

红珊瑚运维管理系统

产品名称	红珊瑚运维管理系统
公司名称	合肥红珊瑚软件服务有限公司
价格	1.00/1
规格参数	品牌:红珊瑚 型号:3.0 功能:运维
公司地址	合肥市蜀山区肥西路58号兴科大厦1908室
联系电话	0551-63618070 13855109577

产品详情

红珊瑚运维管理系统

1 产品概述

01 背景与趋势

中国社会的信息化程度在快速深入和扩展，政府、企业、单位的对信息系统的依赖越来越大，一旦故障，将导致业务无法正常运转，带来巨大损失，稳定运行变得越来越重要；

而基于各种新技术、新架构的支撑系统使得运维工作越来越复杂，

传统运维方式面临用人培养周期长、留不住人、技术难度复杂，排除故障经验不丰富的问题，造成成本居高不下，系统不断增多，保障服务难度越来越难以满足业务需求，甚至制约内部的业务升级。

02 运维的痛点

缺乏完整、准确的基础系统资料

1、资料信息不完整，日常巡查无法开展，发生故障后无法快速定位

应用出现问题，后台有哪些服务？服务在那些服务器上？服务器的链路是怎么样的？是哪个环节出现

问题？

服务器出现问题后，会影响哪些应用？设备供应商是谁？联系人是谁？什么系列？什么型号？故障设备具体位置在哪里？

交换机发生故障后，原来的配置是什么样的？网络的拓扑是如何的？

2、现场发生变动，资料难以更新及时

即使花费很大精力进行整理清晰，但使用一段时间后，资料档案与现场实况不符，出现故障还是无法利用资料档案快速定位。

客户机基础维护工作量大，应用软件的故障难以快速跟踪

- 1、客户机呈现分布区域广，数量多，日常维护工作量大。
- 2、操作系统安装、应用软件、打印机驱动等工作量繁重、难以批量进行配置、设置；
- 3、应用软件出现问题，软件厂家、维护人员难以及时获取故障现场，周期拉长。

（用户发火，运维接电话拿笔记录）

设备、应用的监测工具总是不给力

日常的监测、巡检是保障系统正常运转的重要手段，但要想做好这项工作却非常困难。

- 1、各类监测工具专业性强，苦涩难用，普通用户难以驾驭；
- 2、监测结果报警数量庞大，难以快速、智能识别，极大耗费人力物力；
- 3、监测信息简单、晦涩、信息不完整，影响面还要一点一点查；
- 4、涉及的技术面广，需要的专家种类多，报警信息的分析处理难度较大
- 5、运维工具种类繁多，各管一块，缺乏有效沟通，运维过程支离破碎。

任务流程记录效率低，员工参与度不高，造成管理难以到位

- 1、任务处理过程难以把控：到哪里？现在什么情况？在哪个环节卡住了？问题解决还要多久？领导问了一圈一无所获，相关人员各种紧张。
- 2、任务处理过程中沟通不方便，历史沟通记录难重现，难以追踪事故责任。

3、任务经常被遗忘，没有及时沟通，用户怨气冲天；

4、工作量难以统计、质量无法评估；

运维过程涉及工具、角色多，难以有效协同性：

1、运维工具种类繁多“各自为政”，无法互联互通，效率低下

2、使用人员、信息管理人员与服务商、集成商、软件商的业务协同经常“卡壳”；

3、出现有问题时，软件、硬件供应商各扫门前雪，相互推诿；

4、出现问题快速响应，却难以快速进入维修状态；

5、驻场人员难以保证解决所有问题，现场缺乏后方强有力的支援

03目标与理念

统一、完整、协同、便捷、的工具平台

统一：

1、统一定义的基础信息：机构、组织、人员、位置、通讯录，

2、统一定义对象与类型：设备类型、服务类型、操作系统类型

3、统一定义附属管理系统：供应商管理、资产管理、合同管理、运维记录管理

完整：统一桌面管理、网络管理、设备管理、监测管理、流程管理、im即时通讯.....

协同：各个管理模块互联互通，相互写作

便捷：秉承傻瓜化操作原则

形成全方位完整的运维平台

打造一个强大的沟通交流平台

运维做大部分时间是耗费在沟通上，寻找问题及解决方案，实际动手执行维修只占其一小部分

红珊瑚运维建立基于即时通讯消息传递的全新运维管理模式

人与设备、应用；人与人；应用管理模块之间

使用操作人员之间，操作用户与运维人员，信息中心人员与集成商、产品厂家之间

报警展示大屏，能够做到即时显示

用户报警即时传送到区域服务中心，即时展示

.....

（此处应该用图展示）

建设全新的运维模式生态链，共同做好系统的保障

引入引入itss、itil先进管理理念，提出互联网+运维概念，提出建立区域服务中心理念，在充分的安全保障下，将各种专业的高端技术人员集中，通过平台远程提供技术支持与运维管理，形成系统软硬厂家、集成商、运维服务商、应用软件商，共同为用户做好基础服务的运维生态链。

用户:得到更加快速、有效的运维服务，提前预警、快速定位、快速解决恢复;不用为基础运维操心、费心，把更多的时间、精力投入到业务流程的信息化。

运维商的效率更高，高端人员使用成本更有效率，从而获得更好的用户粘性

软件、硬件厂家得到更好的支持，好产品不会因为服务不到位而失去市场，安心做好产品。

推动中国社会的信息化步伐更快、更稳，进而推动中国社会的高速发展！！！！

2 基础架构

3 产品功能与解决方案

3.1 建立统一、完整、智能化的基础信息配置管理

统一定义的基础信息：机构、组织、人员、位置、通讯录

机构：集成商、运维服务商、软件厂家、硬件厂家的联系信息、组织信息、人员信息

组织：机构内的组织结构，是权限、设备、人员等信息的归类集

人员：内部使用操作人员、信息中心人员、外包运维服务人员、应用软件开发、实施等人员.....

位置：

统一定义位置的信息，运维人员可以快速查找设备、人员、部门所在，同时提供丰富的图片、文字备注，更加方便、快捷的找到

通讯录：通过电话快速定位科室、位置

统一定义对象与类型：设备类型、服务类型、操作系统类型，形成应用为核心的运维对象管理

更好地定义需要管理的对象，并为监测、检测做好基础数据定义

形成以应用为中心的完整支持结构拓扑图：

应用由哪些服务组成

服务在哪个操作系统

操作系统运行在哪个物理服务器

物理服务接入哪个网络交换机的哪个端口。

统一定义附属管理系统：供应商管理、资产管理、合同管理、运维管理等

对设备、应用系统等进行完善管理，避免不同的运维工具

智能匹配和判断

ip与mac是否匹配、mac附属的所有ip、设备接入网口是否发生变化、服务所在的操作系统、服务器是否发生变化、是否发现新的设备、服务、是否有的设备、服务不再使用？

当配置信息发生变更，系统能够自动检测，并给出智能提醒，由用户进行确认

提供接口为第三方应用系统、运维工具提供所有基础信息

3.2 网络管理

高效、快速链路拓扑，做到对网络“知根知底”

自有拓扑算法，高效、全面、速度快、对系统影响小，即使在业务高峰期运行，也不会影响系统性能。

建立网内所有联网设备的链路关系图，包括设备所接入的交换机及其端口。

ip地址管理

简化dhcp管理，傻瓜化操作

网络准入：黑白名单、限期访问、记录地址分配的人员、时间等信息

ip地址已分配资料自动备份到数据库

arp防范

通过客户机管理与网络管理的结合，有效防止客户机被arp攻击，同时能快速定位出受感染计算机的网络接口

交换机网络配置自动备份到数据库

定时自动备份，直接备份到数据库，也可以直接恢复到交换机里。

避免交换机发生故障后，难以快速找到交换机最新的配置文件，加快故障排除。

3.3 客户机管理

分为普通客户机上的客户端与管理人员的管理端

强大的管理功能，管理人员的好助手

跨路由远程控制：

策略分发：对客户机的管理策略分发，实现对桌面功能的限制与管理，可以对

软件分发：

操作系统重装

usb管理

.....

方便、完备的客户端，成为操作人员的好工具

应用程序管理：每台电脑上的常用业务软件，系统重装后，无需重新定义；

软件仓库：让用户放心、便捷地下载软件使用；

通讯录：快速查找机构内的电话、科室、位置信息；

快速报修，便捷的任务评价；与内部人员便捷地即时沟通；

通知公告：让通知信息快速传遍到全部客户机；

便捷的内置im组件，建立所有人的沟通

便捷地与其它计算机、用户的沟通交流

管理人员和用户关于故障报修、出现问题的沟通交流，快速截屏传输

管理人员通过会话窗口，快速定位到管理界面

3.4 监测管理

完备的监测方式

支持snmp、wmi、ping等多种监测模式，syslog、trap的主动报警解析与接收

多样的报警条件判断，减少误判

单位时间内次数、单位时间内平均值，多条件组合报警；

根据设备应用重要级别差异化设置报警条件；

便捷的报警设置

针对不同类型对象，系统内置多个报警参数、报警条件，并附有详尽的介绍，用户只需要指定相应监测时间频率、报警接收人即可，用户可以做到“零操作”

报警信息自动转成报修任务

报警结构自动接入服务台与维保任务结合，自动生成报修任务

丰富的报警展示与查询

网络拓扑、应用拓扑、服务功能展示

报警的智能合并，避免人员空耗

针对设备的综合报警查询，同样设备、同样问题的报警进行汇总，避免同类问题多次处理，引起时间与人力资源损耗

报警信息自动发到运维商的区域服务中心

针对对象类型建立监测参数、报警条件等信息，针对具体设备建立连接信息

3.5 基于im的流程管理

基于im（类qq群）的全闭环任务管理

用户便捷、快速报修

运维人员与用户通过即时通讯快速了解情况，截取用户计算机上错误信息

任务转交后，能看到前面所有的通话记录，避免重复咨询用户

同时定期在即时通讯里汇报进展，用户、管理人员能够了解任务的详细进度，

任务完成后，用户可以确认结束，并对任务进行评价。

服务台

电话与计算机绑定，来电后立刻显示所在的科室及位置、历史报修信息

报修任务会即时在服务台提示，双击任务会直接进入会话界面，与报修人员沟通交流

支持任务快速查找，可根据不同类型的任务或相关的任务信息快速查找相关的任务；对

便捷的任务管理界面，快速定位任务

任务详情、任务会话记录、处理进度及干系人一目了然。

3.6 强大的区域服务中心支持

独立的区域服务中心版本

设立独立的区域服务中心版本，汇集各个被运维单位的资料，实现一个中心对多个单位的信息系统远程管理与服务。

基础运维信息备份：多个运维单位的基础信息备份

集中监控管理：各个运维单位的报警信息即时传送到区域服务中心，日志信息定期传送。

客户机远程原理：

客户机的所有管理功能都能够跨路由远程实现，由区域服务中心人员统一管理，降低现场人员数量。同时可授权给软件商远程跟踪软件错误。

报修任务直接托管：可直接将运维任务发送到服务中心，统一进行远程维护、现场支持的调度安排。

设备远程调试：远程telnet登录调试、远程snmp信息获取、远程cmd执行

专家集中讨论，效率更高

建立区域运维中心，实现运维专家人力集中；故障问题涉及多方原因时，可协调相关多方专家集中会诊，便于问题快速定位处理。

集团、行政划分的跨路由远程管理

红珊瑚所有管理功能都能支持跨路由的远程管理，对于集团、行政区域的信息系统实现统一管理。各个子单位网络一般相对隔离，跨路由与总部互联。红珊瑚运维平台不仅可以实现对各个跨路由的分部设备、服务、应用、客户机的全部系统的管理，还能在各个分部、总部之间搭建沟通交互的平台，提高分部与分部之间、分部与总部之间的沟通效率。

强大的安全防护

用户级访问限制：可以限定哪些用户可以从外部访问、禁用用户、修改用户密码

物理设备层访问限制：限制哪些计算机可以远程访问

应用层协议层限制：全部为私有协议，没有内部数据结构，无法访问

网络层访问限制

- 1、接入ip地址限制，运维服务商的公网ip才能够访问
- 2、端口开放限制：由用户定义对外访问的五个端口号，可以关闭对外访问端口，在需要时再打开

4 运维案例与场景

4.1 运维覆盖范围

客户终端

网络运维

服务器、存储

系统软件

应用软件

4.2 案例

用户自行运维：

- 1、单一区域
- 2、分部、子公司模式

区域服务商运维