



# ITSS运维“通用要求” 践行情况汇报

企业简介

运维服务业务发展  
情况

“通用要求”实施  
情况

服务能力管理计  
划及实施情况

2

3

1

4

## 汇报大纲

**成立于1999年，注册资金1.1亿，现有员工700余人，2013年营业额15亿元，业务领域：工业自动化、智慧交通、智慧水务、智能建筑、智慧医疗、智慧城管、智慧政务、节能及新能源、机器人。**



# 公司战略与业务目标



2011年-2014年运维业务平均增长率为89%

## 公司愿景

世界一流的智慧企业

## 公司战略

以技术创新为主题，以转型升级为主线，将公司相关业务汇聚到“e城市·易生活”的理念和框架下。

企业简介

运维服务  
业务发展  
情况

“通用要求”实施  
情况

服务能力管理计  
划及实施情况

2

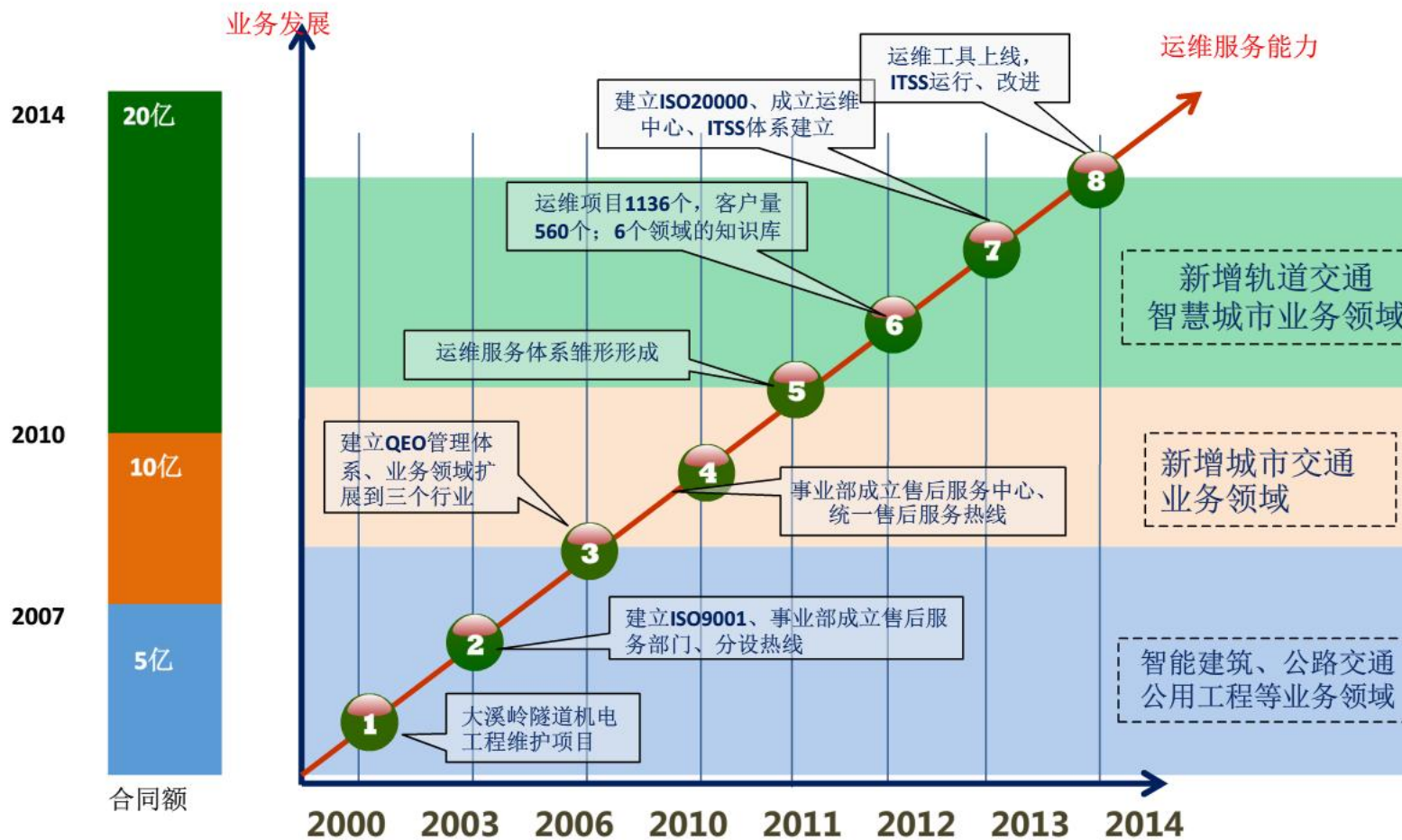
3

1

4

汇报大纲

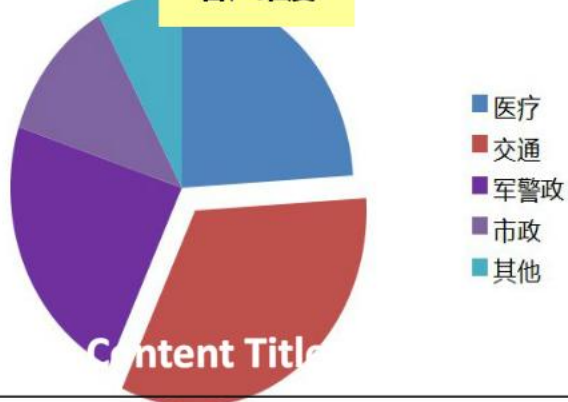
# 跟随企业发展的运维业务历程



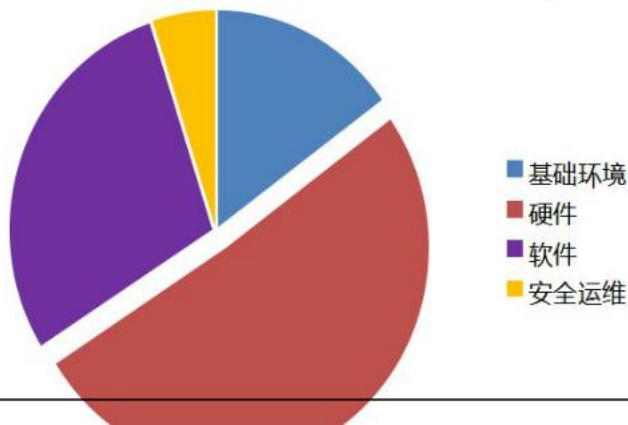


## 重点业绩

客户维度



服务类别



- 阿里巴巴总部智能化系统集成运维
- 杭州地铁1号线综合监控系统运维
- 武汉轨道交通2号线综合监控系统运维
- 杭州地铁1号线公安通信系统集成运维
- 宁波市轨道交通1号线公安通信系统集成运维
- 中国人民解放军总医院（北京）智能化与信息化系统运维
- 中国人民解放军总医院（海南）智能化与信息化系统运维
- 华中科技大学同济医学院附属医院智能化与信息化运维
- 沈阳市军区总医院智能化与信息化运维
- 邯郸市高速公路管理处3D可视化隧道运维管理系统
- 芜湖市交警支队智能交通管理系统运维
- 杭州市公安交警支队智能交通管理系统运维
- 武警浙江总队信息化指挥系统运维
- 太仓数字市政运维
- 绍兴市水务集团应急指挥系统运维
- 深圳市燃气集团安防监控系统运维

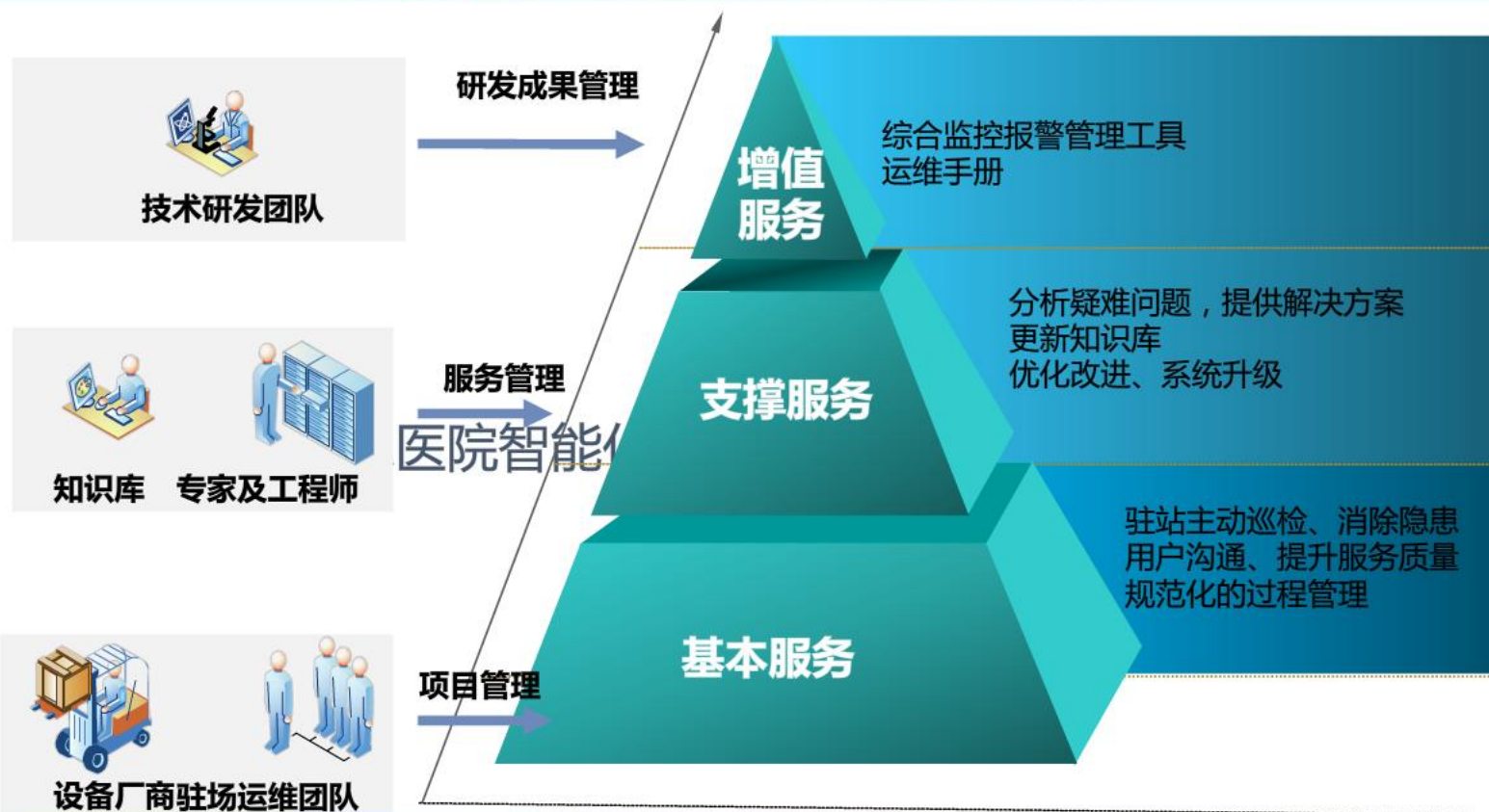
# 案例





# 案例

提供 **多层面、综合化、全生命周期** 运维服务



企业简介

运维服务业务发展情况

“通用要求”实施情况

服务能力管理计划及实施情况

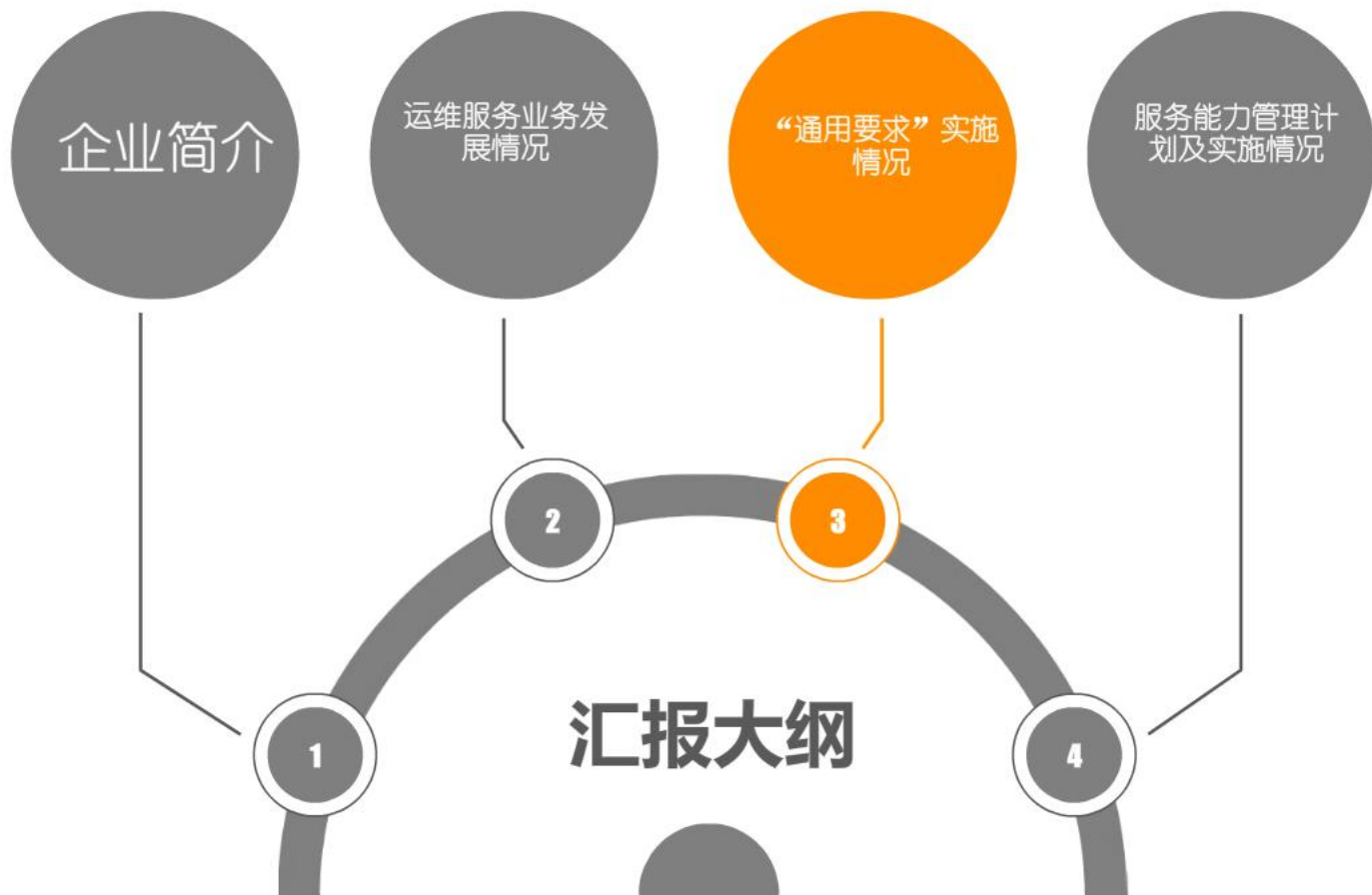
2

3

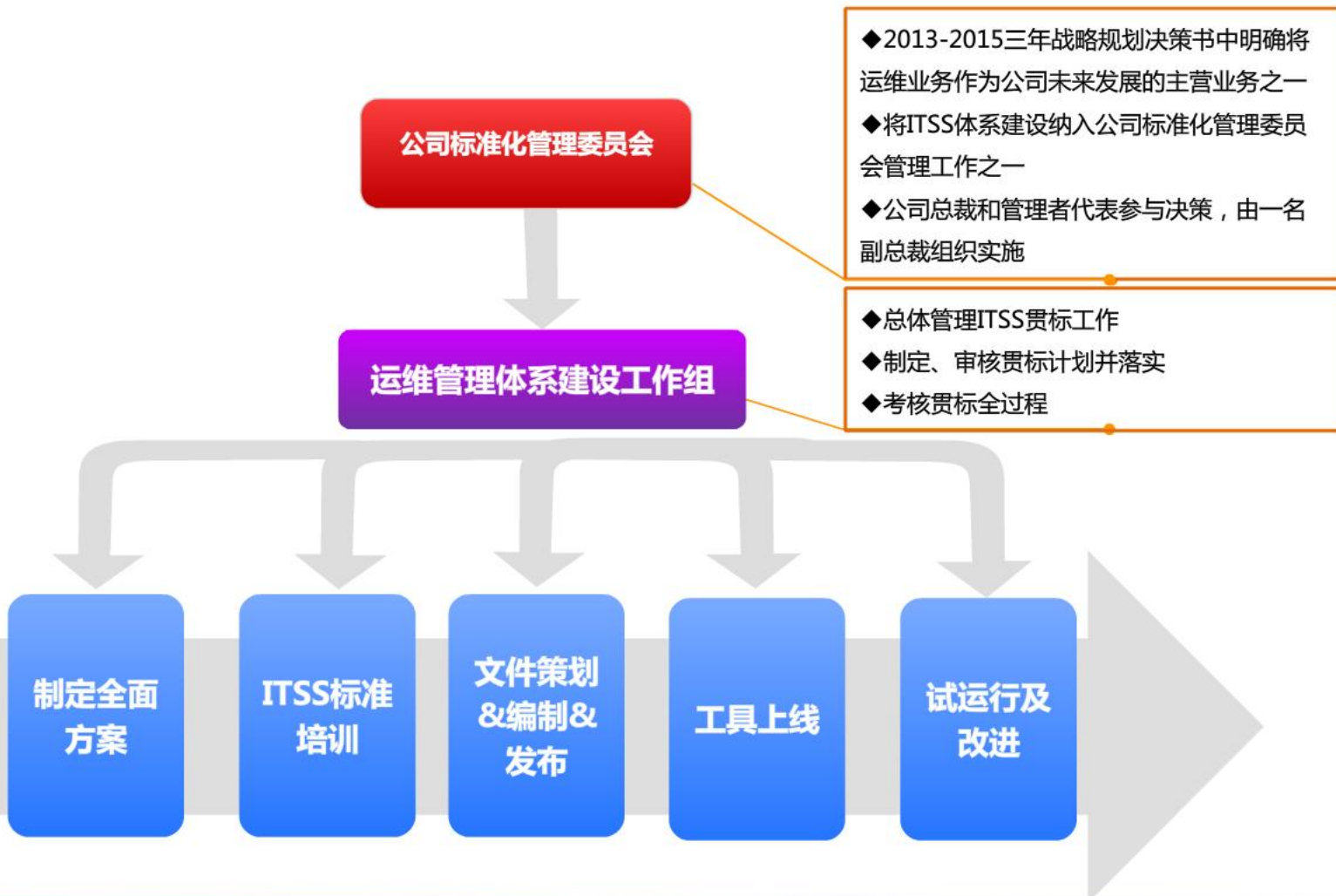
1

4

汇报大纲



## 实施准备一：组织保障



## 实施准备二：基于业务战略制定服务能力建设目标

- 面向系统集成项目延续的运维服务:巩固、提高
- 面向城市运营机构特定的运维服务:开拓、延伸

- 行为上;主动巡检、主动沟通、消除隐患
- 响应上:全方位、全天候、零滞后
- 管理上:整合资源、优化流程、严谨考核、全员达标

- 加强运维综合服务能力建设
- 通过沟通、审核、激励、评估实现服务能力持续改进

服务能力

服务团队

People

- 管理团队
- 服务团队
- 技术研发团队

管理体系

Process

- 服务级别
- 服务报告
- 事件管理
- 问题管理
- 配置管理
- 变更管理
- 发布管理
- 安全管理

技术研发

Technology

- 发现问题相关研发
- 解决问题相关研发

资源支持

Resource

- 综合运维平台
- 服务台
- 知识库
- 备件库
- 监控工具

# 实施准备三：制订了详细的路线图





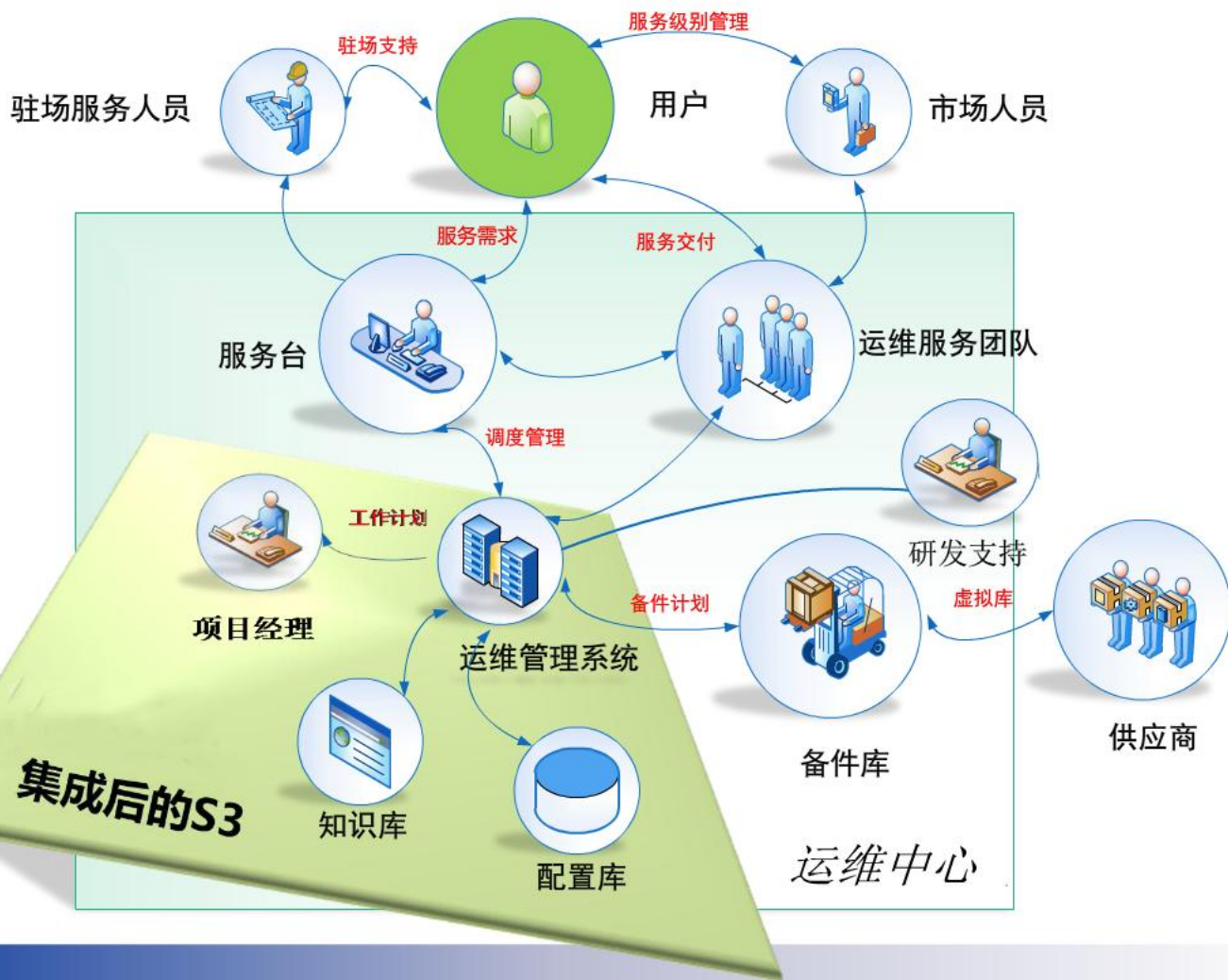
## 运维管理工作

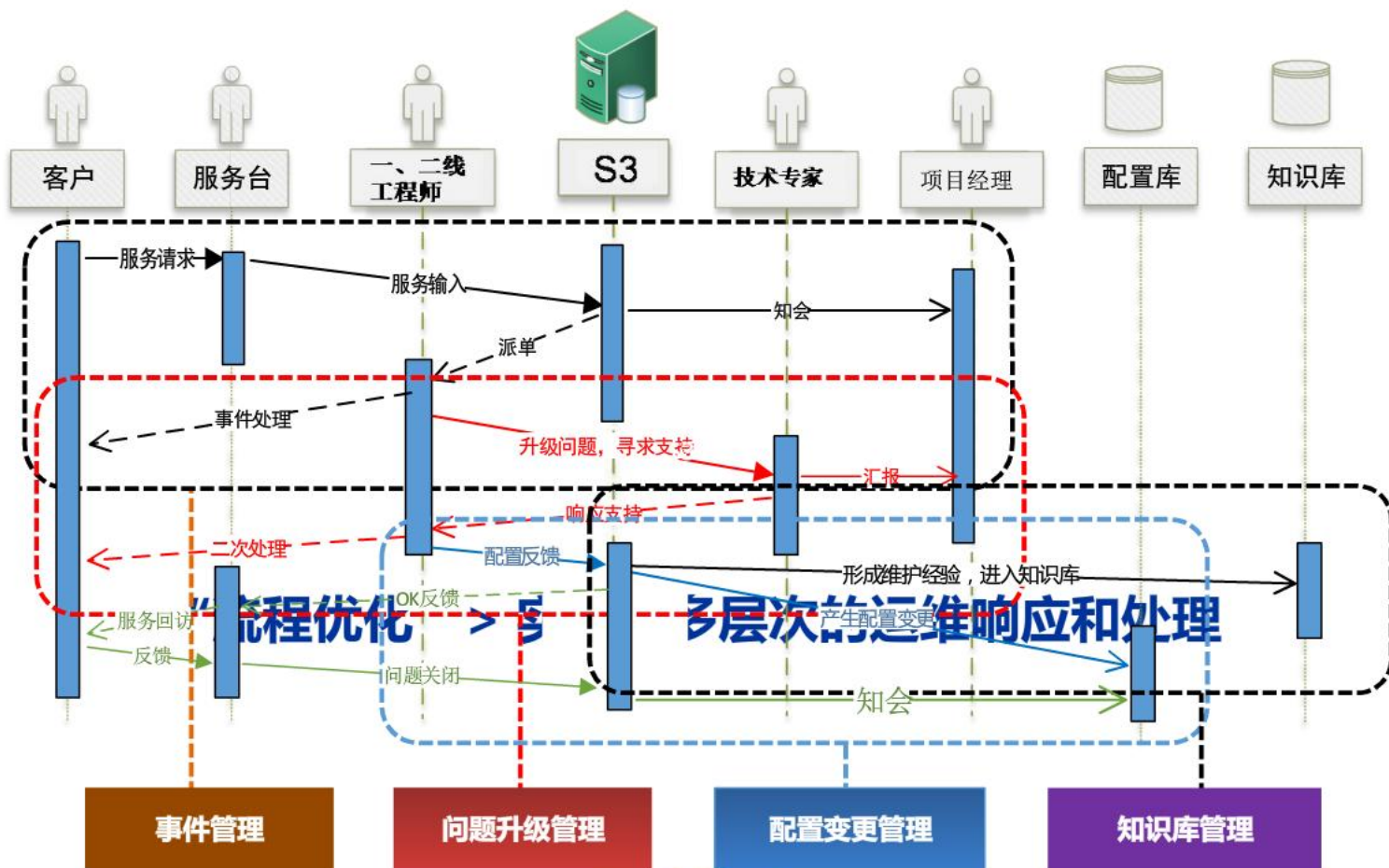
### 主要岗位和角色

	服务级别管理	服务报告管理	事件管理	问题管理	变更管理	发布管理	配置管理	备件管理	知识管理	研发管理	运维工具管理
运维项目管理部主任	★	★	★	★	★	★	○	○	○	★	○
运维项目实施部主任	○	○	○	○	○	○	○	★	○	○	★
客服部主任	○	○	○	○	○	○	★	○	★	○	○
事件经理	○	○	▲	○	○	○	○	○	○	○	○
问题经理	○	○	○	▲	○	○	○	○	○	○	○
变更经理	○	○	○	○	▲	○	○	○	○	○	○
发布经理	○	○	○	○	○	▲	○	○	○	○	○
配置经理	○	○	○	○	○	○	▲	○	○	○	○
备件经理	○	○	○	○	○	○	○	▲	○	○	○
知识库经理	○	○	○	○	○	○			▲	○	○
技术研发经理	○	○	○	○	○	○			○	▲	○
运维项目经理	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	○	○	○	○
工具管理员	○	○	○	○	○	○	○		○	○	▲
二线工程师、技术专家	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
一线工程师	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

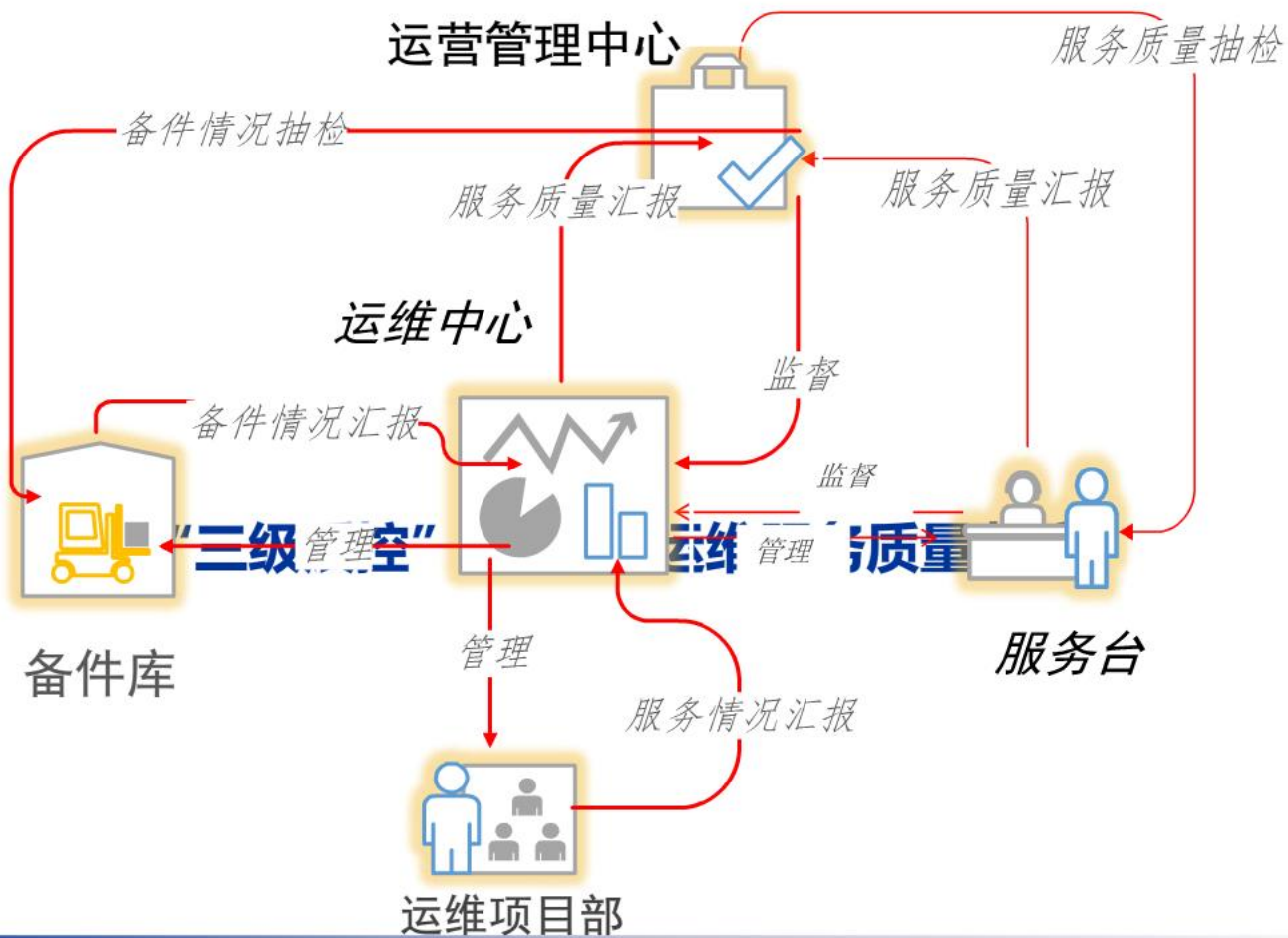
实施准备四：重新定义了运维角色及职责

★ 责任人 ▲ 主管 ○ 配合





运维服务技术研发支撑







IT基础架构



# 管控中心 (GC)

S3



公司管理



服务管理



运营管理



客户管理



配置管理



服务配置



服务管控



系统管理



知识管理

manager English  
我的账户 帮助手册  
重置密码 退出系统

呼叫信息:

S3



公司管理



服务管理



运营管理



客户管理



配置管理



服务配置



服务管控



系统管理



知识管理

manager English  
我的账户 帮助手册  
重置密码 退出系统

服务台

呼叫信息:

服务台

- 待处理工作列表
- 免责处理列表
- 待处理工作池
- 待处理任务列表
- 请求受理
- 工作分配列表
- 请求列表
- 参与工作列表
- 参与任务列表
- 巡检任务查看
- 工单管理
- 服务升级通知
- 工单转知识列表
- 工单删除管理

事件管理

事件管理

问题管理

问题管理

变更管理

变更管理

首页 工单管理

客户: 根据名称 回车查询 项目: 请选择 关键字: 按工单编号、简要描述、父? 请求时间: 至: 查询

新开工单 未开工单 已完工单 每页显示条数: 30

编号	项目	服务级别	分类	请求人	高优先级	状态	请求时间	高优先级	简要描述	启用
FB1411000051	绍兴市水利有限公司数字...	四级服务级别	其它软件	王东兴	很高	已关闭	2014-11-05 17...	2014-11-08 17...	数字水厂8~10月份需求发布	启用

历史操作 子工单列表

操作	处理对象	处理人	分配时间	响应时间	处理时间	
关闭工单	叶晓芳	叶晓芳	2014-08-16 22...	2014-08-16 22...	2014-08-16 22...	启用
回访	叶晓芳	叶晓芳	2014-08-16 22...	2014-08-16 22...	2014-08-16 22...	启用
一线处理	一线处理组	方开金	2014-08-16 15...	2014-08-16 15...	2014-08-16 22...	启用
创建	叶晓芳	叶晓芳	2014-08-16 15...	2014-08-16 15...	2014-08-16 15...	启用

IN20141028000...	2014年芜湖市交警支队...	一级服务级别	补光灯	王丽丽	很高	已关闭	2014-10-28 19...	2014-10-28 22...	卡口故障	启用
IN20141028000...	2014年芜湖市交警支队...	一级服务级别	补光灯	王丽丽	很高	已关闭	2014-10-28 19...	2014-10-28 22...	卡口故障	启用
IN20141028000...	2014年芜湖市交警支队...	一级服务级别	主机	王丽丽	很高	已关闭	2014-10-28 19...	2014-10-28 22...	电影故障	启用
PR14110000315	2014年芜湖市交警支队...	四级服务级别	操作系统	黄庆德	很高	已关闭	2014-10-28 07...	2014-10-30 17...	36平台系统无数据	启用
IN20141027000...	2014年芜湖市交警支队...	一级服务级别	主机	王丽丽	很高	已关闭	2014-10-27 19...	2014-10-27 22...	卡口故障	启用
IN20141027000...	2014年芜湖市交警支队...	一级服务级别	线材	指挥中心	很高	已关闭	2014-10-27 09...	2014-10-27 12...	信号灯故障	启用
IN20141026000...	2014年芜湖市交警支队...	一级服务级别	线材	指挥中心	很高	已关闭	2014-10-26 11...	2014-10-26 14...	信号灯故障	启用
IN20141026000...	2014年芜湖市交警支队...	一级服务级别	线材	指挥中心	很高	已关闭	2014-10-26 10...	2014-10-26 13...	信号灯故障	启用
IN20141026000...	2014年芜湖市交警支队...	一级服务级别	线材	指挥中心	很高	已关闭	2014-10-26 08...	2014-10-26 11...	信号灯故障	启用
IN20141025000...	2014年芜湖市交警支队...	一级服务级别	线材	指挥中心	很高	已关闭	2014-10-25 15...	2014-10-25 18...	信号灯故障	启用
IN201410253078	三维可视化隧道运营管理	二级服务级别	应用软件	梁涛	很高	已关闭	2014-10-25 13...	2014-10-25 15...	设备故障检测-历史故障查询: 点击列表中的保修单...	启用
IN20141025000...	2014年芜湖市交警支队...	一级服务级别	线材	指挥中心	很高	已关闭	2014-10-25 09...	2014-10-25 12...	信号灯故障	启用
IN20141025000...	2014年芜湖市交警支队...	一级服务级别	线材	指挥中心	很高	已关闭	2014-10-25 09...	2014-10-25 12...	信号灯故障	启用

用户

知识获取

知识主题

知识管理

知识收集



客户



维护  
团队



电脑



平板



手机

基础环境

硬件

软件

安全

分类

采集

共享

审核

版本管理

评价

权限

培训

搜索

FAQ管理

经验汇聚

成功案例

外部收集

展开收起

知识目录

硬件运维服务

桌面运维服务

其他硬件运维服务

网络运维服务

主机运维服务

存储运维服务

基础环境运维服务

供配电系统

UPS电源系统

安全系统

空调系统

软件运维服务

基础软件运维服务

应用软件运维服务

安全运维服务

安全运维

安全风险评估

知识点编号:

标题:

摘要:

审核状态

-请选择-

创建者:

王炳

启用状态:

☒ 已启用
 ☐ 已删除

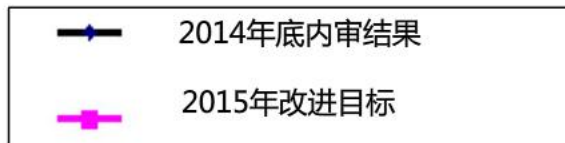
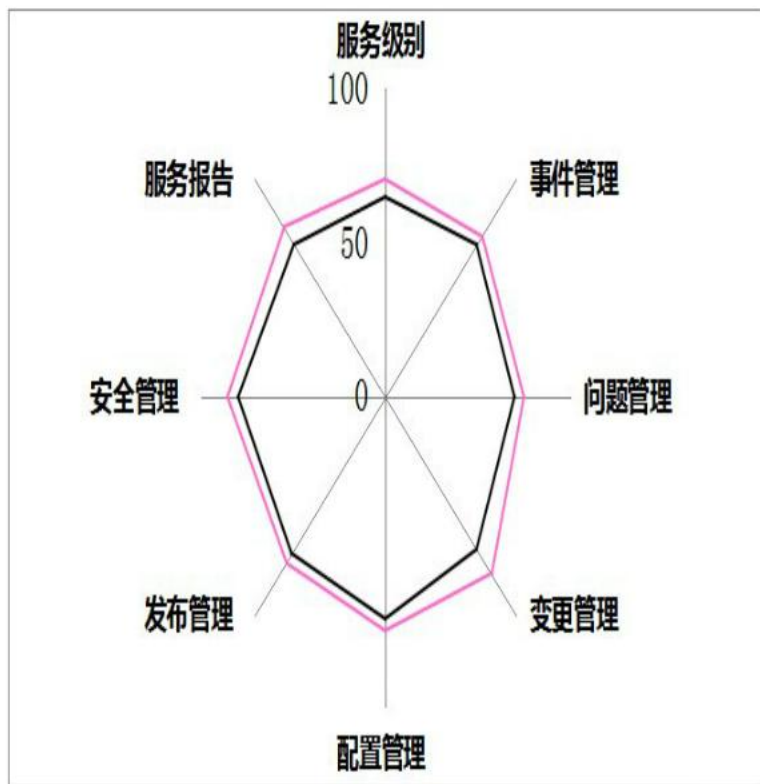
搜索

新增知识条目

总计:11 当前页:1/1 每页记录数:152535

编号	标题	知识目录	审核状态	创建者	创建时间	启用状态	操作
82	动里平台集成接口故障	数字化水	正常	王炳	2014-09-15	启用	视图   编辑   删除
81	动里平台报表使用	数字化水	正常	王炳	2014-09-15	启用	视图   编辑   删除
80	动里平台快速查看按钮事件	数字化水	正常	王炳	2014-09-15	启用	视图   编辑   删除
79	浏览器兼容性分析	数字化水	正常	王炳	2014-08-22	启用	视图   编辑   删除
78	Oracle数据库启动故障	数字化水	正常	王炳	2014-08-22	启用	视图   编辑   删除
77	在线分析仪巡检系统无故中断	数字化水	正常	王炳	2014-08-17	启用	视图   编辑   删除
76	部分PDA设备不能识别	数字化水	正常	王炳	2014-08-11	启用	视图   编辑   删除
75	数字水厂系统无法打开	数字化水	正常	王炳	2014-08-01	启用	视图   编辑   删除
74	设备管理系统无法打开	数字化水	正常	王炳	2014-07-30	启用	视图   编辑   删除
73	实时监控不能显示实时数据	数字化水	正常	王炳	2014-07-13	启用	视图   编辑   删除
72	不能安装视频ActiveX控件	数字化水	正常	王炳	2014-07-02	启用	视图   编辑   删除





### 运维过程规范化实施

- 优化服务目录
- 进一步优化各专业运维作业指导书，规范流程执行
- 实现运维服务移动终端化，与运维管理平台实时联动

### 持续改进

- 内部：充分运用ITSS的体系的免疫力和不断改进功能，提高过程管理的效能和质量
- 外部：积极主动参与秘书处活动，海纳百川，在ITSS的大家庭中汲取营养，实现不断改进



- ◆ 运维服务分散管理，资源利用率低
- ◆ 没有运维服务系统工具，效率低
- ◆ 满意度低，不利于运维业务发展
- ◆ 延续性差
- ◆ 知识分散，转化为生产力能力弱
- ◆ 考核主观、随意

### 贯标前痛点

### 贯标后效果

- 集中管理，资源利用效率提高
- ITSS体系支撑，运维业务高效运转
- 运维质量整体提升，客户满意度提高
- 建立了可持续发展的基础
- 科学分类、内容丰富、查询便捷的知识库
- 服务操作重复性高
- 与激励机制相结合的，形成良性循环的考核体系

业务增长率提高 **28%**

客户满意度提高 **5%**

运维直接成本降低 **10%**

“用要求” 效

**谢 谢！**