

# IT部门的数字化运营

2023年2月25日



ITIL 先锋论坛

<b>我们是谁?</b> WHO ARE WE?	国内最大的数字化时代IT服务管理交流社区，自2010年底成立以来，始终致力于以 ITIL 为代表的IT管理方法论在国内的推广与落地。
<b>我们的服务</b> OUR SERVICES	数十个专业微信群、近千篇可一键下载的资料、视频号专家直播、全国一线城市巡回聚会、开源免费ITIL软件、国内最权威的ITIL知识库

# 业务部门的数字化

DRP

POS

CRM

...

ERP

SCM

SRM

...

HR

绩效

招聘

...

财务

预算

资金

...

业务中台

数据中台

BI

...

营收目标达成率、同比增长、同店同比、会员销售比、会员复购率、私域运营占比；

齐码率、售罄率、连带率、缺货销售损失；

采购到货周期、采购按时达成率、原料一次合格率、生产交期达成率，成衣入仓合格率、生产期；

招聘入职率、转正率、主动离职率、被动离职率；

杜邦分析、毛利率、费用率、预算使用率、

**有数据、可量化、可改善**

# IT 部门的数字化

EXECL表

工单系统

禅道系统

...

每天忙于日常IT运维服务，因为其中**1条工单没有及时完成而被投诉**；

响应了不少的业务需求，其中**1条新需求没有及时交付导致客户不满意**；

项目总体进展良好，但是难免**有一些瑕疵**；

业务部门私下调换，**IT资产账实不一致**；

**手工 或 零散系统，缺乏统一数据，缺失话语权**

# 用户眼中的IT应该是：

## 专业

提升专业运营效率

- 1、运营规范、流程高效；
- 2、过程透明、异常管理；
- 3、绩效量化、及时激励；
- 4、闭环管理，持续改善。

## 态度

提高客户满意度

- 1、客户需求不遗漏；
- 2、客户服务有流程；
- 3、快速响应、高质量；
- 4、闭环管理，用户评价。

## 绩效

聚焦业务经营成果

- 1、目标达成共识；
- 2、组建团队、明确职责；
- 3、优化业务流程；
- 4、定期复盘，改善提升、高层汇报。

# IT 业务分析

## 年度规划

IT预算

组织规划

架构设计

战略规划

服务组合管理

业务分析

## 日常工作

业务运营  
创造成果

项目管理

需求变更

日常服务（工单）

基础设施（电脑、服务器、存储 ...）

陪伴业务、聚焦成果

筑牢IT服务基础

提升部门运营效率

提高客户的满意度

# IT 业务的数字化运营



知识有沉淀  
效率有提升  
客户又满意

# IT 业务数字化运营（工单、事件、故障、需求、实现、发布、项目、资产、备件、知识管理）



卓尚ITBOS



系统应用

ITBOS



基础资料

工单管理

事件管理

故障管理

需求管理

实现管理

发布管理

项目管理

资产管理

备件管理

知识管理

报表统计

首页

日访问量

50

用户

39

工程师

日业务数

36

工单提交

2

需求提交

36

工单完工

1

方案提交

0

待发需求

0

新增资产

日在线数

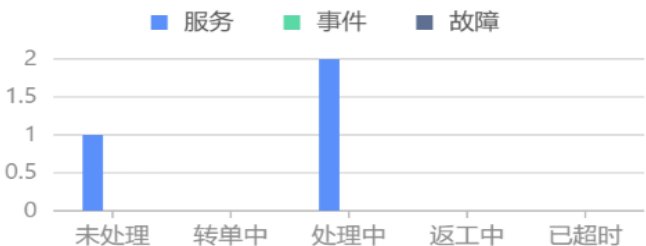
61

用户

7

工程师

实时工单



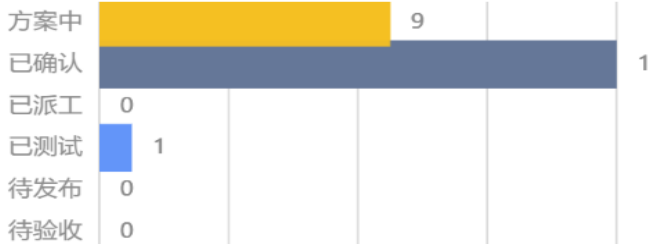
事件故障

事件 0

故障 3

类...	概要描述	持...	处...	状...
故...	电商网络...	59...	谢...	持...
..	---	---	---	---

IT需求



IT项目

名称 所... 建... 负... 进度 状态



暂无数据

IT资产

总资产 1520 领用数 1313 库存数 207



1年内  
2年内  
3年内

1/2



显示器  
电脑主机  
笔记本

1/2

# 工单管理



基础资料

工单管理

服务台

待接单

处理中

已完成

首页

服务台

待接单

处理中

已完成

首页 / 工单管理 / 已完成

工单单号: 请输入工单单号

服务对象: 请输入姓名或工号

概要描述: 请输入概要描述

完成类型: 全部

查询

重置

操作	来源	概要描述	服务对象	服务对象部门	资产编号	工单单号
详情	服务	硬件网络-会议支持	曹骏-033091	数字化中心-供应链应用部		GD2022110900
详情	服务	业务软件-G2-咨询	曹骏-033091	数字化中心-供应链应用部		GD2022072500
详情	服务	业务软件-G2-问题处理	曹骏-033091	数字化中心-供应链应用部		GD2022072500
详情	服务	业务软件-G2-问题处理	曹骏-033091	数字化中心-供应链应用部		GD2022072500
详情	服务	硬件网络-共享文件夹-无...	曹骏-033091	数字化中心-供应链应用部		GD2022072001



# 事件管理



工单管理

事件管理

事件类型

事件记录

事件复盘

首页 / 事件管理 / 事件记录

登记日期: 开始日期 ~ 结束日期

事件类型: 请选择事件类型

事件编号: 请输入事件编号

查询

重置

+ 新增

操作	登记日期	事件来源	事件类型	概要描述	归口人	事件编号	事件状态
详情	2022-10-27	手动	服务器	454545454	许云腾-032835	SJ20221027002	持续中
详情	2022-10-27	手动	服务器	1221212121212	黄丹成-032135	SJ20221027001	持续中
详情	2022-08-11	手动	wwwwww	系统宕机	金莹莹-025040	SJ20220811002	已关闭
详情	2022-08-11	手动	事件99	1212113435433哇...	金莹莹-025040	SJ20220811001	已关闭
详情	2022-08-10	手动	事件测试01	11111	曹骏-033091	SJ20220810001	已关闭

# 故障管理



故障管理

故障类型

故障记录

故障复盘

首页 / 故障管理 / 故障记录

登记日期: 开始日期 ~ 结束日期

故障类型: 请选择故障类型

故障编号: 请输入故障编号

查询

重置

+ 新增

操作	登记日期	故障来源	故障类型	概要描述	归口人	故障编号	故障状态
详情	2022-11-16	手动	故障测试01	dfwdsf	曹骏-033091	GZ20221116001	持续中
详情	2022-10-27	手动	故障033	fdgdfgdfgdfgdfgd...	许云腾-032835	GZ20221027002	持续中
详情	2022-10-27	手动	故障033	retreretr	黄丹成-032135	GZ20221027001	持续中
详情	2022-08-11	手动	故障02	113434354的DVD的	杨江华-032099	GZ20220811002	已关闭
详情	2022-08-11	手动	故障01	1324544度假胜地...	金莹莹-025040	GZ20220811001	持续中

# 需求管理

业务分工

需求提交

需求接单

评估方案

业务主管  
审核需求

服务评价

知识沉淀  
知识应用

需求管理

业务分工

需求对接

需求方案

方案审核

对接结果

需求方案 x

对接结果 x

首页 / 需求管理 / 对接结果

业务名称:

请选择业务名称

需求单号:

请输入需求单号

评估结果:

请选择评估结果

审批状态:

请选择审批状态

查询

重置

操作

业务名称

发起人

发起部门

需求单号

完成时间

评估结果

审批状态

详情

G2面辅...

金莹莹-025040

数字化中心-供应链应用部

XQ20221111002

2022-11-11...

转工单

N/A

详情

G2面辅...

曹骏-033091

数字化中心-供应链应用部

XQ20221110002

2022-11-10...

可实现

通过

详情

G2面辅...

金莹莹-025040

数字化中心-供应链应用部

XQ20221109004

2022-11-09...

不可行

N/A

详情

G2面辅...

曹骏-033091

数字化中心-供应链应用部

XQ20221021001

2022-10-21...

可实现

通过

详情

G2面辅...

曹骏-033091

数字化中心-供应链应用部

XQ20220929002

2022-09-29...

可实现

通过

# 实现管理



事件管理

故障管理

需求管理

实现管理

实现派工

测试登记

工作量登记

实现派工 x

测试登记 x

工作量登记 x

首页 / 实现管理 / 工作量登记

业务名称: 请选择

需求编号: 请输入

业务工程师: 请选择

研发负责人: 请选择

登记状态: 请选择

查询

重置

操作	业务名称	需求编号	需求描述	业务工程师	研发负责人	预计发布
详情	G2面辅料系统	XQ20220916003-1	321	金莹莹		
详情	G2面辅料系统	XQ20220916003-2	123	金莹莹		
详情	G2面辅料系统	XQ20220913003-1	测试1	金莹莹		
详情	G2面辅料系统	XQ20220913003-2	测试2	金莹莹		

# 发布管理

发布申请

发布审批

失败处理

验收记录

实现管理

发布管理

需求池

发布申请

发布审批

发布记录

失败处理

验收记录

发布申请 X

发布审批 X

发布记录 X

失败处理 X

验收记录 X

首页 / 发布管理 / 验收记录

所属业务:

请选择所属业务

需求编号:

请输入需求编号

业务工程师:

请选择业务工程师

查询

重置

操作

需求编号

所属业务

业务工程师

验收人

验收时间

验收结果

验收说明

验收编

详情

XQ20220909001  
-1

WMS仓储  
系统

杨江华

曹骏

2022-10-21  
15:00

不通过

需求和预期不同

YS202

详情

XQ20220929002  
-1

G2面辅料  
系统

金莹莹

曹骏

2022-09-29  
12:32

不通过

111

YS202

详情

XQ20220926001  
-1

G2面辅料  
系统

金莹莹

曹骏

2022-09-26  
15:51

不通过

不符合需求

YS202

详情

XQ20220921001  
-2

G2面辅料  
系统

金莹莹

曹骏

2022-09-21  
16:02

不通过

11112354

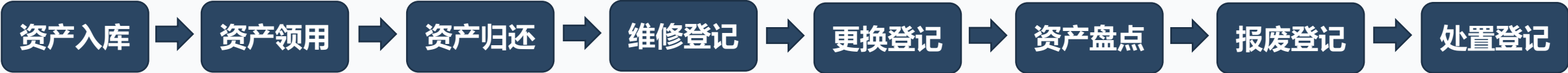
YS202

# IT 项目管理



项目管理				
	准备	实施	上线	运维
 创建项目				
 我的项目				
 我的任务				
 任务分解				
 项目查询				
	<div>1.1 立项报告</div> <div>1.2 工作说明书工作说明书</div> <div>1.3 项目合同</div> <div>1.4 项目组成员</div> <div>1.5 项目主计划</div> <div>1.6 项目章程</div> <div>1.7 项目启动会</div>	<div>2.1 需求调研计划及报告</div> <div>2.2 需求规格说明书/功能清单</div> <div>2.3 概要设计说明书/业务蓝图</div> <div>2.4 详细设计说明书/开发文档</div> <div>2.5 功能实现</div> <div>2.6 测试方案及报告</div> <div>2.7 用户接收报告</div>	<div>3.1 上线方案</div> <div>3.2 上线通知/申请</div> <div>3.3 操作手册</div> <div>3.4 培训记录</div> <div>3.5 上线数据准备</div> <div>3.6 上线报告</div>	<div>4.1 上线问题清单</div> <div>4.2 项目验收报告</div> <div>4.3 项目总结</div>

# IT 资产管理



资产管理

IT资产管理

入库登记

领用登记

归还登记

维修登记

更换登记

资产盘点

报废登记

处置登记

IT资产信息 x

处置登记 x

报废登记 x

资产盘点 x

更换登记 x

维修登记 x

首页 / 资产管理 / IT资产信息

请输入...

全部

一体机...

投影仪

电脑主机

打印机

平板电脑

显示器

资产编码: 请输入资产编码

资产名称: 请输入资产名称

S/N: 请输入S/N

领用人: 请输入领用人名称

查询

重置

展开 v

打印条码

<input type="checkbox"/>	资产编码	资产名称	S/N	供应商名称	服务商名称	操作
<input type="checkbox"/>	20220829001	DELL3050	444asfasfAFa...	卓尚	卓尚	财务登记
<input type="checkbox"/>	20220829002	显示器		卓尚	卓尚	财务登记
<input type="checkbox"/>	20220829003	戴尔电脑	12761804487	卓尚	卓尚	财务登记

# IT 备件管理



工单管理

事件管理

故障管理

需求管理

实现管理

发布管理

项目管理

资产管理

备件管理

备件入库

出库登记

备件入库 x 出库登记 x

首页 / 备件管理 / 出库登记

出库日期: 开始日期 ~ 结束日期 出库类型: 请选择出库类型 单据状态: 请选择单据状态

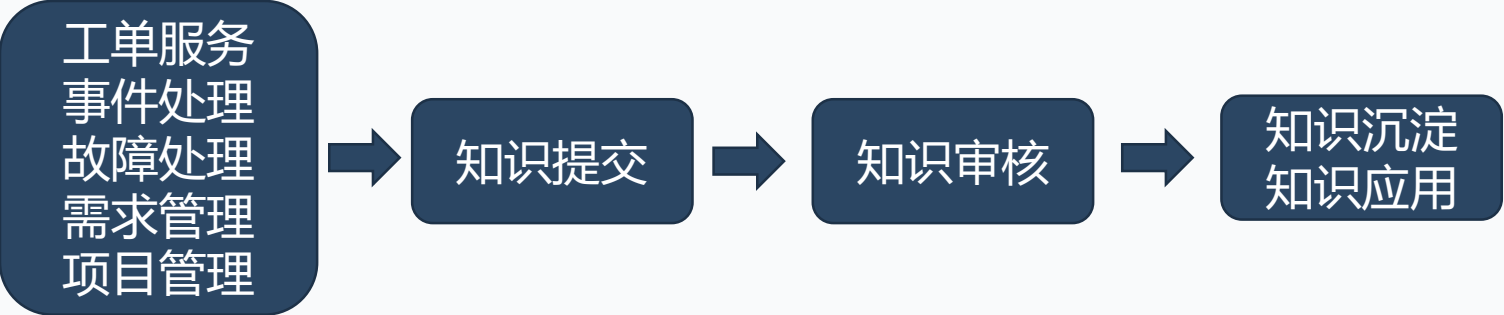
查询 重置

+ 新增

操作	出库日期	出库说明	出库数量	出库单号	单据状态	登记人
暂无数据						



# IT 知识管理



故障管理

需求管理

实现管理

发布管理

项目管理

资产管理

备件管理

知识管理

知识分类

知识登记

知识复核

知识查询

知识登记

知识管理 / 知识登记

搜索

全部

服务

事件

故障

知识编号: 请输入知识...

知识标题: 请输入知识...

来源方式: 请选择来源...

知识状态: 请选择知识...

查询

重置

新增

操作	知识标题	解决方案	方案提供人	来源类型	知识编号
详情	1212113435433哇哇哇	123	金莹莹,杨江华	事件	ZS20220
详情	1	1	金莹莹	工单	ZS20220
详情	113434354的DVD的	弄弄连锁店v	杨江华	故障	ZS20220

# 用户 — 手机移动端 (工单、资产、需求)

## 服务



服务申请



工单进度



历史工单



帮助中心

提交工单需求

查看进度

评价服务

知识应用

## 资产



我的资产



资产转移

资产到个人

转出申请

转入确认

## 需求



需求申请



需求评估



需求审批



需求交付

提交变更需求

评估需求

业务主管审批

交付评价

# 用户 —PC端（工单、需求、知识）



## 知识中心

### 硬件网络

电脑维护

无线wifi

打印机维护

电话维护

会议支持

邮箱维护

工位迁移

共享文件夹

其他

### 业务软件

道讯DRP

巨益OMS

达摩GIC

零售通

拉补系统

魔方树系统

WMS

G2

面辅料平台

生产接发单

PLM

NC

HR

BPM

钉钉

BI

Report

CREAMS

访客预约

卓睿打卡

# 数字化运营分析

## 异常管理：

工单进度异常、需求进度异常、项目进度异常、资产异常、事件管理、故障管理；

## 工作效率：

工单接单效率、完单效率、转单率；

需求接单效率、方案效率、开发效率、交付效率；

## 客户满意度：

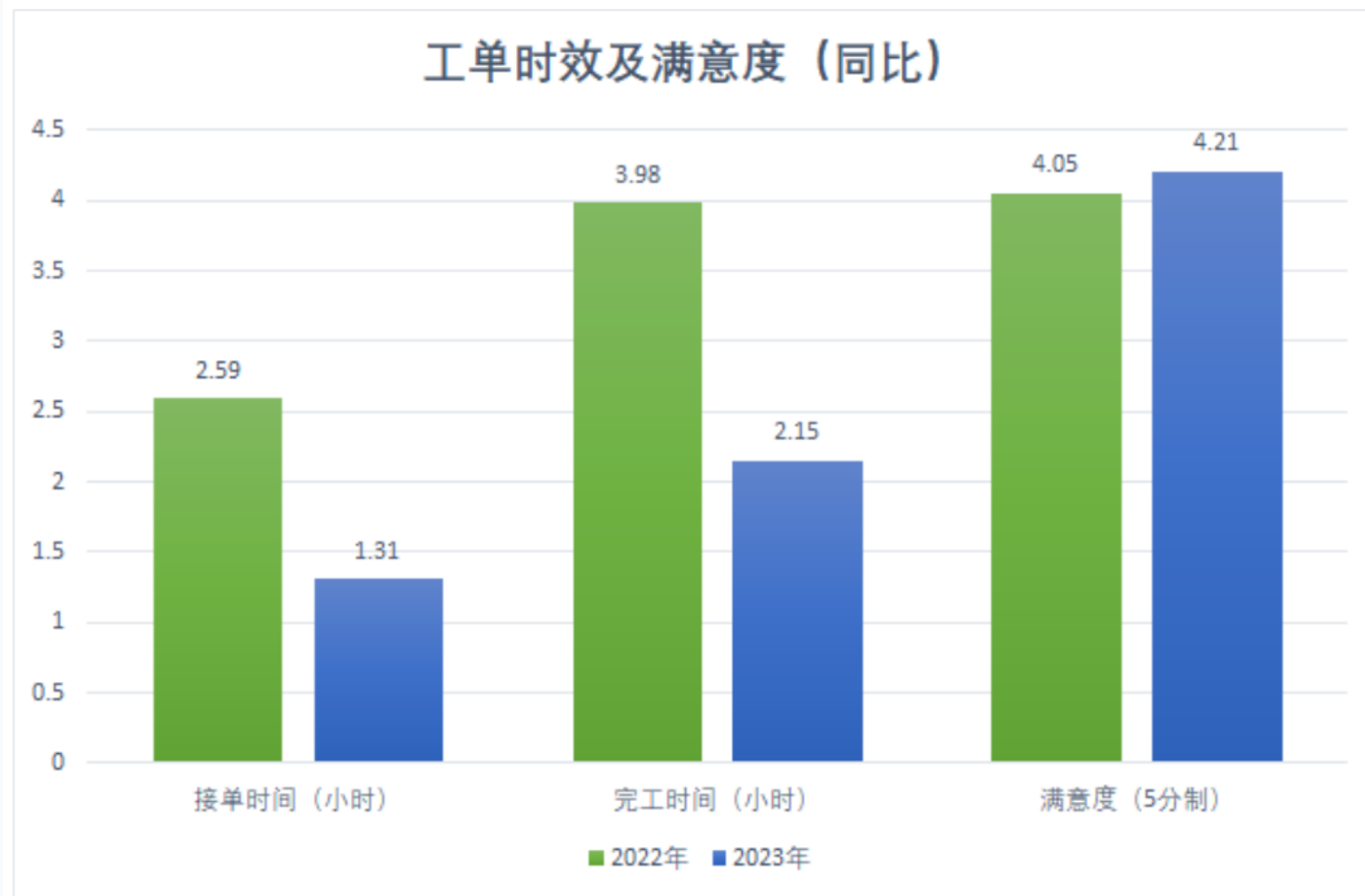
工单满意度、需求满意度、项目评价；

## 综合分析：

工单全过程分析、需求全过程分析、项目进度管理、资产综合分析、事件分析、故障分析、知识沉淀及应用分析；

# 数字化运营直接成果

## 人员效率提升、客户满意度提高



## 集团创新突破奖



## 数字化部门

工单服务数字化  
需求管理数字化  
项目管理数字化  
事件管理数字化  
故障管理数字化  
IT资产数字化

异常管理、绩效考核  
提升部门运营效率  
提高客户满意度；



## 业务部门

研发数字化  
供应链数字化  
营销数字化  
会员数字化  
财务数字化  
人资数字化

异常管理、绩效考核  
提升业务运营效率和效益  
提高客户满意度；

自渡 & 渡人

# 小结

有专业、有态度、有成果，  
做业务和领导信赖与尊重的 IT 人。



A high-angle, wide shot of a majestic mountain range. The peaks and ridges are covered in a thick layer of snow, with some dark, rocky outcrops visible. The sky is filled with soft, white clouds, and the overall lighting is bright and airy. The text "敬请指教" is centered in the middle of the image in a white, elegant serif font.

敬请指教