

Discussion on ITIL Application of Information Operation and Maintenance Management Mode in Tobacco Enterprises

Mingjie Wang

Shandong Weifang Tobacco Co., Ltd., Weifang, Shandong, 261300, China

Abstract

With the development of society and the progress of information technology, every work in enterprises has begun to widely apply information system. For enterprises, IT is necessary to focus on whether the operation of information system is normal, whether the application of IT operation and maintenance services and management is effective and other issues. This paper mainly USES ITIL management idea, based on tobacco enterprises, through the active exploration of tobacco enterprise informatization operation and maintenance management mode, to ensure the reasonable and effective operation and maintenance management of tobacco enterprises, so as to realize the in-depth integration of enterprise management and informatization.

Keywords

ITIL; tobacco enterprise; informatization; operation and maintenance management; model application

探讨 ITIL 的烟草企业信息化运维管理模式应用

王明杰

山东潍坊烟草有限公司, 中国·山东 潍坊 261300

摘要

随着社会发展和信息技术的进步, 企业中的每项工作都开始广泛地应用信息化系统。对于企业而言, 需要重点考虑信息化系统运行是否正常、IT 运维服务及管理的应用是否有效等问题。论文主要运用 ITIL 管理思想, 立足于烟草企业, 通过对烟草企业信息化运维管理方式的积极探索, 确保烟草企业运维管理合理有效, 进而实现企业管理及信息化的深度融合。

关键词

ITIL; 烟草企业; 信息化; 运维管理; 模式应用

1 引言

近年来, 随着烟草企业信息技术应用的逐步深入, 极大地改变了烟草企业内部的业务流程及工作模式, 逐渐趋向于多元化发展的信息系统、持续扩大的 IT 信息系统规模、越来越复杂的业务逻辑及系统结构, 这对信息化运维管理提出了更高要求。在企业不断投资、购买各类软硬件设备设施的情况下, 对网络构建下不断拓展的业务需求、逐渐提升的服务要求等给予充分满足。当然, 也存在一些问题, 如怎样提升信息化整体质量、如何将信息化运维管理做好等。因此, 对于烟草企业来说, 保障系统稳定运行、提高运维效率和质量、降低运维成本、实现资源利用最大化已成为烟草企业信息化运维发展的需要解决的首要问题。

2 烟草企业信息化建设和运维现状

在信息化飞速发展的背景下, 烟草企业信息化建设逐步加快, 在经过多年的信息化建设探索后, 烟草企业信息化系统充分融入到各个业务部门, 应用效果十分显著。目前, 烟草企业生产经营全过程已经实现全面覆盖信息化, 提高了企业运行管理效率, 节约了费用成本, 提高了风险防控能力, 实现了企业管理集约化。

烟草企业将 ITIL 管理方式引进后, 开展了基于 IT 运维现状的分析, 并在 IT 维护服务流程方面进行梳理, 对运维管理制度进行完善, 促进 IT 运维管理力度的不断加强, 同时也为烟草企业信息化业务工作正常运营提供有力保障。但值得注意的是, 现阶段的 ITIL 实践, 需要与烟草企业文化及管理方式相结合。对此, 必然需要对烟草企业现行的信息化建

设现状及 IT 运维管理问题等进行充分分析, 确保能有效融合 ITIL 思想和烟草企业信息运维工作。

3 烟草企业信息化面临的挑战

烟草企业内部有烟叶生产、销售、卷烟生产、销售、配送及专卖管理等环节, 业务归口众多, 且前期信息化建设缺少统一规划, 不可避免地会使信息体系运维建设存在的问题, 包括以下几点。

一是缺乏清晰的应用系统功能定位, 有的系统业务部门主导建设, 只考虑满足业务需求, 没有经过信息化管理部门进行审核把关, 未形成统一的建设规则。

二是不能有效集成各应用系统, 前期的烟草企业信息系统大多数是分阶段、分业务类型进行建设, 造成了各系统应用层面很少交互、数据难以共享的“信息孤岛”局面。

三是针对 IT 系统的有效管理较为缺乏, 诸多企业未明确 IT 运维服务管理的责任划分及内容标准, 导致故障出现后, 不能及时准确地查找问题原因, 严重影响工作效率。

4 ITIL 的烟草企业信息化运维管理模式应用

4.1 IT 运维管理应用

对于烟草企业来说, 综合性是信息化建设具备的显著特征, 且其内所包含内容具备具有流程性及分散性等特征, 烟草企业整体信息化系统建设及应用的过程, 往往会对采购—运输—存储—调度—生产—配送等众多业务有所涉及, 这些业务中有包含购买烟叶以及仓储醇化、烟丝生产、卷烟配送等多项内容, 因而在 IT 运维管理工作开展过程中, 对各生产销售环节都具有较高要求。基于 ITIL 方法的借鉴, 进而对烟草企业综合信息化运维管理构建, 能获得较为宽泛的 ITIL 内容, 并且这一模式往往会对 IT 系统运维过于侧重, 其目标在于对流程管理工作有效开展、促使 IT 部门服务质量有效提升。立足于烟草企业 IT 运维管理现状进行分析, 在 IT 运维体系建设日常操作管理推进过程中, 相应的首要标准及最优实践参照就是 ITIL, 对此烟草企业应对 ITIL 核心思想方式进行重点应用, 基于匹配烟草企业特色的 IT 运营管理体系积极建立, 确保 IT 运维管理效率及规范性逐步提升, 为烟草企业 IT 系统及设备持续稳定运行提供保障作用。

4.2 构建与烟草企业特征相符的运维管理平台

在对匹配烟草企业特征的运维管理平台进行设计和探索

的过程中, 应对 PDCA 在运营过程中针对具备计划且执行力等特征制定的日常运维操作手册进行参考, 定期开展运营风险管理及日常运维管理、运维故障响应管理等为手册中包含的主要内容, 通过这些管理方式能保障事前预防—事中监控—事后补救这一规范化模式得以良好形成^[1]。

在信息技术发展及实际应用需求逐步提高的背景下, 企业应积极优化和改进原有单纯对底层信息基础设施运营管理的这一模式, 在对信息化工作逐步转变服务模式给予明确的情况下, 对新形势下 IT 保障体系进行积极探索, 着重考虑运维和安全、进而更好地支撑企业业务发展。在运维管理平台设计过程中, 相应的目标应侧重于服务提升及规范管理等方向, 在此基础上对烟草企业 IT 运营管理平台有效建立, 保障运维服务水平逐步提高。

4.3 烟草企业落实 IT 服务管理的关键点

4.3.1 建立运维中心组织架构

第一, 立足于 IT 运营能力提升的这一目标, 建设统一化的管理体系, 即以 ISO20000 标准和 ITIL 最佳实践为基础, 与烟草企业现有信息化管理控制体系建设内容充分结合, 进而建立符合企业的标准化运维服务管理体系和流程, 为运维服务水平及质量提升提供有效保障。

第二, 建立组织架构的运维服务层面, 这一层面的建设需要与烟草企业现状相结合, 确保构建的 IT 运维管理团队具备信息化部门及专业运维厂商等。

第三, 针对组织架构中的管理体系建设层面进行建立时, 应对 IT 运维服务流程进行梳理, 确保对符合 ITIL 规范的流程体系进行建设, 在此基础上对 IT 运维及操作安全等规范进行细化, 确保 IT 服务管理体系有效建立。

第四, 针对组织架构中的运维管理平台建设层面进行建立, 通过这一平台建设、能以技术为出发点, 保障主动告警运维故障的功能得以良好实现, 并以自动派单的形式发出运维事件, 确保全面管控运维流程^[2]。立足于企业已有 IT 基础架构和业务应用系统为出发点, 进而设计 IT 运维体系, 同时对适用于企业的 IT 运维管理系统进行分步实施和部署, 确保统一化以及集中化等的 IT 资源管理模式得以良好实现, 借此达到有效配置 IT 服务、应用运维工具主动管理应用系统等得以良好实现, 为企业信息化的安全稳定、高效可靠运行等提供保障。

4.3.2 建设运维管理体系制度

以运维管理层面为出发点,建立健全一体化运营管理制度体系,为组织、流程、规范等方面为全区运维服务提供保障。在建设过程中应遵循的原则为事前预防—事中操控—事后恢复等。在对运维安全管理制度体系建设过程中,应确保健全性,在制度中应充分整合运维安全体系及运维管理体系这两套体系制度,进而为运维体系战术层面上的正确性提供保障,促进运维预防体系中、运维管理体系建设得以良好实现^[3]。

4.3.3 建设运维服务团队,打造合格的运维管理团队

第一,坚持政治标准与专业化水平相结合原则,选好、用好专业人才,充分调动系统运维服务人员的积极性和主动性。

第二,采用“请进来、走出去”方式,学习专业知识和管理经验,开阔视野,提升业务能力。

第三,要将烟草企业信息中心及专业运维厂商等充分融

入运维团队,建立规范的信息运维体系,促进信息化整体管理水平逐步提高,为企业生产及经营活动提供更好的运维管理服务。

5 结语

在当今社会广泛推广 ITIL 思想的背景下,对于烟草企业来说,应对这一管理思想进行积极探索,同时在信息化运维管理服务方面提高认识、强化措施,实现企业信息化资源管理效率有效提升。

参考文献

- [1] 钱广旭.ITIL 在地市烟草 IT 基础管理工作中的应用 [C]. 中国烟草学会 2015 年度优秀论文汇编,中国烟草学会,2015.
- [2] 蒋一翔,徐培富,徐琦,等.基于 ITIL 的烟草企业信息化运维管理模式应用研究 [J]. 信息系统工程,2015(07):40-42.
- [3] 王志勇,葛伦跃.基于 ITIL 的烟草信息化服务管理平台的研究与分析 [J]. 电脑知识与技术,2013(30):6819-6823.