

重庆江北国际机场

IT 智能运维服务平台助力重庆机场实现动态智能运维管理。

概述

需求

随着机场业务系统的日益增长，在战略管理，业务计划和运营管理等方面都需要为 IT 运维管理注入灵活、智能、可全面监控管理的统一运营平台。

解决方案

通过与 IBM 合作伙伴天港惠达紧密合作，重庆机场建立信息系统运维服务管理平台，并融入 IBM 大数据预测分析预测功能，提升运维数据价值，实现动态智能运维管理。

收益

提升 **30%** 运维效率，
平均故障诊断时间缩短 **60%**，
平均工单处理时间降低 **35%**。

重庆江北国际机场（简称：重庆机场），位于中国重庆市渝北区两路街道，为 4F 级民用国际机场，是中国八大区域枢纽机场之一；2013 年 12 月成为中国第五个实行 72 小时过境免签政策的航空口岸。截至 2017 年 8 月，重庆江北国际机场拥有三座航站楼，分别为 T1、T2（国内）和 T3A（国内及国际），可保障年旅客吞吐量 4500 万人次、货邮吞吐量 110 万吨、飞机起降 37.3 万架次；共开通国内外航线 258 条，通航城市 158 个。

IT 运维管理需要注入灵活性

企业随着业务系统的日益增长，客户的 IT 架构越来越复杂，传统的基础架构正在转向混合云架构，应用逐步转为微服务，传统的 IT 运维平台无法满足需求，需要更灵活的架构，更广的适应能力，更快的响应速度。数据更分散，增长更快：随着客户架构的更加复杂，客户会引入更多种类的运维工具，产生更分散和更大量的运维数据，从数据量和数据种类上都有数量级的提升。日常运维数据分散存放在不同的工具及平台，数据量增长迅速。由于架构更复杂，时效要求又更高，而运维团队分工更细，运维工具和运维数据更分散，因而对于运维故障的根源定位分析会更难。客户内部因为各个部门按照自己的需求各自规划运维工具，运维工具和运维数据都是竖井，无法整体分析，海量运维数据的可利用价值没有体现，很难实现综合查询、分析、比对，给运维人员带来工作的难度，价值难以体现。

重庆机场作为大型国际商业门户枢纽机场，旅客吞吐量不断增长。在战略管理方面：机场资产物资资源繁多，需要对财务、资产、物资等进行统一平台化管理，能够统一计划协调集团内相关资源；对集团内公司的决策执行情况进行监督管理和贯彻落实。

在业务计划管理方面：为确保机场重点业务稳定运行，对重点业务需要统一管理、统一计划和审批；并对机场运营情况实时监控并提供指导计划。

在运营管理方面：需要对辅助日常运行、管理等工作提供统一平台，并为上级管理部门提供相关报表数据。



解决方案组件

- IBM Netcool Omnibus
 - IBM Control Desk
 - IBM Application Performance Management
 - IBM Netcool Operation Insight – Log Analytics
-

搭建信息系统运维服务管理平台，转向平台自动化

通过与 IBM 合作伙伴天港惠达紧密合作，重庆机场首先对服务器和网络设备及各种 IT 资源进行了有效监控,并在事件层汇总各种监控源，形成统一事件告警；基于大数据分析技术，对应用日志进行管理分析，快速定位故障。在此基础上，建设了运维服务管理平台，将多个运维部门和运维人员进行集中化管理。以标准部为管理部门，主机部、离港部、外围部、行李部等为运维部门，梳理了内部处理方式和协作过程，建立了多级事件处理流程、变更管理流程等多套流程规范。

在此解决方案中，天港惠达整合了 IBM Hybrid Cloud ITSM 产品和开源的 InfluxDB 产品，并通过自主研发和定制化集成，形成了一套完整的运维大数据解决方案。通过 IBM APM 对 IT 基础架构进行全面监控；采用 IBM Netcool Omnibus 整合客户其他的 IT 运维监控工具，实现告警信息集中管理，丰富告警信息，帮助故障根源定位；基于 IBM Netcool Operation Insight 的大数据预测分析预测功能，融入 IBM 成熟预警算法模型实时发现潜在隐患和故障；使用 IBM Control Desk 对接告警管理平台，自动产生工单，形成完整故障闭环处理流程。最后通过天港惠达观云平台，将运维数据和服务流程平台数据可视化，提升运维大数据的整体价值，实现动态智能运维管理。

**重庆机场通过使用智能
运维平台有效降低了运
维成本，故障诊断时间
缩短 60%，**

机场智能运维，效率大幅提升

通过 IT 服务管理平台建设，重庆机场实现了标准化 ITIL 流程系统的建设：服务申请、事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、知识库、服务级别、巡检管理。为机场提供统一的 IT 服务管理平台和入口；制定了一套符合机场要求的 IT 运维管理的 KPI 规范；建设了可视化大屏视图展现，实现对机场运营进行实时监控；提供符合机场管理需求的管理分析报告，为运营决策提供数据支撑；实现基于平板电脑和手机终端的运维管理 APP，提升 30% 运维效率。

原有运维工具近 10 种，工具之间没有关联，工具的数据处于孤岛模式，发生故障时候无法及时获取各方数据，难于快速定位故障节点。实现运维大数据的融合以后，通过固化分析流程和算法模型实现平均故障诊断时间缩短 60%，多角度的灵活利用运维大数据中的信息提升运营能力，提升 IT 人员分析数据的能力。三个月内，产生各类服务工单近 1 万张，通过运维大数据平台的支撑，平均每张工单的处理时间降低了 35%。另外大数据平台提供所有运维数据的高性能的实时展示，提高运维数据对业务决策、IT 运营管理决策的支撑，从而提升运维价值。

北京天港惠达科技有限公司

“关键业务系统信息进行可视化监控查看；原来需要几十分钟才能解决的故障，现在可以实现秒级”

— 黄海波，北京天港惠达总经理

北京天港惠达科技有限公司是天港集团(www.tg-group.cn)旗下 IT 服务板块的领军企业，运营总部位于以技术创新与科技成果转化和辐射为核心，以科技金融服务为重点的国家自主创新示范区的核心区域——中关村西区内。

天港惠达技术团队超过 300 人，包括咨询、实施、研发、服务外包，来自顶级外企厂商十五年以上的架构师和咨询师近 10%。对于 IT 运营管理有近 300 个案例，解决方案包括集中监控、运维管理流程、云计算和虚拟化、CMDB、运维大数据分析、移动运维管理、外包服务管理、SAAS 模式的云端运维解决方案、开源架构的运维管理平台等。

提供端到端的企业级 IT 综合管理服务

天港惠达为客户提供灵活的集中 IT 运营平台和运维大数据平台，可以全新建设或者兼容集成对客户现有任意运维工具平台，同时提供自有知识产权的软件产品，包括支持 TB 级别的运维大数据基础平台、运维大数据的智能分析平台、可视化展现平台等等。

了解更多信息

如欲了解有关 IT 服务管理产品如何为您提供帮助的更多信息，请联系您的 IBM 代表或 IBM 业务合作伙伴，或访问以下网站 <https://www.ibm.com/cloud-computing/cn-zh/products/devops/it-operations-management/>

为何选择 IBM 云?

采用云计算，为竞争优势加上智胜砝码。IBM 云可确保无缝地集成到公共和私有云环境。基础架构安全、可扩展而且灵活，可提供定制的企业解决方案，这些都使 IBM 云成为混合云市场的领导者。

立刻拨打 400-668-0529, 预约 IBM 云计算专家! 有关更多信息，敬请访问: ibm.com/cloud-computing/cn/zh



关注 IBM 云公众号



关注伙伴 e 家订阅号



下载渠道大学 APP



© Copyright IBM Corporation 2017

IBM Corporation

中国印刷

2018 年 1 月

IBM、IBM 徽标、ibm.com 是 International Business Machines Corporation 在世界各地司法辖区的注册商标。Web 站点 ibm.com/legal/copytrade.shtml 上的“Copyright and trademark information”部分中包含了 IBM 商标的最新列表。

其他公司、产品或服务名称可能是其他公司的商标或服务标记。本文档中所含信息仅供参考之用。尽管出版时尽力对本文档所含信息的完整性和准确性进行了验证，但所有信息均按原样提供，不对其作出任何明示或暗示的保证。此外，此类信息基于 IBM 的当前产品计划和策略，如有更改，恕不另行通知。由于使用本文档或其他材料或由于其相关事宜而造成的损害，IBM 不负任何责任。本文档中的任何信息均不表示 IBM 或其供应商或许可方作出任何保证或陈述，也不会更改对 IBM 软件的使用具有约束力的条件和条款。案例研究说明了所述 IBM 客户使用 IBM 产品的方式。我们不保证您的使用会出现相当的结果。在本出版物中，但凡提及 IBM 产品或服务时，并不表示 IBM 可以在 IBM 业务所涉及的所有国家或地区予以提供。