

华为乾坤

运营中心操作指南

文档版本

01

发布日期

2023-04-30



版权所有 © 华为技术有限公司 2023。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI和其他华为商标均为华为技术有限公司的商标。

本文档提及的其他所有商标或注册商标，由各自的所有人拥有。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

华为技术有限公司

地址： 深圳市龙岗区坂田华为总部办公楼 邮编： 518129

网址： <https://www.huawei.com>

客户服务邮箱： support@huawei.com

客户服务电话： 4008302118

目 录

1 产品介绍	1
1.1 产品概览	1
1.2 功能特性	1
2 用户指南	2
2.1 产品管理	2
2.1.1 产品试用管理	2
2.1.1.1 开通试用订单	2
2.1.1.2 查看试用订单	3
2.1.1.3 延长试用期	4
2.2 客户管理	4
2.2.1 客户咨询	4
2.3 业务管理	5
2.3.1 安全业务	5
2.3.1.1 处置监控	5
2.3.1.2 边界防护与响应	6
2.3.2 基础业务	7
2.3.2.1 工单	7
2.3.2.2 安全设备	12
2.4 系统管理	13
2.4.1 通知配置	13
2.4.2 日志	13

1 产品介绍

- 1.1 产品概览
- 1.2 功能特性

1.1 产品概览

华为乾坤运营平台提供三大核心服务：产品管理、客户管理、业务运营，提供从产品试用到客户成功的在线运营能力。

运营平台以运营经理和运营专员的视角，支持在线运营和区域拓展运营人员的在线化IT作业，在平台上积累数据资产，支持华为乾坤的数字化运营。

1.2 功能特性

表 1-1 华为乾坤运营平台功能描述

功能	描述
产品管理	- 支持开通、查看试用订单。 - 支持已有试用订单延长试用期。
客户管理	支持管理租户的试用申请。
业务运营	- 支持查看安全事件的处置监控。 - 支持查看边界防护与响应服务的数据。

2 用户指南

[2.1 产品管理](#)

[2.2 客户管理](#)

[2.3 业务管理](#)

[2.4 系统管理](#)

2.1 产品管理

2.1.1 产品试用管理

2.1.1.1 开通试用订单

前提条件

运营帐号拥有试用开通权限。

操作步骤

1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“产品 > 产品试用管理”。
2. 单击右上角“创建”，进入创建试用套餐页面。
3. 按照提示填写相关信息后，单击“确定”。
 - 试用租户名称支持模糊搜索，获取到搜索结果后，选择对应的租户即可。
 - 试用产品选择需要试用的产品名称即可。
 - 试用产品确定后，套餐名称将自动带出。单个产品一般包含多个套餐，此处仅展示支持试用的套餐名称。
 - 试用时长为试用套餐的默认时长，可手动修改，最多为365天。

图 2-1 创建试用套餐

创建试用套餐

输入试用租户

* 试用租户名称

选择试用套餐

* 试用产品

边界防护与响应

* 套餐名称

边界防护试用版

版本类型

试用版

设备威胁防护库升级

是

设备带宽

3Gbps

* 试用时长(天)

90

取消

确定

4. 试用订单开通后，请参见[查看试用订单](#)查看订单状态。
- 刚开通的试用订单状态为“开通中”，待设备上线后，订单状态转为“正常”。

2.1.1.2 查看试用订单

场景描述

运营人员可在“产品试用管理”页面查看各产品试用订单及使用租户数量统计。

操作步骤

1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“产品 > 产品管理 > 产品试用管理”。
2. 单击试用产品前的“>”，查看试用订单。
- 支持按订单号或试用租户模糊查询，也支持按状态精准筛选。

图 2-2 试用产品详情

试用产品

边界防护与响应

试用租户数量

15

试用产品

边界防护与响应

试用租户数量

15

试用产品

边界防护与响应

试用租户数量

15

订单号	试用租户	套餐名称	状态	试用时长(天)	开始试用时间	到期时间	操作
P202	18118806082_thd	试用版	正常	365	2023-04-04 13:54:19	2024-04-03 13:54:19	延长试用期
P202	063b9pmz568	试用版	开通中	365	2023-03-13 16:02:46	2024-03-12 16:02:47	延长试用期
T202	A_Company	试用版	正常	200	2023-04-20 11:46:30	2023-11-06 11:46:30	延长试用期
P202	CMI_test	试用版	正常	100	2023-04-10 17:14:27	2023-07-19 17:14:27	延长试用期
P202	pgr-pgr	试用版	开通中	30	2023-04-27 19:14:48	2023-05-27 19:14:48	延长试用期
P202	139aljw406	试用版	开通中	40	2023-04-17 08:31:33	2023-05-27 08:31:33	延长试用期
P202	test	试用版	开通中	60	2023-03-22 13:59:09	2023-05-21 13:59:10	延长试用期
P202	18862155839	试用版	开通中	30	2023-04-11 14:51:54	2023-05-11 14:51:55	延长试用期
P202	18862155839	试用版	开通中	30	2023-04-03 20:39:14	2023-05-03 20:39:14	延长试用期
P202	QlankunDemoBox	试用版	开通中	30	2023-03-16 20:08:14	2023-04-15 20:08:15	延长试用期

总计: 19

10条/页

1 2

2.1.1.3 延长试用期

前提条件

运营帐号拥有产品查看和试用延长的权限。

操作步骤

- 1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“产品 > 产品管理 > 产品试用管理”。
- 2. 单击试用产品前的“>”，找到对应的试用订单。
- 3. 单击“操作”列的“延长试用期”，填写试用时长后单击“确定”。

说明

仅“正常”状态的试用订单支持延长试用期。

图 2-3 延长试用期

延长试用期

试用时长 (天) :

90

取消

确定

2.2 客户管理

2.2.1 客户咨询

场景描述

- 运营平台支持查看和审批租户的试用申请记录。

查看、审批申请试用记录

- 1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“客户 > 客户咨询”。
- 2. 单击“申请试用”页签，查看试用申请记录。

“联系电话”和“企业邮箱”默认隐藏，可单击查看真实信息。

图 2-4 申请试用订单列表

申请试用 服务咨询												
Q 搜索租户名称/产品名称/企业名...												
产品名称	企业名称	租户名称	联系电话	企业邮箱	联系人姓名	申请原因	审核状态	订单号	设备SN	设备类型	申请方	MSP名称
云管理网络	--	Enterprise_group	133**7106	--	--	--	已审核	10000000000000000000	--	--	租户	--
边界防护与鉴权	Telecom	Telecom	155**8989	--	--	--	未审核	--	--	--	租户	--

3. 查看申请记录。
 - a. 找到对应的试用申请记录，单击“操作”列的“审批”按钮。
 - b. 在审批信息页面中查看申请试用的套餐及试用时长，选择“拒绝”或“通过”。

图 2-5 审批信息



审批信息

套餐：边界防护试用版

试用时长(天)：90

订单号：

申请状态：提交申请

设备SN：

设备类型：

拒绝 通过

- c. 审核通过后，对应的申请试用记录“审核状态”变为“已审核”，系统自动填充订单号、审核时间和审核人。
审核拒绝后，对应的申请试用记录“审核状态”变为“拒绝”，系统自动填充审核时间和审核人。

2.3 业务管理

2.3.1 安全业务

2.3.1.1 处置监控

背景信息

处置监控对告警事件进行监控，包括告警趋势、处置趋势、结果趋势、安全运营MTTR概览统计、各阶段耗时统计、运营时间统计，定时进行数据采集，利用动态、实时的

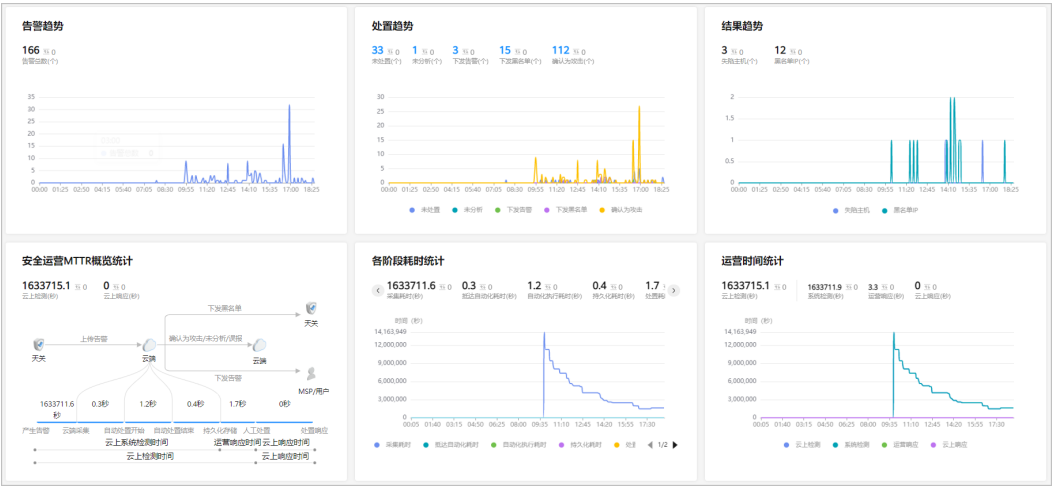
数据可视化技术，帮助运营人员了解并掌握告警事件的发展趋势，以便及时、准确地制定安全策略，提升运营效率。

处置模型统计针对告警事件的各种检测模型的相关数据，包括数量、占比、准确率等。

操作步骤

- 1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“业务运营 > 安全业务 > 处置监控”。
- 2. 查看趋势统计和处置模型统计。
 - 各类趋势统计默认选择的时间跨度为24小时，每5分钟采集一次数据；若手动更改日期，且时间跨度超过24小时，则每24小时采集一次数据。

图 2-6 趋势统计



- 处置模型统计

图 2-7 处置模型统计



2.3.1.2 边界防护与响应

背景信息

边界防护与响应服务是华为乾坤旗下的一项子安全服务，运营平台负责集成 workflows、安全中心、黑白名单、安全报表、互联网暴露面、全局配置等功能，提供给运营人员及运维人员使用。

操作步骤

1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“业务运营 > 安全业务 > 边界防护与响应”。
2. 查看各项功能。

表 2-1 边界防护与响应服务功能选项

功能选项		主要作用
工作流	设备安全域检测	判断设备安全域是否接反。
	AI差异处置	支持查看AI自动处置威胁事件列表。
	聚合事件	支持查看聚合事件列表。
安全中心	事件管理	支持对聚合事件、威胁事件进行管理。
	模型管理	支持对自动化分析模型进行管理。
	跟踪平台	支持对可信签名、告警模板、事件名称、签名统计、精确阻断、自定义签名进行管理。
黑白名单		支持对设备IP黑白名单、域名黑名单进行管理。
安全报表		支持对常规报表和自定义报表进行管理
互联网暴露面	暴露面风险检测	支持查看风险IP列表、风险端口明细。
	服务风险等级配置	支持查看、修改协议类型对应的风险等级，支持删除已有协议类型的服务风险等级配置。
全局配置	地址安全域管理	支持对全局白名单、设备安全域进行管理。
	设备安全域检测	支持对设备安全域接反进行确认及管理。

2.3.2 基础业务

2.3.2.1 工单

背景信息

工单系统是是华为乾坤的一项基础服务，由基础服务团队开发，用于SRE分配和处置客户工单。

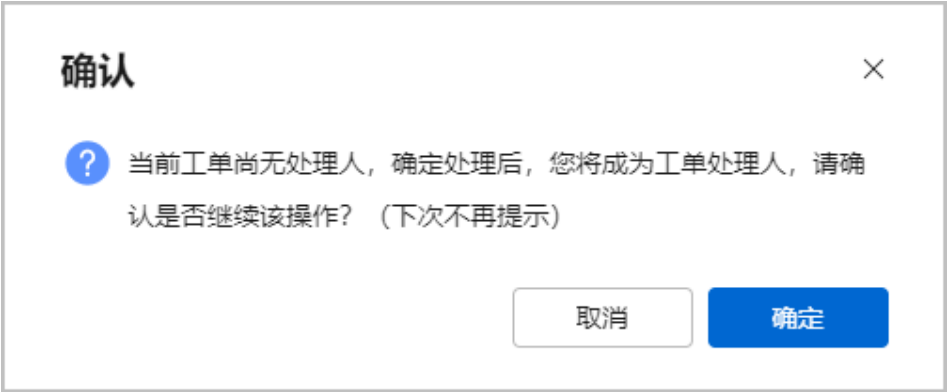
工单包含以下状态：

工单状态	说明
待处理	指用户创建工单后，系统正在分配华为乾坤工程师处理该工单。
正在处理	指华为乾坤工程师已接收工单，正在处理问题中。
待用户反馈	指华为乾坤工程师向用户发送了消息，等待用户回复的状态。
待用户确认	指华为乾坤工程师已处理完工单，等待用户确认和评价。
已撤销	指用户撤回“待处理”的工单，华为乾坤工程师不用处理该工单。
待回复	指用户已反馈，等待华为乾坤工程师进一步处理。
已关闭	指工单流程已结束，如有问题需要重新创建工单。

处理工单

- 1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“业务运营 > 基础业务 > 工单”。
- 2. 进入“我的处理 > 待处理”页面，单击对应工单“操作”列的“处理”。
 - 若当前无处理人，则单击弹窗中“确定”进入工单处理页面。

图 2-8 处理工单



- 若当前工单已有处理人，则直接进入工单处理页面。

转发工单

- 1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“业务运营 > 基础业务 > 工单”。
- 2. 进入“我的处理”页面，单击对应工单“操作”列的“转发”，指定负责人，然后单击“确定”。

图 2-9 转发工单



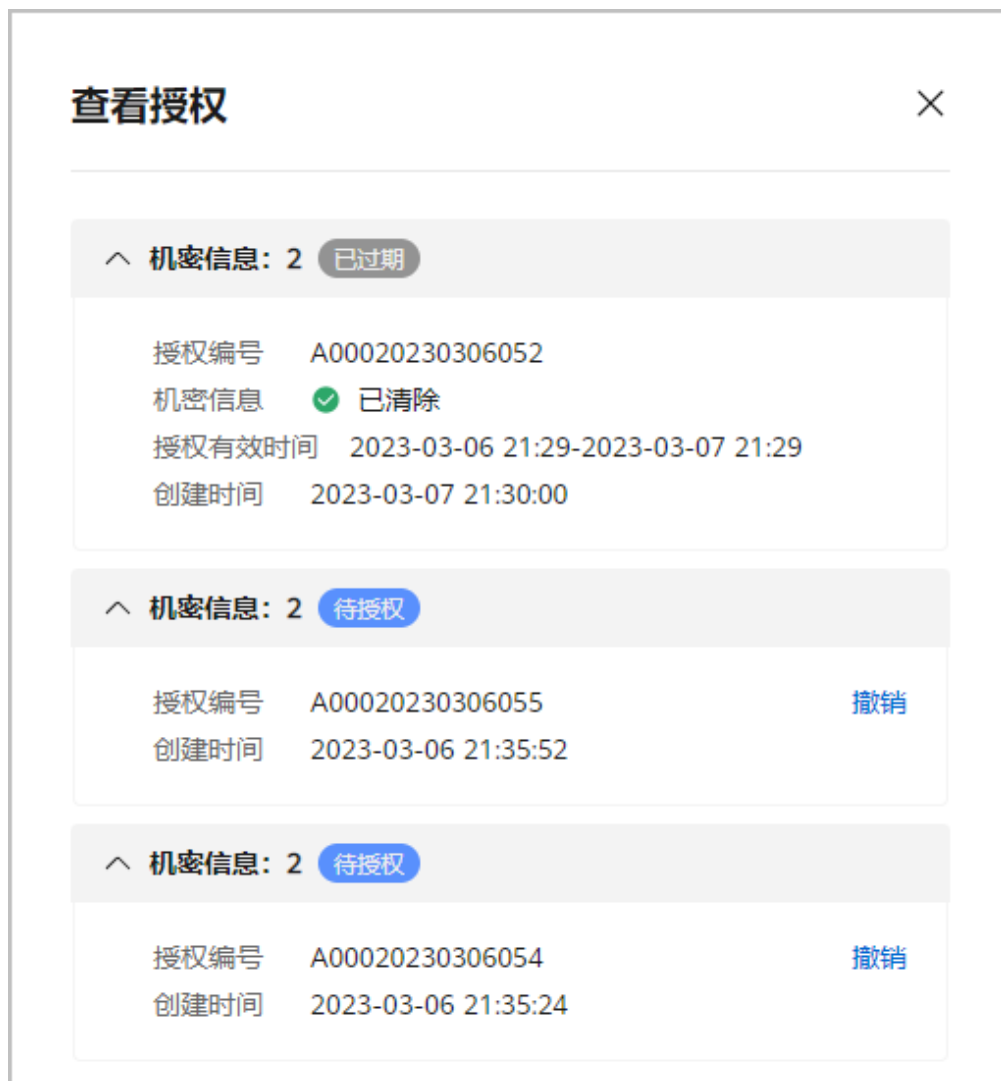
工单转发对话框，包含以下元素：

- 标题：工单转发
- 转发组织：SRE (选中) 和 MSP
- * 选择转发人：下拉菜单，显示模糊头像
- * 所属服务：边界防护与响应
- 底部按钮：取消 和 确定

查看授权

1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“业务运营 > 基础业务 > 工单”。
2. 如工单处置过程中，存在向客户获取隐私数据的场景，需要获取客户授权。客户授权后，进入“我的授权”页面，单击对应工单“操作”列的“查看授权”。

图 2-10 查看授权



创建工单

1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“业务运营 > 基础业务 > 工单”。
2. 进入“我的提交”页面，单击右上角“新建”。
3. 按照提示填写相关信息，单击“确定”。

图 2-11 创建工单

创建工单

问题描述

支持粘贴图片到此上传。请在问题描述中输入您的用户名、密码、银行帐号等个人信息。

文件上传

+

添加附件

只能上传5个大小不超过10M的附件。支持格式：JPG、JPEG、BMP、GIF、TXT、PNG。

联系方式

手机

手机号用于接收工单处理提醒。必要时，华为乾坤云服务中心工程师会主动与您电话联系。

手机号码

中国 +86

189****4445

联系时段

任何时间

指定时间

09:00

18:00

邮箱

邮箱仅用于接收工单处理提醒。

邮箱地址

请输入邮箱地址

所属服务

云日志审计服务

终端防护与响应

物联网分析服务

运营中心测试服务

边界防护与响应

网络威胁评估

漏洞扫描服务

威胁情报

数据安全分级防护

云管理网络

云沙箱

其他服务

用户协议

☒ 我已阅读并同意[用户协议](#)

取消

确定

表 2-2 工单参数说明

参数名	说明
问题描述	支持文字或图片形式描述问题，例如设备状态异常、操作异常等信息（请勿涉及用户名、密码、银行帐号等机密信息）。
文件上传	可以上传本地文件进行补充说明（最多5个文件），仅支持 JPG、JPEG、BMP、GIF、TXT、PNG 格式。
联系方式	可选“手机”或“邮箱”跟踪处理进度，选择“手机”时，可设置接收信息的时间段。
所属服务	工单所属服务。若遇到不支持的服务，请联系华为乾坤工程师，联系方式sa@huawei.com。
用户协议	勾选。

配置责任人

设置各服务工单的默认责任人。

1.

使用运营帐号登录运营平台，选择“业务运营 > 基础业务 > 工单”。

2.

进入“工单配置”页面，在左侧边栏选择对应服务，单击右侧列表上方的  图标。

3.

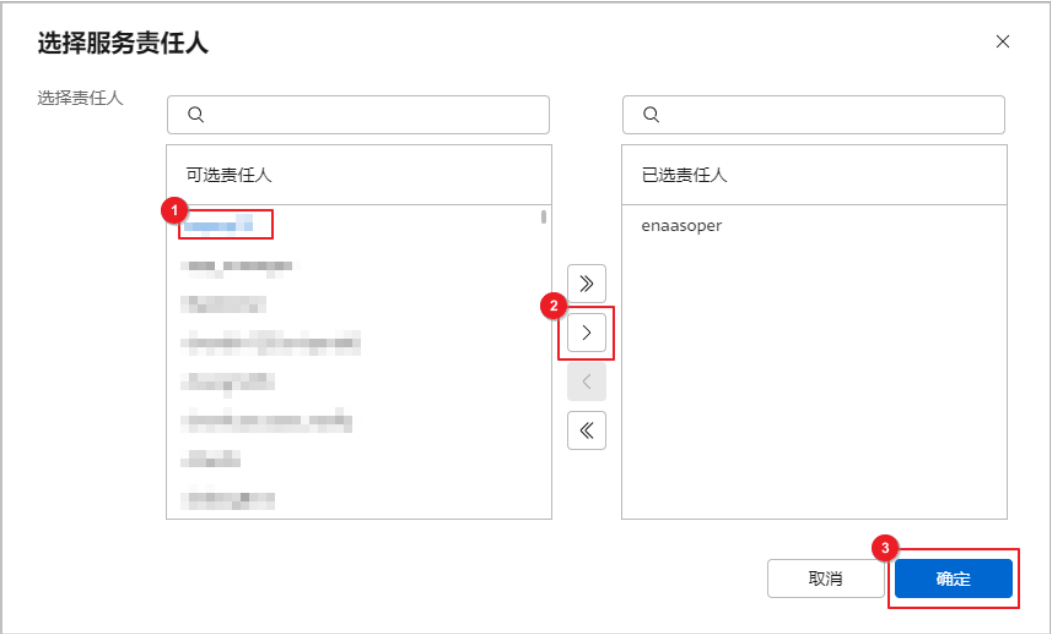
选择服务责任人（可指派多个），单击“确定”。

文档版本 01 (2023-04-30)

版权所有 © 华为技术有限公司

11

图 2-12 选择服务责任人



2.3.2.2 安全设备

背景信息

安全设备页面是华为乾坤提供远程监控和日常管理安全设备的页面。
运营人员可以快速感知安全设备的运行状态，及时处置设备事件。

操作步骤

- 1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“业务运营 > 基础业务 > 安全设备”。
- 2. 支持查看安全设备实时状态、套餐部署状态统计、安全设备列表。

表 2-3 安全设备状态说明

设备状态	状态说明	可能原因
正常	设备成功上线	不涉及。
告警	在正常上线后的使用过程中出现告警	可能是设备配置下发失败、CPU占用高、内存高、光模块非标、有风暴等。
离线	设备离线	可能是网络连通性异常、设备配置丢失等。
未注册	设备上线失败	可能是证书到期、设备与华为乾坤平台网络、设备版本不适配、设备款型不配套、注册服务未启动、网络IP地址冲突不通等。
	设备已失效	当前设备没有版本信息。

表 2-4 套餐部署状态说明

套餐状态	状态说明
已部署	设备上线成功，套餐激活成功，相关配置下发成功。
部署失败	套餐激活失败。
部署中	设备上线成功，套餐正在激活，相关安全策略正在下发。
未部署	设备上线失败或未上线，套餐没有激活。

3. （可选）单击“导出”，可导出安全设备详情。

2.4 系统管理

2.4.1 通知配置

背景信息

通知配置包括主题订阅和套餐到期提醒。

- 主题订阅：包括4个主题（试用申请提醒、试用到期提醒、开通订单提醒、月报邮件发送），订阅用户可以通过配置手机号或邮箱地址对每个主题进行消息订阅。
- 套餐到期提醒：根据产品展示试用套餐、商用套餐到期提醒的周期，运营人员可对周期时长进行设置。

修改主题订阅信息

1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“系统 > 通知配置”。
2. 单击侧边栏“主题订阅”菜单选项。
3. 选择对应的主题，单击“操作”列的“编辑”按钮，填写邮箱地址或手机号。

修改套餐到期提醒周期

1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“系统 > 通知配置”。
2. 单击侧边栏“套餐到期提醒”菜单选项。
3. 选择对应的产品，单击“操作”列的“编辑”按钮，填写提醒周期。

说明

配置多个周期以逗号隔开。

示例：填入“1，3”，表示在套餐到期前1天、前3天提醒。

2.4.2 日志

背景信息

系统日志分为以下两部分：

- 操作日志：主要用于查看运营系统的页面操作，用于后续的审计；
- 安全日志：主要记录与安全相关的页面操作，比如登入登出、查看敏感信息等。

日志详情支持展示操作名称、级别（级别分为：调试、提示、通知、警告、错误、严重、报警、紧急，严重程度按照欧顺序依次增加）、操作用户、时间、操作终端、操作对象、操作结果、日志详情。

日志列表支持根据操作名称、级别、操作用户、详细信息、操作对象、操作结果进行模糊查询或条件筛选。

操作步骤

1. 使用运营帐号登录运营平台，选择“系统 > 日志”。
2. 查看操作日志请单击“操作日志”页签，查看系统日志请单击“安全日志”页签。
3. 单击对应日志的“详细信息”，可查看日志详情。
若需查看六个月前的日志，请单击日志列表右上角的“点击此处”下载后查看。