



解决方案概览

用户: 延锋江森
国家/地区: 中国
行业: 制造业

应用需求

延锋江森前两年主要搭建了ERP、SRM、MES等生产相关系统，近期则将IT建设重点放在了企业内部IT服务和流程管理。从开始规划IT治理框架和ITSM系统，延锋江森就决定要用ISO 20000的标准来要求自己，希望以先进的方法论为基础，通过ITIL工具的辅助，让企业IT的日常运作达到ISO 20000要求的管理水平。

解决方案

延锋江森采用了Ivanti Service Desk产品。部署的组件和功能模块包括：事件管理、问题管理、知识管理、服务级别管理、请求及服务目录管理、Web Desk和Self-service界面配置、SDI报表等（可以方便统计显示工程师工作量），并且实现了Ivanti Service Desk与CTI电话的集成。

应用效益

- 延锋江森的IT服务管理整体水平大幅提升。所有IT服务都向流程化、规范化、标准化迈进，并有完整的SLA保障；IT服务效率更高，员工体验更顺畅。
- IT服务部门的主管也能够更清晰地掌握团队成员工作量，从而进行更合理的人员调配。
- 知识管理模块则能贯穿整个IT服务流程进行知识共享，解决“水平高的人特别忙，水平低的人没人找”的老大难问题。

延锋江森IT治理借ITIL更上层楼

作为中国乘用车座椅行业的领军企业，延锋江森占有国内近三分之一的市场份额，在全国拥有几十个分支机构，1万7千余名员工，产品远销十多个国家和地区。该企业两三年前的IT建设重点放在了ERP、SRM、MES等生产相关系统，近期的建设重点则放在加强企业内部的IT服务和流程管理。

从开始规划IT治理框架和ITSM系统，延锋江森就决定要用ISO 20000的标准来要求自己，延锋江森的IT负责人蔡华东表示，“我们的目的不是为了标准而标准，而是希望以先进的方法论为基础，通过ITIL工具的辅助，让企业IT的日常运作确实达到ISO 20000要求的管理水平。”

在凡事都有些浮躁的今天，蔡华东的想法显得尤为可贵。与此同时，其做法也相当扎实。他们首先请来德勤为其做ITIL流程设计，之后才进一步进行工具选型，在HP、IBM、微软和Ivanti之中选择了Ivanti。蓝代斯克咨询顾问余玮表示，“将咨询和工具实施分开，好处是咨询可以做得更加中立和专业，客户可以明确地了解到哪些应该做，哪些可以做，而哪些在工具做不到的情况下也能够用人工流程或其他方式去弥补。”

由于蓝代斯克的ITIL解决方案非常贴合延锋江森的需求，而且实施团队的专业性得到了延锋江森的高度认可，延锋江森最终选择了Ivanti Service Desk产品。部署的组件和功能模块包括：事件管理、问题管理、知识管理、服务级别管理、请求及服务目录管理、Web Desk和Self-service界面配置、SDI报表等（可以方便统计显示工程师工作量），并且实现了Ivanti Service Desk与CTI电话的集成。

ITIL部署势在必行，走出ITIL认识误区

“在部署ITIL方案之前，延锋江森的几十个软硬件系统分别由不同的运维人员负责，一个系统对应一到两名工程师，所以公司员工在出现IT问题时，就需要去寻找不同的IT工程师进行支持，服务体验差，IT管理效率比较低。”蔡华东回忆起从前的景象，流程不专业、管理不到位，和一家现代化制造企业的形象并不匹配，半手工化的IT服务管理水平更不利于企业的进一步发展。

因此延锋江森制订了一个三年规划，目标是在三年之内通过ISO 20000国际认证。ISO 20000是国际上首个公认的IT服务管理标准，而蓝代斯克的ITIL解决方案不仅全面支持ISO 20000，同时还支持ITIL V3的所有功能，让企业IT服务可以在前人的最佳实践基础之上更好地部署自己的IT服务体系。

对于ITIL也曾有企业表示，那种西方人搞的东西太复杂，不适合中国企业，很多时候反而效率更低，大家流于形式从而受限于形式，这样的系统还不如不上。对此蔡华东表示，“这纯粹是对ITIL的误解，我们中国企业要走向国际舞台，必须要用国际通用语言去跟国际接轨，ISO 20000这样的标准就是最好的通行证。”

至于ITIL可能在短期内带来些不便，蔡华东笑谈到，“确实有些时候存在这样的状况，比如原来座位挨着IT部门的员工，喊一下就可以请IT同事帮忙解决问题，近水楼台先得月嘛，上了IT服务台，他还得一步一步按流程走，没有原来痛快。但随着企业规模越来越大，越是规范的流程势必能让更多的员工受益，这个道理显而易见。”

用户点赞超预期，ITIL 管理模块各司其职

整个项目从2015年底开始实施，2016年4月第一期便完成部署正式上线。虽然前期蓝代斯克团队还是花了相当多的时间去了解之前德勤所做的咨询条款，但在真正搞清楚每个专业咨询建议背后的原因之后，后期的配置与部署也就很顺畅了。

上线仅一个月的时间，就传来最终用户对该系统的反馈，其满意度还真有点超出预期。蔡华东表示，起初他们会担心员工会有反弹，毕竟多了很多流程，确实麻烦了些，肯定需要习惯一阵子，但后来发现，绝大多数员工的满意度相当高。IT服务效率也大大提升，有10%的请求会通过自助服务进行申报，70%的故障会直接联系服务台，电话接单量大幅减少。

所有IT服务项目都要遵循具体的SLA规定，如哪种类型的服务需要在多长时间内解决，不会像以前那样存在漏单、忘记解决的情况；IT服务部门的主管也能够更清晰地掌握团队成员工作量，从而进行更合理的人员调配，尤其在涉及第三方外包团队的人员配置时，也更加明晰；知识管理模块则能贯穿整个IT服务流程进行知识共享，解决“水平高的人特别忙，水平低的人没人找”的老大难问题，全面提高了IT服务管理水平。

流程化、规范化、标准化一直是ITIL最大的优势，余玮表示对延锋江森的项目印象非常深刻，“他们真正能够根据ITIL最新的理念去调整自己的组织架构和流程，这样的企业非常难得，不是为了通过认证而做ITIL管理，ISO 20000只是实施ITIL之后水到渠成的结果，其做法与经验值得更多的企业用户去学习和借鉴。”

更多详情，请访问www.ivanti.com.cn

联系我们：IvantiChina@Ivanti.com 8610-85153668转产品咨询