




石化盈科IT服务能力建设

汇报人：罗豪

2014/9/24

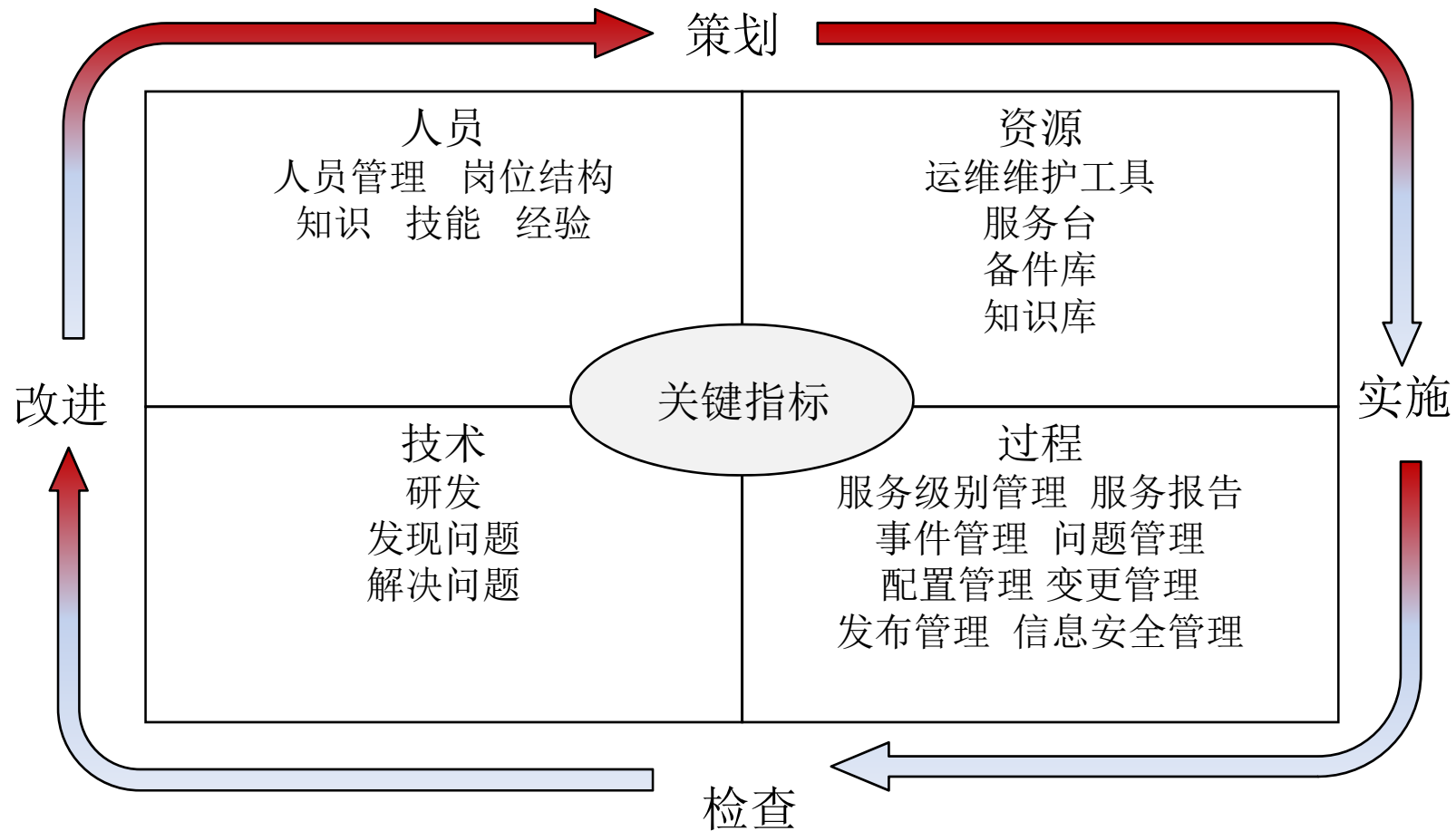
石化盈科是一家中外合资高新技术企业，成立于2002年，注册资金1亿元人民币。总部和研发中心在北京，香港、上海、西安、深圳、南京、沈阳、成都等地设有分支机构和区域运维中心。目前员工1200余人，既有来自本土企业的优秀人才，也有来自跨国咨询公司的管理人才。主要业务如下：



- 
- ◆ 2014年3月，启动IT运维平台建设
 - ◆ 2013年7月，首批通过国家工信部 ITSS符合性评估
 - ◆ 2012年5月，按照ITSS通用要求，启动和开展运维体系完善工作
 - ◆ 2012年3月，获得中国信息安全认证中心颁发的ISO20000证书
 - ◆ 2011年，完成基于GB/T24405.1和ISO20000的运维管理体系的建设，共建立13大主体流程，50多个表单模板
 - ◆ 2010年，与PCCW合作，引入运维管理专家，借鉴经验，共同建立事件、问题、变更等常用流程
 - ◆ 2009年，整合内部资源，成立运维支持事业部
 - ◆ 2008年，建立7X24集中的呼叫中心和监控中心
 - ◆ 2005年在上海分公司建设了生产过程先进控制的运维服务中心CoE
 - ◆ 2004年成立中国石化ERP体系中央支撑（CCC）技术支持中心，并通过SAP公司专家组的认证，成为国内少数几家有能力实施规范化ERP系统运维工作的公司之一
 - ◆ 2002年石化盈科成立，提供项目咨询、建设、运维全生命周期服务（“谁建设、谁运维”）

我们认为ITSS运行维护能力模型非常实用

ITSS®



ITSS中的运行维护能力模型

针对实际情况及问题，每年提升服务管理能力

ITSS®

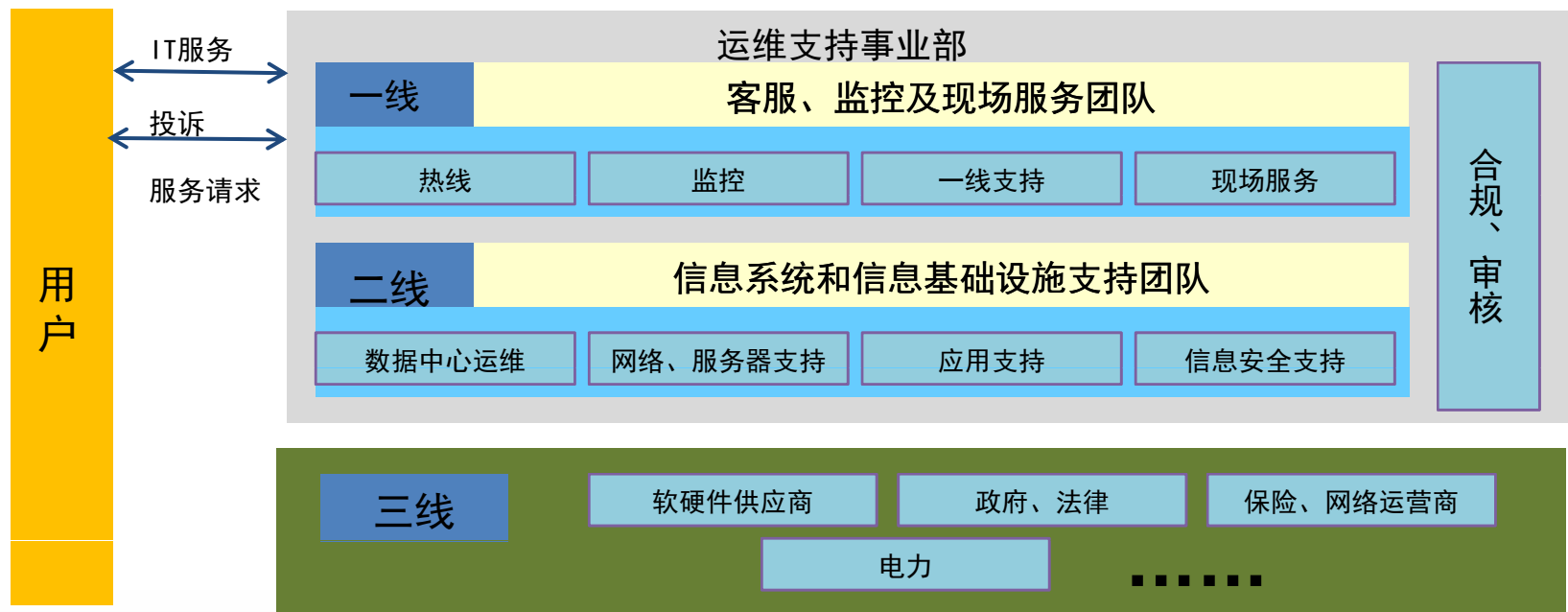
运维支持模式改进

以SLA为中心

流程回顾与优化

配套管理制度建设

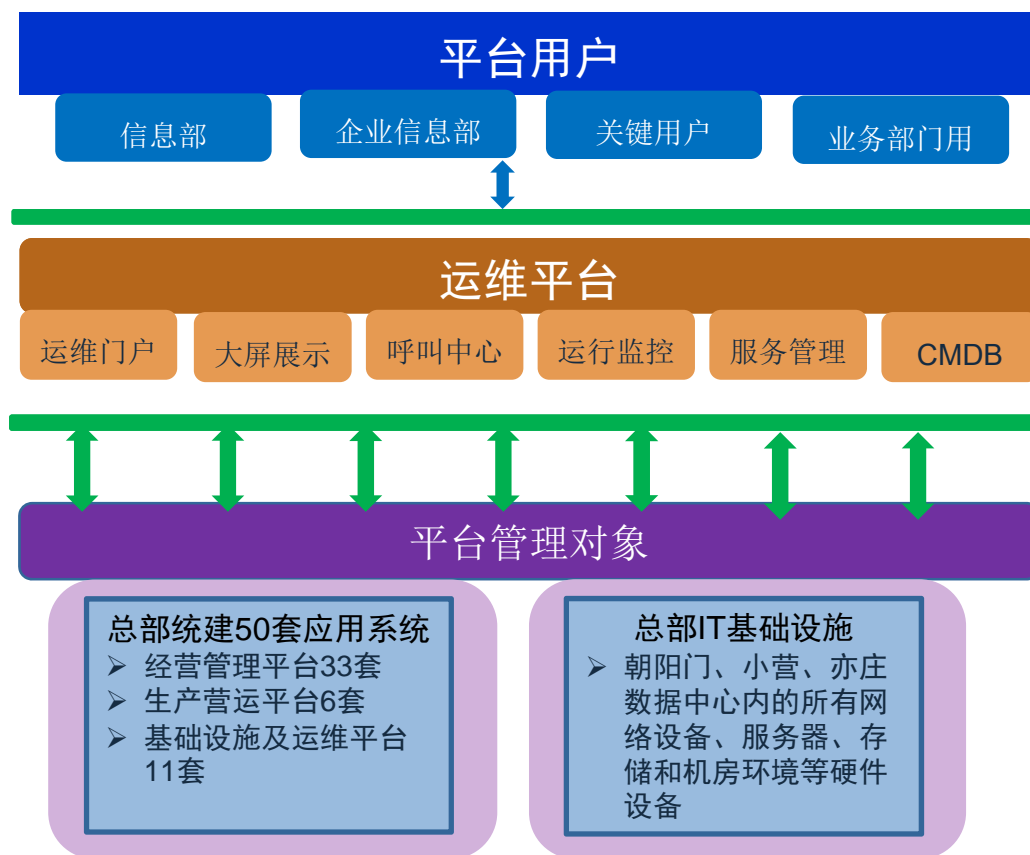
- 石化盈科按照一体化“大运维”的服务模式，开展运维服务，“统一服务受理、统一运维流程、强化运维协同”
- 引导客户签订SLA，并以SLA为中心，制定运维服务计划，开展相关工作。
- 每年对运维流程进行回顾，通过不定期会议和内审检查出现的问题，并优化流程和推动相关配套制度的建立



构建运维平台，打造一流服务能力

ITSS®

建设集中的一体化运维服务平台，整合已有运维支持系统，全面支撑信息系统管控和运维共享服务，提高运维服务管理水平，降低运维成本，实现运维统一调度和集中管控



一个平台，六个子系统

呼叫中心系统

- 建成集中的呼叫中心系统，按100个坐席容量设计，一期共建50个坐席，选择3家区域中心试点，提供7*24的服务窗口，统一受理IT服务请求。

服务管理系统

- 建成集中的服务管理系统，集成SAP SLM，实现主要运维支持工作的全过程管控和知识共享，通过在线流程有机协同总部、区域中心和企业之间，运维队伍与项目组之间的运维支持工作。

运行监控系统

- 建成集中的运行监控系统，实现50套应用系统的应用监控，从用户使用的角度进行可用性监控，及时发现和处理问题，提高系统可用性。

CMDB系统

- 建成集中的配置管理数据库系统，实现50套应用系统与总部管理的基础设施的统一管理，为运维支持、变更风险分析、重大问题处理决策等及时地提供真实数据。

大屏展示

- 建立大屏展示系统，通过系统集成综合展示应用监控指标、信息安全状况、服务受理情况、重大问题处理情况等运维服务信息。

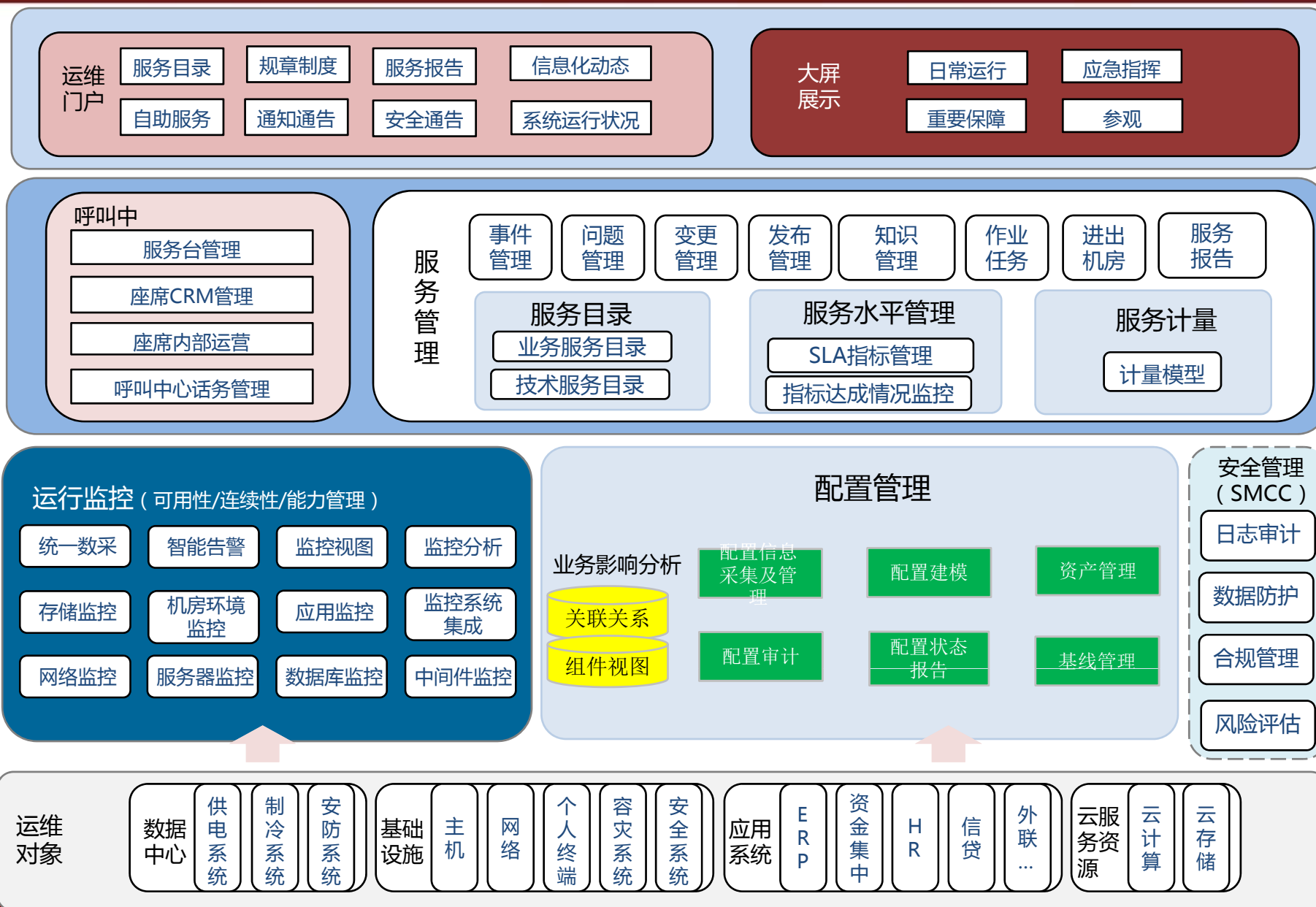
运维门户和平台集成

- 建立运维门户，实现自助服务、信息发布和单点登录
- 集成整合其他运维支持系统

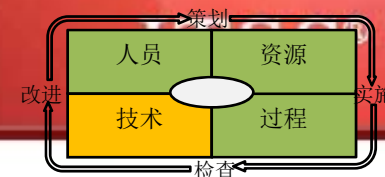
运维平台总体架构---

ITSS®

“调度、支持、管控”三位一体；一个平台，一套流程、一套标准



技术能力建设



发现问题

- ◆ 基础设施运行监控系统，机房环境监控系统，微软SYSTEMCENTER
- ◆ SAP SLM 运维管理平台，资金集中应用监控系统
- ◆ 日志审计系统：ARCSIGHT
- ◆ 漏洞扫描系统：APPSCAN, 绿盟漏洞扫描系统，保密检查系统
- ◆ 软件开发及配置管理平台：TFS(Team Foundation Server , MS)、RTC (Rational Team Concert, IBM)
- ◆ 代码检查工具：IBM Purify、SAP Coding Inspector
- ◆ 测试工具：QTP（Quick Test Professional）、TFS内置测试工具

解决问题

- ◆ 在日常运维过程中，主要的应用系统都建立了开发测试环境，严格执行从开发、测试到生产的部署流程：小型机44台，PC服务器75台
- ◆ 关键基础设施和核心应用系统制定了应急预案，并定期演练
- ◆ 配备了性能测试工具：LOADRUNNER
- ◆ 根本原因分析器SAP RCA (Root Cause Analysis)

THANKS 谢谢！

标准化的IT服务 可信赖的IT服务