

“IT 服务“内外兼修”：Ivanti 助晶科能源决胜智能制造大时代



Building Your Trust in Solar

用户：

晶科能源有限公司是一家集太阳能硅片、太阳能电池及电池组件研发、生产、销售和应用为一体的光伏新能源企业。晶科能源于纽交所上市，股票代码：JKS。

国家/地区：

中国

行业：

新能源

网址：

<https://www.jinkosolar.com/index.html>

解决方案：

- Ivanti IT 服务管理解决方案

应用效益：

- 构建起有效的 IT 组织与治理框架
- 帮助管理者更准确、有目标地进行业务发展评估
- 用户可通过统一的单点视图快速接入资源
- 整体服务满意率高达 99.5%
- 增强用户自助服务能力，提升 IT 服务体验和效率
- 丰富的图形化数据呈现，为决策优化提供切实依据

企业概况

晶科能源有限公司（以下简称“晶科能源”）成立于 2006 年 12 月，是一家集太阳能硅片、太阳能电池及电池组件研发、生产、销售和应用为一体的光伏新能源企业。晶科能源于纽交所上市，股票代码：JKS。

晶科能源在全球拥有超过 12,000 名员工，6 个全球化生产基地，33 个分支机构。晶科能源面向全球 80 多个国家和地区的地面电站、商业以及民用客户提供太阳能产品、解决方案和技术服务。晶科能源拥有垂直一体化的产能，截止至 2018 年 6 月 30 日，硅锭和硅片产能达到约 9 吉瓦、电池片产能达到约 5 吉瓦，组件产能达到约 9 吉瓦。2016 和 2017 年，组件出货量连续两年全球第一。晶科能源成功入选工信部智能制造示范企业，其设计研发的电池片效率多次打破世界纪录。

应用需求

晶科能源于 2014 年开始部署实施 ERP，搭建了应用系统骨架。2016-2017 年，晶科能源开始部署 WMS/MES 系统，逐步丰富完善核心应用。晶科能源信息部总监王伟介绍，目前，晶科大大小小的系统有 60 多个。今后，晶科能源信息化建设将重点围绕“智能”和“效率提升”展开：包括智能制造、敏态供应链、高效协同；大数据应用与实时决策参考；数据分析和预警；预测型维护等。

现在，各个部门都在向 IT 提出五花八门的要求，挑战非常大。其中，“减员增效”是核心和关键诉求。大家都在问：“IT 能帮我怎么做？”因此，IT 需要有能力强、弹性地应对瞬息万变的业务变化，并带来增值效应。王伟表示，晶科能源的信息化一体化平台重点关注“一条主线、两个集成、三大支撑”，即：以支撑整个晶科能源完整业务价值链和高效管控为主线；实现上下游、跨部门流程集成与衔接，在合适授权的前提下实现数据集中、集成、共享和分析利用；有效的信息化组织与治理、统一适度的信息化标准以及信息安全基础。

从记录型、差异化到创新型系统，伴随晶科能源信息化的高速演进，有效的 IT 组织与治理愈发重

要，规划、管理和运营缺一不可。王伟认为，晶科能源 IT 服务管理主要面临五大方向的挑战：第一，IT 应用数量多，缺少统一的门户入口；第二，IT 运维缺乏落地工具统一管理，运维效率提升遭遇瓶颈；第三，没有统一的 IT 事件记录和追踪机制，用户满意度受限；第四，缺少报表展现，管理层很难看到真实的运维信息，决策无门；第五，知识库需要平台进行储备，提供快速查询等服务。

“晶科能源的 IT 团队一直在思考一个问题，如何为 IT 自己创建一套系统，更方便地管理工作，同时，还能更好地服务于企业内部使用 IT 服务的各业务线用户？通过与 Ivanti 扎实、紧密的合作，我们实施的 ITSM 平台真正意义上做到了‘内外兼修’。”

—晶科能源有限公司信息部总监 王伟

解决之道

围绕上述问题和挑战，晶科能源确立了 IT 服务项目的建设目标。首先，遵循 ITIL 理念搭建整体 ITSM 平台：提供多种登陆方式（域集成、域账号、企业微信扫码）、所有平台通过统一入口一键登录、支持全球化多语言管理。其次，改善 IT 服务用户体验和满意度。第三，管理 IT 服务水平与绩效考核。最后，实现多平台大数据统一管理。

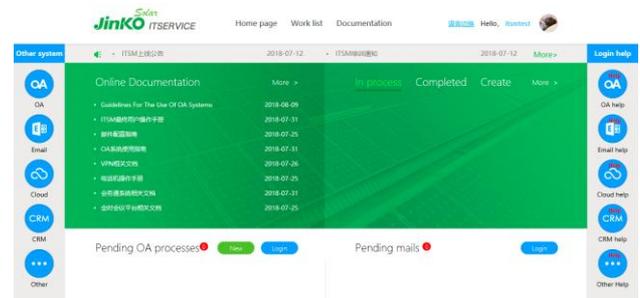
Ivanti 与晶科能源一道，完整设计规划、实施上线了 IT 服务管理解决方案。王伟表示，项目历经五个月时间，是一个非常标准的 IT 服务管理规划实施过程。在团队充分的前期咨询和调研基础之上，完整涵盖服务器部署、ITSM 平台建设、服务级别管理、事件管理、知识库管理、Portal 功能及 SSO、多系统统一接口集成、培训、UAT 及上线等各个阶段，分步进行，有条不紊，系统已于 7 月起成功运行。

在 Ivanti 的帮助下，晶科能源遵循 ITIL 理念完整搭建了 ITSM 平台，并基于该平台成功实现了多平台大数据的统一管理，构建起有效的 IT 组织与治理框架。平台不仅涵盖大量最佳实践流程，可集成性和友好度也令人印象深刻，包括颇具特色的移动端解决方案。同时，通过多层次和维度的横向数据对比分析能力，平台可充分帮助管理者更准确、有目标地进行业务发展评估。

通过 ITSM 平台，晶科能源为其大力投资的创新型应用架构奠定了坚实基础。未来，IT 团队可充分面向细分的业务需求，定制变革型应用，实现基于场景的微服务。所有这些创新，都将纳入统一的 ITSM 平台整合管理、分类呈现。无论对 IT 还是业务线而言，ITSM 平台都带来了非常显著的帮助。

应用效益

现在，当晶科能源的员工打开浏览器时，首先进入的就是 IT 服务管理界面，方便简洁、直观清晰。用户可以通过统一的单点视图，快速接入其关注的资源和内容，如 OA、知识库、CRM 系统等。



晶科能源 IT 服务管理界面

“用户满意度”是晶科能源 ITSM 项目中一个非常重要的指标。王伟介绍，系统上线一个多月时间，经历事件总数 723 个，整体服务满意率高达 99.5%，令人满意。与系统实施前相比，不仅统计数据更准确，服务效果也更理想。

通过 ITSM 平台，晶科能源整合大量系统操作说明，包括知识库中丰富的指导内容等，方便用户查询、获取相关信息。此外，晶科能源还通过 ITSM 平台构建了自己的“TOP 10”问题&解决方案库，频率可按周/月为单位计，增强用户自助服务能力的同时，间接减少 IT 支持的作业量，大大提升 IT 服务体验和效率。王伟表示，工作之余，不少员工都会讨论最新的“TOP 10”列表，第一时间获知典型问题和解决路径。

ITSM 平台提供丰富的图形化数据呈现，这是 Ivanti 解决方案的一大特色。晶科能源在其中嵌入了服务水平绩效考核 (SLA 分析、SLA 达成率) 等内容，可分类、分时统计事件请求数、IT 工作量等信息，IT 团队可轻松了解 IT 服务现状和全貌，为调配资源、优化决策提供切实依据。

未来，晶科能源将在实现企业内部数据共享、高效协同的基础上，进一步向外部协同延伸，通过大数据分析探索新的商业模式，向实时响应的敏捷型组织进化。过程中，IT 已经成单纯的支持部门向与业务结合更紧密的“利润中心”演变，而 ITSM 平台正是打通整体 IT 架构“任督二脉”的关键基础。王伟表示，现有的 ITSM 平台就像一个牢固的“地基”，未来会有更多、更大的扩展空间，将进一步推动组织数字化能力精进，驱动业务变革。

www.ivanti.com.cn

010-85153668

IvantiChina@ivanti.com

Copyright © 2018, Ivanti. All rights reserved.