

神州信息智能运维解决方案

助力金融业数字化升级

开放创新 数聚生态

神州信息2019FinTech高峰论坛

神州信息助深交所打造自动化运维平台，树金融业智能服务标杆案例



项目简介：神州信息依托自主研发的“混合IT自动化运维系统 ServiceJet-iAuto”，为深交所打造一套覆盖福田、滨海、南方、郑州等多个数据中心的自动化运维系统，完成从网络设备、存储、服务器、云环境到操作系统、数据库、中间件的全栈IT资源统一纳管，实现全所一体化运维及运维能力自动化、智能化的全面深化升级，支撑业务发展。



架构优势

- **采用分布式的技术架构：**实现了系统整体的高可用性、高性能及横向扩展性
- **面向对象的运维组件封装和编排机：**实现零编码的运维工具构建，提升运维工作的自动化和智能化程度

业务价值

- **降低运维工作的人力投入：**全栈式自动化运维平台完全覆盖所有的IT资源，提高运维的效率，降低对人工的依赖，实现运维经验组件化、运维过程可视化、运维手段的自动化和智能化
- **适应业务发展节奏：**基于组件的可视化编排设计，降低应用门槛，快速构建运维工具，快速响应业务变化

行业价值

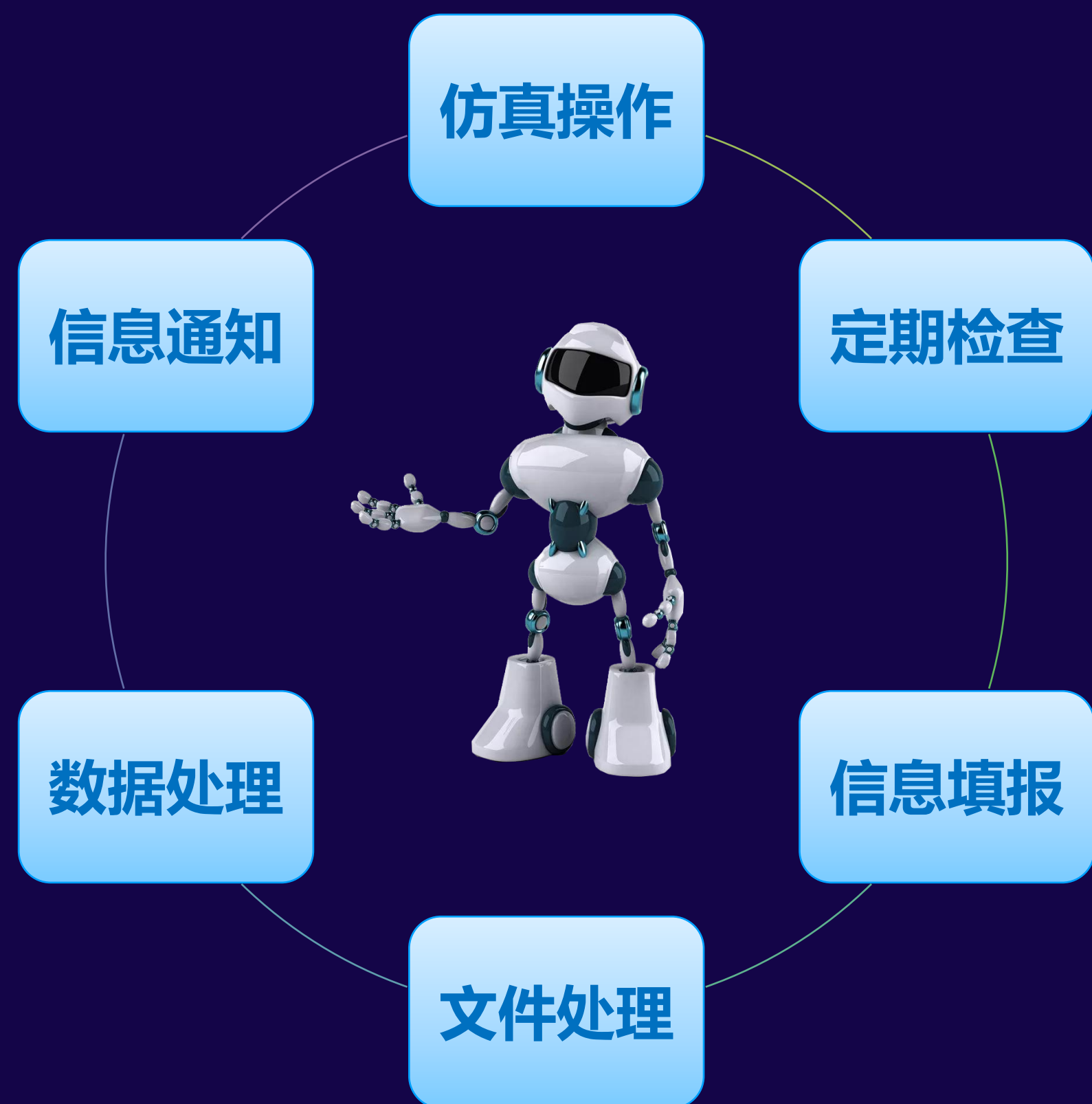
- **多数据中心运维自动化：**采用分布式架构，为多数据中心的自动化运维提供了较佳实践，树金融业应用标杆
- **IT资源全栈覆盖：**支持传统架构和互联网化架构资源的操作自动化，同时支持双态环境下的多场景自动化运维
- **坚持自主创新：**自有知识产权的核心运维自主软件，提供符合金融行业和政府行业要求的自主创新运维产品

开放创新 数聚生态

神州信息2019FinTech高峰论坛

金融RPA机器人，助力富国基金实现业务清算自动化

项目简介：富国基金采用了神州信息的“金融RPA机器人”，用计算机模拟人工操作的方式，完成交易、TA、清算、估值、直销五大核心系统及相关周边系统之间的各类系统间交互操作，替代业务人员实现跨系统、跨流程的表单数据录入，数据采集、拆分、合并、处理等任务，提高工作的准确率和时效性。



架构优势

- **非侵入式工作模式：**无需改造原有IT系统，即可完成应用的操作和数据处理，实现业务的自动化处理。
- **集中式的流程控制和审计：**通过平台对操作流程进行集中调度，实现多业务间操作紧密协同，同时实现操作过程的集中审计，满足监管要求。

业务价值

- **降低操作风险：**机器人操作步骤准确高效，执行过程同步监控，执行结果即刻通知，避免人为误操作的可能性。
- **节省人力投入：**用自动化替代人工，将业务人员从繁琐重复的工作中解放出来，能够有更多的时间专注于业务决策。
- **缩短处理时间：**机器人处理可以缩短响应延迟、增大并发数量，提高处理速度。

行业价值

- **降低对劳动力资源的需求：**知识沉淀为RPA机器人的操作流程，可实现数字化劳动力的快速复制，业务增长无需随业务增长而增加人力投入。
- **适应行业应用高速发展的变化：**面对不断涌现的新业务应用，业务人员只需要了解关键功能和信息，可以更加专注于对最终结果的分析 and 决策。
- **业务过程的精细化管理：**通过对操作过程中大量信息的集中化管理，可以实现对业务活动过程的全面监控和数据分析，为业务过程的持续优化提供依据。

开放创新 数聚生态

神州信息2019FinTech高峰论坛

助中信信用卡中心打造“IT服务超市”，实现IT服务的标准化交付



项目简介：协助中信信用卡中心同时完成ISO20000体系的咨询认证和IT服务管理平台的建设。重点围绕以客户为中心的服务理念，将120+项IT支持服务统一整理为服务目录，通过界面友好的“服务超市”方式，明确预定义不同的流程以及服务质量，为业务用户提供标准化和自动化的IT服务。



架构优势

- **服务流程和SLA个性化定义：**不同服务目录可提供不同服务流程和SLA评估标准
- **管理流程与自动化操作的融合：**提供与持续集成/持续部署、自动化运维、云管、堡垒机等工具的集成，实现管理和操作流程的无缝对接

业务价值

- **优化用户服务体验：**所有IT服务能力都对业务用户开放，并提供标准化IT服务，服务申请处理进度透明化，业务报障简单明了，提升客户满意度
- **ISO20000标准符合性：**符合ISO20000标准的运维管理体系，降低运维风险
- **实现开发运维一体化管理：**与DevOps体系对接，实现从持续集成到持续交付到持续运维的开发运维一体化流程

行业价值

- **IT服务产品化运营：**建立了以服务产品为基础的运营管理体系，通过服务目录和SLA推动整体的运维工作，并创新性地用超市方式将服务产品具象化
- **场景化的服务流程整合：**围绕场景化设计服务目录，并且基于场景化完成服务流程平台与第三方工具的集成对接，形成端到端的服务产品交付能力
- **银行业双态管理实践：**将ISO20000体系与DevOps体系进行了整合，在风险可控的前提下实现敏捷化管理

开放创新 数聚生态

神州信息2019FinTech高峰论坛

协助新华保险搭建全国集中的分级IT服务台，实现高并发的服务支持



项目简介：基于ITIL规范体系建设全集团的IT服务管理系统，为总部和分公司IT技术人员提供标准化、规范化和流程化的运维工作管理和协同平台，为新华保险全国各分公司的近3万名员工提供六大类80多个系统的IT服务支持，通过集中的统一服务管理门户，实现“更好更快更可信”的IT服务目标。



架构优势

- **高性能处理：**实现系统整体的高性能、高可用性、高并发及横向扩展性
- **并行处理机制：**支持共享队列、平行处理和消息抄阅，工单处理“零延迟”
- **多租户多层次模式：**满足集团用户“分级分权”需求，支持多层组织架构模型

业务价值

- **自助服务门户提升用户体验：**业务用户可以自助提交申请，能够随时查看个人提交所有工单的处理进度，以及确认工单关闭
- **运维管理流程闭环：**工单间通过关联和转换，实现管理流程闭环，并满足审计合规
- **差异化SLA实现精细化管理：**针对不同级别和类别的工单，支持整体处理时长、单节点时长、单人时长等多维度的差异化预警，实现服务质量的精细化管理

行业价值

- **集团性企业总分公司IT服务台的集中管控：**基于统一的技术平台，实现集团与分公司成员之间工单的逐级分派和处理审批，总部与分公司成员间可以进行协同，也可以为分公司保留适度的个性化设置和数据，真正做到高效与统一的结合
- **创新的并发协同模式：**工单并行流转多个团队进行同时处置，提高解决效率
- **高性能工单处理实践：**基于单一系统支持全公司每天1500+工单的及时处理，为保险行业服务台集中提供了较佳实践

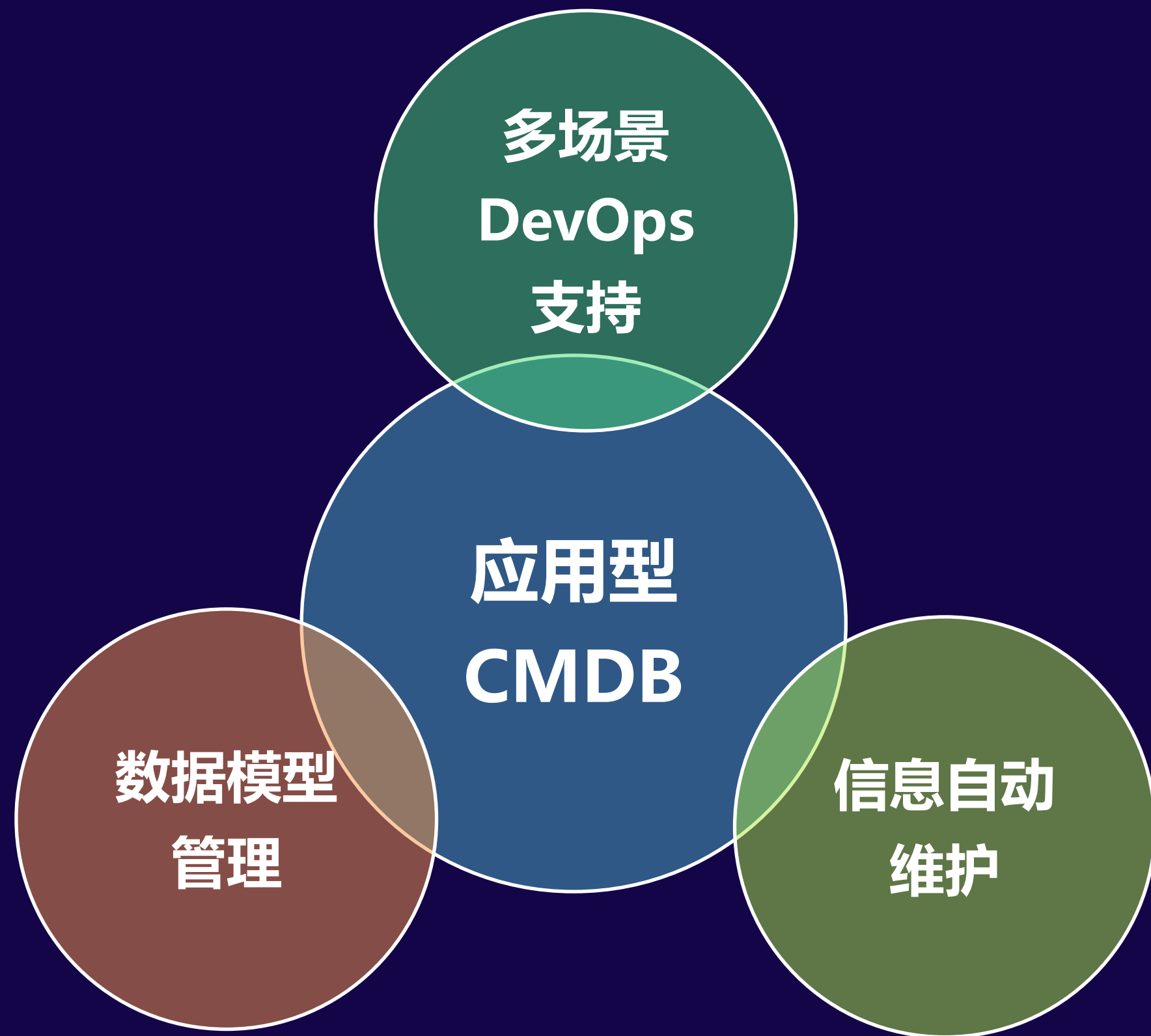
开放创新 数聚生态

神州信息2019FinTech高峰论坛

助力中信信用卡中心构建面向应用的CMDB，支撑DevOps交付体系



项目简介：神州信息基于自主研发的“自动化资源管理平台Sm@rtCMDB”，协助中信信用卡中心建立面向应用的配置管理数据(CMDB)，实现CMDB信息自动化采集，支撑多场景DevOps持续交付体系。CMDB管理范围覆盖生产环境、开发测试环境和办公网，100多个业务系统的近万个IT资源。



架构优势

- **支持非结构化配置数据管理：**实现CMDB数据模型灵活定义和扩展，支持非结构化属性
- **配置信息双模采集：**适应金融行业安全管控的不同要求，同时支持有代理、无代理以及混合式采集模式

业务价值

- **以应用为中心的资源管理：**从应用角度构建起与IT资源的关联关系，支持多层次拓扑展示，实现CMDB的全方位可视化
- **全面的自动化发现能力：**可以灵活扩展的自动采集能力，实现对传统IT资源和云计算资源的配置信息以及部署、连接、访问、集群等多种关系的自动发现
- **丰富的消费场景支持：**开放的 Restful API，确保各类应用场景的消费能力

行业价值

- **IT资源的集中化管理：**CMDB与运维管理应用的解耦，实现CMDB模型，数据生产和数据消费的集中化、自动化和全生命周期管理
- **行业化的CMDB管理模型：**提供了灵活的CMDB模型管理能力，同时完成了银行IT环境CMDB管理模型进行了构建和验证
- **双态运维体系支持：**同时满足DevOps持续交付和日常运维ITSM的消费场景，实现双态环境IT资源的统一管理

开放创新 数聚生态

神州信息2019FinTech高峰论坛

银行

- 工商银行数据中心 ●建设银行广东分行 ●招商银行 ●中信信用卡中心 ●兴业银行
- 上海农商行 ●深圳农商行 ●安徽农信 ●云南农信 ●贵州农信 ●山西农信 ●福建农信
- 徽商银行 ●河北银行 ●南粤银行 ●华润银行 ●民泰银行 ●鄞州银行 ●泉州银行

证券

- 深圳证券交易所 ●华泰证券 ●中信建投证券 ●长江证券 ●兴业证券 ●南京证券
- 中泰证券 ●华安证券 ●东海证券 ●爱建证券 ●国金证券 ●东吴证券 ●西南证券
- 中投证券 ●湘财证券 ●国开证券 ●宏信证券 ●首创证券 ●一创证券 ●红塔证券
- 易方达基金 ●华夏基金 ●富国基金 ●华宝基金 ●德邦基金 ●创金合信基金

保险

- 人保寿险 ●新华人寿 ●太平人寿 ●建信人寿 ●招商信诺 ●工银安盛 ●复星保德信
- 方正人寿 ●光大永明 ●国元保险 ●中德安联 ●中美大都会 ●诚泰保险 ●中建投租赁

THANKS

神州信息金融科技：以大数据和人工智能驱动行业数字化转型

开放创新 数聚生态

神州信息2019FinTech高峰论坛