

【我与金融科技的故事】工银瑞信朱霁—7×24 监控运维经验分享

【编者按】为深入贯彻落实党的二十大精神，引导基金行业机构践行《证券期货业科技发展“十四五”规划》，共促基金行业数字化转型，按照中国证监会总体工作部署，于2022年11月开展“证券期货业数字化转型主题宣传月”活动。通过开展“证券期货业数字化转型主题宣传月”活动，搭建交流平台，展现数字化转型成果案例，激发金融科技创新活力，营造金融科技长效发展新生态。该篇为“证券期货业数字化转型主题宣传月”《我与金融科技的故事》征文之十。

7×24 监控运维经验分享

—工银瑞信朱霁

作为一名IT运维老兵，我于2018年4月加入工银瑞信运维团队，主要负责机房的基础运维工作。当时上海生产机房的基础环境已基本建设完成，生产系统正逐步从北京迁移到上海。随着上海生产机房的全面建成，原有5×12监控运维模式已不能满足生产需要。组建一支监控队伍，提供7×24监控运维服务已是十分迫切的生产需求。运维团队在5月初步完成了人员招募工作。经过制度建设、手册编制、人员培训等一系列准备，于7月正式提供7×24监控运维服务。回顾整个服务建设过程，有几点心得与大家分享。

一、建立制度规范

7×24监控人员是面对生产运维事件的第一线，及时发现、响应、上报生产事件是确保生产系统安全运行的基础要求。为实现这一要求，建立一

套适合团队情况的监控运维制度显得尤为重要。

通过值班制度建设，规范监控巡检、事件响应、上报通知、跟踪处理的各项要求。发现事件、初步判断、及时上报、跟踪事件是监控运维工作的核心流程。通过编制详细的值班操作手册，规范该流程的每一个环节，明确生产操作步骤，使监控人员面对生产事件时知道如何正确处置，不慌乱，不出错。合理安排白夜班及巡检计划，充分利用现有人力资源，保证人员的充分休息和精力充沛，进而保证 7×24 监控运维工作质量。定期回顾更新制度、手册内容，使之符合当前生产运维规范要求。加强对监控人员的日常培训，务必使监控人员了解各项制度规范、掌握操作手册内容。

二、用好外部资源

工银瑞信运维团队的规模较小，监控资源有限，要提供完善的 7×24 监控运维服务，可以说是一项艰巨的挑战。运维团队充分利用各类外部资源，进一步提升 7×24 监控运维服务质量。

作为工行数据中心的机房托管单位，工银瑞信运维团队依托工行数据中心的科技运维力量，配合引入机器人机房巡检、机房出入监控、机房环境监控等先进、规范的运维能力，提高了 7×24 监控运维水平；通过定期组织维保服务商巡检，尽早发现设备故障隐患，将生产事件消除在萌芽阶段；建立良好的服务商沟通渠道，确保备品备件储备，同时利用好服务商驻场人员资源，进一步提升了 7×24 事件处理能力。

三、发挥人员潜力

面对长期琐碎且重复的监控工作，监控运维人员会产生精神疲劳，进而可能产生懈怠，这对生产系统的安全运行是一个风险。为应对这一问题，工银瑞信运维团队除了设置日常的监控运维值班外，还设置了监控常班，充分挖掘人员潜力。常班人员跟随资深工程师，完成各项生产建设任务及运维管理工作。通过常班工作，一方面，监控运维人员在工作内容上更加多样化，调节因琐碎重复工作而积累的疲劳感，同时也分担了运维团队的日常管理工作；另一方面，监控人员可以结合自身兴趣，选择技术发展方向，跟随资深工程师完成项目工作，提高运维技术能力，积累项目经验，为今后职业生涯发展打下坚实基础。

总的来说，做好7×24 监控运维服务，重要的是围绕公司监控运维工作特点，建立一套行之有效的制度规范；积极调用外部资源和技术手段加强监控运维服务水平；注重一线人员培养，努力营造学习成长的良好工作氛围。