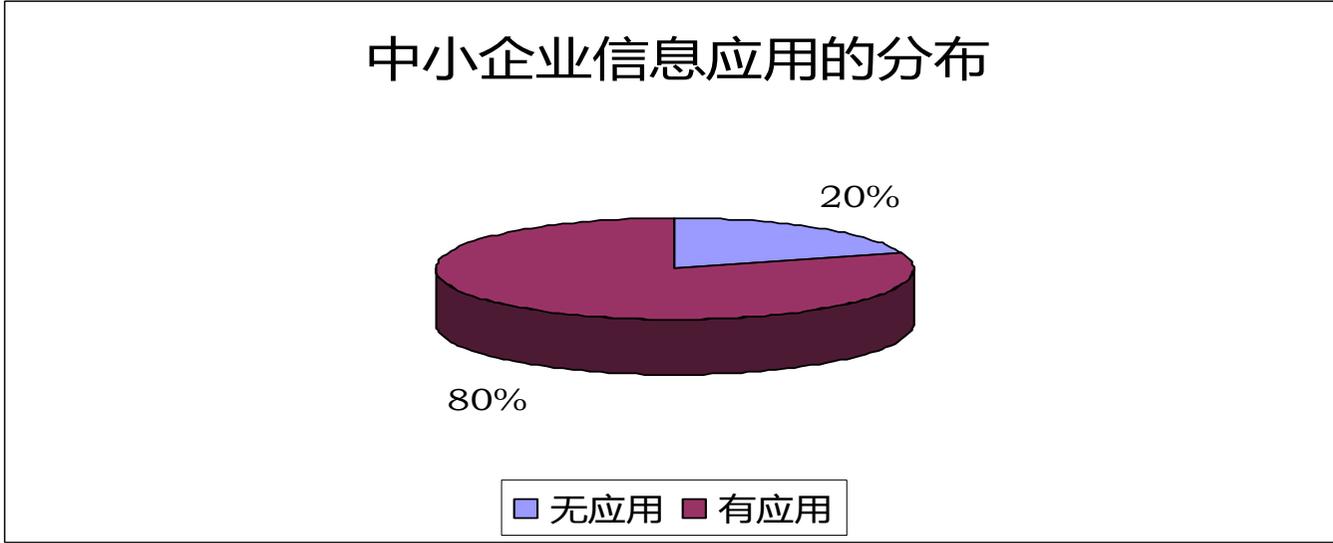
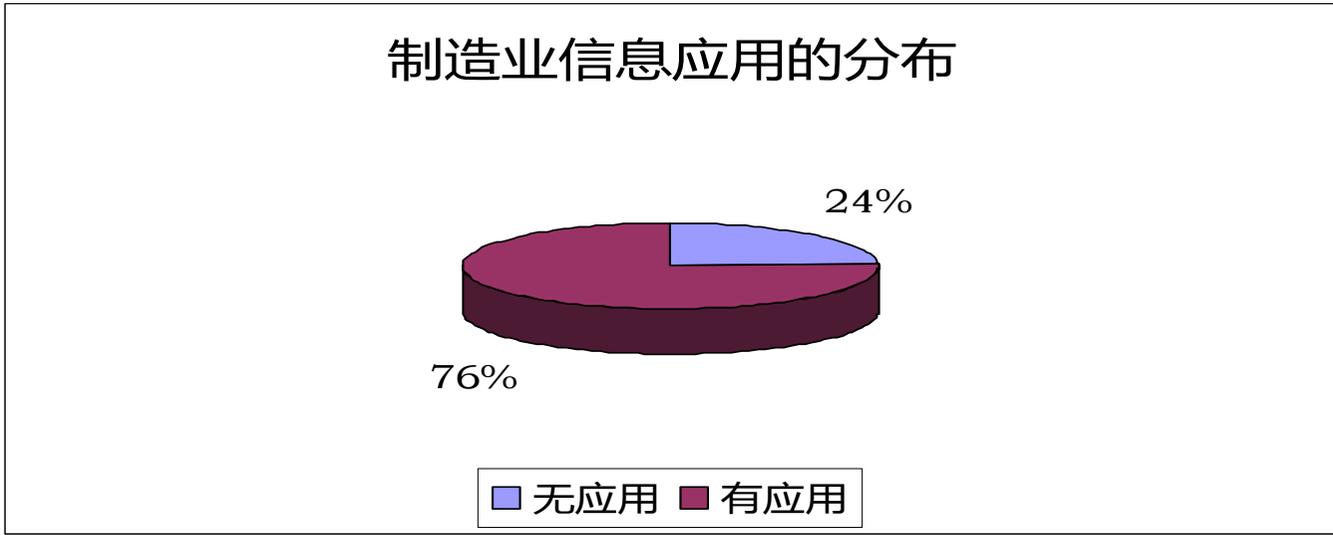
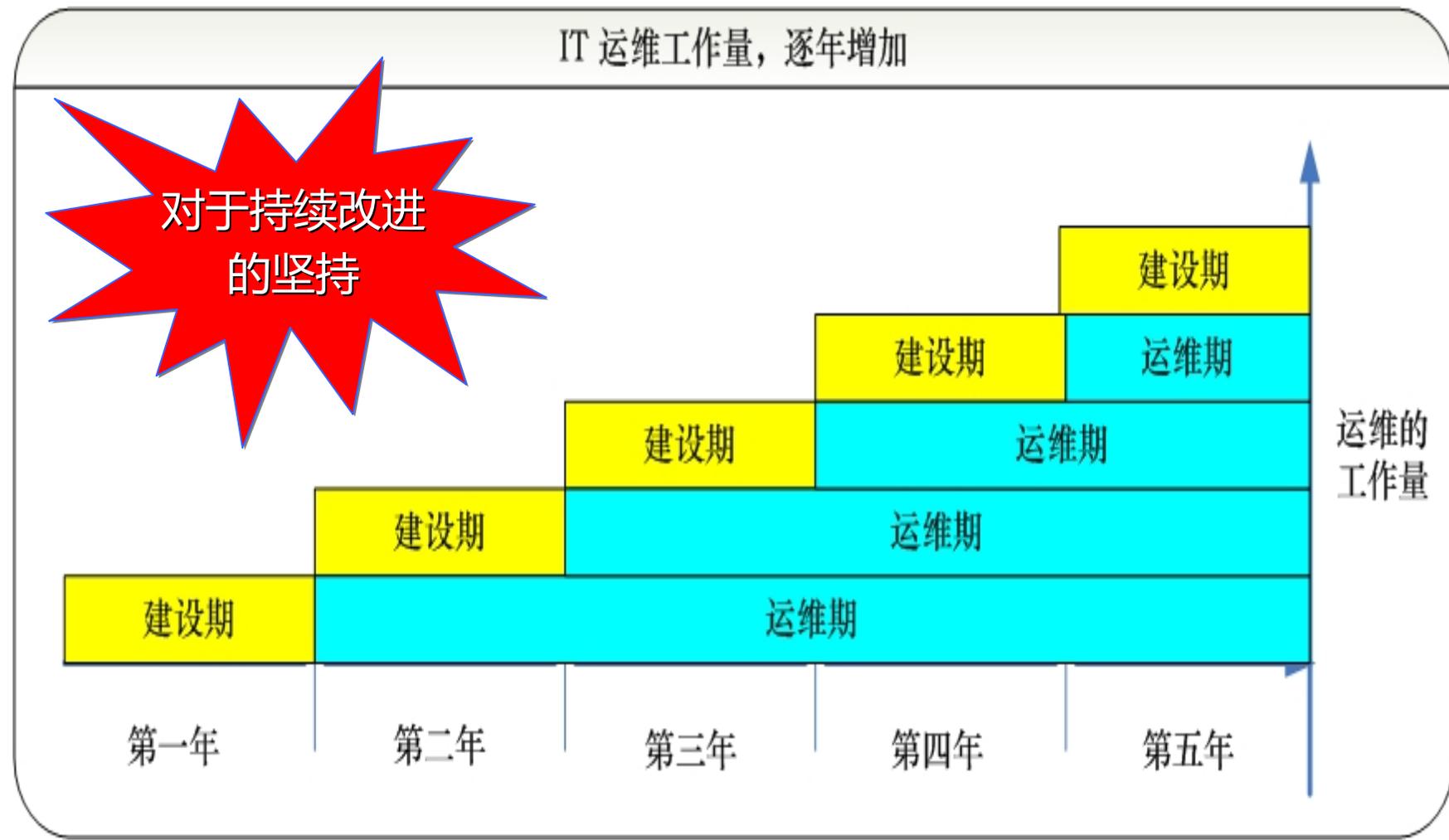


企业对于信息化的依赖，日与剧增

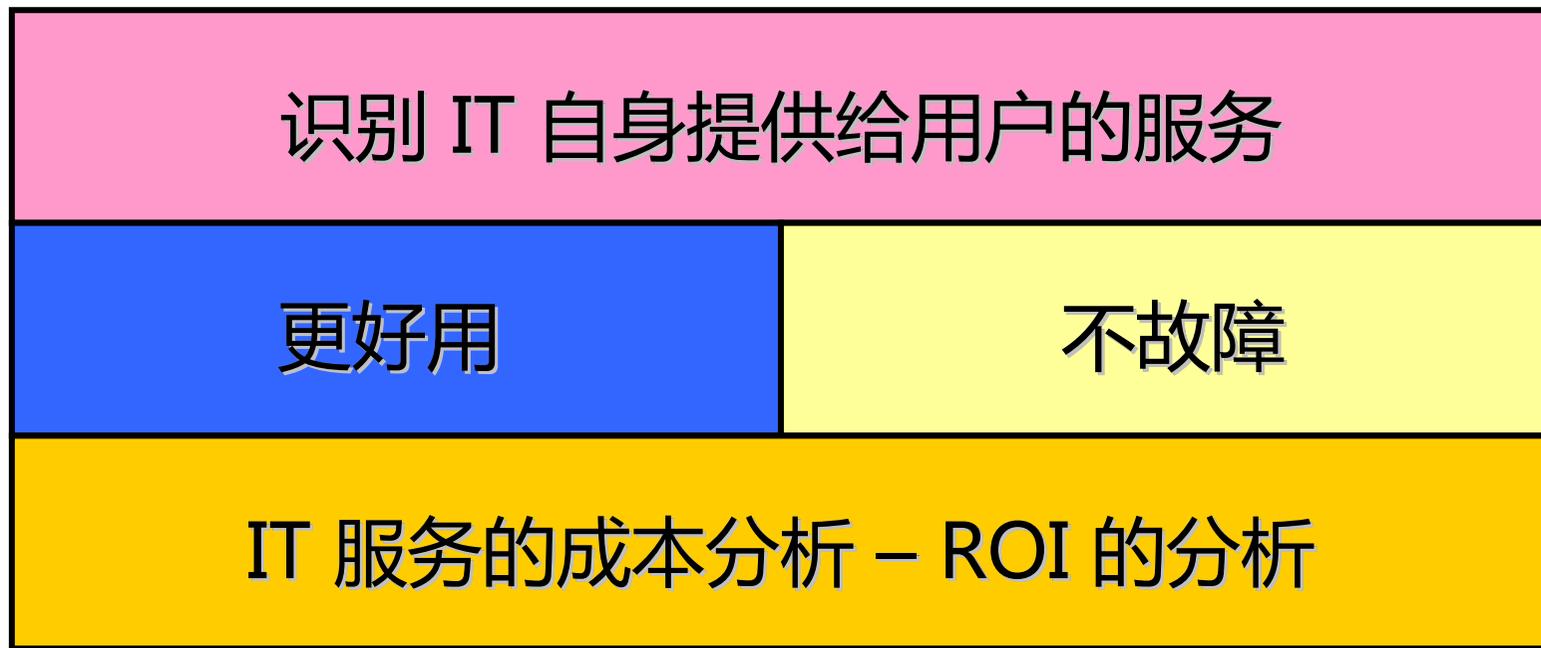


Source: CCW, Jan 2009

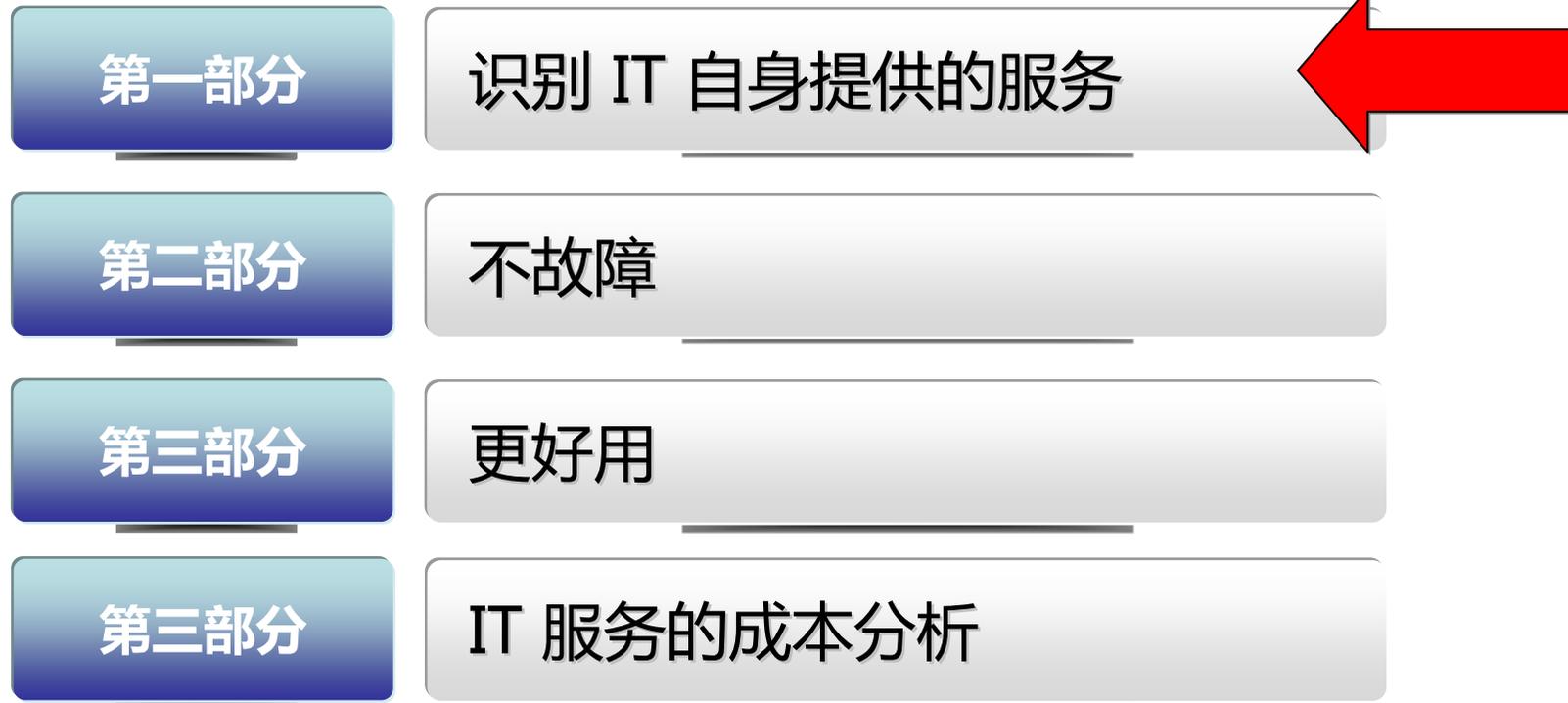
信息化之路漫漫，运维工作的艰巨



IT 运维的思考模型



IT 运维价值的展现点



IT 运维 = IT 服务



- 如果没有右边的相互搭配？如何会出现这些好吃的食物？如何满足客户？IT 也是服务业，该如何满足客户呢？

- 想想看一个餐厅，如何做出这么好吃的产品？一个餐厅，必须要具备哪些东西？

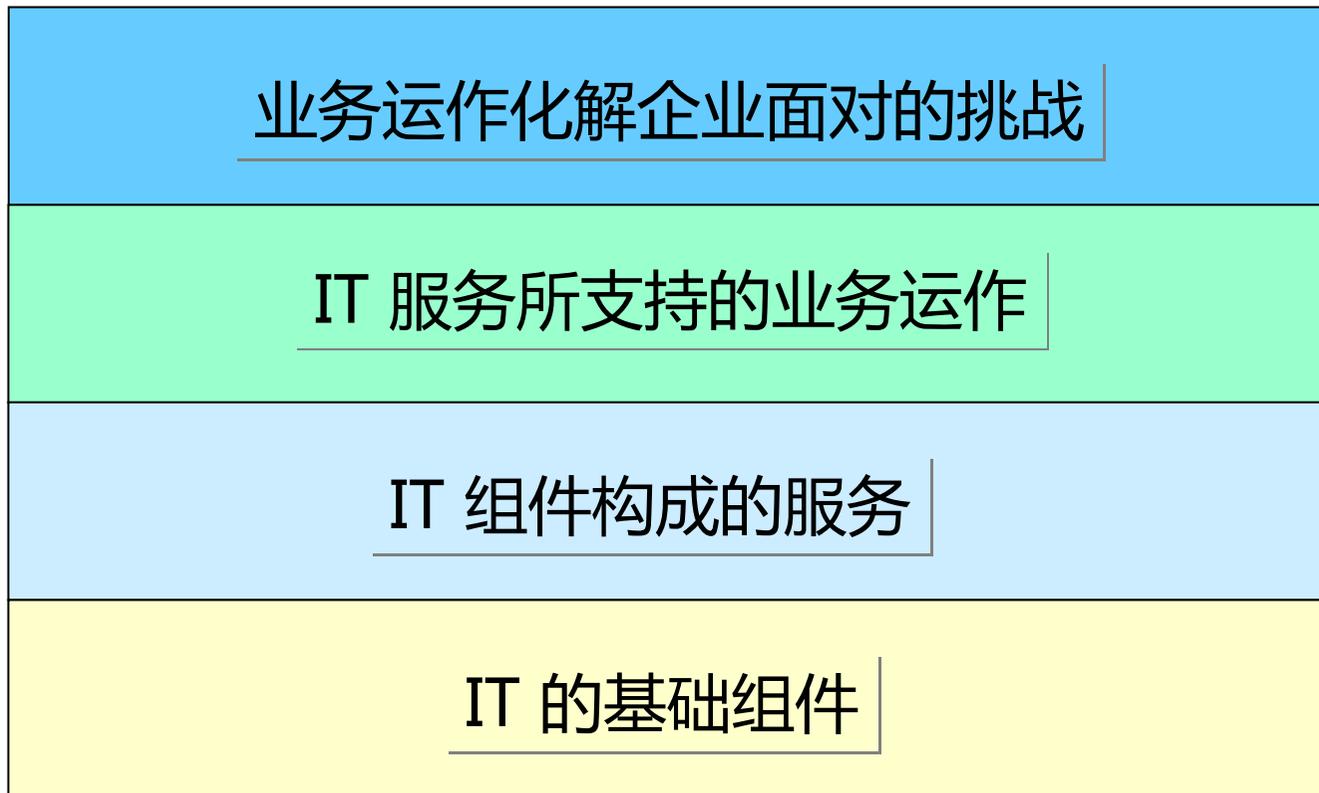
- 材料？
- 锅碗瓢盆？
- 炉子？

- 上菜、配菜的流程？
- 采买的流程？
- 做菜的流程？

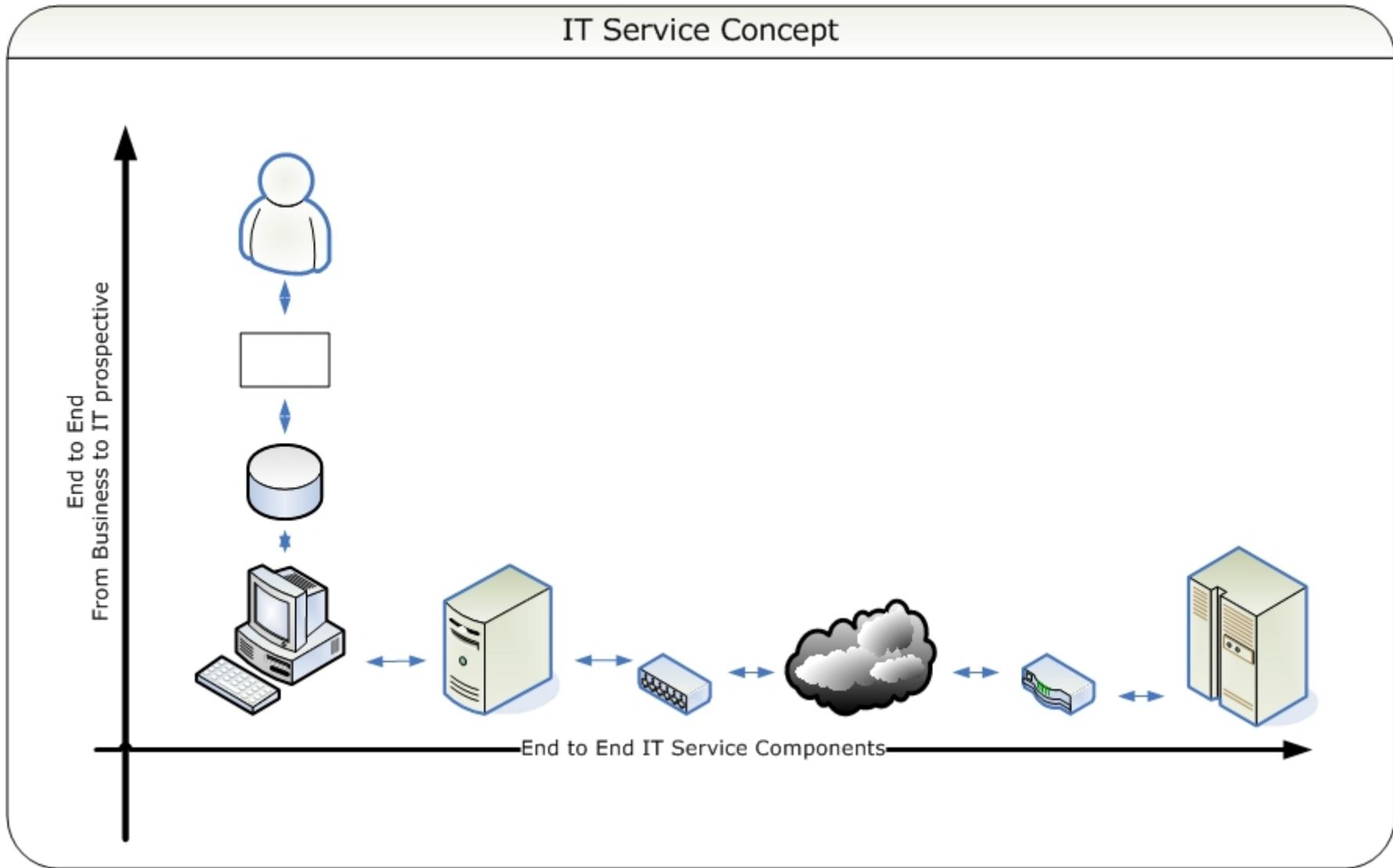
- 厨师的能力？
- 服务员的职责？

客户在期待你什么？

- IT 的客户，就是企业的用户。企业用户关心的就是企业的业务运行。

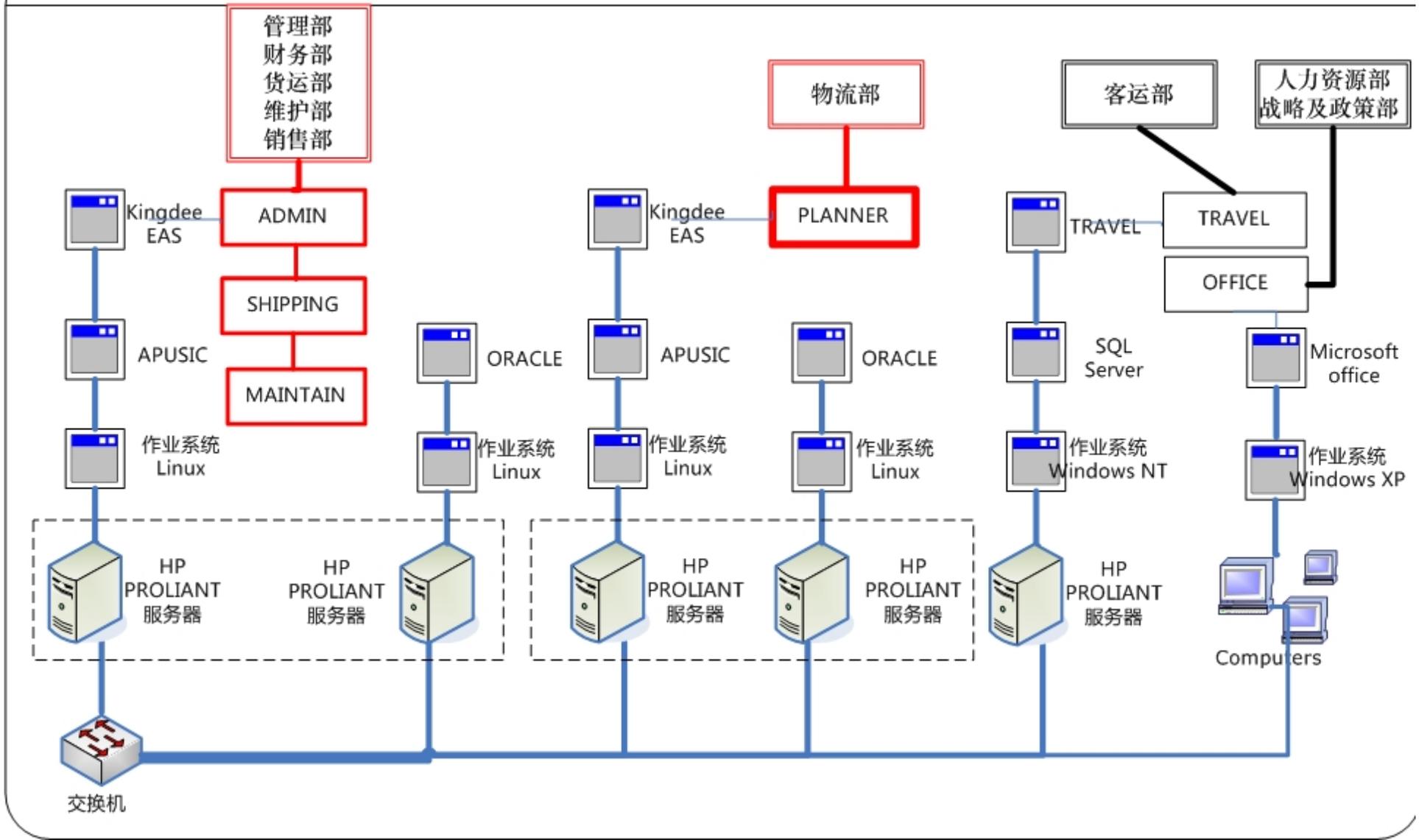


端到端的 IT 服务识别



不是拓普图 - 要研究 IT 与业务之间的关联性

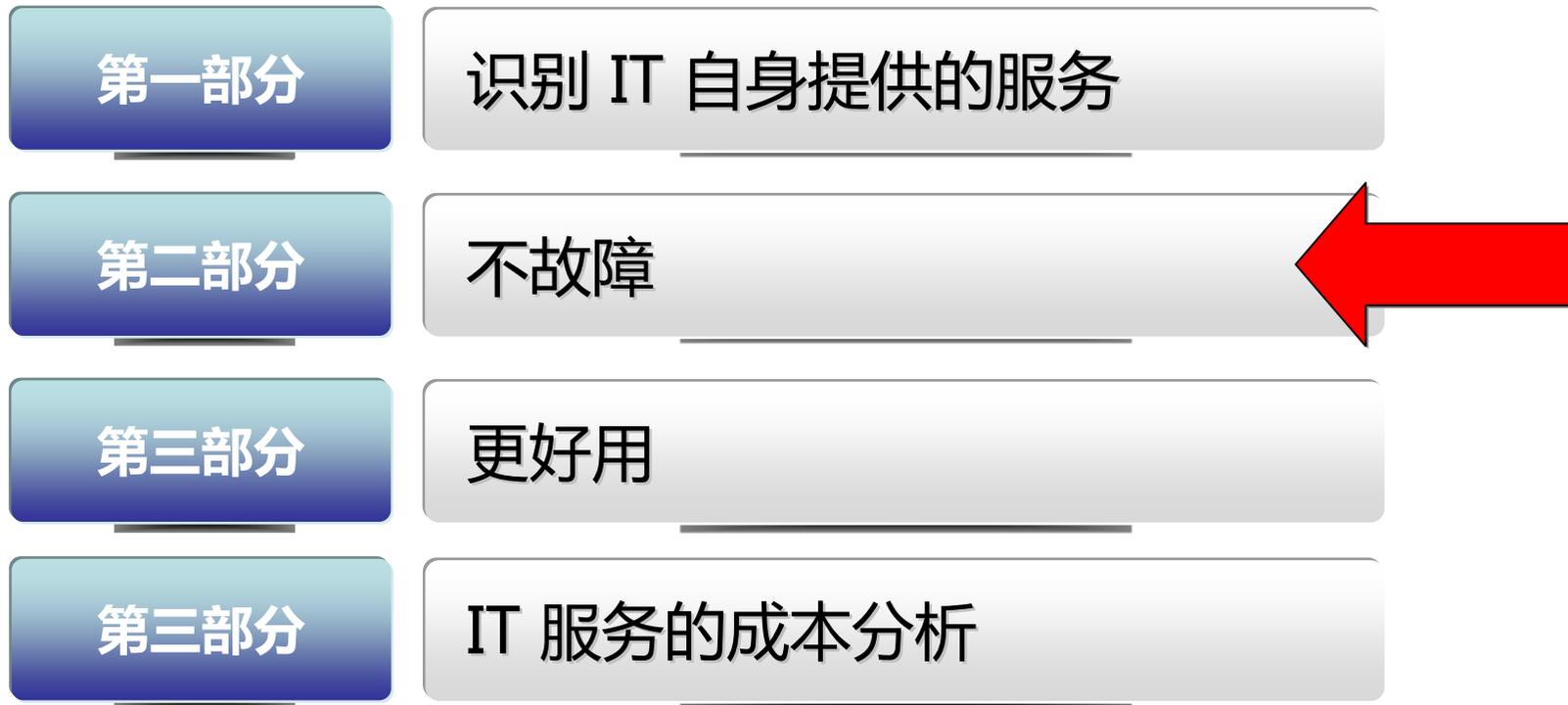
ITC 运营机构的系统



IT 自身的 CRM

- 在实际案例中，我们曾经产生了数份文档，帮助客户了解 IT 是如何支撑业务的
 - **IT 服务说明书** – 全面纪录该企业的 IT 到底提供了多少 IT 服务。服务的构成、服务的时间等。由 IT 自身向外提出的说明为主导。
 - **岗位职能对应** – 纪录整个企业，每一个岗位，所应用到的 IT 服务为何？终端为何？模块为何？
 - **业务需求与 IT 运维的对应** – 纪录每一个业务，对应到相关的 IT 服务是哪些？必须要的服务时间为何？关键业务时间为何？有哪些使用者会关系到相关的 IT 服务？

IT 运维价值的展现点



加强实施营销售前工作

不故障



解决问题的方法

- 解决问题，两路并行，关键业务优先解决

预防问题的方法

- 可用度与可靠度的分析，关注于业务与 IT 的分析

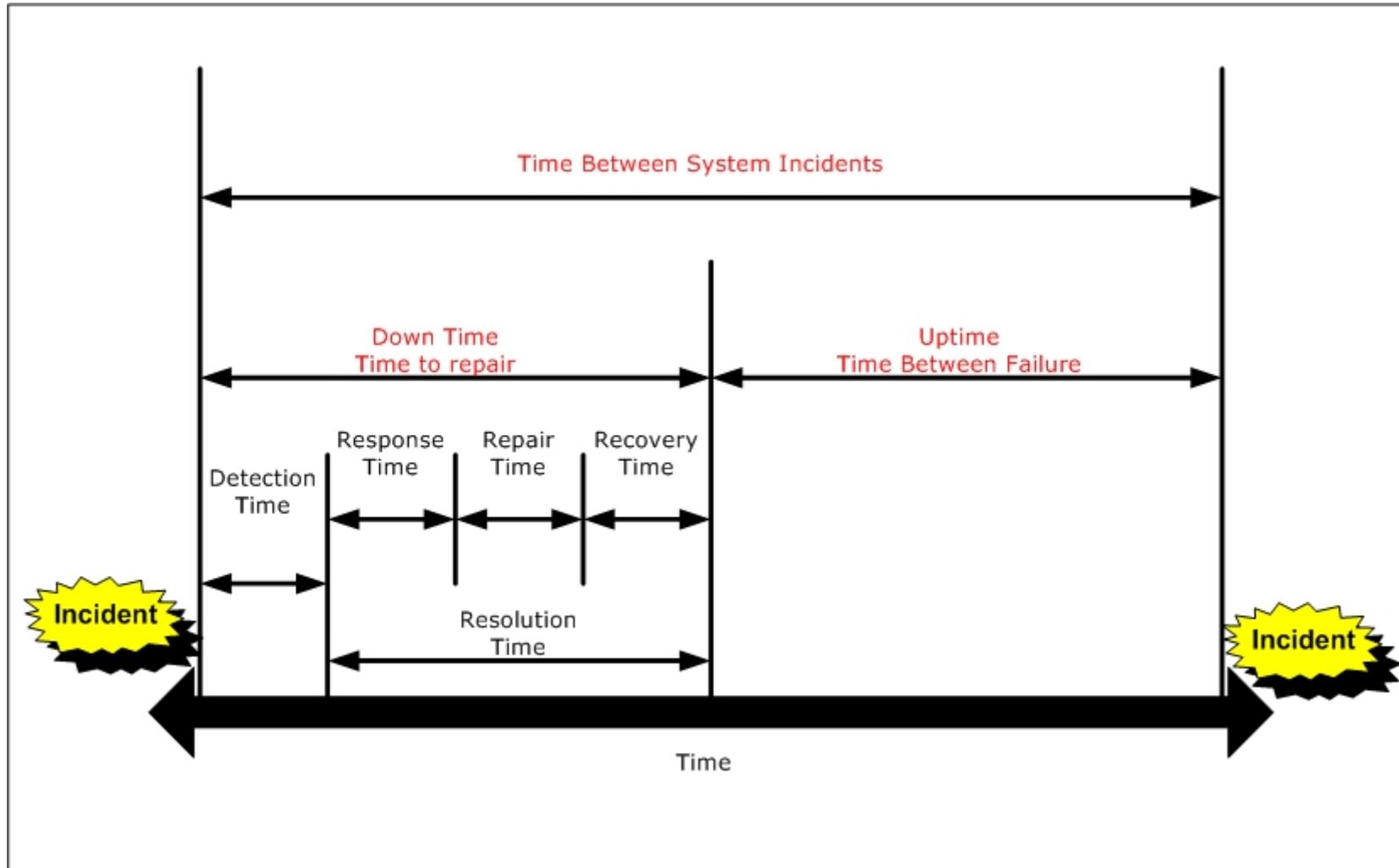
解决问题两路并行，关键业务优先规划

- 全世界都知道，当火灾发生的时候，要先救火，之后才会去研究起火原因。
- 但是，IT 专业的人员为什么都喜欢先去找出起火原因呢？
- 当业务端的运行受阻的时候，IT 如何在最快的时间之内，给予协助呢？

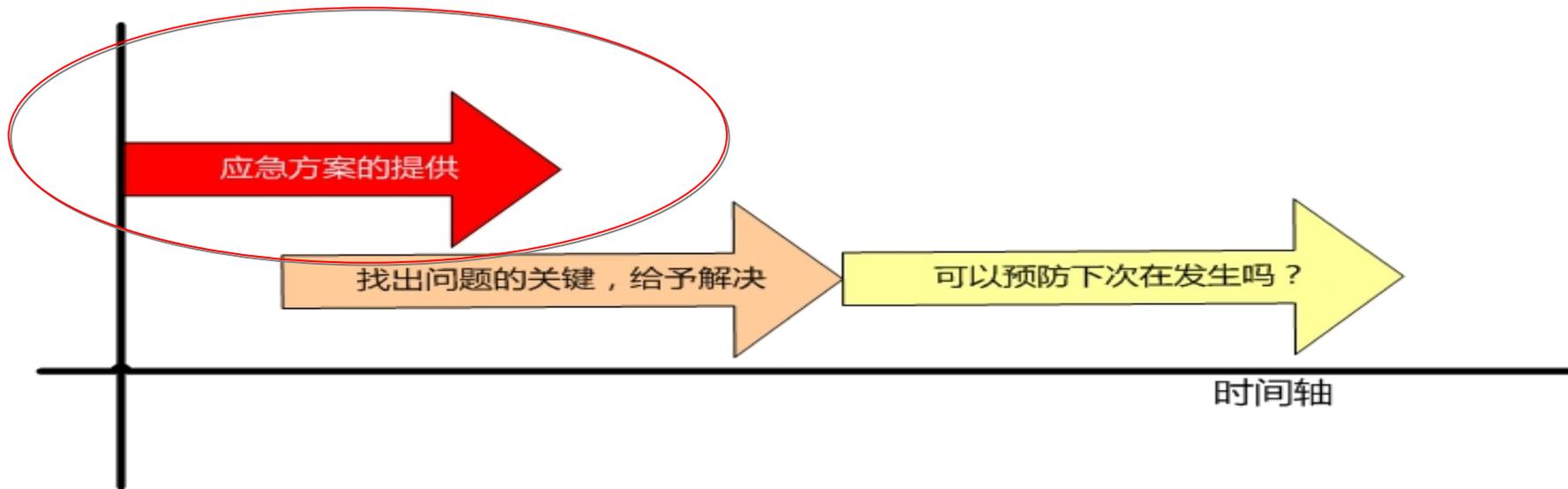


贺兰山扑救森林火灾演练

解决问题的时间分析

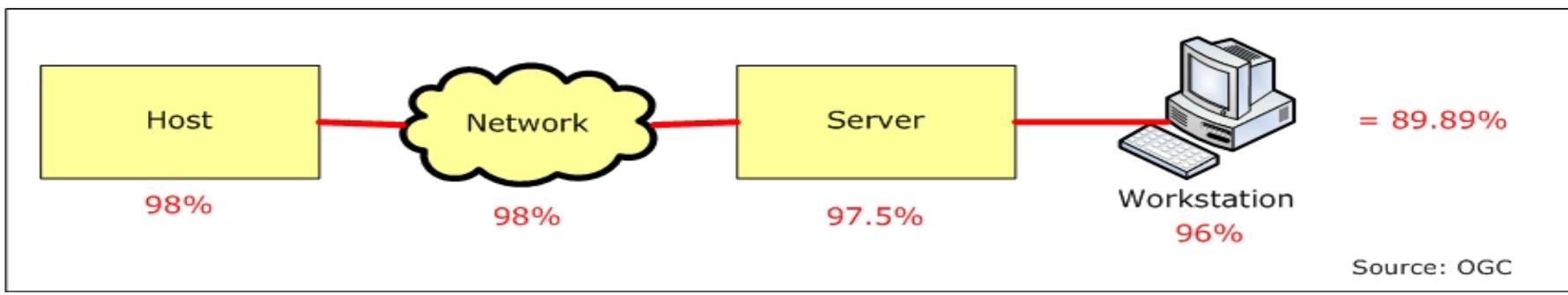
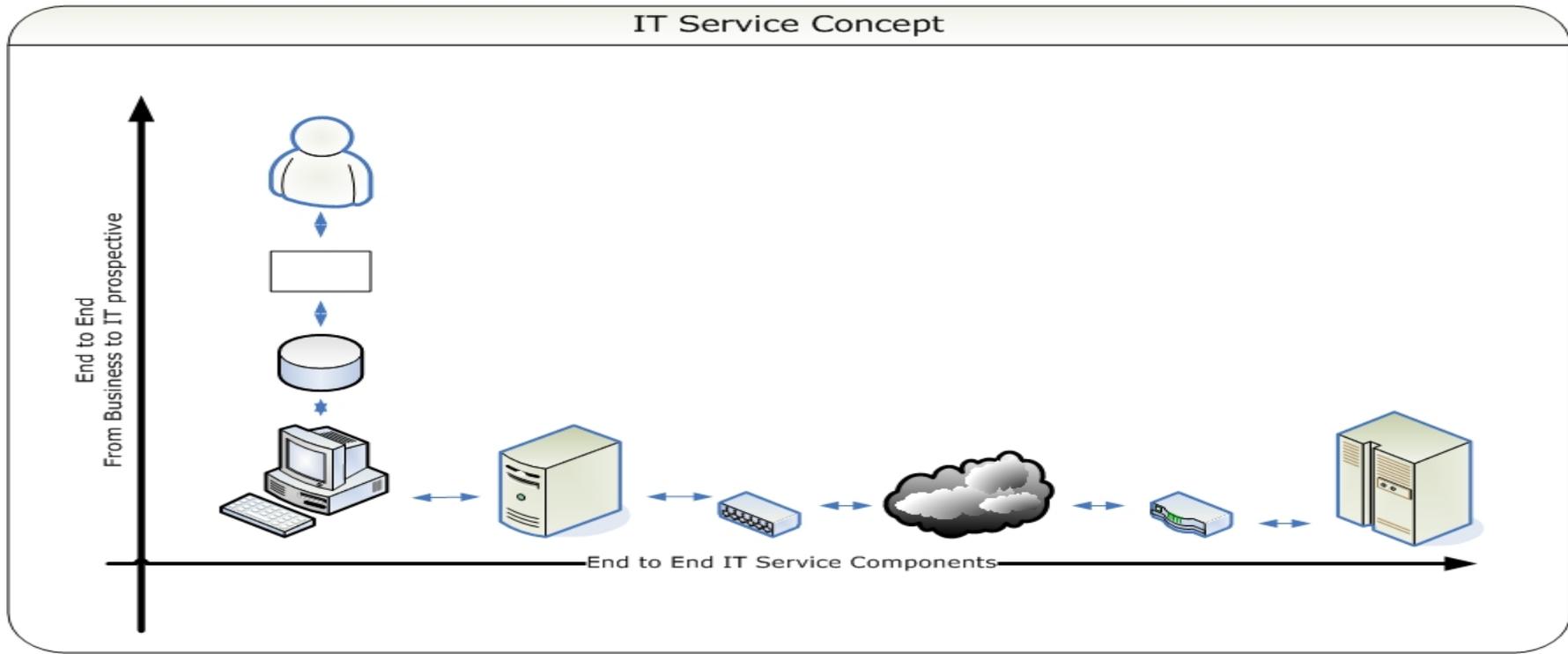


解决问题与预防问题 – 管理上的作为



- 针对关键的业务，是否设计了必要的应急方案？并且适当的进行演练？
 - **从业务端考量的应急方案 – 思考，没有电脑了，该怎么办？**
 - **从 IT 自身的耐受度的应急方案 – IT 技术的应用**
 - **人工培训及业务容忍度内的应急方案**

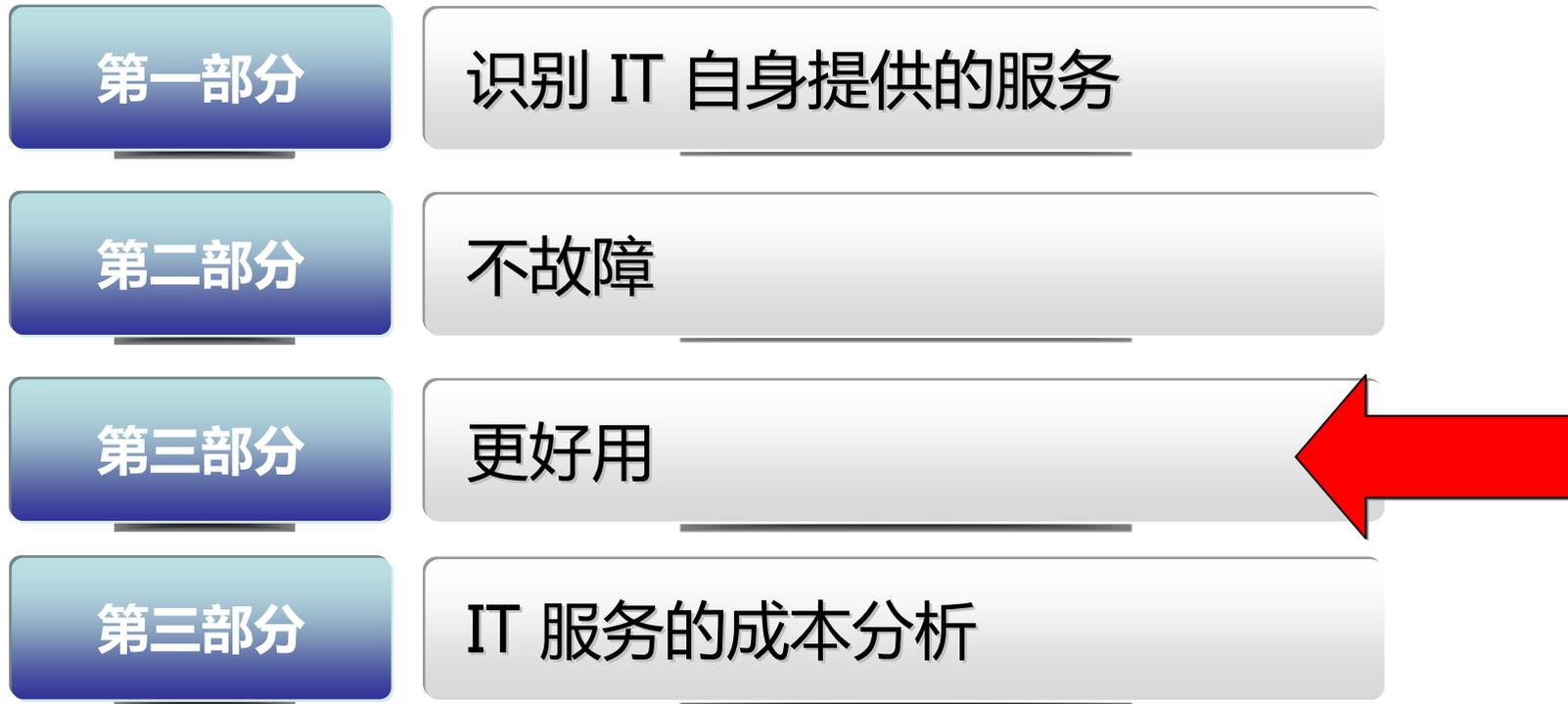
IT 服务可用度的计算



具体的实施战略

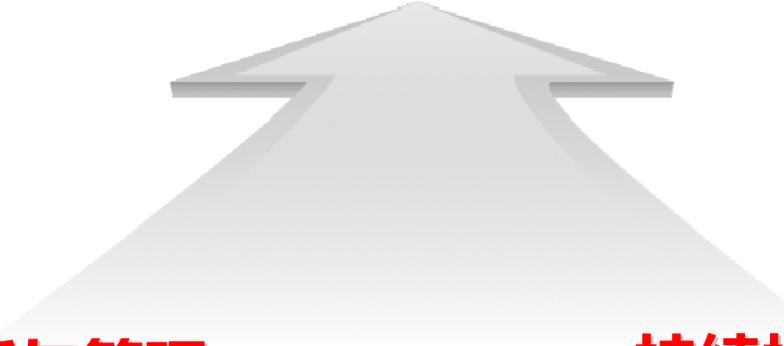


IT 运维价值的展现点



加强实施营销售前工作

更好用



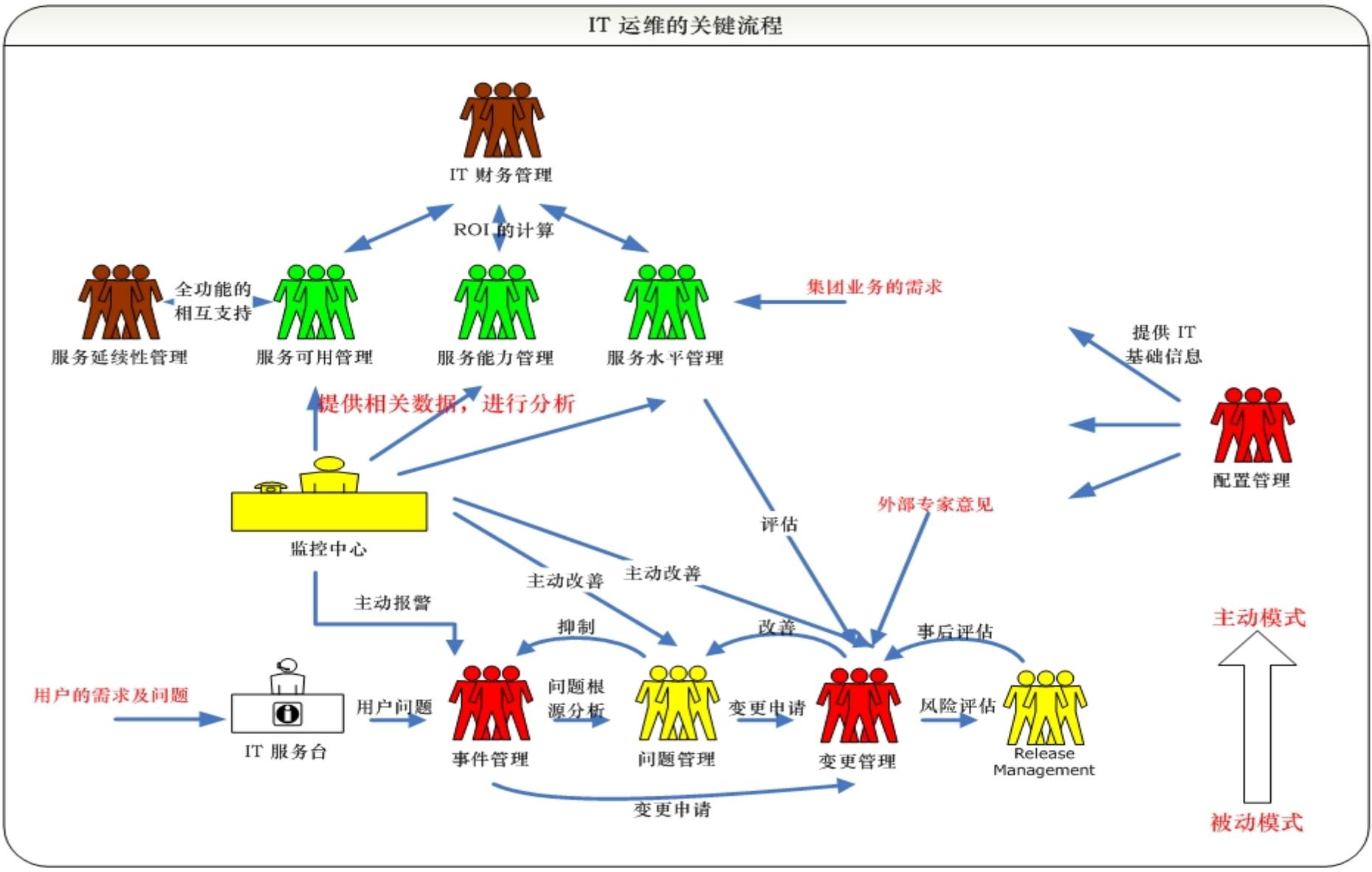
需求的分析与管理

- 主动与被动的工
作模式的设计

持续推动的改进力

- 现况分析，差距
分析，改进计划
，再持续推动。

被动模式到主动模式的推进

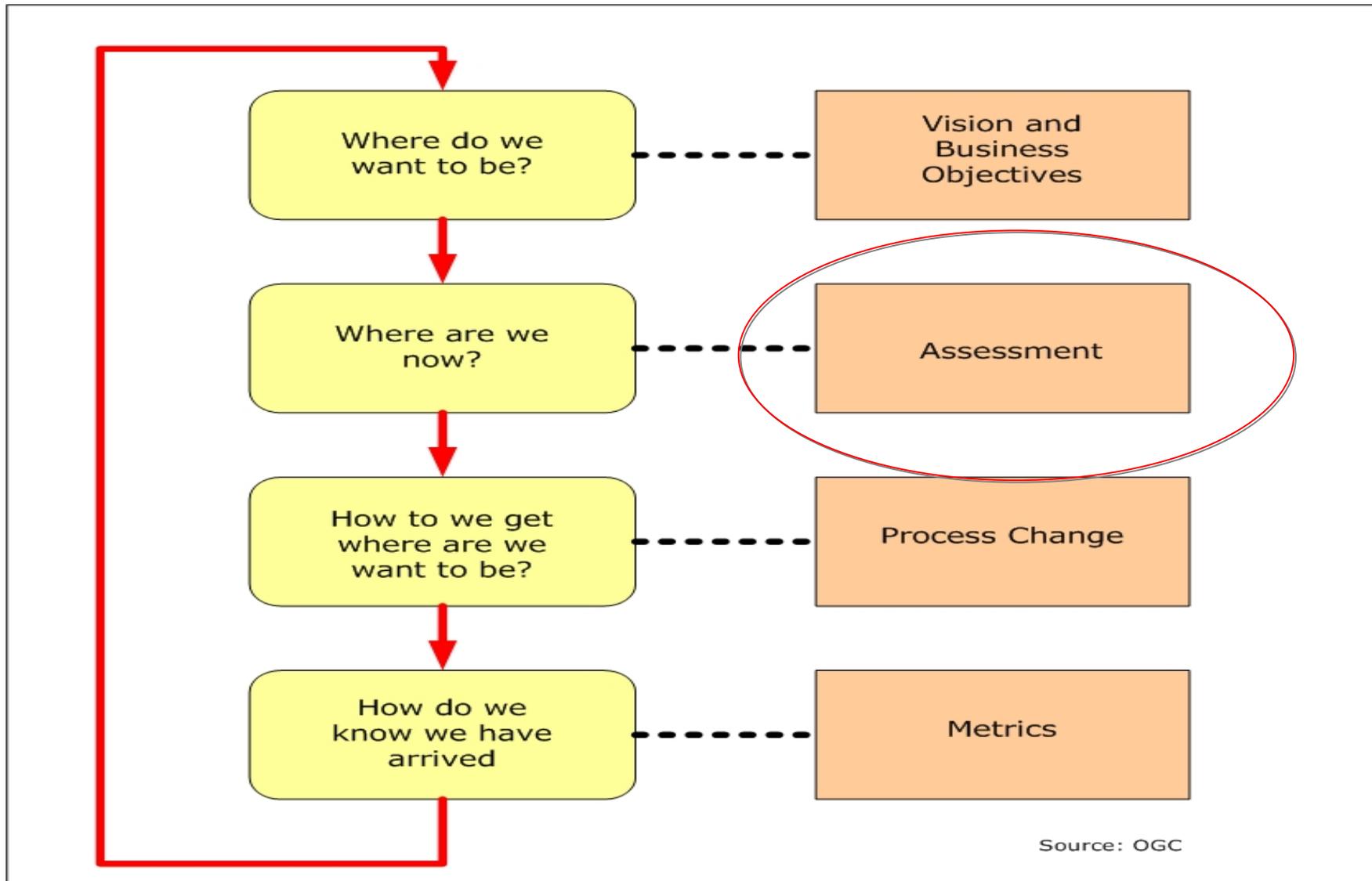


需求分析的处理及制约

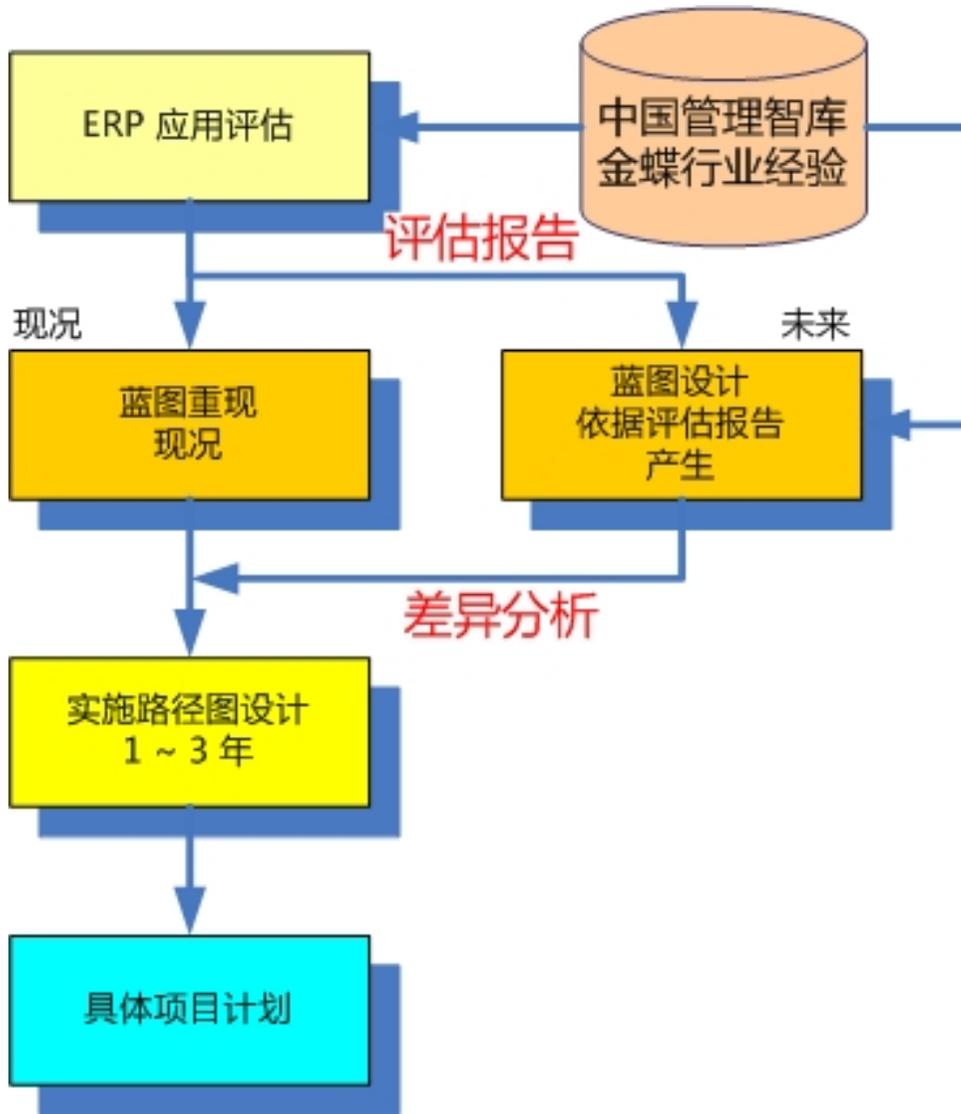
- 是否能够固定时间处理？
- 是否能够定义优先级别？
- 是否可以收费？如果没有收费，可不可以计算成本？

-
- 最主要的关键点是：如何化被动为主动。
 - 是否有人负责记录？分析？
 - 是否有人进行分类？规整，然后进行整批的处理？
 - 是否有人计算成本？将其成本，纳入整体的分析计划中。

评估的活动，来促发改进

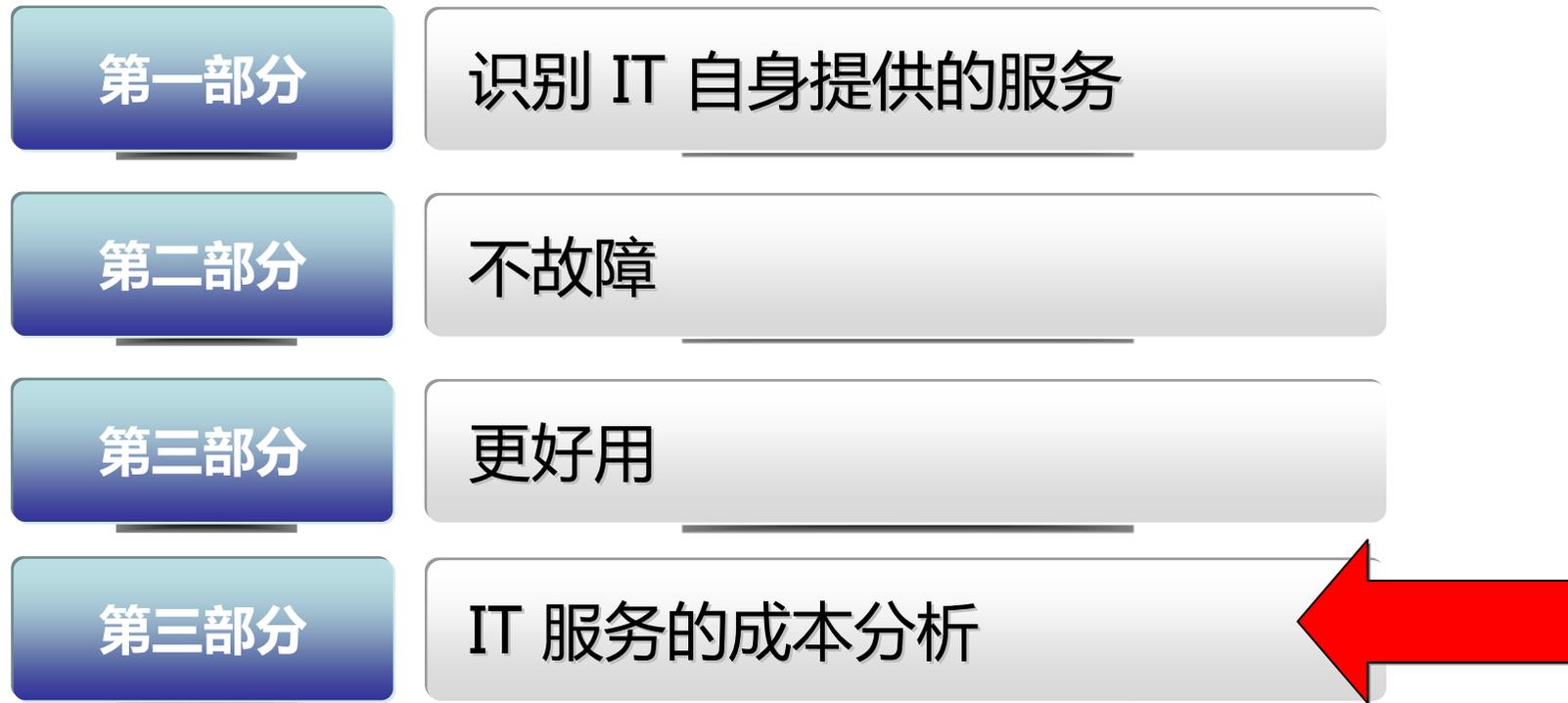


ERP 应用评估的威力



- 确保评估结果落地
- 客户得到全面端到端的整体服务。
- 符合最佳实践的作法

IT 运维价值的展现点



IT 服务的成本分析是基础工作

产生的效益

= ROI

Return on Investment
投资报酬率

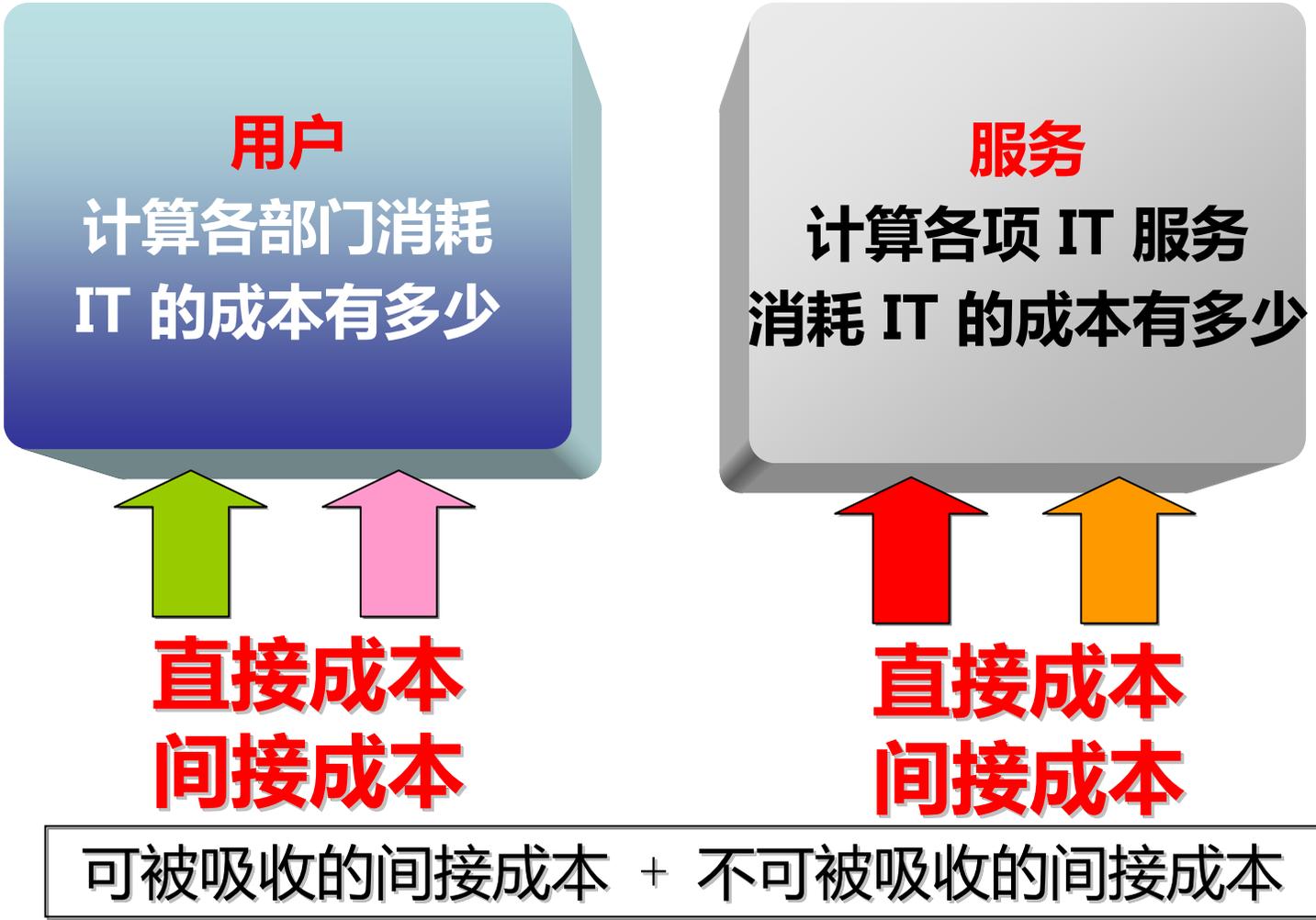
成本分析的对象
用户，服务

六大类的成本类型

直接成本与
间接成本的定义

端到端的服务
成本分析

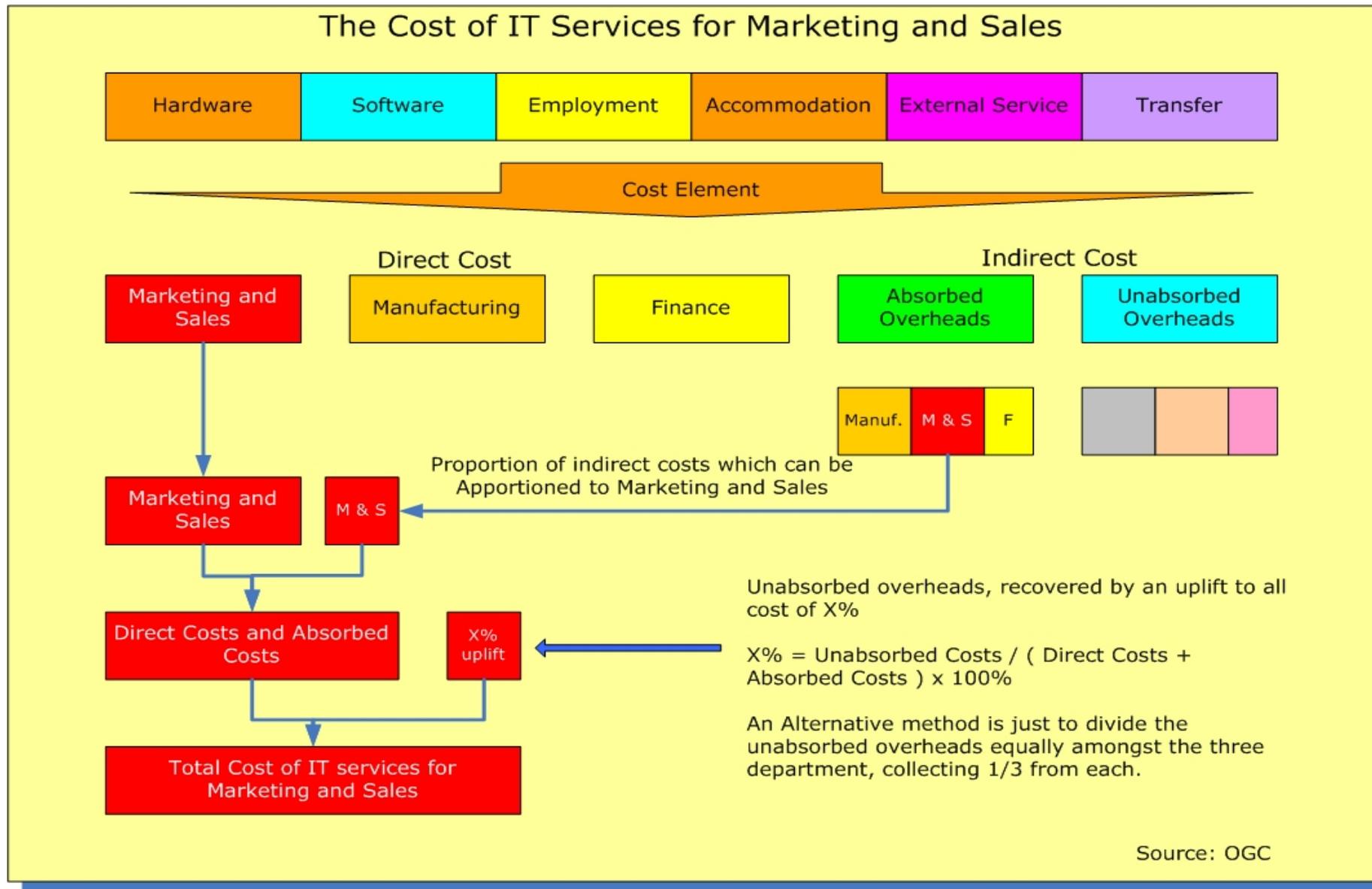
成本分析对象及成本分析的关键



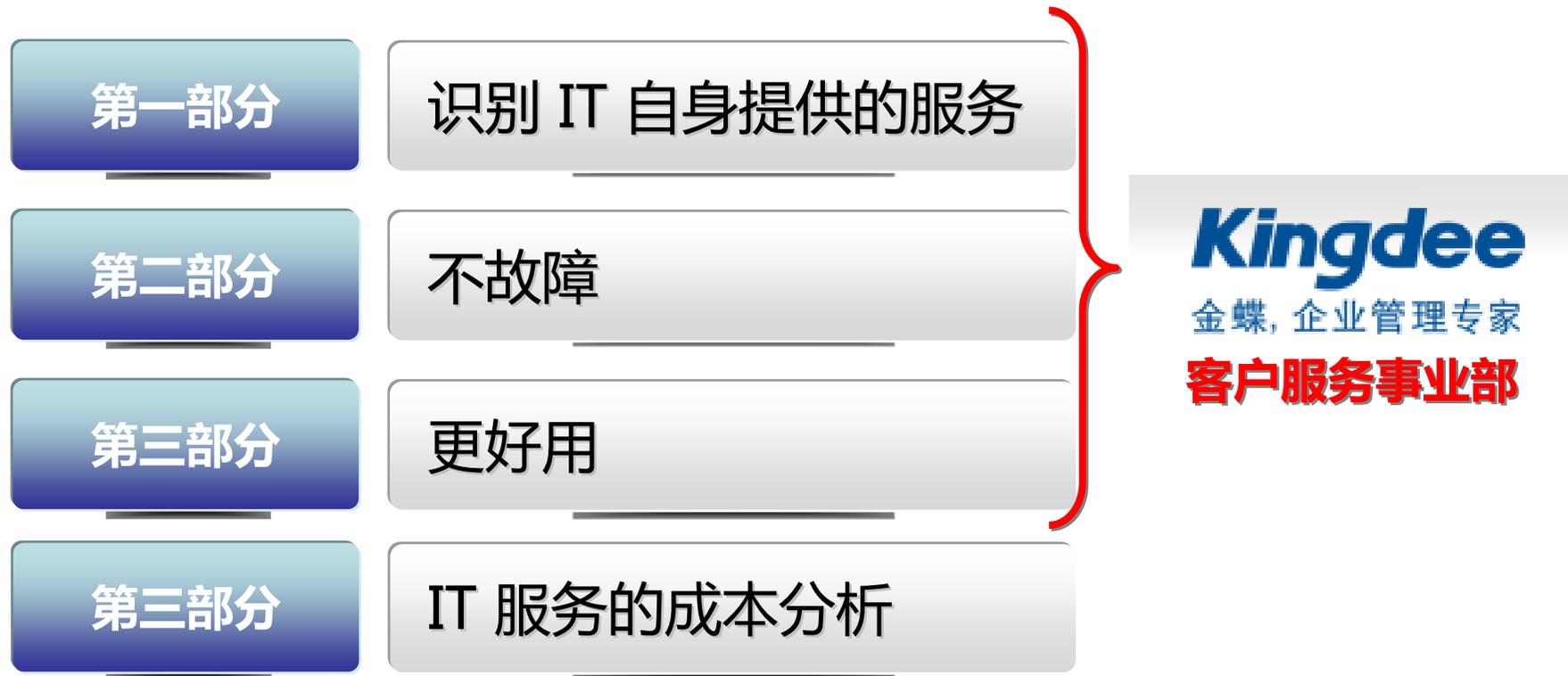
六大类的成本类型

成本类型	说明
硬件 Hardware	IT 部门所有相关硬件的投资费用
软件 Software	IT 部门所有相关的软件投资费用
人员 People	IT 部门相关的人员费用，包含薪酬福利、奖金等相关人事费用
后勤 Accommodation	IT 部门需要承担的后勤费用，包含水电费用、保安费用、仓库等等
外部供应商 External Service	IT 部门所需要使用的外部供应商，比方说：硬件保修、软件服务、培训、咨询顾问等等
内部部门间转嫁 Transfer	内部部门之间的费用承担

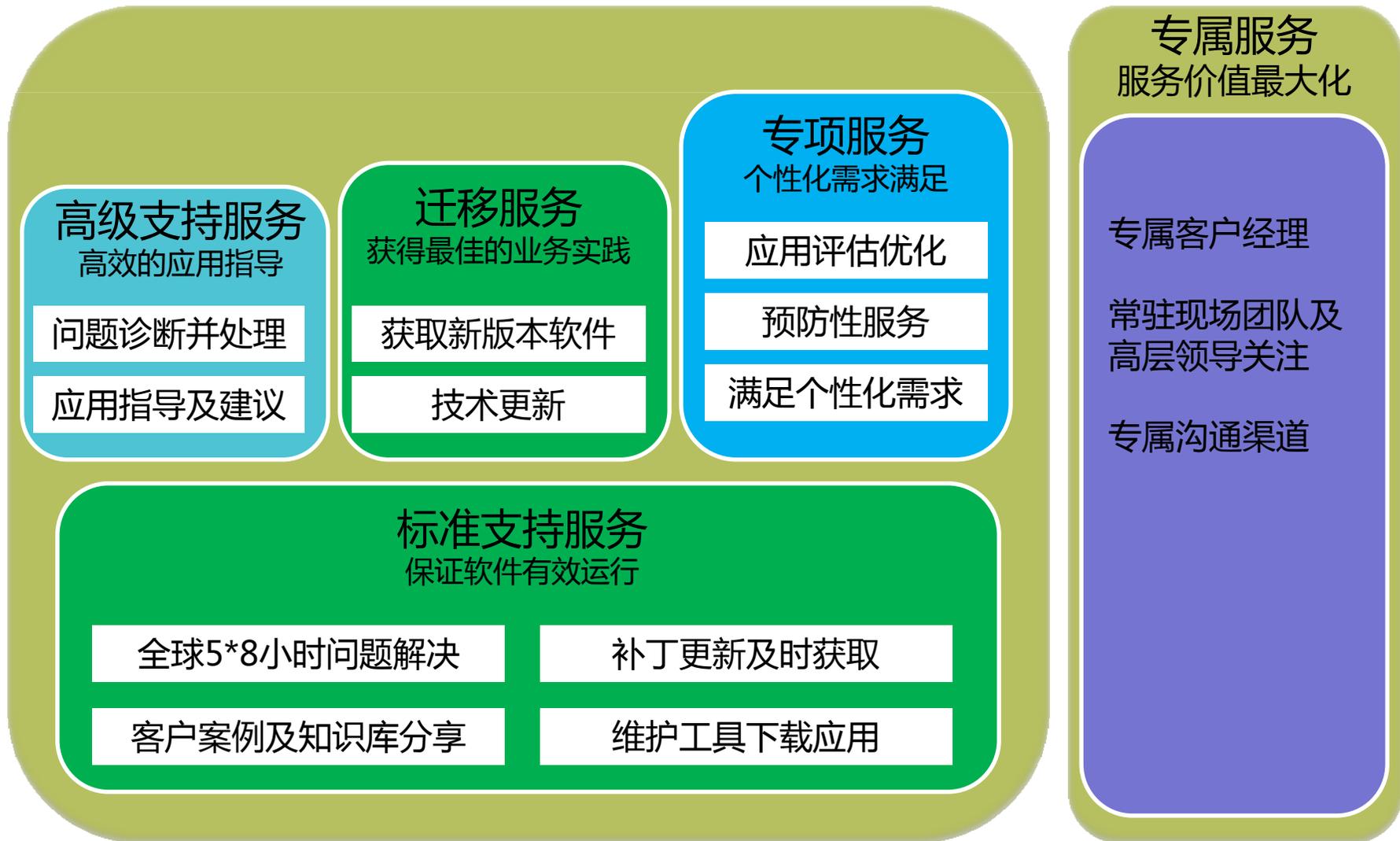
服务成本分析的要点



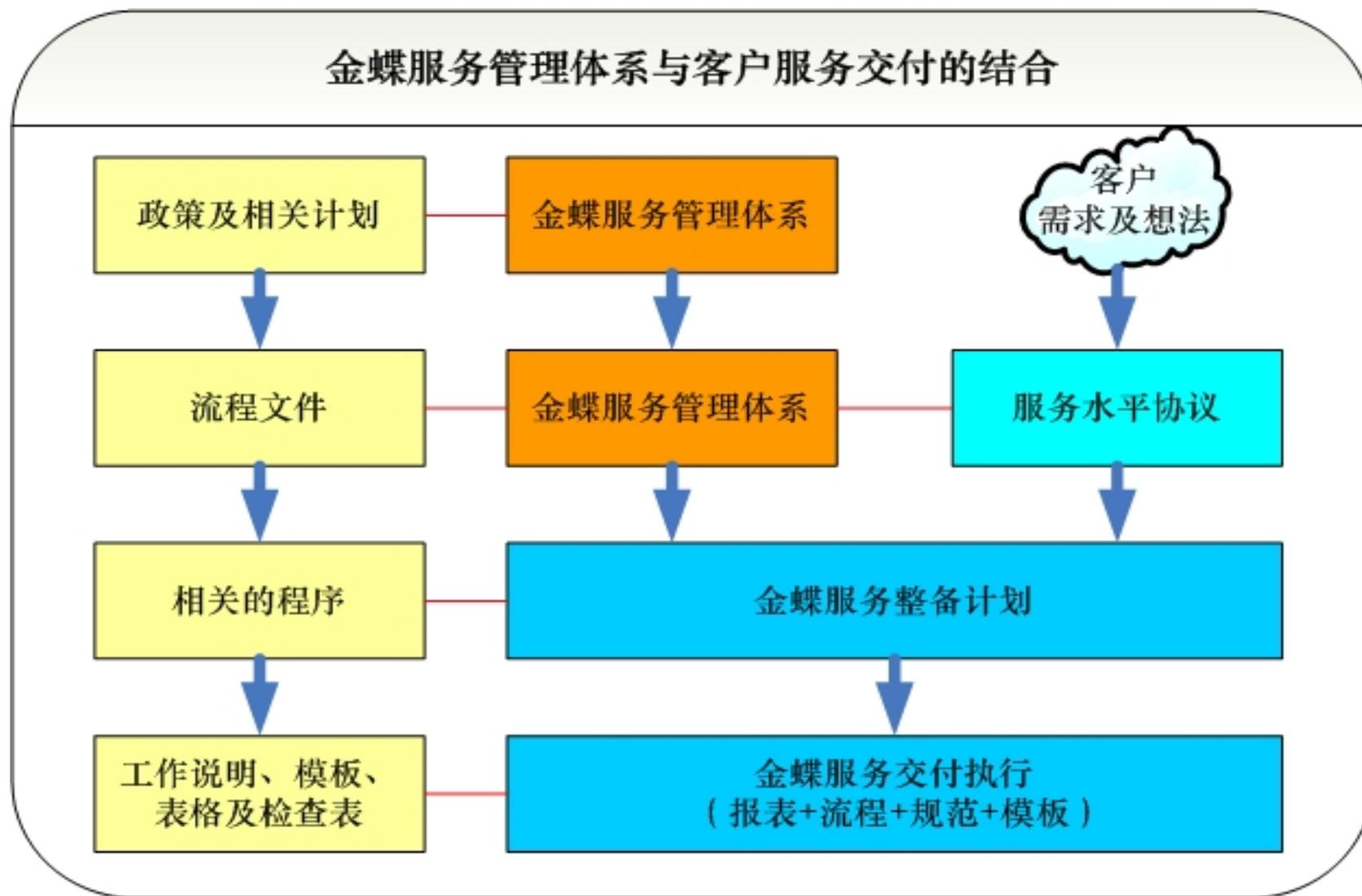
金蝶为您做什么？



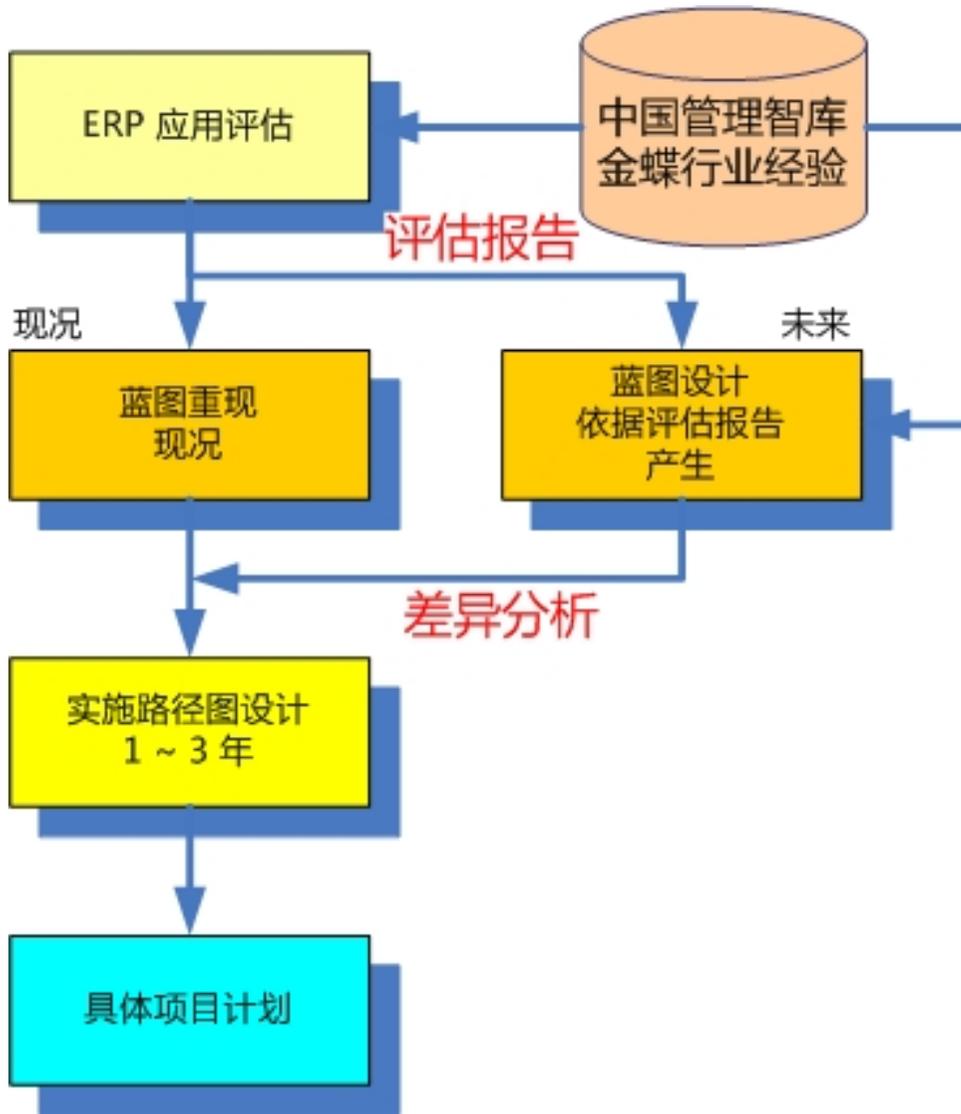
运维服务产品分析



金蝶服务部门持续在优化自身的服务质量



ERP 应用评估的威力



- 确保评估结果落地
- 客户得到全面端到端的整体服务。
- 符合最佳实践的作法

理论基础的培训

- IT 服务管理 (IT Service Management)
 - Service Catalogue – Service Design
 - Proactive and Reactive Mode – the core concept of ITILv2
 - Incident & Problem Management – Service Operation
 - Availability Management – Service Design
 - Financial Management – Service Strategy



重点是：该如何实践？
需要**培训**来给自己奠定基础吗？



一个苹果两元，三个苹果多少钱？

Kingdee

金蝶, 企业管理专家



火龙果·整理
uml.org.cn

谢谢!



没有金蝶软件（中国）有限公司的特别许可，任何人不能以任何形式或为任何目的复制或传播本文档的任何部分。本文档中包含的信息如有更改，恕不另行通知。

由金蝶软件（中国）有限公司和其分销商所销售的某些软件产品包含有其它软件供应商版权所有的软件组件。Microsoft®、WINDOWS®、NT®、EXCEL®、Word®、PowerPoint® 和SQL Server® 是微软公司的注册商标。IBM®、DB2®、DB2 通用数据库、OS/2®、Parallel Sysplex®、MVS/ESA、AIX®、S/390®、AS/400®、OS/390®、OS/400®、iSeries、pSeries、xSeries、zSeries、z/OS、AFP、Intelligent Miner、WebSphere®、Netfinity®、Tivoli®、Informix 和Informix® 动态ServerTM 是IBM 公司在美国或其他公司的商标。ORACLE® 是ORACLE 公司的注册商标。UNIX®、X/Open®、OSF/1® 和Motif® 是Open Group 的注册商标。Citrix®、Citrix 徽标、ICA、Program Neighborhood®、MetaFrame®、WinFrame®、VideoFrame®、MultiWin® 以及此处引用的Citrix 产品名是Citrix Systems 公司的商标或注册商标。HTML、DHTML、XML 和XHTML 是W3C®、World Wide Web 协会、计算机科学实验室的商标或注册商标。JAVA® 是Sun Microsystems 公司的注册商标。JAVASCRIPT® Sun Microsystems 公司的注册商标，由其技术开发和实施商Netscape 许可使用。

本文档提到的金蝶®、金蝶KIS®、金蝶K/3®、金蝶EAS®、Apusic®、金蝶iFly®和其它金蝶 产品和服务以及它们各自的徽标是金蝶软件（中国）有限公司在中国和世界其它一些国家的商标或注册商标。本文档提到的所有其它产品和服务名称是它们各自公司的商标。