

IBM Software Group

IBM ITSM案例分享与经验交流

广州市轩轅网络科技有限公司

2009年9月7日



Tivoli software

项目机密文件

© Copyright IBM Corporation 2009

交流内容

- § 公司简介
- § 轩辕ITSM解决方案
- § 案例分析

公司简介

- § 1998年成立
- § 国家高新技术企业
- § 天河软件园批准为入园企业
- § 广东省信息产业厅的“双软”认证
- § 广东省工商局授予“重合同守信用”单位
- § 通过ISO9000质量管理体系认证
- § 系统集成二级资质
- § 华南地区系统集成100强和教育行业优秀方案供应商



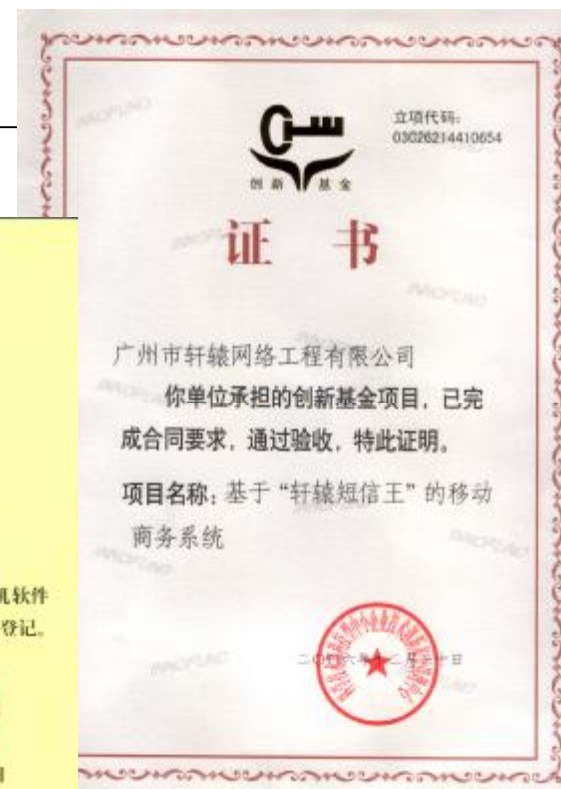


公司简介

自主创新方面:

- § 2003年: 自主研发的“轩辕短信王”获得“广州市优秀软件”称号
- § 2004年: 基于轩辕短信王的移动商务系统获得国家科技部中小企业创新基金支持并已经通过验收;
- § 2007年: 企业移动信息化集成推送平台获得广州市重点科技攻关项目立项支持并已经通过验收
- § 轩辕移动办公平台获得2007年度泛珠三角软件峰会大奖
- § 公司有13项科技成果取得了国家知识产权局的著作权和专利权
- § 与华南理工大学、中山大学、吉林大学等知名院校在产学研合作领域有长期良好的合作

公司部分软件著作权证书



公司简介

§ 经营宗旨:

以客户需求为导向，以追求卓越为动力；
 诚信为本，守法经营；
 不断提高公司的技术水平和服务质量，让客户满意。

§ 公司设10个部门，2个子公司。

§ 公司现有员工160余人，其中80%以上具有本科以上学历，包括十多名硕士研究生、博士研究生。

轩轅的ITSM解决方案

§ITIL咨询和培训

§基于IBMTIVOLI平台的解决方案

§增值开发和服务

軒轅的电子政务ITSM解决方案

§ 軒轅的ITIL咨 詢和培訓

§ 公司有10多名咨詢顧問和咨詢工程師通過了ITIL認證，包括SERVICE MANAGER認證

§ ITIL流程、配置管理、服務級別管理，以及IT監控的咨詢、需求分析和設計



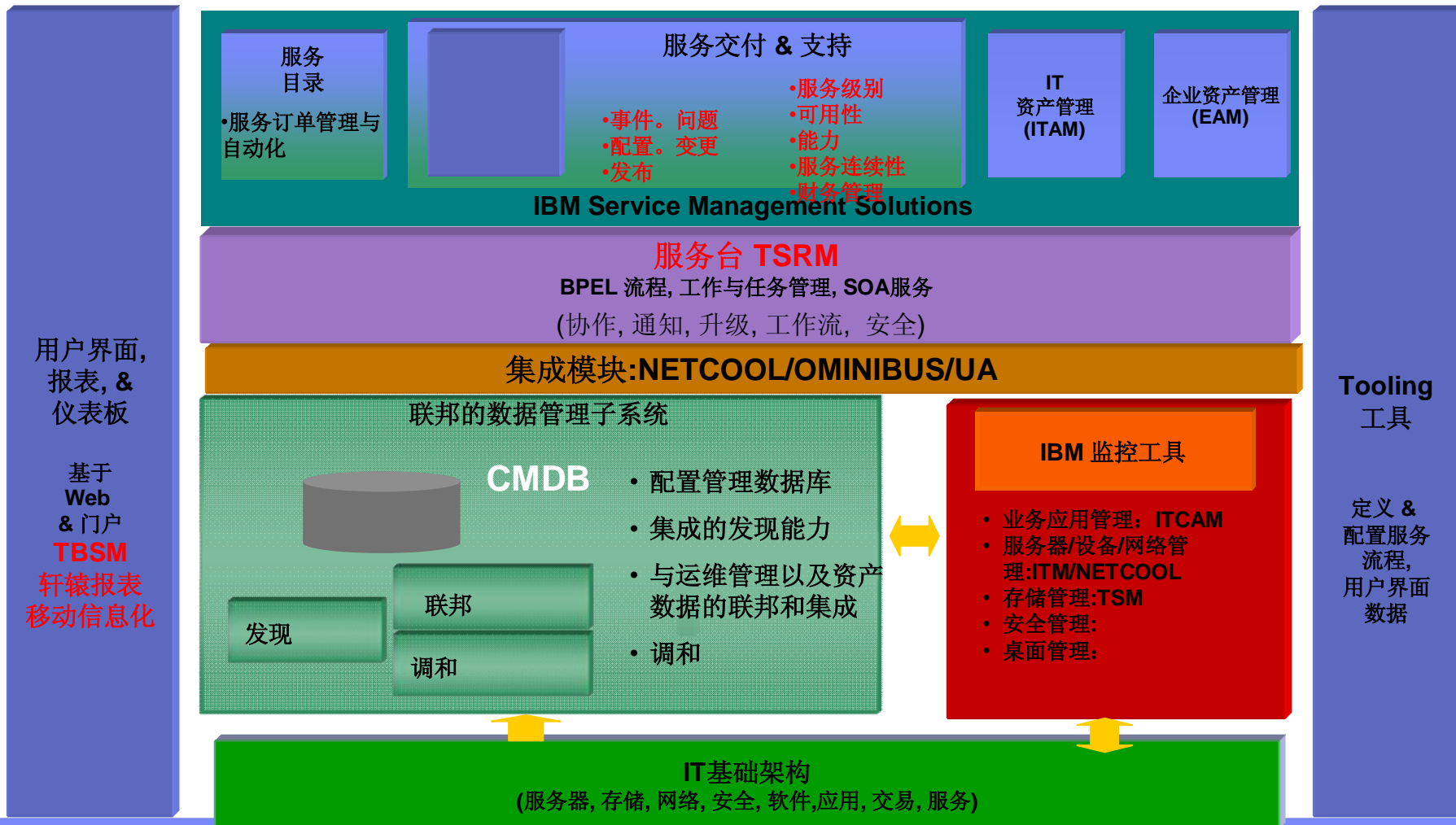
轩轅的电子政务ITSM解决方案

§ 轩轅ITIL咨询的交付成果

- § IT服务管理现状与成熟度分析
- § IT服务支持的流程需求分析与规划（服务台与事件、问题、变更与发布、配置、服务级别管理）
- § 配置管理模型设计和配置数据库规划设计
- § IT服务监控需求分析与规划
- § IT服务管理手册
- § 服务目录
- § IT资产管理

轩轅的ITSM解决方案

§ 基于IBM TIVOLI 平台的解决方案



IBM TIVOLI AUTOMATION							
	ITIL流程		IT监控				
	TSRM	CCMDB; TADDM	ITM	ITCAM	NETCOOL	TPC	。 。 。
技术服务团队	10人		20人				
项目案例	广东移动中山分公司; 深圳茂业国际控股有限公司; 佛山移动 中外运 。 。 。 。 。 。		福建省移动公司; 福建省农信社; 安信证券公司; 广东省联合电子(省高速公路)收费有限公司; 佛山市社保局; 万国数据服务有限公司; 。 。 。 。 。 。				

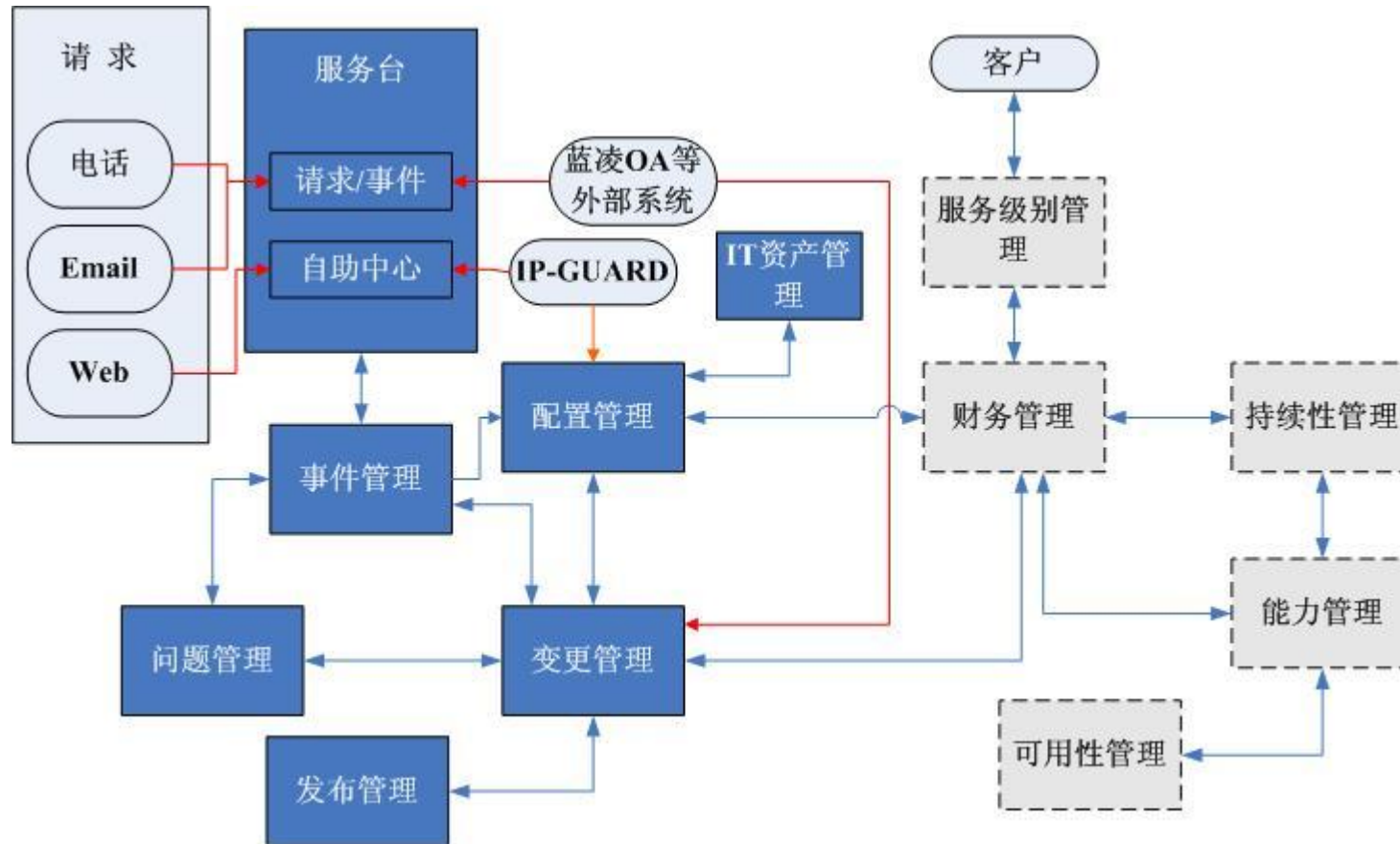
IT服务管理流程分步实施建议

规划建设阶段	实施步骤	完成时间	实施内容	效果
主动管理阶段	第一步	2009.3.31	实施服务台、事件管理流程、问题管理流程、变更管理流程	<p>特点：以定性分析为主，辅以对相关数据的统计分析</p> <ul style="list-style-type: none"> ü 实现单一接触点 ü 完整地采集到事件管理和服务请求的信息 ü 建立起初步的影响度、紧急度、优先级分析机制 ü 初步建成问题分析与升级机制，实现主动问题管理 ü 系统变更流程规范化，因变更导致的事件和问题明显降低。
	第二步	2009.4-2009.10	实施发布管理、配置管理和IT资产管理	<p>特点：定量分析和系统驱动，ITSM运营被系统驱动，KPI可视化</p> <ul style="list-style-type: none"> ü 建立起资产管理和配置库，实现对IT服务的准确、精确管理 ü 保持基础架构与配置信息的一致性，信息得到及时更新 ü 服务台人员的技术和技能要求降低 ü 为SLA提供数据基础
服务定义阶段	第三步	2009.11—2010.2	实施服务级别管理流程	<p>特点：客户满意度提升，客户的参与程度提高</p> <ul style="list-style-type: none"> ü 与用户保持共同的服务质量 ü KPI可视化 ü 实现自助服务 ü IT运维人员减少，服务成本下降 ü 员工绩效量化考核，员工成就感增加，积极性提高 ü 被动服务事件数量减少

IT服务管理流程分步实施建议

规划建设阶段	实施步骤	完成时间	实施内容	效果
服务提交阶段	第四步	2010.3-2010.9	实施可用性管理、能力管理和IT服务连续性管理流程	<ul style="list-style-type: none"> ü 充分了解业务需求 ü 精确掌握IT投入的需求 ü 实现与IT治理的一致性
	第五步	2010.10-2011.4	实施IT财务管理流程	<ul style="list-style-type: none"> ü 分析IT ROI、找到TCO最低的方案、通过财务杠杆调节IT投资，减少浪费
价值提交	第六步	2011年5—以后	对流程、业务持续改进	<ul style="list-style-type: none"> ü 用户参与 ü 发现IT投资价值，不断创造利润 ü 推动组织变革 ü 整个组织的人员素质提升 ü 向上下游延伸服务，价值链整合。

项目调研的背景、范围和目标



效果展示——报表系统



CPU使用率统计

主机名	CPU平均值		高峰值			
Primary:CBHK	星期三		星期四			
Primary:DELL	主机名	均值	峰值	主机名	均值	峰值
Primary:IVR	Primary:BVFK2X-2:NT	10.646	11.593	Primary:BVFK2X-2:NT	8.922	9.037
Primary:XH	Primary:BVFK2X-3:NT	6.681	6.728	Primary:BVFK2X-3:NT	7.295	7.315
Primary:IVR	Primary:CBHK2X-4:NT	9.269	9.342	Primary:CBHK2X-4:NT	9.355	9.401
Primary:RECORD	Primary:CBHK2X-6:NT	5.102	5.236	Primary:CBHK2X-6:NT	5.32	5.337
fjccs2:KUX	Primary:DELL29C:NT	10.51	10.514	Primary:DELL29C:NT	10.516	10.523
Primary:HYQW	Primary:FJNLS:N	38.536	38.609	Primary:FJNLS:N	38.476	38.567
Primary:RECORD	Primary:FJNXJRI	50.706	52.555	Primary:FJNXJRI	52.312	54.563
fjccs1:KUX	Primary:HYQW7:	31.722	32.378	Primary:HYQW7:	34.853	35.449
zjyw_no2:K	Primary:IVR1:NT	13.363	13.385	Primary:IVR1:NT	13.416	13.549
Primary:BVFK	Primary:IVR2:NT	14.066	14.08	Primary:IVR2:NT	14.085	14.098
zjyw_no1:K	Primary:RECORD	15.728	15.761	Primary:RECORD	15.918	15.946
fjcard_b_boot	Primary:RECORD	15.345	15.548	Primary:RECORD	18.345	18.492
Primary:FJNJ	Primary:SA06674:NT	16.261	17.661	Primary:SA06674:NT	16.198	16.397
p550B:KUX	Primary:XH1:NT	49.461	49.537	Primary:XH1:NT	49.517	49.642
Primary:BVFK	Primary:XH2:NT	43.731	43.823	Primary:XH2:NT	43.767	43.804
p55a_svc:K	fjcard_a:KUX	51.38	60.6	fjcard_a:KUX	52.02	61.5
Primary:SA0667	fjcard_b_boot1:KUX	49.88	50	fjcard_b_boot1:KUX	49.88	50
Primary:CBHK	fjccs1:KUX	10.44	10.5	fjccs1:KUX	10.62	10.7
fjxcard:K	fjccs2:KUX	6.9	7	fjccs2:KUX	6.9	7
per_max:KUX	fjxcard:KUX	22.4	23	fjxcard:KUX	24.12	24.5
fjxmid:K	fjxmid:KUX	28.32	29.3	fjxmid:KUX	31.18	33.6
per_min:K	p550B:KUX	13.166	13.2	p550B:KUX	15.74	15.8
fjcard_a:K	p55a_svc:KUX	19.36	19.6	p55a_svc:KUX	20.02	20.2
Primary:XH	per_max:KUX	21.6	26.4	per_max:KUX	23.64	28.2
Primary:CBHK2X	per_min:KUX	28.82	29.6	per_min:KUX	30.94	31.6
	zjyw_no1:KUX	52.86	53	zjyw_no1:KUX	54.86	55
	zjyw_no2:KUX	49.04	49.1	zjyw_no2:KUX	48.92	49
	星期五		星期六			
	主机名	均值	峰值	主机名	均值	峰值
	Primary:BVFK2X-2:NT	8.896	8.953	Primary:BVFK2X-2:NT	8.914	9.015
	Primary:BVFK2X-3:NT	7.331	7.344	Primary:BVFK2X-3:NT	7.366	7.387
	Primary:CBHK2X	9.392	9.407	Primary:CBHK2X	9.414	9.435

报表系统

2009年服务总报表_年报

第1页 共13页 [下一页](#) [末页](#)

2009年事件报表_年报

2009年问题报表_年报

2009年人员考核表_年报

第1页 共1页

时间	服务人员	服务数量	比率
2009 年1 月	MAXADMIN	16	3.19%
2009 年1 月	白会芳	1	0.20%
2009 年1 月	陈茂均	1	0.20%
2009 年1 月	陈志	1	0.20%
2009 年1 月	程传祿	4	0.80%
2009 年1 月	程广福	1	0.20%
2009 年1 月	邓树伦	19	3.78%
2009 年1 月	郭晓楠	6	1.20%
2009 年1 月	黄继志	86	17.13%
2009 年2 月	李炳才	4	0.80%
2009 年2 月	李志敏	6	1.20%
2009 年2 月	林伟涛	5	1.00%
2009 年2 月	罗军民	2	0.40%
2009 年2 月	裴亚	10	1.99%
2009 年3 月	沈训锁	2	0.40%
2009 年3 月	王卫卫	20	3.98%
2009 年3 月	文真良	68	13.55%
2009 年4 月	吴亮	169	33.67%
	易振林	42	8.37%
	赵大卫	10	1.99%
	赵年君	19	3.78%
	其他	10	1.99%
	总计	502	100%

第1页 共1页

可视化的视图

The screenshot displays a complex network management environment. On the left, there are multiple instances of a tree view showing a hierarchy of servers, categorized by operating systems like Linux, UNIX, and Windows, and physical locations like '物理' (Physical) and '维护人员视图' (Maintenance View). The main window shows a detailed view of a specific server node, listing its IP addresses and other attributes.

In the foreground, a web browser window displays the '集中交易系统' (Central Trading System) dashboard. The dashboard features a central diagram with the following components:

- 委托申报系统** (Order Entry System)
- 数据库系统** (Database System)
- 存储系统** (Storage System)
- 行情系统** (Market Data System)
- 中间件系统** (Middleware System)
- 开代系统** (Order Execution System)
- 网上交易系统** (Online Trading System)
- 三方存管系统** (Third-party Custody System)
- 其它系统** (Other Systems)

The dashboard also includes a sidebar with a list of system categories: 集中交易系统, 存储系统, 数据库系统, 中间件系统, 委托申报系统, 行情系统, 开代系统, 网上交易系统, 三方存管系统, and 其它系统.

流程界面

The screenshot displays the MAXIMO i5/OS Systems interface. The main window shows a tree view of the maintenance hierarchy under '维护人员视图' (Maintenance Personnel View). The right side features a summary table for 'AS400系统摘要' (AS400 System Summary) and two '当前联机' (Current Online) tables. Below these are three charts: 'CPU百分比' (CPU Percentage), '作业总计数' (Job Total Count), and '系统值' (System Values).

原节点	CPU 百分比	作业总计数	已用永久地址百分比	已用临时地址百分比	已用系统 ASP
S65E792E:KA4	9.5	15747	0.083	40.047	63.8613
BACK:KA4	1.3	5495	0.022	4.636	33.7532
PROD:KA4	3.2	3486	0.091	10.050	50.5780

状态	产品	名称	版本
*联机	A4	BACK:KA4	06.20.10
*联机	A4	S65E792E:KA4	06.20.10
*联机	A4	PROD:KA4	06.20.10

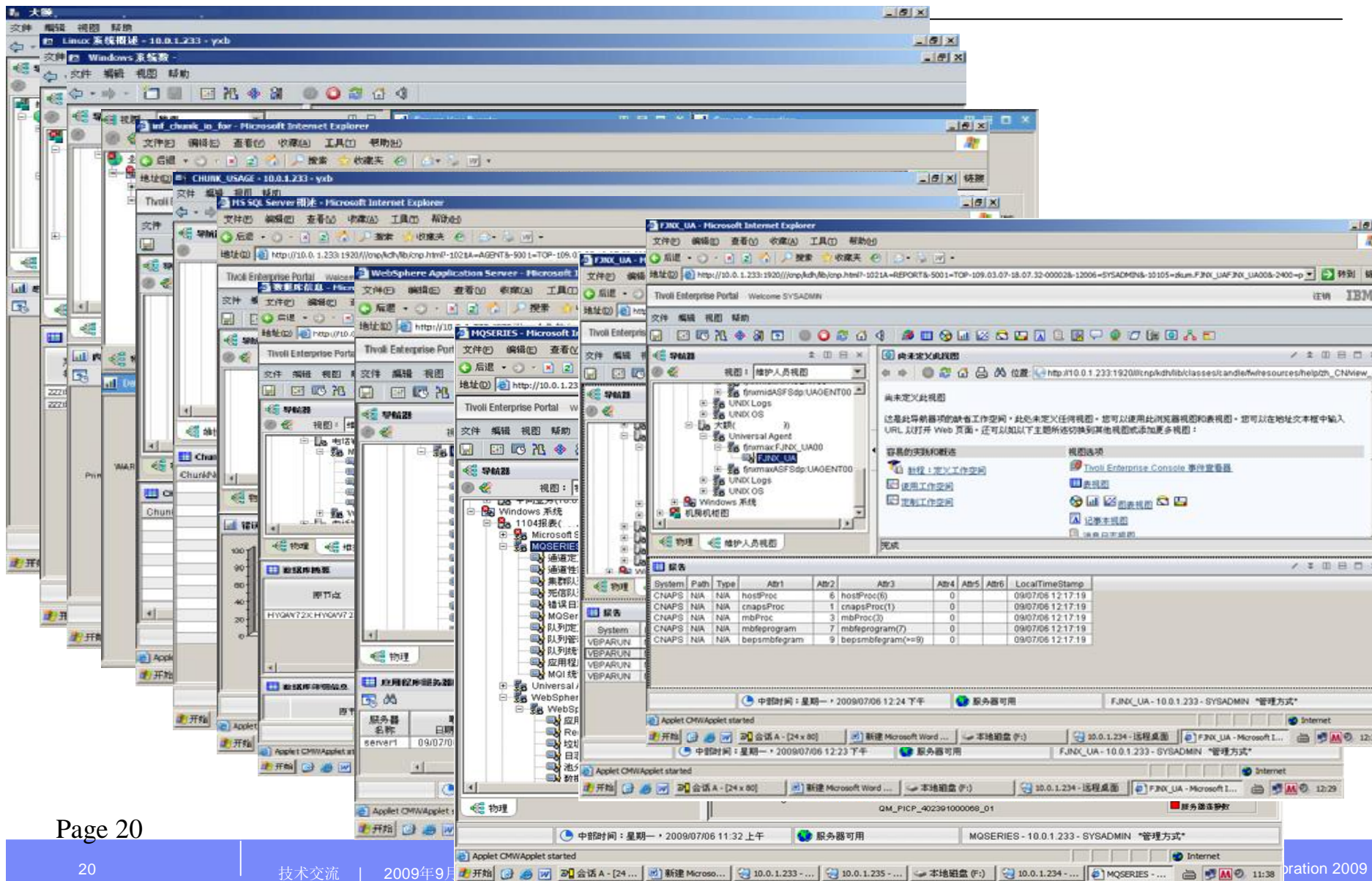
状态	产品	名称	版本
----	----	----	----

节点	CPU 百分比
PROD:KA4	3.2
BACK:KA4	1.3
S65E792E:KA4	9.5

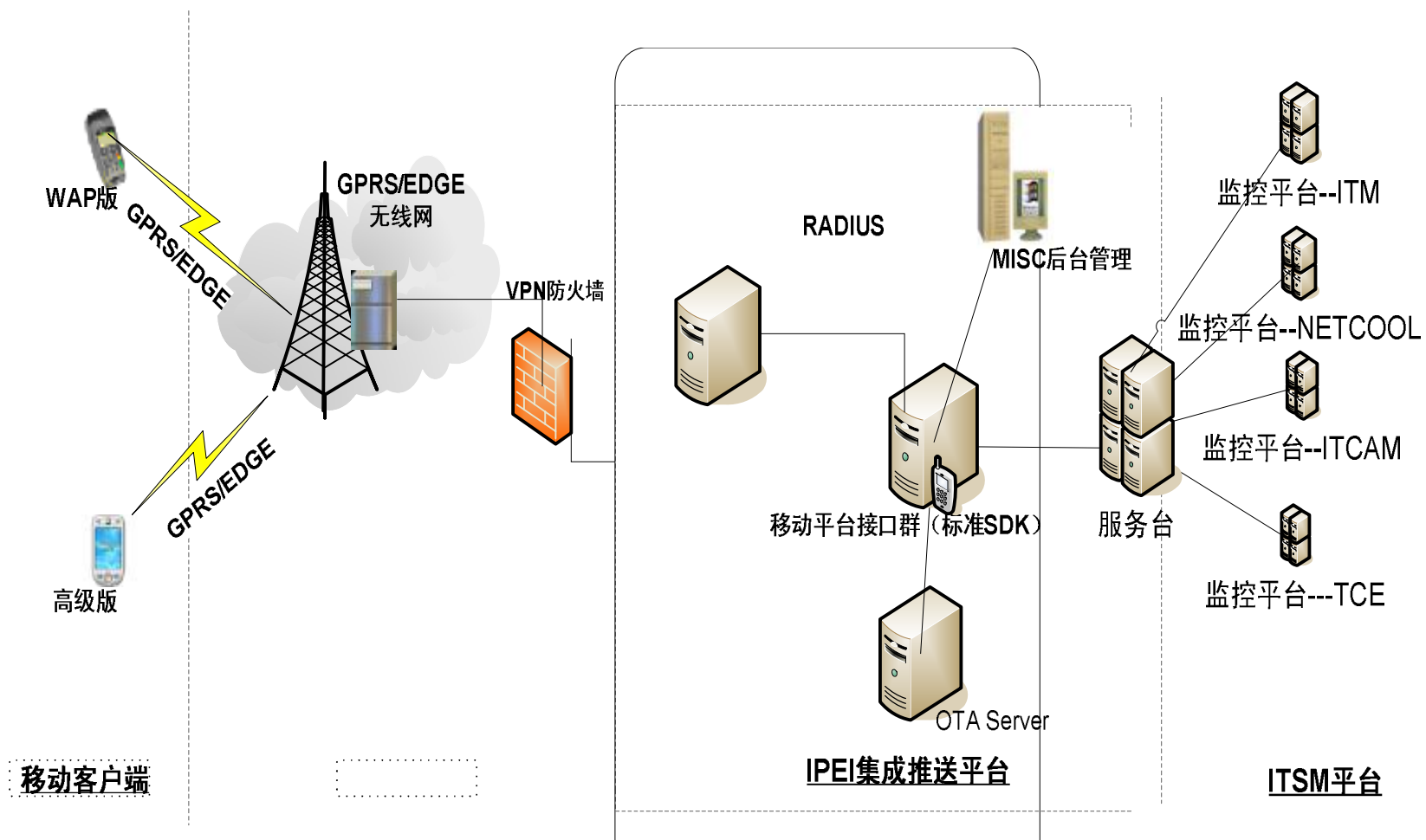
节点	作业总计数
PROD:KA4	3486
BACK:KA4	5495
S65E792E:KA4	15747

节点	已用永久地址百分比	已用临时地址百分比	已用系统 ASP
PROD:KA4	0.091	10.050	50.5780
BACK:KA4	0.022	4.636	33.7532
S65E792E:KA4	0.083	40.047	63.8613

监控系统开发界面



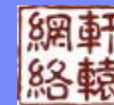
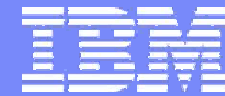
移动信息化集成



竞争分析

§ 轩辕在咨询和实施方面的优势----全面的ITSM解决方案咨询、实施和服务能力

	咨询与培训	项目实施	服务保障
人员技能	7名ITIL FOUNDATION认证资深工程师 1名SERVICE MANAGER认证资深顾问	ITIL流程开发与实施 : 10名3年以上经验开发工程师 CMDB开发与实施 : 资深的CMDB咨询顾问 IT监控开发与实施 : 20名3年以上开发经验工程师	轩辕服务台, 服务热线: 800-830-7050 充分的一线、二线支持
项目经验	深圳茂业、中山移动、佛山移动。。。	有10多个ITIL流程开发与实施、IT监控项目开发与实施, 报表以及集成开发的成功案例 成熟的ITSM项目管理经验	有完善的实施后辅导和服务支持
培训能力	ITIL实训、IBM港口模拟	结合项目上线的ITIL实训	结合运维的ITIL实训, 持续的服务改进能力
公司资质	公司有20多名项目经理 有5名资深工程师是IBM TIVOLI精英俱乐部成员	国家高新技术企业 系统集成二级资质 ISO9000质量管理体系认证	华南地区系统集成商100强



IBM Software Group

谢谢大家!



Tivoli software

项目机密文件

© Copyright IBM Corporation 2009