



# ITSM服务流程管理系统

## 解决方案

# 中心简介

## 创新中心

为深化中国电子与天津市政府央地合作，由麒麟软件牵头，联合飞腾、奇安信、360、曙光、金山办公、恒银、中望、金蝶天燕等行业头部单位，于2020年12月组建先进操作系统创新中心，面向产业数智化转型需求，汇聚整合科技创新资源，发挥平台协同创新优势，建立健全国家级创新平台能力体系，助力我国自主计算产业高质量发展。



## 创新联盟

创新中心联合产业头部企业、高等院校、科研院所等150余家企事业单位，共同组建非营利性社会团体——先进操作系统创新联盟，共同推动上、中、下游产业链贯通，促进科技创新成果转移转化，构建同向发力的生态系统。



# 应用场景

## 操作系统远程诊断服务



### 缺失事前预处理机制

偏重于“售后+维修”而非“预防+维护”，无法提供预先告警、响应、处理等事前服务



### 事中故障定界成本高

自动诊断工具和故障定界依据不足，垂直产业链问题诊断排查周期长，大量人力成本用于“推卸责任”



### 远程服务范围待扩充

技术服务高度依赖资深工程师综合技术经验，乡镇城市、偏远地区远程技术服务触达不畅

## 国产软硬件资源管控一体化



### 性能分析指标单一

依赖开源监控分析软件，Zabbix（硬件）+Prometheus（软件）能力，性能监控指标偏基



### 资源纳管调度不足

各个创新实验室与行业区域研发资源隔离，缺少统一纳管，资源未得到有效充分利



### 需要数据支撑尤其云环境

CPU+操作系统+数据库问题定界难、周期长，适配调优解决方案效果，缺失有效对比评估支撑

## 央企信创资产管控



### 资产统一纳管切入点

财政部《企业数据资源相关会计处理暂行规定》，数据资源应当确认为无形资产，数据资产入表



### 落实有关要求发力点

根据国资79号文件要求，单品向IT技术架构整体替换迁移，信创系统上线后的质量评估手段欠缺”



### 远程管控模式创新点

依赖传统人工报表、报告依据，履行国资管控义务职责的模式，难以有效优化国资数字资产配置





# 运维服务管理系统（ITSM）

## 系统简介

通过强大灵活的工作流引擎技术、基于ITIL/ITSS最佳实践来确保帮助IT服务组织树立服务意识，确保“以客户为中心、以服务为导向”，确保服务质量和员工绩效可量化。实现IT服务的可视化、服务化、流程化和精细化管理。

运维服务流程平台按照功能划分为流程模型管理、流程工单管理、服务台、事件管理、问题管理、变更管理、服务水平管理、运维知识管理、值班管理等功能。



## 核心价值



### 统一运维服务台

确保IT流程支撑业务流程，整体上提高了业务运作的质量和效率，使IT部门的价值得到更好的体现



### 规范化运维服务管理

通过事故管理流程、变更管理流程和服务台等提供了更可靠的业务支持



### IT运营效能提升

通过与内部IT系统的联动，实现服务请求申请、审批、自动化交付，全面提升运维服务效率；典型的是申请IP地址、申请存储空间、申请计算资源、设备上架申请、设备下线申请、网络端口开通等

## 功能特性



### 服务台

服务台是与IT运维团队的对外服务门户，提供基于服务目录预先定义的服务范围确保用户的服务请求及故障申告得到快速有效的解决



### 服务流程管理

基于ITIL/ITSS最佳实践的事件管理、问题管理、变更管理、发布管理、资产管理，支持流程间的关联，支持对流程运行的多维度数据分析及考核



### SLA管理

支持为不同的流程定义相应的SLA，包括SLA的名称、级别、服务时间和约定时间等。提供多种违反SLA后的处理手段，包括对违反SLA的工单进行颜色标记、发送通知给相关人员、转派工单或对工单的相关属性进行调整等



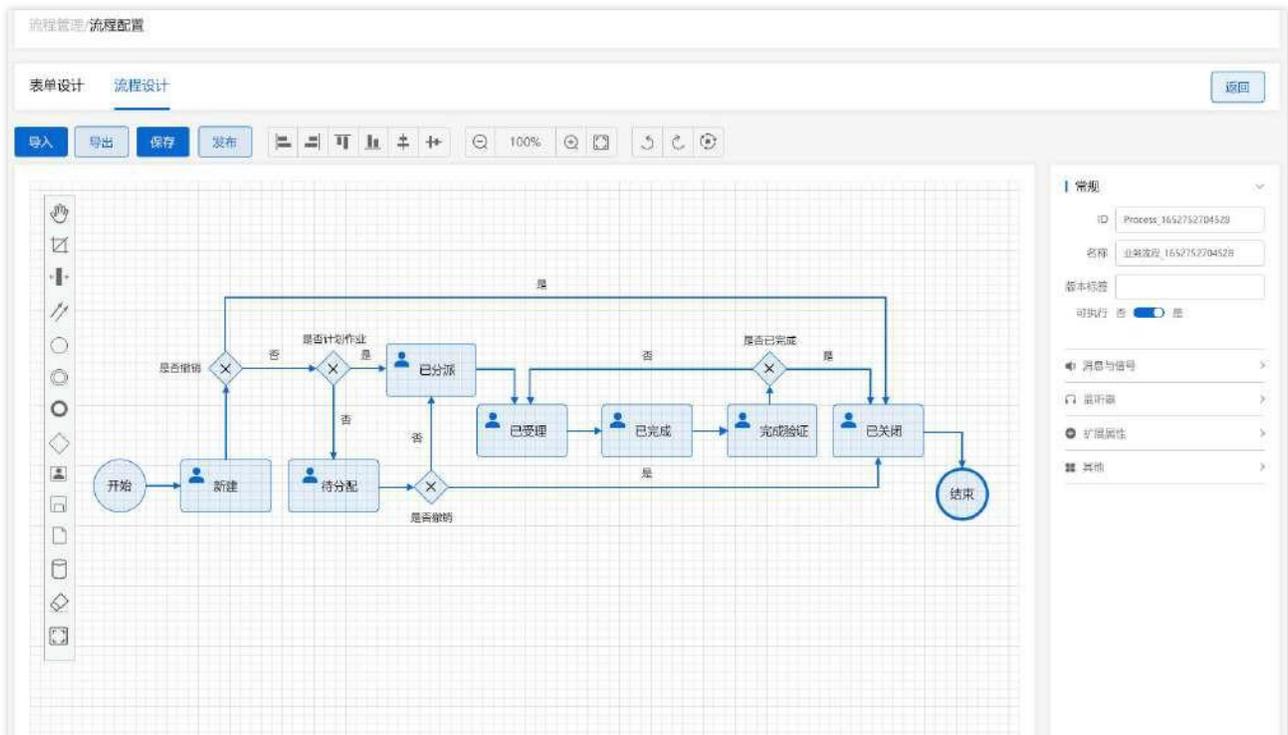
### 工作流引擎

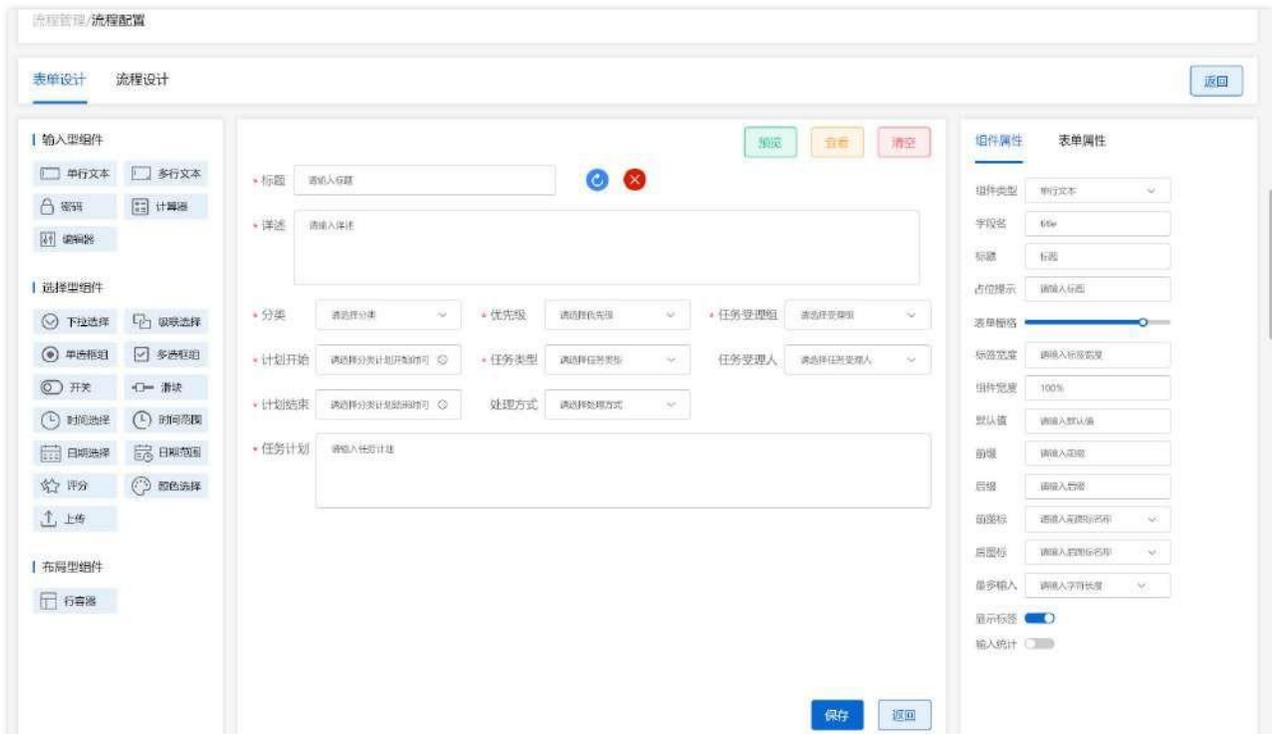
工作流引擎提供自定义流程设计、自定义表单设计，通过灵活的配置，可以实现IT服务请求管理以及运维服务流程管理



### 服务请求管理

通过与服务目录的整合，支撑IT部门的各类服务请求受理、处理、退回、升级、提交、评价的基本流程，支持协同处理，并满足在核心节点、各关键节点相关角色间的顺畅流转





## 系统特色

- 产品稳定、适应性强
- 高性能和灵活扩展
- 完善的安全控制机制
- 既支持代理方式、也支持无代理方式

## 部署模式

### 平台侧

- 资源配置: 8C CPU、16G内存、100G磁盘或以上
- 操作系统: 银河麒麟V10SP1或以上
- 软件配置: DM 8、JDK1.8或以上
- 部署模式: 支持集中式集群部署、分级部署



[www.aosic.cn](http://www.aosic.cn)

先进操作系统创新中心（天津）有限公司