

开源IT服务管理软件-iTop落地方法



1、安装平台环境

2、安装iTop 的Demo

3、通过Demo认识iTop

1、识别主体：：服务提供商、客户



2、梳理服务目录



3、管理合同（SLA等信息）、交付模式



4、整理人员信息（甲乙双方）



5、整理登录帐号、简档





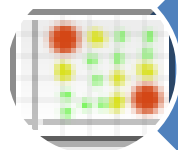
1、iTop的核心模块——配置管理；



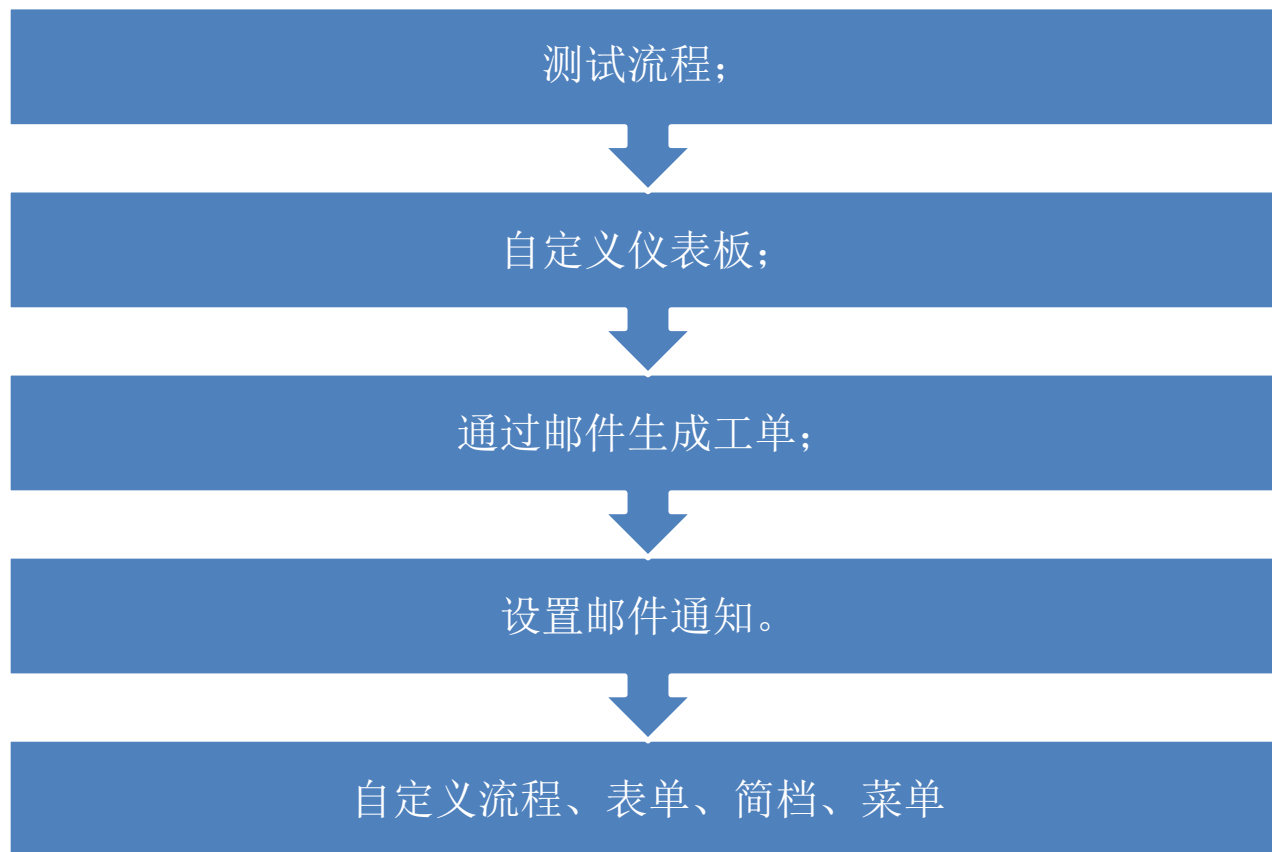
2、配置管理模型；



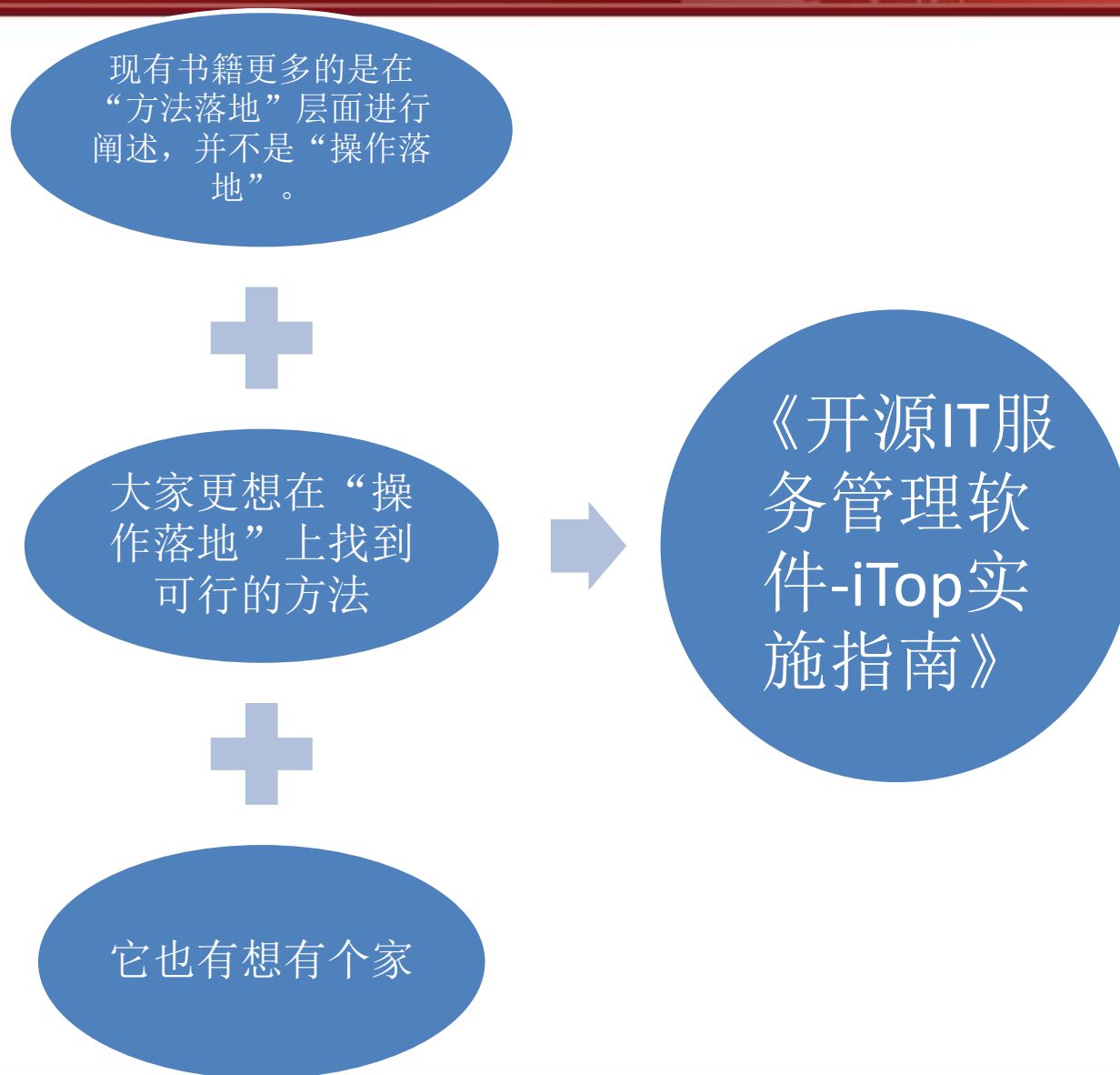
3、配置项；



4、配置项关联关系。



开源IT服务管理软件-iTop落地方法



目录

前言

自序

第一章 iTop介绍

第二章 软件系统功能

第三章 iTop的安装部署

第四章 iTop的应用操作

第五章 系统高级管理

第六章 iTop二次开发

第七章 案例分享

第八章 附录

1

第一、第二章：iTop软件的功能

2

第三章：iTop的安装部署

3

第四章：iTop的操作使用

4

第五章：iTop的高级管理

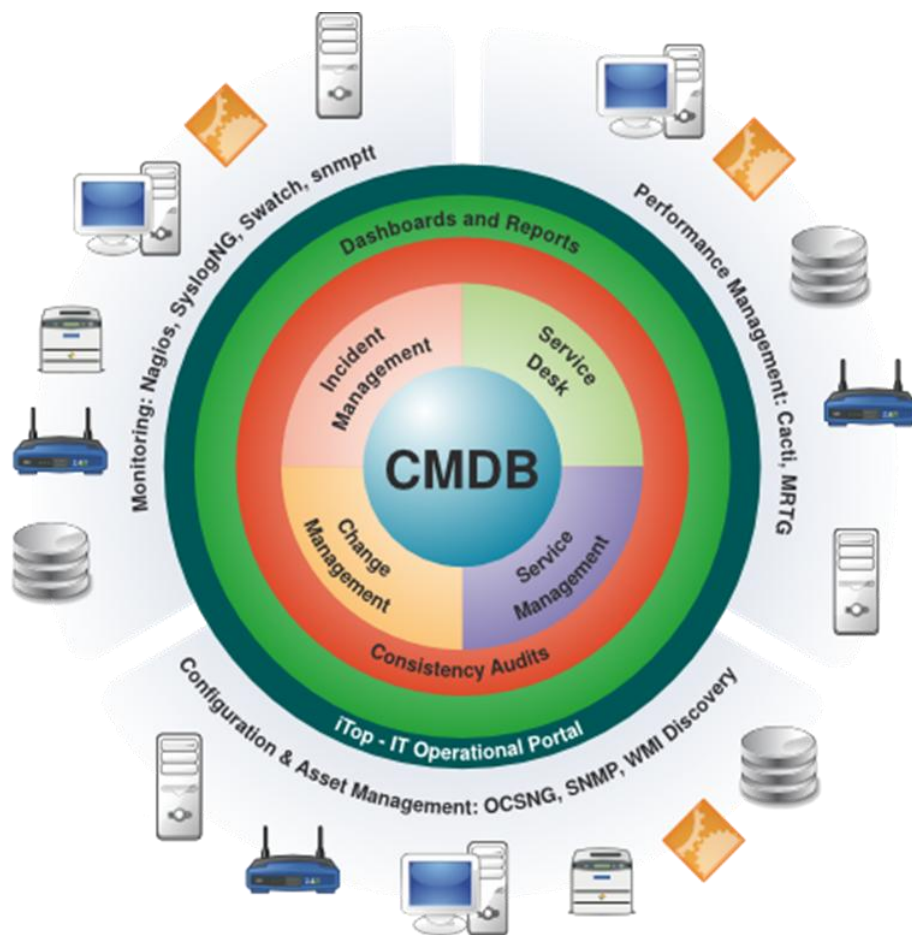
5

第六章：iTop的二次开发

6

第七章：几个案例分享

iTop软件的功能



- 核心：配置管理
- 流程：请求管理
- 流程：事件管理
- 流程：问题管理
- 流程：变更管理
- 流程：服务管理
- 交互：仪表盘

- 环境要求：
 - 硬件平台的配置要求；
 - 软件平台环境要求，AMP平台，
 - 已知错误库用来记录已知问题处理方法，以便加快处理过程
- 安装过程；
- 常见故障与处理。

- 基础数据维护；
- 各流程的操作，流程的活动；
- 配置文件的管理、使用；
- 数据源的使用；
- 定期备份功能；
- 通知设置管理；
- 后台脚本；

- iTop文件结构；
- 插件的安装；
- 修改原有字段；
- 新增字段；
- 修改流程；
- 新增对象：配置项、下拉选项、流程、菜单；
- 简档调整；
- 短信通知；
- 与第三方系统集成，如：zabbix、openstack、ossim

找到对应的XML文件：datamodel.itop-problem-mgmt.xml

在字段定义区域<fields>.....</fields>增加定义代码：

```
<field id="conf_date"  
xsi:type="AttributeDateTime">  
<sql>conf_date</sql>  
<default_value/>  
<is_null_allowed>true</is_null_allowed>  
</field>
```

在显示、搜索、列表区域分别添加显示功能：

```
<item id="conf_date">  
<rank>5</rank>  
</item>
```

用更新工具toolkit更新，待检查无误后点击“Update iTop code and Database!”。

汉化文件中新增两行：

```
'Class:Problem/Attribute:conf_date' => '确定日期',  
'Class:Problem/Attribute:conf_date+' => '确定日期',
```

增加流程节点、删减流程节点：

找到对应的XML文件：datamodel.itop-problem-mgmt.xml

步骤一：定义动作，在<stimuli>.....</stimuli>间增加一行：

```
<stimulus id="ev_review"  
xsi:type="StimulusUserAction"/>
```

**步骤二：增加状态，在字段定义中增加一个状态
“review”：**

```
<value id="review">review</value>
```

步骤三：在<states>.....</states>中插入代码；

在新增加状态代码的</flags>后面增加以下内容定义该状态的出口；

步骤四：在申请完成的出口位置，增加出口到验证节点；

步骤五：用更新工具更新代码

- 制造业——广州智择：事件管理流程、邮件通知、邮件生成事件工单、与AD集成；
- 交通运输业——地铁公司：配置管理、事件管理、变更管理、手机短信；
- 家电业——热水器厂家：事件管理流程、邮件通知、邮件生成事件工单、与HR系统集成、与AD集成；
- 餐饮业——北京著名连锁餐饮公司：事件管理流程、问题管理流程、配置管理、知识库管理、邮件和短信通知；

iTop案例分享-热水器厂家-需求



1	iTop标准版本需求调研、模块配置和标准功能实施上线
2	iTop事件管理流程调整、详见本文件其他sheet内容
3	实现事件概览里的仪表盘功能，可让史密斯人员在仪表盘里查到事件相关的信息
4	新登记事件单后系统自动发送各类邮件通知给事件单相关人员，具体通知场景包括：服务台指派事件单到团队时，iTop系统通过邮件通知团队里所有人员；在技术人员申请事件单完成时，邮件通知提报事件的人员，同时邮件内容包含该人员可以在Portal登陆页面进行满意度填写的链接。
5	iTop系统可以导入从HR系统里导出的人员信息（包括姓名、电话、邮箱地址等），并存放于用于联系人里的人员表单中，主要用于填充事件单的操作人员信息，如报障人及其所在部门等。需要注意的是，此人员信息并不是登陆itop系统的帐号信息。
6	提报事件单的人员在事件申请完成后可登陆到portal页面，对本人提报的事件进行满意度填写，用下拉形式选择非常满意，满意，一般，不满意，非常不满意，将用户满意度字段调到Portal页面上可以显示，在portal页面上，事件列表里显示事件提报人的信息，即显示通常所说的发起人;可通过邮件直接回复来填写满意度。
7	从AD域同步itop登陆帐号，同步时设定默认组织、默认角色权限；同时使用AD域中相同的用户名和密码来验证iTop登陆密码。

iTop案例分享-热水器厂家-支持团队



处理团队	成员
新厂网络运维	陈志
新厂通讯运维	陈志
新厂桌面运维	陈志
新厂数据中心	陈志
老厂网络运维	周利
老厂通讯运维	周利
老厂桌面运维	周利
老厂数据中心	邓磊
门店系统运维	n.a.
CRM系统运维	战金
Hotwater支持	n.a.
MOA/企业号	杨晋
条码系统运维	张富
QAD系统运维	张富
CSS系统运维	张富
OA系统维护	张富
项目登陆系统运维	顾伟

iTop案例分享-热水器厂家-SLA



SLA	优先级			
	紧急	高	中	低
工程师接单	5m	10m	20m	30m
工程师处理事件	20m	30m	2h	4h
邮件提醒	75%	75%	75%	75%
SLA	优先级			
	紧急	高	中	低
派单 -服务台	5m	10m	20m	30m
工程师接单	30m	1h	2h	4h
工程师处理事件	2h	4h	1d	2d
邮件提醒	75%	75%	75%	75%
AN: 服务台派单及时， 团队接单及时，工程师处理及时				

iTop案例分享-热水器厂家-服务目录



服务目录	子目录	三级子目录
数据中心	服务器	设备不工作（服务器）
网络通讯	通讯	桌面端有线网络与电话接入异常
		电话呼叫平台的运维管理
		电话网关设备的运维管理
	网络	因办公室扩建及座位变动而产生的网络与电话调整（总部）
		机房网络与电话线路维护（总部、驻外）
		桌面端有线网络，电话接入维护（总部）
		网络通讯相关咨询（网络共享盘资源，上网行为，个人设备接入）
		无线上网卡申请办理咨询（总部、驻外）
		邮件系统日常维护（总部、驻外）
		OA系统日常维护（总部）
		WEB发布业务系统桌面端维护（总部、驻外）
		WiFi网络维护管理（总部、外库）
		移动终端WiFi接入管理（总部）
		驻外专线运维管理（总部、驻外）
		总部VPN专线管理（总部、驻外）
		驻外分支机构专线接入的网络管理（总部、驻外）

iTop案例分享-热水器厂家-表单1



B	C	D	E	F	G	H	I	J
需求求	工单编号	组织	部门	申请人	手机	工号	邮箱	事件来源
原字段	原有	原有	新增	原有				原有
登记阶段	1	1	1	1	1	1	1	1
分派阶段								
受理阶段								
实施阶段								
解决阶段								
关闭阶段								
所属性此	基本信息	基本信息	基本信息	基本信息				基本信息
取值类型	系统自动填	选项	选项	选项				选项
取值取值		组织列表	取单组织列表	取单人员列表				电话
								邮件
								地址
								门户
								即时交流平台
								其它

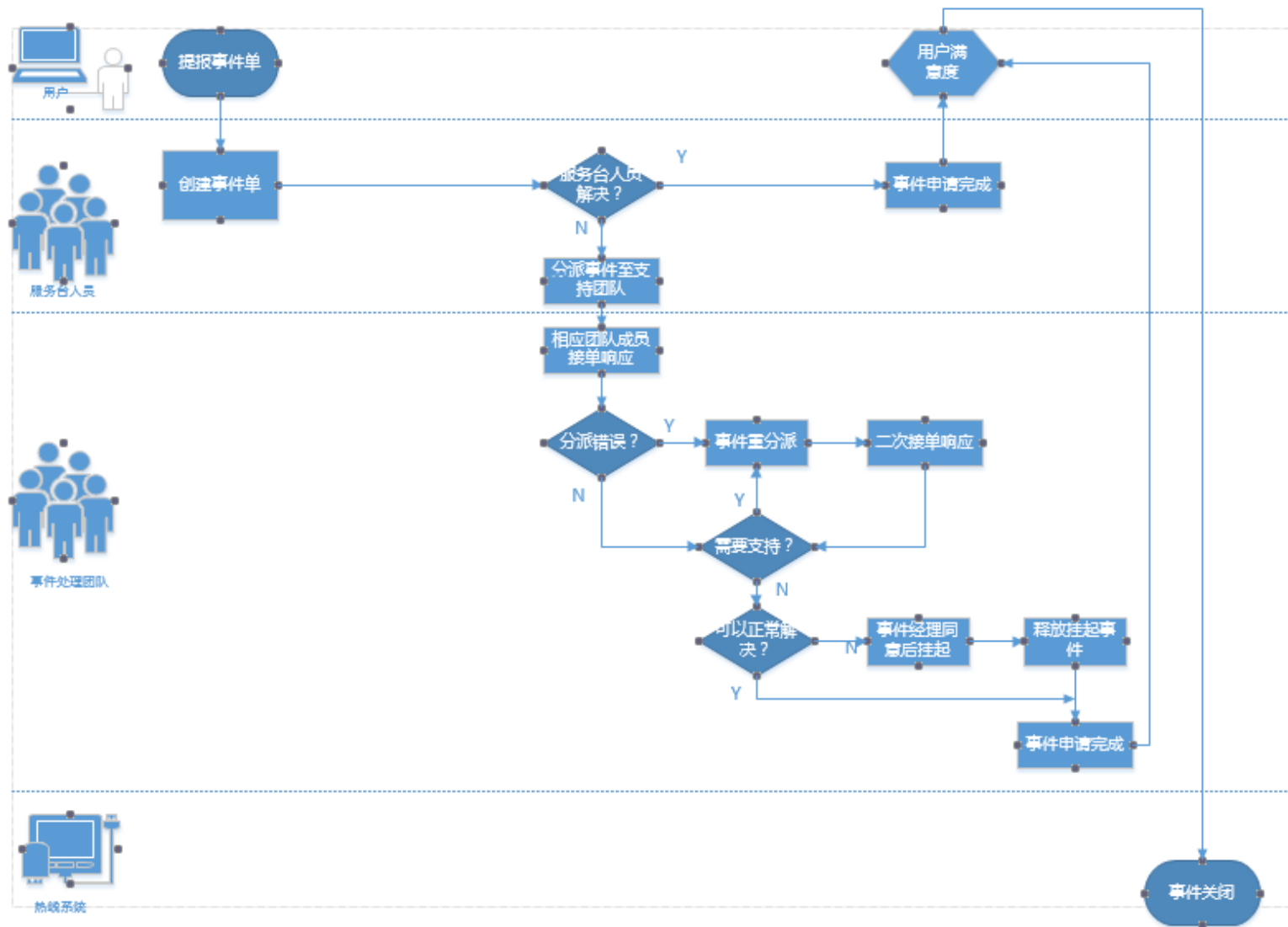
L	M	N	O	P	Q	R	S
工单描述	期望完成时间	状态	服务目录	服务子目录	三级子目录	一级技术分类	二级技术分类
原有	新增	原有	原有	原有	新增	新增	新增
1	1	1	1	1	1	1	1
基本信息	基本信息	基本信息	详细信息	详细信息	详细信息	详细信息	详细信息
多行填	选项	系统自动	选项	选项	选项	选项	选项
	调用系统日历		调用服务目录	调用服务子目录	调用三级服务子目录	开发表单	开发表单
					更加详细，供目前不用。		

iTop案例分享-热水器厂家-表单2



属性	附件	通知 (2)	关联的知识	历史
基本信息				
工单编号 I-000816				
组织类型 A.O.史密斯				
发起人 未知				
部门 AOS				
员工编号				
当前联系人标识 未定义				
移动电话				
邮件				
事件记录人 郭				
事件来源 电话				
工单标题 成品库打印订单无法打印，急				
工单描述 成品库打印订单无法打印，急				
期望完成时间				
状态 关闭				
日期信息				
登记时间 2016-05-16 15:50:17				
最近时间 2016-05-17 01:00:01				
分派日期				
剩余时限				
最近暂挂日期				
关闭日期 2016-05-17 01:00:01				
详细信息				
服务目录组 未定义				
服务目录 应用系统				
服务子目录 条码系统				
一级技术分类 未定义				
二级技术分类 未定义				
紧急度 紧急				
影响范围 个人				
优先级 低				
高优先级说明				
服务报告				
接单时限已过 否				
超过接单时限 0s				
完成时限已过 否				
解决方案				
是否重新打开 否				
处理团队 老厂桌面运维				
任务处理人				
暂挂原因				
初步原因分析 重复提交				
处理过程记录 重复提交				
是否变更导致 否				
是否安全类事件 否				
可用或安全事件分析				
是否重复事件 否				
TTR超时原因 未定义				
用户满意度 满意 (自动)				
用户点评				
关联关系				
父级工单 未定义				
关联问题 未定义				
关联变更 未定义				

iTop案例分享-热水器厂家



将需要同步到itop系统的AD帐号整理到同一OU(组织单元)下；

在itop系统设置AD域帐号同步脚本，让系统定期从AD域同步帐号至itop系统，同时，赋予帐号Portal权限和一个默认的组织；

在itop系统设置AD帐号的密码验证服务器，让AD帐号可以通过AD服务器的密码验证；

实现在AD里统一管理帐号。

史密斯方需要协助AD域集成的调试工作，AD域管理员要提供AD的服务器地址、使用端口号、访问帐号，帐号要有管理AD帐号的权限；同时该帐号确保密码永久有效。

- 邀请广大爱好者共同参与写书；
- 现有书本的问题补充(比如这两天有网友提汉化方法)；
- 关于iTop一些新的思想；
- 成功案例的分享；
- 对iTop的见解或期望；
-网友提的汉化方法，

温馨提示



- ITIL先锋论坛专家直播讲堂，每周四晚上8:30指定QQ大群
- 专家讲堂视频&PPT合集，请猛击[链接](#)
- 看预告&PPT更新，请关注右边二维码
- 找培训看下图，找Karen老师 QQ:80049496 电话：4008060230





咨询QQ群
119205977

电话咨询
400 8060 230

基础 - 实战 - 专家

打基础 迎实战 成专家 ITIL先锋为您一站达成

ITIL Expert	¥ 2.4 万元/人	ISO20000 Auditor	¥ 5.4 千元/人
Prince2 双证	¥ 7.5 千元/人	ITIL Foundation	¥ 2.7 千元/人
ITSS 项目经理	¥ 4.2 千元/人	ISO27001 Foundation	¥ 3.2 千元/人
ITIL 流程实操及 ITOP 软件实施	¥ 2.5 千元/人	PMP 精品班	¥ 1380~4980 元/人
云安全 C-CCSK	¥ 5880 元/人		

Thanks !

