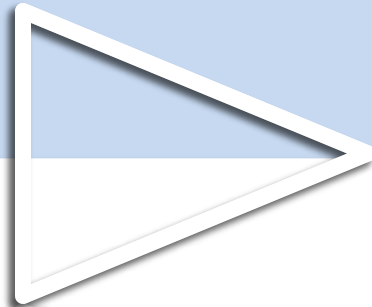


# ITIL故事 之 配置管理

Story for SACM



**Network Intelligence®**  
ChinaNetwork Croperation





## 汉远网智 – ChinaNetwork

### 使 命

为企业信息中心提升支撑能力，创造企业IT信息化新价值。

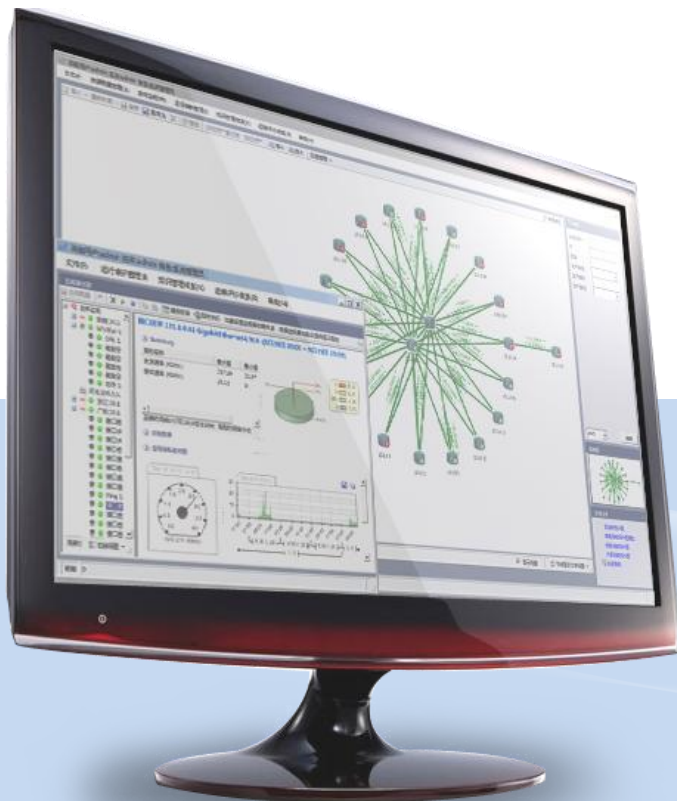
2002年网智系统为运营商需求开发，汉远网智成立于2004年，致力于提供IT系统运维高端解决方案。

网智系统 [Network Intelligence System] 拥有自主知识产权、7项专利技术，政府、运营商、上市公司等多行业客户。

汉远网智每年将销售额的15%以上用于研发投入。具有自主知识产权的专利技术，专利在解决方案中的使用率达到45%。



## 第四集 “丛林” 迷路



话说一日，在财务部办公室.....

## 故障出现

故障出现：IT服务台收到财务部小A的信息,反映近期ERP系统的访问非常缓慢.而服务台人员不知道此类问题应当转发给服务器二线组还是网络二线组,不论如何该事件进入了问题管理的流程,以便寻找ERP系统访问缓慢的根源.

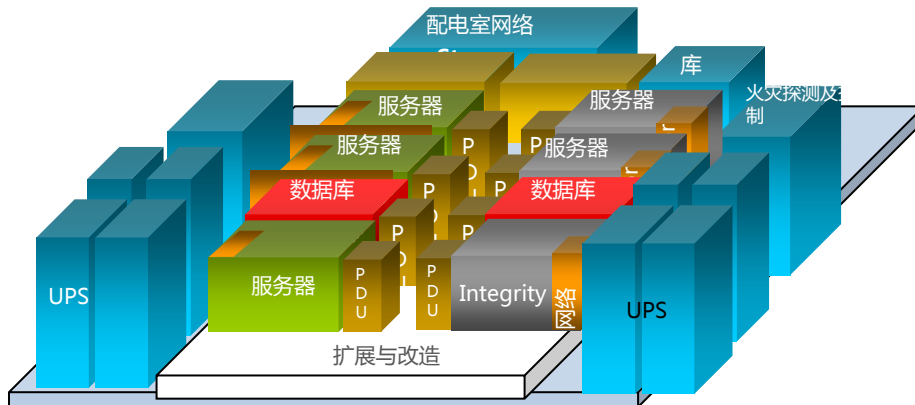


马上查找原因



## 复杂的配置信息

大家一致认为、要想更加准确的定位问题的根源，就必须先把与ERP有关的配置信息统一呈现出来，但是IT部门负责维护的服务器有数百台,与ERP系统有关的网络、服务器及子系统的配置信息非常复杂，且尚不知其他业务部门是否出现了同样的症状。



## 不统一的信息

好在，网络组提供拓扑信息，服务器组提供了记录服务器与业务应用的Excel表，ERP的存储系统在资产信息中可以找到。于是大家在各自提供的信息中，筛选出与ERP有关的配置信息。虽然这个工作有些困难，主要原因有三个：

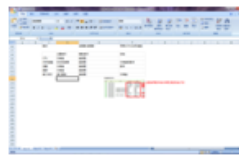
第一、各小组提供的信息是系统建立时的存档，与当前的实际配置略有出入。

第二、各小组提供的信息虽然全面，但是在海量信息中准确找到与ERP相关的所有配置信息需要时间。

第三、将筛选出来的信息整合需要时间、主要原因是各小组提供的信息格式不一致。



网络拓扑



服务器配置信息

## 配置管理启示：IT是个复杂的环境，需要一个精确的“地图”

IT经理老杨清晰的意识到，IT服务是面向业务的。在IT运维的过程中无论是技术管理者还是运营管理者都需要全面完整的业务和IT环境视图。

IT环境视图清晰地展现了各种IT设备、其属性以及相互关系；

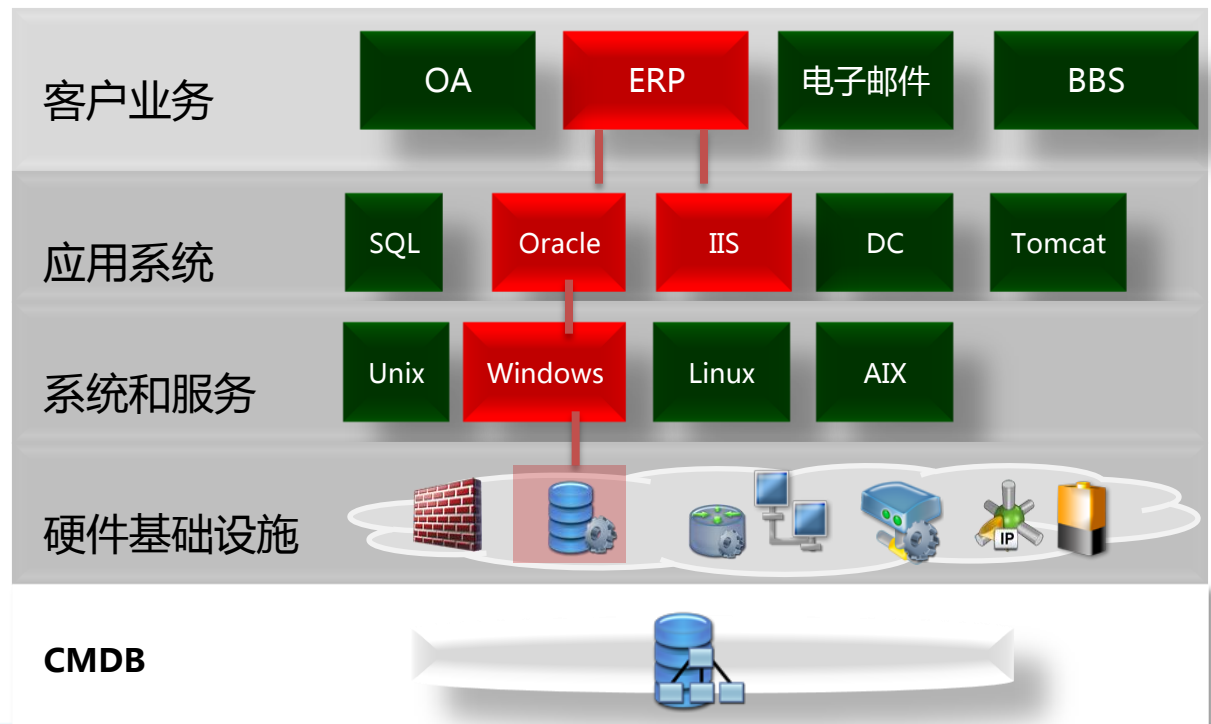
业务视图则让CIO明白，业务运作模式是什么样，不同业务关联到哪些设备，每个设备的故障影响到哪些业务等。

只有提供了准确的业务和IT环境视图，才不会让运维人员在IT环境的森林里迷路。



## 配置管理

在IT经理老杨的倡导下，IT部门构建起了自己的配置管理数据库。

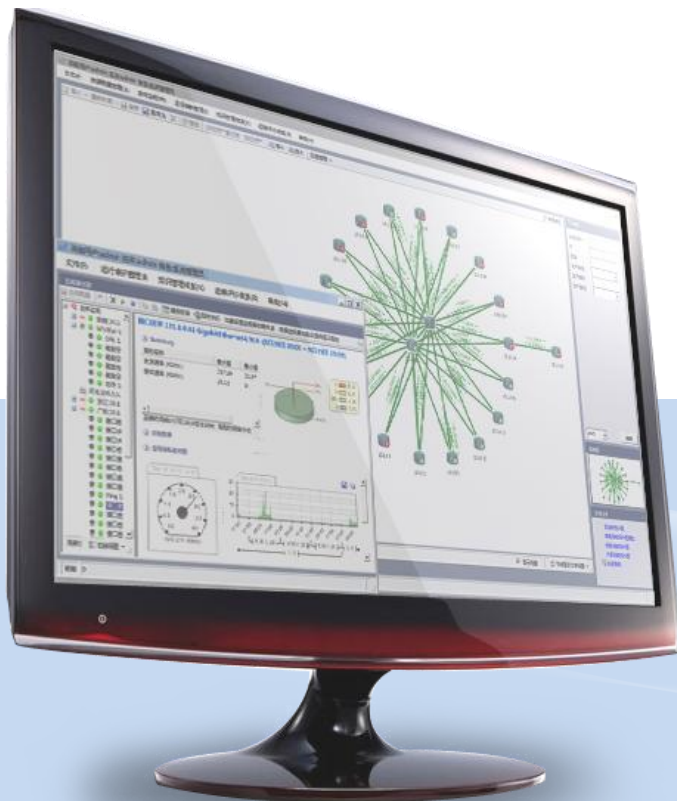


未完，待续.....



# Q & A

## 感谢您的关注



***ChinaNetwork***

---

因为专注 所以卓越

[www.ChinaNetwork.com.cn](http://www.ChinaNetwork.com.cn)