

IT 金领转型记

清晨，一缕朝阳透过玻璃窗斜撒在桌面上，一杯热茶的清香伴着雾气，悠然地在空中弥漫着。电脑屏幕上不断的闪现着各种动态的信息，一切都有条不紊的运行着。一位衣着清爽的青年男子，一手端着茶杯细细的品味，一手在键盘上熟练的敲击着。

他一抬眼，目光正好聚焦在电脑边的一张合影上。那是去年地税局 IT 部门的一张合影。相片中四个本来风华正茂的青年，脸上除了笑容之外还带着些许的疲惫与无奈，在他们的背后是成堆的 IT 设备，相片一角还有一个穿帮的小镜头，一群人焦急的在门口等待着。

望着相片中身材最为高大的一个，年轻人端详着，思考着。去年的这个时候。科班出身的小林凭借过硬的技术和吃苦耐劳的精神很快升任至地税局的 IT 总工程师。年纪轻，职位高，收入稳，这份看似金领的工作，叫人羡慕不已。但只有他自己知道，其实是金领的皮，蓝领的瓢。

忽然之间，过去的画面历历在目：每天从一大清早开始就像救火队员一样，奔走于各个部门。手机和座机就像 800 热线一样的火爆。那个时候，在同事间流传的一句名言就是“有问题 找 IT”。100 台网络设备，10 台小型机，30 台 PC Sever, 两套存储系统仅有 4 个小伙子人工排查和处理，而且大家的分工不清，管理混乱，都只顾着各扫门前雪。

随后，金税工程三期的启动了。市里开始了税务系统的大改革，要集中核心征管系统。这使地税局的信息化工作上了一个台阶，但更加深了对 IT 系统的依赖程度。摆在小林面前的是：必须带领 IT 部门从“支持”转变成“主导”。但小林深知凭借原有的 IT 管理方式和设备只能应付每日的 IT 火警，根本无法实现转型。

面临重重压力，小林开始研究 ITIL，向管理软件厂商咨询。在了解情况之后，小林做了一个非常详细的提案，指出企业目前所面临的严峻现状，以及如何通过 IT 服务管理实现转型。借着在一个单位聚餐酒后微醺的机会，他向局长提出了建议，马上得到了局长的支持，领导一致决定要让小林牵头在局里面实施 IT 服务管理。但等看到方案中一下子投下去的大笔资金却令局领导有些举棋不定，担心这些钱会不会就这样打水漂了。得知了领导的顾虑，小林又开始重新思考。确实，大笔资金的投入，既有风险，又容易把战线拉的太长，最后看不到明显效果。于是他为自己设定了“小步快跑”的计划。正所谓拉牛牵鼻环，先找到企业所面临最棘手问题，有针对性的先解决，让领导看到成果之后再陆续开展后面的革新。根据目前 IT 部门的状况，小林把统一监控和统一管理作为首要重点。修改后的方案深得领导的赏识，在对比了 CA、BMC 等厂商之后，小林最终选择了 IBM Tivoli 管理软件。

结合税务局的实际情况，IBM 的专业人员为市税务局设计了一套针对性极强的解决方案。正如军师指点江山，沙盘演兵一般，所有的 IT 状况都会在 Tivoli 的统一界面内一览无余。IBM Tivoli Monitoring 负责对操作系统的性能与可用性的监控，包括 UNIX, WINDOWS 系统等；IBM Tivoli ISM 主要进行网络管理，对网络性能进行实时监控；Tivoli Monitoring for Databases 主管 Oracle 数据库的性能与可用性的监控；IBM Tivoli Composite Manager for Web Resources 负责对 Weblogic 应用服务器的性能与可用性进行监控；IBM Tivoli Composite Manager for Response Time (ITCAM for RT)用来监控交易响应时间；Tivoli Netcool/OMNIBus (OMNIBUS) 负责故障管理，它可收集来自 Tivoli 监控模块或其它非标准设备的事件，通过定制规则分析事件之间的内在联系找出系统中的问题根源。

新的 IT 服务管理系统上线后，帮助地税局理顺了 IT 服务管理流程，使其符合 ITIL 的服务管理理念，实现了自动排查、统一视图、提前预警等功能。利用 Tivoli 已有知识库、结合地税自身特点量身定做的 IT 服务步骤等功能提升了地税整体的 IT 服务效率和效果。此外，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 部门也顺利完成了从被动的支撑部门向主动引领创新的核心部门的转型。过去之所以每天像救火一样，就是因为缺乏有效的监控体系，只能依靠人工的方式排查，最后的结果往往是 IT 部门后知后觉，亡羊补牢。而新的 Tivoli 管理软件组合，让一切尽在掌握。

“铃~~”清脆的电话铃声把年轻人的思绪打断了，电话那头传来局长秘书甜美的声音“林总工，局长请您过去开会，与省领导谈谈 IT 创新如何引领业务的转型，您好好准备一下。”挂上电话，年轻人望着屏幕上闪动的动态报告，嘴角露出浅浅的微笑，此时他早已是心中有丘壑了。