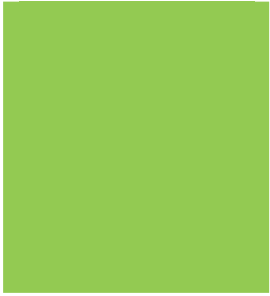




## SANDIY IT 服务管理解决方案





## 概述

随着电信、金融、制造业、及政府各部门数据集中的逐步实现，各行业对整体 IT 系统（硬件、软件、网络通讯…）的可用性要求也越来越高，而当计算机系统的硬件、软件、网络等本身已定型运行后，良好的运行维护管理系统及标准的管理流程就会成为确保业务系统稳定高效运行的最有力的工具。

由于集中后的 IT 系统内涉及的设备种类繁多、分布地域广阔，因此对全系统运营和维护管理工作水平要求很高。对于各企业 IT 总站的管理者来说，如何使信息系统安全、稳定、可靠地运行，即如何管好、用好这庞大的 IT 系统，如何利用这些系统使企业的业务上个台阶，并如何保护在系统建设中投入的大量宝贵资金，是摆在 CIO 们面前的一个崭新的、具有挑战性的课题。

## 行业发展趋势

IT 的日常管理不仅要管理复杂的计算机环境，更重要的是从用户业务管理的角度管理应用系统环境。进行应用系统服务来之不易，就是将整个企业的应用系统资源按照企业内的特定业务划分开来，企业应用系统管理员只需要管理影响每一业务处理的那些系统资源，其中可以包括业务所在的主机系统资源、业务所牵涉的网络设备，业务所使用的数据库系统、打印机，业务应用系统，以及该业务所依赖的其他应用系统等。

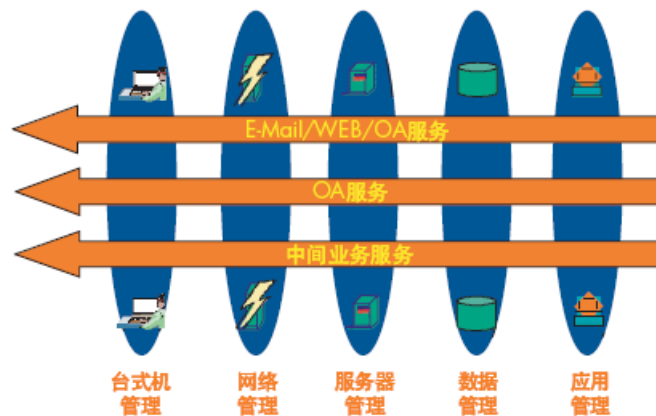
IT 服务管理理念可以为管理者提供统一、共同、开放的方法，通过各级的服务中心可以对系统所有的资源进行集中统一的管理。在一致的管理平台和管理规范下，各级管理员可以通过系统管理软件完成对分布式、跨平台、跨系统的网络、服务器/客户机、数据库、应用软件的集中和集成管理。

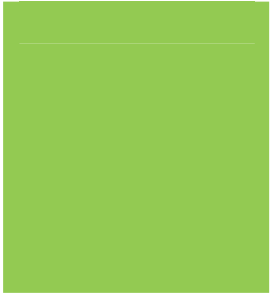
IT 服务管理所强调的面向业务的应用系统管理将使被管理的系统具有高度的分层次管理、分角色管理等。同时 IT 服务管理所具有分级的、可共享的、带有主动性的管理特点，使系统及网络管理工作的复杂性大大减小了。

## 行业发展面临的挑战

IT 部门通常被认为是高成本/低质量的部门，这是一个普遍存在的问题，造成这种现象的原因很大程度上是由于 IT 与业务的脱节，往往是老总说要解决某一个问题，IT 部门再作相应的采购的实施，而缺乏从企业整体的角度来解决问题。

## “技术管理”与“应用系统服务管理”





IT 部门处于被动一方面说明它没有被足够重视，同时也说明 IT 系统并没有发挥出真正的作用。很多企业的 IT 应用停留在较低的层面上，并非不可或缺，而很多 CLO 是在从技术的角度考虑 IT 的建设，而不是从业务出发，他可以告诉 CEO 需要什么样的设备，但投入多少，能够产生多少回报；如何去驱动业务发展等问题考虑行相对较少，所以很难让 CEO 真正感觉到 IT 对业务的推动，那么就只能是业务的支持部门。

直到现在，企业在购买 IT 设备时，通常只考虑价格和性能，而忽略了业务流程和人员配置。当然 IT 设备运转起来很容易，设备厂商也会提供相应的技术支持，但这些设备是不是运转在最佳状态，为业务创造了最大的价值就是很难保证。比如说 CallCenter，同样的设备在不同的企业运行的效率会大不相同，因为它不仅涉及技术，还包括操作的流程的方法，以及与其他 IT 设备的配合等很多方面。更关键的是，突发事件发生时，企业的 IT 能否保证业务关键系统的不间断运行，把对业务的影响降到最低，这些因素可以反映出企业 IT 管理水平高低。那么有没有一套好的 IT 管理方法和标准可以作为参照呢？

### 服务说明

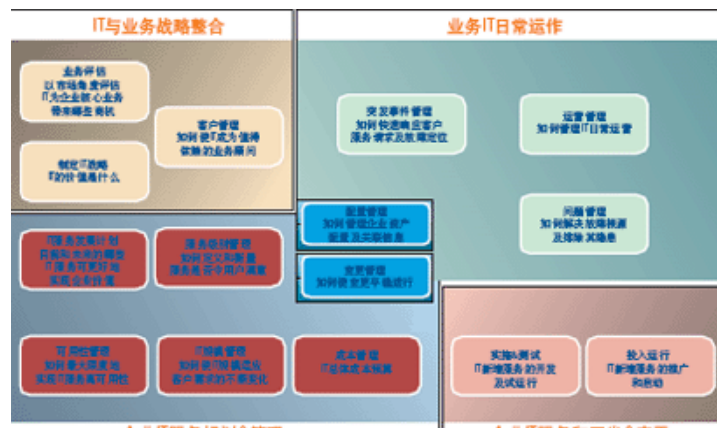
#### 解决方案概述

SANDIY 的 ITSM 参考模型源于 CCTA(英国国家电脑局)开发的 ITIL，符合 IT 管理标准 ISO 20000，是一套 IT 组织用来计划，研发，实施，运维高质量 IT 服务的标准方法，它能协助 IT 部门建立以服务为导向的 IT 动作，在全球已被多于一万家在各行各业处于领先地位的商家在自己的 IT 日常动作中所采用。

SANDIY 的 IT 服务管理解决方案以 SANDIY 的 ITSM 参考模型为流程建设标准，以 SANDIY 多年来对各行各业顶尖公司的 IT 部门支付经验为基础、在对客户系统结构的当前 IT 运维管理流程进行分析和调研后，为客户设计 IT 运行维护管理系统平台，并按照标准，根据客户的具体情况规划和设计运行维护管理流程，最终将所设计的运行维护管理流程客户化于运维管理系统平台，即在 SANDIY 相应的软件模块上实施 ITSM 中的呼叫管理、事件管理和问题管理等集成化支持流程与配置、变更等质量管理流程。从而为 IT 部门提供一个工作流管理工作的系统平台、在将 IT 部门动作从被动式服务向主动式服务转化的过程中，提供规范化的 IT 流程管理，为 IT 工作人员和 IT 管理人员提供一个灵活量化的服务管理平台，从而使已往繁杂的 IT 管理变得标准而有序。

#### SANDIY 在该解决方案中所提供的服务

- IT 服务管理流程咨询服务，按 ITSM 标准规范，为客户设计 IT 运维管理流程（包括 IT 资产配置管理、事件、问题与变更管理流程）
  - 逻辑工作流程资讯及设计
  - 物理工作流程咨询及设计
- 按 ITSM 标准规范化的 IT 动作流程客户化配置运维管理系统平台
- 知识转移，文档交接
- 在客户现场进行管理运行维护管理系统平台流程使用情况回顾（可选）



## 您的受益

- 帮助客户建立规范化的以服务为遗忘的 IT 运作工作流程，并将相关的 IT 运作流程固化在运维管理系统平台上
- 分享 SANDIY 通过多年服务管理所积累的最佳案例
- 帮助您的支持服务部门从提供被动式服务转而提供主动式服务
- 实现持续性地服务质量改进
- 知识积累与知识库管理
- 实现部门间信息沟通与共享
- 实现量化管理，管理决策或绩效考核相联系
- 降低 IT 运营成本，提高服务质量

上海玉苍电子科技有限公司

上海市虹口区邯郸路 159 号 上豪大厦 9 楼 E 座

电话：(86)800-988-0120

邮件：Sales@sandiy.com

传真：(86)800-988-0120 \*808

全球网站：<http://www.sandiy.com/>

中文网站：<http://www.it-solution.cn/>

上海玉苍电子科技有限公司 版权所有 Copyright © 1996-2008 SANDIY All Rights Reserved.



更多信息请登录 [www.sandiy.com](http://www.sandiy.com)