

# 构建统一高效的 运维服务体系

# 目录



体系建设背景



总体目标和建设思路



“X” 体系框架和内容



建设成果展示

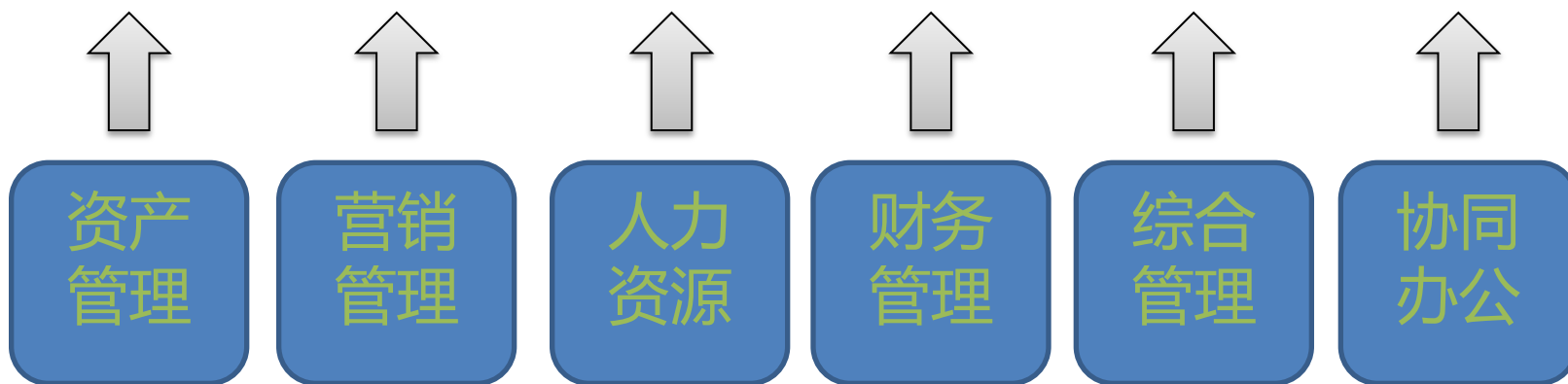


下一步深化完善的重点方向

# 体系建设背景

必须思考以下课题：

- 1) 由成本中心向服务中心的战略转型
- 2) 建立信息系统大集中模式下的安全运行和服务保障体系

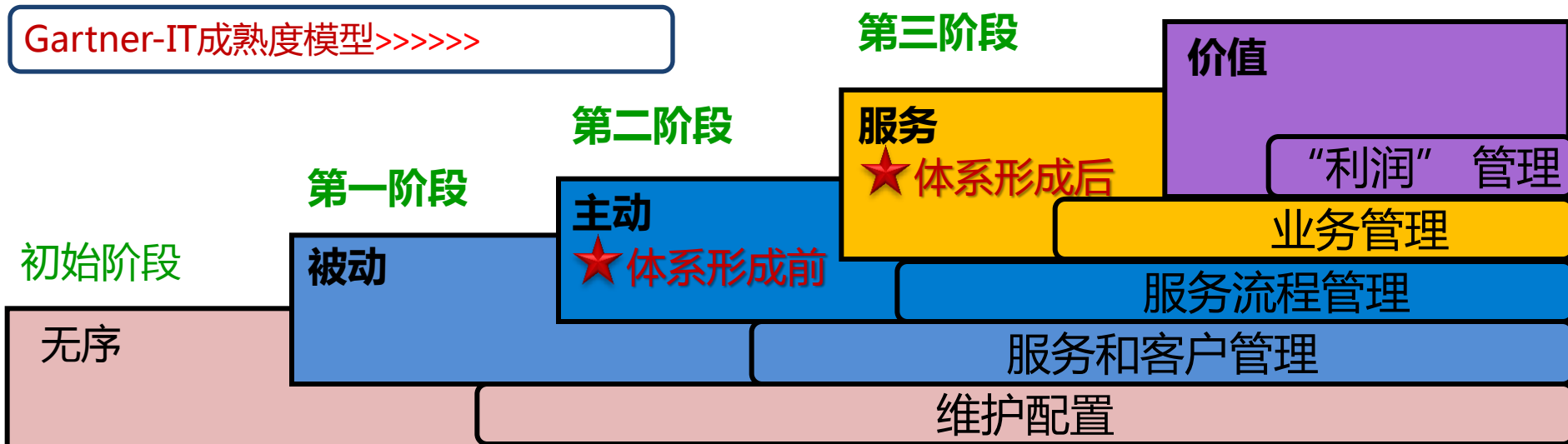


6大企业级应用系统将全部实现全X统一，省级集中。

十二五信息化规划

# 体系建设背景

Gartner-IT成熟度模型>>>>>>



目前，我集团总部及各分省公司IT运维服务模式还存在着诸多问题

服务模式不统一

流程标准不统一

管控能力不足

投资浪费

运维人员无法统一调度

# 体系建设背景

信息专业迫在眉睫的工作任务>>>>>>>>>>

建设全X一体化的IT运维服务体系，建立大集中模式的IT运维服务专业系统，确保企业级大集中应用系统安全稳定运行，提供优质运维服务，全面提升运维服务水平及用户满意度,体现IT核心价值

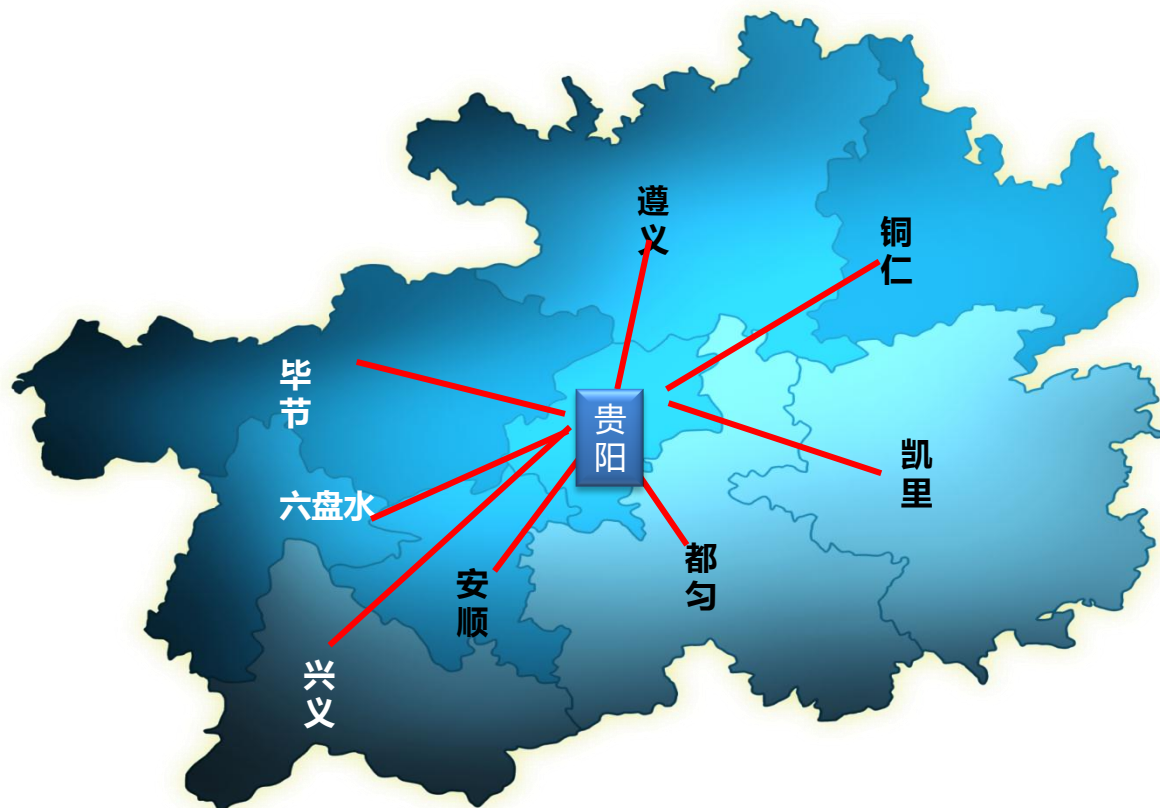


- 1) 由成本中心向服务中心的战略转型
- 2) 建立信息系统大集中模式下的安全运行和服务保障体系

# 体系建设背景

试点建设>>>>>

按照“试点先行、统一推广”的原则



# 目录



体系建设背景



总体目标和建设思路



“X” 体系框架和内容



试点建设阶段性成果



下一步深化完善的重点方向

# 总体目标



**完成信息专业运维领域我集团管控一体化**

**实现“流程扁平化、服务调度一体化、运维属地化、作业标准化、运行监控自动化、管理指标化”的IT运维服务专业系统**

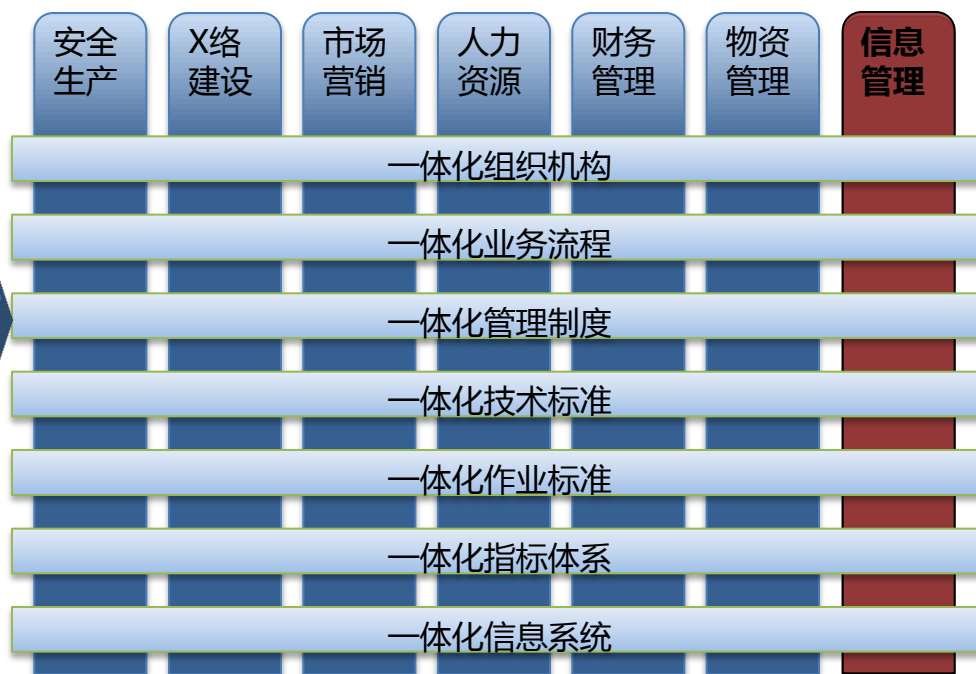
**建立先进的，并具有我集团特色的IT运维服务体系**



**构建统一、高效的XIT运维服务体系，实现信息专业运维管理领域的7个一体化。**



## 借鉴相关成熟管理经验



# 目录



体系建设背景



总体目标和建设思路



"X" 体系框架和内容



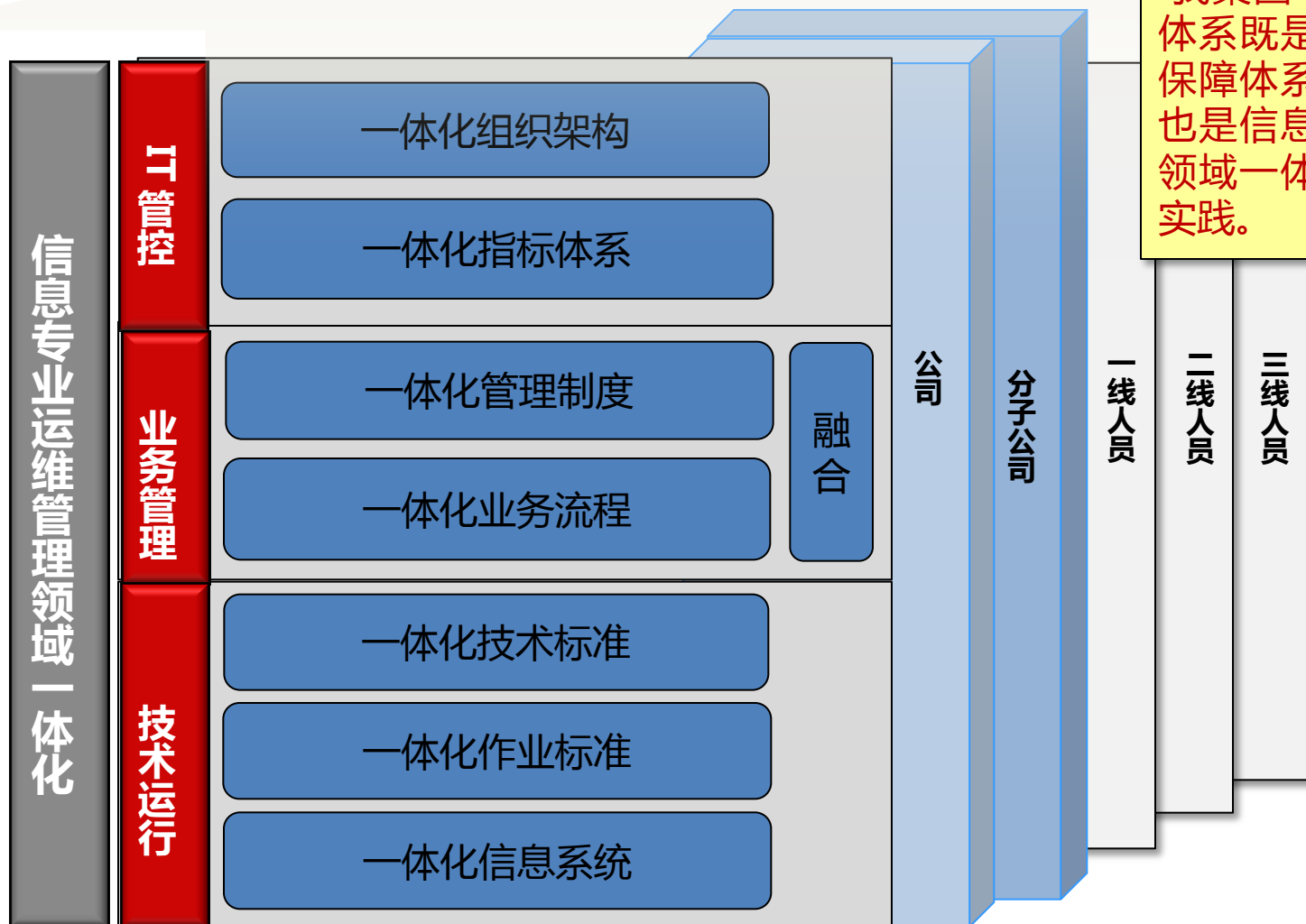
建设成果展示



下一步深化完善的重点方向

# 遵循信息管理一体化的 “X” IT运维服务体系框架

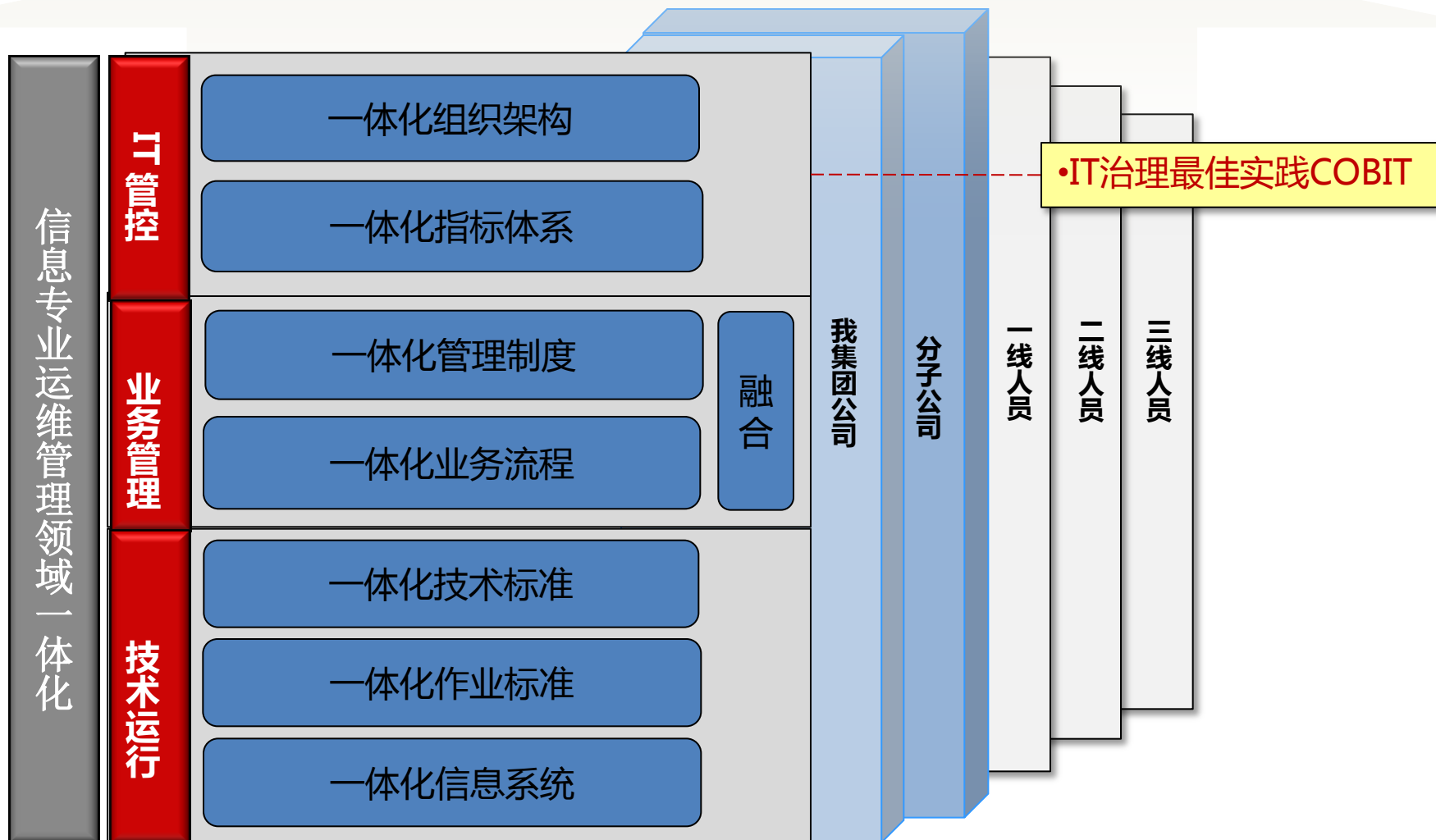
## 信息化职能战略



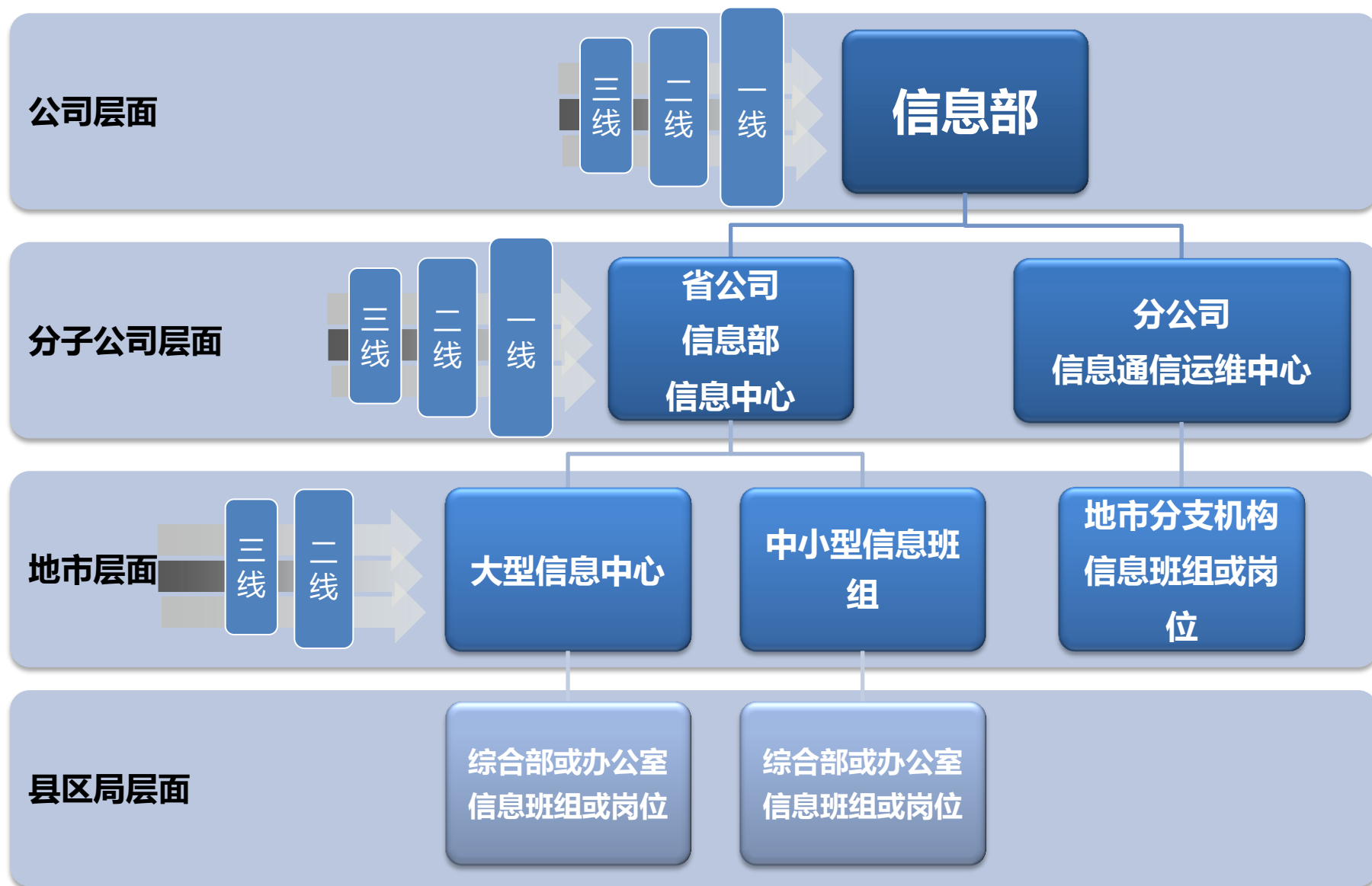
•我集团“X”运维服务体系既是我集团信息化保障体系的重要内容，也是信息专业运维管理领域一体化落地的最佳实践。

# IT管控层

## 信息化职能战略



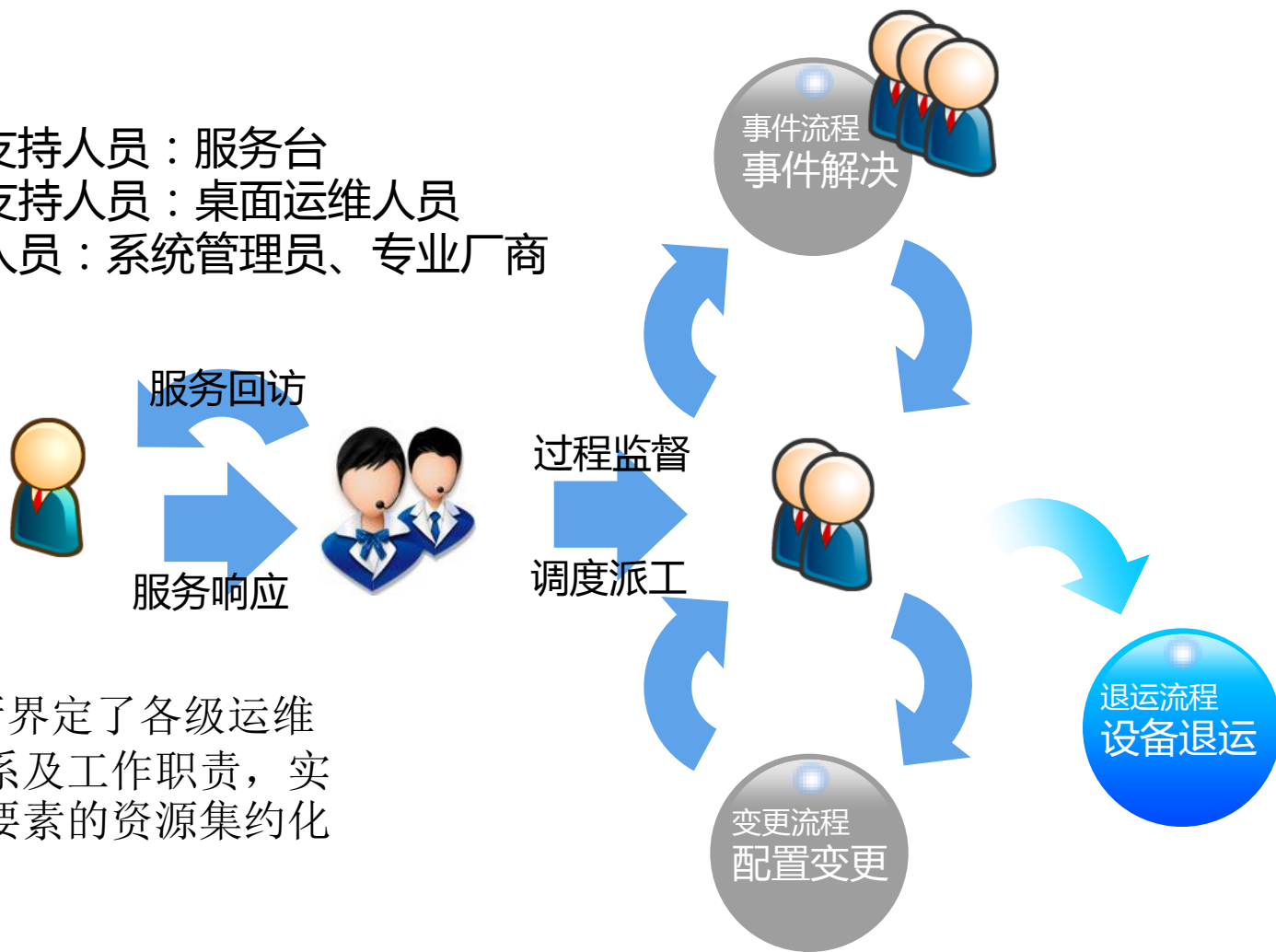
# “X” 一体化组织架构



# "X"

**两级** —— X省两级

**三线** —— 一线技术支持人员：服务台  
二线技术支持人员：桌面运维人员  
三线支持人员：系统管理员、专业厂商



“X”的组织形式清晰界定了各级运维组织和人员的层级关系及工作职责，实现人力这一企业关键要素的资源集约化

# 一体化指标体系

基础数据经分析和加工处理产生企业不同人员所需关注的关键指标

分类

分级

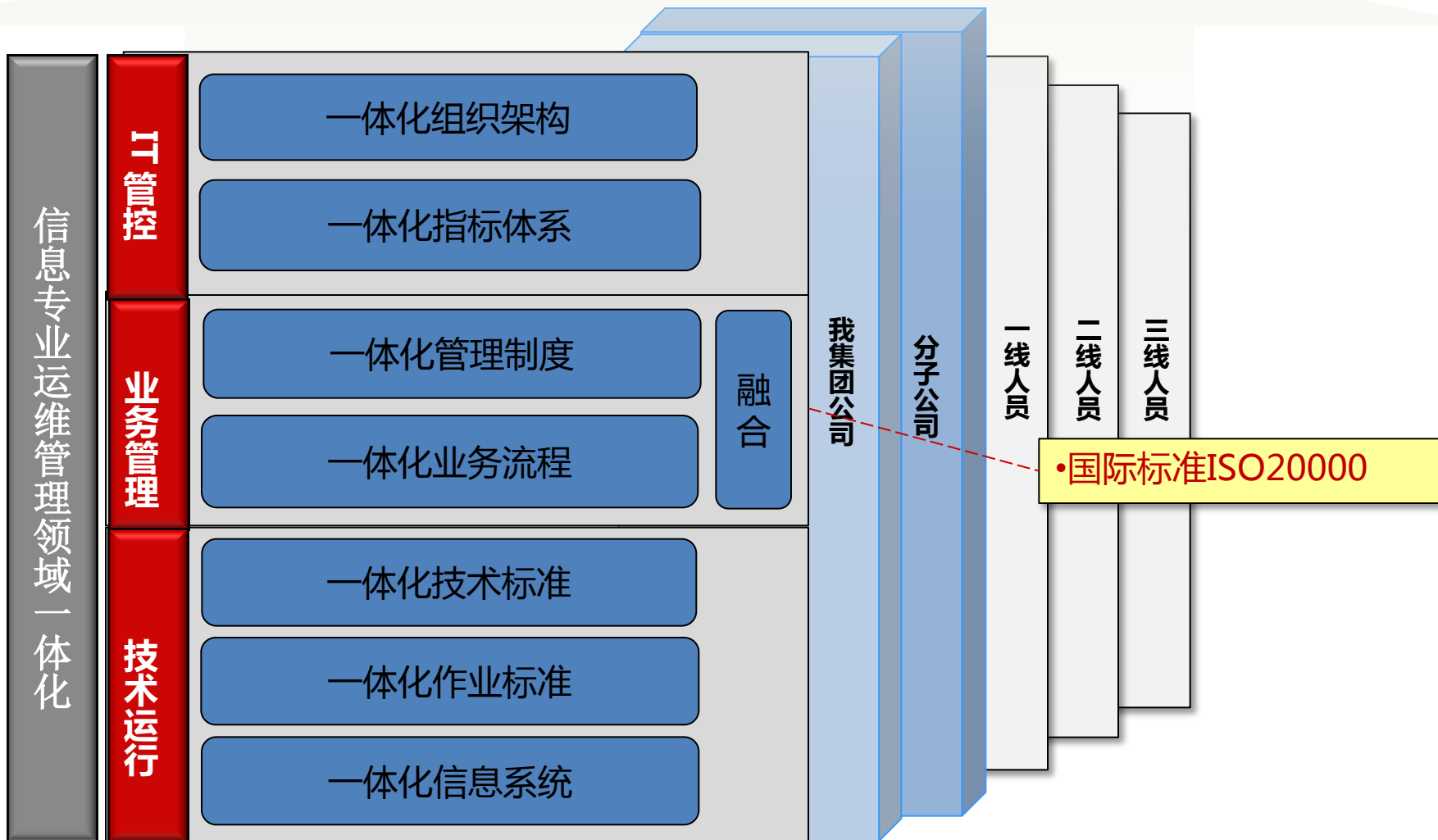
	运行指标	服务指标	安全指标	合计
一级指标	4	5	1	10
二级指标	24	26	5	55
三级指标	54	0	21	75
合计	82	31	27	140

一级指标：X络安全运行状况 应用系统运行状况 .....信息安全态势

二级指标：服务器运行状况 数据库运行状况 .....

## 业务管理层

## 信息化职能战略





# 一体化管理制度（13个）

一体化管理制度已颁布 **7** 个

•遵循 ISO20000国际标准，  
按照“**全覆盖、不缺失**”  
的原则分业务与层级梳理  
管理制度13个

01 《信息系统运行维护管理办法》

02 《存储备份系统管理办法》

03 《计算机补丁管理办法》

04 《信息机房运行维护管理规定》

05 《IT服务管理办法》

06 《信息系统投退运管理办法》

07 《信息系统移交管理办法》

08 《互联网域名管理办法》

09 《短信平台管理办法》

10 《信息资源管理办法》

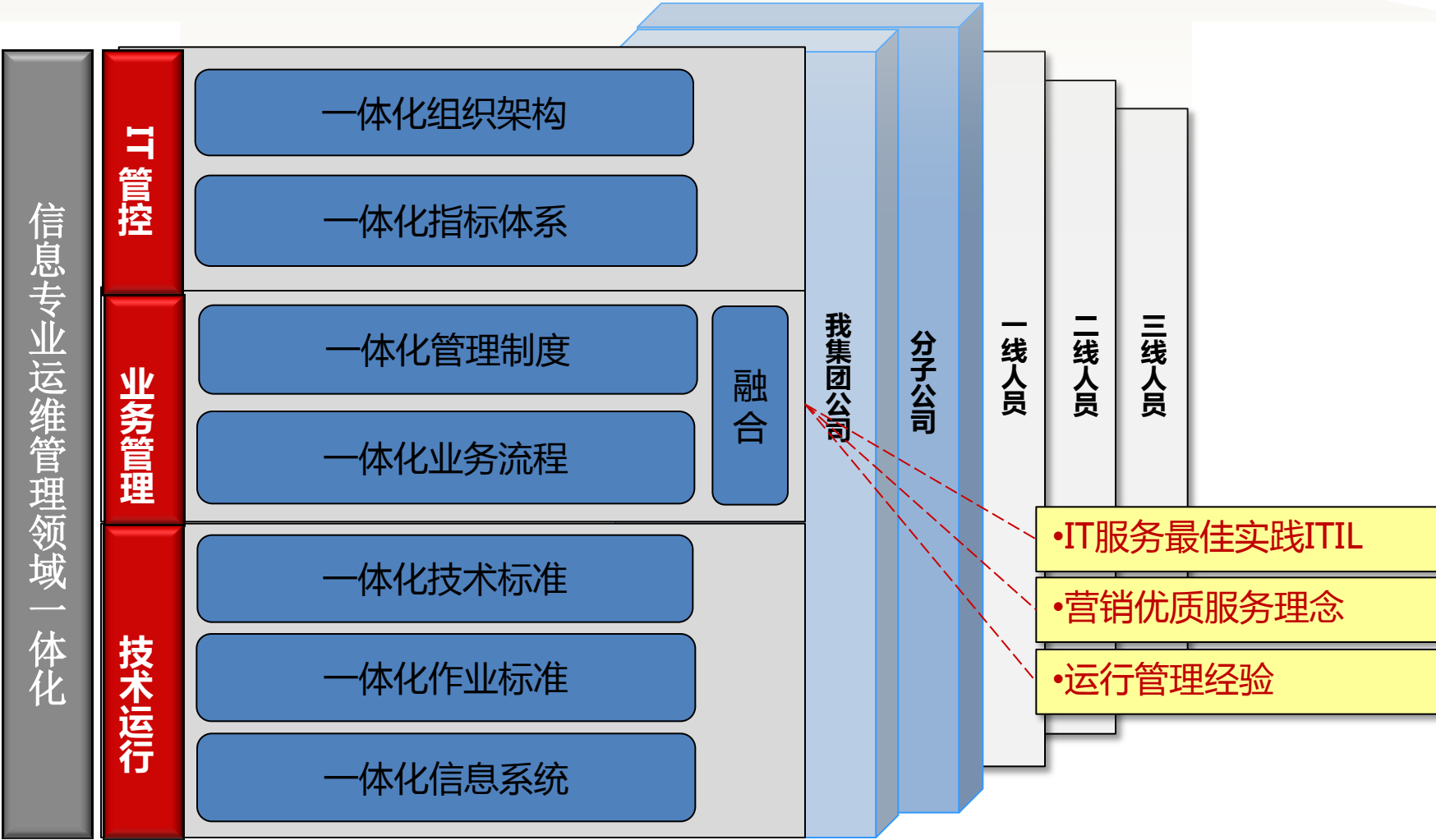
11 《网络运行维护管理办法》

12 《平台软件维护管理办法》

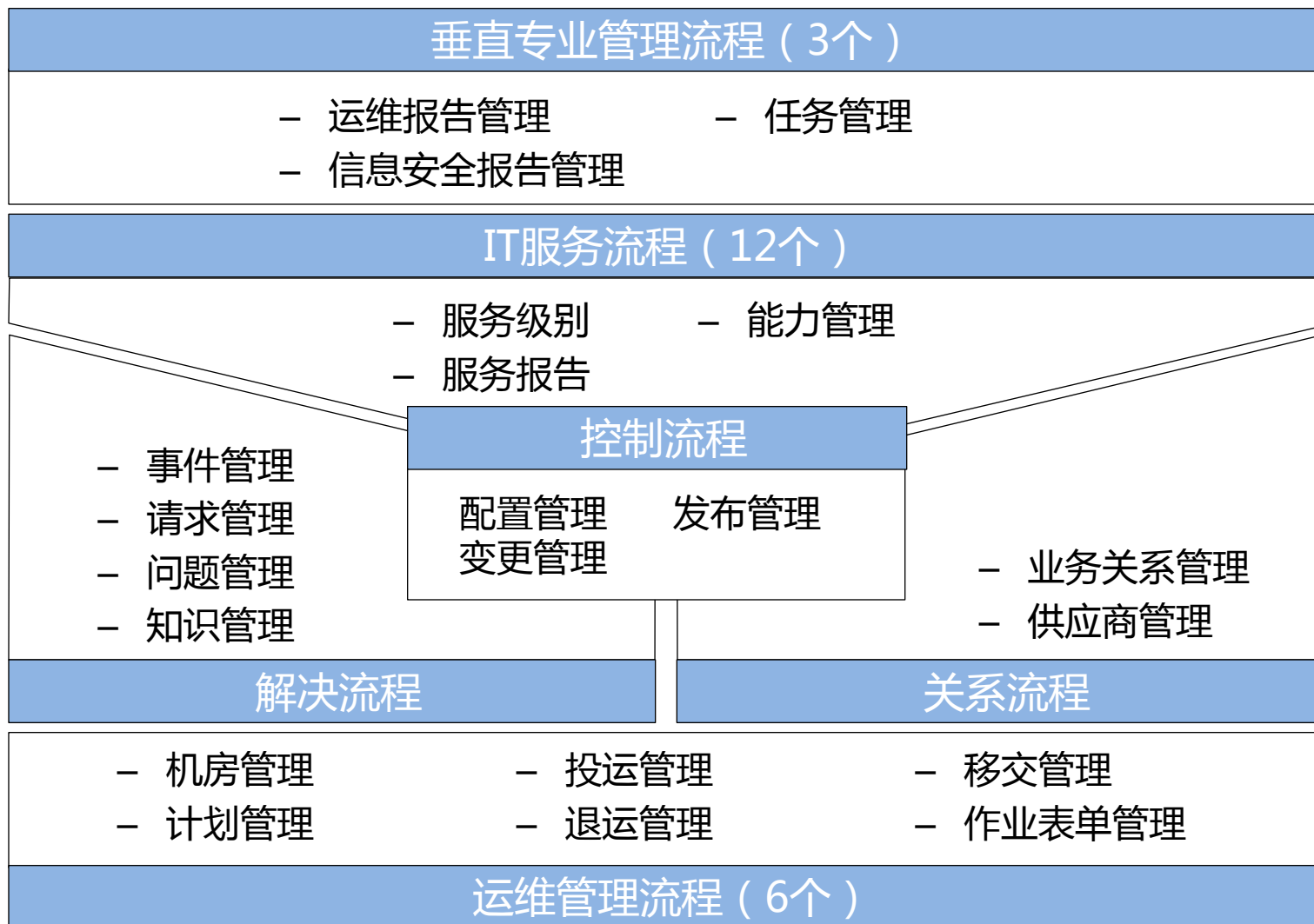
13 《服务器运行维护管理办法》

# 业务管理层

## 信息化职能战略

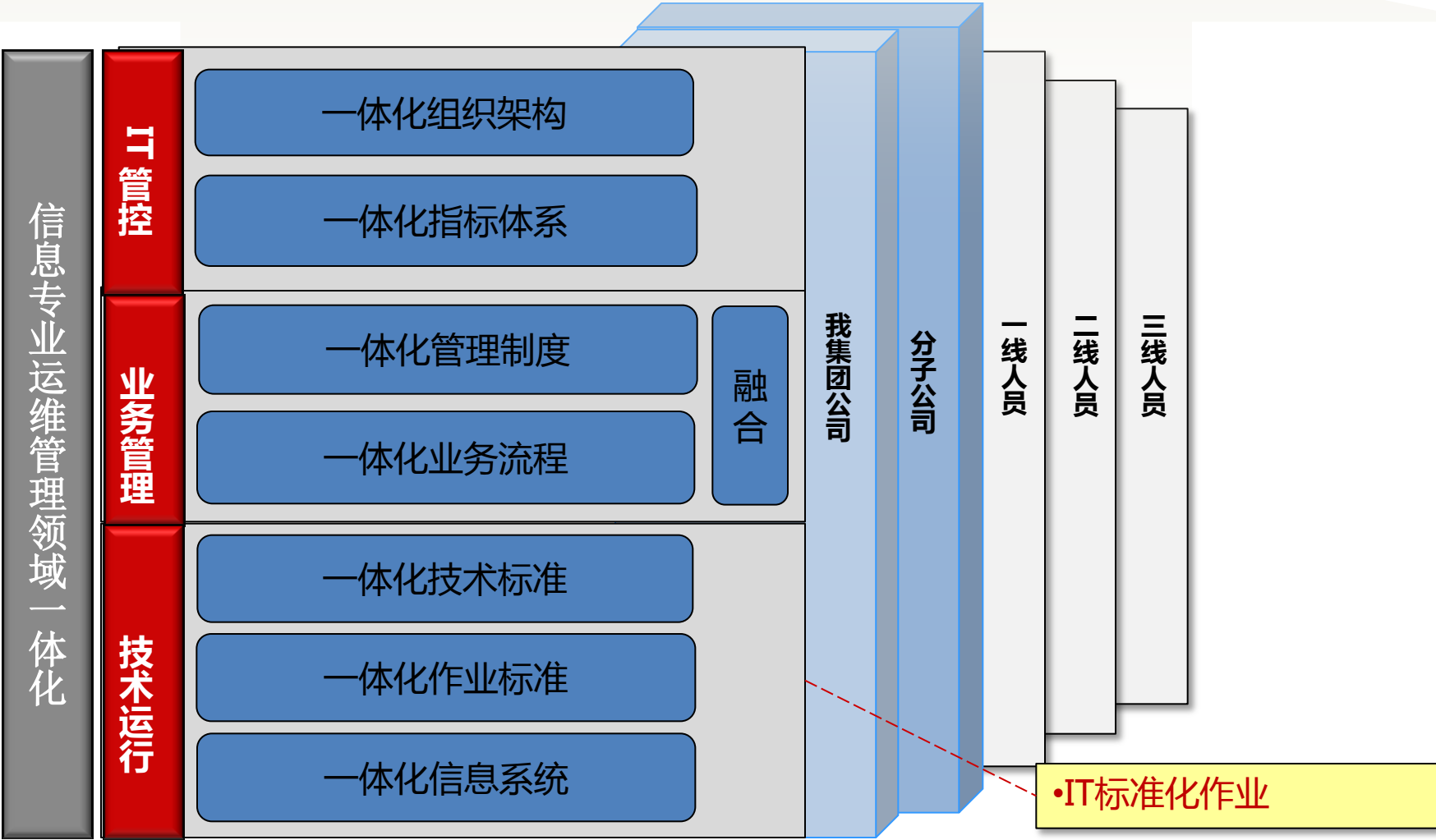


# 一体化业务流程（ 21个 ）



# 技术运行层

## 信息化职能战略



# 一体化技术标准（6个）

一体化技术标准已颁布 **6** 个

•有效指导并规范了  
运维技术支撑系统  
建设

01 《信息机房建设技术规范》

02 《应用与数据灾难备份系统建设导则》

03 《IT集中运行监控系统建设技术规范》

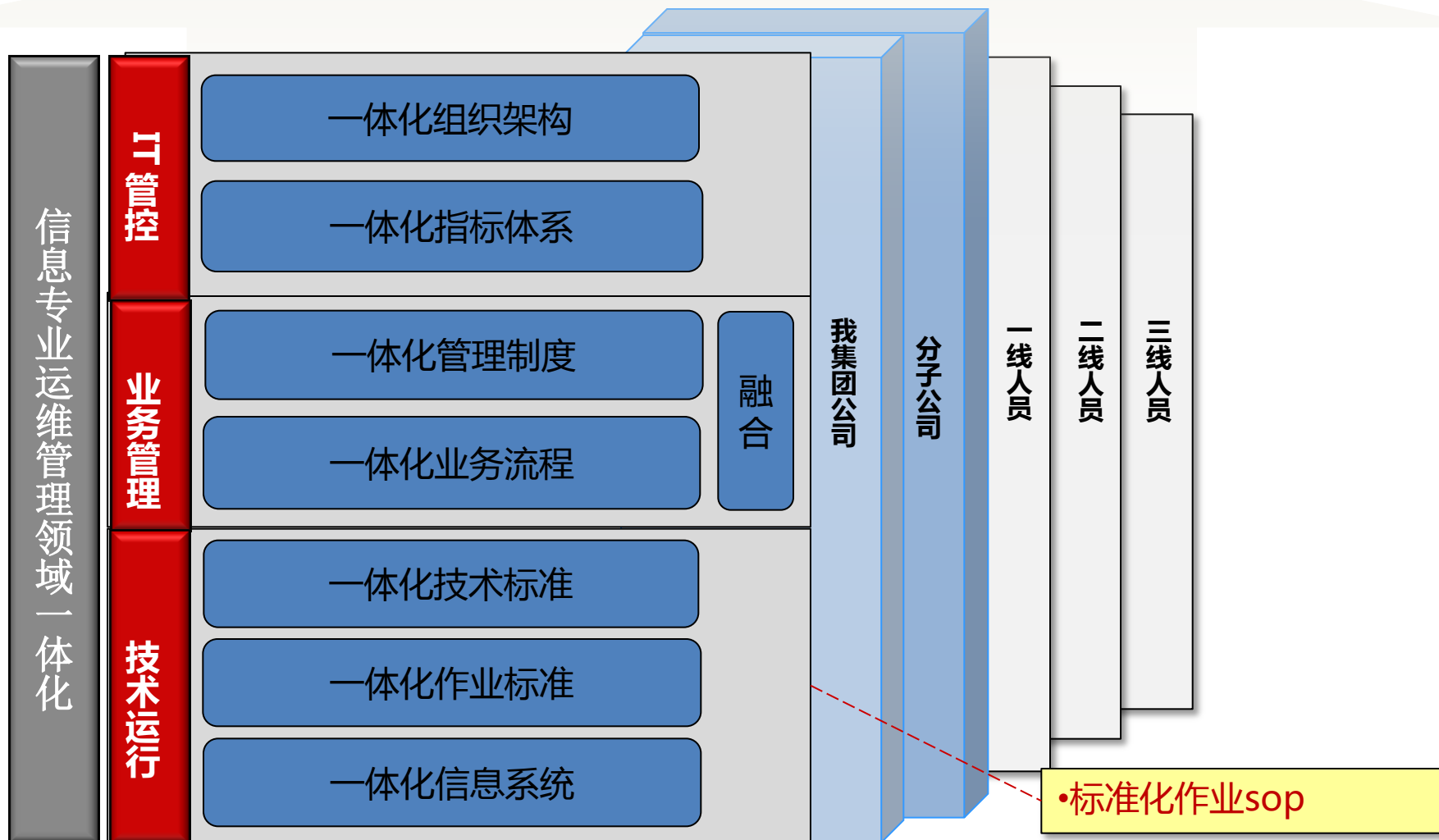
04 《IT服务管理系统建设规范》

05 《办公局域X建设技术规范》

06 《企业云建设技术规范》

# 技术运行层

## 信息化职能战略



# 一体化作业标准（11个）

一体化作业标准已颁布 **11** 个

01 《终端初始化配置作业指导书》

02 《计算机终端报废作业指导书》

03 《终端外设定期巡检作业指导书》

04 《信息系统启停作业指导书定》

05 《信息系统定期维护作业指导书》

06 《信息机房日常巡检作业指导书》

07 《计算机终端AD域作业指导书》

08 《信息系统数据备份作业指导书法》

09 《信息系统数据恢复作业指导书》

10 《信息系统安全检查作业指导书》

11 《X络布线作业指导书》

# 目录



体系建设背景



总体目标和建设思路



“X” 体系框架和内容



建设成果展示



下一步深化完善的重点方向



# 创新点和难点总结

**1，信息服务ISO20000与信息安全ISO27001的国际标准融合创新**

**2，信息技术架构库ITIL V3与信息治理最佳实践融合COBIT创新**

**3，IT监控系统、IT运维服务管理系统、配置信息库、安全审计平台、AD域管理平台、大屏展现平台的集成创新**

**4，IT运维服务标准化和运行的管理模式融合创新**

**5，X公司、分省公司信息专业垂直管理联动创新**

**6，IT设备“生产运行”生命周期管理**

**7，配置管理和配置关联模型**

# 系统典设成果

系统实现了**21**个业务流程、**11**份作业指导书的固化落地。

## 业务流程21项

- |            |              |
|------------|--------------|
| 1、事件管理流程   | 11、能力管理流程    |
| 2、变更管理流程   | 12、业务关系管理流程  |
| 3、配置管理流程   | 13、投运流程管理    |
| 4、问题管理流程   | 14、退运流程管理    |
| 5、发布管理流程   | 15、移交管理      |
| 6、知识管理流程   | 16、计划管理      |
| 7、请求管理流程   | 17、作业管理      |
| 8、服务级别管理流程 | 18、机房管理      |
| 9、服务报告管理流程 | 19、垂直专业—任务管理 |
| 10、供应商管理流程 | 20、垂直专业—报告管理 |
|            | 21、垂直专业—安全报告 |

## 作业指导书11份

- 1、终端初始化配置作业指导书
- 2、计算机终端报废作业指导书
- 3、终端外设定期巡检作业指导书
- 4、信息系统启停作业指导书定
- 5、信息系统定期维护作业指导书
- 6、信息机房日常巡检作业指导书
- 7、计算机终端AD域作业指导书
- 8、信息系统数据备份作业指导书法
- 9、信息系统数据恢复作业指导书
- 10、信息系统安全检查作业指导书
- 11、X络布线作业指导书

# IT服务管理系统建设成果

IT服务管理系统功能>>>>>

集中展现平台



服务管理子系统



事件管理  
问题管理  
配置管理  
请求管理  
变更管理  
发布管理  
知识管理

服务级别管理  
服务报告管理  
业务关系管理  
能力管理  
供应商管理

符合ISO20000 ITIL V3

运维管理模块



计划管理  
机房管理  
作业管理  
投运管理  
退运管理  
移交管理

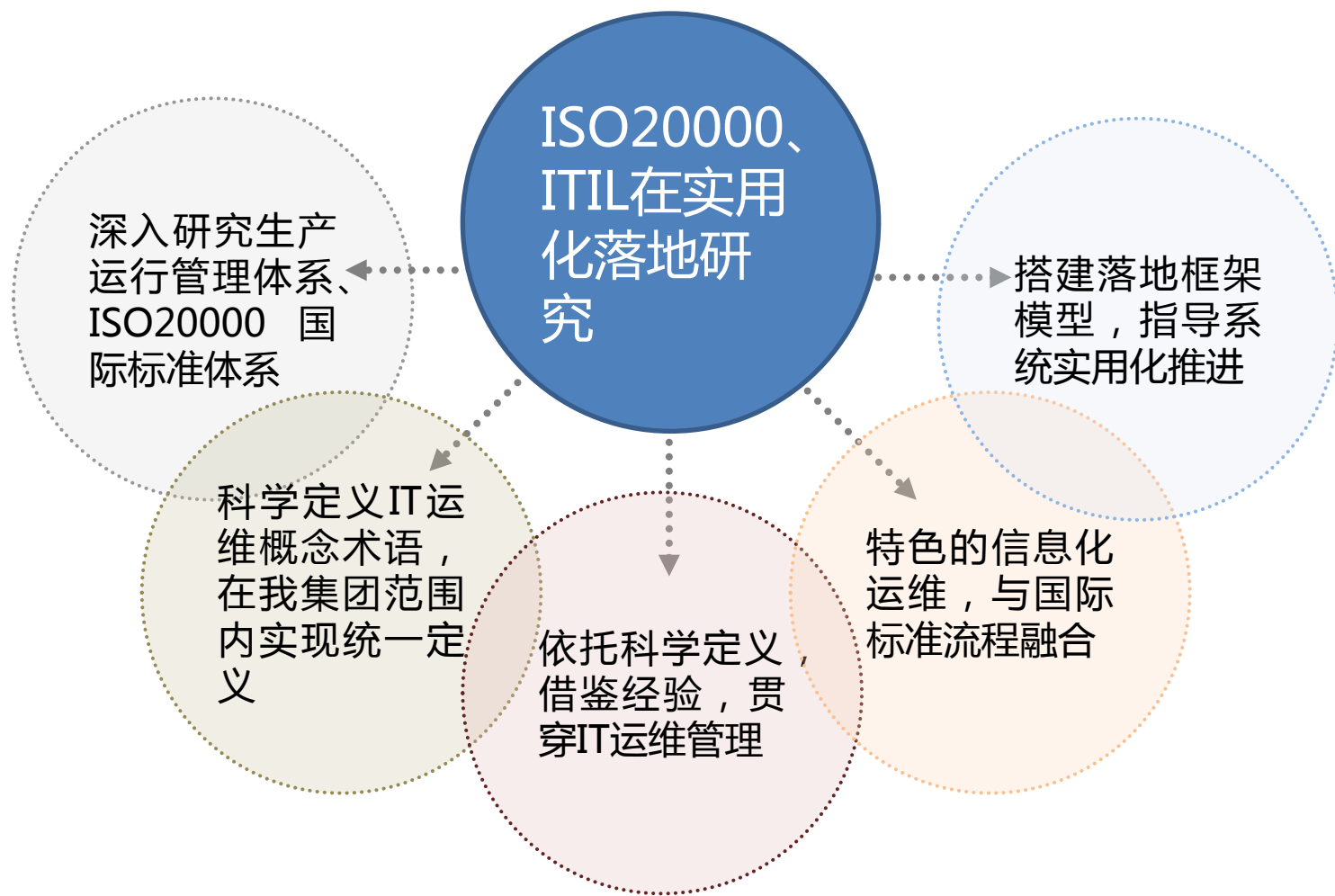
结合管理经验

X省联动部分



运维报告管理  
任务管理  
安全管理

满足X省专业管理



**安全有效、体系完整、理念先进、边界清楚、结构合理、功能清晰**为**6大原则**

按我集团十二五信息化规划要求，参照**ISO27001**、**ISO20000**等国际标准以及相关国家 信息化标准

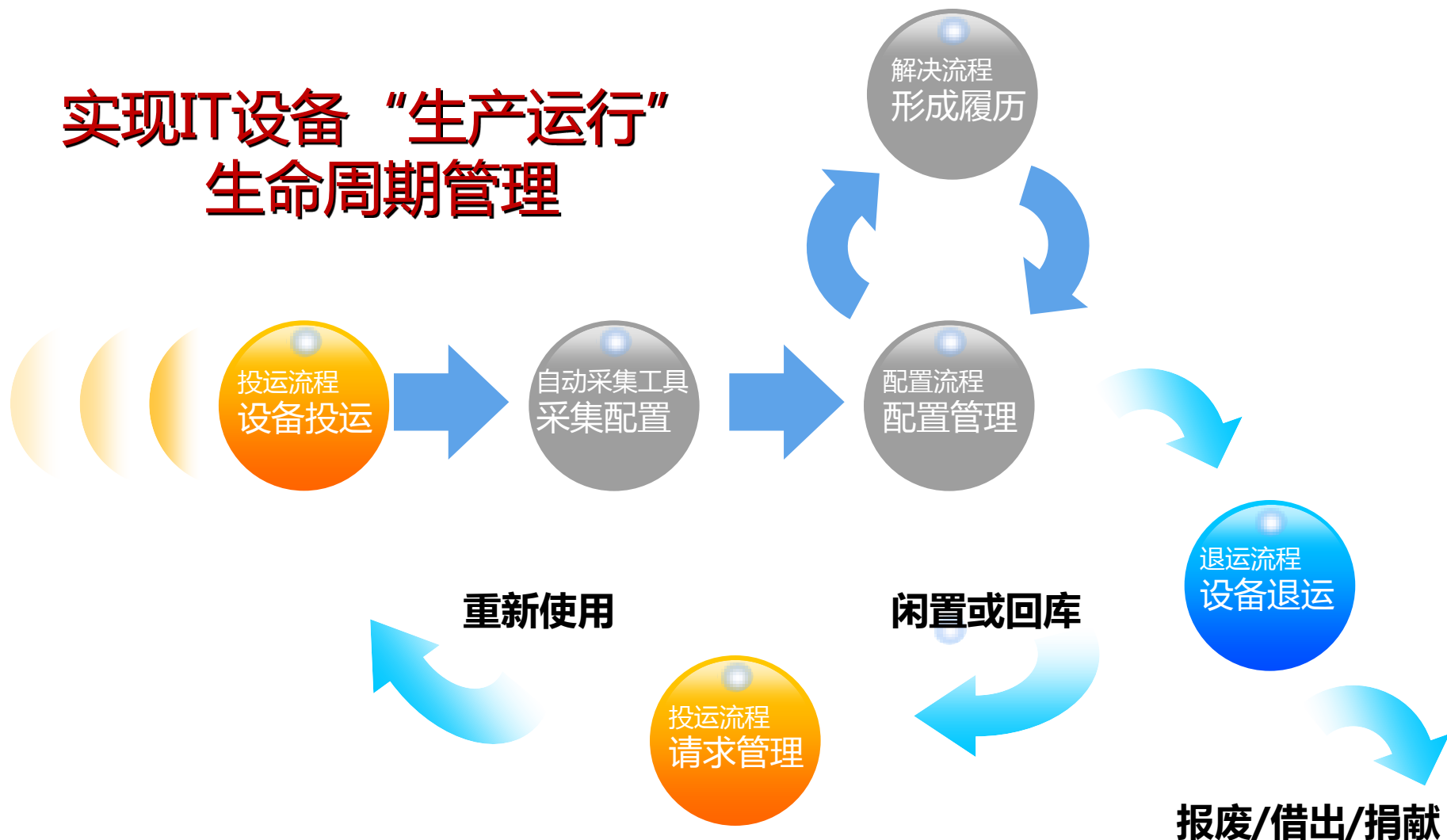
管理与标准运维服务管理融合工作

融合**ITIL**最佳实践，结合**生产运行**管理经验

定义**信息系统故障、缺陷、计划检修、应急抢修**等工作标准，并与**事件、变更、问题**等流程相结合

# IT服务管理系统建设成果

## 实现IT设备“生产运行” 生命周期管理



# X省联动垂直专业化管理

X公司任务下达>>>>>



中国南方电网  
CHINA SOUTHERN POWER GRID



# 目录



体系建设背景



总体目标和建设思路



“X” 体系框架和内容



建设成果展示



下一步深化完善的重点方向



运维服务理想状态：人才队伍、管理体系、技术手段全面支撑

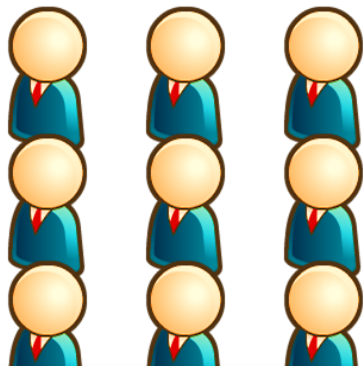
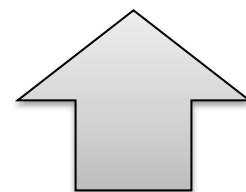
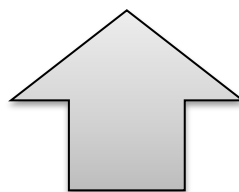
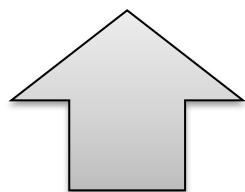
大集中系统  
运行

大集中系统  
维护

信息技术  
服务

IT设备  
台账

信息专业  
管理



高质量、人员充足的  
人才队伍



先进、实用的  
管理体系

科学有效的  
技术监控手段

现状：人才队伍、技术手段支撑不足

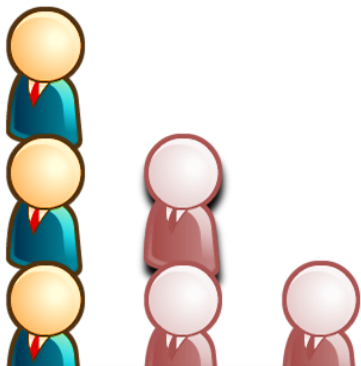
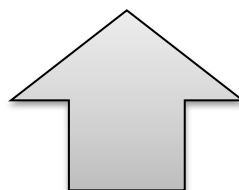
大集中系统  
运行

大集中系统  
维护

信息技术  
服务

IT设备  
台账

信息专业  
管理

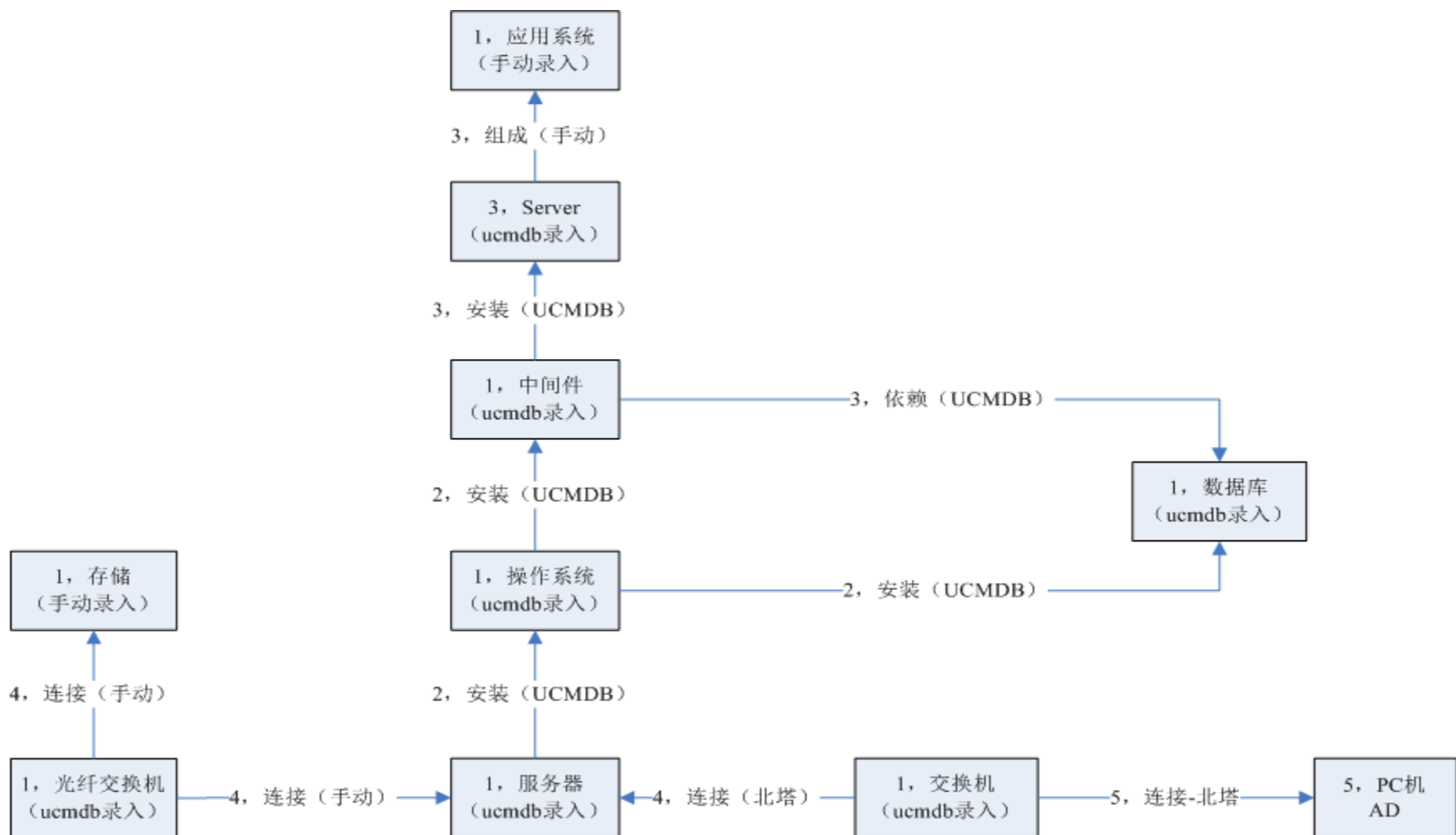


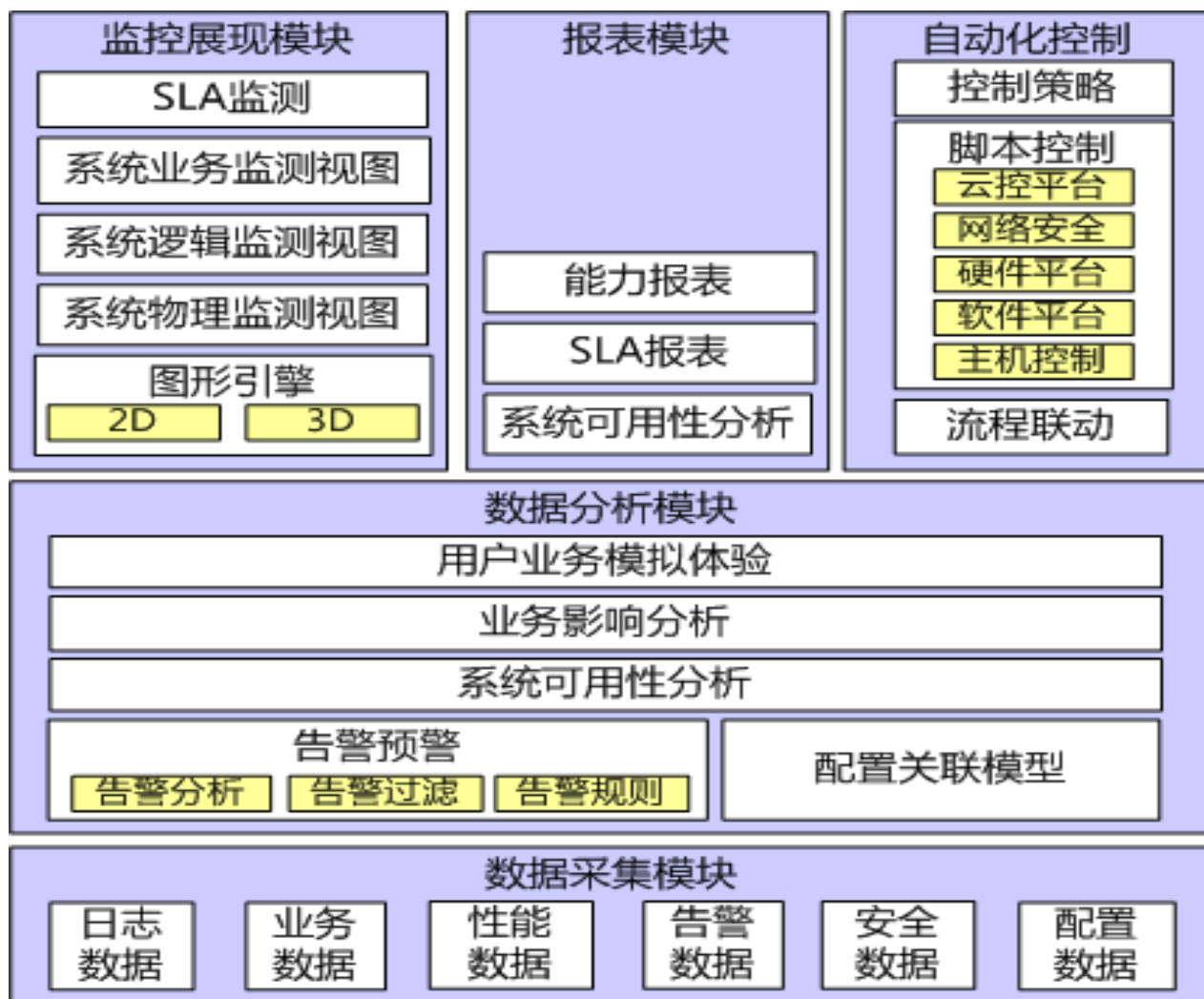
人才短缺、数量不足



先进、实用的  
管理体系

繁杂、低效的  
技术监控手段





谢谢!