

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



- YY频道89519382
- 每周四晚上八点半
- 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.italxf.com](http://www.italxf.com)找社区服务  
错过了讲堂怎么办？来这里听录音吧！

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

想学习哪些IT管理知识？告诉我们吧！

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

如何才能上专家讲堂？如何进行合作？

<http://www.italxf.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

# 当双十一遇上APEC

录音下载地址：<http://www.itilxf.com/thread-35921-1-1.html>





记2014年剁手的故事

当双11遇到APEC

APEC





2014-11-05 13:04:54 卖家已发货

2014-11-08 19:41:04 由【北京望京公司】发往【北京中转部】

2014-11-08 19:43:45 【北京望京公司】的收件员【王磊】已收件

2014-11-09 01:02:27 由【北京中转部】发往【北京和平里公司】

2014-11-09 03:09:04 快件已到达【北京和平里公司】扫描员是【大陆】上一站是【】

2014-11-09 07:11:24 【北京和平里公司】已收入

2014-11-09 07:11:24 【北京和平里公司】的派件员【彭松涛】正在派件

2014-11-09 09:13:56 【北京和平里公司】已进行【疑难件】扫描，疑难件原因：【节假日延迟派送】

2014-11-13 08:54:50 【北京和平里公司】已收入

2014-11-13 08:54:50 【北京和平里公司】的派件员【彭松涛】正在派件

2014-11-13 11:53:46 已签收,签收人是草签

2014-11-13 11:23:46 已签收,签收人是草签

2014-11-13 08:24:20 【北京和平里公司】的派件员【彭松涛】正在派件

2014-11-13 08:24:20 【北京和平里公司】已收入

2014-11-09 09:13:56 【北京和平里公司】已进行【疑难件】扫描，疑难件原因：【节假日延迟派送】

2014-11-09 03:09:04 【北京和平里公司】的派件员【彭松涛】正在派件

2014-11-09 03:09:04 【北京和平里公司】已收入

菜鸟机器人

宝贝已签收  
2014/11/13 14:00:59

菜鸟机器人

国内:北京和平里公司的派件员 彭松涛 正在派件  
2014/11/13 8:51:18

菜鸟机器人

国内:北京和平里公司的派件员 彭松涛 正在派件  
2014/11/13 8:51:18

菜鸟机器人

国内:北京和平里公司 正在进行 疑难件 扫描,原因是:节假日延迟派送  
2014/11/7 8:18:09

菜鸟机器人

国内:北京和平里公司 正在进行 疑难件 扫描,原因是:节假日延迟派送  
2014/11/7 8:18:09

菜鸟机器人

国内:北京和平里公司 正在进行 疑难件 扫描,原因是:节假日延迟派送  
2014/11/7 8:18:09

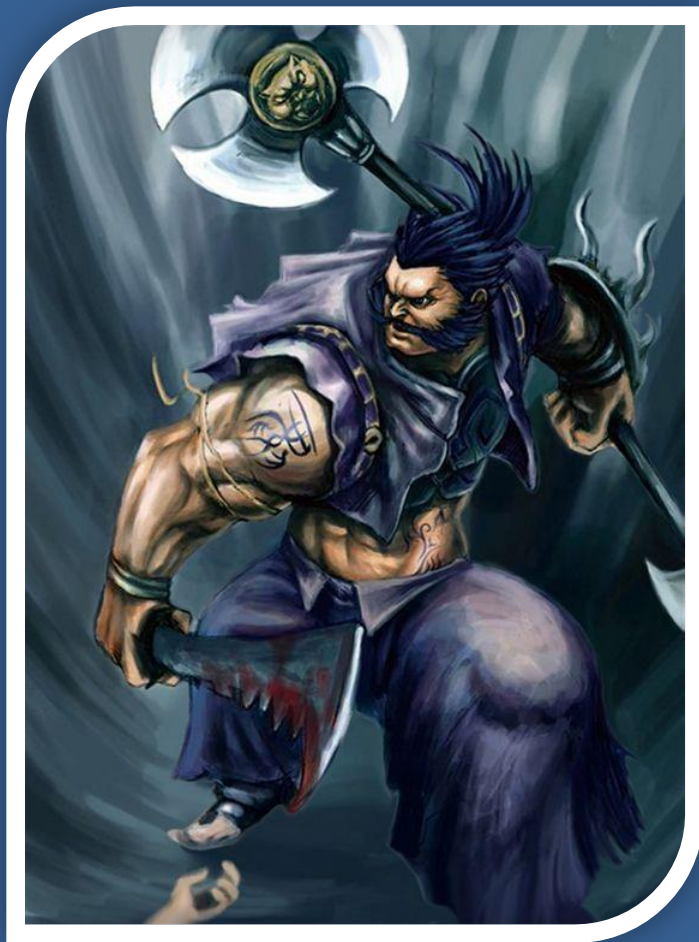
菜鸟机器人

国内:北京和平里公司 正在进行 疑难件 扫描,原因是:节假日延迟派送  
2014/11/7 8:18:09

菜鸟机器人

国内:北京和平里公司的派件员 彭松涛 正在派件  
2014/11/7 6:53:30





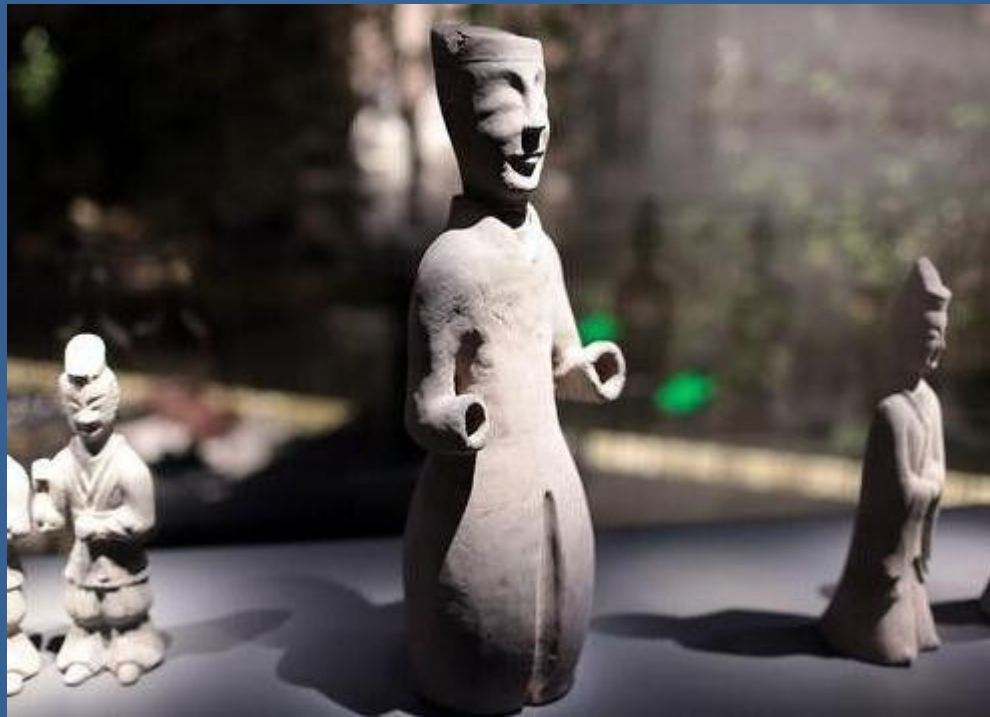




原来天还是可以那么蓝

》 》 》 》 》 》 》 》 多么痛的领悟

钟声敲响刹手的  
信号：



11.11  
购物狂欢节

2014天猫1111购物狂欢节

总成交额

5711Z

无线成交

2431Z

感恩!



Baidu 百度

© 2014 Baidu

排名	商城	流量占比	增幅
1	天猫	55.6%	207%
2	京东	24.4%	167%
3	亚马逊	2.0%	118%
4	苏宁	2.0%	170%
5	一号店	1.6%	180%
6	当当	1.2%	148%
7	唯品会	1.0%	135%
8	国美	0.9%	162%
9	易迅	0.8%	162%
10	聚美优品	0.4%	121%

京东 11.11  
真正惠

JD.COM

11.11 捷报

00:00-24:00



抢购盛况

京东商城和拍拍网共售出**35,186,616件**实物商品

京东集团旗下各平台全天订单量**超1400万单**

京东商城的订单量是去年同期**2.2倍**

拍拍网的订单量为去年同期**2.4倍**

移动端订单量占比**超过40%**，下单量是去年同期**8倍**  
(含移动客户端、微信购物和手机QQ购物等)

京东微信购物和手机QQ购物销售达10月日均**20倍**

拍拍微店下单金额占拍拍网整体**近40%**

京东金融在11月11日首次开展了房产众筹活动

**12个城市25个项目近万套房源**

**17.9万名**消费者踊跃参与到优惠购房活动

众筹金额超过**1220万元**



# 你贡献了多少？

02

0:02:53  
10亿

01

0:01:00  
1亿

03

0:38:28  
100亿

# 做了什么

优化架构

容量管理、监控  
预案设置、演练  
安全防护、监测  
可用性管理  
服务级别管理  
业务连续性管理  
客户满意度管理

保证  
核心

# 添加目录文字

01

事件及问题管理  
关注以往双十一及日常工作中遇到的问题，进行及时的总结并尽早解决。  
数据中心全年断网时间不能超过2小时

02

监控管理  
业务层面监控  
应用系统监控  
基础设施监控

03

配置管理与预案  
数据中心配置审计，更新配置管理数据库；将配置信息提前打印，一旦发生故障第一时间处理。



# 运营维护部职责

- 1.双十一活动报名及活动商品申报
- 2.制定双十一活动方案
- 3.完成双十一专题页画版、策划好页面导入接口。
- 4.双十一专题页制定日收藏数据指标
- 5.跟进双十一专题的访客量及收藏量，根据需求做出适时流量或页面调整（持续）
- 6.双十一页面完成页面画版、页面陈列布局、页面产品需求。
- 7.优惠券派发入口、文案说明
- 8.要求商品选主推款；对推广提出数据指标
- 9.跟进爆款销售情况，每天确定流量指标
- 10.通过CIM区分出会员情况，针对每一个会员区域作出相对应的动作方案
- 11.催付、发货短信、签收短信预热前优化方案
- 12.制订双十一会员营销方案、会员双十一特权与奖励方案
- 13.活动短信通知文案撰写
- 14.商品标题优化，增加实时热索关键词，如：商品词及双十一关键词
- 15.制定和组织洽谈与参加双11相关店铺互链方案
- 16.类目小二现场考察，双十一相关了解
- 17.双11当天类目对接相关（会场位置更替，临时素材对接，营销时时反馈）
- 18.倒计时安排——告知设定自动回复、页面告知
- 19.11月12日短信播报销售战况，感谢活动支持

# 他们在做什么

为了给“双十一”提供稳定的障，阿里巴巴客户及集客部交互保障需求和细节措施，成立了以部门领导牵头的保障小组，制订了详尽的保障方案。一是加强IDC机房的安全运营、BGP网络出口重点保障。提前安排对IDC动力设备厂家巡检和自检，对固定柴油发电机组、UPS系统进行试运行操作，确保意外停电能及时供电。对IP数据网核心网及相关承载系统进行预检预修，加强大带宽线路的实时流量监测，储备充足的备品备件，并模拟用户服务器、网络设备被攻击的场景，加强部署DCU，可自动黑洞阿里侧被攻击的IP。二是提供基础设施隐患检查、快速抢修硬件及线路资源应急备份方案。模拟设备抢修的同时，线路抢修人员对光缆进行全程测试，并行排查处理设备、光缆问题，做好导纤和熔纤预案。三是采取局部封网，停止涉及阿里巴巴业务的设备硬件变更、路由策略修改等变更操作，停止涉及阿里巴巴机房基础设施的任何的割接调整操作。四是确保与客户沟通渠道畅通，大促销期间开通绿色通道，对业务故障提供最短路径7×24快速维修响应。







# 你贡献了多少？

02

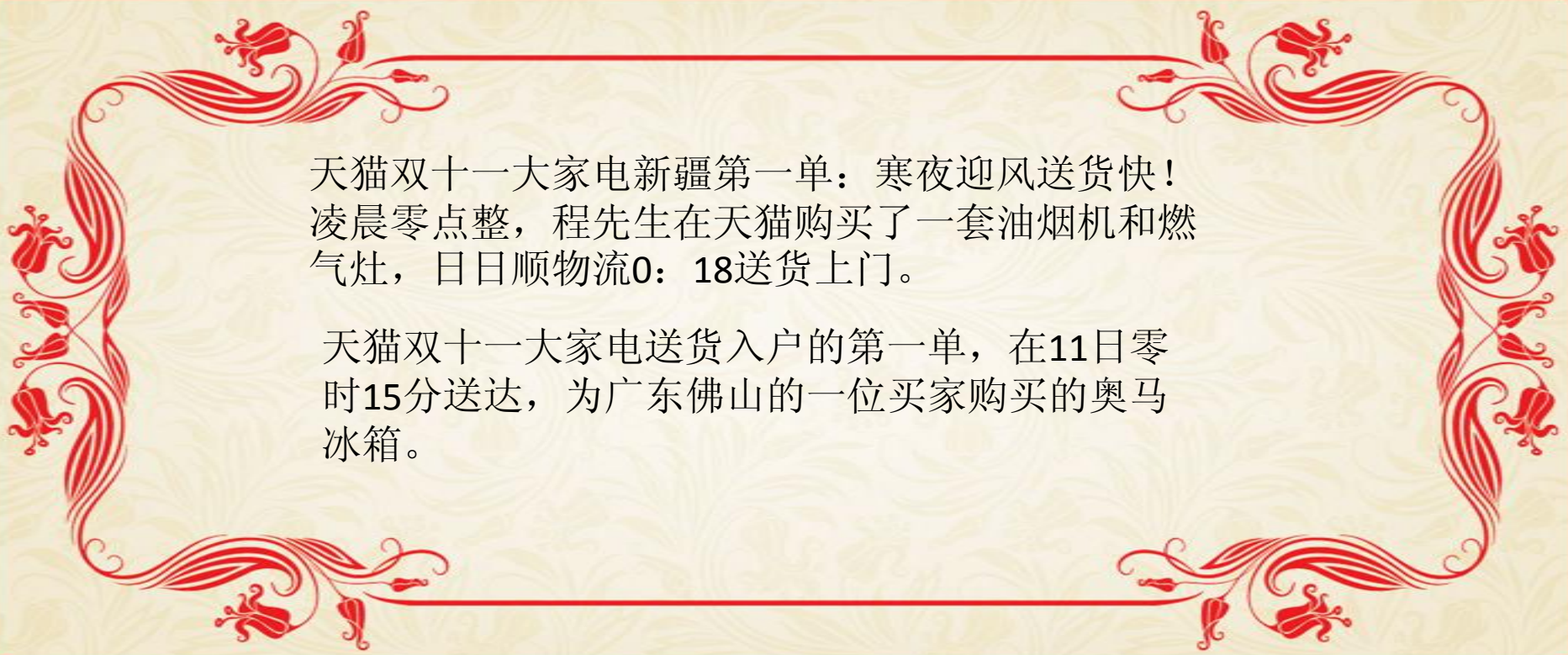
125万投递员

01

菜鸟物流

03

100架运输机

A decorative border made of red stylized floral and leaf motifs, framing the central text area.

天猫双十一大家电新疆第一单：寒夜迎风送货快！  
凌晨零点整，程先生在天猫购买了一套油烟机和燃气灶，日日顺物流0：18送货上门。

天猫双十一大家电送货入户的第一单，在11日零时15分送达，为广东佛山的一位买家购买的奥马冰箱。



VS







2014.11.13 文祺于北京

QQ: 2973305

微信: tsswenqi