

## IT 服务流程管理解决方案

### 业务需求：

伴随着各行各业的 IT 建设的迅猛发展，对支持业务的 IT 系统提出了越来越高的要求，如何让 IT 能够满足业务的需要，日益成为客户的首要问题。从领导层面来看，IT 发展方向，IT 决策制定，如何与业务战略协同，IT 整体效率问题，都是迫在眉睫的问题。而从执行层面来看，日常运维工作计划管理，每个人的绩效评估，对 IT 管理的能力与趋势的分析，整合的服务级别承诺，运维工作效率等都是非常现实的问题，而这一切都对 IT 服务管理提出了客观现实的需求。

### 目标客户：

所有依赖 IT 技术及服务来进行业务支撑的中大型企业均是 IT 服务流程管理的潜在客户。主要是替代以前的 BMC Remedy 及 HP OVSD 的客户,基本包括

- 各类银行，金融机构
- 运营商及各类增值业务提供商
- 能源，交通运输，政府及各类公共事业单位等

### IT 服务管理建设的现实驱动力

各种异构的 IT 服务和资产管理工具，导致流程缺乏关联，数据存储于多个数据库中，管理人员不能查看准确的汇总数据，一旦实施变更通常会导致新问题，同时不准确的配置数据，造成变更管理难以实现，

配置管理可能面临的问题如配置数据都是手工输入，很难保证与实际配置一致，实际配置更改后，配置库中数据不能及时更新，造成数据与实际不符合，长期结果导致配置数据库无用。在变更之前，很难了解变更的配置项与其他配置项有何关系,导致无法评估变更对其他系统的影响和风险。

另一角度，从技术人员层面看，缺少业务整体视图，互相之间的接口缺乏，及缺少方便快速的监控结果，问题发生后难以快速定位

这一切都要求用户基于流程架构（如 ITIL）来优化服务支持流程，从单纯的问题跟踪管理扩展到问题解决方案、文档和各种请求处理全过程，通过状态跟踪，改善与客户沟通的能力，保持与客户在问题处理状态、确认服务问题解决等方面的沟通，这些现实的问题，迫切要求用户将企业资产、IT 资产和服务请求统一于一个平台，实现 IT 管理流程与配置和资产信息的互联互通，实现资产信息的有效管理和利用，通过与基础架构和业务监控平台的自动集成，主动发现业务故障，并产生工单，与监控工具的互动，实现根源故障的快速定位及通过分析配置项之间的关系，评估变更对其他系统的可能影响，降低变更风险。

### 投资收益

IT 服务管理帮助企业实现了 IT 和业务的整合，有效地提供 IT 服务与业务优先顺序相契合；量化的流程绩效；技术平台通过采用集中或分布式部署，支持集中的管理模式；采用分层管理模式，运维中心逐步具备了端到端的监控能力，组织结构逐步演进。

从现有投资中提取更大的价值，实现跨越技术、信息和人的集成，一线监控人员跨技术进行综合监控，跨技术的综合工作被更多的关注，以提高解决问题的效率

提高 IT 组织的生产力，通过数据与工作流程的集成与 IT 相契合，显著提升 IT 服务质量，改善客户满意度，体现 IT 部门价值，更多的关注 IT 故障的业务影响，以更有效的处理问题，关注跨 IT 资源的服务和业务的可视性，关注从服务视角的关键性能指标。

### IBM Maximo 解决方案的优点

1. 一个统一平台管理所有的 IT 服务流程
2. 一个数据源，共享配置和资产数据
3. 一体化的流程管理，实现流程的关联
4. 最低的系统拥有成本

**技术架构:** 真正基于 B/S 结构的服务请求平台，方便用户从任何位置用浏览器访问和使用流程平台

J2EE; SOA and Web Services; HTML 用户界面; XML 信息集成和配置

**集成:** 提供扩展接口，与外部应用集成，方便扩展 Maximo Enterprise Adapter (MEA); ERP; 标准的 XML 集成框架; E-mail 集成 ; 与其他 IT 工具集成 ; Maximo Fusion

**业务过程管理:** 按照需要灵活定制流程规则，满足业务要求; 图形化的工作流和上报设计器; 可灵活配置的业务规则; 支持业务过程的变化和修订

**统一的平台:** 实现流程和资产统一管理，减少重复培训，提高使用人员效率; 完整的 ITSM 解决方案; 唯一的可以通过一个系统就可以以服务的方式管理企业的所有资产

**用户界面层:** 基于纯 B/S 结构，可以根据不同角色定制不同界面

**工作流层:** 拖拉方式创建新流程

**业务逻辑层:** 使用标准集成接口与外部系统集成

**数据库层:** 采用业界 RDBMS 存储数据

**安全机制:** 可以与 LDAP 的集成，实现单点登录

**方案框架:** 见附图

**主要产品:**

Part No.	Product Name	Product Description
D61DRLL	Tivoli Service Request Manager	IBM TIVOLI SERVICE REQUEST MANAGER CONCURRENT USER LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS
D61DTLL	Tivoli Service Request Manager	IBM TIVOLI SERVICE REQUEST MANAGER AUTHORIZED USER LICENSE + SW SUBSCRIPTION & SUPPORT 12 MONTHS

### IBM IMaximo 服务管理平台功能汇总

