

## 东华网智助力都邦保险提升 IT 运维服务质量

### 客户背景

都邦财产保险股份有限公司（以下简称“都邦保险”）是经中国保险监督管理委员会批准，于 2005 年 10 月 19 日开业的全国性财产保险公司。公司从开业至今，保费规模快速稳健增长，全国市场占有率不断攀升。截至 2010 年底，都邦保险在全国设立分公司 32 家，中心支公司、支公司、营业部、营销服务部近 500 家，员工近万人，形成了一个覆盖全国的保险服务网络。公司先后获得“维护消费者权益诚信服务满意单位”、“中国企业诚信经营示范单位”、“中国保险业消费者十大满意品牌”、“全国文明诚信窗口单位”、“最值得信赖的保险公司”、“3.15 全国诚信维权示范单位”、“最值得信赖的十大财险公司”、“最具成长力品牌”、“理赔服务最佳保险公司”、“卓越爱心企业”、“文化管理创新奖”、“全国市场放心消费单位”、“最具创新力保险产品奖”等诸多荣誉。

### 项目背景

都邦保险信息中心运维人员日常工作的重点主要是保证业务应用的可靠性、可用性、高性能，主要定位在对网络设备、服务器系统、存储设备及各种应用系统进行监控，需要对整个网络平台系统的运行情况进行有效的性能分析和主动故障告警，以满足目前运维工作的要求。

目前信息中心现有的管理工具（问题管理系统）已不能满足对运维工作的管理要求，主要表现出的问题有：

- 1、网络设备故障，定位困难。公司网络规模不断扩大，网络设备众多，当网络设备或网络中流量出现异常时，信息中心工作人员无法及时定位故障源，缺乏能够简便、迅速定位故障点及可能故障原因的工具软件。

- 2、缺乏事前预警管理机制。尽管网络、服务器、数据库和应用软件等都达到了 95% 以上的可用性，但由于缺乏事前监控和预警机制，导致 IT 部门仍处在被动“救火”模式下，造成大量重复性劳动，工作效率降低，影响客户的满意

度。

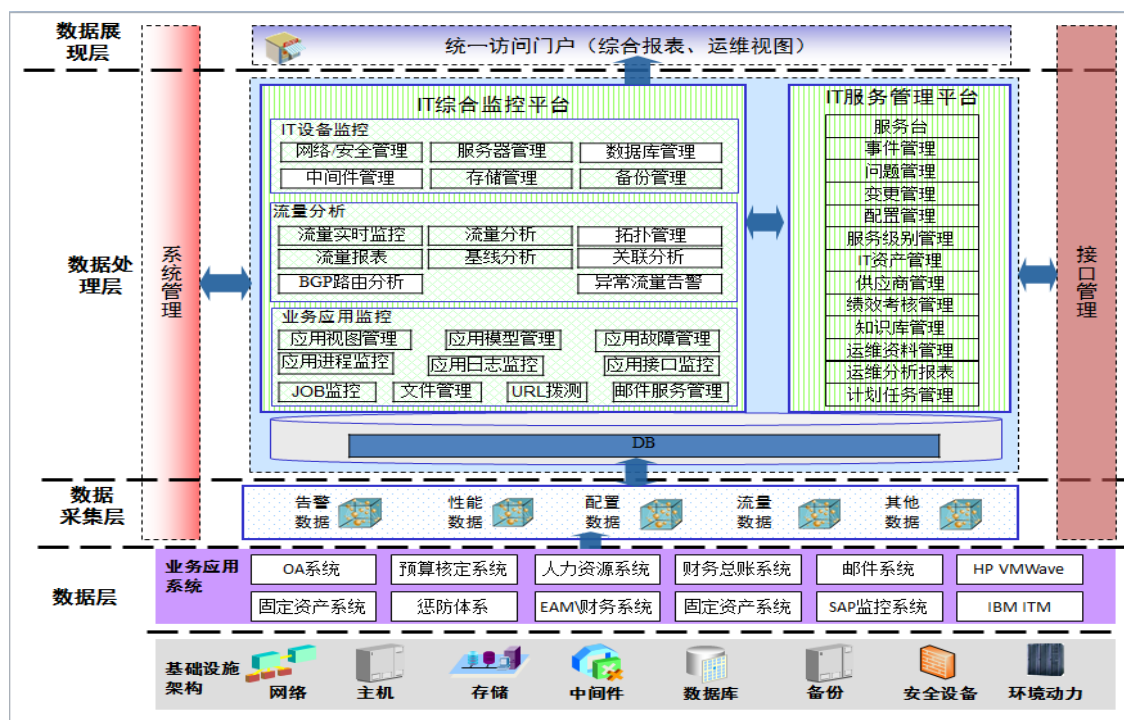
3、应对突发事件能力不足。随着 I T 系统的集中程度不断增加，其管理的复杂度也相应提高。操作系统、网络、应用软件中任何一个环节出现问题都会影响整个应用系统的正常运行。对于各类突发事件，由于缺少统一规范、可实际操作的流程，导致技术人员在突发事件的处置过程中陷于被动。

4、缺乏对故障处理过程全程监控的手段。虽然 I T 部门制定了大量的问题处理流程和制度，但缺乏对故障处理过程进行全程监控的手段，从而很难提升处理水平和效率。无法提供量化的服务统计分析报告，缺乏监控内部运作、考核员工绩效的依据。

5、各种服务器、网络安全设备、PC 终端数量不断增加，而信息中心缺乏对各种设备的资产情况进行全面掌握的手段，为管理工作带来很大不便。

## 实施方案

面对都邦保险信息中心所面临的运维问题，东华 IT 综合监控系统提供了完整的解决方案，总体架构图如下：



如上图所示，东华 IT 综合监控系统的建设遵循以客户为中心、以流程为导向、以工具为手段的中心思想，通过集成都邦保险现有的 IT 服务管理平台，把服务台作为客户联系的单一点，通过服务台协调客户和信息中心之间的关系，为 IT 服务运作提供支持，解决客户问题，提高客户满意度。并结合 Portal 技术，最终实现所有应用系统的统一监控、统一管理、统一维护。具体实施效果如下：

1、集中监控，统一管理。实现了对网络设备、服务器、数据库、应用系统等异构平台的告警数据、性能数据和配置数据等进行集中采集和统一展现，有效地帮助运维人员及时发现问题、定位问题，减少对业务系统的影响。

2、事前运维管理。对支撑核心业务及应用服务的 IT 基础设备的性能及状态建立“预警”机制，通过对各种关键性能指标的监视、展示和分析，及时提醒管理人员对信息系统的性能资源进行优化和调整，在故障发生之前化解可能导致信息系统停止服务的各种危机。

3、业务系统关联管理。从业务的角度出发，建立监控平台与业务的关联性关系。在故障发生时，能够即时描述对业务的影响程度，描述故障的影响范围，实现业务系统故障的快速、准确定位，更好的完成信息系统的运维工作。

4、统一 IT 部门和业务部门的服务接口。通过结合公司现有的流程服务平台实现事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、服务级别管理等几大 ITIL 服务管理流程功能和日常操作管理。

5、建立知识库管理功能。通过知识的积累与共享，可以初步搜寻解决途径，以最小的资源高效地解决问题，协助提高运维人员解决问题的整体能力。

6、提供完善的网络和业务统计报表和趋势分析功能，为都邦保险信息中心的规划和发展提供可靠依据；

## 客户收益

通过东华 IT 综合监控系统的建设，完成了对都邦保险 IT 基础架构的集中管理，有效解决了都邦保险目前在运维工作中面临的沟通不畅、服务质量无法保

障、被动救火等问题，改变过去“信息孤岛”、分散运维的状况，通过主动监控和趋势分析，预防事故的发生；通过对重大变更的审批和授权，减少了因变更不善导致的风险；通过制定应急预案，减少重大故障的影响。通过报表工具，展示全局视图，让领导了解运维工作各方面情况，支持领导宏观决策。

东华 IT 综合监控系统还结合服务管理平台通过流程管理实现由被动式支持向主动式服务的转变，保障杜邦保险各类业务系统的可靠、高效、持续的运行，保证信息中心对公司管理经营提供强有力的支持，真正做到了提高维护效率，提升维护质量，增加客户满意度。