

因为专注 所以专业！

www.yuway.com.cn



越维OMS服务通系列 产品手册

OMS – E 系列

服务提供者的专用IT服务管理平台



广州越维信息科技有限公司

GUANGZHOU YUWAY INFORMATION TECHNOLOGY LTD.

❖ IT 服务管理正面临什么新挑战？

随着信息化的推进、企业对 IT 的依赖程度提高，IT 环境将会变得越来越复杂。作为 IT 的管理部门和 IT 服务的提供者，正面临着新的问题和挑战：

问题一：如何建立最优IT组织架构和流程？

问题二：如何应对复杂多变的IT环境？

问题三：如何提升服务效率和质量？

问题四：如何降低IT服务成本？

问题五：如何应对高端人才的缺乏和流失？

❖ 如何获得最佳实践？

针对上述问题，已有一套被国际大公司普遍采用的最佳实践指导-ITIL(IT 基础架构库-IT Infrastructure Library)。ITIL 自英国政府在 20 世纪 80 年代末发布至 2007 年，已更新到 V3 版，并已成为当前公认的“最佳实践”，被业界广泛采用，同时为目前 IT 治理领域最受追捧的 COBIT 和最新的 ISO/IEC 2000 IT 服务管理国际标准的实现提供了实施细节。

ITIL 可以指导 IT 管理者建立最优化的 IT 组织、管理标准和流程，让已有的信息化资源发挥更大效能，从而有效降低运行成本，规避系统中断风险。被称为 IT 服务管理人员的圣经。

越维 OMS 服务通系列产品，严格遵循 ISO20000 国际标准和 ITIL 最佳实践框架，融合越维公司多年的专业理论研究成果和运维管理项目实践经验，特定针对中小型企业事业组织、IT 服务提供商而研发，帮助企业快速获得最佳实践、快速建立起标准 IT 服务管理应用的专业平台软件。

❖ 越维服务通带来的业务价值

- 实现 IT 管理规范、流程标准化、体系结构化；
- 改变传统被动服务模式，加强服务主动性，提高客户满意度；
- 保障 IT 系统运行持续稳定、规避业务系统中断风险；
- 实现资源集中调度，有效控制和降低服务成本，持续改进服务质量。

❖ 为什么选择越维服务通？

◆ 三大服务层次：逐步深化，全面提升 IT 服务管理质量

- 预设一整套符合 ITIL 框架的标准服务管理流程, 并支持自行搭建满足组织特性的流程体系。
- 事件驱动流程, 有效避免人员能力造成的服务效率低下和服务质量良莠不齐。

快捷服务



- 明确定义业务活动中的服务对象、内容及标准, 保证服务资源的按需分配。
- 提供集中服务台应用模式和灵活多样的报障受理方式, 保证数据及时、准确和完整。

主动服务



- 站在企业战略和发展的视角, 为业务运营提供各类风险监控指标和分析模型。
- 基于完整实时的业务数据和标准规范的流程, 为服务管理的持续改进提供科学的依据。

持续改进

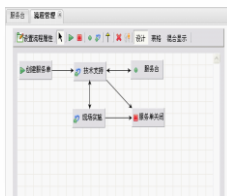


◆ 四大技术亮点：按需应变，全面支撑 IT 服务管理升级



集中和分布式部署：

- 支持多人同时使用, 集中和分布式的计算和管理, 轻松满足集中式运维和异地式运维需求, 帮助管理层掌握 IT 服务的全盘信息, 快速将企业服务能力提升到新的水平。



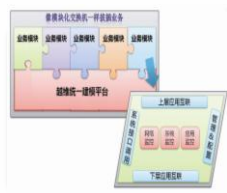
灵活的流程引擎：

- 自主研发的工作流引擎, 符合世界工作流管理联盟 WFMC 标准。直接在浏览器上拖放编辑流程图, 简化的应用流程定义, 使流程更直观易用, 灵活适应不同 IT 服务商的业务需要。



强大的智能分析：

- 支持按照不同的指标进行数据挖掘、智能钻取。对服务各流程的关键成功因素进行关联统计分析, 针对系统潜在问题给出指导意见, 为 IT 服务提供商各种管理决策提供依据。



开放的技术标准：

- 采取先进的多层架构设计开发, 实现了对用户界面、业务规则、数据服务的逻辑分离和独立封装; 独立模块接口标准化, 易于与其他系统集成和对接。

◆ 灵活购买方式：在线租赁，全面降低系统总体拥有成本

- 不仅提供独立安装，还支持在线租赁，大大减少初次产品购买成本；
- 无需再购买系统所需设备和环境搭建，即可享受到最新的升级体验；
- 随时享受配套的四维一体服务（体系咨询、专业培训、平台工具、运维管理）。

❖ 越维服务通产品介绍

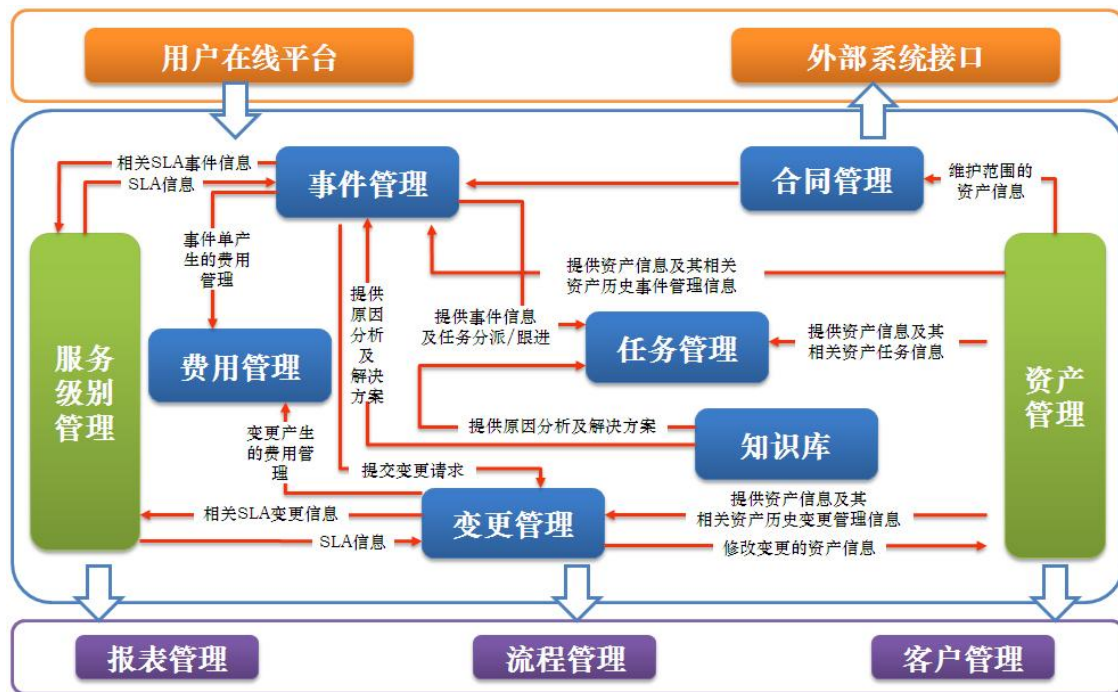
◆ 产品定位：专业、便捷、易用

- 专业：系统设计严格遵循 ISO20000 标准和 ITIL 体系框架。并针对特定用户群，已预置多套标准的 IT 运维服务管理应用模型。
- 便捷：无需借助外部专家顾问，即可通过配套手册自行配置，在标准模型的基础上快速实现建立起适合自身的个性应用，有效地将实施周期缩短到 1 周以内。
- 易用：简洁的流程导航工具和 UI 设计，保持越维软件易见、易用、易学的风格。

◆ 覆盖 ITIL 的关键流程

服务管理	•用于接入报障，对故障整个处理过程进行跟踪、回访，并可对服务投诉进行处理，保障服务有序，有据，提高客户满意度。
变更管理	•用于提交变更请求并对其进行规范处理的服务，减少变更风险。
客户管理	•保障IT组织全面掌握客户联系、合同、协议等基本信息，便于业务进行。
服务级别管理	•用于依照与客户签订的服务级别协议设定考核指标，监控服务质量。
知识库管理	•用于积累服务过程中的经验知识，为快速解决故障提供信息支持。
任务管理	•用于对于常规任务以及突发任务的管理，保障任务执行过程的规范性。
报表管理	•用于按照客户需求制定各种报表，帮助直观观察数据，帮助科学决策。
资产管理	•用于对产品和备件库进行全局透明化管理，使资产信息全面，及时，有效。

数据关系模型



系统关键界面

请求单基本资料		请求单号:『100812-005』		当前处理状态:『已办结』		
请求人:	李浩然	影响合同:	TY-SV-200812-18	影响产品项:	JB03478309	
服务级别:	P2	影响范围:	个人	紧急程度:	一般	
请求类别:	系统故障	报障来源:	电话	合作伙伴业务拓展部		
请求标题:	显示器蓝屏				处理流程:	事件管理流程V0.2
请求描述:	显示器蓝屏					

跟踪消息	关联信息 (0/0/0)	请求人信息	产品信息	合同信息	考核指标	解决情况
<input type="text"/>		已完成	内部	高级	查看权限: 全部	

2010-08-12 13:46 管理员 2010-08-12 13:46 管理员 填写故障解决方案 2010-08-12 13:45 管理员 进行完单』 解决时间: 2010-08-12 13:45:43 2010-08-12 13:45 管理员 将请求单转发给: 黎晓军; 意见: 2010-08-12 13:45 管理员 录入『李浩然』申诉的请求单 2010-08-12 13:45 管理员 影响合同注意事项』		<table border="1"> <tr> <th colspan="2">个人待办列表</th> </tr> <tr> <th>待办列表</th> <th>个数</th> </tr> <tr> <td>待办请求单</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>待办任务单</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>待办知识单</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>待办投诉单</td> <td>1</td> </tr> </table>	个人待办列表		待办列表	个数	待办请求单	4	待办任务单	3	待办知识单	2	待办投诉单	1	<table border="1"> <tr> <th colspan="2">团队待办列表</th> </tr> <tr> <th>待办列表</th> <th>个数</th> </tr> <tr> <td>待办请求单</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>待办任务单</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>待办变更单</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>待办回单</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>待办知识单</td> <td>4</td> </tr> </table>	团队待办列表		待办列表	个数	待办请求单	10	待办任务单	5	待办变更单	2	待办回单	2	待办知识单	4
个人待办列表																													
待办列表	个数																												
待办请求单	4																												
待办任务单	3																												
待办知识单	2																												
待办投诉单	1																												
团队待办列表																													
待办列表	个数																												
待办请求单	10																												
待办任务单	5																												
待办变更单	2																												
待办回单	2																												
待办知识单	4																												

事件处理跟踪

分析报表

自制首页版块

2010年08月17日

一、总体情况

今日待解决清单:

今日新增	昨日遗留	合计
1	0	1

今日事件处理情况:

已现场处理完成	尚未处理	合计
0	1	1

详细情况请参见位置三会议记录表单详细汇报。

当前尚未完成事件详细汇报:

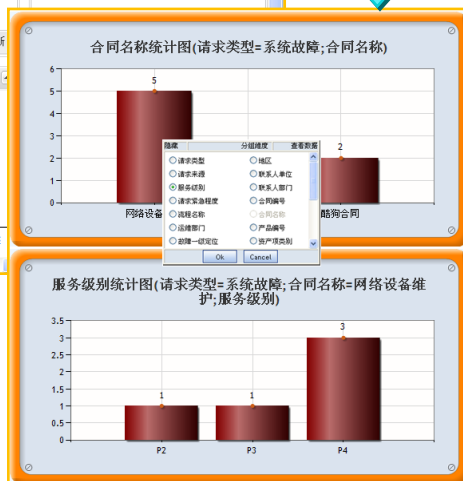
编号	故障时间	截止时间	已延迟	描述
100811-001	10年08月11日17:06	10年08月26日17:06	否	修复

三天前未评分的事件详细汇报:

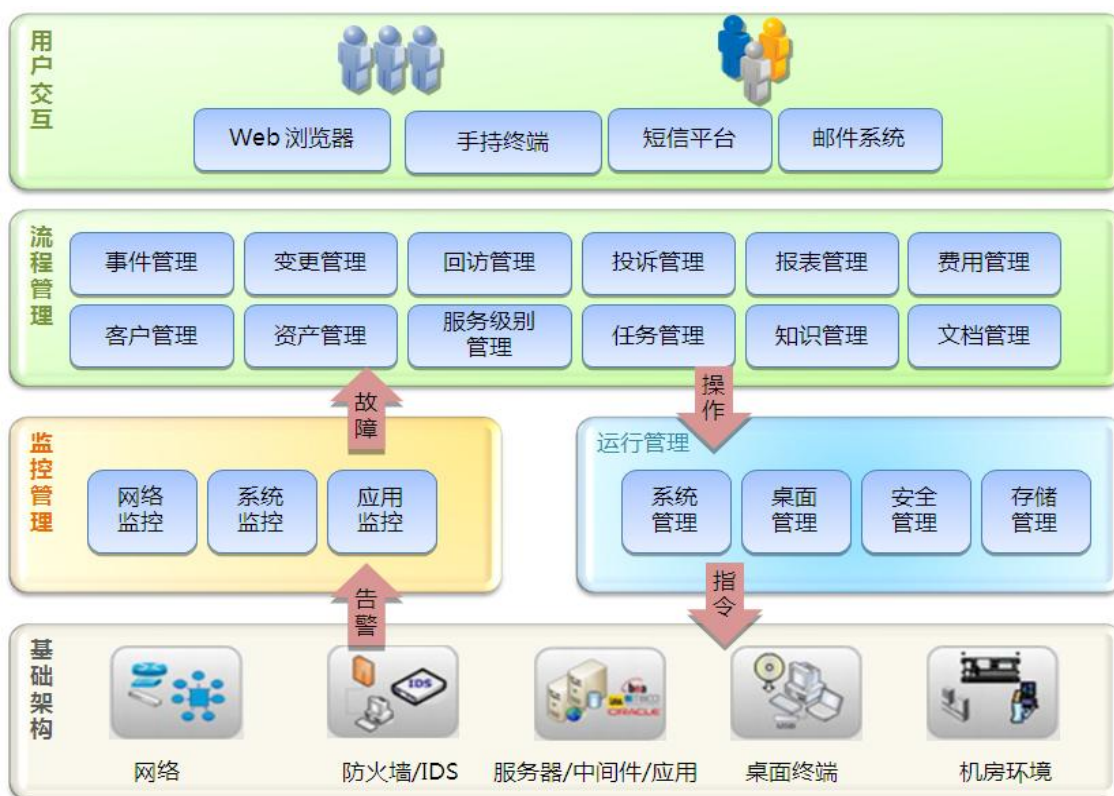
今日满意度 < 3分的事件详细汇报:

日期	数量
2010-08-02	1
2010-08-25	1
2010-08-31	3

服务报告



◆ 系统总架构



❖ 服务通产品系列

◆ 通用版

适用对象: 适用于各类中小型企事业单位、政府机构的信息部门，包括信息中心、IT 运维部门、信息部门

◆ 客服版

适用对象: 适用于各类企事业单位的售后服务中心。包括客服中心、维修中心等

◆ ISP 专用版

适用对象: 适用于 IT 服务提供商，包括 PC 厂商、IDC 服务商、系统集成商、服务外包商

❖ 走近越维

◆ 企业简介

广州越维信息科技有限公司，成立于 2004 年 7 月，自成立伊始便专注于 IT 服务管理领域，是国内最早专门从事 ITSM 整体解决方案的专业提供商，围绕 IT 服务管理为核心，在平台产品、体系咨询、运维标准化、ITIL 培训四大业务方向上，为用户提供全面、高效的 IT 管理产品、解决方案和专业服务，是广东省政府行业最大的服务提供商之一。

越维创新研发的面向业务的越维 IT 服务管理系统（OMS），已成功应用于广泛行业客户，并得到了高度认可。2010 年 6 月，越维 OMS 还获得了中国 IT 服务管理论坛和中国电子化标准所授予的“ITSM 软件”认定，目前全国仅有六家企业获此认定！

越维成功通过了 ISO20000 国际 IT 服务管理标准认证，专家队伍齐聚 ITIL Service Manager，ISO20000 主任审核员，ISO27001 主任审核员等专业顾问；服务团队，80% 经过 ITIL 专业培训，50% 通过 ITIL 国际专家认证，50% 获得计算机领域技术职称。明确一切以客户为中心的企业文化，本着“卓越维护，微笑服务”的服务理念，越维始终为客户提供国际标准水平的运维服务。

因为专注，所以专业，越维是您最值得信赖的 IT 服务管理专家。

◆ 越维的部分客户

行业

广州白云国际机场集团
广东中烟工业有限责任公司
东莞中惠熙元房地产集团有限公司
深圳天源迪科信息技术股份有限公司
广东金万邦科技投资股份有限公司
广东广凌计算机科技股份有限公司
广州空港航翼信息科技有限公司
广东广信通信服务有限公司
北科时代科技有限公司
.....

政府

第 16 届亚运会组委会
广州市机关信息网络中心
广州市经济贸易信息中心
广州市财政局
广州市体育局
广州市公安局
广州市工商行政管理局
广州市人大常委会机关信息化办公室
广州市越秀区发展和改革局

A decorative graphic consisting of several overlapping, wavy, horizontal bands in various shades of blue, transitioning from a deep navy blue at the top to a lighter, almost white blue at the bottom.

地址：广州天河软件园建中路58号东诚大厦604C(510665)

公司电话：(020)28871788

销售支持电话：(020)28871778

技术支持电话：8009997979

Email: sale1@yuway.com.cn

公司网站: www.yuway.com.cn