

时代中国：ITSM 护航数字化，这是更好的时代



用户：

时代中国控股有限公司成立于 1999 年，现已成为中国领先的城市发展服务商，业务覆盖住宅开发，产业、商业开发运营，以及城市更新、金融、长租公寓、社区服务、物流仓储、教育、家具家装等领域。截至 2018 年底，总资产超 1300 亿元人民币。

国家/地区：

中国

行业：

房地产/多元化经营

网址：

<http://www.timesgroup.cn/>

解决方案：

- Ivanti IT 服务管理解决方案

应用效益：

- 实现内部业务的全覆盖和高效管控
- 月均支撑事件请求达几千个
- 用户满意度持续提升
- 帮助用户第一时间解决问题并不断优化后续服务
- 将由 IT 基础架构中的错误造成的影响降至最低
- 提供标准化的知识库管理能力

企业概况

成立于 1999 年，时代中国现已成为中国领先的城市发展服务商，业务覆盖住宅开发，产业、商业开发运营，以及城市更新、金融、长租公寓、社区服务、物流仓储、教育、家具家装等领域。

凭借较强的综合实力以及出色的业绩，时代中国荣膺“2019 中国房地产上市公司综合实力 50 强”第 38 位、“2019 中国大陆在港上市房地产公司财务稳健性 TOP10”。

不但服务生活于城市的“人”，还服务于人生活的“城市”。毫无疑问，这是属于“城市发展服务商”的新时代。

应用需求

在时代中国 CIO 张智看来，伴随时代中国突飞猛进的业务布局，信息化建设的重心已不再偏重于基础设施投资，除了更贴合业务、为业务直接赋能外，**如何高效、合理地利用 IT 资源，同时有效地控制 IT 风险**也尤为重要。

为此，时代中国决意引入 ITIL、ISO/IEC20000 等国际 IT 标准化服务管理理念和标准，倡导 IT 标准化服务管理的流程化，提升 IT 服务质量、规避 IT 风险。通过引入标准化，实现可快速复制的服务交付，支持业务发展。

“时代中国的 IT 数字化管理转型历程中，ITSM 项目实施是相当重要的一步。Ivanti 方案在技术适用性、系统稳定性、运维敏捷性和服务成本等方面取得了很好的平衡，包括平台友好、开放的特性，充分适应定制化集成开发需求，为项目成功实施提供了关键保障。”

—时代中国 CIO 张智

解决之道



时代中国 ITSM 项目总体规划

一期项目中，按照阶段性分步实施原则，Ivanti 团队帮助时代中国完整部署了事件、问题、请求、变更、知识管理等 ITSM 核心模块，并通过外围接口，实现了对 HCM、邮件、微信、短信平台、LDAP/AD、时信+移动服务平台等系统的定制化集成开发，充分满足各种业务场景需求。平台支持移动终端发起、办理、审批业务，运维工程师可通过 iPhone、安卓智能手机可处理服务请求、事件、变更等业务，管理层在线完成审批、授权等操作。项目中，Ivanti 团队提供的业务沉淀和实施方法非常受用，特别注重项目质量，将测试贯穿于项目的每个阶段，同时支持关键用户和最终用户提前参与。其专业、细致的规划和落地执行令人印象深刻。

服务台管理方面，IT 服务台将提供所有 IT 服务请求和服务报障的统一入口，包括电话、邮件、微信、时信+移动服务平台及门户类网站。用户通过上述方式，将 IT 服务请求告知 IT 服务台，IT 服务台工程师在接到用户需求后，进行记录、处理和跟踪，实行首问负责制，处理方式首先是服务台工程师远程处理，如无法远程处理或在用户要求下，可将服务请求转交给用户当地驻场桌面工程师或集团信息管理中心二线 IT 服务支持团队，如 IT 基础架构运维团队、各应用系统运维团队等处理。

应用效益

实施 ITSM 项目后，平台月均支撑服务请求达几千个，用户满意度持续提升。平台实时对接众多核心业务系统，实现内部业务的全覆盖和高效管控。系统帮助用户第一时间解决问题，包括操作、Bug 建议等信息，都会源源不断地扩充到 ITSM 系统，不断优化、完善后续服务。在上线 ITSM 系统之前，用户提出一个问题，可能要几天时间才能解决。

现在，根据优先级、服务水平等相关信息，系统可有针对性地提供服务支持和反馈，加速业务流转。

平台在为用户和公司正常的业务活动带来最小影响的前提下，支持尽快返回到 SLA 中定义的正常服务级别；保留事件的有效记录以便权衡并改进处理流程，为其他服务管理流程提供合适的信息，正确报告进展情况。系统可将由 IT 基础架构中的错误造成的影响降至最低，减少事件和问题对业务的干扰；通过实施主动问题管理，在事件发生前就发现和解决可能导致事件产生的问题。

同时，平台可快速处理用户提出的请求，**将基础架构变更控制在最短时间内完成，并提供标准化的知识库管理能力**，帮助管理人员更快速、高效地处理工单，提高业务水平。

项目中，Ivanti 与时代中国团队紧密配合，奠定了扎实的合作基础。未来，双方将进一步促进在更广泛的合作，共赢统一 IT 管理的大时代。



www.ivanti.com.cn



010-85153668



IvantiChina@ivanti.com

Copyright © 2019, Ivanti. All rights reserved.