

## 东华网智助力北京市水务局 IT 运维管理系统项目

长期以来，北京市水务信息管理中心担负着建设及推进水务信息化发展工作，承担着水务各业务系统的正常运行的技术保障工作。

随着信息化系统在水务局应用的不断普及和应用需求的不断扩大，网络系统和应用系统的建设规模的不断扩大，信息中心承担运维的内容也不断增加， 不仅包括各类水务专业应用系统、综合数据库和基础信息采集系统， 同时也为服务器、核心网络设备、存储系统等核心设备提供运行保障， 还有大量的服务器承载着局关键业务系统：如政务外网 OA、备份系统、区县水务局业务接入、水资源地理信息系统、邮件服务器等。

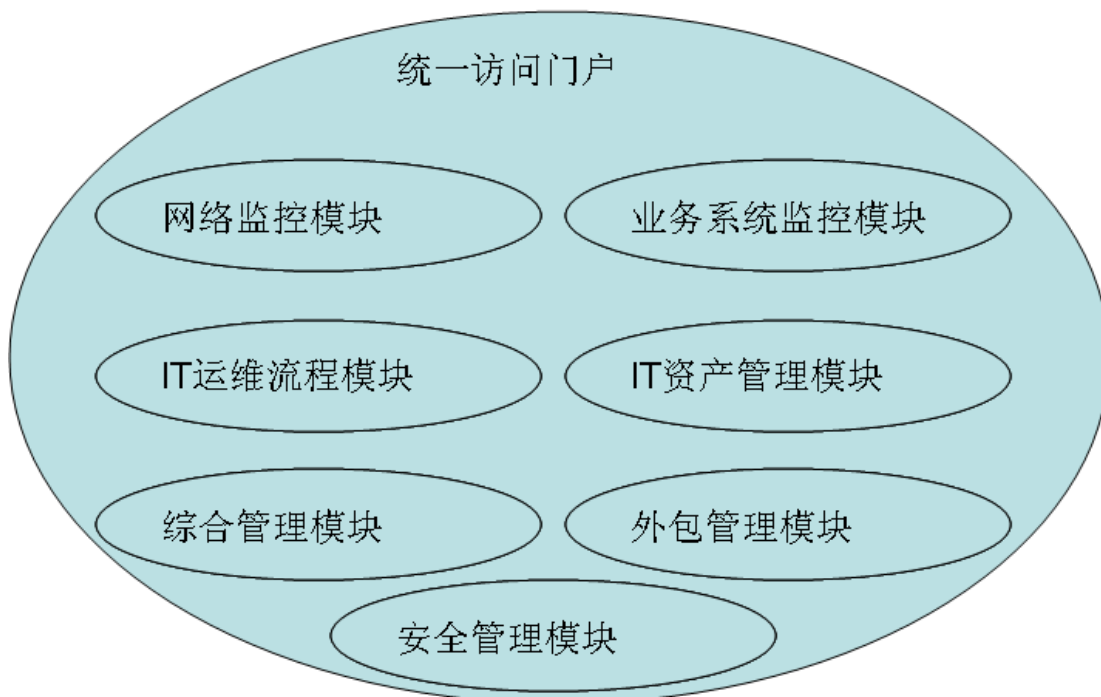
为了确保整个北京市水务局业务系统稳定、可靠、安全的运行，确保庞大的专业信息量的数据安全，更好的为水务业务系统提供服务，北京市水务局采用东华软件的 IT 运维管理系统软件，建设了一套管理简便、便于扩展、可以进行更深层次开发的网络监控、性能监控管理系统、集中统一管理、业务监视管理系统、综合性的北京市水务局 IT 运维管理系统。

依据京信委发【2009】9 号文《关于做好 2009 年电子政务运维工作的通知》，专门成立电子运维工作小组，主要负责做好水务局的运维资产、流程等方面的自查工作。同时根据自查工作的成果，进一步做好自我分析工作。北京水务局领导高度重视，多次组织专项工作会议，比较全面、科学的完成了本次自查和分析工作，并向京信委提交了电子运维试点工作申请，经京信委同意，成为试点单位之一。从 2009 年开始全面展开了水务局 IT 运维管理系统的建设试点咨询工作，并于 2010 年开始 IT 运维管理系统的建设工作。

日常运维管理是北京市水务局信息中心主要的生产和管理活动之一。IT 运维管理系统的建设和运营的好坏直接影响到北京市水务局信息化业务运行的整体效率、管理水平和服务水平。

IT 运维管理系统的建设按照从前台开始逐步向后台延伸的方式理顺组织结构，标准化业务故障处理流程，建立适应网络运行维护和业务服务支撑所需要的运维组织管理模式，提高全员工作效率、降低运维成本、缩短业务恢复时间，实现整个运维服务体系的统一整合，为业务提供及时的支持维护和满意的服务，并获得经济和社会效益的提高。IT 运维管理系统总体建设内容如下：

## IT运维管理系统总体图



北京市水务局 IT 运维管理系统的建设，通过统一访问门户提供系统的统一入口，在统一访问门户中进行查看和管理网络监控模块、业务系统监控模块、IT 运维流程模块、IT 资产管理模块、综合管理模块、外包管理模块和安全管理模块等各模块的信息数据和分析数据，实现对 IT 运维管理系统的“集中监控、集中维护、集中管理”的建设目标。

### 1、建立“以客户为中心 以流程为导向”的运维服务体系

深化北京市电子政务运维管理系统规范要求，结合北京市水务局业务发展需要提供优质服务，改变面向网络、以设备维护为中心的维护体系，强化预防性维护的保障作用，建立服务支撑有力、反应迅速、管理高效的以客户为中心的的运维服务管理体系。

### 2、建立核心资产信息库，为 IT 运维活动提供精确的 IT 资产配置信息

建立详细的资产信息配置数据库，通过资产信息配置项之间的关系，把孤立的 IT 软硬件资产信息和业务信息关联起来，形成相互关联相互依赖的有机整体。为各种信息化服务管理提供资产信息支撑。

### 3、建立和优化自主与外包相结合的维护模式，以降低运营成本、提高网络运行效率

外包经营理念及实践证明，外包可以有效地得到经验丰富的人员去维护却不增加更多成本；同时，外包在提供专业化维护服务的同时，也帮助我们建立起良好的运营信誉，创造出较好的服务品牌。而信息中心可以从繁杂的维护工作中脱身出来，跟进技术、业务发展的步伐，专注于网络和业务专业技能的保持和网络运营、拓展新业务，提升网络运营效率。

#### 4、转变维护观念 建立保障队伍 全面解决客户问题

为更好的提供运维服务水平，必须全面调整现有运维组织结构，岗位设置、职能划分向服务倾斜，建立与业务发展相适应的运维支撑队伍，为客户提供可靠的网络和快速响应服务，保证信息中心的各项服务承诺及时兑现。

#### 5、建立科学的激励与监督机制

以业务客户满意为前提，推进向服务倾斜的维护工作计量考核，形成有利于提升客户满意度的可量化的 KPI 考核体系，建立与新型运维体制和服务模式相对应的规章制度、业务流程、运维岗位激励与奖惩制度，使员工的价值取向趋于一致，引导运维人员从重视设备技术维护转变为注重网络业务服务质量，有效地激励他们提高工作效率和服务水平。

通过深化运维管理，为北京市水务局信息中心建立起面向客户、组织结构清晰、维护层次分明、人员配置合理、快速高效的服务支撑体系和灵活多变的业务响应体系。