

The background features a complex geometric pattern of overlapping triangles in various shades of blue, from light sky blue to deep navy blue, set against a solid medium blue background. The triangles are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some pointing towards the top right and others towards the bottom right.

数据中心运维管理



第一章
运维管理的概念
运维体系的作用



第二章
人员管理



第三章
流程管理



第四章
运行管理

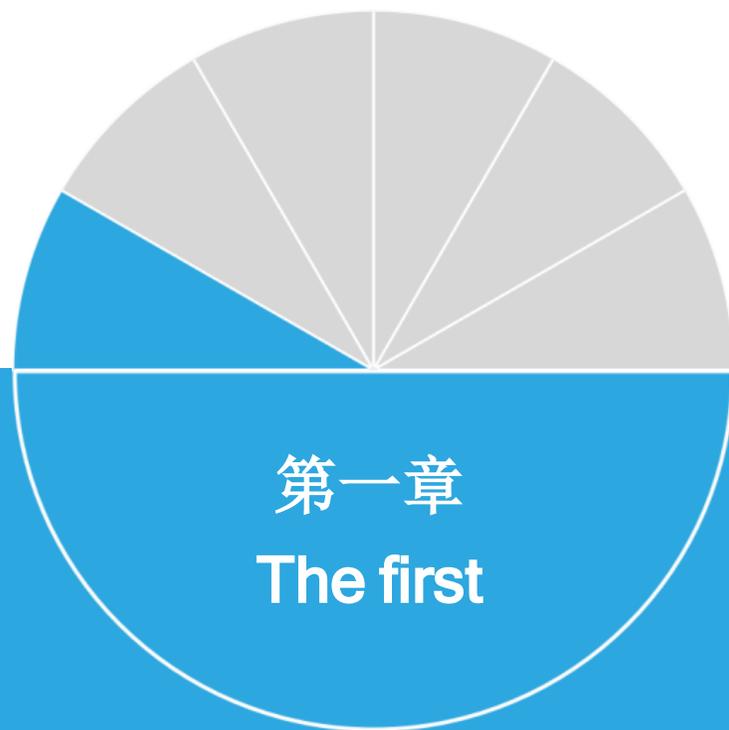


第五章
场地基础设施管理



第六章
资源管理

目录
Contents



运维管理的概念和运维体系的作用

1.1 运维管理概念



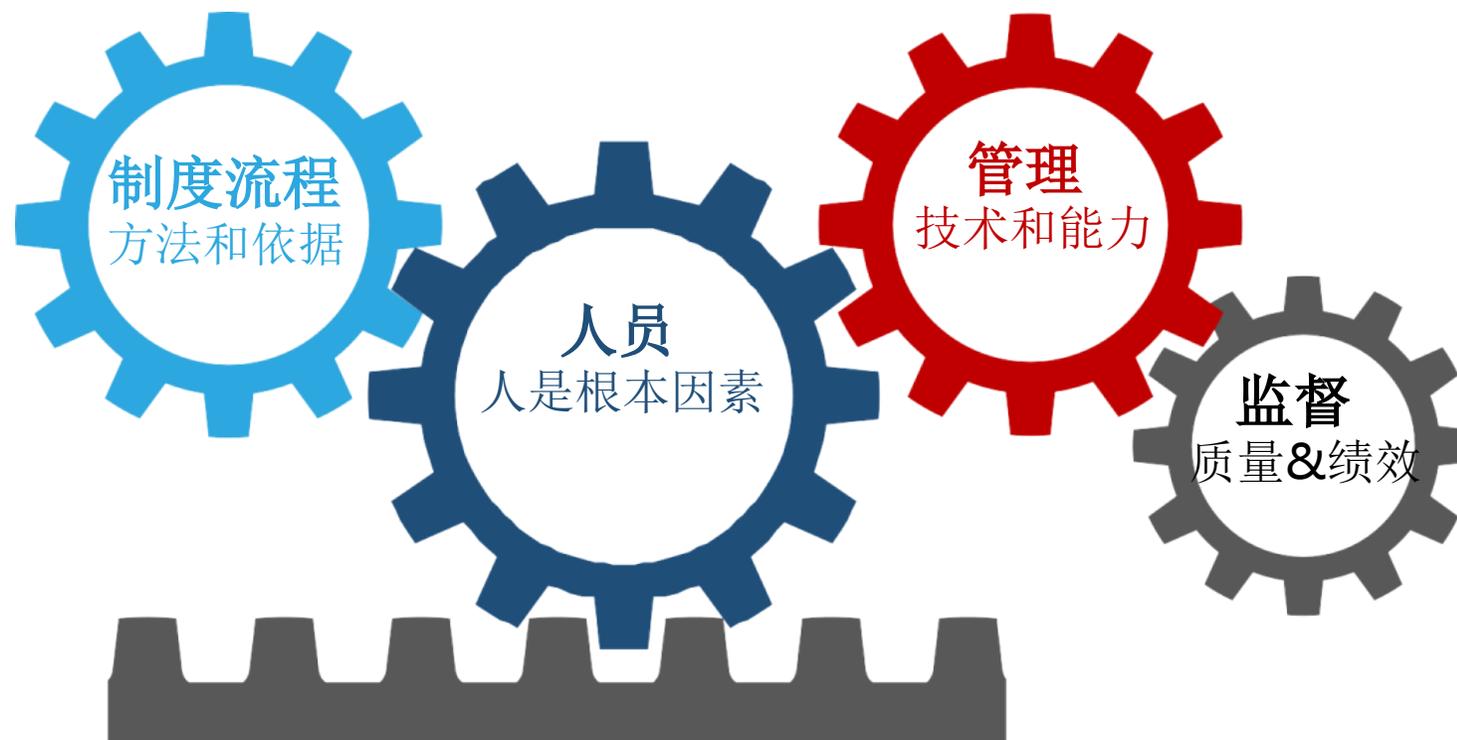
运维管理

运行管理&维护管理



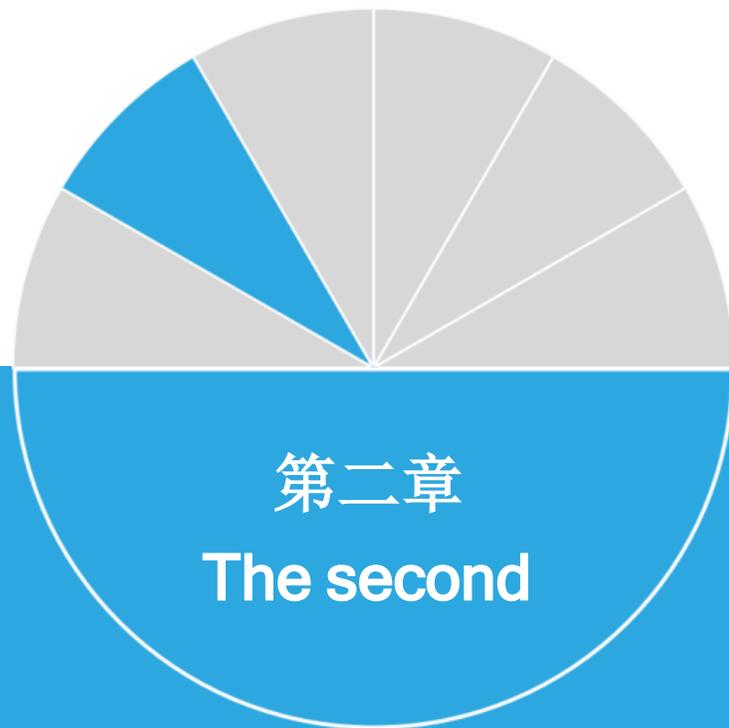
保障稳定
提高效率
收回投资
增加利润

1.2 运维管理体系的作用



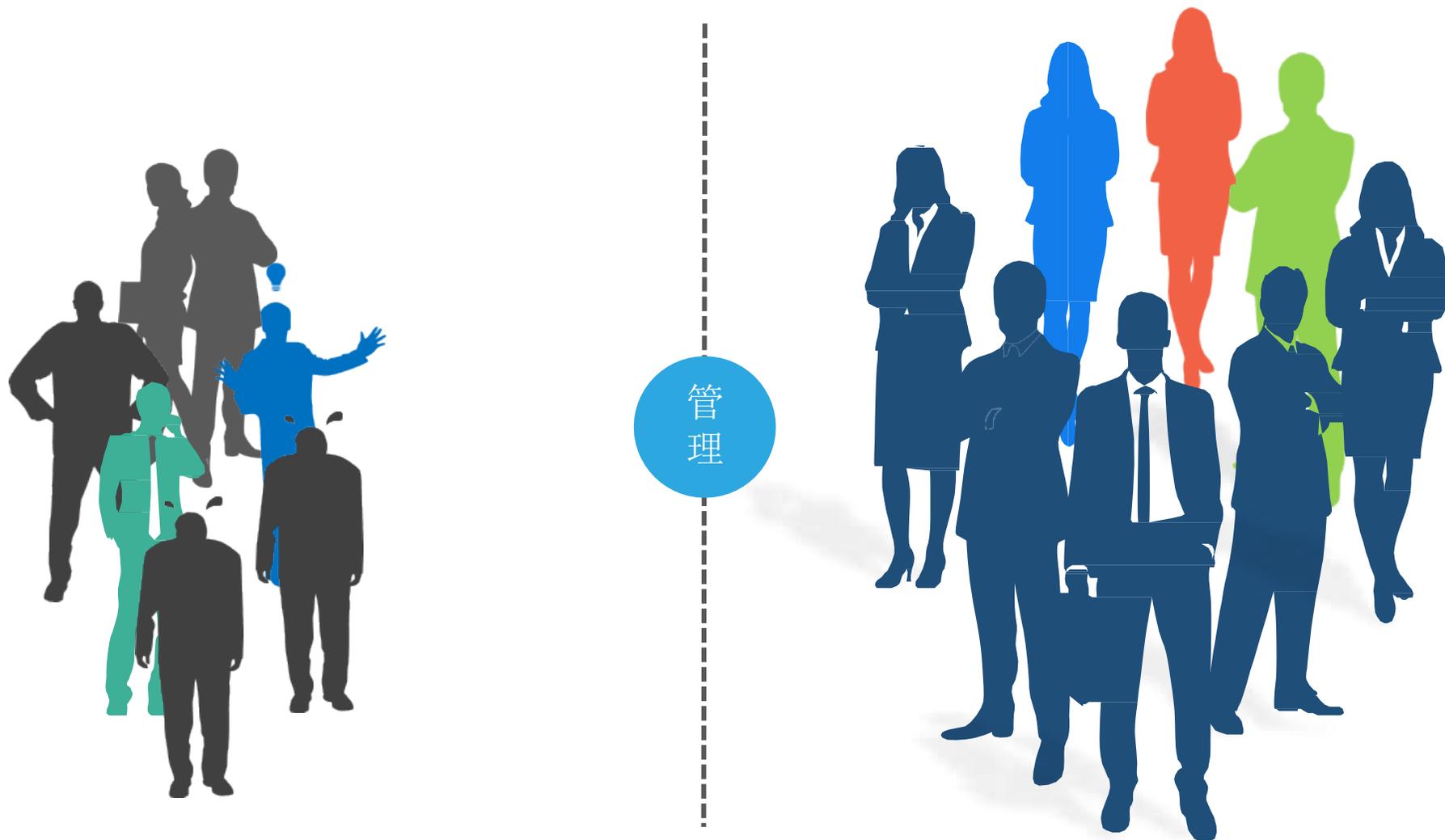
1.3 运维体系内容



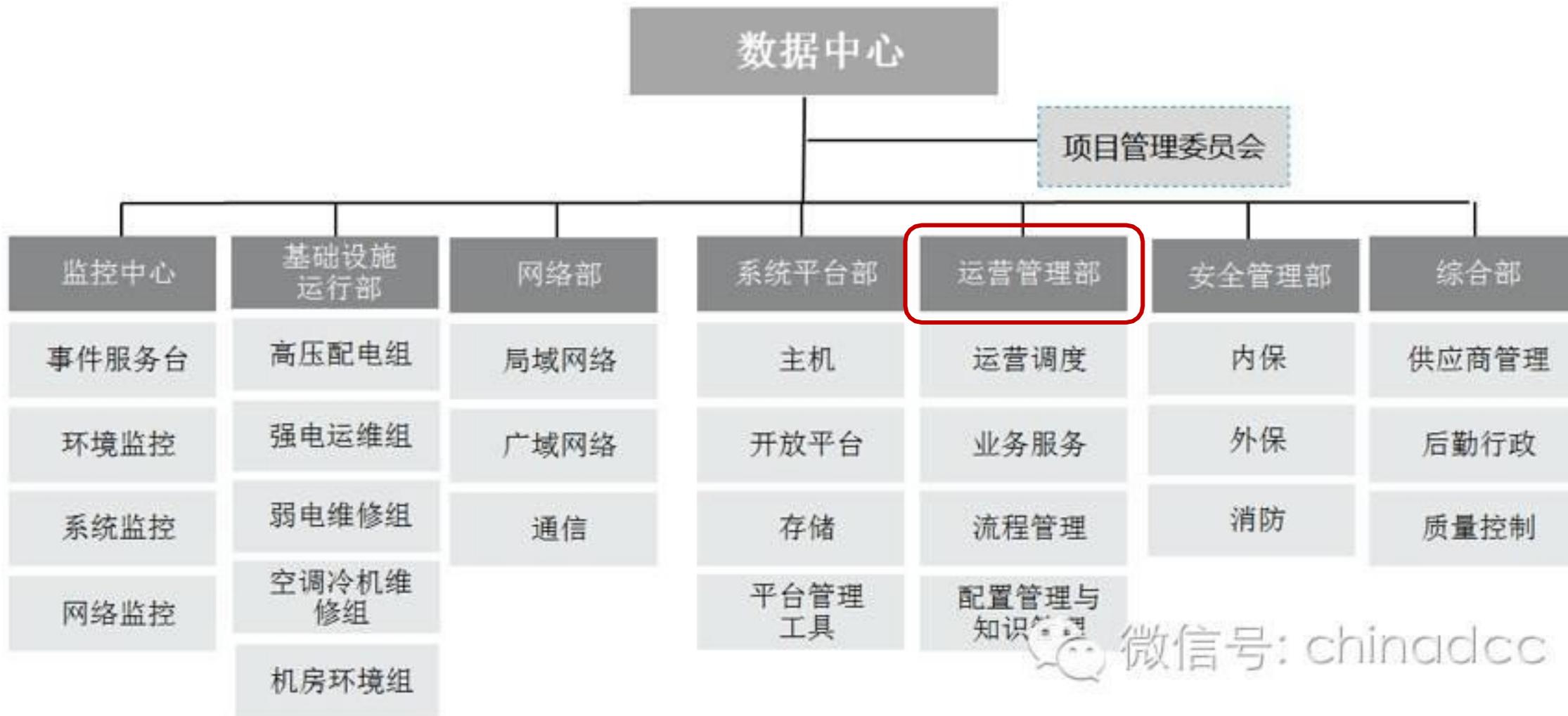


人员管理

2.1 人员管理的作用



2.2 数据中心组织架构



2.3 岗位职责

安全管理

对数据中心安全全面负责，包括安全风险排查、安全物资采购、安全教育培训、安全事故的调查等责任

定岗定责

有权对团队内人员进行定岗位定职责，并写进体系文件作为员工工作和考核的依据。

目标控制

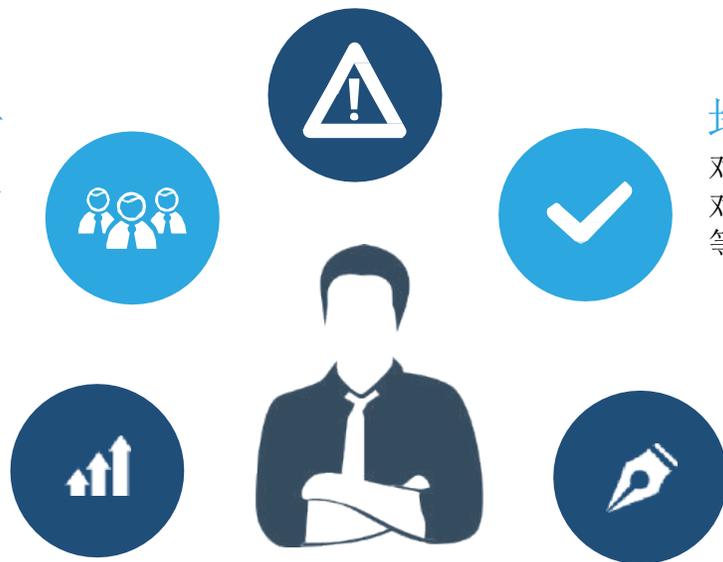
定期对团队工作质量进行审查，包括：卫生情况检查、各项管理工作检查、考勤检查等。

培训考核

对员工进行岗前培训、安全培训、技术培训。对员工进行考核，包括服务态度、工作技能等各方面。

总结汇报

定期向数据中心经理提交报表，汇报该期间的各目标控制情况。负责汇报材料的收集、整理、编写、汇报。



2.4 培训的重要性



1 产生共识、统一思想

2 传道解惑、提升技能

3 拉拢人心、凝聚团队

2.5 考核的重要性



1 检验培训效果、检验学习能力

2 分出优秀和平庸，挑选人才

3 激发落后者追赶，淘汰不可雕的朽木

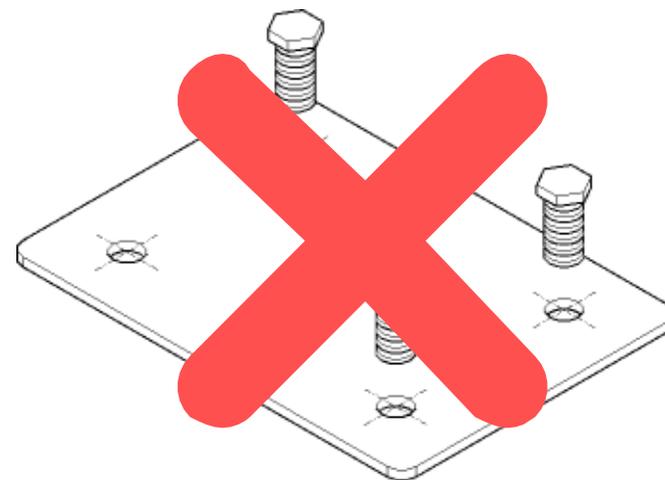
2.6 运维人员思维

施工人员



VS

运维人员



2.7 运维人员思维

发现隐患会联想到各种严重的后果，查找故障原因会发散思维排查各种可能。

每做一个事情都要考虑到对未来的影响。尽最大努力提高后续工作的效率。

默默无闻的工作，不太会表达，不太爱表现！
运维人坚信：把手头工作做到最好就是最好的表达！

我们对薪资的期望都藏在心里！心里坚信不断提高自己才是硬道理！



2.8 普遍心理



2.9 正确心态

不会做，我可以学啊！



值班工作枯燥无味，平时能运用的知识很少，如果不随时充电提升自己，总有一天会被机器人淘汰！动脑的事做不来，那是搬运工！



**不想当将军的士兵，
不是好士兵！**

不想操太多心，又想拿高工资，想得还挺美的！如果想躺着就能赚大钱的职业，绝对不是值班运维工作。是什么职业，自己想！



别人不做，我来做！

别人不做，我也不做？别人做多的你怎么不抢着做呢？凡事斤斤计较，总有一天会因小失大，因此失彼！要往积极的方面去比较！



我不下地狱，谁下？

团队共同分担运维工作，时刻要有：即使别人都不做，我也要努力去做，总有一天我会有收获！



2.10 基层管理者应具备的素质



1

制度不健全，我帮助完善！

2

员工技术水平低，我来培训！

3

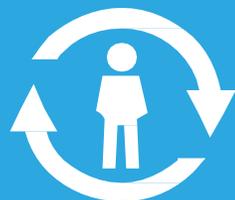
我自己不会的，努力学会它！

4

我能处理的，尽量不让领导操心！

5

团队内部的任何问题都是我的责任！



流程管理

3.1 如何理解事件的定义

ISO 20000 事件定义

非计划的服务中断、服务质量的降低或尚未对客户服务造成影响的事态！

ITIL中事件的定义

引起或有可能引起服务中断、服务质量下降的不符合IT服务标准操作的任何事件！



3.2 变更管理流程

ISO 20000 变更定义

变更是指影响IT服务的任何事物的增加、修改或移除！



设备维护保养



设备开关机操作



UPS电池充放电试验

ITIL中变更的定义

在维护过程中对系统和服务所做的各种改变，包括增补、移除和其他修改！



设备参数设置修改

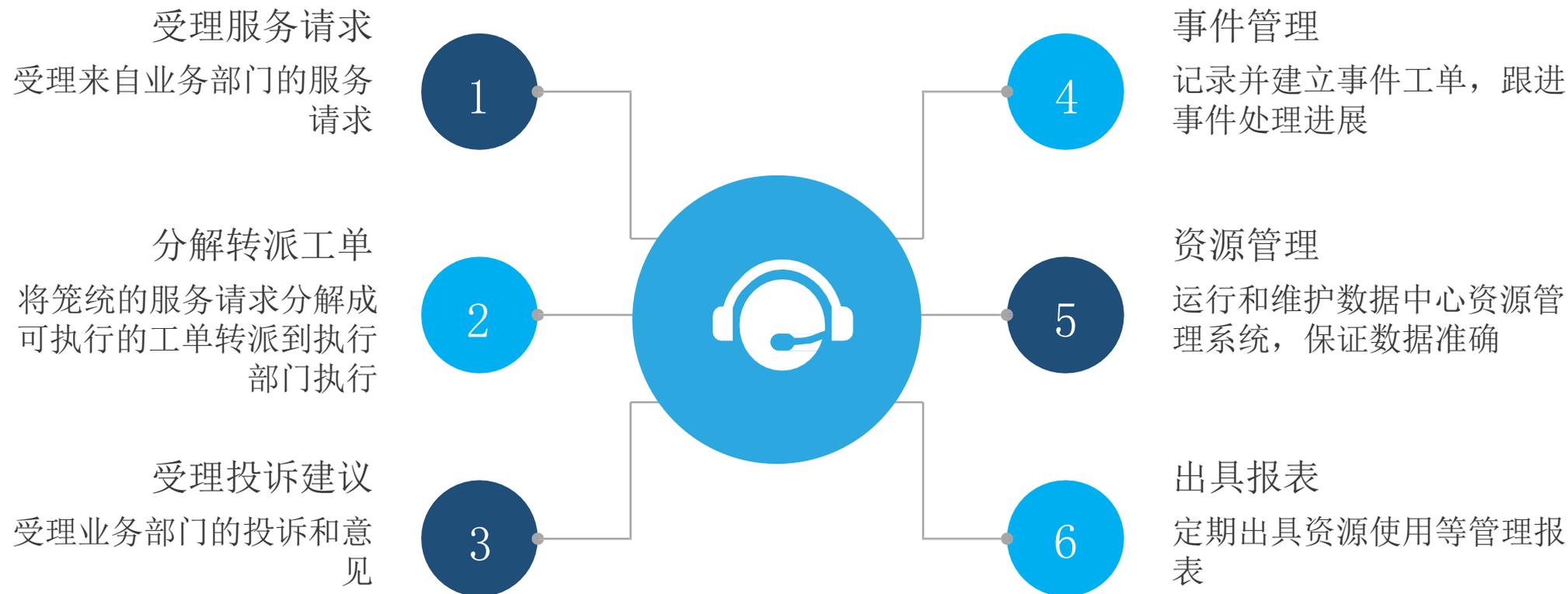


IT设备上下电操作



设备故障维修更换部件

3.3 服务请求管理



3.4 效率低下的原因



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/336233041234010210>