

东华网智助力宁煤集团 建立科学高效的 IT 管控体系

用户背景

宁夏煤炭工业起步于 1956 年，先后建成了石嘴山、石炭井、灵武三个矿区，分别成立了石嘴山、石炭井、灵武三个矿务局，2000 年相继改制为公司制企业。伴随着西部大开发前十年发展战略的实施，神华宁煤集团先后进行两次战略重组为神华宁夏煤业集团公司，注册资本 100.3 亿元。

神华宁煤集团公司实行两级管理体制，专业化分工，集约化管理，集团公司机关设 17 个职能管理部门，现有二级生产经营单位 46 个。生产矿井 14 对，在建矿井 6 对，洗煤厂 3 个，运销、物资、煤化工、能源工程、建井、安装、信息技术、物业服务等单位 23 个，员工 5.4 万人。目前信息技术中心有 200 多人，信息技术中心管理的资产规模庞大。

需求分析

随着神华宁煤集团业务的快速发展和信息化水平的提高，IT 系统不但为集神华宁煤集团业务的快速发展发挥基础的支撑和保障作用，而且对于提高神华宁煤集团机构内部管理水平，进而提高资源配置效率更具有重要意义，这同时也意味着神华宁煤集团对 IT 系统的依赖已经到了须臾不可离的境地。同时业务部门对 IT 系统的要求也不断增加，信息技术中心根据神华宁煤集团的发展战略和要求，提出了配合和支撑业务发展的各项管理方针和管理目标，期望 IT 的发展能够与时同步、与业务的发展同步与公司的管理和战略同步，建立一个能够提供高质量 IT 服务的信息中心和 IT 运维中心，能够有效整合神华宁煤集团的 IT 资源，实现集中管理、资源共享、降低管理成本，提高管理效率和管理质量。但是目前信息技术中心面临如下问题：

- 部门和人员分散。有些部门相距几十公里，基本靠电话和纸质方式进行沟通和管理；
- 信息技术中心人员数量不算少，但是高、精、尖人才数量还相对较少，导致对少数核心技术人员严重依赖，造成不合理的管理现状；
- 信息技术中心资产规模庞大，分布广泛，信息技术中心领导无法及时全盘掌握资产

运行情况，无法做出准确科学的决策；

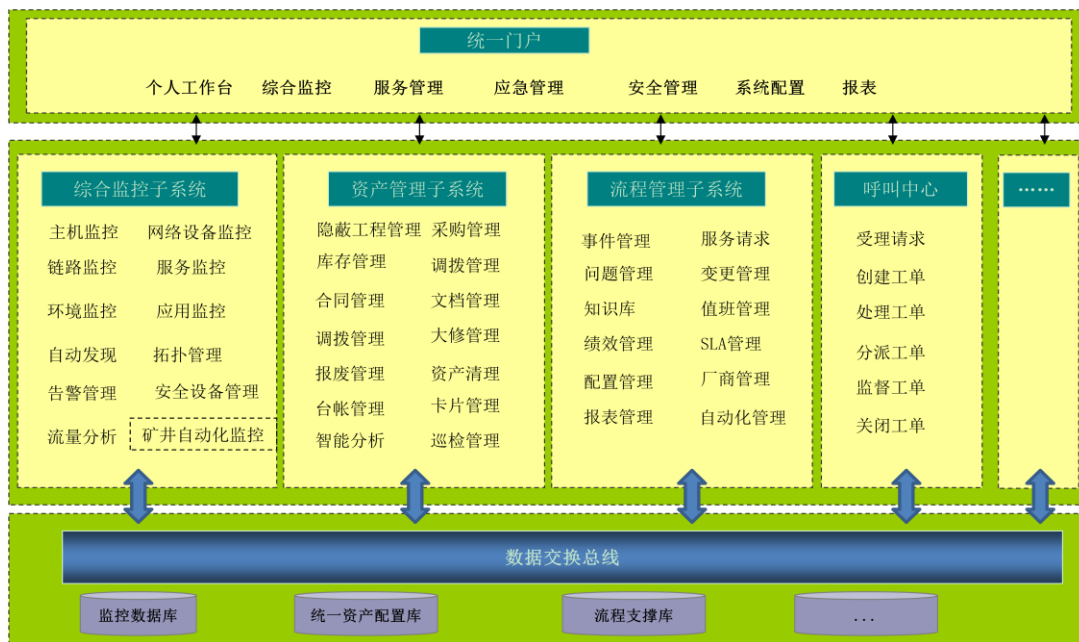
- 缺乏绩效考核机制，人员工作积极性不强，工作效率不高，导致服务质量得不到认可；
- 缺乏运维管理体系，人员职责不清，导致出现推诿等现象的发生，没有有效的知识积累，无法形成知识共享；缺乏有效的管理流程，导致工单处理缓慢；

解决方案

基于神华宁煤集团信息技术中心的现状，我们采用东华 ForceView IT 运维服务管理解决方案，提供 IT 服务管理咨询服务，并且依据咨询结果建设 IT 管控平台，帮助神华宁煤集团信息技术中心建立符合 IT 服务管理国际最佳实践 ITIL、国际标准 ISO20000、国际信息系统控制标准 COBIT、国家 ITSS 标准的 IT 管控体系。

通过 IT 管控平台的建设将 IT 管控体系进行落地，IT 管控平台的主要建设内容包括统一门户管理、资产管理系统、呼叫中心系统、服务管理系统、监控管理和监控调度室。实现对 IT 基础设施、网络设备、服务器系统、数据库、中间件、管道等进行统一的监控和管理，发现故障进行告警处理，并且通过建立业务管理模型，可以实时分析业务系统的运行状态和性能，预防业务系统故障发生。实现在管理上提升运维效率，规范故障解决流程，建立符合神华宁煤集团的 IT 运维需要的运维服务管理流程，提供知识共享平台，提供资产管理，实现对资产的精细化管理。

IT管控平台-总体功能集成架构



通过本项目的实施，宁煤集团信息技术中心建立了科学高效的 IT 管控体系，系统地将组织架构、管理流程、管控制度、绩效考核以及技术平台贯穿融合，使得宁煤集团信息技术中心的管理水平处于业内领先地位。

内部效益：

- 通过建立基于业界最佳实践的标准化流程体系，可以规范宁煤集团运维管理的流程，改进运维工作的效率和效能，提高管理 IT 变化的能力和水平，降低 IT 运维的成本和风险；
- 通过对流程和权责的定义，监控管理流程、进行绩效评价；
- 优化运维组织机构和完善运维管理制度，清晰划分部门权责，提升端到端的服务质量；
- 进一步统一 IT 人员服务管理的意识，培养服务管理的文化，加强信息中心对业务的支持力度，沟通能力以及对信息的协同力，并为科学决策提供有力依据；
- 建立一整套行之有效的持续改善机制，不断优化服务质量，提高业务和用户满意度。

外部效益：

- 建立符合 IT 服务管理国际最佳实践 ITIL、国际标准 ISO20000、国际信息系统控制标准 COBIT、国家 ITSS 标准的 IT 管控体系，持续优化服务流程和服务水平，提高业务和客户满意度，提升宁煤集团 IT 服务管理的整体形象；

- IT 项目 80%的效益是在运行维护阶段体现的，通过构建 IT 管控体系，为神华宁煤集团应用系统提供优质、经济高效的 IT 服务，并降低重复投资的可能性，提高 IT 投入的效益，进一步提升高神华宁煤集团的社会形象。