



## 解决方案概览

用户: 深圳市深航货运有限公司

国家/地区: 中国

行业: 航空运输业

## 应用需求

深航货运已在几年前成功部署了 Ivanti 终端管理系统, 大幅提高了管理效率。但随着信息化进程的加快和信息化层次的深入, 需要运维管理的设备和系统越来越多, IT 运维管理资源与管理任务繁重之间的矛盾日益突显。深航货运希望能够优化利用 IT 运维资源, 以确保关键业务得到优先支持, 并合理地评估 IT 运维人员的工作绩效, 以体现公平公正, 从而更好地发挥他们的积极性。

## 解决方案

深航货运采用 Ivanti Service Desk, 在Ivanti咨询服务的帮助下, 部署基于 ITIL 的 IT 服务管理系统。深航货运主管工程师张世勇说: “Ivanti IT 服务管理平台不仅功能强大, 而且设置灵活, 正是我们所需要的。此次选择 Ivanti Service Desk 顺理成章, 我们之前已应用了 Ivanti IT 管理系统, 取得了很好的应用成效, 现在我们希望借助 ITIL 来指导 IT 服务管理, Ivanti又能提供适合的产品和服务。我们乐于跟这样的厂商合作, 能够满足我们不断发展的应用需求。”

## 应用效益

- 与 OA 办公系统集成, 无需改变终端用户的使用习惯。
- 变更管理, 轻松掌握。
- 优化 IT 服务效率。
- 知识管理, 提升 IT 服务水平。

# 深航货运采用Ivanti Service Desk, IT服务迈上新台阶

深圳市深航货运有限公司(以下简称“深航货运”)成立于1994年,是深圳航空有限责任公司的直属企业,作为一家依托深航强大运力、拥有遍布全国各地以及亚太地区完善的销售运输网络、运营能力辐射全球的航空货运企业,深航货运可为顾客提供专业化的航空运输服务、标准化的机场地面服务和多元化的物流配套服务。

深航货运高度重视信息化的建设,致力于通过实现供应链各个环节的信息化管理,不断创新服务和拓展延伸服务,提高运营效率,树立良好的企业形象,在为客户提供高效、准时、灵活、周到的服务的同时,降低运作成本,持续提升竞争力。

秉承“以特色领跑市场,以专业提升价值,以诚信铸就品牌”的发展理念,深航货运在信息化建设方面积极进取,建立起完善的运营和管理系统,为公司的快速发展提供了强有力的支撑。为了确保 IT 系统的安全保障能力和整体管理水平,深航货运采用 Ivanti IT 服务管理平台 Ivanti Service Desk, 部署基于 ITIL 最佳实践的 IT 服务管理系统,致力于实现 IT 服务的标准化和规范化,通过把 IT 服务管理系统与原有的 OA 办公系统无缝集成,既能很好地照顾终端用户使用 OA 系统进行故障报修的习俗,也能确保 IT 服务管理系统的顺利推进,全面提升 IT 部门的工作效率和服务水平。

## 挑战: 如何高效率优化利用 IT 服务资源

早在几年前,为了提高终端的维护和管理效率,深航货运已成功部署了 Ivanti 终端管理系统,借助其非常有效的清单及资产管理、软件分发、远程维护等强大功能,全面简化了终端 IT 管理,大幅度提高了管理效率。

虽然 IT 运维的效率提高了,但随着深航货运信息化进程的加快和信息化层次的深入,需要运维管理的设备和系统越来越多,IT 的日常管理和维护任务也越来越繁重,IT 运维管理资源与管理任务繁重之间的矛盾就突显出来了,过去在 OA 办公系统中进行 IT 服务管理的方式已难以满足不断增长的 IT 服务需求了。如何优化利用 IT 运维资源,以确保关键业务得到优先支持?如何合理地评估 IT 运维人员的工作绩效,以体现公平公正,从而更好地发挥他们的积极性?

## 解决方案: 借助 ITIL 最佳实践

在深航货运看来,随着 IT 成为公司开展日常业务和管理工作的平台,更加需要规范化地管理 IT 服务,使 IT 服务能够与业务紧密地结合起来,让 IT 更好地为业务服务,更好地体现 IT 团队的价值。而规范化管理 IT 服务,首先需要理顺 IT 运维的流程、规范 IT 运维人员的操作,这就需要有一套标准来指导。深航货运希望通过实施 ITIL,借助 IT 服务管理领域的最佳实践,实现公司 IT 服务管理的质的飞跃。

为此,深航货运采用 Ivanti IT 服务管理平台 Ivanti Service Desk,在Ivanti咨询服务的帮助下,部署基于 ITIL 的 IT 服务管理系统。深航货运主管工程师张世勇说: “Ivanti IT 服务管理平台不仅功能强大,而且设置灵活,正是我们所需要的。此次选择 Ivanti Service Desk 是很顺理成章的事情,我们之前已经应用了 Ivanti IT 管理系统,取得了很好的应用成效,现在希望能够借助 ITIL 来指导 IT 服务管理, Ivanti又能提供适合的产品和服务,我们乐于跟这样的厂商合作,能够满足我们不断发展的应用需求。”

Ivanti Service Desk具有高可配置的特点和集成能力,采用流程驱动的方法,允许在部门结构、工作角色、服务等级和权限的控制下,快速而轻松地定义和遵循无限制的定制流程。从简单到复杂的流程都可以定制,通过对这些流程进行预配置,服务台能够遵循一致的支持流程,从而使企业能够识别谁将在什么时候执行什么任务。

## 与 OA 办公系统集成, 无需改变终端用户的使用习惯

在深航货运, OA 办公系统是最重要也是最常用的办公平台,员工的日常办公事务都在这个平台上完成。现在,通过把 Ivanti Service Desk 建立起来的 IT 服务管理系统与原有的 OA 办公系统无缝集成,当终端用户遇到 IT 应用故障需要报修时,只需在熟悉的 OA 界面上操作就可以了。终端用户在 OA 系统里提交 IT 报障请求后,这个请求信息中的资产项也会自动转到服务台系统上,由服务台基于服务等级规则的流程引擎,对故障的影响和紧急程度进行分类,提醒处理工程师优先处理。在故障的过程中,处理工程师人员的变化、故障处理的解决方案、故障状态的变化信息,都能够自动同步到 OA 办公平台,终端用户能够随时通过 OA 和电子邮件及时了解故障处理的进展,从而提高客户的满意度。

深航货运张工说：“尽可能保持终端用户的使用习惯，对成功推广新系统是非常重要的。把 IT 服务管理系统与 OA 集成起来，这对终端用户来说，使用新的 IT 服务管理系统只相当于在 OA 中增加了一个新功能，他们能够很容易接受，从而确保了新系统的成功推广；而对于我们的 IT 服务管理来说，则是发生了根本性的变革，我们能够通过 IT 服务管理平台，实现事件管理、问题管理、变更管理等 ITIL 最佳实践，能够逐步建立起企业内部知识库，大幅度提高了企业 IT 运维的管理质量和效率。”

### 变更管理，轻松掌握

在 IT 应用的世界里，变更可以说是无处不在、无时不有，变更通常来源于基础设施的升级、容量管理、可用性管理、软件更新、新服务的推出、服务级别目标的变化等等，而任何变更都有可能引起潜在的事故隐患。通过采用 Ivanti Service Desk，深航货运能够通过标准统一的方法和步骤来管理和控制所有对 IT 生产环境有影响的变更，IT 部门记录软硬件资产、应用服务的变化过程及结果，对于支撑 IT 服务的每一次变更都进行综合全面地评估，对变更过程中的每一次测试及实施都能追溯到负责人，避免不负责任的 IT 变更带来的业务影响，不仅减少和消除了由于变更实施准备不当等原因出现的对 IT 环境的破坏作用，而且还能有效提高资源使用率。

### 优化 IT 服务效率

在一段时间里提交的 IT 服务请求里，肯定存在轻重缓急之别，对于重要的、关键业务领域的服务请求，必须要优先响应。因此，能够自动、正确地判断服务请求之优先级别的能力就至关重要了。Ivanti Service Desk 内置了基于服务等级规则的流程引擎，能够自动实现报修人与其资产设备的关联，从而能够根据最终用户、所在部门、事件类型等因素，对服务请求的影响和紧急程度进行分类，然后根据运维工程师的技能和 workload 状况进行任务分配，在分配后工程师会收到邮件提醒，工程师无论身处何地，都可以在验明身份后进入系统，优先处理紧急性高和影响性大的故障报修，确保关键业务的顺利进行。

IT 服务系统的成功部署，也使深航货运能更公平公正地评价运维工程师的工作量，从而很好地激发他们的积极性。之前，深航货运使用 OA 系统来记录运维工程师的工作量，但也只能以事件为单位来进行工作量统计，从头到尾只是工单记录，既难以体现出工作量的大小和难度，也无法考核运维工程师对事件处理的合理性。现在，借助 Ivanti Service Desk，深航货运能够根据事件的不同难度确定其权重，从而能够真正体现 IT 维护人员的工作量，在此基础上进行的员工绩效考核就会更公平合理。

### 知识管理，提升 IT 服务水平

知识就是力量！高效率的 IT 支持服务需要丰富的专业知识和实战经验，如何让所有 IT 支持服务人员都具备所要求的专业知识和实战经验？建立知识库、进行知识管理无疑是最主动的方式，可以避免对某些高水平人员的过度依赖。然而，“知识管理”常常被认为是十分困难的事情，其实不然。深航货运在采用 Ivanti Service Desk 之后，IT 运维人员所做的维护动作都会根据定义好的流程展开并被有效地记录下来，不仅能够规范运维人员的支持服务，而且能够把这些过去封存在运维工程师脑海里的知识和技巧记录下来。经过一段时间的积累，服务台知识库就会越来越丰富，拥有解决各种常见问题的最佳实践，能够不断提高运维人员的水平和处理故障的效率，而且也为终端客户的自助服务打下良好的基础。

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，不仅使深航货运能够轻松地遵循 ITIL 最佳实践，并结合自身实际情况定义 IT 支持流程，并记录下来——处于哪一流程、该做什么、何时做，确保每个支持人员都以相同的方式朝着相同的目标努力。更重要的是，能够确保这些流程能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、变更系统配置、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。

深航货运张工说：“从我们对 ITIL 的 IT 服务管理最佳实践的应用效果来看，ITIL 不仅只适合于大型 IT 组织或公司，深航货运目前只有 200 多台终端设备，但基于 ITIL 的 Ivanti IT 服务管理平台成功应用后带来管理效果是明显的。事实上，ITIL 作为 IT 服务管理领域的最佳实践，是一种 IT 部门进行日常工作管理的方法论，只要有 IT 资源，有使用和维护 IT 资源的工程师，就离不开管理，有 IT 管理，那无论单位规模大小、无论人数多少，管理的方法和思路都是可以借鉴的。”

“从我们对基于 ITIL 的 IT 服务管理最佳实践的应用效果来看，ITIL 不仅只适合于大型 IT 组织或公司，深航货运目前只有 200 多台终端设备，但基于 ITIL 的 Ivanti IT 服务管理平台成功应用后带来管理效果是明显的。事实上，ITIL 作为 IT 服务管理领域的最佳实践，是一种 IT 部门进行日常工作管理的方法论，只要有 IT 资源，有使用和维护 IT 资源的工程师，就离不开管理，有 IT 管理，那无论单位规模大小、无论人数多少，管理的方法和思路都是可以借鉴的。”

— 张世勇  
华深航货运主管工程师

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