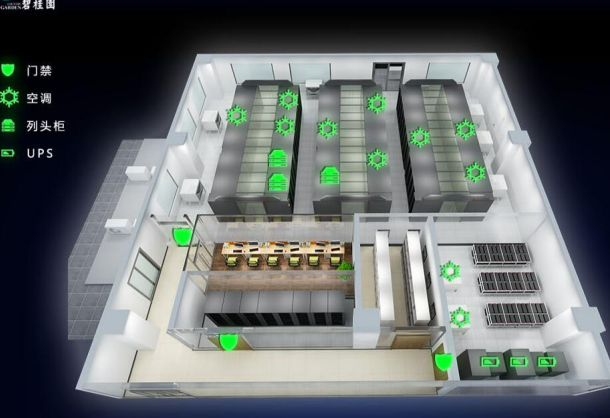
各品牌设备一次性故障率



下属单位资产



碧桂园综合监控平台-中心机房



UPS:3

名称	指标	A (AB)	B (BC)	C (CA)
NXR-1	主路输入相电压 (V)	224.4	224.4	224.4
	主路输入相电压 (V)	224.4	224.4	224.4
	主路输入相电压 (V)	224.4	224.4	224.4
	主路输入相电压 (V)	224.4	224.4	224.4



2017年05月03日 星期三 12:12

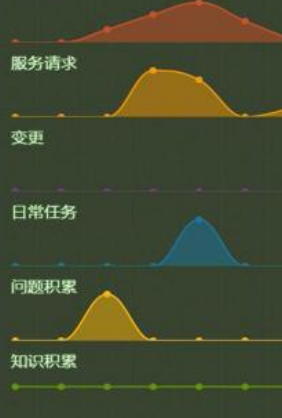
信息化日常工作情况



异常迹象



异常迹象



那个服务的请求较多





数据监控中心

价值展示





运维监控管理

- 综合网络性能监控
- 应用性能管理
- 网络配置自动化管理
- 网络流量分析
- 终端用户体验管理



IT服务管理

- 企业服务管理平台
- ITIL流程与CMDB可视化
- IT资产全生命周期管理
- 客户支持系统



微软生态管理

- 活动目录自动化管理
- 活动目录审计与自助服务
- 活动目录备份还原
- Exchange审计
- Microsoft 365管理



终端管理

- 桌面终端管理
- 移动终端管理
- 操作系统自动化部署
- 企业漏洞管理
- 终端远程访问



IT数据分析

- 数据多维度可视化
- 自定义数据分析操控版

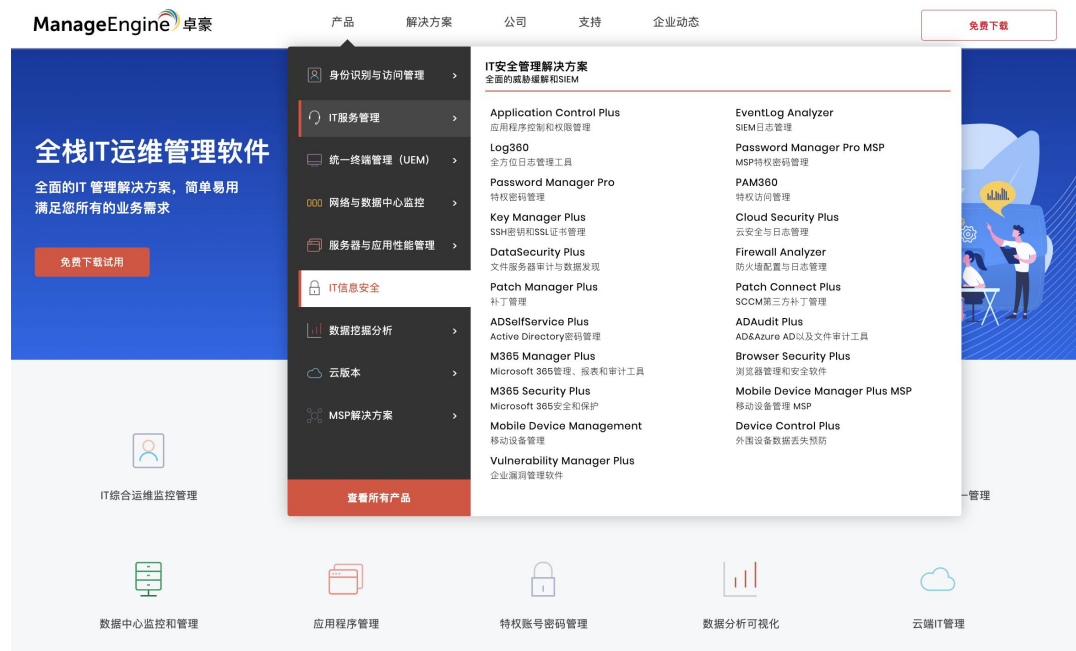


IT安全管理

- 系统及应用日志分析
- 防火墙日志分析
- 特权账户与密码管理
- 数据防泄漏

作为一家专业IT运维管理工具提供商，您可以在我们公司的主页上找到超过50款软件来解决您在运维工作中遇到的各种困难。

<https://www.manageengine.cn/>



ServiceDeskPlus ---- IT服务台

- 入围Gartner 《IT服务管理支持工具魔力象限》
- 获得Pink Elephant权威ITIL机构PinkVerify认证

OpManager -- 综合网管系统

- 入围Gartner 《网络性能监控工具魔力象限》

Applications Manager ---- 主机应用管理系统

- 入围Gartner 《应用性能监控工具魔力象限》
- 入选The Forrester Wave™ 跻身全球顶级应用性能管理(APM)厂商

Desktop Central ----桌面机与移动设备管理系统

- 入围Gartner 《客户端管理工具魔力象限》

EventLog Analyzer—系统事件日志分析系统

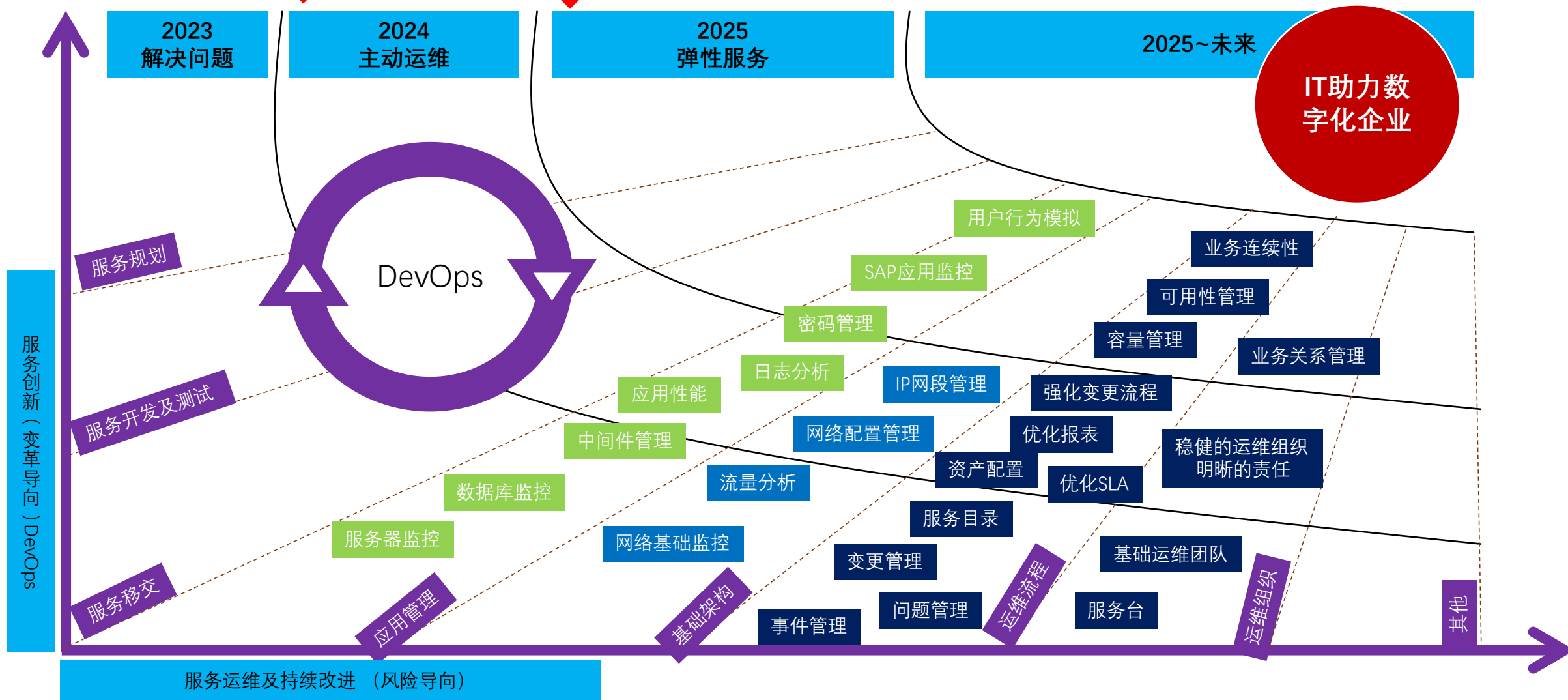
- 入围Gartner 《日志分析工具魔力象限》

The Gartner logo, featuring the word "Gartner" in a bold, blue, sans-serif font with a registered trademark symbol.The IDC logo, consisting of a stylized blue icon of three horizontal lines on the left and the letters "IDC" in a bold, blue, sans-serif font on the right.The Enterprise IT World CIO SELECT logo. It features the text "Enterprise IT WORLD" in a small font at the top, followed by "CIO" in a large, blue, sans-serif font with a red checkmark inside the "O", and "SELECT" in a red, sans-serif font at the bottom.

将处于“救火队”状态(无序的IT管理状态)的IT服务提升到**被动服务**，提高客户的**满意度**。

由被动服务提高到**主动服务**，因为被动服务只是保证在规定的时间内能够及时有效地解决发生的问题，不管解决的多么快，实际上都对业务造成了一定的负面影响，所以我们更需要提供一些主动的IT服务，避免事件的发生，增加对业务的贡献。

能够根据企业的业务情况和IT的支持能力与以往的支持数据，能够**预测**，**监控和管理**系统的性能，预测系统增长的需要，进行性能分析为系统扩容等提供数据和判断的依据。



ManageEngine  卓豪

THANKS

