



## 解决方案概览

用户：华新水泥股份有限公司

国家/地区：中国

行业：制造业

## 应用需求

华新水泥虽已部署了初步的 IT 运维系统进行变更管理和发布管理，但由于缺乏配置管理的支撑，只能实现简单的记录功能，难以有效而准确获取目前几十个服务目录中相关联的子服务、应用、硬件及网络之间的关系、以及它们的位置信息，给 IT 管理层决策和设备升级、更新、维护带来了极大的困难。华新水泥希望建立基于 IT 整体服务目录的全局服务视图，自动化管理业务与 IT 流程和业务变更。

## 解决方案

华新水泥采用了 Ivanti IT 服务管理平台 Ivanti Service Desk 7.7.3，旨在构建一个统一的 IT 服务管理平台。在实施过程中，采取循序渐进的方式，首先实施配置管理，建立配置管理数据库 CMDB，以最新的 ITIL v3 标准实现规范流程，管理各种数据，确保数据准确性，维护数据之间关系，记录配置更新，管理配置。

## 应用效益

- 刘哲松说：“Ivanti CMDB 的实施使得之前困扰我们的配置管理问题迎刃而解。它能够确保所有配置变更的跟踪管理，从而确保了控制服务和 IT 基础架构相关的资产和配置信息的完整性，为我们华新水泥信息管理提升及提供更高质量的 IT 服务打下坚实的基础。”
- 建立全面、准确的配置管理系统。成功建立起易于维护的准确完整的资源管理配置库，建立起统一规范的配置管理流程，最大程度地支持基础架构信息的自动化录入，保证 IT 基础架构的准确和时效性。
- 拥有 IT 服务的全局可视性，轻松获得公司的 IT 资产、这些资产与服务的关系、以及变更对服务和最终用户的潜在影响的全局可视性，从而能够优化 IT 服务管理，使 IT 服务资源配置更有效。
- 轻松通过 ISO 20000 配置管理认证。华新水泥通过实施 Ivanti IT 运维管理方案，轻松通过了 ISO 20000 配置管理认证，有效保证 IT 部门严格执行 IT 最佳实践，提高 IT 服务效率。
- 资产报表可及时获得。当网无论什么时候需要资产信息，都能通过 Ivanti 系统的统一控制台，全面精准地了解到每台终端的详细信息，并定位出使用的部门和人员；同时快速完成多种形式的资产报告。
- 实现桌面终端安全管理。智能化在软件和补丁分发、安装等这些日常维护工作方面既快又准，给全网带来了全面的安全保障。

# 华新水泥实施CMDB配置管理，ITIL管理更上层楼

华新水泥股份有限公司始创于 1907 年，被誉为“中国水泥工业的摇篮”。在一百多年的发展历程中，不论历史风云如何变幻，华新始终站在行业的前端，引领中国水泥工业的发展，为国家和地方经济建设作出突出贡献。

作为中国水泥工业行业的龙头企业，华新水泥在实施扩张战略高速发展的同时，从战略高度积极推进信息化建设，致力于实现信息化和工业化深度融合的现代化生产和企业管理新模式，通过“鼠标 + 水泥”，全面提升公司的核心竞争力，让百年老厂重新焕发出青春和活力。

随着信息化的持续推进，华新水泥的 IT 系统建设已经具备了相当的规模，网络、服务器、客户机和运行在上面的应用形成了华新水泥业务运行的基础支撑环境，生产和业务运营高度依赖于 IT 系统。为了确保 IT 系统的安全保障能力和整体管理水平，华新水泥致力于按照 ISO 20000 国际标准，不断加强 IT 服务管理体系建设，持续提升 IT 的服务质量和效率。

IT 的服务质量和效率是需要建立在完整、清晰的 IT 资产视图之上的，而“变化”又是商业社会“永恒”主题之一，在 IT 资产每一天都在发生着变化的今天，有效掌控这些变化，已然企业成败的关键。为了更有效地管理遍及整个公司的 IT 变化，华新水泥采用了 Ivanti IT 运维管理平台 Ivanti Service Desk 7.7.3，部署配置管理数据库（CMDB）进行配置管理，实现以 IT 流程自动化为纽带和驱动，将服务台、配置管理与变更管理、发布管理有机地连接在一起，构建出一幅完整、正确、清晰的 IT 视图，使公司能够自动管理业务与 IT 流程和业务变更，为未来进一步构建统一的 IT 服务管理平台全面夯实基础，让公司的 ITIL 管理更上一层楼，更好地满足公司发展的需要。

## 挑战：如何能够轻松掌握 IT 配置变化

华新水泥虽然已经部署了初步的 IT 运维系统进行变更管理和发布管理，但由于缺乏配置管理的支撑，只是实现了简单的记录功能。面对公司众多的主机和终端、错综复杂的网络，以及各种软件和应用，很难能够快速弄清楚华新水泥目前几十个服务目录中相关联的子服务、应用、硬件及网络之间的关系、以及它们的位置信息，给 IT 管理层决策和设备升级、更新、维护带来了很大的困难。华新水泥希望能够借助 ISO 20000 国际标准来治理这种配置管理的乱象。具体而言，华新水泥在配置管理方面主要存在以下挑战：

- 服务器、硬件设备、网络设备、应用、机房设备管理分散，经常出现某业务部门由于业务升级已经增加了一些服务器、网络设备等设备，但配置管理部门对此难以及时跟踪记录；
- 随着业务系统的升级更新越来越快，业务部门对 IT 基础架构的响应要求也越来越高，IT 配置管理部门要能够准确地获取业务系统发布所带来的基础架构变动的信息，并准确地更新 IT 服务及配置架构信息，才能使 IT 服务支持部门获得及时的信息更新；
- 配置项的管理分散，没有形成统一的分类标准，同一个设备，在不同的部门有不同的配置项分类，从而无法形成一个整体的 IT 服务视图，导致一旦某个 IT 服务出了问题，不但没有人能说得清楚问题出在哪里，问题排错也会经常出现推卸责任的情况。作为 IT 的配置管理部门，希望建立基于 IT 整体服务目录的全局服务视图，并通过流程引导并保证其准确性。

## 解决之道：采用 Ivanti Service Desk，夯实 IT 服务管理平台

经过全面评估，华新水泥采用了业界领先的 Ivanti IT 服务管理平台 Ivanti Service Desk 7.7.3，目的是在理顺配置管理的基础上，构建一个统一的 IT 服务管理平台，借助基于 ITIL V3 的最佳实践标准，让公司的 IT 服务管理过程变得规范标准并且连贯有序，轻松应对日常 IT 服务管理过程中遇到的各种各样的问题，全面提高 IT 服务管理的能力和水平。

IT 运维平台是一个系统化的 IT 项目，它将对整个公司的 IT 服务管理产生重要的影响。为了让 IT 部门对它有一个适应过程，华新水泥采用循序渐进的方式，首先实施配置管理。建立配置管理数据库 CMDB，以最新的 ITIL v3 标准实现规范流程，管理各种数据，确保数据准确性，维护数据之间关系，记录配置更新，管理配置。

## 建立全面、准确的配置管理系统

华新水泥采用 Ivanti IT 服务管理平台 Ivanti Service Desk 7.7.3 实施 CMDB 配置管理之后，成功建立起易于维护的准确完整的资源管理配置库，建立起统一规范的配置管理流程，最大程度地支持基础架构信息的自动化录入，保证 IT 基础架构的准确和时效性。

过去，华新水泥由于配置信息管理流程复杂、更新不及时，常常会在一段时间后出现大量配置信息不准确的情况，版本混乱、更新记录追踪困难，无法快速提供及时准确的管理报告。当设备更新频繁时，原本的设备管理记录往往由于管理的滞后和对无法掌握实际情况而无法及时更新，从而造成设备管理混乱，甚至出现设备的任意更换和失窃情况。这种状况根本无法让华新水泥快速查询公司的资产情况，更无从谈起主动评估配置信息变更带来的影响。

通过实施 CMDB 配置管理，华新水泥对全公司的所有配置项重新进行分类梳理，把配置管理分类定义为 3 大类，包括硬件、软件和应用系统，其中硬件包含网络、服务器、安全设备、机房等配置项信息；软件包含数据库、中间件、应用软件等配置项信息；应用系统包含 OA、Mail 等应用配置项信息，并把所有配置项的信息都包括在 CMDB 中。由 CMDB 负责对所有 IT 组件、组件的不同版本和状态以及组件之间的相互关系进行跟踪，并监控 IT 组件的运行状态，确保 CMDB 能够准确地反映现存配置项的实际版本状况。无论设备发生什么变更、软件和应用有哪些发布，这些信息都能够通过配置管理与变更管理和发布管理的无缝集成而直接反映到 CMDB 中，保障以后 IT 运维的一致性和完整性。

华新水泥信息系统 IT 部系统运维分部部长刘哲松说：“Ivanti CMDB 的实施使得之前困扰我们的配置管理问题迎刃而解。它能够确保所有配置变更的跟踪管理，从而确保了控制服务和 IT 基础架构相关的资产和配置信息的完整性，为我们华新水泥信息管理提升及提供更高质量的 IT 服务打下坚实的基础。”

## 拥有 IT 服务的全局可视性

Ivanti IT 服务管理平台中的配置管理数据库 CMDB 几乎可以从所有外部系统管理解决方案中提取资产信息，这使华新水泥能够轻松获得公司的 IT 资产、这些资产与服务的关系、以及变更对服务和最终用户的潜在影响的全局可视性，这不仅使得过去那种大量配置信息不准确、数据重复、版本混乱、更新记录追踪困难、配置信息统计困难等状况一去不复返，更重要的是，一旦出现某个 IT 服务问题，能够快速定位出问题所在，从而能够借助潜在影响的分析，优化变更处理，使 IT 服务资源配置更有效。

由于 Ivanti Service Desk 是一款流程驱动的 IT 服务管理解决方案，其功能强大的流程引擎，不仅使华新水泥能够容易定义流程，更重要的是能够确保这些流程能够坚持始终如一地执行下来。这样，不管手头的任务是解决事件、更改系统配置、响应服务请求、还是其它任务，服务台都能够确保他们遵循 IT 支持流程而不出现偏差，从而保证准确性，全面提高支持人员的工作效率。

## 轻松通过 ISO 20000 配置管理认证

ISO 20000 国际标准是基于 ITIL 的方法和框架开发出来的，而 Ivanti IT 运维管理平台 Ivanti Service Desk 基于 ITIL 框架，通过了全部 15 种 ITIL V3 IT 服务管理程序（包括事件、问题、变更和发布）认证，内嵌多种最佳实践模板。流程管理平台的帮助台、事件管理、问题管理、变更管理、配置管理等各方面均符合 ITIL 标准，与 ITIL 的结构、功能等各方面要求一致。华新水泥通过实施 Ivanti IT 运维管理方案，可以轻松通过 ISO 20000 配置管理认证，从而有效保证 IT 部门严格执行 IT 最佳实践，在工作中不断优化自己的工作模式，提高 IT 服务效率。

刘哲松表示：“成功部署 Ivanti 配置管理为我们进一步构建 IT 运维平台迈出了坚实的一步。此次实施 IT 服务管理中的配置管理，实施范围广、程度深、难度大，Ivanti 丰富且专业的 IT 管理和运维项目经验，为我们的项目成功提供了非常有意义的帮助。同时，Ivanti 管理平台成熟稳定，通过可视化界面配置即可实现功能变化，操作简单，扩展性强，能够很好地适应公司未来环境、业务、组织的发展需求。”

“成功部署 Ivanti 配置管理，为我们进一步构建 IT 运维平台迈出了坚实的一步。此次实施 IT 服务管理中的配置管理，实施范围广、程度深、难度大，Ivanti 丰富且专业的 IT 管理和运维项目经验，为我们的项目成功提供了非常有意义的帮助。同时，Ivanti 管理平台成熟稳定，通过可视化界面配置即可实现功能变化，操作简单，扩展性强，能够很好地适应公司未来环境、业务、组织的发展需求。”

— 刘哲松  
华新水泥信息系统 IT 部系统运维分部部长

更多详情，请访问 [www.ivanti.com.cn](http://www.ivanti.com.cn)

联系我们：IvantiChina@Ivanti.com 8610-85153668 转产品咨询