

## 文档说明：

- 北京同有飞骥科技股份有限公司（简称“同有科技”）版权所有 2017 年®。
- 如未事先得到北京同有飞骥科技股份有限公司的书面许可，本文档中任何部分都不得进行复制，或以任何形式、任何手段进行转载。
- 北京同有飞骥科技股份有限公司对本文档未作任何形式的担保，包括对具体用途的商品性和适用性的隐含担保。
- 北京同有飞骥科技股份有限公司对本文档中的全部内容拥有最终解释权，如有变更，恕不另行通知。
- 本文档中涉及第三方的品牌和名称是他们相应的拥有者的产权。
- NetStor®为北京同有飞骥科技股份有限公司的注册商标。

## 版权声明

北京同有飞骥科技股份有限公司版权所有，并保留对本文档及本声明的最终解释权和修改权。本文档中出现的任何文字叙述、格式、插图、图片、方法等内容，除另有特别注明外，其著作权均属于北京同有飞骥科技有限公司。未经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

## 产品声明

本档是针对北京同有飞骥科技股份有限公司 NetStor® iSUM 系列存储设备产品的使用指导说明手册，除非另有约定，本档仅作为使用指导。北京同有飞骥科技股份有限公司确信本档在发布之日内容准确无误，由于产品版本升级或其他原因，本档中的内容可随时更改而不另行通知。

## 【高效做好日常运维】

所谓 IT 运维管理，就是是指单位 IT 部门采用相关的方法、手段、技术、制度、流程和文档等，对 IT 运行环境（如硬软件环境、网络环境等）、IT 业务系统和 IT 运维人员进行的综合管理。普通企事业单位的 IT 运维管理，存在着重操作、轻理论，重结果、轻总结的实际情况。根据相关统计，在日常的 IT 运维中。大约 70% 以上的故障是由业务人员首先发现的，而 IT 运维人员更多是担任救火队员的角色，表明了运维工作存在着大量的监测盲点，IT 运维的工作处于相对被动的状态。这种传统的“见招拆招”式的 IT 运维管理方式已经不能满足企事业单位内部日趋扩大的信息化应用，而且在一定程度上也制约和影响了业务的开展。

IT 管理和运维工作涵盖了各行业的各岗位中，如何提高工作效率，规避风险，更好的做好 IT 管理和运维工作，已经成为一个不断探索和研究的新兴课题。笔者认为，应从两个层面加强和完善 IT 管理和运维工作，可以改善 IT 运维工作的现状。

### 方法/步骤

1. 转变 IT 运维管理工作方式和理念。强调从技术型向管理型转变。各企事业单位的应用系统和网络系统已经成支撑业务正常运转的重要基础，保证应用系统和网络系统的正常运行和使用成为了 IT 运维工作的重中之重。IT 运维部门的职能应当从传统的重服务轻管理，逐步转变为服务与管理并行，规范化与人性化相辅相成的模式，以适应现代化信息的工作模式。
2. 建立完善的内部信息共享平台。从基础设施。应用系统和业务服务三个方面打造完善的信息共享和资源监控平台。能建立有效的信息资源库，减低对关键技术人员的依赖，为日常 IT 运维和管理工作提供有效的保障：基础设施管理方面，对网络，应用系统软、硬件等资源进行细化管理，详细记录电子设备的出入库、维保、报废等环节。保证资源的有效

利用；应用系统管理方面，对于各类应用系统的备份，日常维护进行有效管理控制，保证所有应用系统数据的一致性、准确性、及时性、可用性和完整性，并根据实际需要不断进行改进、完善或更新；业务服务管理方面，尽可能的记录所有的事件要素，包括问题描述、解决方案、操作人员等等。使得部门对人员的考核有了量化的标准，同时这个过程也有助于知识积累，形成有效的知识库，可以极大地减少对关键人员的依赖，降低人员流失的风险。

3. 清理、简化现有 IT 运维管理制度。形成适合企事业单位管理实际的制度体系。以建立完整、规范、有效的内部规章制度体系为目标，紧密联系工作实际，按照适用、可行、合法、有效的原则，对现有规章制度进行全面的自查和清理。按照 IT 运维管理工作的职能分工分层次、分步骤地对制订的各项内部管理制度规程进行分类清理，从制度内容的适用性、可行性、依据和效力的合法性、执行的有效性等方面进行了逐条审核，并结合实际工作，对上级部门制订的内部管理制度与当前实际工作不符的情况进行修订和完善。逐步摒弃传统的“人管人”的工作模式，形成以制度带动人，以制度带动工作的长效机制。
4. 建立例行巡查和通报制度。IT 运维部门的负责人和业务主管可通过内部信息共享这一平台，对业务进行有效的监督。一是定期对记录的相关事项进行巡查，审计已登记发生事项的规范性。二是对正在发生的事件实时跟踪，及时了解事件的进展状况。规范各个流程的操作，从源头避免业务差错的发生。三是建立采集问题，核实整改问题及问题通报三个环节的通报机制，以提升 IT 运维管理的效率。
5. 加强与内部审计部门的业务合作。内部控制审计对组织治理、风险管理、改善控制效率和效果等方面有很大的促进作用。IT 运维部门可配合内部审计部门进行运维管理，将内部控制审计作为常态化审计类型，通过这种方式，突出内控特点，运用规范的审计方法和评价体系，注重从控制、风险、管理等宏观层面查找问题、提出建议，以达到促进 IT 运维管理工作，完善内控和加强管理的目的。

6. 通过内部审计部门，加强督导、整改等工作的实效。在 IT 运维管理工作的过程中，不仅要发现问题解决问题，更重要的是要形成完善的 IT 运维管理工作规范和流程，在这点上。可以通过内部审计部门对企事业单位内部进一步规范制度、程序和方法，形成对风险进行事前防范、事中控制、事后监督和纠正的动态过程和机制，强化重要业务环节的风险控制。加大检查力度，切实有效地推进督导、整改工作，建立内控管理的长效机制。
7. 加强与内部审计部门的沟通交流和人员培训，培养复合型管理人员。定期组织 IT 运维人员和内部审计人员进行学习交流，探讨内控管理中存在的问题，交流内控管理的心得体会，充分发挥 IT 运维的技术优势和内控的管理优势，通过良好的内部沟通机制和完善的信息共享平台，建立内部控制体系运行网络和内部控制管理组织体系。