



Tivoli Customer Reference

大连地税

2009.3

© Copyright IBM Corporation 2009

IBM Confidential

大连地税: Tivoli IT服务管理解决方案

项目信息卡

客户: 大连地税局
 项目名称: Tivoli IT服务管理解决方案
 所属行业: 金融行业/证券
 产品: ITM/ITM for DB/ITCAM for ISM/OMNibus/ITCAM for WR/ITCAM for RT
 实施时间: 2008.3
 收入: 280万
 竞争对手: CA

客户档案:

大连地税局建于1994年12月28日, 现有干部职工2,196人, 是大连市政府组成部门。现在征收的税种有营业税、企业所得税、个人所得税、资源税、城镇土地使用税、城市维护建设税、印花税、房产税、车船税、教育费附加、地方教育附加、土地增值税、耕地占用税、契税。现有管户300, 597户。

项目背景:

随着金税工程三期的启动, 大连市地方税务局(下简称“大连地税”)开始了集中的核心征管系统实施, 系统涵盖了大连市局、18个基层局和88个所。系统的集中使大连地税的信息化工作上了一个台阶, 但这也带来了很大风险。大连地税的IT部门更从支持转向主导。

客户评价:

“过去, IT系统出现了问题, IT部门总是最后知道, 以一种被动的方式去查找原因。在实施了Tivoli IT服务管理解决方案之后, IT人员能够第一时间发现问题, 指出原因并有非常清晰的解决步骤。这不仅加强了IT服务管理能力, 更大大升级了整个大连地税对外服务水平。”

林松 大连地税总工程师

客户痛点:

- IT人员少, 设备多。100台网络设备、10台小型机、30台 PC Server、2套存储设备、1个数据中心以及大连地税全部IT资产运维这样庞大的IT业务只有4名IT员工负责。
- IT管理方式老套。大连地税体系庞大, 但仍旧以人工巡检的方式来解决IT问题。
- IT服务分工不明, 管理混乱, 各扫门前雪, 缺乏统一管理。

客户需求:

IT服务统一管理
 IT服务变被动为主动
 提升整个税务服务水平

solution

Tivoli IT服务管理解决方案

(ITM/ITM for DB/ITCAM for ISM/OMNibus/ITCAM for WR/ITCAM for RT)

成果:

- 理顺了IT服务管理流程, 符合ITIL的服务管理理念。
- 自动排查、统一试图、提前预警以及利用Tivoli已有知识库结合大连地税自身特点量身定做的IT服务步骤等功能提升了大连地税整体的IT服务效率和效果。
- 有效的IT服务增强了企业系统稳定性, 从而使整个税务局的对外服务能力显著提升。
- IT部门从被动的支撑部门变为了主动引领创新的核心部门。