

2022

红有软件股份有限公司

# 一体化运营服务解决方案

发展历程/运营方案/运营服务/应用案例





# 发展历程

IT运维的发展随着互联网行业的发展趋势不断演变。从高度依赖人工的被动式运维到借助运维平台工具提供运维服务，迈向广泛应用自动化工具和前沿技术的运营阶段。

## 初级阶段：人工被动式运维

- 运维故障依赖人工处理，随着故障的增加运维团队不断扩充
- 故障产生后才进行处理，造成业务中断

## 中级阶段：平台服务化运维

- 运维平台辅助运维工作，运维工作和管理逐渐标准化
- 通过优质的运维服务，保证运维的质量与业务稳定

## 高级阶段：运维转向运营

- 运维服务和运维管理形成体系，实现运营管理
- 采用自动化工具和前沿技术，高效运维
- 以提升客户价值为目标，实现运维相关方共赢

## 运维发展变化



目前交通、消防、安防、能源等各行业都有运维管理平台，实现对IT设备、应用、维护、数据等的管理，这些平台工具有不同的功能和应用范围，均无法实现集中化一体化的运维管理。



缺乏统一管理

不同行业厂商	
交通	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>华路德</b></p> <p>交通信号控制</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>艾三维</b></p> <p>路网运行监测</p> </div> </div>
消防	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>山鹰报警</b></p> <p>消防设备报警</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>固德力安</b></p> <p>消防设施监控</p> </div> </div>
安防	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>alhua</b></p> <p>视频监控</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>东鸟</b></p> <p>设备电源控制</p> </div> </div>
能源	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="text-align: center;"> <p><b>云智慧</b></p> <p>智慧电力运维</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p><b>华自科技</b></p> <p>新能源远程监控</p> </div> </div>
⋮	⋮⋮⋮

### 竞品分析

优势：专精于IT运维的一个方面  
劣势：缺乏统筹运维管理能力

摩卡



神州泰岳



广通



北塔



随着互联网行业的发展，信息技术深化应用，IT运维的人员、工具或平台与日俱增，运维成本不断提高，运维工作的问题也逐渐暴露出来。

## 外部原因

运维服务实施单位

故障发生后，紧急调配人财物运维

依赖运维‘大牛’

运维实施方用自己的运维平台工具

成果分散在各运维实施单位

## 内部原因

运维服务管理单位

IT资产和运维实行分管

运维知识缺乏积累、共享和管理

运维团队、工具、平台逐年增加

忽视运维数据与成果

资产分散，救火式运维

管理缺失，凭经验运维

运维工具、平台众多

成果分散，价值难体现

投入不断增加!

现状未见改变!



# 运营方案

推出综合性运维服务管理平台，基于一体化、全场景运维理念，实现：资产集中、主动运维，工作有序、管理规范，功能集成且灵活扩展，运维成果可视化，多场景应用支撑。



1

## 资产集中、主动运维

资产配置集中化  
呼叫中心自动化  
运维工作服务化

2

## 工作有序、管理规范

运维工单流程化  
运维事件归口管理  
运维知识累积  
运维过程标准化

3

## 功能集成、灵活扩展

软硬件监控一体化  
用户请求统一接收  
统一功能扩展接口

4

## 成果透明、多端应用

数据综合统计分析  
成果自定义发布展示  
移动端应用

平台包括底层数据监控、中层运维管理与上层的综合展示。通过运维数据采集功能与通用接口，对运维过程、监控、资产、结果等进行管理，运维结果集中综合展示。





在业务和信息化管理需求基础上，运维人员借助运维工具、制度、体系、流程等手段，开展各类运维工作，实现基础设施设施、网络、硬件、软件和数据一体化运维。



IT设备资产管理，包括配置管理和备品备件管理，有利于合理配置、高效利用、资产评估和成本节约，实现资产的规范化、集中化、全生命周期管理。

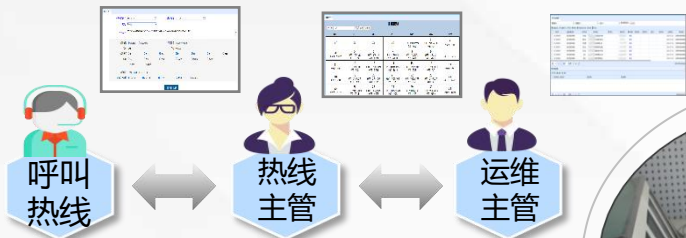


实时监控设备、应用、服务等运行状态，自动异常告警，实现软硬件一体化监控，告警统一管理，运维工单联动响应，全方面多维度的软硬件设备设施运维管理服务。



通过请求集中受理、呼叫中心智能化、工单流程化和移动端应用，实现用户请求响应及时，运维服务持续平稳，运维过程规范，运维工作方便快捷。

## 用户请求三级响应



## 运维工单流程化处理



参数设置

自动排班

排班预览

用户管理

## 呼叫中心自动化排班



## 运维工作移动端办理

遵循ISO20000标准，以运维事件管理为切入点，以事件、问题和知识流程控制作为基本方法，实现运维标准化管理，问题根源性分析，知识持续累积，服务逐步提升。



提供系统、组件、数据库等统一接口。结合用户单位的应用需要，实现多厂商运维平台工具接入，解决各自为政、多头管理的情况，实现在一个平台上掌握、管理运维整体工作。



系统集成

数据接口



从平台用户、运维、管理多个视角出发，根据不同角色人员的关注点和差异性实现个性化的运维发布，满足不同用户业务、IT资源等各种场景的展示需求。



- 用户 工单、服务等
- 软件运维 运维、事件等
- 硬件运维 设备运行、统计等
- 管理员 事件、运维等情况

- 运维分布统计
- 运维趋势分析
- 运维综合分析
- 运维KPI

# 运营方案

# 一体化运维实施

通过资产集中化管理、设备一体化监控、运维的高效流转与规范管理、平台集成拓展与综合展示等方式，实现一体化运维转化。

## 成果展示



## 运维工作



## 运维管理



## 资产集中



## 软硬件一体化监控



## 多系统集成





# 实施效果

# 信息资源运行全掌控

信息资源运行进行全局掌控。从整体到局部，从宏观到微观。从系统运行情况到业务系统健康、系统具体资源情况一目了然。



# 实施效果

# 运维事件及时处理

及早发现隐患，快速定位问题和及时解决，大大提高了信息部门的工作效率，提升业务部门满意度，全面提升信息运维的组织力及服务能力。



### 事件详细信息

查看维护记录，寻求相关知识帮助

知识库	标题	知识类别	创建人	关键字	来源
KB0000355	如何查询详细的内存使...	使用维护	系统管理员	路由器	主动创建
KB0000339	锐捷设置为开机登录win...	使用维护	系统管理员	应用系统产品	主动创建
KB0000316	锐捷NBR1200丢包怎么...	使用维护	系统管理员	路由器	主动创建
KB0000305	Rg-S20系列交换机如何...	使用维护	系统管理员	交换机	主动创建
KB0000268	非-windows系统的平板...	技术指标	系统管理员	应用系统产品	主动创建
KB0000259	校园网客户端在window...	常见问题	系统管理员	应用系统产品	主动创建
KB0000245	锐捷认证软件过大	常见问题	系统管理员	应用系统产品	主动创建
KB0000241	锐捷 连接问题	常见问题	系统管理员	应用系统产品	主动创建
KB0000224	安装锐捷软件后，无法...	使用维护	系统管理员	应用系统产品	主动创建
KB0000149	windows x86锐捷客户端...	常见问题	系统管理员	应用系统产品	主动创建
KB0000146	windows7 家庭普通版 ...	使用维护	系统管理员	应用系统产品	主动创建
KB0000120	3760交换机端口间歇性...	常见问题	系统管理员	交换机	主动创建
KB0000098	遮厂维修需要多长时间!	其他问题	系统管理员	路由器	主动创建
KB0000094	路由器升级失败	常见问题	系统管理员	路由器	主动创建
KB0000047	锐捷有支持Windows 7 ...	技术指标	系统管理员	应用系统产品	主动创建

### 事件详细信息

异常事件即时告警，定位故障

基本信息		事件来源	RIIL
事件名称	(Windows)内存错误严重超标		
事件类型	性能事件	事件级别	主要
产生时间	2012-10-30 09:00:12	恢复时间	-
受理人	-	受理时间	-

关联资源信息		资源型号	
资源名称	WIN-CRI7TJ4VFIF		
资源类型	Windows		
IP地址	172.17.160.57	厂商	微软
地理位置	-	责任人	-

详细信息	
(Windows)WIN-CRI7TJ4VFIF_172.17.160.57 内存错误:1721page/s(红色阈值=350page/s)	



# 实施效果

# 知识图谱支撑运维决策

运维图谱采用人工智能技术，构建一张巨大的语义网络，帮助运维人员描述 IT 运维中各种实体、概念及其关系，是智能服务、知识推理、决策分析的技术基础。





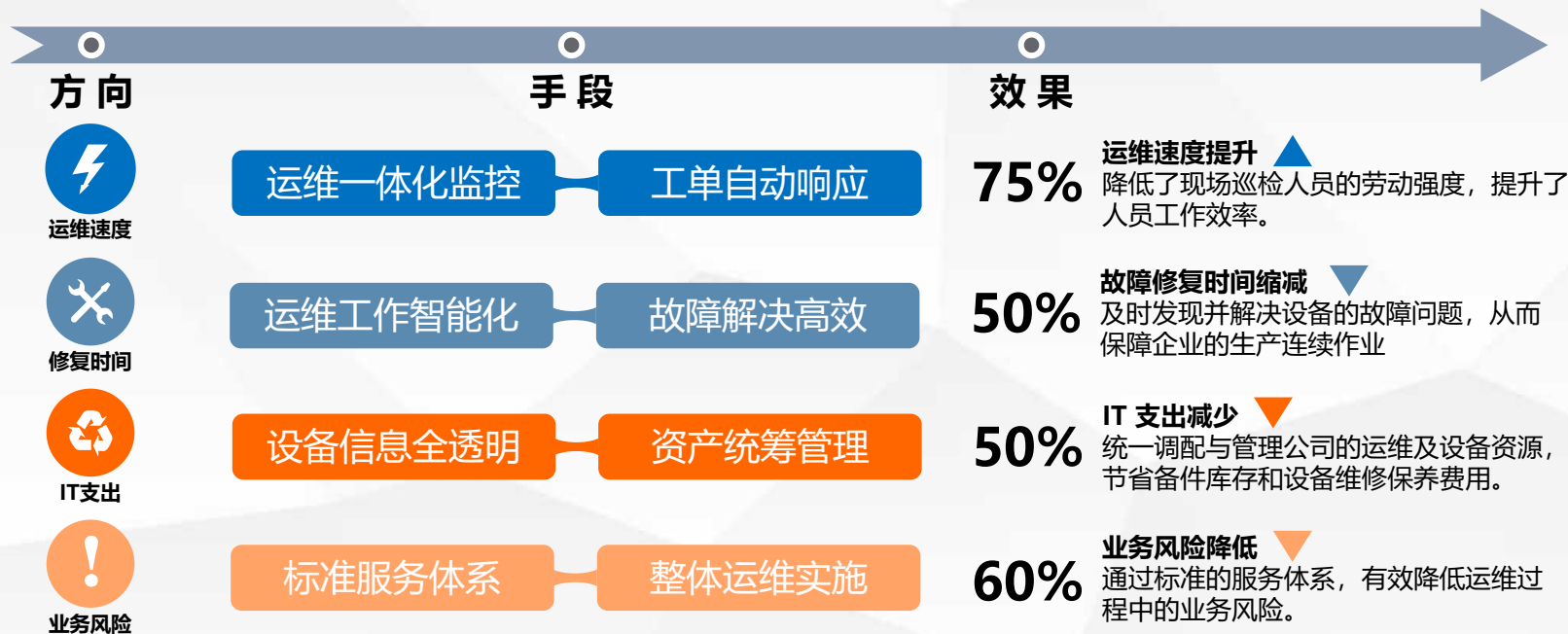


红有软件  
HONGYOU SOFTWARE

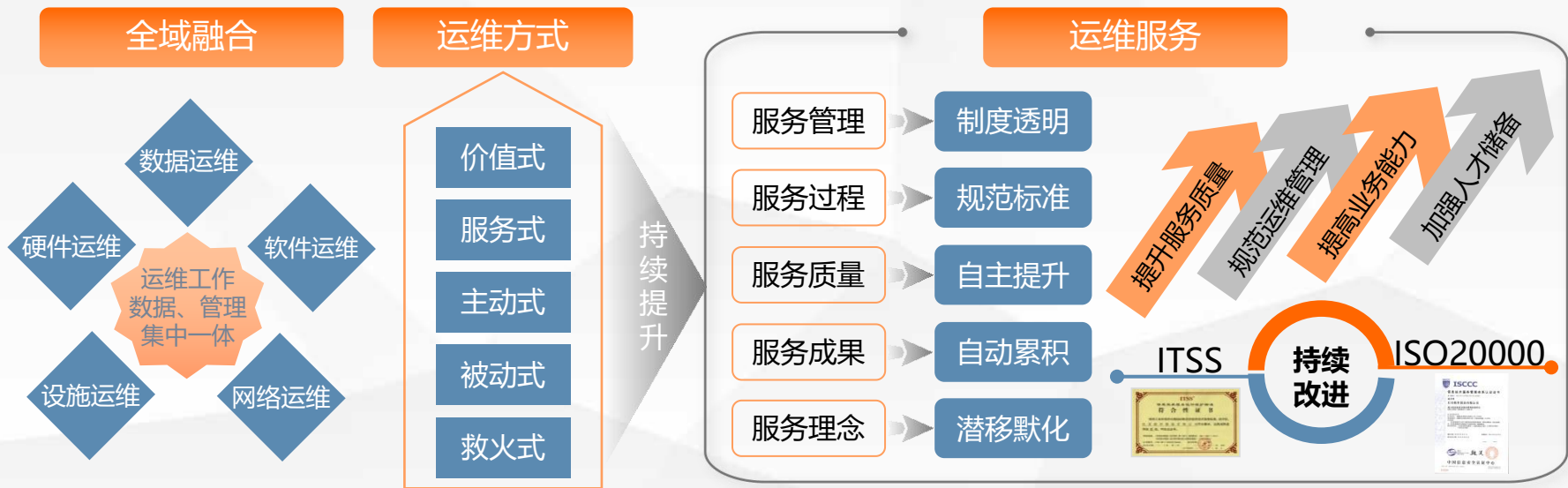


# 运营服务

以运维服务平台为基础，全面提升运维工作和管理水平，促进设备故障率降低，减少人员浪费，缩短运维时长，费用得到有效管理，最终实现运维服务的“降本增效”。



全域融合和运维方式的转变，ISO20000和ITSS标准体系的融入，促进了运维服务成果自动累积，保证服务质量，规范运维管理，提高业务能力和加强人才储备。



运维服务平台是企业的“IT运维管家”，协助企业以最快的时间、最少的精力建立IT服务管理体系，将运维从分散独立的管理转化为集中控制管理。







## 我们的服务

### ◆ 给方案

提供运维服务体系改善方案，协助用户建立标准的运维体系

### ◆ 给方法

提供为期一月的平台培训，同时7×24小时在线响应用户需求

### ◆ 给产品

确保平台在企业实施落地，提供为期一年的质量保证

二十年专注运维服务，打造最合适的运维体系

专业

进步

不断提升产品的自动化与智能化水平

最专业的运维服务团队，24小时提供帮助

团队

文化

为用户创造价值是我们最大的目标

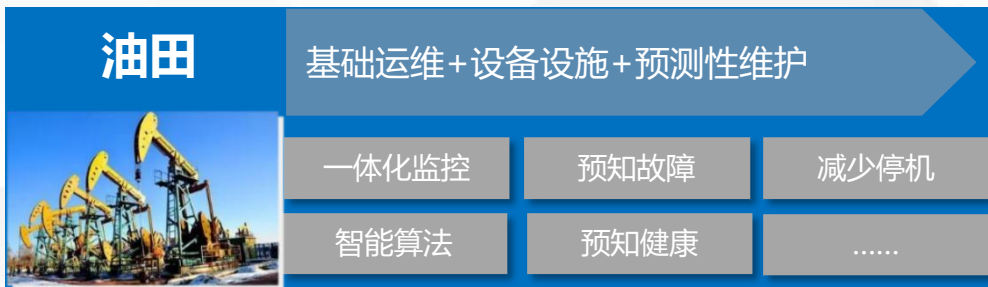
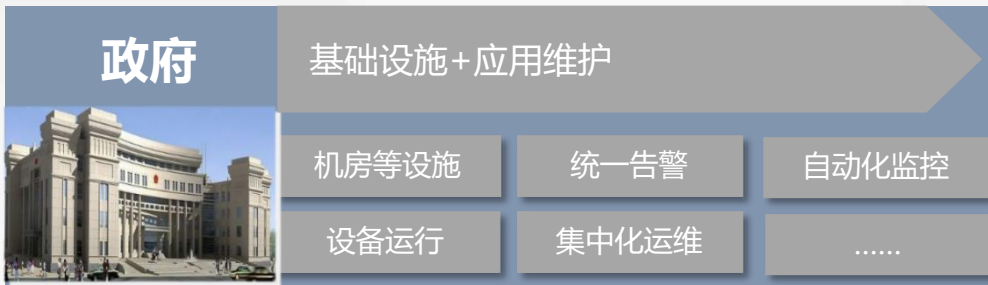


# 应用案例

目前已在政府、油田行业中应用，有效解决软、硬件、设备等各类资源运维统一管理难，投入大、周期长、专业度要求高等难题，助力信息化建设。



应用领域



持续提升





红有软件  
HONGYOU SOFTWARE

**感谢聆听!**

红有软件公司是一家优秀的软件企业，主营业务包括数字油田和智慧城市等领域信息系统的设计、开发、建设和运维。

- 连续三年被工信部评为‘能源信息化前五强’，‘自治区十大软件企业之首’等多项荣誉称号。
- 市场涵盖新疆各地州市、中石油、中海油、中石化、延长集团等国内企业和阿姆河、阿克纠宾等国外油气田。
- 共申报计算机信息技术发明专利60余项，其中49项获得国家专利局的授权。拥有软件著作权172项。





## 联系我们!



中国·克拉玛依



电话: 0990-6246229



详细地址: 新疆克拉玛依市  
克拉玛依区吉云路197-2号