

---

上海翰纬信息科技有限公司  
IT 服务管理软件-维易 ITSM  
**产品白皮书**

---



使让服务变的很容易 |

**上海翰纬信息科技有限公司**

地 址：上海市浦东新区张江高科毕升路 299 弄富海商务苑（一期）4 号楼 02 室

电 话：021 33932855/58962208

邮 编：201 203

电 邮：[info@weeasycn.com](mailto:info@weeasycn.com)

网 址：[www.weeasycn.com](http://www.weeasycn.com)

---

**版权声明和保密须知**

本文件中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明，版权均属翰纬科技有限公司及合作伙伴所有，受到有关产权及版权法保护。任何单位和个人未经上海翰纬科技有限公司的书面授权许可，不得复制或引用本文件的任何片断，无论通过电子形式或非电子形式。

Copyright © 2010 上海翰纬信息科技有限公司 版权所有

# 目 录

<b>1. 行业背景</b> .....	<b>4</b>
1.1. IT 服务管理介绍.....	4
1.2. 当前国内 IT 服务现状.....	5
1.3. IT 服务面临的问题.....	6
1.4. IT 服务管理工具.....	7
1.4.1. 工具介绍.....	7
1.4.2. 工具选择.....	8
<b>2. 维易简介</b> .....	<b>10</b>
2.1. 产品概述.....	10
2.2. 产品价值.....	10
2.2.1. 提高 IT 用户服务质量.....	10
2.2.2. 强化 IT 资产台帐管理.....	11
2.2.3. 提升 IT 故障处理效率.....	11
2.2.4. 加强 IT 知识积累应用.....	11
2.3. 产品特色.....	11
2.4. 产品架构.....	12
2.4.1. 维易 IT 门户.....	12
2.4.2. 维易运维服务平台.....	13
2.4.3. 维易基础服务.....	13
2.4.4. 基础架构及外围接口.....	14
<b>3. 维易功能</b> .....	<b>16</b>
3.1. 模块功能.....	16
3.1.1. 自助服务.....	16
3.1.2. 智能工作台.....	17
3.1.3. 服务设计.....	18
3.1.4. 服务请求.....	20
3.1.5. 故障管理.....	21
3.1.6. 问题管理.....	22
3.1.7. 变更发布.....	23
3.1.8. 资产管理.....	25
3.1.9. 知识管理.....	26
3.1.10. 报表管理.....	27
3.1.11. 任务计划.....	29
3.2. 定制集成.....	30
3.2.1. 流程定制.....	30
3.2.2. 报表定制.....	31
3.2.3. 统一认证.....	32
3.2.4. 告警集成.....	33
3.2.5. 通讯集成.....	33
<b>4. 维易实施</b> .....	<b>34</b>

---

4.1.	软件安装环境 .....	34
4.2.	标准产品实施 .....	35
<b>5.</b>	<b>售后服务 .....</b>	<b>36</b>
5.1.	技术支持 .....	36
5.2.	产品培训 .....	36
5.3.	增值服务 .....	36
<b>6.</b>	<b>翰纬介绍 .....</b>	<b>38</b>

# 上海翰纬信息科技有限公司

## IT 服务管理软件-维易 ITSM

### 产品白皮书

## 1. 行业背景

### 1.1. IT 服务管理介绍

IT 服务管理 ( 简称 ITSM ) : 是一种以流程为导向、以客户为中心的方法 , 它通过整合企业的 IT 与业务 , 来提高 IT 服务的能力和水平。从企业的整体战略出发 , 保证 IT 服务的投入和运营能满足业务和发展的需要。ITSM 作为 IT 管理的“ERP 解决方案” , 将无序的、难以监控管理的传统 IT 管理 , 转变为有序的、可控的、可管理 , 可持续发展的 IT 服务管理。

传统的 IT 管理	转变	ITSM
技术导向	——>	流程导向
“救火队”	——>	预防为主
被动	——>	主动
用户	——>	客户
集中式, 企业自己完成	——>	分布式, 外包
孤立的, 分散的	——>	集成的, 企业范围内的
“一次性的”, 混乱的	——>	可重复的, 职责明确的
非正式的流程	——>	正式的最佳实践
从 IT 部门内部考虑	——>	从业务的角度考虑
具体的运营	——>	面向服务的

( 图 ) 传统 IT 管理与 IT 服务管理的比较

ITSM 在国外已经形成相对成熟的经验和标准，早在 80 年代，英国政府中央计算机与 电信管理中心，为政府的 IT 部门开发出最佳实践指南 ITIL ( IT Infrastructure Library )，作为 对 IT 资源的有效及低成本利用的重要参考，到 90 年代在欧美广泛应用，成为 IT 服务管理 的事实标准；2001 年 ITIL 发展为英国国家标准 BS15000，至 2005 年发布为国际标准 ISO20000。ITIL 作为最佳实践，随着 IT 技术、管理理论、实践经验的不断发展，ITIL 也在 不断发展，2007 年 5 月 30 日 ITIL 发布了 V3 版本，与时俱进的融合了 IT 服务管理领域当 前的最佳实践，继续为企业提供最先进的参考。

ITIL 是基于流程的方法论，从上万家企业和机构的成功经验中总结而来的最佳实践，可适用于几乎所有 IT 组织，无论组织规模大小，采用何种技术，都可以应用 ITIL 来实施 ITSM，流程的实施可以通过借助服务管理工具，来简化实施过程。

## 1.2. 当前国内 IT 服务现状

国内企业经过十多年来的信息化建设，国内大中型企业的 IT 基础架构的建设已基本完成，企业的业务系统比以往任何时候都更依赖于计算机系统，信息技术也越来越起到关键的支持作用，业务部门需要 IT 部门在不断推出新服务的同时提供更高级别的运维服务。各行各业对 IT 服务管理的需求也是日渐强烈。这样的一种大环境主要有以下特点：

### IT 基础架构的建设基本完成

- 国内企业一般都已形成多业务系统，包括各种核心业务系统、协同办公系统、电子商务系统等；
- IT 系统种类多、数量多、层次多、覆盖了网络、主机系统、操作系统、数据库、

中间件、应用系统、存储系统、桌面环境、机房环境设施等；

- IT 系统不断发展变化，不仅仅是 IT 设备的增加及改变，同时也包括人员及工作流程的变化。

### IT 服务管理水平（IT 服务管理成熟度）参差不齐

- **人员** IT 部门的组织结构设计、人员岗位职责设置普遍不能很好的配合 IT 服务管理的要求；
- **流程** 成为国内企业实现 IT 服务管理的一个薄弱环节。这是企业长期重视技术/工具，忽略流程建设所造成的。
- **技术** 国内大多数企业的 IT 服务管理尚处在建设阶段，基础架构部件管理功能的实现是大家普遍关心的重点。少数企业实施了 IT 服务管理工具的部分功能，IT 服务管理成熟度也在由“被动”向“主动”过渡。

## 1.3. IT 服务面临的问题

信息系统的建设大致分为规划和设计、开发（购买）测试、实施、运营和终止等 5 个阶段。而前 3 个阶段从时间的角度来看，只占硬件和软件生命周期的 20%，其余 80% 的时间基本上是对其进行运营。如果不能有效进行 IT 的运营管理，那么花费大笔投资建立起来的系统功能难于达到预期效果，其对企业的价值贡献也难体现。

如今，IT 部门都面临着提高服务质量和降低服务成本的双重压力。而现实中，他们往往处于一种被动的工作模式中，他们花费了大量的时间去忙于应付各种“救火”式的工作，而无暇顾及服务质量和运营成本方面的目标。于是，下列一些情形就经常出现在许多的 IT 部门当中。

- 不停地充当消防员，四处忙于解决各种问题；
- 工作缺乏重点，对关键员工的过分依赖；
- 同样的问题重复地出现，而没有得到根本性的解决；
- 用户对 IT 服务部门的信任和认知程度较低；
- 经常通过“强制性中断”来解决问题，呼叫响应质量和响应时间不稳定；
- 经常发生不协调的和未记录的变更；
- 对 IT 服务资源的管理不善；
- 应对业务变化的能力不强；
- 人力资源和预算不清晰，缺少足够的管理信息——决策往往建立在“我想”而不是“我知道”的基础上。

要改善上述情形，满足客户和公司的业务目标，最有效的方式是建立基于 IT 服务管理软件支持的 IT 服务运维流程。

## 1.4. IT 服务管理工具

### 1.4.1. 工具介绍

实施 IT 服务管理的各个流程，最主要的工作是 4R(记录 Record，转派 Route，解决 Resolve，报告 Report)，在这个 4R 中数据记录是基础，如果没有良好的数据记录，我们就无法对工作进行很好审查，也很难实现 IT 运维服务的持续改进。IT 服务管理中需要记录的数据非常多，包括记录、转派、处理、回访、报告的记录；以及问题从发现，到分析为已知错误，到解决方案提出，还有资产的详细情况、变更历史等等。工具软件能帮助我们：

- 形成良好的、规范的工作记录，节省数据记录和整理的时间；
- 方便的实现数据记录的共享、团队协作工作、以及处理不同记录之间的关系；
- 深入分析挖掘大量原始数据、识别趋势、主动发现问题。

IT 服务管理的核心之一是将工作流程化，流程的各个环节需要对数据记录的共享、传递，也涉及角色和权限的设定，同时需要对流程的各个环节进行监控。工具软件能够很好的帮助我们做到以上各点。

当然，工具本身不是最终目的，用户始终应该将业务需求、流程规范化放在第一位，在此基础上制定工具选择技术规范。一般来说，选用专业 IT 服务管理工具软件原因有：

- IT 运行环境已经成为企业的业务核心，用户对服务要求比较复杂，但 IT 部门相关技术弱；
- IT 基础架构比较复杂，涉及不同厂家的异构平台，而且经常发生变化；
- 如何符合不断出现的 IT 服务管理标准。

### 1.4.2. 工具选择

获得工具软件的途径，和其他的应用软件一样，可以定制开发也可以购买市场上的产品，不同的企业因应自身情况，而选择不同的方式：

#### 定制开发

当市场上没有合适的本企业业务需求的软件时，通常考虑定制开发。好处是可以按照本企业的战略需要，量身定做，适合本企业的实际情况。但项目周期会比较长，费用较高，也要求企业对自身的 IT 服务管理有比较好的把握。

定制开发有以下两种方式：

- 自行开发：适合企业有一定的开发能力，和丰富的 IT 服务管理实践；具备对先进的 IT 服务管理的理论认识。

- 合作开发：企业有自身的定制需要，但不具备自行开发能力的；寻找有经验有实力的开发商合作。

## 市场采购

对大部分企业来说，IT 服务管理可以遵循类似的管理流程，因此可以选择采购市场上的软件产品。好处是可以有较短项目周期，费用相对较低。同时，市场上成熟的产品都是基于一定的实践经验总结，融合了先进的 IT 服务管理理念的，能够指导企业更好的进行 IT 服务管理。

企业选择工具软件时，功能并非大而全就好，适合自身使用的才是最好。根据企业自身的 IT 应用程度、IT 服务模式、IT 实施所处的阶段、服务水平、业务需要，用户可以从以下几个方面评估：

- 满足企业必要的功能要求
- 符合 ITIL 规范，兼容 ISO20000 国际标准和 ITSS 国家标准
- 系统架构及软件结构合理规范，具备扩展能力，特别是系统接口集成能力
- 客户干预、维护成本低；
- 实施技术能够灵活适应业务变化的需求，是业务驱动，而不是纯粹技术驱动型。

绝大多数企业都会或多或少采用一些服务管理工具。通常 IT 服务管理工具应该包含服务台、故障管理、请求管理、变更发布管理、资产管理、服务水平管理等模块，此外知识库、巡检计划、通知告警、邮件和短信、自助服务等模块也会经常使用。如果企业为集团的 IT 服务部门或者 IT 服务商，还需要考虑多客户多项目的管理。

除了功能方面，还应该考虑：

- 供应商的市场规模、信用度、在行业知名度等；
- 不但要考虑产品本身的价格，还有后续升级和服务的费用；

- 产品是否灵活可扩充，以满足将来新的业务需求；
- 产品培训安排及费用开率也会影响最终产品的选择。

## 2. 维易简介

### 2.1. 产品概述

翰纬维易 IT 服务管理系统（简称维易 ITSM）是遵循 ITIL 最佳实践、ISO20000 国际标准和 ITSS 国家标准设计，并融合翰纬在 IT 服务领域内深厚的项目经验开发的，先进、实用、易用的 IT 服务管理软件。维易 ITSM 整合 SOA、云服务等业界先进技术，历经 2 年的大规模研发，形成拥有自主知识产权的 ITSM 软件产品，2010 年翰纬科技因维易 ITSM 而荣获“ITSM 软件认定示范企业”荣誉。

维易 ITSM 将全球 IT 服务管理的最佳实践经验迅速转移给客户，帮助客户实现 IT 服务管理的规范化和标准化，帮助 IT 部门实现自身的管理信息化、流程自动化，优化 IT 的投入和产出，提升 IT 服务能力和水平。维易 ITSM 除了通过 ITIL 最佳实践来指导 IT 运维流程优化，同时注重理论与实践的结合，并针对国内 IT 外包服务企业推出维易 ITSM 软件 SP 版本。

### 2.2. 产品价值

#### 2.2.1. 提高 IT 用户服务质量

提供客户关系管理功能，包括 VIP 用户识别、用户个性化信息提醒、用户自助服务、服务承诺监控及限时升级、邮件短信提醒、用户满意度调查等。

### 2.2.2. 强化 IT 资产台帐管理

提供动态 IT 资产台帐功能，提供一套机制方便客户在使用过程中逐步更新完善 IT 资产库信息，支持 IT 资产属性的动态配置。

### 2.2.3. 提升 IT 故障处理效率

创新操作模式，用户可在单个 IT 故障视图界面了解 PACK 四类对象( 人员、资产、事件、知识 ) 的基本信息、关联信息，并对其进行日常操作(4R，录入、转派、解决、报告)，IT 故障处理效率可得到极大的提升。

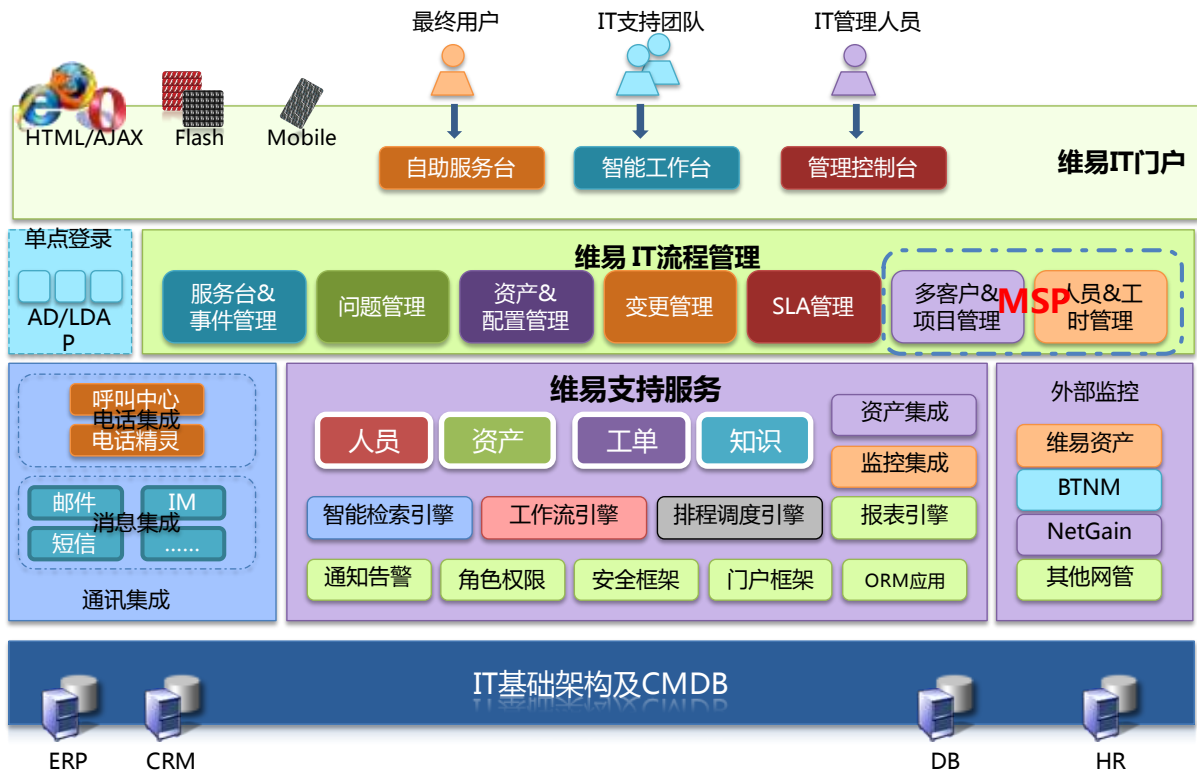
### 2.2.4. 加强 IT 知识积累应用

通过提供集成搜索、智能提示、自定义标签等功能，系统将传统的用于被动记录知识条目的静态知识库革新为动态知识库。

## 2.3. 产品特色

- 翰纬专注于 IT 服务管理领域 6 年，是中国 ITIL 市场领先者和早期推动者；
- 翰纬提供基于培训、咨询、软件、服务的一体化 IT 运维解决方案；
- 维易软件全面兼容 ISO20000、ITILv3 以及国家 IT 服务标准；
- 维易软件完美用户体验，Google 级易操作性，减少落地实施的阻力；
- 维易软件支持集团 IT 服务和 IT 外包服务商，提供多客户多项目管理模式等针对集团公司和外包服务商的功能；

## 2.4. 产品架构



### 2.4.1. 维易 IT 门户

维易 IT 门户为用户提供了一个统一集中的访问平台,使得用户更关注与企业业务,方便企业决策。通过门户技术,作为门户中的每个用户都拥有自己独立的访问视图,方便用户在多模块、多流程间进行快速流转。

系统提供三种形式的门户访问控制台,分别是:自助服务台、智能工作台和管理控制台。

- 自助服务台
  - 自助服务目录
  - 请求自助提交及进度查看
  - 满意度反馈

- 知识浏览
- 智能工作台
  - 工作任务分配列表
  - 集成事件管理、问题管理、配置管理、变更管理四大服务处理流程
  - 方便与服务级别管理、资产管理流程的有效衔接和沟通
  - 团队沟通及协作等
- 管理控制台
  - 为报表管理提供了统计展现平台
  - 对人员、角色、权限配置等系统信息以及外围系统信息进行集中展示

## 2.4.2. 维易运维服务平台

维易运维服务平台位于整体架构中的第二层，它为门户中的自助服务台、智能工作台和管理控制台提供了需要展现的流程业务逻辑。该部分主要包括以下内容：

- 事件管理：提供 ITIL 事件处理流程的流程逻辑
- 问题管理：提供 ITIL 问题处理流程的流程逻辑
- 变更发布：提供 ITIL 变更处理流程的流程逻辑
- 配置&资产管理：提供 ITIL 配置处理流程的流程逻辑
- 服务设计&SLA：提供 ITIL 中服务级别管理流程的流程逻辑

## 2.4.3. 维易基础服务

基础服务层衔接运维服务和基础架构以及外围接口的关键一环，起到了承上启下的关键作用。整体上，维易基础服务层包括以下组件，分别是：

- 四大基础模型对象，包括：

- People 人员
- Asset 资产
- Case 工单
- Knowledge 知识库
- 工作引擎
  - workflow引擎：该组件是流程控制的核心，流程定义都基于该引擎之上，它是系统的微内核。
  - 智能检索引擎：该组件用于知识全文检索以及知识推荐。
  - 排程调度引擎：该组件用于任务调度以及定时提醒等工作。
  - 报表引擎：该组件用于标准报表的展示
- 其他组件
  - 通知提醒
  - 角色权限
  - 安全框架
  - 门户框架

#### 2.4.4. 基础架构及外围接口

基础架构及外围接口层在服务台系统逻辑架构中位于最底层，大体上，该层主要用来描述需要服务基础架构以及相连接的外围企业应用和业务流程系统、数据库系统。可支持外围系统主要包括：

- 单点登陆 ( Microsoft AD )
- 呼叫中心
- 邮件系统

- 短信系统
- 监控系统
- 报表工具

### 3. 维易功能

#### 3.1. 模块功能

维易 ITSM 主要模块如下图



##### 3.1.1. 自助服务

☰ 自助服务台

自助服务

IT服务目录

我的帐户

我的资产

我的工单

我的知识

IT服务目录

**员工IT相关服务**

处理员工日常遇到的IT问题，包括PC硬件故障、PC操作系统和应用软件故障、网络问题、系统访问等。

故障报修                      个人PC报障                      打印机无法使用                      新设备接入网络

好服咨询

**高级IT服务请求**

高级用户或IT内部人员的请求，包括新项目请求、服务器安装部署、应用软件安装部署、特定系统配置设定、数据库安装优化、网络管理

安装Office系统                      备份Oracle数据库                      业务系统安装及升级                      机房检修

**通讯系统相关IT服务**

通讯系统如电话、传真、邮件、视频会议、以及IM等通讯设备及系统相关问题

电话或传真故障                      电话分机更改                      预约公司视频会议室                      申请扩大邮箱容量

**业务应用相关IT服务**

特定业务系统相关的服务，包括人事、财务、CRM、ERP等。

财务系统故障                      CRM系统故障                      月度销售报表请求                      请求ERP系统审计日志

**组织人事相关IT服务**

组织变动、新进员工、员工离职、调换岗位等对应需要做的IT设置。

### 主要功能

IT 自助服务 ( Self-service ) 提供给最终用户 ( 业务部门 ) 使用，目标是提高用户参与度及满意度，并减轻 IT 运维的工作量。它主要有以下功能：

- ✓ IT 服务目录，浏览查找 IT 部门提供服务；
- ✓ 根据服务目录在线提交请求并查看其状态；
- ✓ 邮件提交工单及知识；
- ✓ 在线查看知识库和 FAQ。

### 主要特点

- ✓ “服务目录”：可浏览服务目录，快速定位所需要的服务；
- ✓ “多触点”：支持通过电话、Web 自助、OA、Email 等多种方式提交事件单。

## 3.1.2. 智能工作台

The screenshot displays the '智能工作台' (Intelligent Workbench) interface. At the top, there is a navigation bar with various management tabs. The main content area is divided into several sections:

- 快速创建工单 (Quick Create Ticket):** A sidebar on the left with options for '故障服务', '请求服务', and 'OA服务'. It includes input fields for '请求者' (Requester), '工单标题' (Ticket Title), and '工单描述' (Ticket Description), along with a '保存' (Save) button.
- 最新历史PACK (Latest History Pack):** A list of recent tickets with icons and names like 'ghqf' and 'sd'.
- 任务列表 (Task List):** A central table showing a list of tickets. The table has columns for '编号' (ID), '标题' (Title), '状态' (Status), '期望完成时间' (Expected Completion Time), '创建时间' (Creation Time), and '内容' (Content). Below the table are filters for '个人工单列表', '组工单列表', '负责工单列表', and '创建工单列表', along with buttons for '新增故障服务', '新增请求服务', and '新增OA服务'.
- 工作统计 (Work Statistics):** Two charts at the bottom. The left one is a 3D bar chart titled '今日工单状态' (Today's Ticket Status) for the date '2009-04-05 10:02'. The right one is a line chart titled '一周工单统计' (Weekly Ticket Statistics) for the date '2009-04-04 00:00'.

### 主要功能

IT 智能工作台 ( Smart Desk ) 专为 IT 支持人员和 IT 管理人员设计，相当于是他们的“作战指挥室”，在这里可以实现：

- ✓ 快速新建、编辑和查看最新用户、资产、事件、知识、通知、任务；
- ✓ 快速查看企业内历史操作记录（特别是针对 PACK 的操作）；
- ✓ 快速查看 Flash 报表，进行趋势分析；

### 主要特点

- ✓ “**一览无余**”，通过工作台可查看到几乎所有最新、最重要、最紧急信息，及时了解 IT 部门最新情况；
- ✓ “**一键通天**”，通过工作台直接对 PACK 进行操作，并可与同事进行互动，方便完成 80%以上的工作。

### 3.1.3. 服务设计



## 主要功能

IT 服务设计是配置控制面板功能，供 IT 经理规划设计优化 IT 服务，目标是根据企业实际情况设计复合企业现状的 IT 服务。其主要功能包括：

- ✓ **服务分类管理**，包括这里服务分类指用户服务分类，包含列表、增删改操作；
- ✓ **服务列表**，按服务技术分类展示 IT 服务，包括服务增删改功能以及回收站功能等；
- ✓ **服务设计**，包括服务定义、服务流程、服务 SLA 设定以及个性化配置等；
- ✓ **工单字段设计**，服务设计中允许自定义工单字段，字段可定义名称、显示类型及对应代码表，支持增删改操作。

## 主要特点

- ✓ **服务生命周期理念**，IT 服务设计引入服务生命周期理念，从服务设计到服务转换到服务运营，不断完善改进 IT 服务设计。
- ✓ **IT 服务设计和工单配置紧密集成**，在 IT 服务设计中集成工单配置以及字段配置，让设计人员一次到位解决问题。

### 3.1.4. 服务请求



#### 主要功能

服务请求属于 ITIL 服务支持流程之一事件管理 ,规范工单处理流程及灵活的扩展性相结合 ,其主要功能包括 :

- ✓ **服务请求管理** ,包括请求工单新建、查看、编辑、删除 ,支持工单转派、工单处理、工单关闭等操作 ,支持工单信息导出 ;
- ✓ **工单关系管理** ,包括工单与用户、工单与资产、工单与工单、工单与知识以及工单与 IT 支持人员之间的关系 ;
- ✓ **工单行为管理** ,包括工单行为统计分析、工单行为模式标识等。

#### 主要特点

- ✓ **灵活实用** ,内置工作流引擎 ,预定义规范的 IT 服务流程以及个性化分派规则 ;
- ✓ **兼容 ITIL v3** ;

### 3.1.5. 故障管理

The screenshot displays the '故障管理' (Incident Management) section of the SinoServiceONE ITSM software. The interface features a top navigation bar with various modules like '请求管理', '故障管理', '问题管理', etc. A left sidebar contains a menu with '故障管理' selected. The main area shows a search bar with filters for '故障类型' (Incident Type) and '故障状态' (Incident Status). Below the search bar is a table of incident records with columns for '编号' (ID), '类型' (Type), '状态' (Status), '工单标题' (Ticket Title), '请字者' (Requester), '请求时间' (Request Time), '期望完成时间' (Expected Completion Time), and '操作' (Action). The table contains several rows of incident data, including details like '测试资格计划01' and '测试测试'.

#### 主要功能

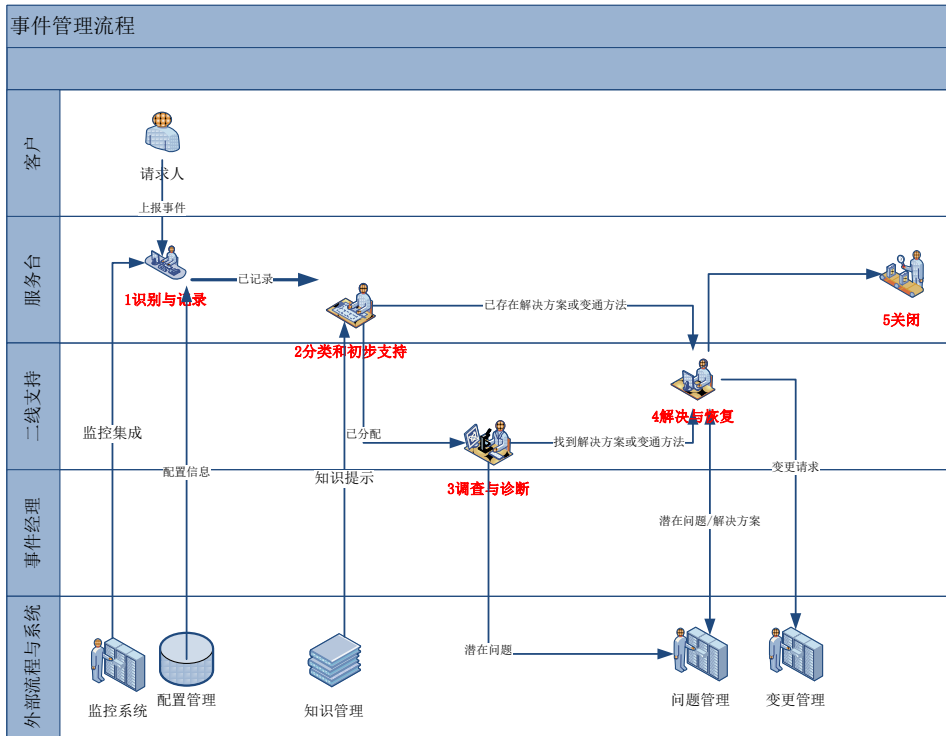
故障申告属于 ITIL 服务支持流程之一事件管理,规范工单处理流程及灵活的扩展性相结合,其主要功能包括:

- ✓ **故障管理**, 包括工单新建、查看、编辑、删除,支持工单转派、工单处理、工单关闭等操作,支持工单信息导出;
- ✓ **工单关系管理**, 包括工单与用户、工单与资产、工单与工单、工单与知识以及工单与 IT 支持人员之间的关系;
- ✓ **工单行为管理**, 包括工单行为统计分析、工单行为模式标识等。

#### 主要特点

- ✓ **灵活实用**, 内置 workflow 引擎, 预定义规范的 IT 服务流程以及个性化分派规则;
- ✓ **兼容 ITIL v3**;

#### 内建标准流程 (ITILv3)



### 3.1.6. 问题管理



#### 主要功能

问题管理是 ITIL 服务支持流程之一，规范工单处理流程及灵活的扩展性相结合，其主要功能包括：

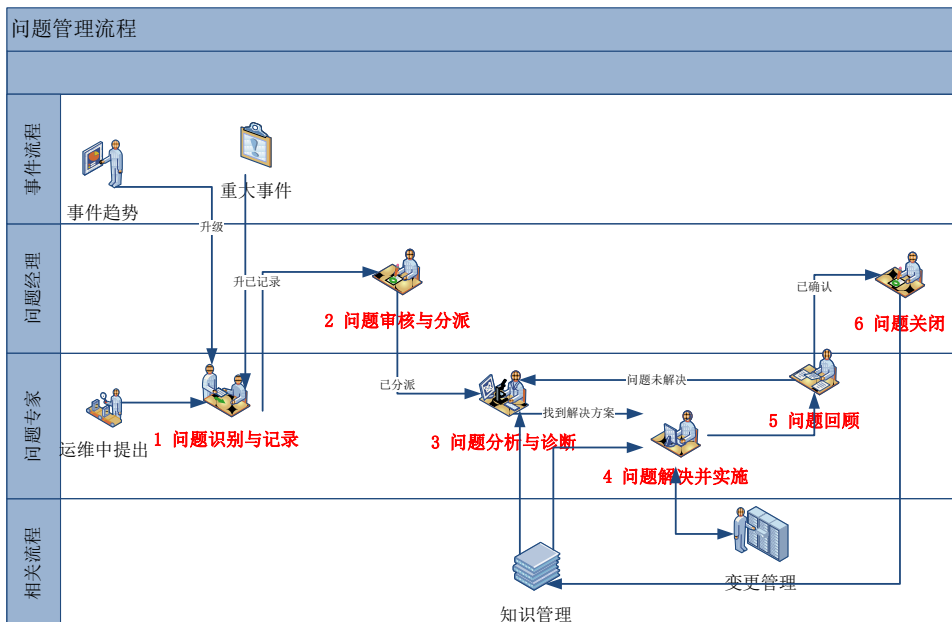
- ✓ **问题管理**，包括工单新建、查看、编辑、删除，支持工单转派、工单处理、工单关闭等操作，支持工单信息导出；

- ✓ **工单关系管理**，包括工单与用户、工单与资产、工单与工单、工单与知识以及工单与 IT 支持人员之间的关系；
- ✓ **工单行为管理**，包括工单行为统计分析、工单行为模式标识等。

**主要特点**

- ✓ **灵活实用**，内置工作流引擎，预定义规范的 IT 服务流程以及个性化分派规则；
- ✓ **兼容 ITIL v3**；

**内建标准流程 (ITILv3)**



**3.1.7. 变更发布**



**主要功能**

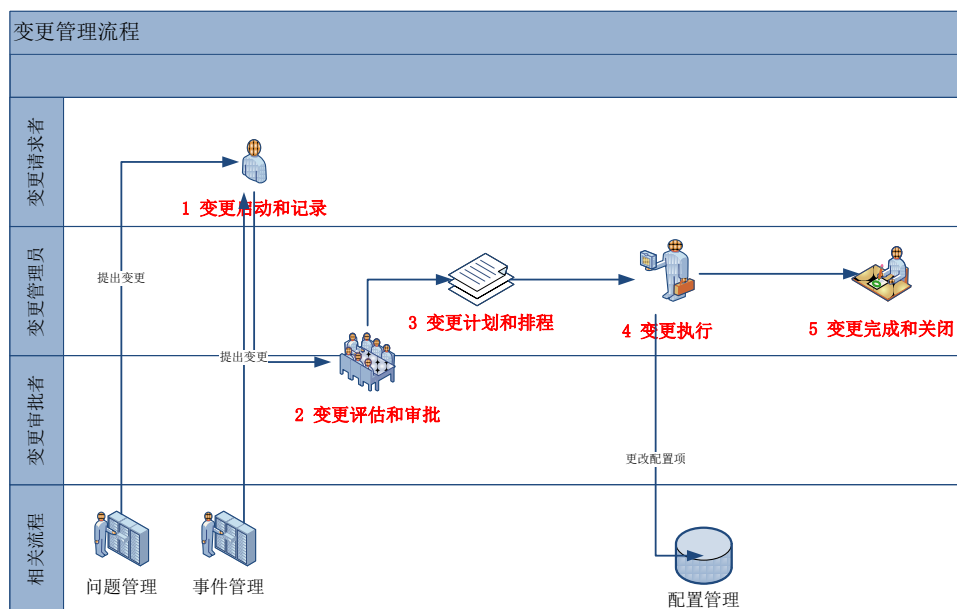
变更发布管理是 ITIL 服务支持流程之一,规范工单处理流程及灵活的扩展性相结合,其主要功能包括:

- ✓ **变更发布管理**,包括工单新建、查看、编辑、删除,支持工单转派、工单处理、工单关闭等操作,支持工单信息导出;
- ✓ **工单关系管理**,包括工单与用户、工单与资产、工单与工单、工单与知识以及工单与 IT 支持人员之间的关系;
- ✓ **工单行为管理**,包括工单行为统计分析、工单行为模式标识等。

**主要特点**

- ✓ **灵活实用**,内置 workflow 引擎,预定义规范的 IT 服务流程以及个性化分派规则;
- ✓ **兼容 ITIL v3**;

**内建标准流程 (ITILv3)**



### 3.1.8. 资产管理



#### 主要功能

IT 资产管理模块提供 IT 资产的全面管理，主要提供以下功能：

- ✓ **资产台帐管理**，包括资产新建、查看、编辑、删除，资产信息导入、导出；
- ✓ **资产关系管理**，包括资产与用户、资产与资产、资产与事件、资产与知识以及资产与 IT 支持人员之间的关系；
- ✓ **关键资产管理**，包括关键资产标识、个性化信息记录（行为特征、使用人和维护人联系人信息、注意事项等）、个性化管理维护策略配置和自动提醒；
- ✓ **资产行为管理**，包括资产行为统计分析、资产行为模式标识等。

#### 主要特点

IT 资产管理模块具备以下主要特点：

- ✓ **“网络服务”**，客户在新建资产过程中，中央资产库将自动将资产配置信息和关系信息推送给客户，节省客户大量时间。同时客户也可手动从中央资产库更新资产信息；
- ✓ **“行为识别”**，根据内置的 IT 资产行为模式识别不同行为模式的 IT 资产；
- ✓ **兼容 ITIL v3**，支持配置管理流程。

### 3.1.9. 知识管理



#### 主要功能

IT 知识管理模块不是为了方便记录知识，而是为解决 IT 部门 IT 运维人员专业知识和技能不足而开发的，其主要功能包括：

- ✓ **知识台帐管理**，包括知识新建、查看、编辑、删除，知识库导入、导出；
- ✓ **知识关系管理**，包括知识与资产、知识与事件、知识与知识之间的关系；
- ✓ **知识生命周期管理**，包括知识记录、发布、过期、关闭；
- ✓ **知识行为管理**，包括知识行为统计分析、知识行为模式标识等；
- ✓ **FAQ 管理**，包括 FAQ 创建、发布、更新维护。

#### 主要特点

- ✓ **兼容 ITIL v3**，支持知识管理流程。

### 3.1.10. 报表管理

运营报表

- 工作量日报统计
- 工作量周报统计
- 工作量月统计
- 人员(P)月统计
- 资产(A)月统计
- 工单(C)月统计
- 知识(K)月统计
- 工作记录
- 流程统计分析
- 故障分类统计
- 故障KPI对比
- 请求分类统计
- 请求KPI对比
- 问题分类统计
- 问题KPI对比
- 变更分类统计
- 变更KPI对比
- 工作单分类统计
- 工作KPI对比
- 巡检分类统计
- 巡检KPI对比
- KPI报表
- 趋势分析
- 报表设置

**工作量周报统计**

日期: 2010-10-07

工作量小计  
2010 10 07-2010 10 13

李xin工作详情  
2010 10 07-2010 10 13

共找到1条记录。

统计周	用户姓名	当周创建	当周处理	上门服务	当周关闭
20101007-20101013	李xin	5	3	0	0
<b>总计</b>		<b>5.0</b>	<b>3.0</b>	<b>0.0</b>	<b>0.0</b>

导出选项:  Excel

**李xin工作详情**

共找到3条记录，显示所有记录。

统计周	服务大类	服务目录	当周创建	当周处理	上门服务	当周关闭
20101007-20101013	请求单	密码重置	1	0	0	0
	故障单	故障 (通用)	3	2	0	0

**故障分类统计**

起始日期: 2010-07  截至日期: 2010-10

核算项目:  关闭代码:

统计分类:  统计时间  核算项目  服务项  关闭代码  故障分类

统计分类2:  统计时间  核算项目  服务项  关闭代码  故障分类

显示字段:  完成率  首次解决率  及时完成率  自助完成率  反清满意度  平均完成时间  平均响应时间  花费总时间  测算收入  测算支出

多列:  柱状  三维

故障分类统计

共找到3条记录，显示所有记录。

统计时间	服务项	关闭数
2010-08-01	故障 (通用)	2
	PC硬件报修	5

#### 主要功能

报表模块通过在线 Flash 等方式提供翰纬 IT 服务管理的重要报表，为 IT 经理及管理人员提供人员、资产总量，提供工单处理工作量及处理进展统计，提供知识分布及更新统计等，主要报表包括：

- ✓ 运营报表月报（人员、资产、工单、知识）；
- ✓ 工作量统计报告（日报、周报、月报）；
- ✓ 工作清单条件导出
- ✓ 流程统计分析（事件、问题、变更发布等）；
- ✓ 流程 KPI 综合统计；
- ✓ 趋势报表（整年数据对比趋势）。

#### 主要特点

- ✓ **“动态展示”**，Flash 动态直观展示；
- ✓ **“KPI 统计”**，提供规范 KPI 数据以及工作量统计；
- ✓ **邮件通知**，支持定时邮件发送日报和月报。

### 3.1.11. 任务计划

#### 主要功能

任务计划又称巡检计划，可以用于制定定期执行的任务，可自动生成巡检任务单以及邮件和短信提醒。该功能可扩展用于 IT 部门内一般性任务计划，可减轻管理人员大量的日常工作。

#### 主要特点

- ✓ **高效实用**，灵活方便的任务计划配置以及和任务转派的有机结合；

## 3.2. 定制集成

维易基于 J2EE 架构，系统留有丰富的定制功能及二次开发接口。

维易的扩展定制机制基于以下原则：

- 维易基于最佳实践实现 70%以上的默认配置；
- 维易通过配置开放 20%的配置允许客户自行订制；
- 高度客户化定制 10%支持二次开发或集成第三方工具完成。

以下对部分扩展定制功能做简要介绍。

### 3.2.1. 流程定制

维易 ITSM 流程扩展特点如下：

- 预定义行业最佳实践流程；
- 支持丰富流程参数定义；
- 内建 workflow 引擎可二次开发支持高度定制流程。

维易支持全部 ITIL 的服务支持流程，包括事件管理、问题管理、变更发布管理等。

结合 ITIL 最佳实践和翰纬在国内众多项目的经验，维易根据预定义标准流程加高度参数化方式将复杂的工作流引擎隐藏到系统底层，让客户更多关注 IT 运维本身，不仅减少了客户初期的学习成本，同时也减少了项目失败的风险。

客户在运行维易 ITSM 系统初期以及运行一段时间后可以轻松通过服务设计模块调整流程的分配规则以及 SLA 参数，从而不断提高运维水平。

维易 ITSM 系统底层参用内嵌 workflow 引擎，可以通过二次开发完成流程的高度定制

化。

### 3.2.2. 报表定制

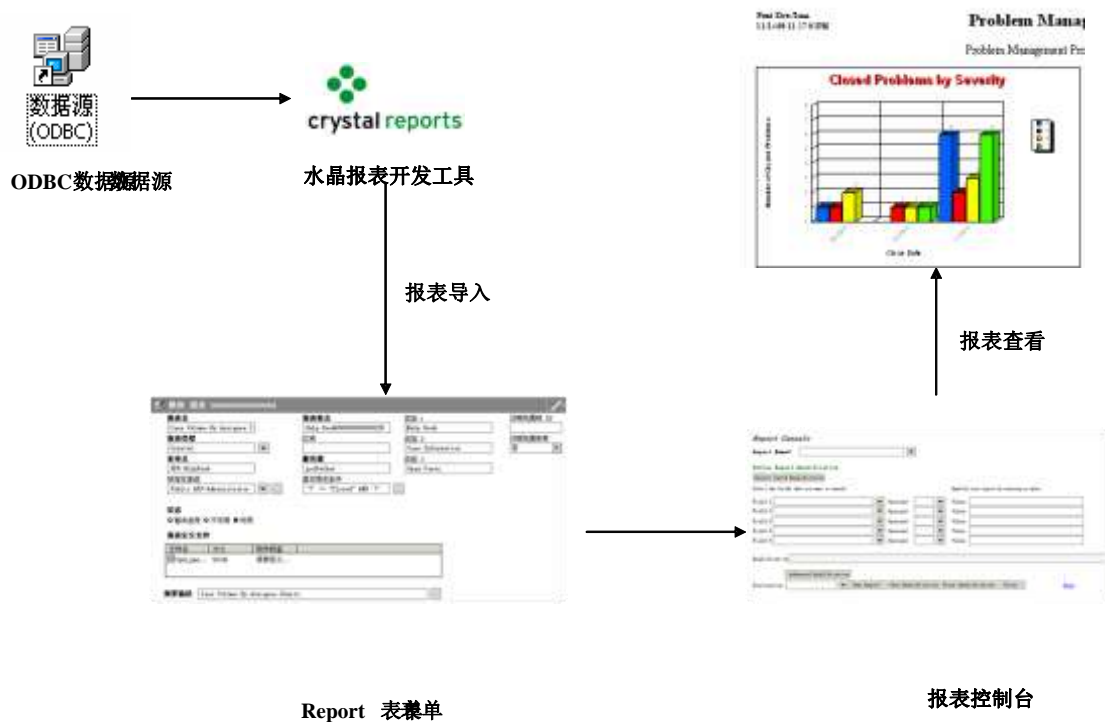
维易 ITSM 系统报表默认分为三大块：

- 运营支持报表，包括各类日报、周报、月报及各类清单数据；
- 运营 KPI 报表，包含各个流程 KPI 统计；
- 运营趋势图，包含统计查询 KPI 一年内趋势图。

通常维易内嵌报表可以满足大多数客户报表的要求，对于客户特别报表需求还可以通过以下方式来扩展定制。

- 翰纬提供二次开发，用于客户化报表要求明确，通过维易实施工程师提供专业二次开发满足要求；
- 维易 ITSM 提供导出 Excel 数据，可用于二次生成报表使用，或者导入其他数据库供二次使用；
- 维易 ITSM 开发支持第三方报表工具，包括业界最优报表工具水晶报表（需要单独购买）和 Jasper 报表（需要客户有二次开发能力，可参见维易 IReport 文档）。

外部报表集成示意图如下：



### 3.2.3. 统一认证

直接 LDAP 及 CAS 等方式集成客户认证，并支持用户信息同步的二次开发。

#### 认证方式：

- 活动目录 AD；
- 轻量级目录协议 LDAP；
- 统一验证中心 CAS；
- 数据库 DB。

#### 用户同步方式：

- 实时同步；
- 定期同步。

### 3.2.4. 告警集成

监控告警集成支持两种方式：

#### 告警事件集成

网管或其他系统通过 ITSM2.0 系统接口提交告警事件 ,可自动进入事件管理模块。

#### Web 监控界面集成

通过 web 方式直接集成现有网管或其他系统的 web 页面形成一个统一的告警界面。

### 3.2.5. 通讯集成

默认集成邮件功能，并支持集成短信。

可根据项目情况集成呼叫中心。

## 4. 维易实施

### 4.1. 软件安装环境

维易 ITSM 软件安装环境要求如下：

	版本	维易 ITSM IT 版	维易 ITSM SP 版
安 装 组 件 及 软 件 环 境	安装文件	WeEasy_ITPro_Setup.exe	WeEasy_SPPro_Setup.exe
	操作系统	Window 2003/Window XP，推荐 Window 2003 项目定制可选择 Linux 平台	
	软件环境	局域网内可使用内部 IP，若公网访问需要外部 IP 安装包自带 Java 环境 JDK5 安装包自带应用服务器 Tomcat6，项目定制可选 Jboss4 安装包自带数据库 MySQL5，项目定制可选 Oracle（单独购买）	
	软件许可	按照运维后台账号数计算许可。自带评估许可，正式 License 需提供必要信息（如客户名称/网卡 MAC 地址等）	
	远程支持	远程支持需要预安装远程协助（QQ/MSN 或其他工具）和文件传输（FTP 等工具）软件	
	硬 件 环 境	主机	PC Server
	CPU	2.0G 及以上，推荐双核	
	硬盘	剩余空间 5G 及以上	
	内存	2G 及以上,其中空闲内存至少 1G	

## 4.2. 标准产品实施

维易 ITSM 产品支持标准实施周期为 2 周左右 ( 不包含项目定制和可选服务 )

主要阶段	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
项目启动										
IT 运维理念导入(选)										
程序安装/管理员培训										
服务支持流程梳理(选)										
需求沟通/初始化配置										
技术人员培训										
现场使用指导										
项目试运行及推广										
配置调整及优化(选)										
项目完成										

除标注产品实施外,维易还提供增值实施服务。

## 5. 售后服务

### 5.1. 技术支持

提供多种技术支持形式，包括热线服务、版本更新、产品补丁、损坏介质更换、新版本讲座等。

### 5.2. 产品培训

#### 现场培训：

客户现场培训，根据项目情况定制培训内容。

#### 电话培训：

- 电话：在约好的时间致电给您，电话讲解，双方同时参考软件界面；
- 在线：用 QQ 或者 MSN 的语音沟通，同步讲解软件应用方法；

#### 视频会议：

- 我们为您安排合适的培训时间，并开启网络培训会议室，告诉您参加会议的用户名和密码；
- 只要您有可以上网的电脑，就可以参加网络视频会议；
- 如果您有麦克风，还可以在会议中和培训主讲语音沟通；
- 网络会议可以共享 IT 服务台 操作窗口，语音沟通，共享文档，多人参会等功能。

### 5.3. 增值服务

- 产品培训；
- ITIL 培训；
- 流程梳理指导；

- ITIL 流程咨询；
- 本地集成开发；
- 系统二次开发；
- 产品实施工具包；
- ITSM 宝典。

## 6. 翰纬介绍

### 6.1. 关于翰纬

翰纬公司于 2004 年 1 月创建于中国上海，现已发展成为员工数量近百名的中国本土最具规模的 IT 服务管理机构。作为“IT 服务管理专家”，翰纬致力于为金融、电信、政府和 IT 等多个行业、不同规模的客户提供涵盖培训、咨询、软件和服务在内的 **ITSM 全价值链服务**，助力客户实现卓越的 IT 运营。

**翰纬培训**。依托 6 年以上培训经验、10 人以上全职讲师团队、5000 人规模校友库，翰纬可为企业和个人提供 **ITSM 认证培训、职业培训、就业培训和学历教育** 四大类培训产品，超过 50 门课程，全程助力 IT 服务管理人士的职业发展。

**翰纬咨询**。“全球经验，本土实践”，翰纬为金融、电信、政府和 IT 等行业客户提供基于国际最佳实践的 **ITSM 流程咨询、ISO20000 认证咨询** 服务产品，整合超过 20 名全职顾问和 50 个以上项目经验，助力客户构建卓越的 IT 运营体系。

**翰纬软件**。“咨询而优则软件”，翰纬依托深厚的咨询项目经验积累，整合 SOA 等业界先进技术，历经 2 年的大规模研发，推出自有知识产权的 ITSM 软件产品 – 面向大中型企业客户的 **“ERP 伴侣”** ( RunERP ) 和面向成长型客户的 **“维易”** ( WeEasy )。

**翰纬服务**。翰纬致力于基于首创的“云运维”理念，革新 IT 服务模式，全力打造云运维平台—**维易网** ( WeEasy )，为最广泛的客户提供 IT 运维服务。

翰纬是国家 ITSM 标准组长单位和国家 ITSM 行业组织 China itSMF 创始副秘书长单位。在权威 IT 研究机构计世资讯发布的《2009 年中国 ITSM 咨询培训市场研究报告》中，翰纬培训业务综合排名全国第一，咨询业务在本土机构中排名第一。

翰纬公司网址：[www.hanweis.com](http://www.hanweis.com)，[www.sinoserviceone.com](http://www.sinoserviceone.com)。

## 6.2. 联系我们

### 上海翰纬信息科技有限公司(SinoServiceOne)

咨询热线/Tel： 400 886 8806

电话/Tel： 021-2281 9203 2281 6235

传真/Fax： 021-3393 2850

网址/Homepage： [www.hanweis.com](http://www.hanweis.com) [www.weeasy.cn](http://www.weeasy.cn)

邮编/zip code： 201204

咨询、投诉邮箱/E-mail: [info@hanweis.com](mailto:info@hanweis.com)

地址/Address： 上海市浦东新区张江高科毕升路 299 弄富海商务苑（一期）4 号楼 02 室

### 上海翰纬信息科技有限公司-北京办事处

电话： 010-58876351 58876352

传真： 010-58876353

邮编： 100080

地址： 北京海淀区中关村北大街 151 号资源大厦 1007 室

### 上海翰纬信息科技有限公司-广州办事处

电话： 020-38760843 38760849

传真： 020-38760795

邮编： 510630

地址： 广州市天河区体育东路 122 号羊城商贸中心东塔 2908 室