



基于ITIL最佳实践的 ITSM解决方案

重塑IT价值，提供用户满意服务，改善客户体验，提升IT部门地位

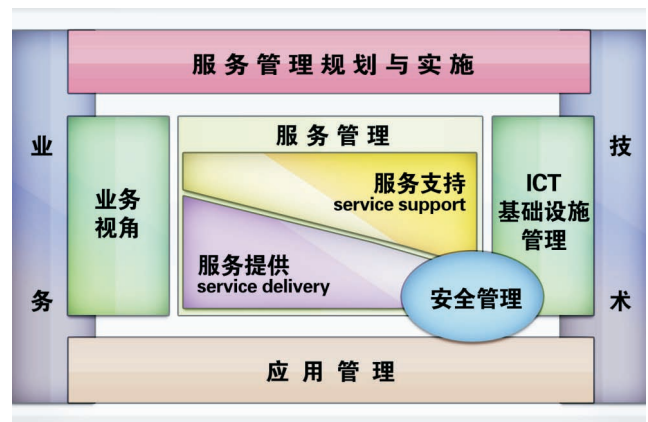
企业IT服务管理典型困惑

- ② IT服务管理缺乏流程保障，维护人员忙于救火，缺乏主动服务
- ② IT组织重视硬平台建设，轻视软平台管理，维护人员与客户满意度低
- ② IT系统缺乏长期规划，缺少正确的方法论指导，如何提供稳定优质的IT服务，提高IT运营与管理效率
- ② IT组织管理割裂，职责不清，无法和业务部门进行有效的沟通
- ② IT运维人员工作无法量化考核，导致其价值无法展现，工作热情较低，成就感差

应用ITIL构建标准流程化、规范化、高质量、高满意度的IT服务管理已势在必行！

应用ITIL是实现IT服务管理的必经之路

ITIL，即IT基础架构库（Information Technology Infrastructure Library），是IT服务管理的最佳实践指南，ITIL为企业的IT服务管理实践提供了一个客观、严谨、可量化的标准和规范，企业的IT部门和最终用户可以根据自己的能力和需求定义自己所要求的不同服务水平，参考ITIL来规划和制定其IT基础架构及服务管理，从而确保IT服务管理能为企业的业务运作提供更好的支持。对企业来说，实施ITIL的最大意义在于把IT与业务紧密地结合起来了，从而让企业的IT投资回报最大化。



ServiceWise基于ITIL最佳实践的ITSM解决方案

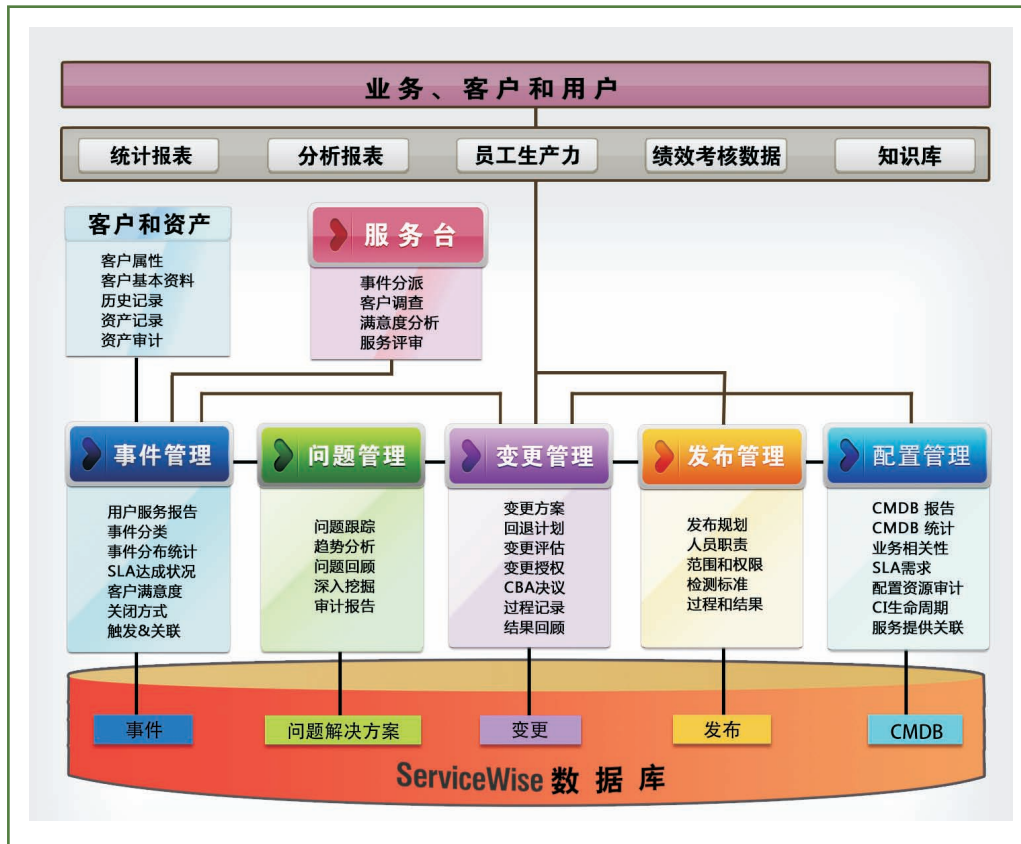
我们能帮助您做什么

- 全面帮助企业遵循“ITIL最佳实践”框架，实践和优化IT服务管理的核心方面
- 建立面向用户的服务请求平台、面向服务团队的体系运行管理平台
- 提高IT部门与业务部门的沟通效率，规范管理和服务流程，明确角色和职责
- 方便地进行知识积累与共享，量化的统计分析 with 绩效考核，提升用户满意度
- 通过流程管理、规范工作、职责明确、绩效考核，实现规范快捷的IT服务管理

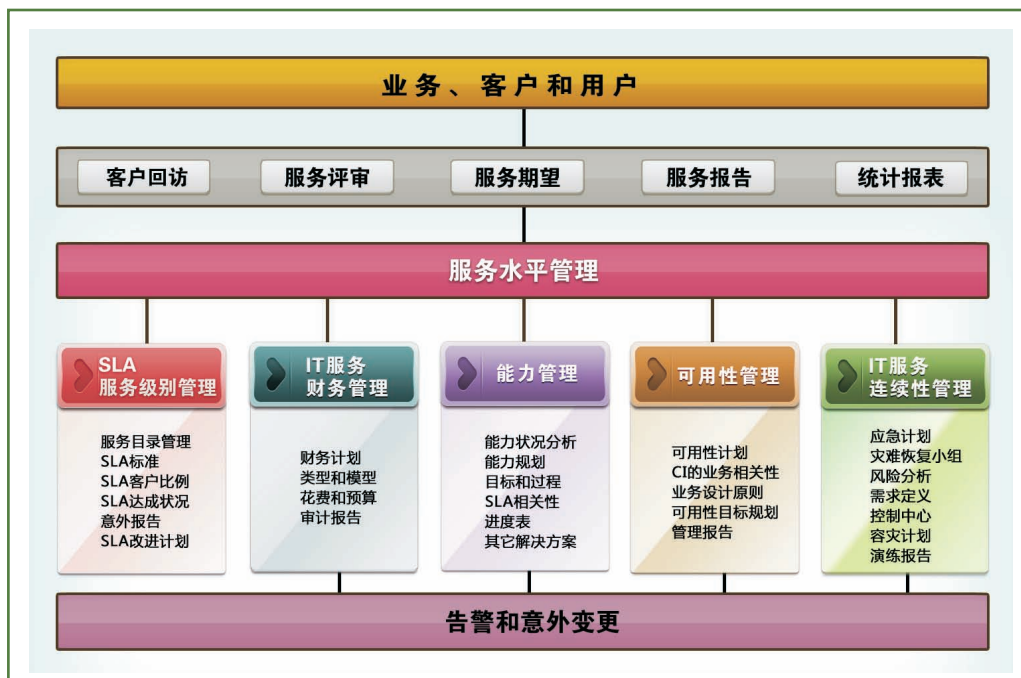
方案实施优势

- 快速实现自助服务台、事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、配置管理、SLA管理等ITIL核心流程
- 提供图形化的工作流程定制工具，可根据用户需求灵活自定义和调整，无需二次开发
- 可帮助您明确各管理流程的角色和职责，梳理业务过程，保证流程的快速交付
- 基于标准的流程、表单、绩效指标、报表、SLA、CMDB等IT服务模型，可快速复制行业最佳实践
- 提供灵活高效的自定义管理平台，流程自定义，表单自定义，权限自定义，报表自定义
- 灵活定制的100多种统计报表和量化考核指标、实际运行工作数据为决策提供依据
- 电子邮件、短信、LDAP集成等功能，让信息部门的IT服务管理更加严谨而高效

基于ITIL 的服务支持管理 (Service Support)



基于ITIL 的服务交付管理 (Service Delivery)



员工自助服务平台

让用户自己帮助自己！

- 通过Web页面提交和查询事件
- 简单直观的用户界面促进使用
- 提高获取IT服务的效率
- 减少服务台的电话接听率
- 减少每个事件的成本
- 降低服务台和服务团队人员的工作量



- ← 统一的登录入口
- ← 查看各类信息、通知和公告
- ← IT知识自助搜索与学习
- ← 事件的提交（申报IT故障及服务请求）
- ← 事件的进展跟踪
- ← 满意度评价、填写各类调查表单
- ← WEB对话
- ← 支持LDAP认证方式



事件的提交与进展跟踪



支持问卷调查, 各类在线表单提交



个人信息维护



查看各类视频、培训视频等



查看培训计划



查看各类新闻、通知公告



查看IT部门服务标准

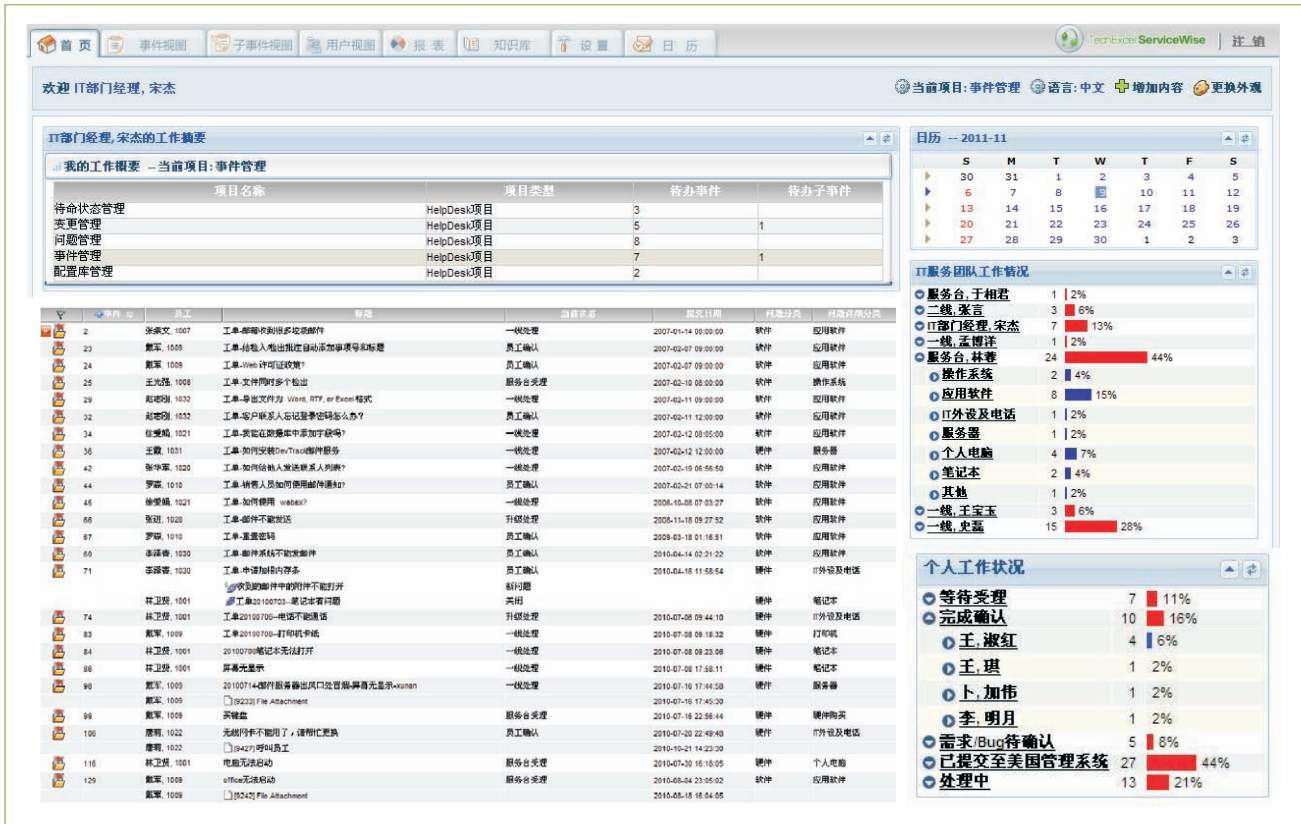


各类办公、生活实用工具

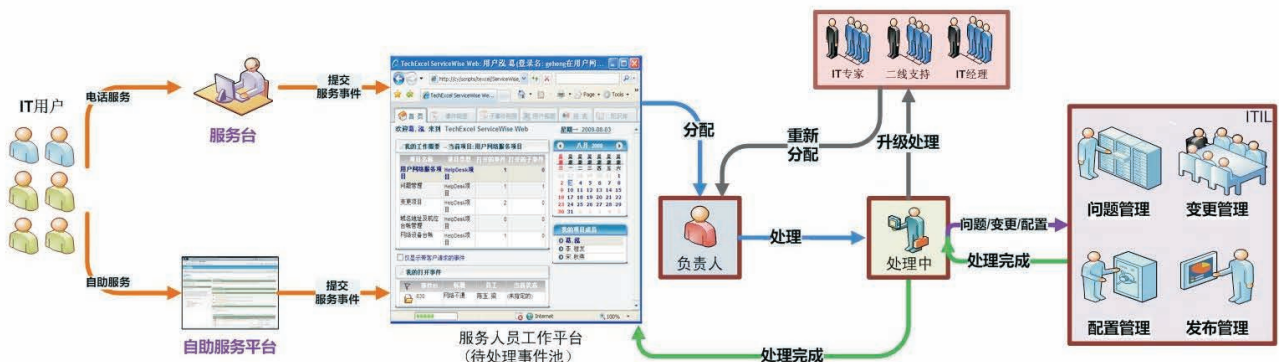
支持人员平台

使用对象：服务台人员、IT团队、管理者

- 提供统一登录入口
- 查看自己的各种职能及所承担的任务
- 工作日历：每天要完成的工作事项
- 用户提交事件的解答和处理
- IT服务运营所有流程的操作与管理
- 查看IT团队成员工作情况



ITSM 典型应用示例



报表展示与绩效统计

提供非常丰富的报表来辅助管理人员的工作，为各管理项目提供了客观的KPI统计信息，透视服务体系运行状况，实时关注和总结问题多发区和工作漏洞，为IT服务管理人员提供全面、直接的价值数据。

报表类型	统计内容	多种展示形式	报表模板 (150多种)
<ul style="list-style-type: none"> 数量统计 事件原因分类 趋势分析 历史分析 过程与时间分析 员工生产力统计 供应商服务评审 满意度统计 其它各类展示类报表等 	<ul style="list-style-type: none"> IT服务运行情况 IT服务工作效率 员工工作量 服务信息 用户情况 团队效率 SLA 客户满意度等 	<ul style="list-style-type: none"> 列表 柱状图 饼图 趋势图 集柱图 邮件自动发送报表 Web URL链接等 (无需登录系统) 	<ul style="list-style-type: none"> 多维度、多角度自定义统计 各报表还可分化出更多不同深度的报表 自行配置展现的信息量多少 自定义显示风格

事件任务列表

- 掌握某个时间范围内每个团队和个人所处理的事件任务，进而掌握每个人的工作细节
- 可按照优先级、服务类型、负责人、提交人、当前状态等属性信息进行排序，透视服务体系运行情况
- 点击图表，可查看详细事件解决详细信息

记录: 1 - 15 / 15

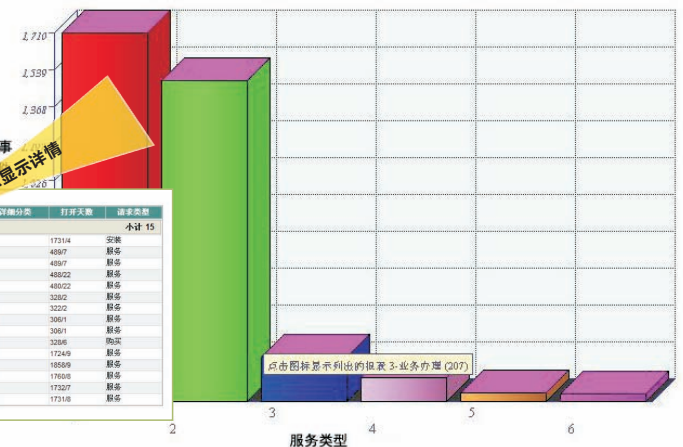
事件ID	标题	员工	当前状态	优先级	问题详细分类	打开天数	请求次数
34	工单-如何安装Dns/Traffic事件编号	王鑫 1031	一线处理	3-高	软件	服务器	1731/4
83	工单20100708-打印机卡纸	戴军 1009	一线处理	3-高	硬件	打印机	489/7
84	20100708笔记本无法打开	林卫强 1001	一线处理	3-高	硬件	笔记本	489/7
96	屏幕无显示	林卫强 1001	一线处理	1-紧急	硬件	笔记本	489/22
98	20100714邮件服务器出口处冒烟-屏幕无显示-xuan	戴军 1009	一线处理	1-紧急	硬件	服务器	489/22
212	更改	戴军 1009	一线处理	1-紧急	硬件		328/2
213	笔记本硬盘故障	戴军 1009	一线处理	2-高	硬件	个人电脑	322/2
216	计算机中毒	陈超 2051	一线处理	1-紧急	软件	操作其他	306/1
221	无法开机	陈超 2151	一线处理	1-紧急	软件	应用软件	306/1
211	邮件无法发客户合同失败	戴军 1009	一线处理	1-紧急	软件	应用软件	320/6
42	工单-如何给他人发送联系人列表?	张崇文 1003	一线处理	3-中	软件	应用软件	1732/8
45	工单-如何设置 windows?	徐爱娟 1021	一线处理	2-高	软件	应用软件	165/8
2	工单-如何收到很多垃圾邮件	张崇文 1007	一线处理	3-中	软件	应用软件	176/8
29	工单-导出文件为 Word, RTF, or Excel 格式	吴志刚 1032	一线处理	3-中	软件	应用软件	1732/7
14	工单-如何在数据表中添加字段吗?	徐爱娟 1021	一线处理	3-中	软件	应用软件	1731/8

记录: 1 - 15 / 15

事件分布-负责人

统计服务台、一线、二线、供应商解决率

服务类型	总计	%
二线解决	1709	47.6%
一线解决	1491	41.5%
重大事件解决	207	5.8%
供应商解决	109	3.0%
服务台解决	38	1.1%
未解决	37	1.0%
总数之和	3591	100.0%



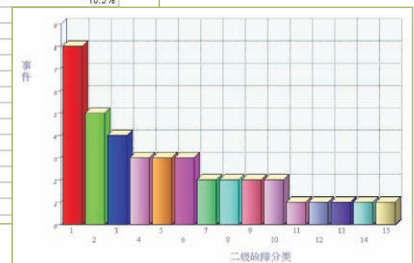
5-事件原因分类比例报表

统计发布、变更、配置、能力导致与其他流程引发事件的百分比

二级故障分类	总计	%
其他	8	20.5%
病毒	5	12.8%
服务器故障	4	10.3%
Office软件	3	
PC故障	3	
网络故障	3	
UPS	2	
邮件故障	2	
打印机故障	2	
应用故障	2	
CRM故障	1	
无线网络故障	1	
路由故障	1	
软件安装	1	
业务开通	1	
总数之和	39	

事件原因报表

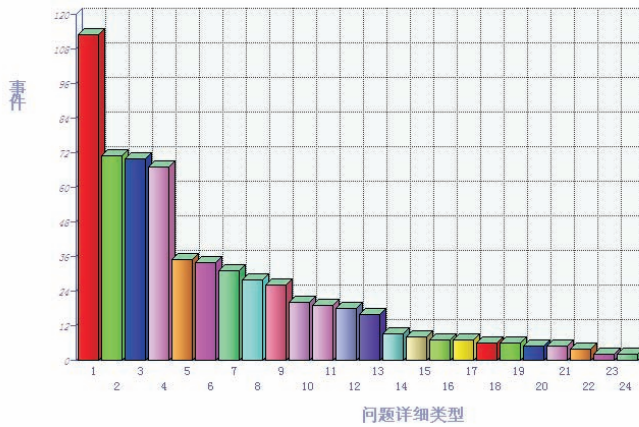
- 按原因统计事件数量
- 评估当前原因状况比率
- 实时分析和制定事件问题区域优化策略



事件分布

统计各类服务发生的数量和比例

问题详细类型	总计	%
应用软件配置变更	113	18.8%
应用软件故障	71	11.7%
操作系统配置变更	70	11.5%
操作系统故障	67	11.0%
个人电脑硬件更换	35	5.7%
服务器配置变更	34	5.6%
台式机配件	31	5.1%
个人电脑故障	28	4.6%
个人电脑硬件升级	28	4.3%
笔记本故障	20	3.3%
笔记本硬件更换	19	3.1%
笔记本硬件升级	18	3.0%
服务器损坏维修	16	2.6%
个人电脑配件故障	9	1.5%
耳机	8	1.3%
笔记本配件故障	7	1.1%
台式机维修	7	1.1%
网络设备升级更换	6	1.0%
网络故障	6	1.0%
笔记本配件	5	0.8%
其他IT产品维修	5	0.8%
鼠标	4	0.7%
显示器	2	0.3%
打印机维修	2	0.3%
总数之和	609	100.0%



事件分布报表

- 事件优先级
- 服务等级
- 服务水平状况
- 事件问题多发区域
- 不同类别的事件发生状况
- 不同原因的事件分类状况
- 满意度状况
- 事件不同解决方式的分布比率
-

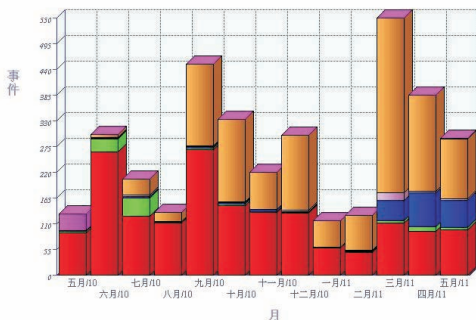
事件趋势报表

定期统计事件发生趋势, 可根据事件的变化量做策略性调整和优化, 如人力、物力、资金调整等

事件趋势

统计不同业务类型的事件数量变化

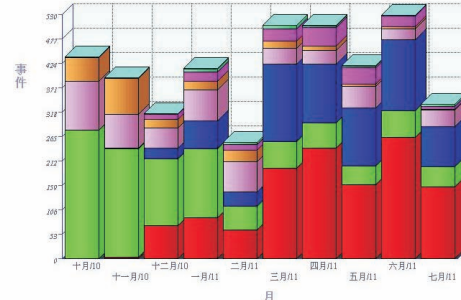
服务类型	五月10	六月10	七月10	八月10	九月10	十月10	十一月10	十二月10	一月11	二月11	三月11	四月11	五月11	总计	%
1-故障申报	91	263	126	112	269	149	134	133	58	49	112	94	97	1687	47.8%
2-咨询服务	3	28	39	2	4	3	1	2	2	2	5	10	5	106	3.0%
3-业务办理	1	2	3	3	3	5	2	2	43	72	58	194	5.5%		
4-投诉与建议		2	3	1	1	1		3	1	16	4	3	35	1.0%	
5-密码修改	7	34	19	174	177	80	160	57	74	374	205	127	1488	42.0%	
其他	36													37	1.0%
总数之和	131	302	205	134	451	333	220	300	117	128	550	385	291	2547	100.0%



事件趋势

统计不同服务标准的支持情况

服务等级类型 SLA Type	十月10	十一月10	十二月10	一月11	二月11	三月11	四月11	五月11	六月11	七月11	总计	%
05-工作时间客服支持		3	71	89	63	197	240	160	283	156	1242	30.2%
06-工作日上班时间支持协议	279	236	145	150	51	58	54	41	57	44	1115	27.2%
06-非工作时间客服支持	1	23	81	31	169	128	127	154	87	781	19.0%	
03-周末节假日支持协议	108	73	43	67	66	35	29	46	23	98	524	12.8%
02-工作日非上班时间支持协议	51	78	18	19	25	16	9	4	4	2	228	5.5%
07-工作时间办公支持	2	11	21	13	26	40	36	24	6	179	4.4%	
08-非工作时间办公支持			1	6	5	8	3	3	2	4	31	0.8%
04-非工作时间紧急支持协议	1	2	1								6	0.2%
总数之和	437	393	313	414	254	509	505	419	527	335	4196	100.0%



员工生产力报表

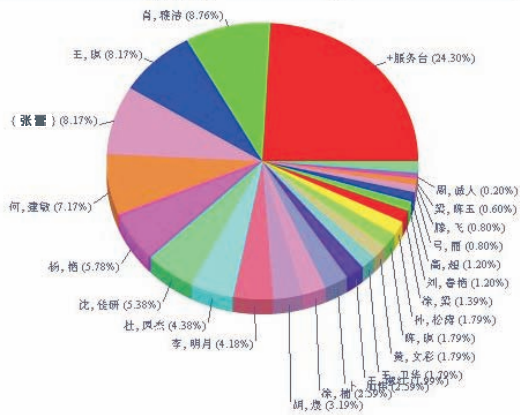
统计员工参与事件的数量，直接表现员工的工作量和工作能力，同时也代表着员工的企业价值

待命信息列表

统计IT技术人员待命累计时长、待工作状态时间，直接表现主动工作的热情和态度，数据可直接用于KPI考核数据

员工生产力报表

前负责人和当前负责人	总计	%
+服务台	122	24.3%
肖 攀洁	44	8.8%
王 琪	41	8.2%
张 蕾	41	8.2%
何 建敏	36	7.2%
杨 楠	29	5.8%
沈 佳研	27	5.4%
杜 凤杰	22	4.4%
李 明月	21	4.2%
胡 煜	16	3.2%
徐 楠	13	2.6%
卜 加伟	13	2.6%
王 淑红	10	2.0%
王 卫华	9	1.8%
黄 文彩	9	1.8%
陈 琪	9	1.8%
孙 松涛	9	1.8%
徐 梁	7	1.4%
刘 春艳	6	1.2%
高 超	6	1.2%
弓 丽	4	0.8%
滕 飞	4	0.8%
梁 陈玉	3	0.6%
周 诚人	1	0.2%
总数之和	502	100.0%



待命信息列表

记录: 51 - 100 / 162

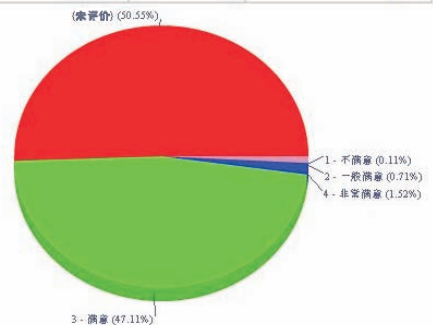
事件ID	简述	待命类型	客户	当前状态	非待命状态原因	Version	历时时间 (按帐号类型归类) (按小时数)										
							高级技术支持	二级技术支持	管理	测试卷	其他人员	系统管理	用户关系管理	知识库管理	未分配	全部消耗时间	
郭, 晶晶 小计 21																	
1601	员工签到			04-关闭	处理事件		9.78										9.78
1599	员工签到	有效时间内待命		04-关闭			4.60										4.60
1593	员工签到			04-关闭	处理事件		10.62										10.62
1587	员工签到			04-关闭	处理事件		10.50										10.50
1578	员工签到			04-关闭	处理事件		9.73										9.73
1571	员工签到	工作待命		04-关闭			9.25										9.25
1563	员工签到	工作待命		04-关闭			12.63										12.63
1549	员工签到	有效时间内待命		04-关闭			12.53										12.53
1536	员工签到			04-关闭			12.58										12.58
曹, 雷 小计 17																	
1685	员工签到	工作待命		04-关闭			9.75										9.75
1673	员工签到			04-关闭	处理事件		12.35										12.35
1661	员工签到	工作待命		04-关闭			11.13										11.13
1644	员工签到			04-关闭	处理事件		24.22										24.22

客户满意度状况报表

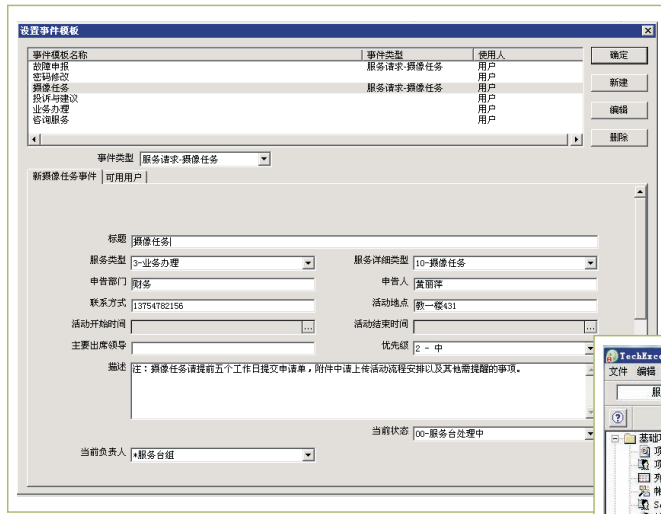
实时了解用户服务需求和期望，并相应做出策略性调整

客户满意度报表

满意度 Satisfaction	总计	%
未评价	4931	50.6%
3 - 满意	4595	47.1%
4 - 非常满意	148	1.5%
2 - 一般满意	69	0.7%
1 - 不满意	11	0.1%
总数之和	9754	100.0%



系统管理员管理平台

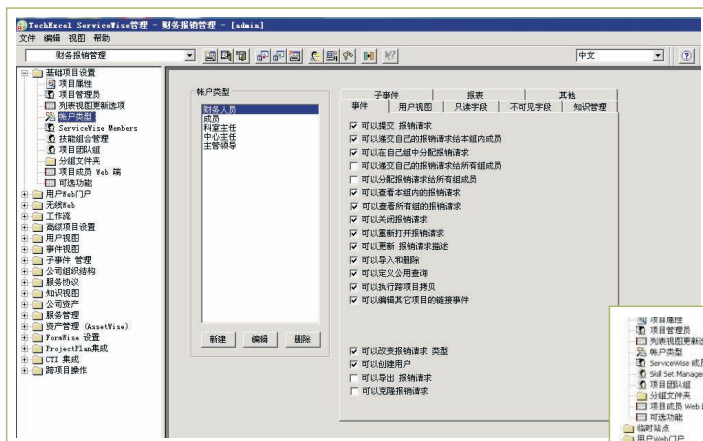
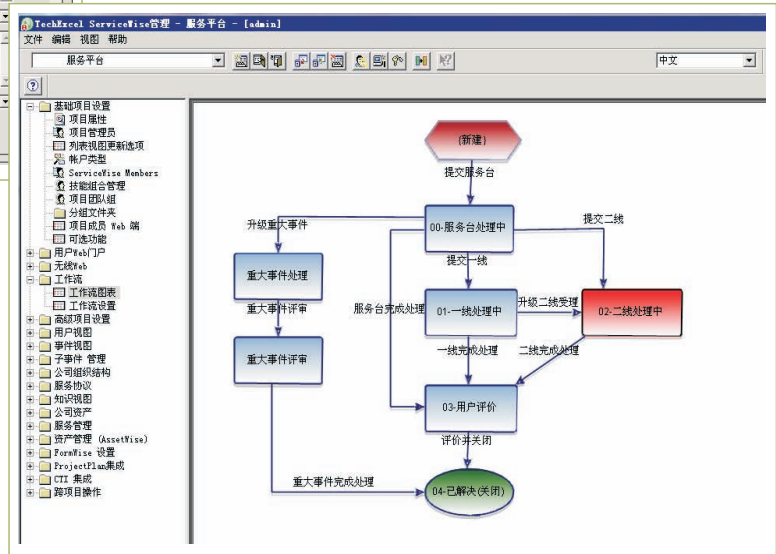


表单/界面/字段设计的灵活性

- ◆ 定制所需用户界面的风格和内容
- ◆ 随意定制字段内容和下拉菜单选项
- ◆ 灵活方便地增、删、改操作
- ◆ 字段之间可设定级联约束关系
- ◆ 同一个流程可建立多个表单

工作流程设计

- ◆ 拖拽式、图形化工作流编辑器
- ◆ 自定义业务流程规则
- ◆ 准确的任务归属机制
- ◆ 定义任务间的依赖关系
- ◆ 流程中各个状态、操作均可设定权限

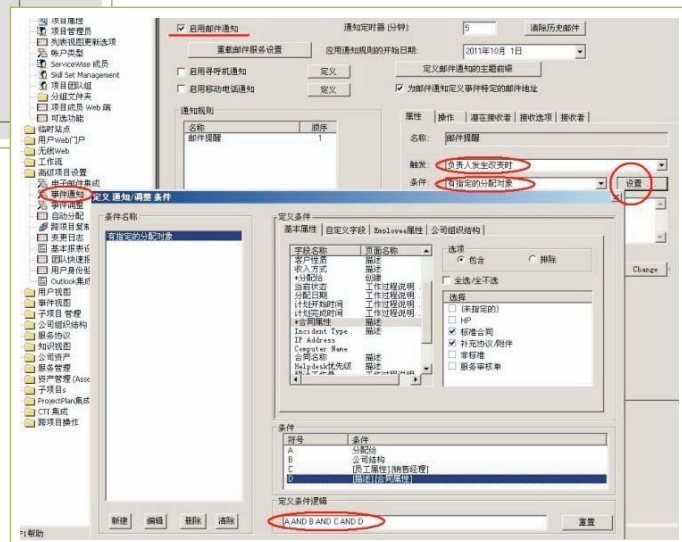


灵活的角色/权限控制功能

- ◆ 工作流的各个状态与操作的权限控制
- ◆ 对事件、子事件、报表、用户视图、知识管理选项定义增、删、改、查等具体细致的操作权限
- ◆ 针对不同账户类型定义只读字段、不可见字段
- ◆ 权限的控制细化到了字段级

操作规则设计

- ◆ 可自定义自动化规则, 如事件的自动触发、任务自动分配、事件自动升级、逾期自动提醒等
- ◆ 自动提醒与通知: 邮件、短信或系统提醒
- ◆ 自定义设置服务等级SLA, 针对不同的服务类型, 制定相应的服务内容和标准



服务台

服务台作为IT部门与用户的关键联络点，它是IT服务支持管理中心，不仅负责处理IT故障、服务请求、咨询、投诉等，还负责协调服务、调动资源和评估质量；同时还为其他活动和流程提供接口。服务台与事件管理实现了从事件发生到得到解决的整体流程的管理，包括事件的发起、分类、分配、处理、升级、完成和关闭。



服务台的职责

- 受理服务事件，匹配知识库信息
- 将事件正确分派给技术支持人员
- 定期监察事件的处理状况、SLA达成状况
- 事件回顾与总结：事件原因、解决方式、客户满意度
- 重复多发性事件的预警或转问题处理
- 事件的汇总分析，及时提交和呈现领导关心的问题



服务台职能的确立

- 在服务台建立简单的分组层级，受理事件同时兼并部分一线支持职能，做到适度的专业化，能够减少事件传递量，高效响应简单事件
- 适当简化支持层级，使二线支持专业化，分工细化，处理复杂事件，重大事件时可由主管领导协调第三方支持参与处理
- 服务台可以监控服务过程，督促落实，并及时沟通用户
- 跟踪投诉事件的处理过程及结果，统计实施事件的绩效考核

事件管理

事件管理是解决IT业务日常运营过程中的突发事件、服务请求, 尽快的恢复被中断或受到影响的IT业务, 以满足预定的服务级别协议 (SLA) 的要求。事件管理涉及IT服务体系的整个生命周期, 是体系中的关键流程, 提供了解决事件过程中各个环节的数据记录, 检验达成服务目标的资源配置、管理流程以及运行质量, 为生成服务报告、制定服务计划、核算服务成本、考核服务工作量提供了数据依据。

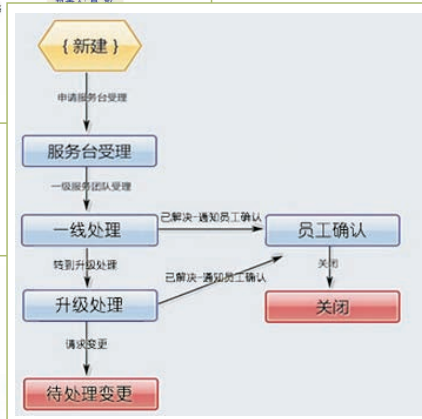
The screenshot shows the '事件管理' (Event Management) interface. At the top, there are navigation tabs like '事件视图', '子事件视图', '用户视图', '报表', '知识库', '设置', and '日历'. Below the navigation, there are search and filter options for '员工' (Employee) and '状态' (Status). The main area displays a table of incidents with columns for '事件ID', '员工', '标题', '当前状态', '责任人', '提交日期', '问题分类', '问题详细分类', and '处理等级'. Below the table, there are workflow options such as '由草稿, 处理文', '关闭 (解决)', '一级服务团队受理', '二级技术支持', and 'Forward 升级'.

事件列表

- 服务事件优先级排序
- 事件紧急程度提醒
- 时间、提交者、优先级等属性字段的自定义排列组合
- 自定义丰富的搜索条件
- 查看事件详情: 任务提交者、提交日期、负责人、SLA状况、状态变更历史、变更日志等

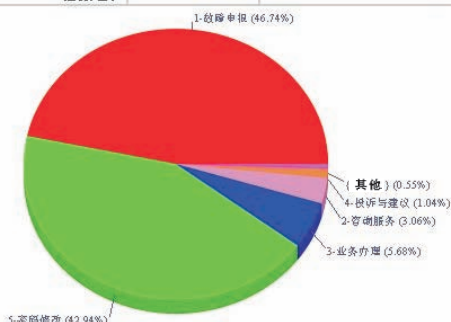
事件处理流程

- 详尽的历史流程跟踪记录
- 标准的流程和执行规范
- 职责明确, 轻松追溯
- 清晰掌控事件全生命周期



事件分布

服务类型	总计	%
1-故障申报	1621	46.7%
5-密码修改	1489	42.9%
3-业务办理	197	5.7%
2-咨询服务	106	3.1%
4-投诉与建议	36	1.0%
其他	19	0.5%
总数之和	3468	100.0%



事件分类报表

- 统计企业IT服务业务量
- 掌控服务体系运行状况
- 实时关注和改善问题多发区和工作漏洞

问题管理

为了消除引起事件的深层次根源，防止类似的事件频繁发生，IT部门需要建立问题管理流程，以此调查基础设施中最薄弱环节、分析所发生的事件或事件的趋势，确定发生事件/问题的根本原因和IT业务中存在的故障，然后提出解决方案、变通方法、生成变更请求（RFC）根本解决或提供临时性的应对措施，避免或减少事件的再次发生。

问题列表

ID	问题	进展状态	项目名称	项目
70	工位座位底下的地插有电	二线受理	D类流程-服务台与事件管理	61
15	【来自问题管理项目】-弱电维护【来自服务台与事件管理项目】-工位座位底下的地插有电	RFC待处理	D类流程-变更管理	63

事件 ID: 70
标题: 工位座位底下的地插有电
详细描述: 服务台, 林琳 -- 2011-03-03 17:20:00
 请速来维修

工作历史图

```

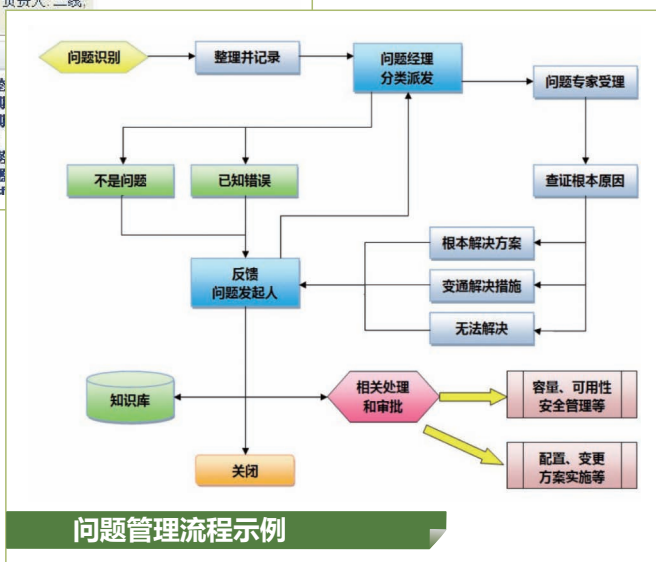
    graph LR
        A[提交人: 服务台, 林琳] --> B[待处理  
2011-03-03 17:20:04  
负责人: 待处理事件池]
        B --> C[服务台受理者  
服务台, 赵灵]
        C --> D[服务台受理  
2011-03-11 11:05:47  
负责人: 服务台, 林琳]
        D --> E[派单二线者  
服务台, 赵灵]
        E --> F[二线受理  
2011-03-11 11:08:02  
负责人: 二线, ]
    
```

概要

当前负责人:	二线, 钱明	当前状态:	二线受理
分配人:	服务台, 赵灵	分配日期:	2011-03-03 17:20:04
提交者:	服务台, 林琳	提交日期:	2011-03-03 17:20:04
一级故障分类:	其他	影响度:	高
二级故障分类:	其他	一级业务紧急度:	高
紧急度:	高	事件来源:	知识库

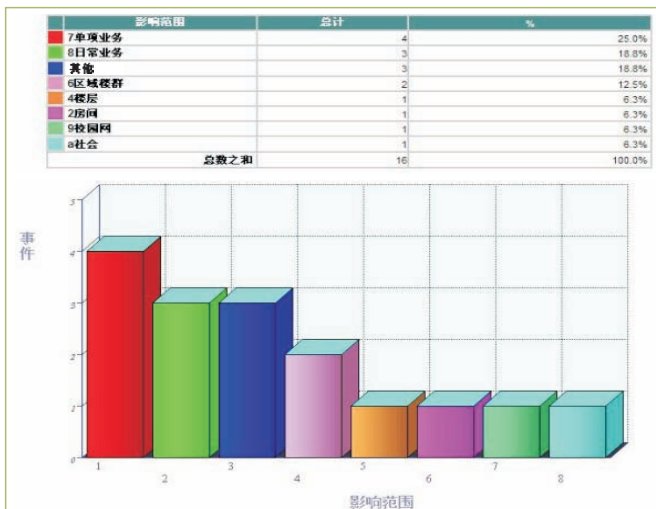
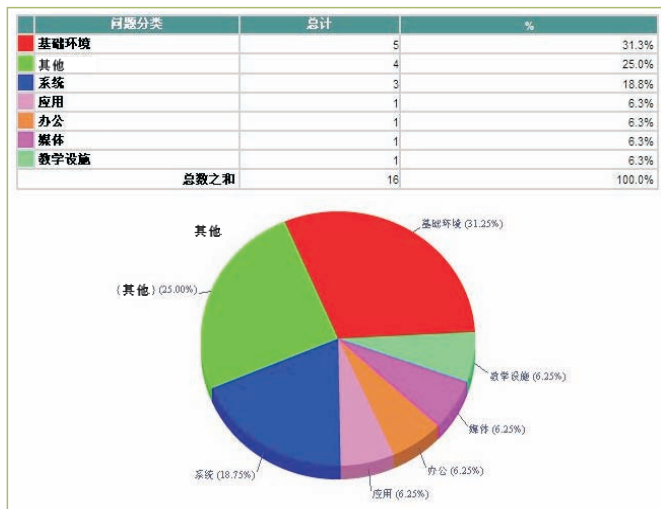
问题活动全程管理

- 包括问题发起、确认和分类、分配、问题调查、定位、解决方案、评审、相关活动、关闭
- 了解问题的来源及其详细信息
- 问题分析处理获取的解决方案快速应用和实施到工作系统中
- 问题的解决减少或避免突发事件的产生



问题的分布报表

- 了解由其它各个管理项目触发问题的分布状况、发展趋势
- 统计系统服务能力相关的问题数量、处理结果及结论



发布管理

发布是通常指大范围的IT架构的变更，经过测试后一起被导入实际运营环境。比如：企业的ERP系统、OA系统、财务系统的升级等。发布管理过程与变更管理流程、配置管理流程一起计划、监视、确保软件和相关硬件成功、安全的导入到生产环境，避免发布过程引起大量的事件、减小发布对其他业务系统的影响，提供IT服务的可用性。

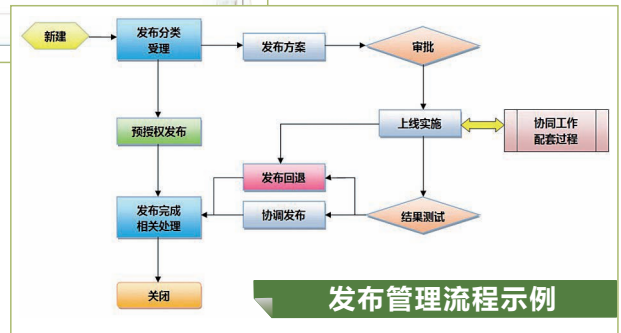
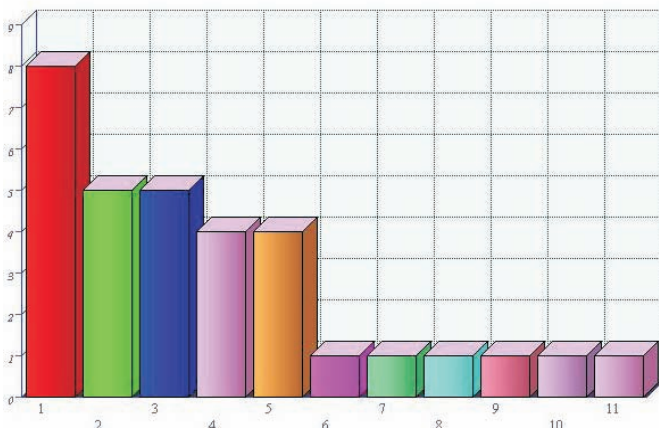
发布活动全程管理

- 规范管理发布全程：发布请求、发布规划、发布审批、发布实施、个体发布、发布关闭、发布项目管理
- 软硬件的规划、协调和实施
- 确保与变更相关的软硬件安全可追溯
- 软件的原始备份被安全地存放在最终软件库中
- 同步更新配置管理数据库

发布相关事件报表

分类统计不同责任人与发布相关的事件情况

当前负责人分组	总计	%
系统组	8	25.0%
网络组	5	15.6%
安全组	5	15.6%
应用系统组	4	12.5%
OA维护组	4	12.5%
ERP维护组	1	3.1%
硬件组	1	3.1%
数据库组	1	3.1%
IT运维组	1	3.1%
防病毒组	1	3.1%
其他	1	3.1%
总数之和	32	100.0%



发布管理流程示例

发布对事件的影响报表

- 有效定义发布管理的管辖范围
- 在管理IT架构的变更的同时，有效管理测试和发布过程
- 实现信息发布的控制、关注发布单位或相关单位的联动
- 了解发布的处理全过程、参与人员、相关变更状况
- 统计业务相关性的发布数量、分布比例、趋势状况

配置管理

配置管理数据库包括管理范围内的IT资源信息(如设备信息、应用系统信息等)及IT资源间错综复杂的关联关系, 比如链接、安装、使用、属于等。配置项以生命周期的方式存在于配置管理数据库中, 如新建、生产中、维持中、测试中、暂停使用及报废, 配置项都赋予了相关责任人明确的责任关系。



配置管理

- 根据IT资源的不同分类, 定义适宜的模板, 记录必要的信息
- 管理IT资源间错综复杂的关联关系, 如关联、链路、支持、使用、依赖等
- 配置项以生命周期的方式存在于配置管理数据库中, 如新建、生产中、维持中、测试中、暂停使用及报废
- 配置项都赋予了相关责任人明确的责任关系
- 支持任意复杂度的CMDB模型
- 可以根据客户管理特点, 按照物理位置、部门划分、业务系统等分类
- 对CMDB进行设计, 使CMDB组织方式贴合客户管理习惯



IT设备生命周期的管理过程

对IT设备的生命周期的跟踪情况

- 设备的购入时间
- 设备维护状况
- 设备使用记录



IT设备与资产管理

① IT资产数量庞大、类型多样，如何管控资产“账”/“物”/“人”

② 资产的出入库管理，报增报减管理，盘亏和盘盈工作繁杂而劳苦

ServiceWise以专业的资产管理解决方案，帮助企业系统地监控、管理所有与资产相关的重要数据和事件，包括企业内部IT资产、资产库存、资产跟踪等；所有与维修信息、故障记录、库存状态、资源利用率等资产有关的变更记录都被集中保存，并与对应的服务支持事件建立关联。当服务请求被提交后，可以与相关的资产联系起来，加速问题的定位和处理；并能根据该资产的SLA服务等级协议，自动产生对应的响应时间和解决时间。

Asset Item	Asset No.	Owned By	Inventory Location	Quantity	Service Status
中区核心	10134538	Company	理工配楼	1	运行中
学生西	10134543	Company	理工配楼	1	运行中
学生东	10134542	Company	理工配楼	1	运行中
学生北	10134544	Company	理工配楼	1	运行中
文化大厦	10134541	Company	理工配楼	1	运行中
网通出口	10134545	Company	理工配楼	1	运行中
数字系统	10134546	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134547	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134548	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134549	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134550	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134551	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134552	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134553	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134554	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134555	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134556	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134557	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134558	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134559	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134560	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134561	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134562	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134563	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134564	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134565	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134566	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134567	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134568	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134569	Company	理工配楼	1	运行中
三层交换机	10134570	Company	理工配楼	1	运行中

资产信息

- 建立设备资产帐，实现对在用IT资产和设备的整体掌控
- 通过资产报表，了解设备所处的位置、负责人、在用状态等
- 可以跟踪和管理所有用户资产，记录和维护每个资产的完整使用历史
- 实现资产“账”、“物”、“人”的动态匹配，实现实时的审核管理
- 日常工作单（事件）都与相应的设备建立关系，掌握设备所出现的问题及历史信息

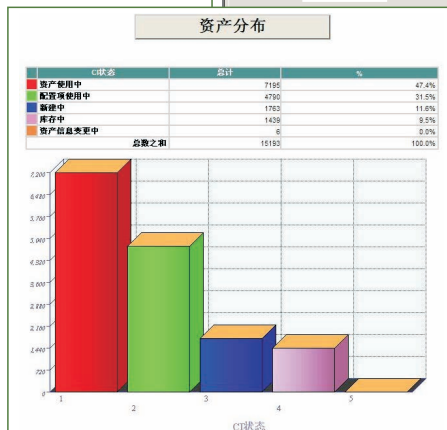
资产列表

- 资产快速查找定位：如资产编号、序列号、业务应用、责任人、库存或维护等
- 分配与跟踪：快捷实现对用户、业务应用和使用地点的分配，以及返回至库房、供应商维保、服务或维护部门等跟踪信息

资产名称	资产编号	负责人	使用地点	库存状态	操作名称	存储位置
IBM T61	1244	公司	梅星 第 (110)	在用		
IBM T61 1-加东	1245	公司	梅星 第 (110)	在用		
IBM T400	1791	新建资产...	梁 第 (173)	在用		
IBM T400	1426	新建资产...	飞 第 (113)	在用		
Founders	1256	新建资产...	超 高 (158)	在用		
Dell XPS	1250	新建资产...	蔡 山 列 (130)	在用		
Dell XPS M1210	1201	新建资产...	库 存 中	在用		
Dell Latitude E6400	1729	公司	勇 雨 (146)	在用		
Dell Latitude E6400	1729	公司	卫 华 生 (154)	在用		
Dell Latitude E6400	1825	公司	谭 王 (121)	在用		
Dell Latitude E6400	1250	公司	郭 号 (120)	在用		
Dell Latitude E6400	1826	公司	谢 敏 何 (117)	在用		

资产分类报表

- 统计资产使用状况、维护状况、责任人等
- 统计资产和账目的匹配状况、资产和使用年限、保修状况、资产实际运行状况
- 了解资产分布、库存状况和问题发展趋势
- 有效监控资产在企业中的使用效率



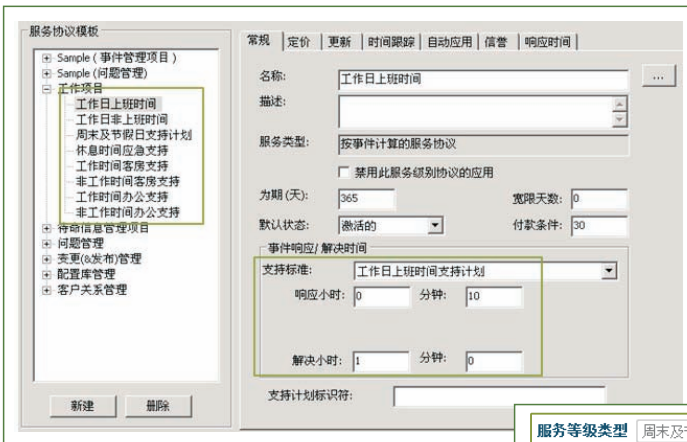
服务级别管理

服务级别管理是测量服务水平的温度计。企业在实践服务级别管理时,可充分考虑自身的组织机构性质、业务职能以及服务管理模式,抓住用户需求、服务目录和服务级别协议三个核心。通过服务级别管理建立一个服务标准框架来约束IT部门和用户,鼓励双方都对服务质量负有责任的共识,加强理解,使资源和服务合理配置,使IT服务有沟通、有定义、有评估、有承诺。



服务目录

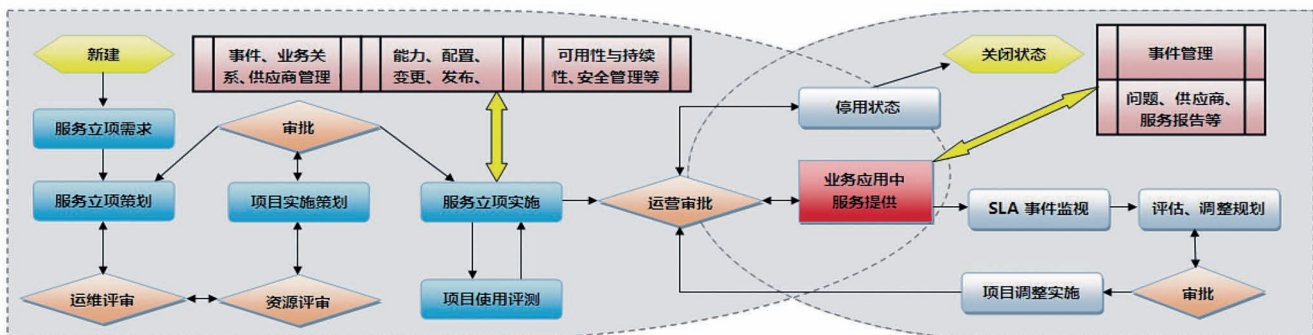
- 系统自定义配置: 定义服务的全部种类以及服务目标, 并对相关服务级别做出概要说明
- 指标通常包括响应时间、服务恢复时间、问题解决时间、满意度、交付物等
- 关联的字段能够清晰描述服务内容, 并定位服务活动, 因此工作可以被量化
- 不同的服务项目可定义和匹配不同的服务级别



服务级别协议SLA

- 强大的系统自定义SLA功能
- 制定符合企业业务需求的服务等级协议, 有效保证IT服务质量
- 直观了解事件处理过程是否符合SLA标准
- 按时、延迟事件, 系统将用不同颜色来提示
- 系统自动升级SLA逾期事件
- VIP用户提交事件, 可设置为系统默认紧急事件

服务等级类型	周末及节假日支持计划	最新解决时间	2011-01-01 13:06:11															
最迟受理时间	2011-01-01 12:26:11	实际解决时间	2011-01-01 13:06:11															
实际受理时间	2011-01-01 12:38:54	实际解决时间	2011-01-01 12:39:51															
SLA详细信息	<table border="1"> <thead> <tr> <th>所需</th> <th>实际受理时间</th> <th>Actual Handle Time</th> <th>实际解决时间</th> <th>Actual Resolve Time</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011-01-01 12:26:11 (0h 20m)</td> <td>2011-01-01 12:26:11 (0h 20m)</td> <td>2011-01-01 12:26:11 (0h 20m)</td> <td>2011-01-01 13:06:11 (1h 0m)</td> <td>2011-01-01 13:06:11 (1h 0m)</td> </tr> <tr> <td>0小时 -12分钟</td> <td>0小时 -12分钟</td> <td>0小时 -12分钟</td> <td>0小时 27分钟</td> <td>0小时 27分钟</td> </tr> </tbody> </table>			所需	实际受理时间	Actual Handle Time	实际解决时间	Actual Resolve Time	2011-01-01 12:26:11 (0h 20m)	2011-01-01 12:26:11 (0h 20m)	2011-01-01 12:26:11 (0h 20m)	2011-01-01 13:06:11 (1h 0m)	2011-01-01 13:06:11 (1h 0m)	0小时 -12分钟	0小时 -12分钟	0小时 -12分钟	0小时 27分钟	0小时 27分钟
所需	实际受理时间	Actual Handle Time	实际解决时间	Actual Resolve Time														
2011-01-01 12:26:11 (0h 20m)	2011-01-01 12:26:11 (0h 20m)	2011-01-01 12:26:11 (0h 20m)	2011-01-01 13:06:11 (1h 0m)	2011-01-01 13:06:11 (1h 0m)														
0小时 -12分钟	0小时 -12分钟	0小时 -12分钟	0小时 27分钟	0小时 27分钟														



服务级别管理规划与调整流程

服务级别管理监管流程

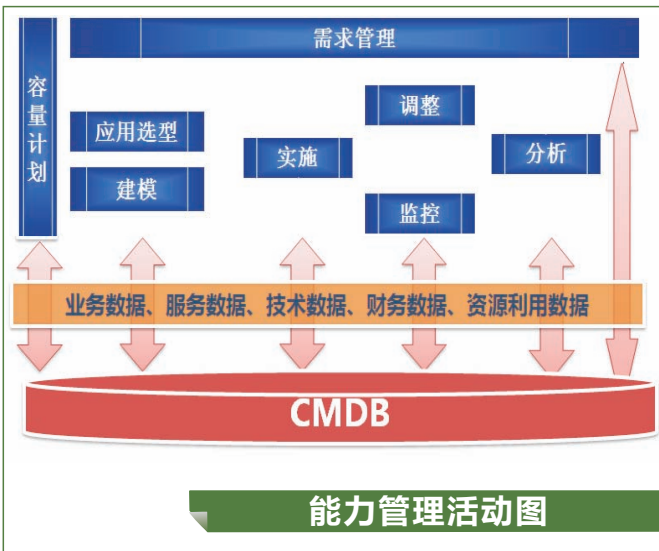
IT服务财务管理

- 通过系统审批流程，明确审核内容、操作规范、强化审核管理过程
- 记录预算与决算的原始资料，保障财务数据的真实有效
- 系统能够记录IT服务支出的每一个事件完整信息
- 系统数据支持有据可查、有法可依、财务管理规范明确



能力管理（容量管理）

- 关联能力事件、评估综合服务能力，发现瓶颈，为服务工作的扩展和服务品质的提升提供关键数据
- 配合CMDB管理，调整资源结构和业务配给，充分发挥系统资源价值
- 系统统计并优化人力资源配置，从而定制培训和调整人力资源的组织管理结构，为企业发展做准备
- 根据业务发展状况评估各项服务体系能力需求，预防发展带来的能力不足



标题	当前状态	责任人	提交日期	事件类型	实际受理时间	提交者
交换机CPU负荷过大	已废弃	交付经理, 孙松涛	2010-10-18	能力项	2010-10-18	交付经理, 孙松涛
交换机CPU负荷过大	已知错误处理	PCF经理, 高超				交付经理, 孙松涛
交换机CPU负荷超过90, 当前已达99.7%	重大事件处理	二线, 韩明				业务经理, 刘志峰
计算机杀毒	用户确认	服务台, 林琳				交付经理, 孙松涛
[9390] 容量计划文档	打开	交付经理, 孙松涛	2010-10-18			交付经理, 孙松涛
为VD公寓的IT服务管理软件平台做容量规划	容量计划改进	交付经理, 孙松涛	2010-10-18	容量计划	2011-10-01	交付经理, 孙松涛
VD公寓IT服务管理SLA约定	SLA相关事项处理	交付经理, 孙松涛				交付经理, 孙松涛
[9397] 容量计划文档	打开	监控, 刘强	2010-10-18			交付经理, 孙松涛
Q3容量计划	容量计划审批	演示账号, ISO	2010-10-03	容量计划	2011-10-04	业务专员, 黄文彩
容量计划	制定容量计划		2010-10-03	能力项	2011-07-05	业务专员, 黄文彩
容量监控项	监控	监控, 刘强	2010-10-03	能力项	2011-10-06	业务专员, 黄文彩
[9342] 巡检任务	开始	交付经理, 孙松涛	2010-10-03			业务专员, 黄文彩
服务器CPU	容量计划审批	监控, 刘强	2010-10-03	能力项	2011-10-07	业务专员, 黄文彩

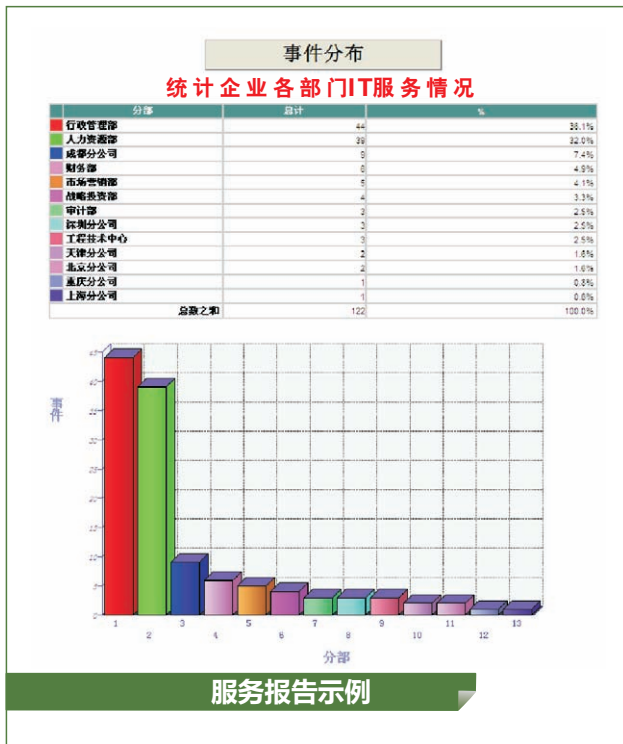
用户管理

提供强大的用户管理功能，对企业IT用户的组织架构和基本信息及在系统中的活动管理。用户管理是快速响应、提升满意度的一个重要方面。

员工编号	员工姓名	性别	员工类型	电子邮件	职位	大区	分部	部门
10000	李明	男	集团员工	liming@163.com	工程师	集团总部	财务部	
10001	林卫斌	男	北京公司	test@test.com	总经理	集团总部	行政管理部	
10002	史明思	女	集团经理	shiyanshi@abccompany.com	副总经理	集团总部	行政管理部	
10003	张宇	男	集团员工	zhangyu@abccompany.com	部门经理	集团总部	市场营销部	
10004	徐冰	男	集团员工	xubing@abccompany.com	工程师	集团总部	工程技术中心	
10005	李道波	男	集团经理	lidabob@abccompany.com	人力资源经理	集团总部	人力资源部	
10006	刘昆	男	集团员工	liukun@abccompany.com	财务总监	集团总部	财务部	
10007	张崇文	男	集团经理	zhangcongwen@abccompany.com	项目经理	集团总部	工程技术中心	
10008	王光强	男	集团员工	wangguangqiang@abccompany.com	市场专员	集团总部	市场营销部	
10086	张三	男	集团经理	张三@163.com	技术支持	集团总部	工程技术中心	
10009	戴军	男	集团员工	daijun@abccompany.com	工程师	集团总部	工程技术中心	
1010	罗森	男	集团员工	luosen@abccompany.com	操作员	集团总部	工程技术中心	
1011	王斌	男	集团员工	wangbin@abccompany.com	工程师	集团总部	工程技术中心	
1012	刘泳	男	华北区员工	liuyong@abccompany.com	操作员	华北分公司	天津分公司	市场部
1013	艾兰	女	华北区经理	ailan@abccompany.com	市场经理	华北分公司	北京分公司	市场部
1014	张小芹	女	华北区员工	zhangxiaolin@abccompany.com	销售	华北分公司	天津分公司	销售部
1015	华伟	男	华东区员工	huawei@abccompany.com	销售	华东分公司	上海分公司	销售部
1016	徐萍	女	华东区员工	xujing@abccompany.com	操作员	华东分公司	南京分公司	市场部
1017	郑新博	男	华东区经理	zhengxibob@abccompany.com	市场经理	华东分公司	上海分公司	市场部
1018	张达明	男	华南区员工	zhangdaming@abccompany.com	市场专员	华南分公司	广州分公司	市场部
1019	余建涛	男	华南区经理	yujiantao@abccompany.com	财务总监	华南分公司	广州分公司	财务部
1020	张华军	男	华南区员工	zhanghuajun@abccompany.com	副总经理	华南分公司	深圳分公司	销售部
1021	徐爱娟	女	西南区员工	xuajuan@abccompany.com	技术支持	西南分公司	成都分公司	市场部
1022	唐莉	女	西南区员工	tangli@abccompany.com	操作员	西南分公司	成都分公司	市场部
1023	韩方	男	西南区经理	hanfang@abccompany.com	项目经理	西南分公司	重庆分公司	市场部
1024	冯力平	男	西南区员工	fengliping@abccompany.com	市场专员	西南分公司	重庆分公司	市场部
1025	郑海文	男	集团员工	zhenhaiwen@abccompany.com	销售	集团总部	市场营销部	
1026	张会	女	华北区员工	zhanghui@abccompany.com	技术支持	华北分公司	北京分公司	市场部
1027	鲁军艳	女	华东区员工	lujunyan@abccompany.com	市场专员	华东分公司	南京分公司	市场部
1028	张进	男	华南区经理	zhangjin@abccompany.com	市场经理	华南分公司	深圳分公司	市场部
1029	姜波	男	西南区员工	jiangbo@abccompany.com	操作员	西南分公司	成都分公司	市场部

用户视图

- 用户组织架构的维护
- 用户基本信息维护，添加、修改、删除用户等
- 用户资产信息维护，如使用了哪些资产及资产信息
- 用户类型维护，如总裁、经理、普通用户等
- 基于用户的类型赋予系统的操作权限，如查看知识库、提交事件、查看别人事件等
- 用户信息批量导入
- 用户信息与LDAP同步
- 用户登录日志管理、操作修改日志管理



员工 团队 事件和子事件 注释/文件 电子邮件 资产 快速报表

笔记本

电话

耳机

键盘

内部系统账号

- [1609] Email Account
- [1610] Email Account
- [1657] ServiceWise

资产详情

名称: IBM T61

描述:

品牌: IBM 型号: IBM T61

服务编号: L3-D5524 重要程度: 2-重要

CPU: Intel Core 2 CPU DuoT6300 2.40GHz 内存: 2G

硬盘: 160G

购买与维护信息

采购人: 高超 供应商: 美国

购买价格: 7050 估计当前价值: 5000

维修次数: 总计维修费用:

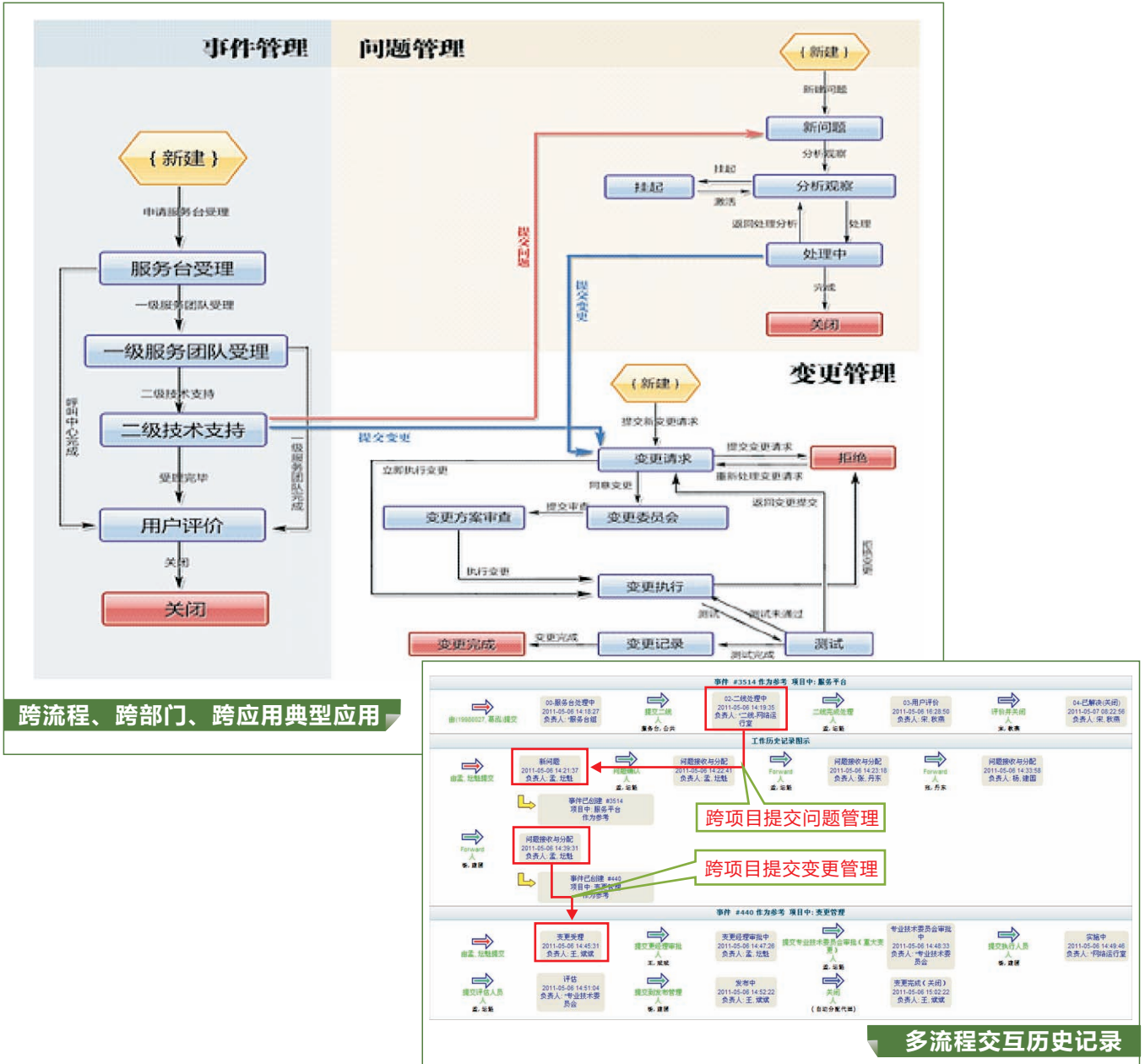
升级次数:

资产状态

库存状态: 分配给用户 服务状态: 处于良好状态

IT用户资产管理

ITSM典型应用示例



- 实现跨项目、跨流程的操作，实现流程间的联动，并有限制控制
- 灵活定制的“跨流程自动化规则”，设定流程的出入口，及不同流程任务记录间的互操作关系
- 可跨流程快捷提交至其他流程
- 可执行跨流程的拷贝操作和链接操作
- 自动复制信息至其他流程
- 流程间自动触发其他流程进展，如变更完成时，问题自动关闭
- 流程间互相通知，如变更完成，可通知配置管理员修改配置
- 流程间关联的工单可互相参考，如事件流程中可看到关联问题单的进度，而问题流程也可看到事件单的处理历史

关于TechExcel ServiceWise IT 服务管理软件

TechExcel ServiceWise 是一款功能完善、可灵活定制的IT服务管理软件, 倡导“以知识为核心”的管理理念, 以流程为导向, 应用质量的方法和标准来管理企业IT服务业务, 为企业IT部门和员工提供一个高效率的、可灵活量化的服务管理平台, 将IT服务运维效率与业务需求合拍, 成为业务驱动力, 助力企业实现战略目标。

ServiceWise其灵活、强大、易用的工作流配置, 使之服务于众多领域, 并成功应用于全球43个国家和地区数千家客户, 其中包括世界500强的20%, 每天都有数百万精英人士在享受着ServiceWise带来的便捷高效。



ITIL权威机构
Pink Elephant PinkVerify™认证



IT服务管理论坛 (itSMF)
会员公司



即开即用的
ITIL最佳实践解决方案



2011北美10大ITSM软件第一名,
Business-Software评选

ServiceWise 典型用户

 华新水泥股份有限公司 HUAXIN CEMENT CO., LTD.	 中国中钢集团公司 SINOSTEEL CORPORATION	 中国人民大学 RENMIN UNIVERSITY OF CHINA	 中国大饭店 China World Hotel	 TRITECH SOFTWARE SYSTEMS
 First American The First American Corporation	 大全集团 DAGONG GROUP	 安博教育 AMBOW 安博	 联合伟世 UNWISE 一流的IT服务提供商	 California National Guard
 新电信息 ncs making IT happen	 玉柴集团 YUCHAI GROUP	 华润水泥 华润水泥控股有限公司 China Resources Cement Holdings Limited	 中易安房地产担保 First Title	 Lockheed Martin
 富士通 FUJITSU	 Taleo	 XACCT Technologies	 昆仑联通 Com&Lan



客户评价

“ServiceWise所赋予我们的价值不仅仅因为它统一、集中化的服务台与事件管理大大提高了集团各地分支机构的沟通效率；更重要的是它规范的服务流程，使得我们IT运维一线解决率提高到了95%以上，从而使客户满意度大幅度提升；同时规范、统一的流程化管理使得IT部门业绩突出，系统上线运行当年我们即被集团评为‘年度先进集体’，大大扭转了以往IT部门被动服务的形象。”

— 徐慧，信息部总经理，大全集团

“选择TechExcel成为我们的合作伙伴真是一项明智之举，因为它帮助我们真正实现了ISO20000管理体系的平顺落地，从而使得我们的核心主营业务对整个国贸社区的IT服务支持质量和水平又上一个新台阶。不仅如此，在运用ServiceWise的过程中，它帮助我们理清了业务流程，优化管理结构，有效保证了IT资源和资产的合理利用，服务支持过程变得高效规范，我们可以时刻关注客户感受，保障服务品质；与此同时，我们的员工工作效率竟然提高了100%，充分的数据支持也使得员工绩效考核变得更加合理、完善。”

— 刘路，总经理，北京时代网星科技有限公司

“IT服务管理体系中所有标准流程的最终目的都是为了在工作中进行落地实施，以期达成流程化、规范化、专业化和高效率的目标。一个方便、快捷、强有力的支撑工具平台对IT服务管理体系的实施能起到事半功倍的效果，TechExcel ServiceWise帮助我们很好做到了这一点！”

— 顾涛，网络与教育技术中心主任，中国人民大学

“选择TechExcel ServiceWise产品，是我们基于指标系统综合考评了多个产品后的决定。在随后的平台建设过程中，TechExcel 公司专业的人员和服务，让我们坚信做出了正确的决定；也深信双方的合作可以帮助华新水泥IT部门实现管理目标。该产品易于维护及部署、可扩展和图形化配置等特性，让我们获得了最大的投资回报率。”

— 王国杰，CIO，华新水泥股份有限公司

TechExcel 泰克赛尔 中国

www.techexcel.com.cn

北京

北京泰克赛尔软件有限公司

地址：北京市海淀区上地十街辉煌国际广场1号楼9A
邮编：100085
电话：+86 - 10 - 59713008
传真：+86 - 10 - 59713699

上海

上海歌达软件有限公司

地址：上海市徐汇区漕宝路36号4号楼501-511.512室
邮编：200235
电话：+86 - 21 - 6121 3707
传真：+86 - 21 - 6121 3707

嘉兴

泰克赛尔测试中心

地址：浙江省嘉兴市城南路1369号科创中心11幢203室
邮编：314001
电话：+86 - 573 - 82651399
传真：+86 - 573 - 82651399