

身为挨踢达人



ITIL ITSM IT服务管理 IT运维 Prince2 ISO20000 IT规划 BCM ISO27001 CISA PMP ITSS

唯自我增值与免费，不能辜负

扫一扫，从此不再错过



- * 每周四晚上八点半
- * YY频道89519382
- * ITIL先锋论坛网络讲堂
- * 与专家们高峰对话！

三人行，必有我师。ITIL先锋论坛，汇聚IT服务管理大师们的力量

如何获取每周专家讲堂信息？告诉你！

关注微信ITILXF_ (注意有下划线哦)或者登录www.itilxf.com找社区服务

错过了讲堂怎么办？来这里听录音吧！

<http://www.itilxf.com/thread-32695-1-1.html>

想学习哪些IT管理知识？告诉我们吧！

<http://www.itilxf.com/thread-33143-1-1.html>

如何才能上专家讲堂？如何进行合作？

<http://www.itilxf.com/thread-33143-1-1.html>

专家讲堂由谁主办，来自哪里，看这里！

ITIL先锋论坛是国内最大的IT服务管理专业社区，自2010年底成立以来始终致力于以ITIL为代表的信息技术科学方法论在国内的推广与落地。目前已发展论坛会员已跃20000人；16000多微博粉丝；8000多名QQ群友；60000多条帖子；10000多分可供下载的管理及实践资料。ITIL先锋论坛在各位版主及广大网友的共同努力下，将继续为IT服务管理初学者提供入门的引领，为IT服务管理实践者提供落地的支撑，为IT服务管理业界提供沟通交流的平台

三人行，必有我师。ITIL先锋论坛，汇聚IT服务管理大师们的力量

《运行日志分析实践分享》

南京碧慧

录音地址链接: <http://www.itilxf.com/thread-32695-1-1.html>

目录

- * 一、ITSM总体介绍
- * 二、大数据日志分析介绍

一、ITSM总体介绍

- * 1.1、事件到问题转换

- * 1.1.1、事件收集

- * 1.1.2、事件分析

- * 1.1.3、问题发布

- * 1.2、工单（服务流程及服务级别）

- ✓ 服务流程管理；服务SLAs管理；

1.1.1、事件收集

- * 日志
- * 服务台
- * 资产及项目

1.1.2、事件分析

- * 过滤
- * 删重
- * 故障级别转换服务级别
- * 风险审核
- * 翻译

1.1.3、问题发布

- * 短信推送
- * 生成工单

1.2、工单

- * 工单匹配【SLM、SLAs、（UC、OLA）】
- * 工单执行【变更】
- * 工单关闭

二、大数据日志分析介绍

2.1、大数据日志分析基础建设

2.2、运行日志分析

2.3、运行日志分析收益

2.3、大数据日志分析

2.1-大数据日志分析基础建设

1、硬件设备运行记录日志

- 服务器（X86服务器、UNIX服务器等）、存储设备（磁盘柜；光交换设备；虚拟磁带库等）、网络设备（交换机、路由器等）、安全设备（防火墙、网闸、UTM等）、负载均衡设备（应用负载、链路负载等）、环境动力（精密空调；可网管UPS等）；

2、操作系统运行记录日志

- ✓ Windows、Linux、Unix；

3、性能日志

- 通讯设备（网络、安全设备等）性能；
- 操作系统性能；

4、应用软件日志

- 中间件
- 数据库
- 行业应用软件

5、安防设备日志

- 摄像机、DVS、DVR、NVR、可网管光端机、可网管数字矩阵、智能设备

6、其它日志

- 工业控制等非常规日志

2.2-运行日志分析

* 2.2.1、运行日志分析

- ✓ 过滤、删重、服务级别转换、风险审核、翻译

* 2.2.2、分析结果发布

- ✓ 2.2.2.1、直接对外发布（SMS、电话、邮件及移动APP）
- ✓ 2.2.2.2、自动生成工单

2.3-运行日志分析收益

* 2.2.3、运行故障的信息展现

- * 业务应用运行故障的展现
- * 网络运行故障的展现
- * 主机存储运行故障的展现
- * 环境动力运行故障的展现

* 2.2.4、运行分析收益

- * 运行设备的隐患
- * 运行设备的预警
- * 人为操作的违规行为
- * 人为操作的违法行为
- * 设备的故障
- * 故障级别转换服务级别

2.4- 大数据日志分析

- * 分析业务关联
- * 等级保护
- * 运营风险
- * 运营合规