企业IT运维管理解决方案

锐捷企业系统部

目录 Contents

- “中国制造2025”背景下的企业信息化机遇
- 企业IT运维管理解决方案
- about Ruijie

Ruijie Networks 锐捷

中国经济全球化，企业竞争异常激烈

2015年5月东莞建第一家“无人工厂”

人口红利时代结束，用工成本显著提高

十年来，人民币有效汇率升值近50%

人民币汇率越来越高，出口压力剧增

14年电商交易额达13万亿元，增长25%

电子商务发展迅猛，传统产业冲击巨大

大量商品靠手工生产，产品附加值很低

材料和加工工艺受限，产品竞争力弱

Ruijie Networks 锐捷

“中国制造2025”，企业迎来信息化发展机遇

移动互联网快速兴起

总理提出互联网+

德国工业4.0

中国制造2025

Ruijie锐捷 Networks

信息化战略让企业重获希望

- **电商战略**
  - 通过阿里、京东等开放平台，增加销售渠道，**扩大营业收入**
  - 通过自营平台，形成大数据分析，**优化产品及物流体系**
  - 通过互联网营销，**传递品牌价值**，客户互动
- **精益战略**
  - **ERP**：精细化资源管理，改善业务流程，提高企业竞争力
  - **MES**：精细化生产管理，优化生产过程，提高生产回报率
  - **WMS**：精细化仓库管理，提高仓库周转效率，减少库存

某钢铁企业，全员减薪30~50%，筹资5000万建MES系统。

Ruijie Networks 锐捷

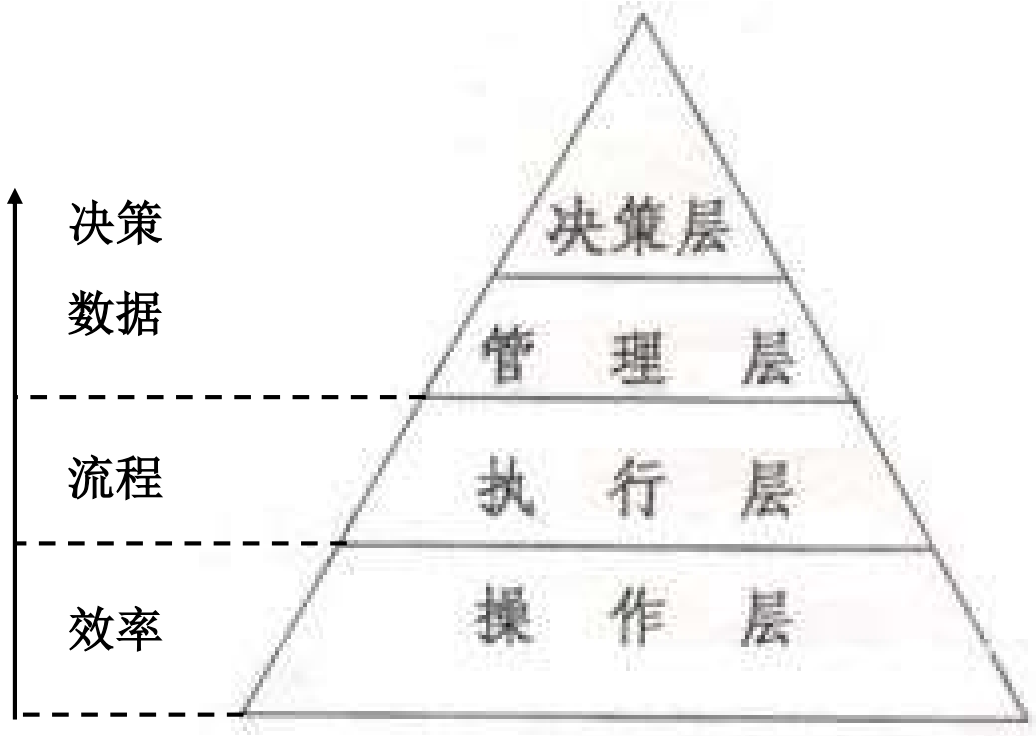
ROI，企业IT投资的决策因素

- **IT部是利润中心还是成本中心？**
  - xx医药通过WMS实施，使物流效率提升2倍
  - xx眼镜通过电商平台，营收提升1倍
  - xx啤酒通过渠道APP，净利润实现全国第一

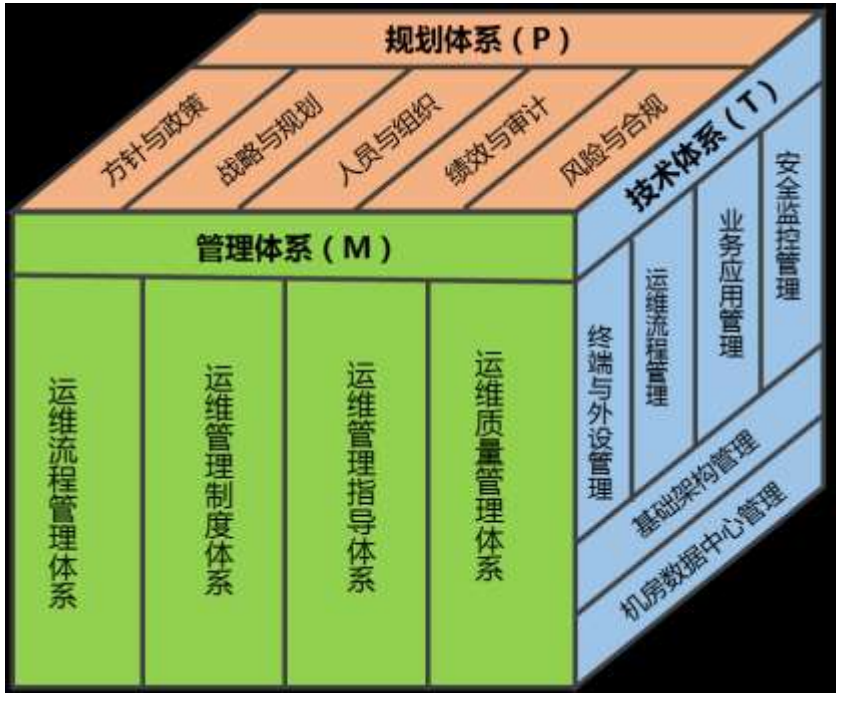
IT只是手段。不能脱离战略、核心业务谈IT价值

个人管理能力与组织发展机遇

管理金字塔



PMT运维管理体系模型



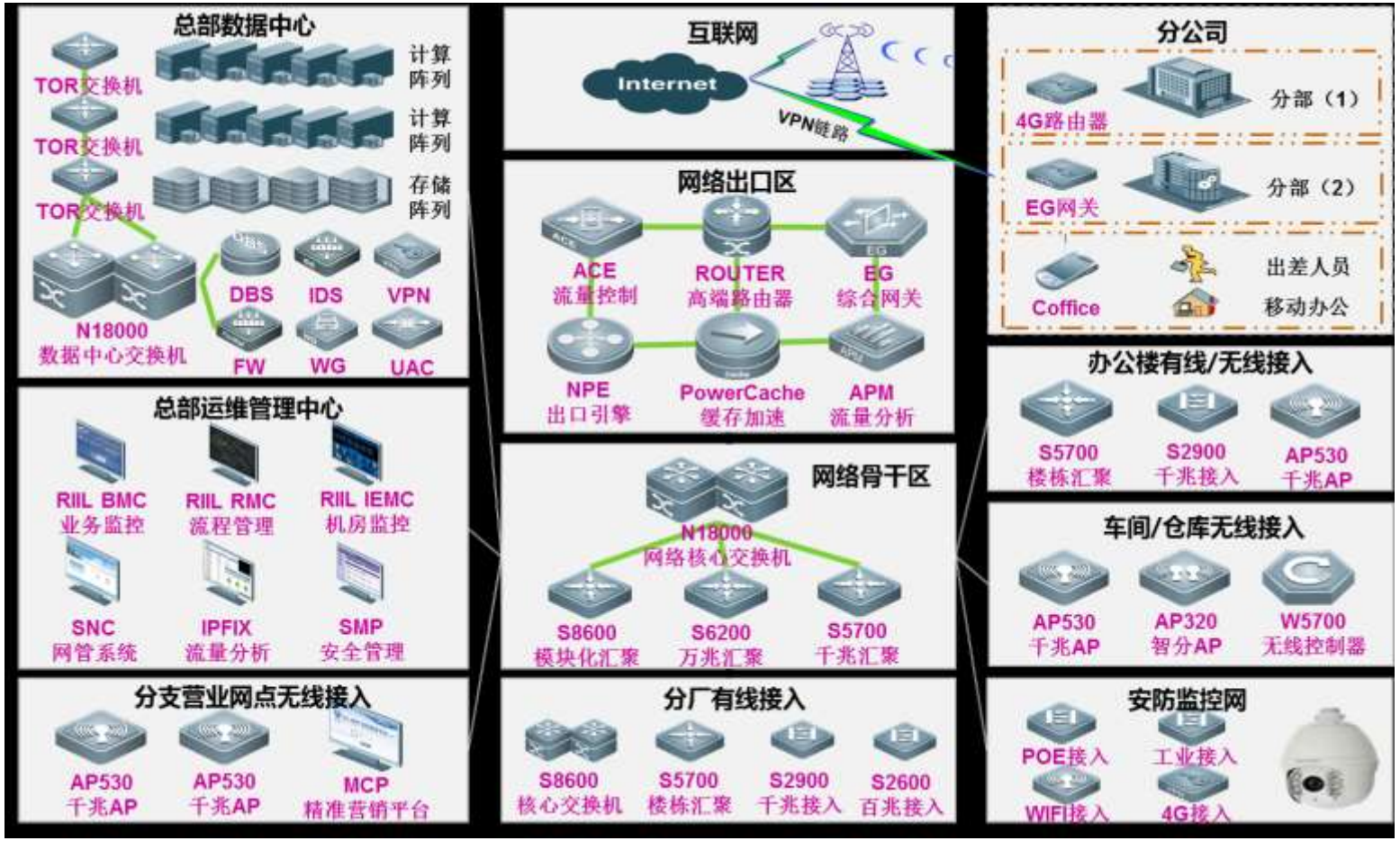
*锐捷为企业客户量身定制的运维管理体系

目录 Contents

- “中国制造2025”背景下的企业信息化机遇
- **企业IT运维管理解决方案**
  - 高效的工作
  - 实用的流程
  - 科学的决策
- about Ruijie

Ruijie Networks 锐捷

割裂的管理系统导致排障效率低



管理问题：

- **管理系统相互割裂导致故障定位效率低：**网络设备、服务器、存储、终端、摄像头、安全设备、操作系统、数据库、中间件、应用系统等都有独立的管理系统，相互之间是割裂的。
- **疑难杂症诊断难，导致部门间踢皮球**：任一个系统不稳定导致的访问质量下降，无法精准定位。

复杂的IT基础架构管理需要整体的管理工具

RIIL-BMC
综合业务管理中心

业务应用
性能管理 告警管理 主动巡检 报表分析 质量分析 业务分析

系统平台
Linux Windows MySQL ORACLE WebSphere. vmware Java php

基础架构
DELL CISCO IBM HUAWEI Ruijie H3C hp FUJITSU HITACHI Inspire the Next

机房环境
动力 安防 消防 环境 统计 能耗 空间

Ruijie锐捷 Networks

机房环境实时采集与分析，全面掌握环境变化

Ruijie锐捷 Networks

地理图拓扑管理可快速定位故障位置

锐捷技术的网络拓扑算法

资源与链路的实时性能管理

异常自动巡查与告警

一链自动拓扑布局

拓扑视图定制

地址簿 IP-MAC管理

多种脚本工具

灵活的预警先于用户发现故障、定位问题

6

6级事件严重度分类

事件告警规则智能识别

不监控时段设置

分时段阈值自学习

知识库，提供相关解决方案

推送事件，自动生成工单

多种告警通知方式

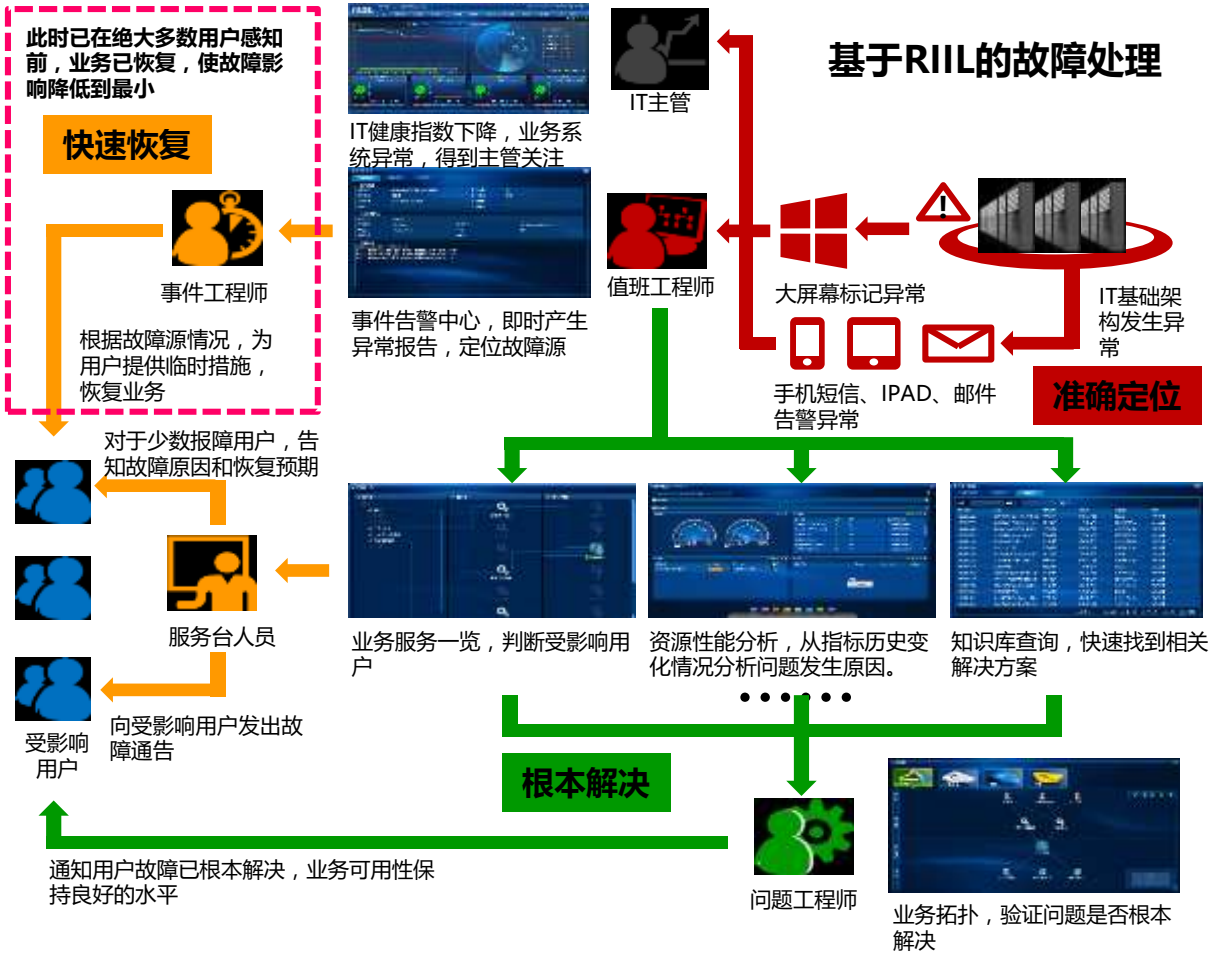
BMC有效提升故障处理效率

传统手工故障处理

- 业务系统无法访问，用户报障
- IT人员记录故障，开始排查
- 检查网络设备连接
  CPU？内存？流量？端口？....
- 检查主机服务器
  CPU？内存？进程？分区？....
- 检查数据库
  缓存？表空间？会话？日志？....
- 检查应用服务
  Web应用？中间件？....
- 定位故障源
- 分析并尝试解决
- 最终解决，通知用户业务恢复

用户在等待业务在中断

基于RIIL的故障处理



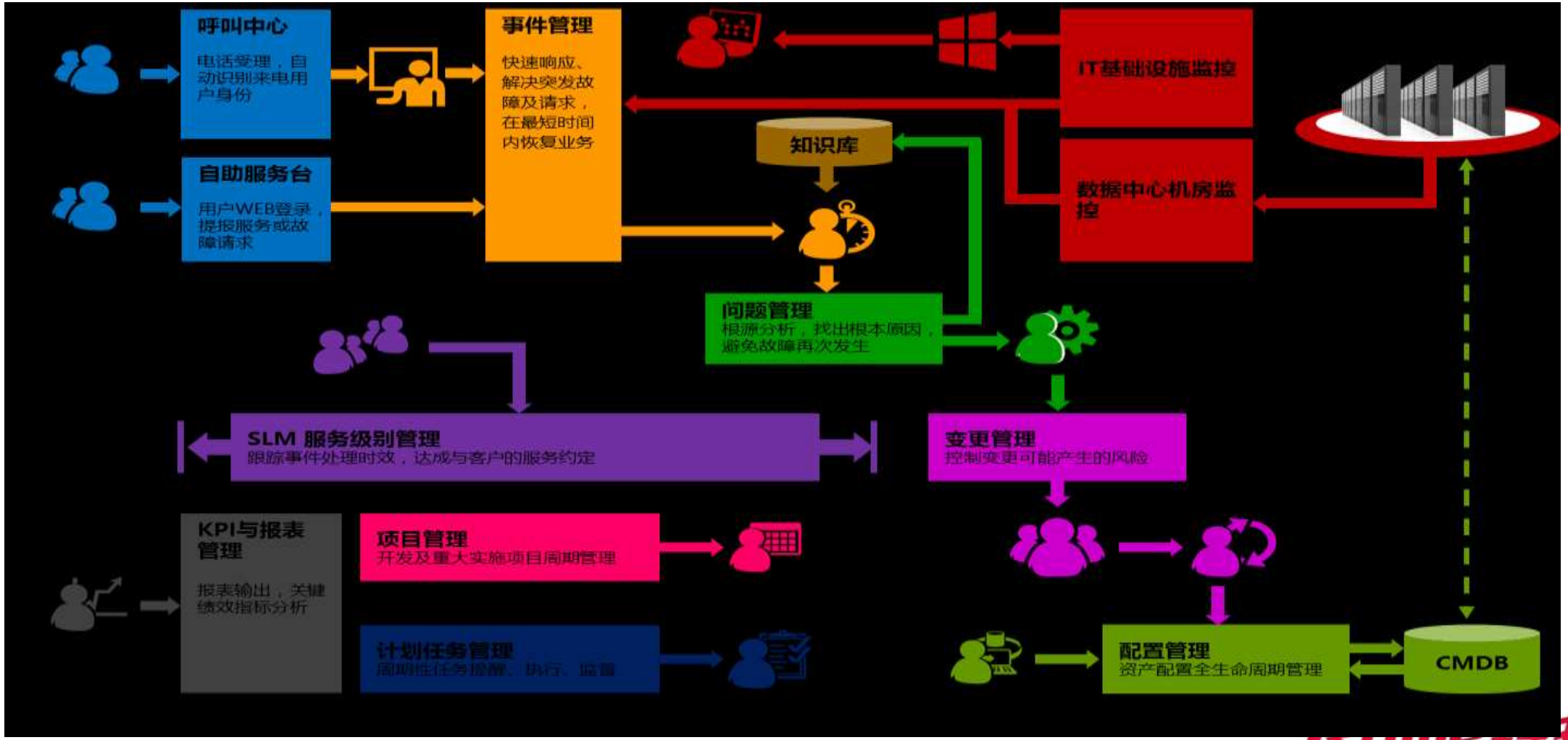
目录 Contents

- “中国制造2025”背景下的企业信息化机遇
- **企业IT运维管理解决方案**
  - 高效的工作
  - 实用的流程
  - 科学的决策
- about Ruijie

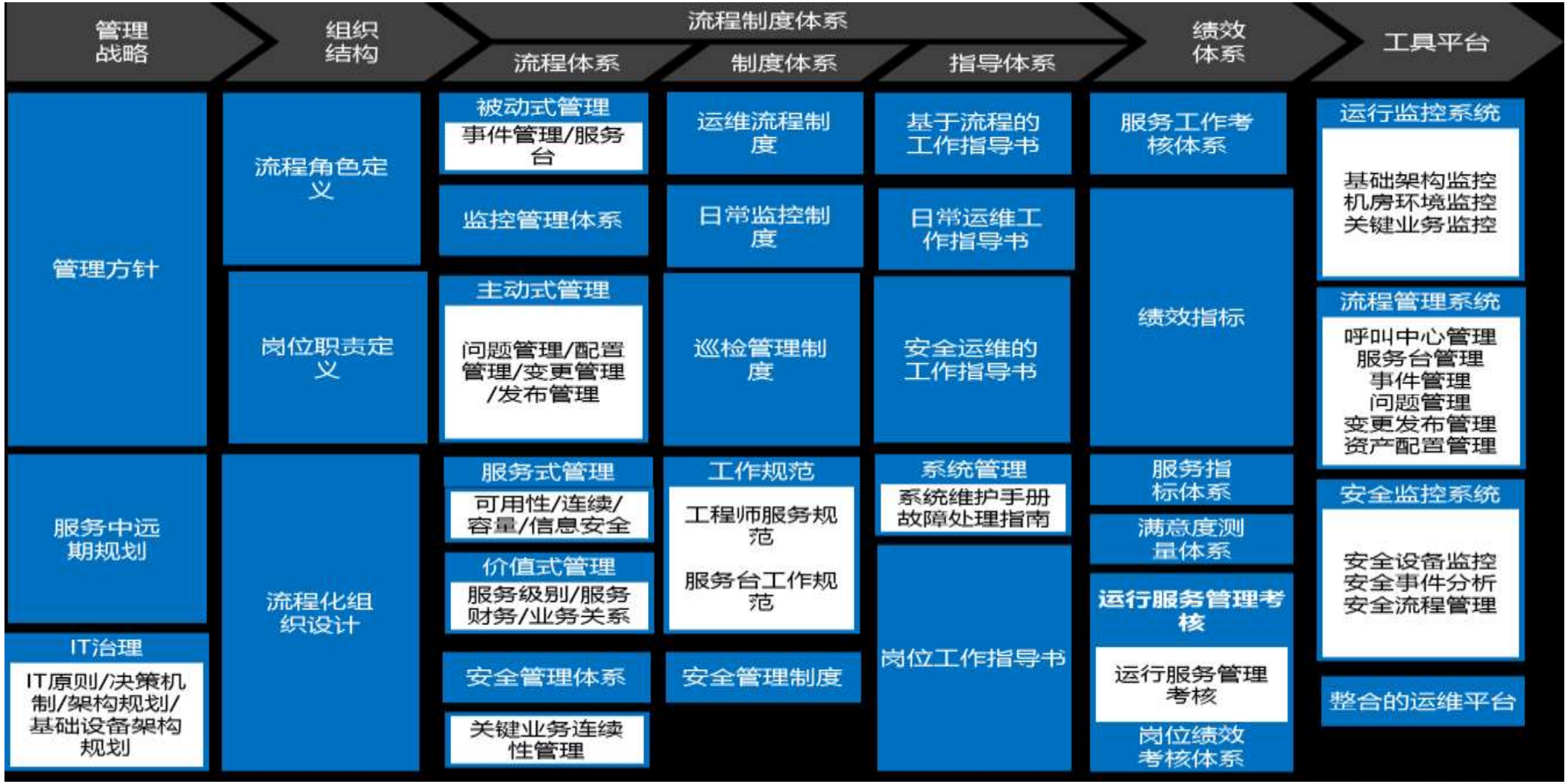
Ruijie Networks 锐捷

复杂的运维流程需要标准化的工作平台

基于ITIL的流程体系设计

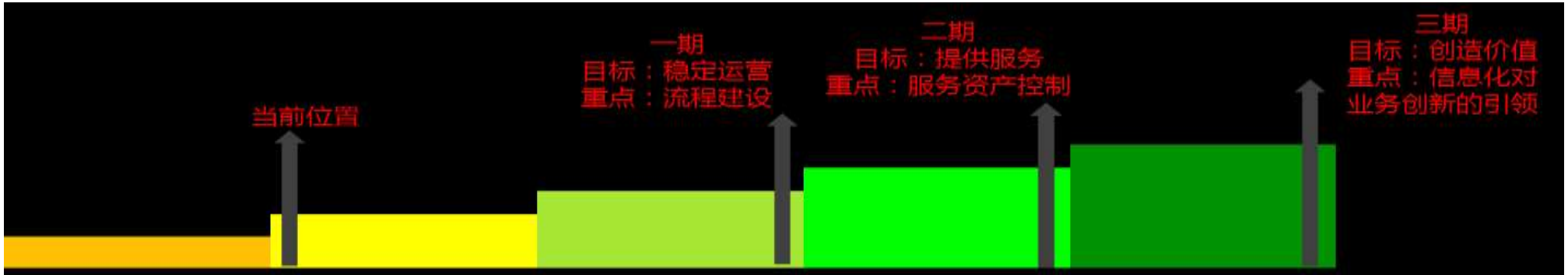


帮助客户规划完整IT运维管理体系模型



摘自中国南车运维项目规划咨询报告

整体规划、分步实施，确保目标可达成

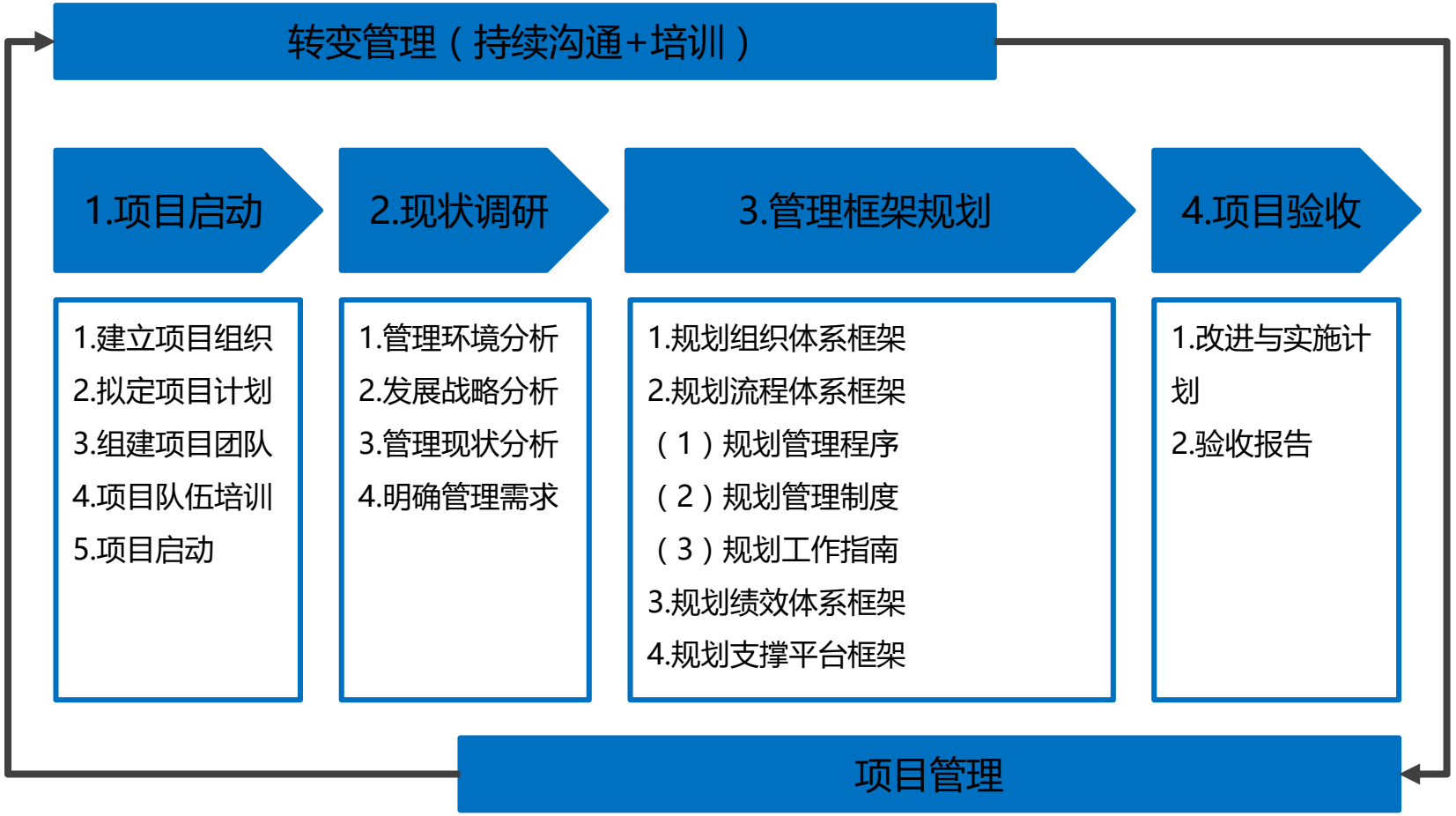


项目	建议的关键行动	一期	二期	三期
组织&规划	服务台与服务运营管理团队的完善	√		
	矩阵式管理的信息中心建设	√		
	建立完善的员工技能管理及职业发展计划		√	
	服务设计流程建设		√	√
	服务运营流程建设	√	√	
工具	服务管理平台建设	√	√	
	统一CMDB与服务知识平台建设	√	√	

摘自中国南车运维项目规划咨询报告

Ruijie Networks 锐捷

项目管理确保整体目标可达成



目录 Contents

- “中国制造2025”背景下的企业信息化机遇
- **企业IT运维管理解决方案**
  - 高效的工作
  - 实用的流程
  - 科学的决策
- about Ruijie

Ruijie Networks 锐捷

KPI指标考核不再靠主观判断

Availability（可用性）：99.99%，365*24*60*0.00001=5.256分钟

MTTR（平均故障修复时间）：响应时间、排队时间、修复时间

服务满意度：90%

故障解决率：100%/月

重大事件率：2%

规模病毒爆发事件：0

信息安全事件：0

——部分指标参考青岛啤酒IT部考核KPI

Ruijie Networks 锐捷

基于数据的客观分析与科学决策

让数据支持决策：

- 哪台设备故障率最高？该换了！
- 哪个单位报修最多？该培训了！
- 哪个系统总出问题？该升级了！
- 哪个员工效率最高？该表彰了！
- 哪个员工总被投诉？该学习了！
- ……

数据来自青岛啤酒

目录 Contents

- “中国制造2025”背景下的企业信息化机遇
- 企业IT运维管理解决方案
- about Ruijie

Ruijie Networks 锐捷

业界最专业的咨询团队与丰富的工程经验

科学实施方法论

科学的实施方法论是IT服务管理落地的关键，多年成功经验的总结

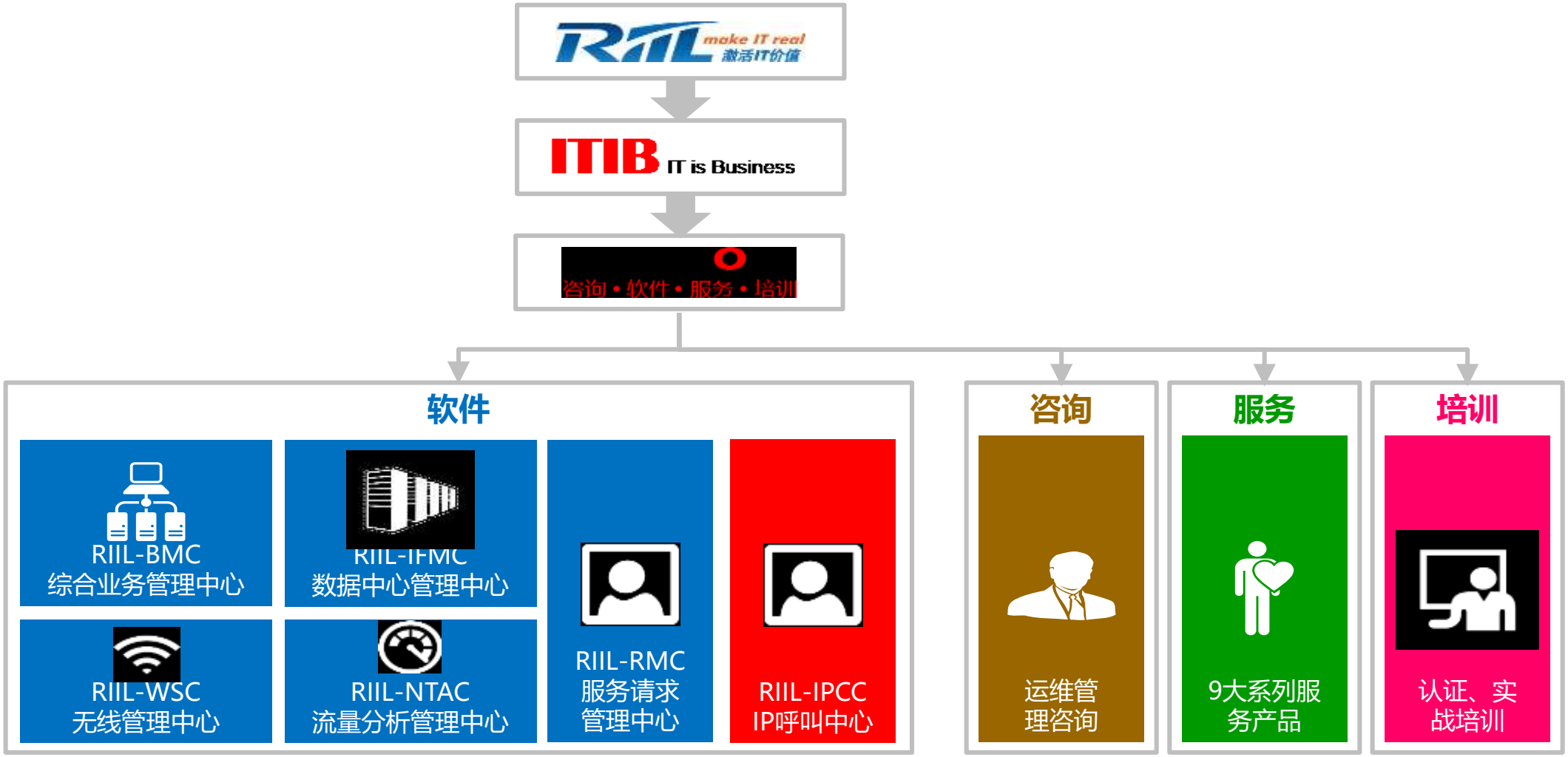
专业咨询团队

锐捷网络咨询团队工作经验10年以上，具备各行业服务咨询项目经验

本地化支持服务

提供本地化实施交付服务，及时、高效响应帮助用户将管理落地。

最全面的一站式整体产品和解决方案



成功案例

近三年，锐捷网络已经为超过500家政府、教育、企业、金融等行业客户提供先进的IT管理产品和专业的IT服务，助力他们取得成功。

企业

中国南车集团总部
中国北车股份有限公司
中石油东方地球物理公司
青岛啤酒集团总部
中国水利水电集团
中国铁路建设总公司
四川华西集团有限公司
陕西宝光股份公司
大连染化集团有限公司
四川路桥集团
天津一汽夏利汽车股份有限公司
中国建筑股份有限公司
……

政府

中华人民共和国民政部
中华人民共和国卫生部
中华人民共和国审计署
中华人民共和国农业部
中华人民共和国交通运输部
中华人民共和国公安部
中华人民共和国工业和信息化部
国务院法制办公室
中国航天科工集团公司
国家质量监督检验检疫总局
国家广播电影电视总局
新华通讯社
国家信息中心
……

医疗

辽宁省中医院
重庆市第三人民医院
莆田学院附属医院
柳州市工人医院
辽宁医学院附属第三医院
南京市儿童医院
南昌大学一附院
黑龙江中医药大学附属第一医院
本溪市中医院
晋江市中医院
……

教育

天津医科大学
西北工业大学
清华大学
国防科技大学
新疆大学
厦门大学
大连海事大学
广西大学
郑州大学西亚斯国际学院
中国医科大学
中国刑事警察学院
东北财经大学
中央戏剧学院
……

THANKS

星网锐捷网络有限公司

地址：北京海淀区复兴路29号中意鹏奥大厦东塔A座11层　邮编：100036

Office Tel: 010-51715999　　Fax: 010-51413399

www.ruijie.com.cn