





企业概况

北京得力助手信息技术有限公司

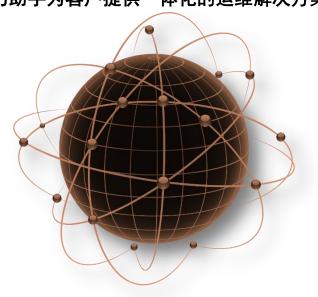
成立于2013年,注册资金3000万,核心团队建立于2002年,前身是中软的IT管理事业部。是一家集软件产品开发、技术服务支持于一体的高新技术企业,主要专注于大中型数据中心运行维护所需的运维管理(ITIL)、监控管理、自动化调度等相关领域的产品研发与技术服务。在银行、证券、电信、企业等众多领域,得力助手为客户提供一体化的运维解决方案及服务。

IBM

业务/应用性能管理产品 DELI-TM被IBM代理销售

信科委

业务可用性管理平台 获得北京市信科委创新基金扶持



Strategic partner

Zabbix官方战略合作伙伴

认证

拥有Zabbix首批获得认证专家(ZCP)

10多年的潜心研究,公司已开发出监、管、控、察全套自主产权产品,而且产品自带运维专家系统,让运维工具在客户运维工作中真正 发挥作用,彻底消除工具和工作脱节的顽疾。





软件产品登记证书

经审核, 得力自动化运维平台软件[简素: Beli-AUTOJOB]

符合《进一步鼓

励软件产业和集成电路产业发展的若干政策》和《软件产品管理办

法》的有关规定,准予登记,特发此证。

申请企业:北京得力助手信息技术有限公司

证书编号:京DGY-2015-0776

有效期: 五年

发证机关:



软件产品登记证书

励软件产业和集成电路产业发展的若干政策》和《软件产品管理办

经审核,得力统一等控管理平台软件[简称: Deli-UMF]V1.

法》的有关规定,准予登记,特发此证。

证书编号:京DGY-2015-0777

有效期: 五年

申请企业:北京得力助手信息技术有限公司

符合《进一步鼓 经审

经审核,得力IT 服务管理平台软件[简条: Deli-ITSK]V1 符合《进一步鼓

励软件产业和集成电路产业发展的若干政策》和《软件产品管理办

软件产品登记证书

法》的有关规定, 准予登记, 特发此证。

申请企业:北京得力助手信息技术有限公司

证书编号:京DGY-2015-0778

有效期: 五年

发证机关:



质量管理体系认证证书

2(相談句, GetfG012030805

出现础
北京得力助手信息技术有限公司

8—社会期所说。51110200601329

展查徵根系统。
GB/T19001-2008 ict ISO90012208 85准

GB/T19001-2008 idt ISO9001:2008 标准 证书覆盖范围:

监控管理系统的开发和服务

注册地址。北京市海近区上地十街 1 号號 1 号號 7 届 702 車板地址。北京市海近区上地三街 9 号 D 座 709 室













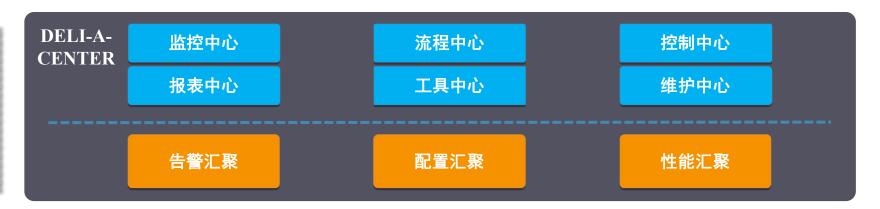






得力运维产品体系: 五大产品+一大平台

一体化平台



跨层面工具





基础工具

DELI-MONITOR

网络监控
NET-MONITER

系统监控
SYS-MONITER

DELI-TM
应用交易监控
网络流量监控

DELI-BAM 业务可用性监控 业务故障处置

统一配置 统一告警 统一性能 统一权限 统一报表 告警关联自动化 告警关联流程

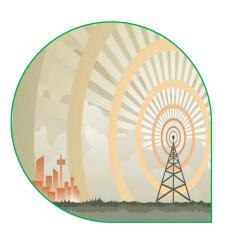
公司主要客户与案例



银行

- 民生银行 汉口银行
- 光大银行 北京银行
- 农发行 人行清算中心
- 河北农信 人民银行:
- 遵义商行 杭州支行,
- 赣州银行 长沙支行
- 太仓银行

- ■银河证券
- ■方正证券
- ■民族证券
- ■国融证券
- ■广州证券
- ■中泰证券



电信

- ■湖南烟草
- ■四川长虹
- ■深圳华为
- **CCTV**

证券



- ■中国移动
- ■山西移动
- ■甘肃移动
- ■广东电信

其他





现状及问题



现状及问题

机房环境

监控场景

网络

流程场景

操作系统

控制场景

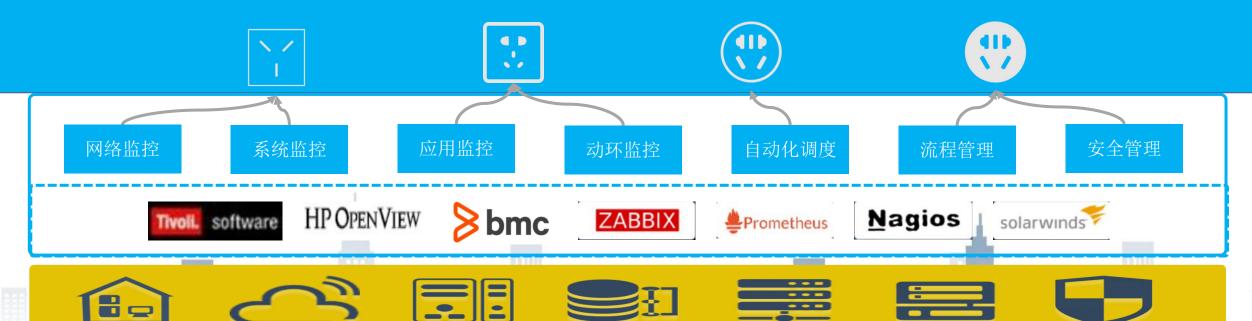
中间件

应用

报表中心

汇聚服务中心

下接工具、上接场景, 弥补运维工具和运维工作的鸿沟

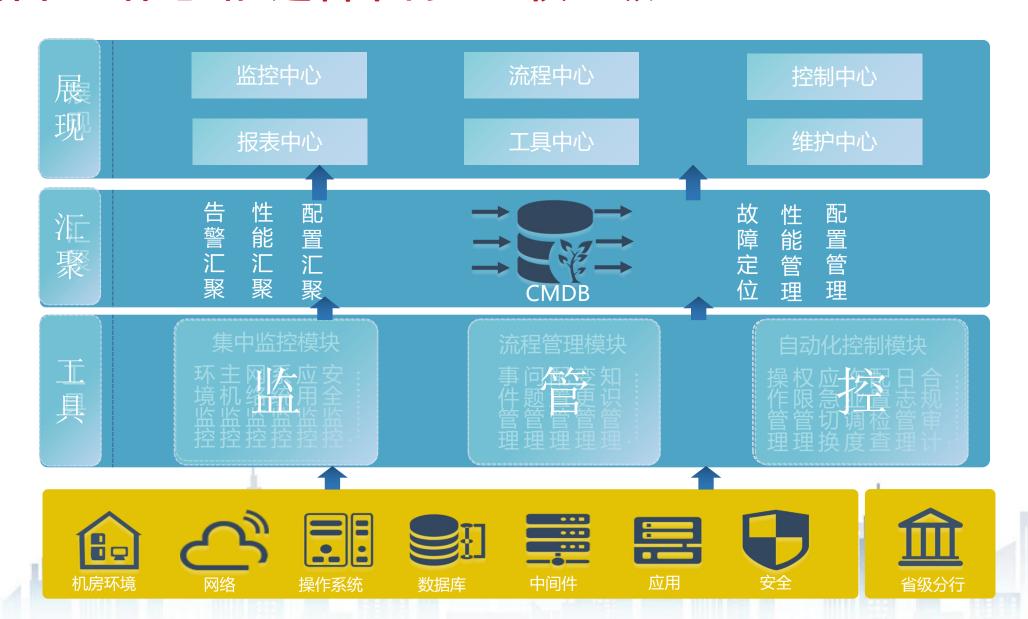


数据库

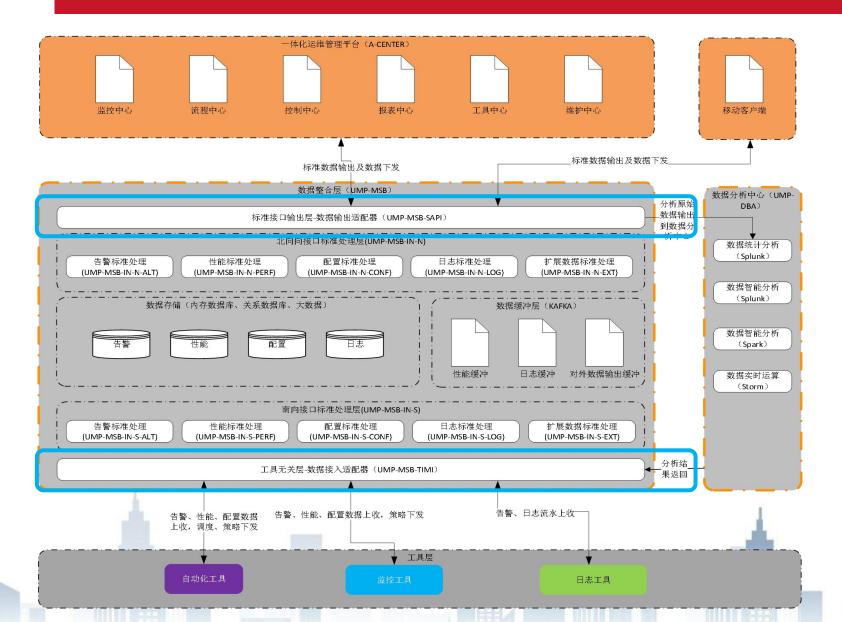
现状及问题



一体化整体思路-逻辑架构(三横三纵)



技术架构



面向工具层的集成

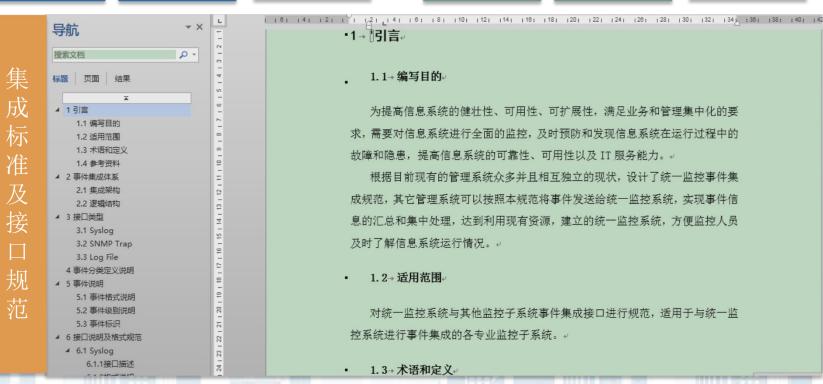


已完 成的集成

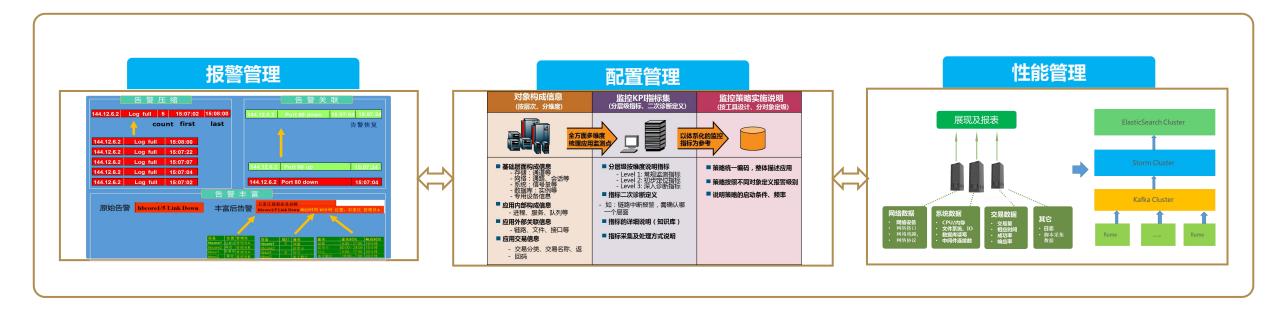
众多 集成 接口

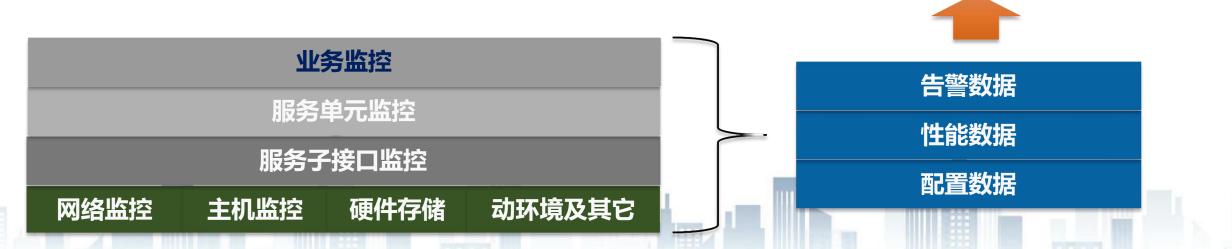
IBM Tivoli Zabbix KCMM
SolarWinds Netis BPC 动环
消防 安防

集成 标准

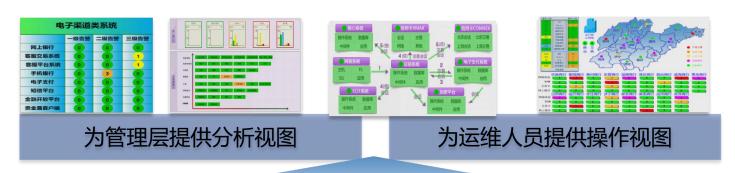


■三大汇聚





告警汇聚-事件中心



报警处理流程

- 报警压缩
- 报警过滤
- 报警关联
- 报警重定义
- 报警丰富



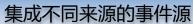
集成外部平台

流程平台

短信平台

监控室声光电

数据仓库





网络

系统

应用

机房

业务

其他平台











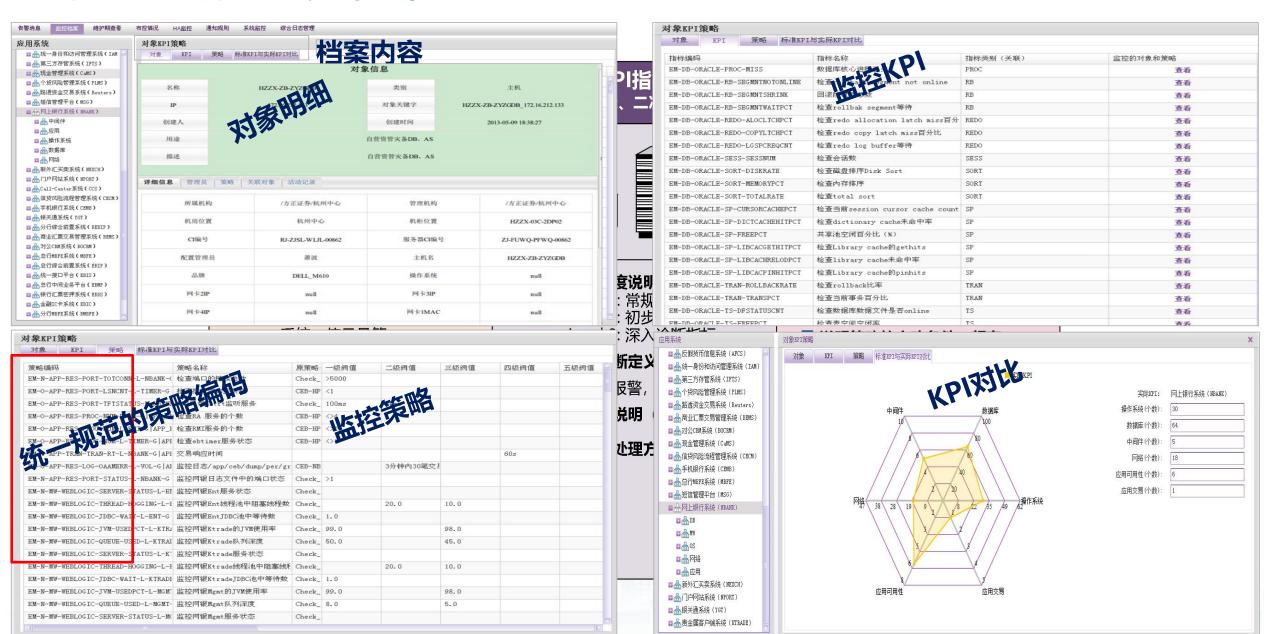


Network Layer



Application Layer

配置汇聚-监控档案



配置汇聚-积累的三大库表

指标库

应用整体监控项目目标

- 1、IT标准指标:各 类IT标准件监控指标
- 2、行业应用指标: 各行业应用监控指标
- 3、典型故障指标: 典型故障监控指标
- 4、隐患预测指标: 应用隐患分析指标

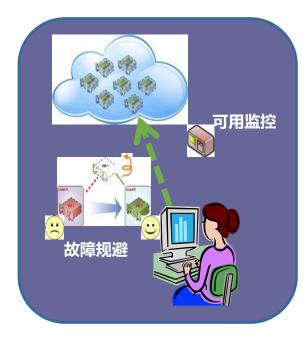
已按不同维度,不同层面场景 化,累积近万个KPI

策略库



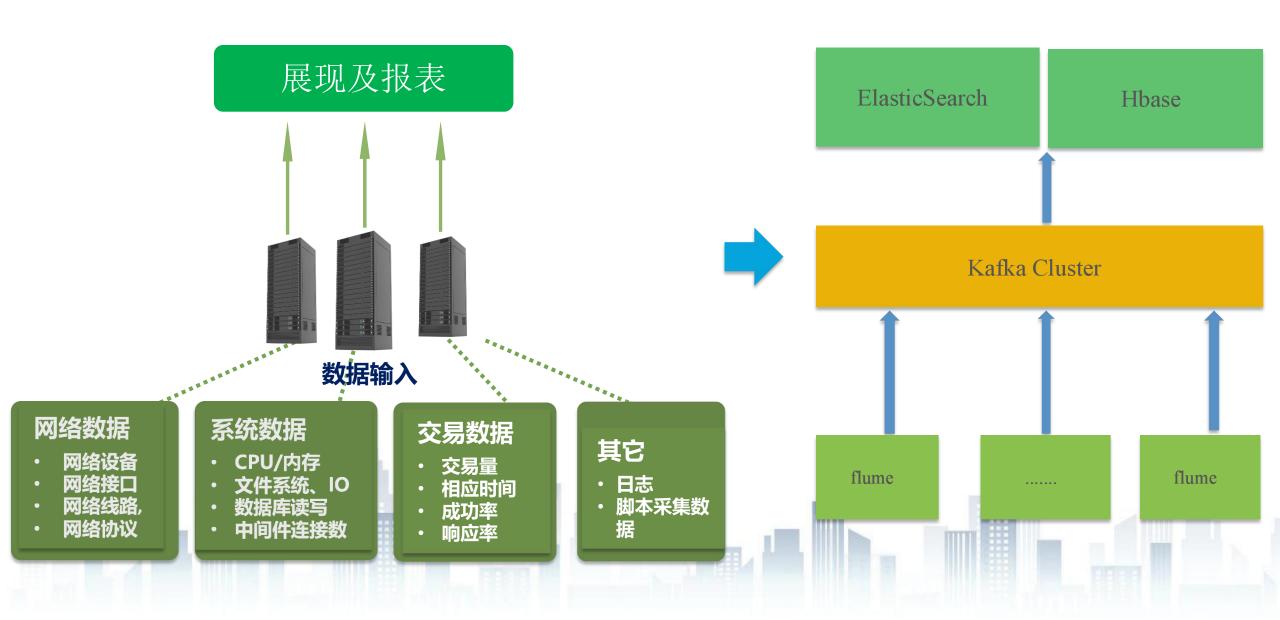
已累积近3万种策略,并能用近 10种工具落地

处置库

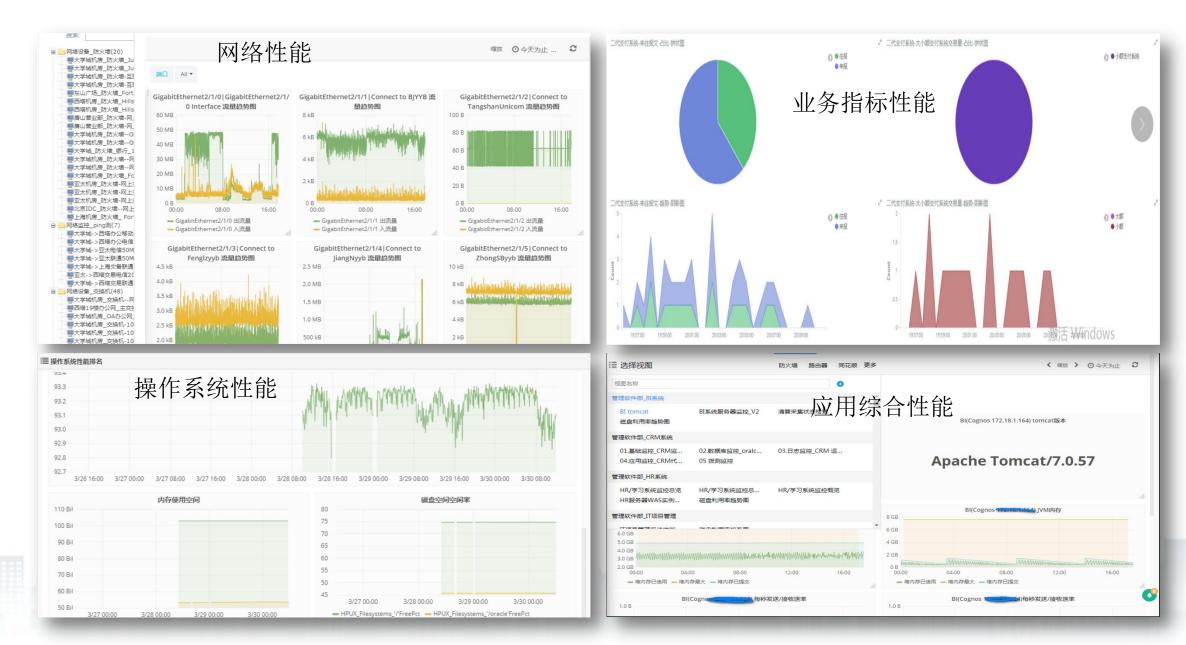


已有常用诊断、恢复策略及脚本库,发现、定位、处置一体 化技术路线已打通。

性能汇聚-提供多维分析数据支持



性能汇聚-提供多维分析数据支持



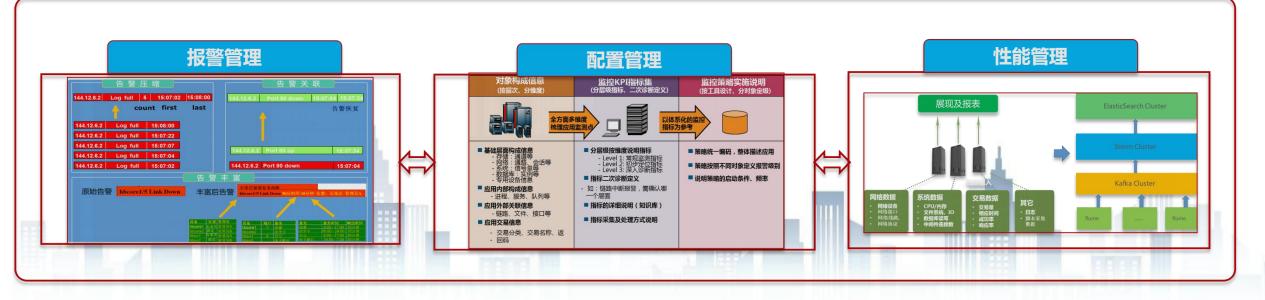
性能汇聚-为智能分析提供数据基础



运维场景

运维场景中心





实用场景-"监、管、控"联动

故障发现

故障定位

故障处置



1		5.	8			7-24						
全国支付密码 核验系统	税控系统 (营改增)	反洗钱系统	标准存贷款 系统	报账制系统	财会费用预算 管理系统	综合业务系统	开放式接入平 台	存储区域网	星垒机	近线存储管理	人民币跨境 收付系统	
南通支付密码 核验系统	资金存管平台	反假币系统	REM	财会信息交流 平台	内控制评价系统	国际结算 (EE) 系统	综合前置系统	数据备份与恢复	数据脱敏系统	服务管理	企业网银系统	
增值税系统	统一直控平台	抵押补充贷款 (PSL)	电子影像平台	绿色信贷节能 环境评价系统	远程教育网络 培训平台	国际业务系统	债券核算系统	统计系统	综合报表平台	⊕▲	在线存储系统	
CM2006 通讯前置机	财税库银系统	法律合规风险 管理信息系统	投资理财报送系统		人力资源系统	数据交换平台	SWIFT系统	监控平台	综合业务 服务信息	短信金融平台	外汇金 -	
作业调度系统	ACS前置机	通用台账系统	电子印鉴系统			二代支付系统	总行互联网 网站			银税信息 共享系统		
	7					The same					•	

9 接電	国关闭	更多操	作~	首发时间 簡 所有状态 ~ 当前级别 ~ 请	俞入告警号 告警对象	Ž., ., .	查询
	当前级别 🗢	状态 ‡	告警对象 ‡	告警内容	最后发生时间⇒	持续时长章	重复次数
	▲ 紧急故障	待接管	网银系统	网银互联应用新:成功率低于阈值。是新告警值:77.19%,告警阈值:85.00%	2018-09-10 16:12:00	2小时23分	11
	▲ 一般故障	待接管	ESB系统	生产ESB:统一收单系统(UERS):响应率低于阈值.最新告警值:0.00%,告警阈值:75.00%	2018-09-07 08:57:00	2小时23分	6
	▲ 一般故障	待接管	ESB系统	生产ESB:统一收单系统(UERS):响应率低于阈值,最新告警值:0.00%,告警阈值:75.00%	2018-09-07 08:57:00	2小时23分	6
	▲ 一般故障	待接管	ESB系统	生产ESB:统一收单系统(UERS):响应率低于阈值.量新告警值:0.00%,告警阈值:75.00%	2018-09-07 08:57:00	2小时23分	6
	▲ 一般故障	待接管	ESB系统	生产ESB:统一收单系统(UERS):响应率低于阈值,最新告警值:0.00%,告警阈值:75.00%	2小时23分	6	
	▲ 一般故障	待接管	ESB系统	生产ESB:统一收单系统(UERS):响应率低于阈值.最新告警值:0.00%,告警阈值:75.00%	2小时23分	6	
	▲ 一般故障	待接管	ESB系统	生产FSB: 统一收单系统(UERS):响应率低于阈值,最新告警值:0.00%,告警阈值:75.00%	2018-09-07 08:57:00	2小时23分	6
	▲ 一般故障	待接管	ESB系统	生产ESB: 统一收单系统(UERS): 响应率低于阈值。最新告警值:0.00%,告警阈值:75,00%	2小时23分	6	



实用场景-"监、管、控"联动

故障发现 故障定位 故障处置



实用视图-分角色视图展现

线

线

线

告警中心视图



可用性视图





交易视图



交易性能



应用关联视图



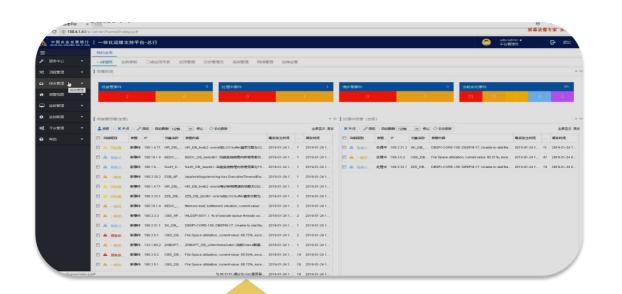
告警时序视图







实用视图-分场景的大屏展现





日常值班

故障处置

考察视察



实用场景-报表

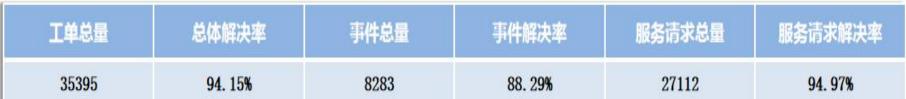
事件分析

应用分析

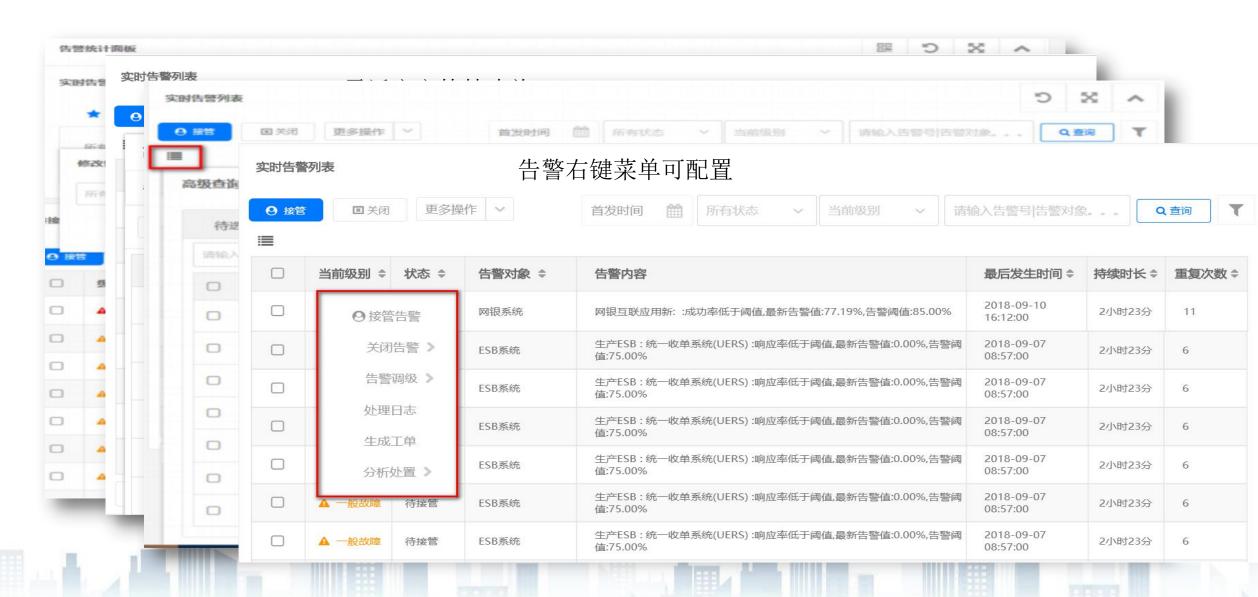
流程管理

▼本月新核心系统上线,ITIL平台工单总量较上月增长29.67%。其中新核心上线后从8月20日起至8月31日共收到服务请求2239件。新核心上线后第一周(20-24日)服务请求数量为1319件,第二周(27-31日)服务请求数量降为856件,工单数量已基本恢复至新核心上线前的平均值。

月份	工单总量	数据中心 工单总体 解决率	事件总量	数据中心 事件解决 率	服务请求 总量	数据中心 服务请求 解决率	工单总量 一线解决 占比	工单总量 二线解决 占比	工单总量 三线解决 占比	7000 100.00% 98.00%
# 2018-3	4082	98, 55%	1163	93, 55%	2919	97. 98%	68. 57%	28, 15%	3, 28%	96.00% 数据中心工单数量 94.00% 及解决情况 92.00%
2018-4	4209	97. 51%	1020	89, 22%	3189	96. 71%	72. 84%	22. 05%	5, 11%	4000 90.00% 88.00%
2018-5	4910	96, 99%	996	88, 25%	3914	96, 22%	72.34%	22. 26%	5, 40%	3000 84.00% 82.00% 事件总量
2018-6	4617	94. 65%	987	87. 64%	3630	93. 20%	71. 41%	20.60%	7. 99%	2000 80.00% ——数据中心工单总体解决率 78.00% ——数据中心事件解决率 76.00%
2018-7	4603	93. 35%	929	86.01%	3674	91.67%	71.45%	19.07%	9.47%	74.00% 数据中心服务请求解决率 72.00%
2018-8	5969	93. 43%	1123	79. 79%	4846	91. 91%	74. 32%	15. 31%	10. 37%	0 70.00% 2018-3 2018-4 2018-5 2018-6 2018-7 2018-8



易用场景-图形化配置界面



易用场景-直观的配置管理



■ 易用视图-移动客户端、实时掌控

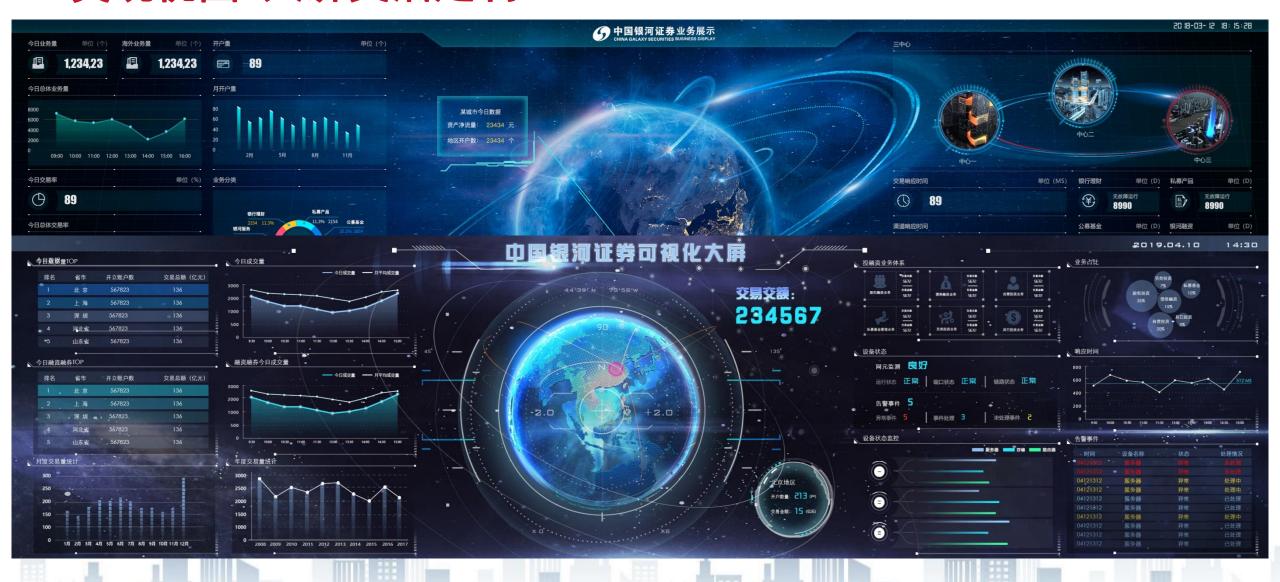








美观视图-大屏灵活定制



■方案优势











■ 全面覆盖IT环境

通过与多种监控工具对接,可以做到监控对象以及监控 工具的全覆盖,达到无死角监控;

■ 高实用性

- 10多年的技术、经验积累,能够切实从用户角度出发, 理解并解决运维管理问题
- 提供多种内置实用视图以及实用工具,深入贴近运维工作
- 根据客户实际需求,可提供多种运维场景供用户使用。

■ 高易用性

- 内置统一配置库、全量KPI指标库、脚本库、报表系统;
- BS结构、拖拉拽设计、简单、易用;
- 内置实施模板、维护工具等,加快实施进度、简化后 续维护;
- 集发现、定位、处置于一体,能够实现运维的闭环管 理.

■ 高美观性

- 平台视图美观大方,并具备友好的UI交互
- 可为客户定制针对监控中心的展示用大屏,充分体现运 维数据可视化的科技感和丰富内容。



项目背景

基础监控 应用性能 生产日志 管理流程 效果欠佳 工具缺失 查询不便 需要健全 01 02 04 03 08 05 06 07 数据展示 故障定位 网络动环 运维数据 能力不足 缺乏统一 有待提高 各自孤立

实现功能

基础监控

- 1、覆盖全面;
- 2、告警及时;
- 3、告警准确;
- 4、动环网络;

日志管理

- 1、采集归档查询;
- 2、运维分析管理;
- 3、业务分析管理;
- 4、安全审计管理;

汇聚关联

- 1、报警汇聚;
- 2、性能汇聚;
- 3、配置汇聚;
- 4、数据关联;

综合展现

- 1、定制视图;
- 2、交互访问;
- 3、数图联动;
- 4、众创订阅;

1 2

13

4

5

6

7

应用监控

- 1、发现问题;
- 2、构建拓扑;
- 3、定位根源;
- 4、问题追踪;

流程管理

- 1、事件管理;
- 2、问题管理;
- 3、配置管理;
- 4、制度咨询;

智能分析

- 1、异常检测;
- 2、异常预警;
- 3、多维分析;
- 4、根因定位;

功能架构



逻辑架构

展示

数据展现模块

互联交换

分组视图

可视化引擎

汇聚

事件汇聚与关联模块

数据 汇聚 性能 管理 事件汇聚

安全 汇聚

..... CMDB 故障 定位 智能 关联 引擎 配置

工具

集中监控模块

环 系 网 应 主 存 境 统 络 用 机 储 … 流程管理模块

事 问 变 配 知 帮 件 题 更 置 识 助 … 自动化控制模块

操作 权限 作业 配置 日志 合规管理 管理 调度 检查 管理 审计…



网络



机房环境



数据库



应用



用户



中间件

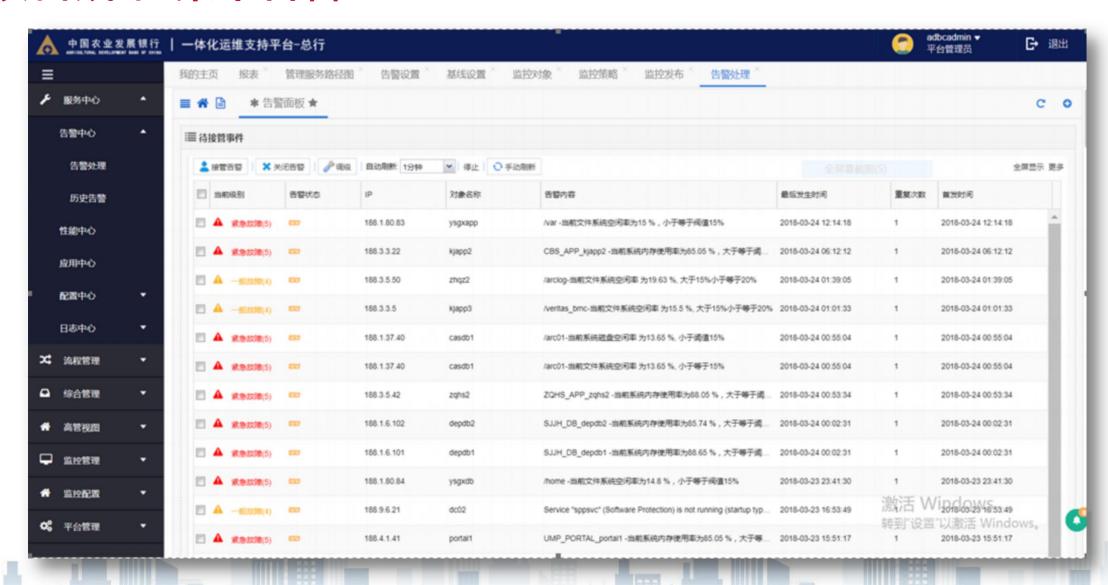


安全

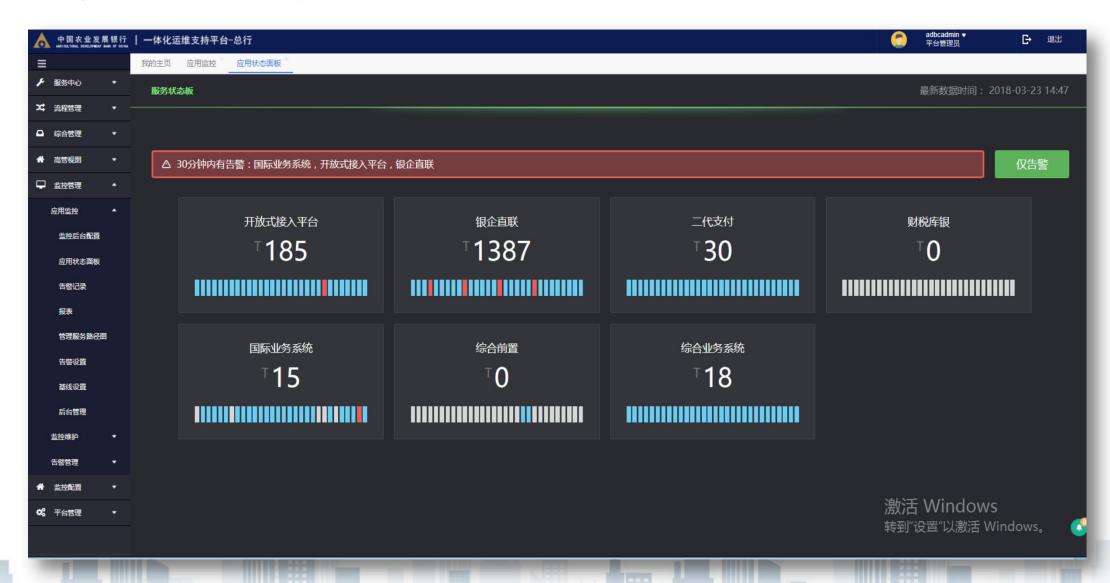


省分行

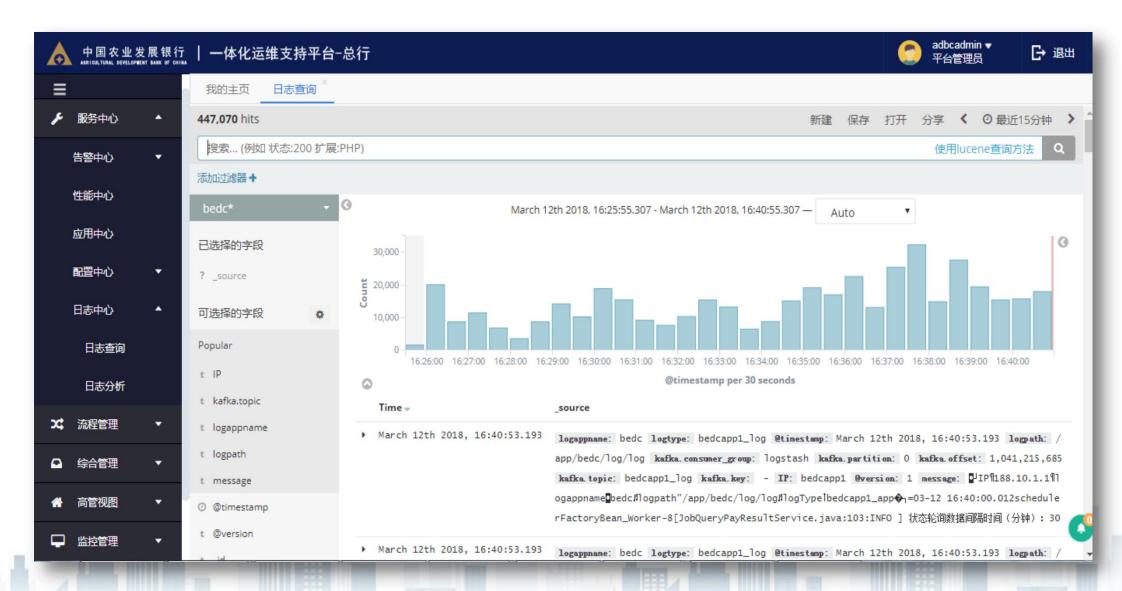
项目成果-集中告警



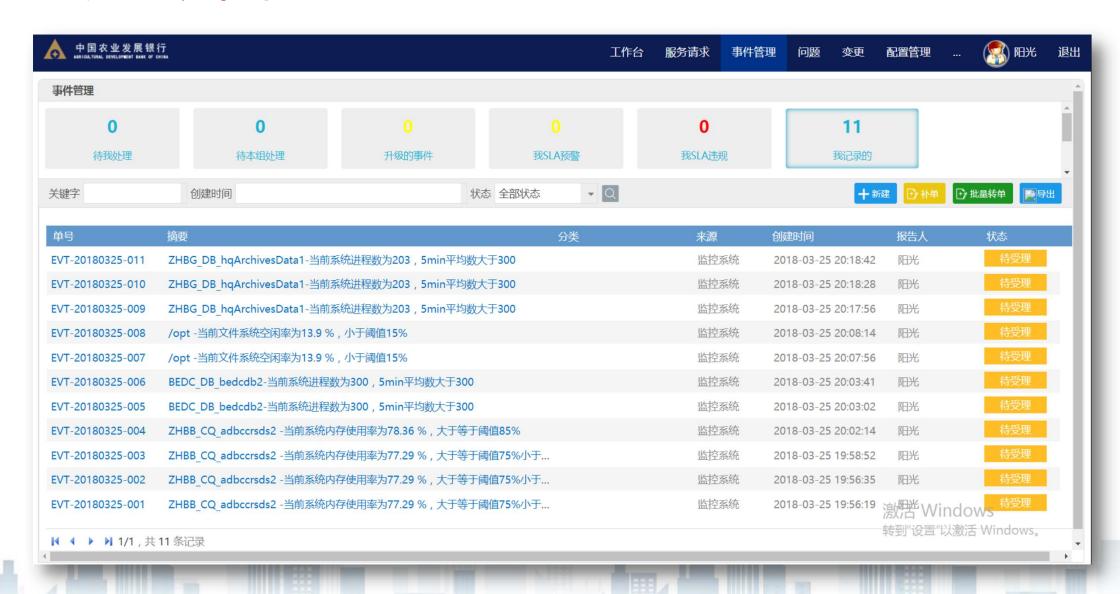
项目成果-应用监控



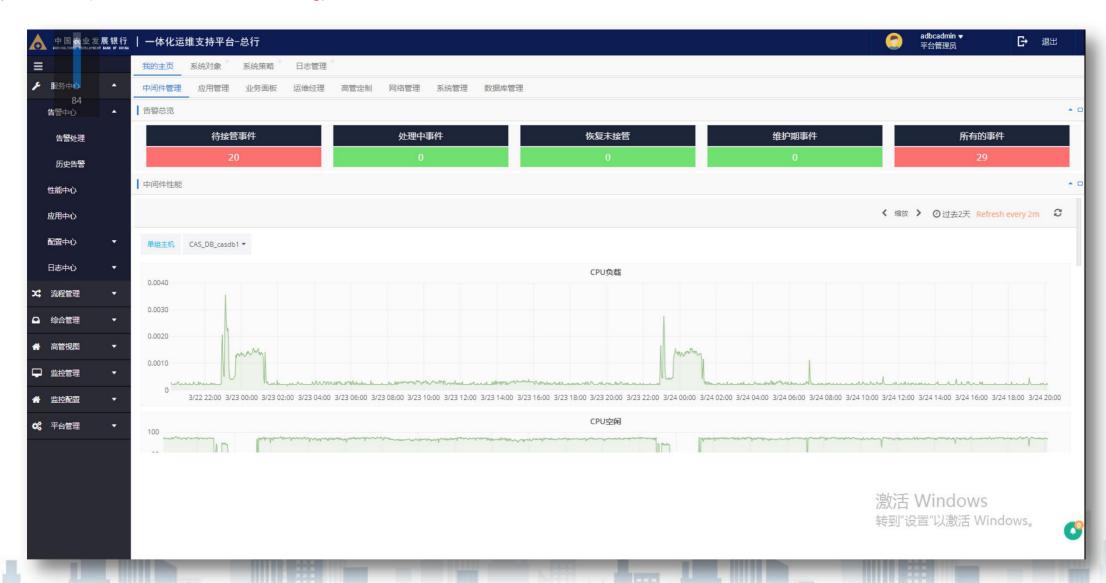
项目成果-日志管理



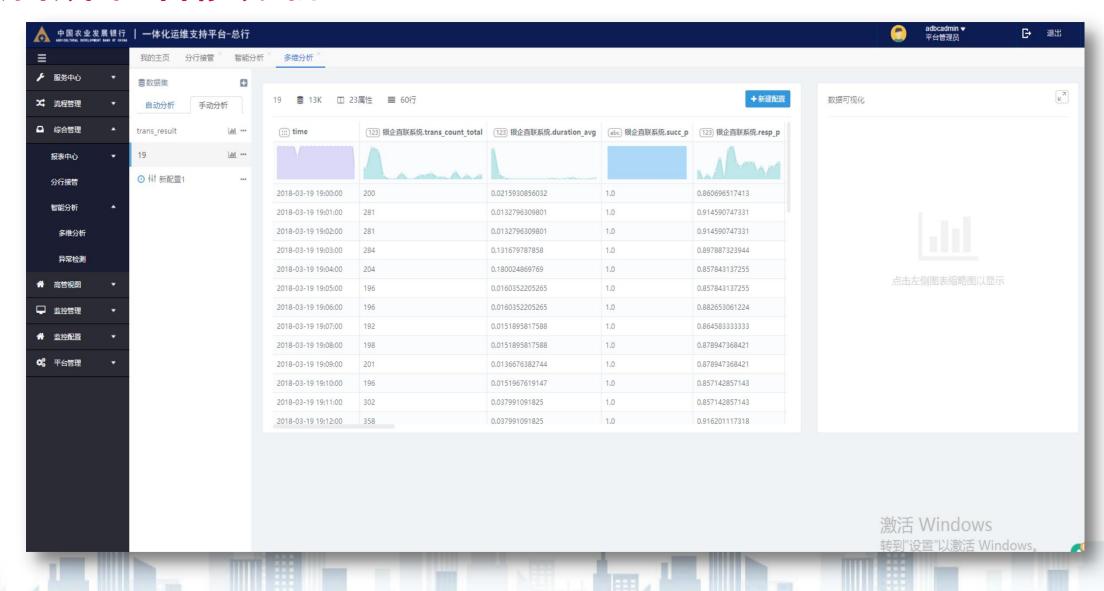
项目成果-流程管理



项目成果-汇聚关联



项目成果-智能分析



■ 项目成果-综合展现



■ 项目成果-综合展现



■ 项目收益





降本增效

- ▶ 运维人员降低20%以上
- ➤ MTTR降低40%以上
- ➤ MTBF增加50%以上



精准监控

- ▶ 主动告警率99%以上;
- ▶ 告警有效率90%以上;
- ▶ 监控覆盖率90%以上



运营支撑

- > 实现对精准扶贫的数据支持
- > 实现头寸预测管理

