

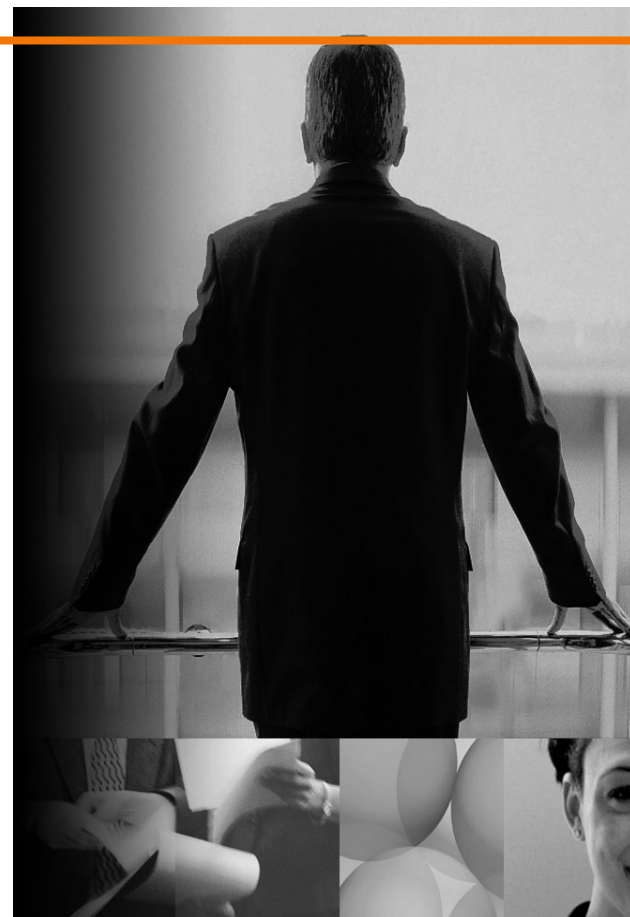


# IT服务管理方案陈述



## 内容

- 方案概述
  - ✓ 对项目需求的理解和建议
  - ✓ 总体设计思想
  - ✓ 方案设计原则
- 方案详述
- 项目实施计划
- 结论



## 挑战和目标

---

### ■ 目前面临的问题

- 维护管理工作效率低
- 系统管理日趋复杂
- 管理方式被动，问题处理时间长
- 管理维护水平参差不齐
- 缺乏规范的管理流程体系

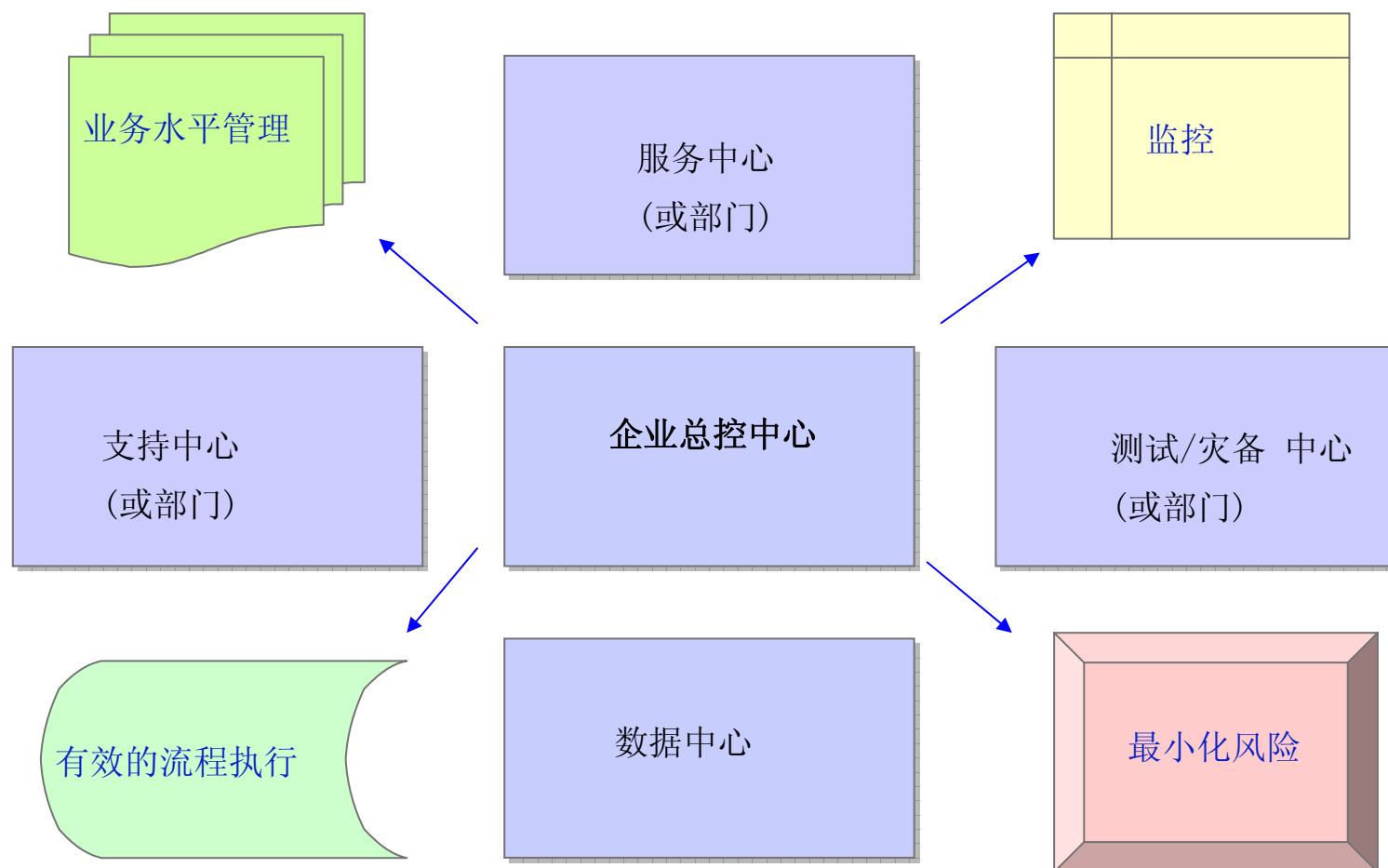
### ■ 总体目标

- 建设的总体目标是：围绕“管理、业务、服务”的三个层面进行建设，建立一种以流程为导向，以业务为中心、注重服务意识的管理模式，实现银行业务与IT技术的高度整合

### ■ 项目目标

- 重点建设IT服务管理平台和事件管理平台，优化服务流程
- 初步实现系统、网络、应用、安全等基本信息的采集、汇总、展现、通知
- 实现集中监控和操作，强化核心网络、主要生产系统、数据库和部分核心应用的运行状况管理

通过集中关键的日常运作数据，IT服务中心成为监控和响应各种服务的核心IT组织



## 要达到IT 服务的提升，组织、流程、工具与讯息须紧密结合

---

### 组织

- 能力定位  
(IT strategy on capabilities)
- 管理模式 (management model)
- 组织功能 (organize functions)

### 工具

- 业务需求
- 工具选择
- 工具应用

### 流程

- 政策 (policy)
- 角色 (role)
- 责任 (responsibility)
- 技能 (skills)

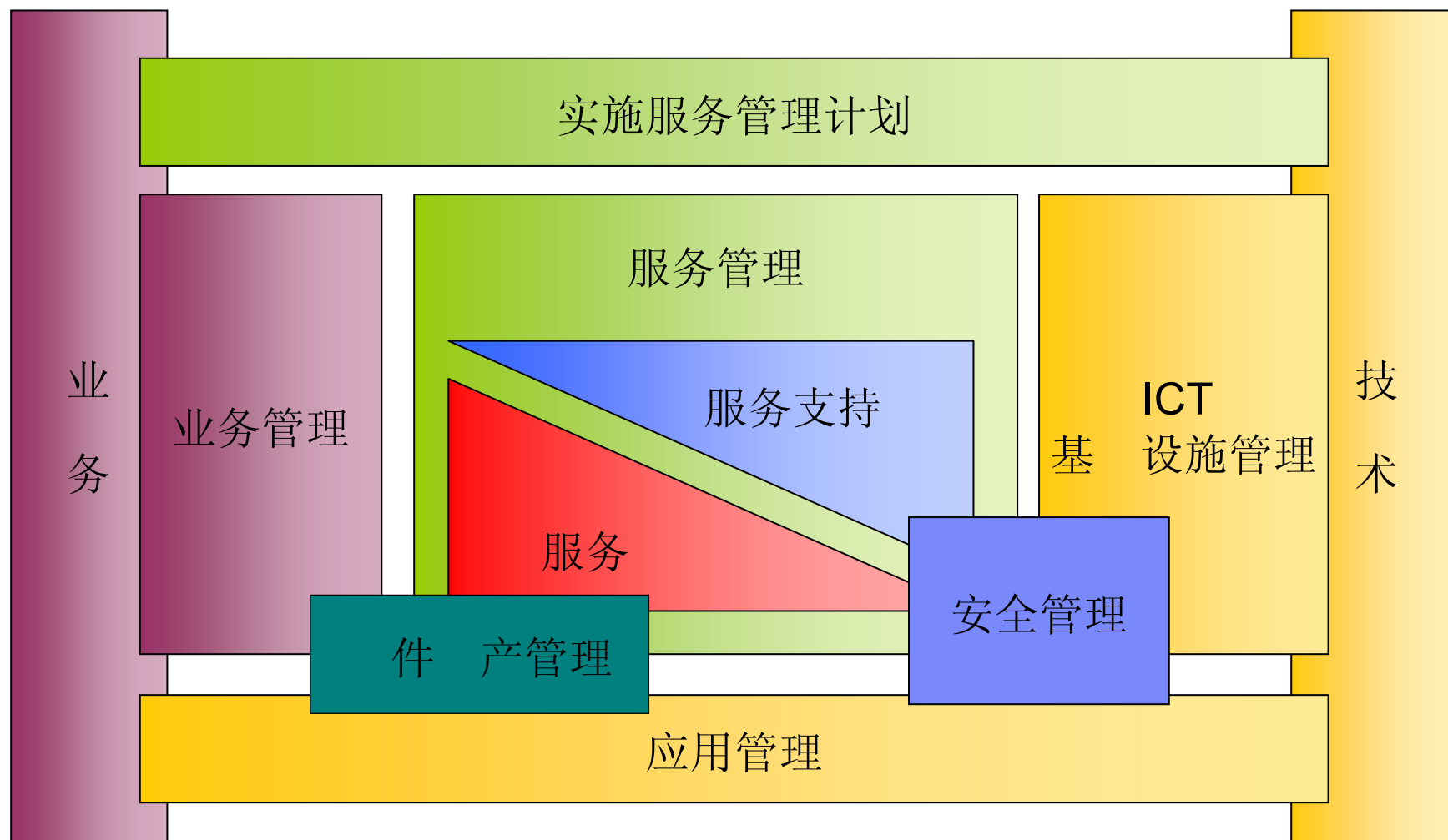
### 讯息

- 信息收集
- 衡量指标
- 服务水平

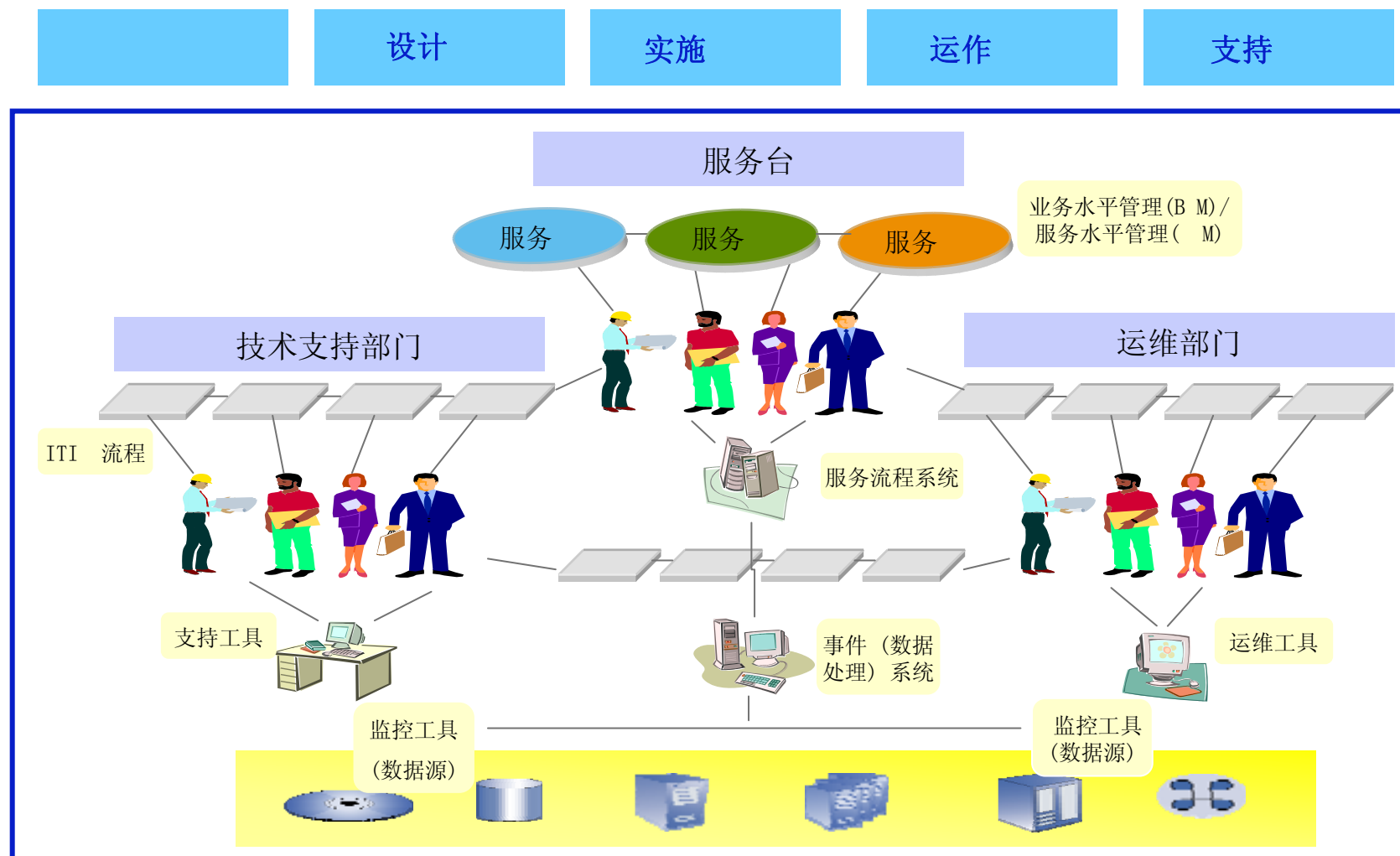
## IT服务中心建设所需服务的特性 - 咨询设计与技术实施并重



## ITIL 是市场公认的最佳典范

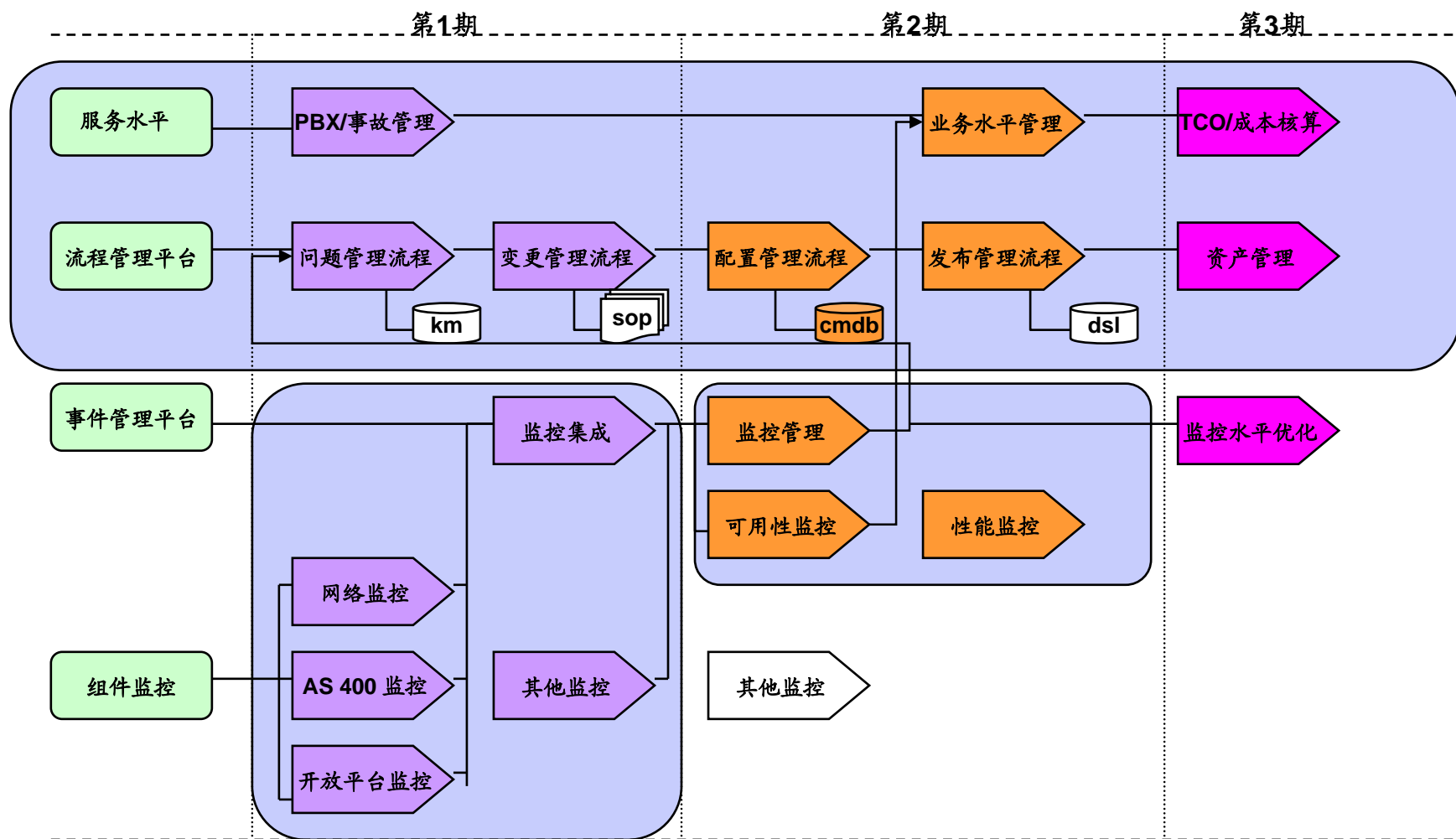


IT服务中心运作模式与三方面密切相关：组织结构的建立、流程的设计，以及选择合适的工具/技术以便无缝地集成和操作



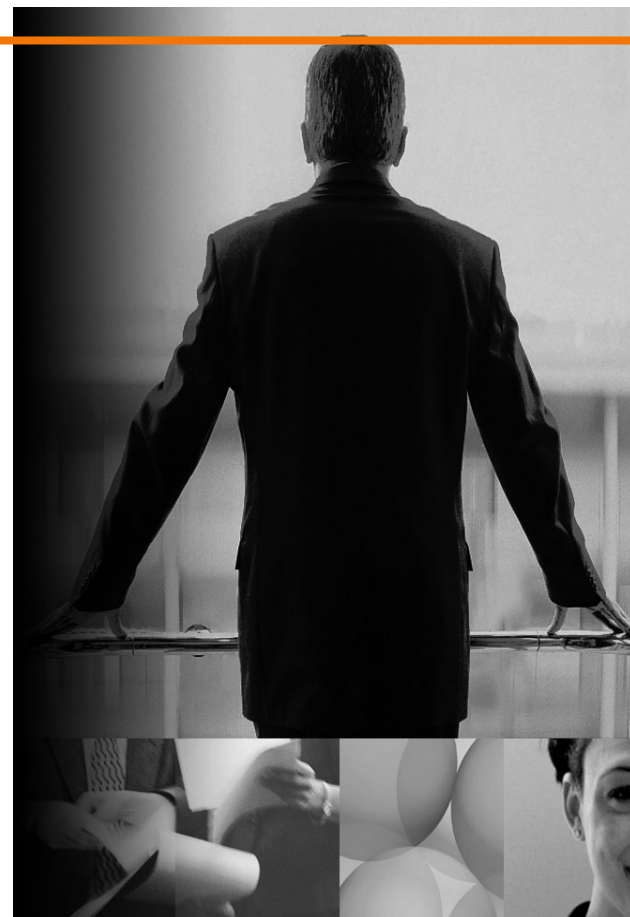


## 初步规划实施IT服务管理项目，逐步实现服务水平管理和业务服务管理的长远目标

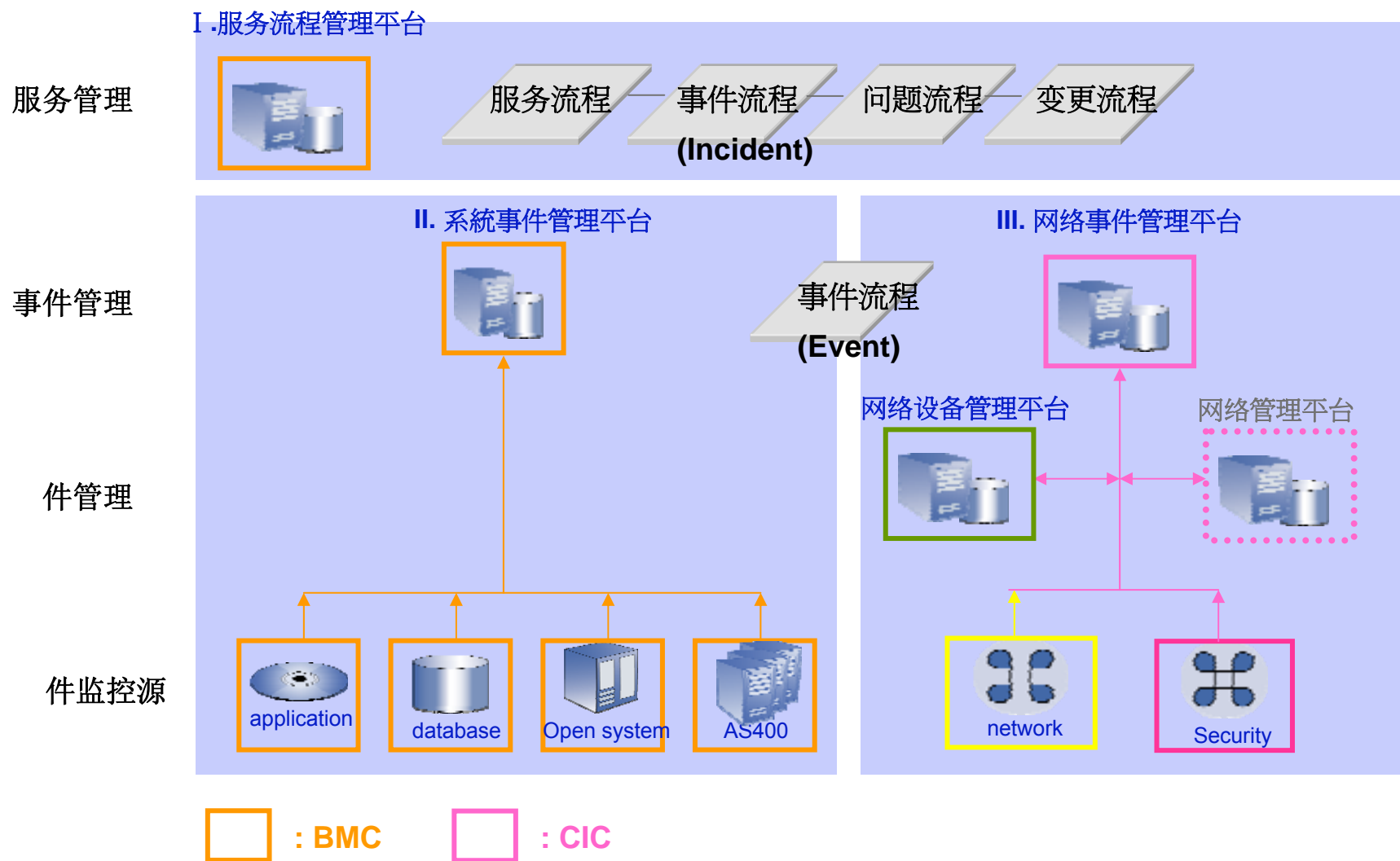


## 内容

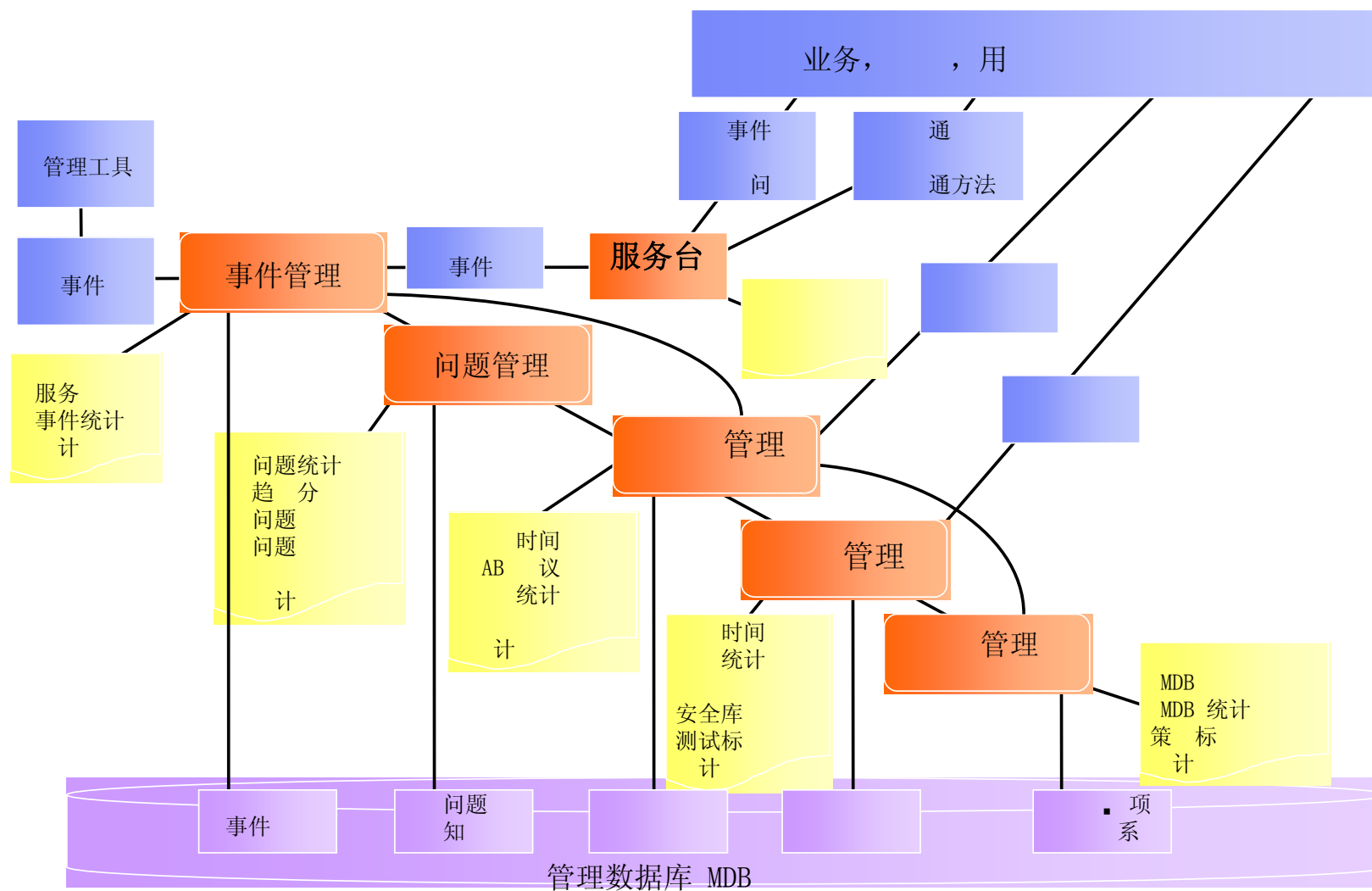
- 方案概述
- 方案详述
  - ✓ IT服务管理
  - ✓ 系统事件管理
  - ✓ 网络事件管理
- 项目实施计划
- 结论



## IBM 的技术方案结合了咨询、设计、应用开发和产品实施



## ITIL 透过服务台，以事件/问题/变更等流程支持服务管理



## I. 服务流程管理平台

---

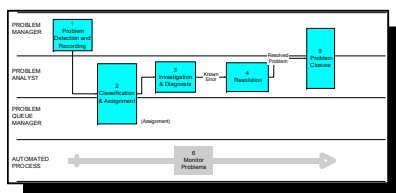
- 以实践最佳规范为目标
- 以 IBM O M hart 为流程设计工具
- 以流程                      理解、    合 、 运作
- 动化程                      、                      、                      维护    的    量与设计
- 平台的程    化工具的方                      、 数据库、系统工具                      工具的整合
- 综合以上                      ， 本项目参    IRMA 解    方案                      ITI    流程设计模    ， 为                      建  
设服务流程管理平台

## Accelerator 快速实施方案的优点

---

- 高 量的实施效果
- 度 实施时间、 低 本和风险
- 有 技能
- 有强 的维护支持
- 有 长 的体系 展
- 有 的系统 维护

## IRM Accelerator 介绍



流程

- 100% ITIL

- ITIL流程参 指
- 动, 和
- 强 的 展



技术

- 采用业 的基 设施管理工具

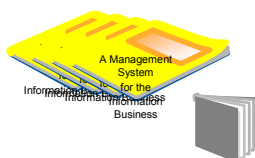
- 全 , 以支持流程设计
- 实施时 个 化



人员

- 角色

- 责
- 所需技能



信息

- 重要衡量指标

- 日 执行步
- 

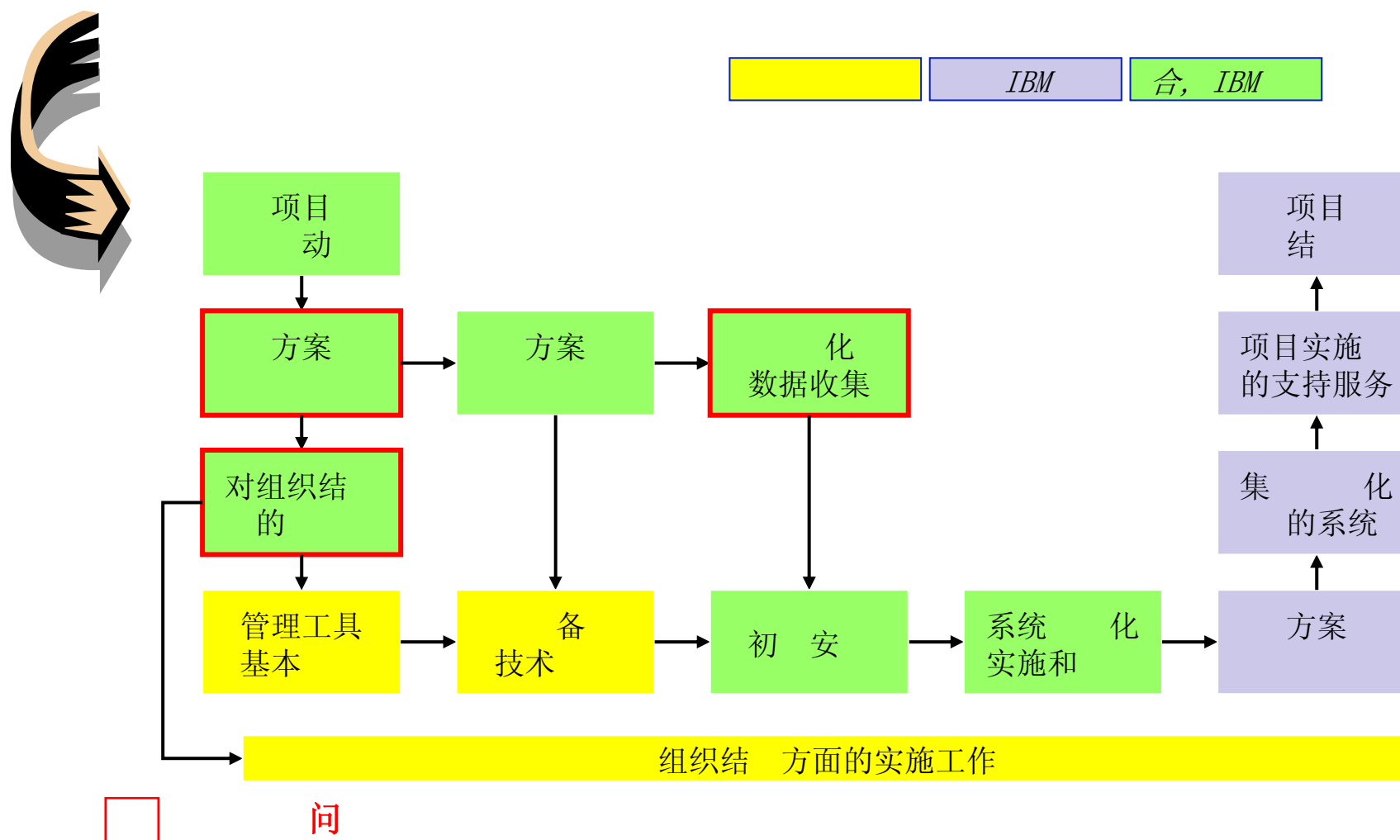


实施

- 组织

- 计划
- 
- 通计划

## Accelerator 的实施步骤





IBM 并且会在实施流程设计前先对现有流程进行评估以降低实施风险，并方便项目完成后的跟踪和改进

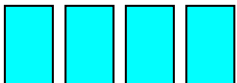
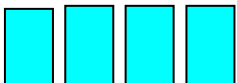
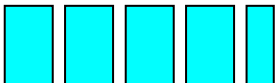
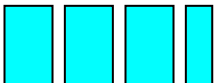
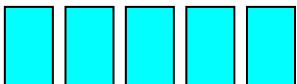
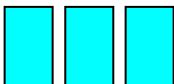
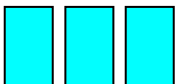
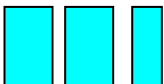
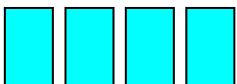
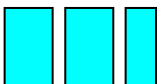
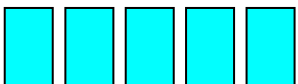
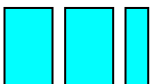
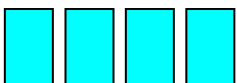
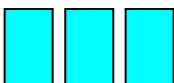
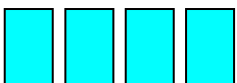
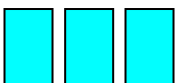
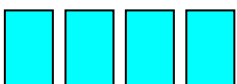
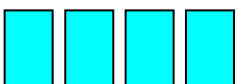
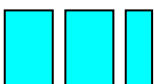
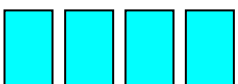
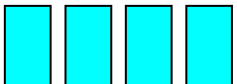
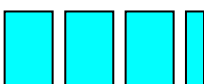
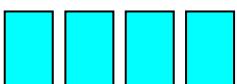
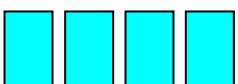
---

- 前的流程 度
- 前与 个IT管理流程 的的 源
- 前与 个IT管理流程 的能力

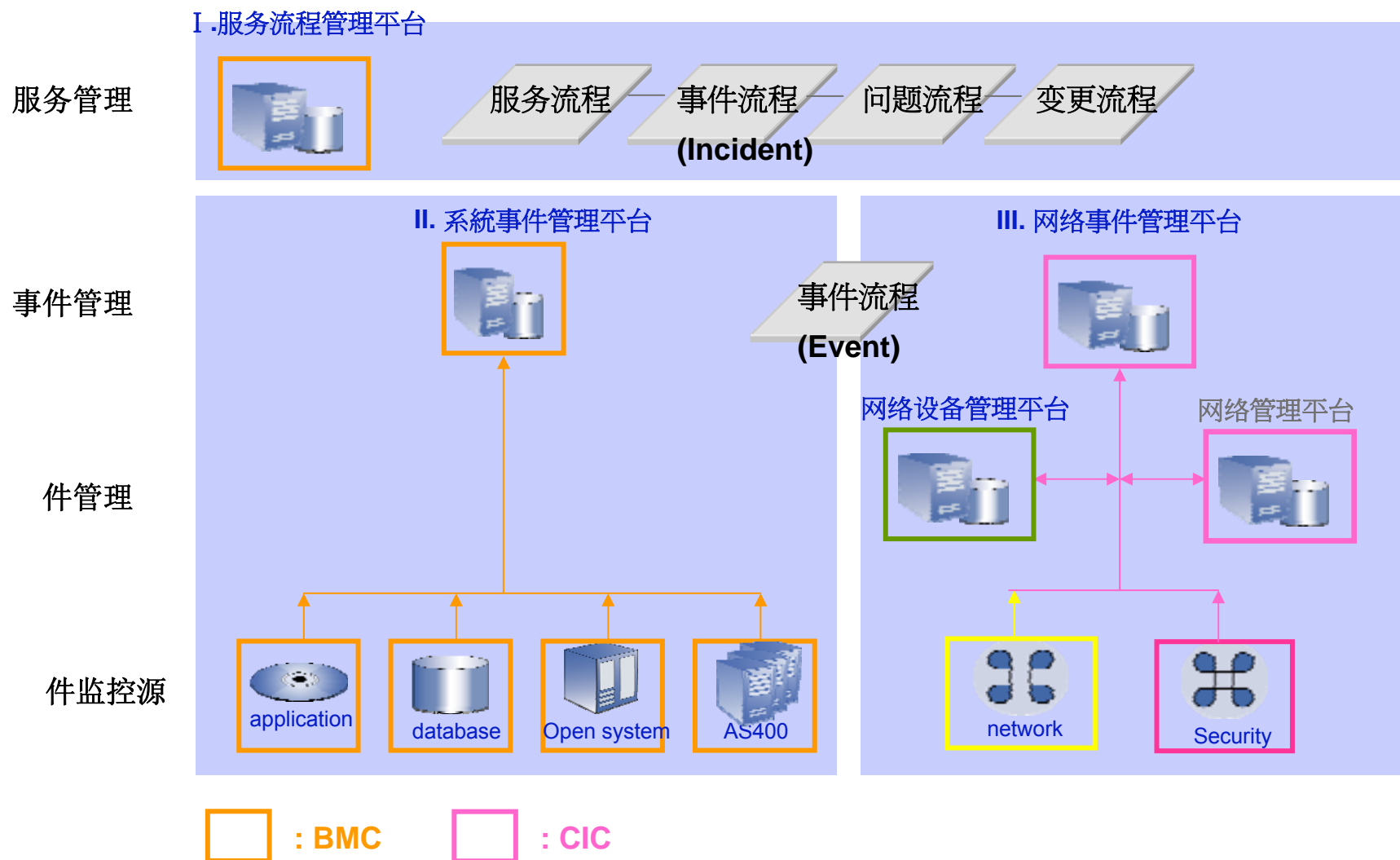
## IBM 在流程实施项目中选择Remedy 是基于专业的评估

产品/ 项目	BMC Remedy	CA UniCenter ServicePlus (USP)
功能	Incident, Problem, Change, Configuration, Knowledge, Release, Services Level, Asset	Incident, Problem, Request, Change Order, Configuration, Knowledge, Services Level, Asset
ITI	PinkElephant Certified (Verified)	PinkElephant Certified (Verified)
产品方向	Open	Propitiatory mainly
产品	Client/Server, Web based	Client/Server, Web based
workflow	Remedy ARS (Objected Oriented)	Propitiatory API and C++
支持平台	MS Windows, Unix (IBM, HP, SUN)	MS Windows, Unix (IBM, HP, SUN), Linux, Linux 390
台数据库	DB2, Infomix, Oracle, Sybase, MS SQL	Embedded Ingres, DB2, Ingres Informix, Oracle, Sybase, MS SQL
和系统管理工具的集	Tivoli TEC, BMC Patrol HP OpenView	CA UniCenter
服务台集 技术	CTI, e-Mail, ACD, VRU, ANI	CTI, e-Mail, ACD, VRU, ANI
	Licenses charge by server & concurrent user	Licenses charge by concurrent HD analyst

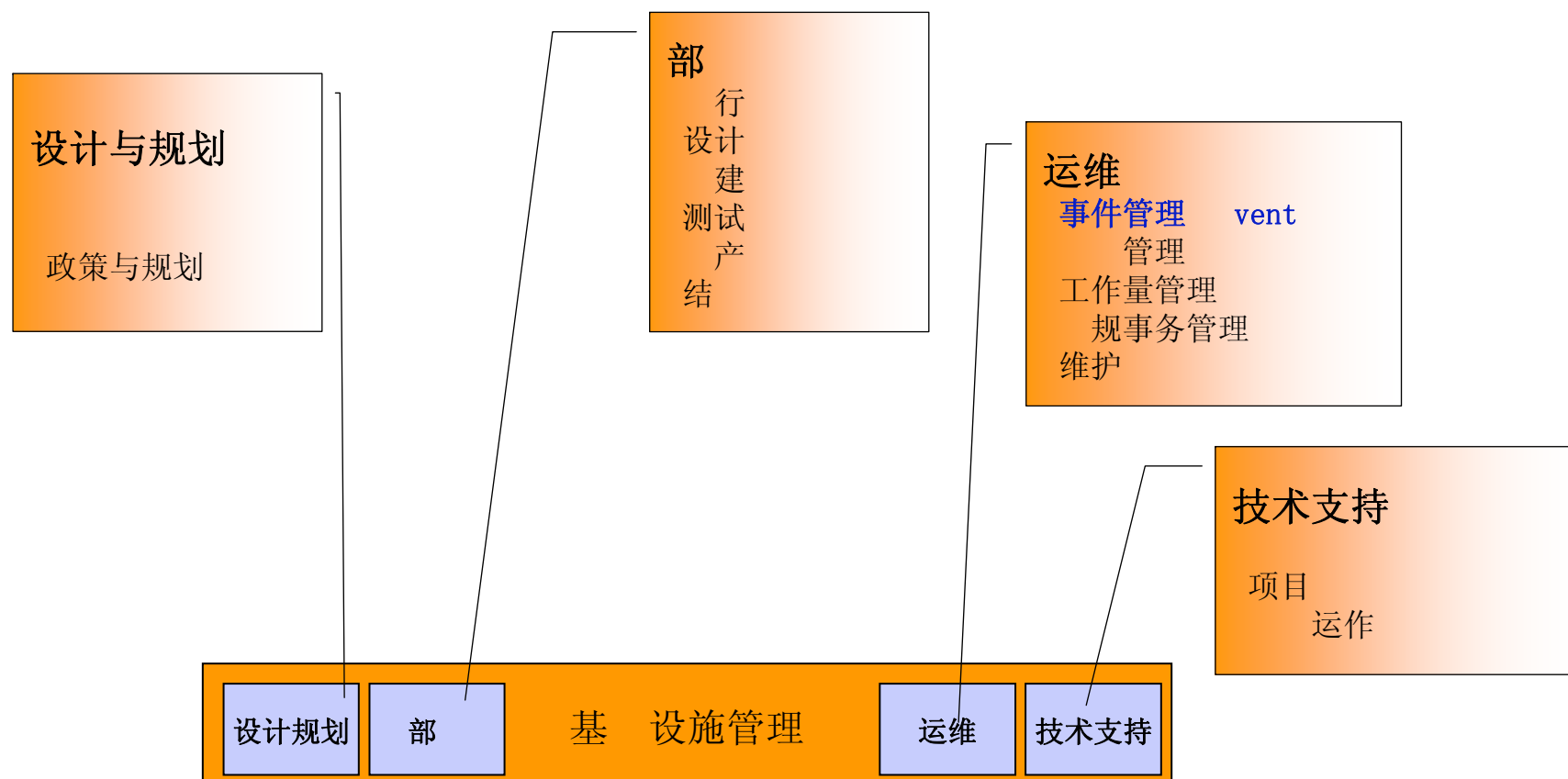
## Remedy 和其他主流的IT 服务管理工具的比较

	Remedy ITSM Help Desk App. - 25 点	CA UniCenter ServicePlus - 20 点	Peregrine ServiceCenter - 23 点	HP OpenView Service Desk - 19.5 点
通用功能 (服务和资产)				
灵活适应性 (易于客户化)				
集成与自动化				
报表				
全球知名度 (特别是中国)				
用户界面				

# IBM 的技术方案结合了咨询、设计、应用开发和产品实施



## Infrastructure Management 为有效的服务管理提供了最佳的运行实践指导



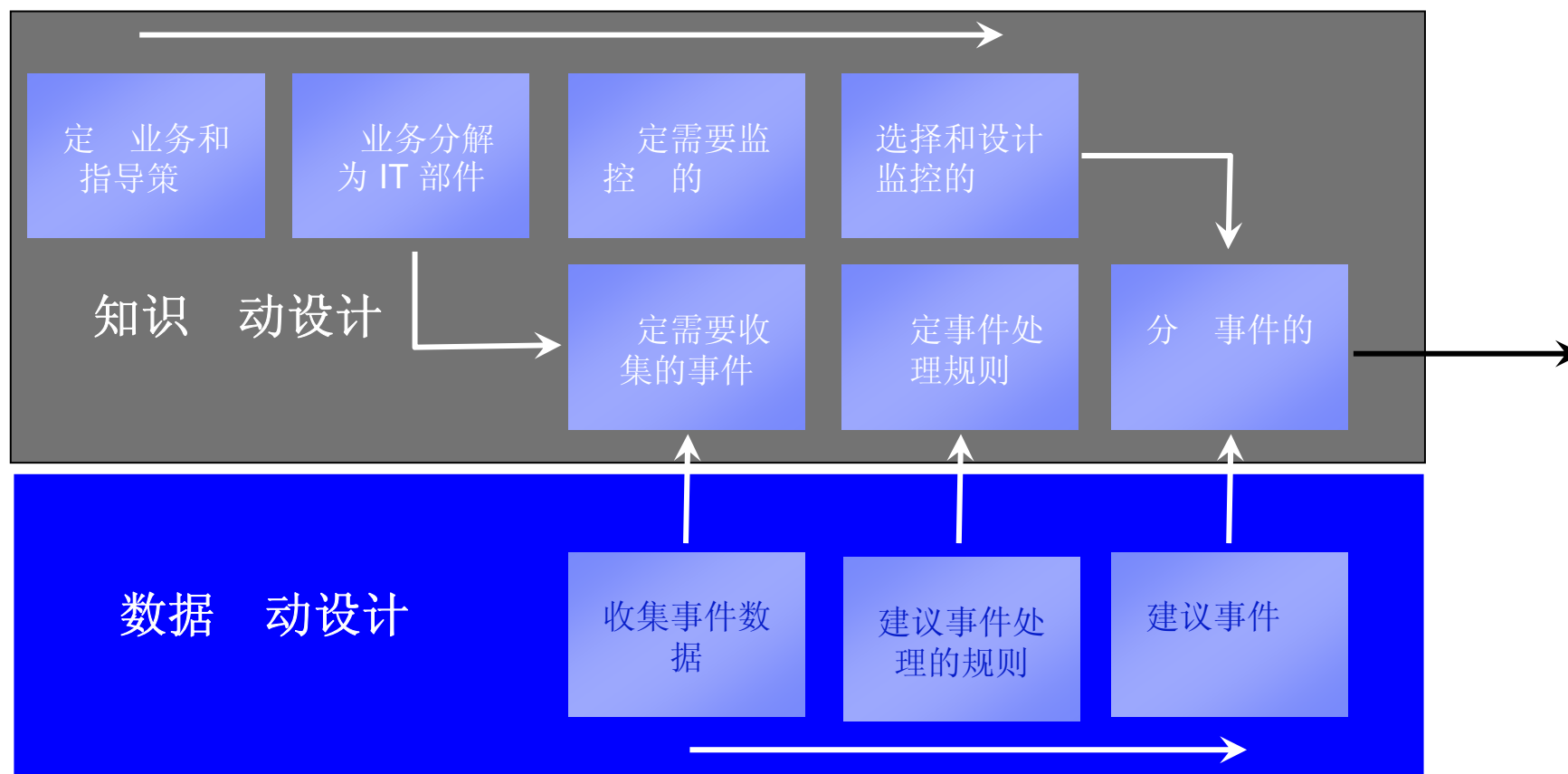
## 事件管理（Event Management）

---

- 以实践最佳规范为目标
- 以 IBM O M hart 为事件（vent）流程设计工具
- 以流程（政策、角色、责任）理解、合、运作
- 事件（vent）动化设计整合的三
  - vent Data 的来源 测、收集、分、
  - vent Process 的处理状（state），与服务平台或 OA 系整合
  - vent Model 的规划（initiate, test, deploy, dismiss）

## 事件设计 (Event Design) 方法论

有效的监控， 知识 动与数据 动结合 数据 动要 与 IBM 长  
合作来改善



IBM Event Management and Monitoring Design Version 3 Plus

## 事件流程 (Event Process)

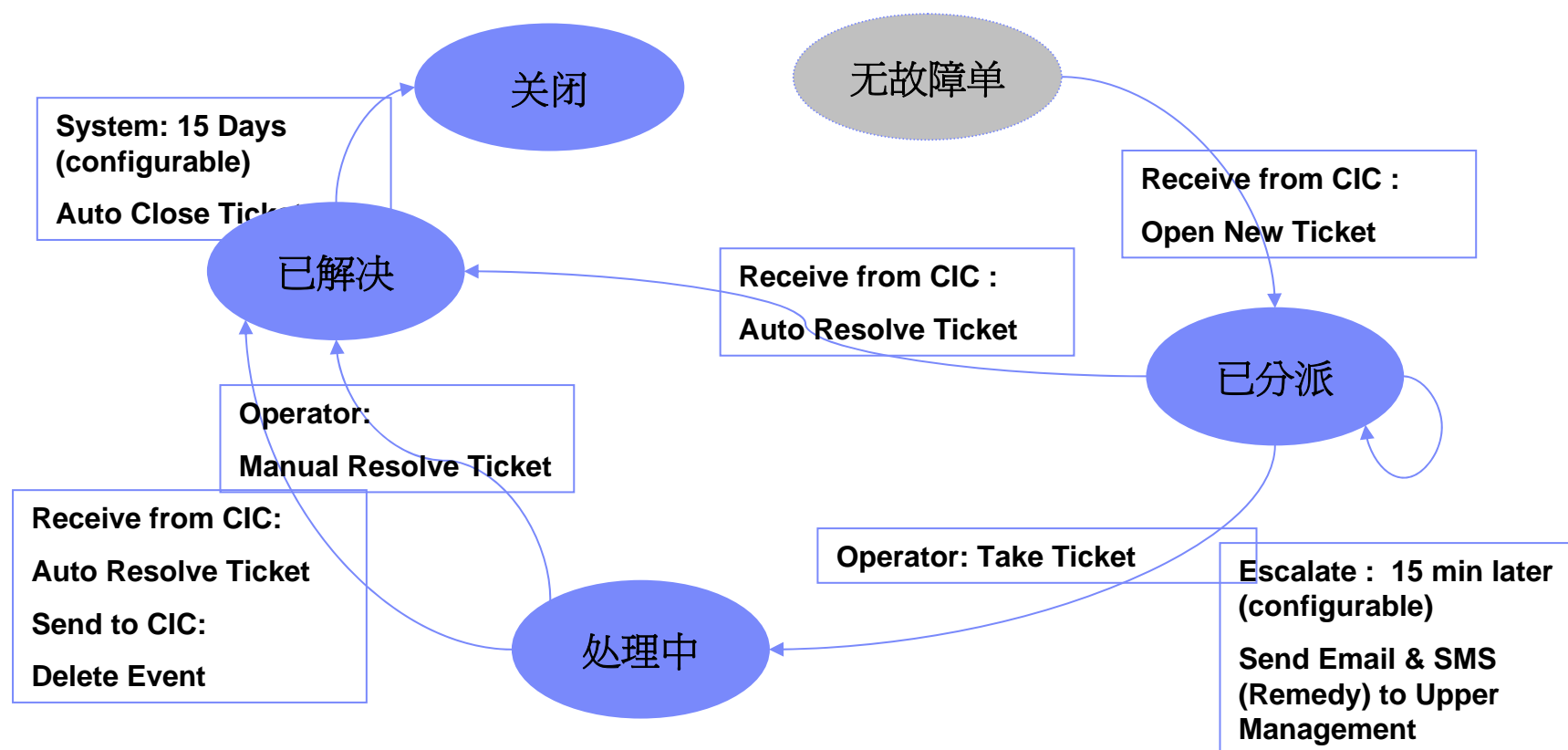
---

- 政策 (policy)
- 角色 (Role)
- 责任 (Responsibility)
- 技能 (kills)
- 量衡量 (Measurement)



## 重大事件 (Critical Events) 流程- 以状态描述事件的状态与动作

### State Diagram

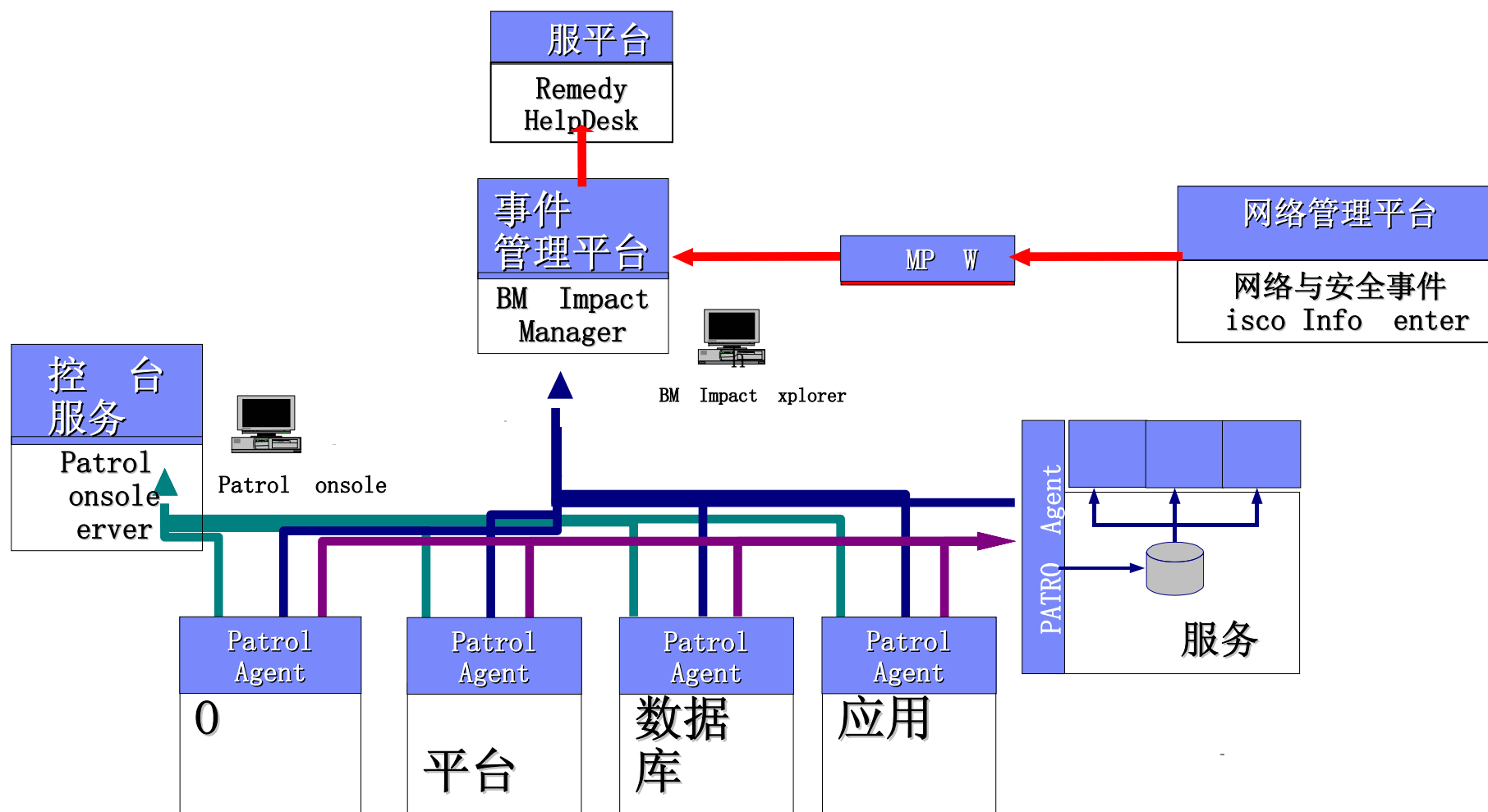


## 事件模型 (Event Model)

---

- 一个事件程 (code)
- 产生、 、测试、
- 管理 一个事件程 (code)
- 建立 一事件模
- 管理事件模
- 管理事件模

## II. 系统事件管理平台



## 内容

---

- 方案概述
- 方案详述
- 项目实施计划
- 结论



## 实施流程自动化项目的难度

---

- 缺乏组织管理层的支持
- 动流程的负责人不
- 用流程的人对工具应用面的注， 动流程的目的
- 组织中对流程（process）的业概 workflow（workflow），对 对应 政策、角色、责任、 与技能缺乏 知
- 对 Best Practice 不 ，项目 动化现有人工作业
- 组织 有流程 的执行 责人
- 缺乏 动化 程的 ， 项目中 对程 、 动化 度与人工化的 等 产

## 流程自动化重点

---

### ■ 流程 业

- 通 的 IT 有 业、 的 产 (asset)
- 业 述 Best Practice 、 组织以个人的 定流程
- 流程 动化的 程、 管理 、 用 解流程

### ■ 自动化系统设计

- 导 化或合 作业，以 自动化流程 导 现有人工作业
- 实践流程
- 设计、流程与流程的
- 与维护

## 内容

- 方案概述
- 方案详述
- 项目实施计划
- 结论



## IBM 在监控实施与其他厂商的差异

项目	IBM	Others
最佳规范	ITI /IBM xperience	不
实施方法论	MDD	
设计方法论	DD MD, MMD, MAP ,	
参与	重实现 方 Know-How 的结合	重实施 或产品 Know-How
与设计能力	是	不
- 设计	是	不
- 模 设计 (Model Design)	是	不
- 监控设计 ( vent Design)	是	不
- 流程设计 ( vent Process)	是	不
技术支持	是	不
技术	是	不



## IBM ITIL 流程实施和其他厂商的差异

项目	IBM	Others
最佳流程规范	ITPM/ITI	HP, Microsoft 有
最佳实施方法论	MDD	
实施方法论	IRM Accelerators	
参与	重实现 ITI 程	重实现 现有 workflow
任务定 (Mission)	是	不
政策 (Policy)	是	不
(Input)	是	不
(Output)	是	不
动 (Activities)	是	不
动定 (Activities Definition)	是	不
组织 通 (Organization)	是	不
角色定 (Role Play)	是	不
技能 (kills)	是	不
衡量 (Measurement)	是	不
责人 (Owner)	是	不

