



针对旅游与运输行业 整合服务管理

旅游与运输运营优化

要点

- 提高旅游与运输资产的可用性与可靠性以改善性能
 - 跟踪、管理和维护单一系统的IT和业务资产以延长资产寿命
 -
 - 将分散的资产管理系统集中到统一平台
 - 在自动化通用流程的同时获得资产性能的总体视图
 - 充分利用内置最佳实践提高资产生产力
-

随着全球基础设施与资产的不断数字化，旅游与运输运营管理变得愈加复杂。传感器、RFID电子标签、导航系统以及其他数字感应智能设备使用的增多为新型差异服务和产品创造了机遇，世界变得日益物联化、互联化和智能化。而能够迅速适应并进行创新以满足或超越客户对这些新型服务和产品预期的旅游与运输机构将得以快速发展并获取竞争优势。

世界的愈加数字化要求我们改变业务服务和产品的思考、设计、提供及管理方式。业务和IT资产及系统将需要无缝互操作。业务范围、IT、设施和客户管理团队以及流程、工具及其所依赖的信息，必须围绕共同的目标进行定位，以确保服务质量、成本控制和有效的风险管理。

为了实现对新兴智能设备及其关联数据的管理，主要旅游与运输机构开始摒弃分散的存储系统，并通过把各个系统纳入一个统一的结构来启用一个更加动态的基础设施。旅游与运输机构通过对业务和IT资产管理系统的整合，启用共享数据、进程和流程，实现运营优化，达到降低成本、改进服务交付并提高边际收益的目的。



整合业务和IT基础设施管理

旅游与运输行业的企业日益将其重要业务资产与IT基础设施联系起来，IT与业务资产之间的分隔线正在消失。高效业务和IT基础设施管理要求企业管理资产管理周期所有阶段内的所有类型的资产。他们必须有能力和自动化业务和IT管理流程。这样，统一的资产管理基础设施才能够提高生产力并降低IT成本，因而旅游与运输企业能够实现更加灵活的运营。

为了克服低效率，企业必须采取整体方法来优化及自动化服务交付。通过将资产管理系统结合在动态基础设施中来提高可视化，使企业能够较少关注个人资产管理，而更加关注改进服务。整合服务管理使企业能够在自动化通用流程的同时获得资产性能的总体视图。

致力于业务目标的服务管理

业务和IT资产管理的融合提供一种方式，用于整合企业内部所有类型资产的基于业务目标的服务导向和服务管理。通过启用动态基础设施及统一的资产管理基础设施，整合服务管理解决方案为所有业务和IT资产提供可视化、可控化和自动化，以促进人员之间的合作、 workflow 管理、问题解决及流程自动化，从而使企业执行者有能力查看和管理整个企业的资产，以达到公司目标。

整合服务管理连接动态基础设施的所有元素，使企业能够彻底评测和管理服务—从明确的带来收益的业务服务到支持服务的基础物质和IT组件。其还能够使公司从获得服务的最终用户的角度评测和管理服务。

整合服务管理：统一的解决方案

为优化业务操作，企业需要实现包含其运营的每一项资产的端到端可视化，包括车船资产，如：轿车、卡车、汽车、火车、船舶和飞机；线性资产，如：铁路、飞机跑道和车道；设施资产，如：仓库、货运站、车站和建筑；IT设备，如：服务器、网络、桌面和电话。

整合服务管理产品提供建立在公共平台上的统一解决方案，并基于领先的标准技术。作为高效IT和业务整合战略的一部分，整合服务管理的重点集中在可视化、可控化和自动化上，以应对旅游与运输企业面临的优化运营的重大挑战：

- **可视化** – 实时了解业务情况。建立业务和IT的清晰服务战略，获得业务服务、流程和基础设施健康状况和性能的实时、可操作情报，以及用来达成明确目标的关键业绩指标(KPIs)。
- **可控化** – 管理和保护投资。执行政策和规程，保护重要资产和信息，改进服务周期的遵从性报告和跟踪，以降低操作风险。
- **自动化** – 建立业务运营的灵活性。改进仓储、工具、技术、信息和流程的工作流整合与自动化，并缩短进入市场时间以及减少运营成本。

整合服务管理能够协助旅游与运输企业建立实现新业务创新类型的基础，以成功建立更加灵活的基础设施，从而充分利用智能和传统资产。服务管理环境能够帮助旅游与运输企业支持其员工、流程和技术，以满足其最迫切的需求—包括及时服务交付、IT和业务资产优化及资金保存，以及降低经营费用和维护成本。

端到端资产周期管理

许多旅游与运输企业拥有分散在分散系统、应用和部门中的关键运营信息，却没有能力获得其资产数据的总体视图。IBM的针对运输行业的Maximo® Asset Management解决方案为企业所有的现存资产管理系统提供合理的强化功能。因而实现端到端管理，以提高投资回报：

- **车辆** – 机车、客车、货车。
- **线性资产** – 跟踪信号、铁路、飞机跑道、隧道。
- **设施** – 车站、仓库、建筑。
- **护卫车船** – 轿车、卡车、专业设备。
- **IT** – 服务器、路由器、WiFi网络、闭路TV、渗透设备。

Maximo Asset Management拥有内置最佳实践，以帮助用户执行以服务为中心的业务模式，使企业能够从整体角度管理资产性能。业务模式促进维护企业与其内部客户之间的合作关系。其还根据服务水平协议(SLA)，通过跟踪相关活动和监控资产和服务性能广泛支持第三方服务提供商。

Maximo Asset Management for Transportation能够帮助企业降低成本，推动和自动化通用流程，应对运营和IT面临的巨大挑战，包括：

- **保存资金** – 资产管理的整体方法能够延长资产寿命并降低或推迟额外的资金购买。
- **燃料挥发性** – 提高资产性能能够协助消除燃料挥发性的影响。
- **劳动力老龄化的影响** – 获取关键的人才资本是解决大批有价值劳动力接近退休的问题的关键。
- **劳动力老龄化的影响** – 获取关键的人才资本是解决大批有价值劳动力接近退休的问题的关键。



整合服务管理提供统一的解决方案，帮助旅游与运输企业强化各种资产管理。

车船优化

IBM的远程信息处理和车辆监控解决方案产品组合提供大量业务分析，将车辆或卡车及其货物的主要数据测量集成到公司的企业资源计划(ERP)、客户关系管理(CRM)、供应链管理(SCM)、企业资产管理(EAM)或计费系统中。丰富的信息量使旅游与运输企业能够动态管理车船，从而大幅提高运营效率。IBM的车船优化解决方案还包括使用无线设备和计算机应用与操作人员通信的功能，以提高操作者的生产能力。

IBM的车船优化功能包括：

- 与车辆、拖车、货物和司机有关的车船报告。
- 用于检测虚拟实时货物跟踪和交付状态的RFID技术。
- 综合车辆诊断。
- 自动化的行车日志与燃料税报告。
- 通过蜂窝连接进行语音合成与语言识别。

与IBM的资产管理解决方案整合后，IBM的车船优化解决方案能够提供实时车辆状况监控数据（如：英里数、燃料、温度范围及轮胎压力警报），其与优化的调度算法相结合提供所需的维护功能。整合的解决方案不仅能够延长车辆的使用寿命，还可以确保车辆的高效部署，从而最大化投资收益。

维护、维修和检查

管理复杂资产的组织—维护、维修和检查(MRO)部门，原始设备制造商(OEM)服务生命周期管理人员，第三方服务提供商—在管理其资产的性能和可靠性方面有特殊的需求。IBM提供整合MRO解决方案的独特组合为客户谋利，包括：

- **资产配置管理** – 提供高度规范和安全的的环境。
- **服务提供商管理** – 支持合同管理，SLA和账单管理。
- **业务情况报告** – 启用丰富的自助服务报告满足业务和IT需求。
- **内容管理** – 管理多个平台、数据库和应用中各种类型的数字化内容。
- **技术文件管理和交付**—提供定制的技术文件百科。
- **动态库存优化** – 启用有效的库存管理。
- **规划和调度** – 提供先进的数学规划、优化工具和发动机用于高效规划和调度。

IBM的MRO解决方案使客户能够提高资产利用率，提供低成本维护服务，引入精益技术，减少维修时间，及优化库存。

用于旅游与运输行业的整合服务管理

在如今不稳定的经济形势下，旅游与运输企业将重点集中在如何事半功倍经营，如何争夺更多市场份额，以及如何快速在生产力方面取得突破。整合服务管理产品组合包括资产管理、车船优化以及维护、维修和检查解决方案。这些解决方案能够帮助企业优化业务和IT基础设施—建立能够帮助企业降低成本和发掘新机遇的动态基础设施。

通过实现可视化、可控性和自动化，这些解决方案能够帮助企业解决现今行业里的一些最大的问题—并做好准备迎接明天的挑战。

可视化

- 在快速、直观的图形界面上查看整个旅游与运输企业的实时测度信息。
- 利用带有跳转功能的基于角色的视图深入到实际运行细节中。
- 建立和维持一致的资产性能、资产关系、报告、供应商规范、遵从性测度及更多信息。
- 对资产性能进行更深入、更精细的分析，查看正确业务环境中所有的KPI和测量值，用于实时决策和运营规划。

可控化

- 在阈值和先进的历史模式的基础上，监控数据和关键流程指标。
- 促进维护主管、资产所有者和IT部门之间的合作。
- 根据全球定位系统(GPS)技术、RFID及内置车辆诊断收集的实时信息增加对车辆、货物和司机信息的了解。
- 集中管理安全性和遵从性数据以更好遵守旅游与运输行业规范。

自动化

- 根据准确的实时数据实现主动资产管理。
- 自动生成信息，如：行车日志和燃料税报告。
- 强化系统以优化对操作偏差的管理。
- 加强操作功能—自动化的工作流、报告及提高的库存数据可靠性。

整合服务管理提供服务管理的全新方法，为旅游与运输企业提供管理运营的更好方法。作为高效IT和业务整合战略的一部分，整合服务管理的重点集中在实现可视化、可控性和自动化上，以解决旅游与运输环境中的关键复杂性问题并降低业务运营成本。

更多信息

欲了解有关整合服务管理的更多信息,请联系IBM代表或IBM业务合作伙伴,或登陆

<http://www-01.ibm.com/software/cn/spsm/aboutspsm/index.html>

关于整合服务管理

IBM通过提供可视化、可控化和自动化为组织提供了一个服务管理平台,以便组织提供高品质服务:通过可视化查看和了解其业务的运行状况;通过可控化有效管理其业务,帮助最小化风险并保护其品牌;而自动化可帮助优化其业务,降低运营成本和更加快速地提供新服务。不同于以IT为中心的服务管理,IBM提供了一个公共基础,用于管理、集成和协调业务和技术需求。整合服务管理旨在快速处理组织最迫切的服务管理需求并帮助主动响应不断变化的业务需求。整合服务管理包括稳健的IBM软件产品组合,由世界级的IBM Services支持,IBM Support和活跃的IBM业务合作伙伴生态系统支持。IBM客户和业务合作伙伴也可以通过参与世界各地的IBM用户组利用彼此的最佳实践—请访问www.tivoli-ug.org。



© 2010年, IBM公司版权所有

IBM公司软件集团
美国纽约州(10589)索墨斯
100大街

2010年3月在美国编制
版权所有,翻印必究。

IBM、IBM标识、ibm.com和Tivoli均为国际商业机器公司在美国或其他国家或在美国及其他国家的商标或注册商标。如果以上商标或IBM其他商标出现在本资料开头并标有商标符号(®或™),则表示该商标为本资料发布时IBM拥有的美国注册商标或普通法商标。这些商标也可能是其他国家的注册商标或普通法商标。IBM商标的最新清单见公司网站“版权和商标信息”一栏(ibm.com/legal/copytrade.shtml)。

其他公司名称、产品名称和服务名称可能是其他机构的商标或服务标志。

本资料如提及IBM产品和服务并不表示IBM打算在其开展业务的所有国家提供这些产品和服务。

未经IBM公司书面许可,禁止以任何形式对本文档的任何部分进行复制或转载。

初次发布前对产品数据的准确性进行了检查。产品数据如有变更,恕不另行通知。关于IBM未来发展方向和意向的任何声明如有变更或被撤销,恕不另行通知,而且只表示IBM的业务目标。

本文件中的资料是“按原状”发布的,不作任何明示或暗含保证。IBM明确否认关于适销性、适合于特定用途或不侵权的任何保证。IBM产品是按有关协议的条款和条件(例如《IBM客户协议》、《有限保证声明》、《国际程序许可协议》等)进行保证的。

免责声明:客户应自行负责保证符合法律要求。对于可能影响客户业务以及为符合有关法律而采取的行动的法律和法规要求,客户应自行负责并向有关法律顾问征询有关意见。IBM不提供法律意见,也不声明或保证其服务或产品可保证客户符合任何法律或法规。



请回收利用