

## **IBM Tivoli Service Request Manger 助力华能电力，促进 IT 服务管理的规范化、流程化**

### **简介**

- 客户名称：华能国际电力股份有限公司
- 案例类型：信息化业务管理系统
- IBM 解决方案：**IBM Tivoli Service Request Manger IT 服务管理解决方案**

### **客户介绍**

#### **客户介绍与面临挑战**

华能国际电力股份有限公司及其附属公司在中国全国范围内开发、建设和经营管理大型发电厂，是中国最大的上市发电公司之一。

随着华能国际电力股份有限公司业务的快速发展，IT 系统不断增加，IT 资产的服务和管理的团队也在迅速扩大，原先手工的问题递交、支持、问题解决的过程已经不能满足业务发展的需要，为此必须依托于 ITIL 管理流程来建立一个服务台系统，从而完成从手工流程到电子流程的转变，同时在服务质量考核、客户服务加强等诸多方面提供相关客户团队更好的服务质量。

#### **整体需求**

实现企业内部 IT 项目管理、IT 服务管理和 IT 资产管理的整体需求。

### **解决方案**

#### **为什么选择 IBM?**

**IBM Tivoli Service Request Manger** 系统基于先进的资产管理系统，并且通过了 ITIL 最高级别的认证，通过使用 IBM Tivoli Service Desk 建立的服务台系统，将给客户带来很多对于未来的价值和优势，选择 IBM Tivoli Service Desk，将有以下几方面的优势：

- (1)、扩展性：系统具有强大的扩展性，考虑到系统业务还在不断发展之中，服务台系统的建立将适应未来管理手段和工具的变化，能满足未来管理流程和规范推广的需求。
- (2)、灵活性：可以预见随着业务的发展和 IT 系统的扩展，管理流程必然会做出相应调整，基于 IBM Tivoli Service Desk 建设的服务台系统具有足够的灵活性，以适应流程的改变。
- (3)、可集成性：IBM Tivoli Service Desk 可以和客户使用的邮件系统、财务系统等进行对接，数据交换，实现更为便捷的通知和联系，

以及更加广泛的企业功能。

- (4)、易用性和可维护性：系统易于学习、使用和掌握，鉴于管理流程本身可能会根据实际业务变化而变化，IBM Tivoli Service Desk 易于修改和维护，不会给操作人员增加额外的工作压力和技能要求。
- (5)、符合标准：IBM Tivoli Service Desk 服务台流程管理流程符合 ITIL 的相关规范，并通过了其最高级别的认证。

## ■方案

基于 IBM Tivoli Service Request Manger 实现华能国际 IT 服务管理中：

- ✓ IT 资产管理 (ITAM)
  
- ✓ IT 服务管理  
该部分包括以下模块：
  - a) 服务申请
  - b) 事件
  - c) 问题
  - d) 变更
  - e) 发布
  - f) 解决方案
  - g) 工作日志
  - h) 应用系统管理
  - i) 应用系统权限管理
  - j) 定期工作管理

- ✓ 项目管理  
该部分包括以下模块：
  - 项目管理
  - 年度计划管理

## ■方案实施

华能国际电力股份有限公司信息化业务管理系统按照项目计划，从 2008 年 3 月开始进行现场需求调研，并同期进行项目设计方案的详细设计，如期于 2008 年 7 月初一期正式上线。经过华能国际电力股份有限公司和 IBM 的共同努力，华能国际电力股份有限公司信息化业务管理系统项目取得成功。建成后的信息化业务管理系统负责处理内部业务部门和 IT 部门的 IT 服务请求，对内部的 IT 资产和应用程序系统进行统一的管理。同时对内部的项目，包括每个 IT 项目的立项、设计、实施、试运行和验收进行全过程的管控。

在业务受理过程中，无论是从应用系统的功能、稳定性以及数据的准确与可靠性方面，

都经受住了严格的考验。

## 客户回报

在实施以 ITSM 模块为基础的 IT 业务管理系统后，可以帮助华能国际：

- 加强对计划提报及项目进度的管理和监控。
- 提高日常 IT 资产管理及 IT 服务管理的效率和水平。
- 逐步建立起部门内的 IT 业务管理平台，让部门的 IT 业务管理更加规范并符合内控点的要求，形成信息部门完备的 IT 业务管理知识库。