

集团企业 IT服务管理解决方案

用友iSM智能服务管理器





ISM

ISM

ISM

ISM

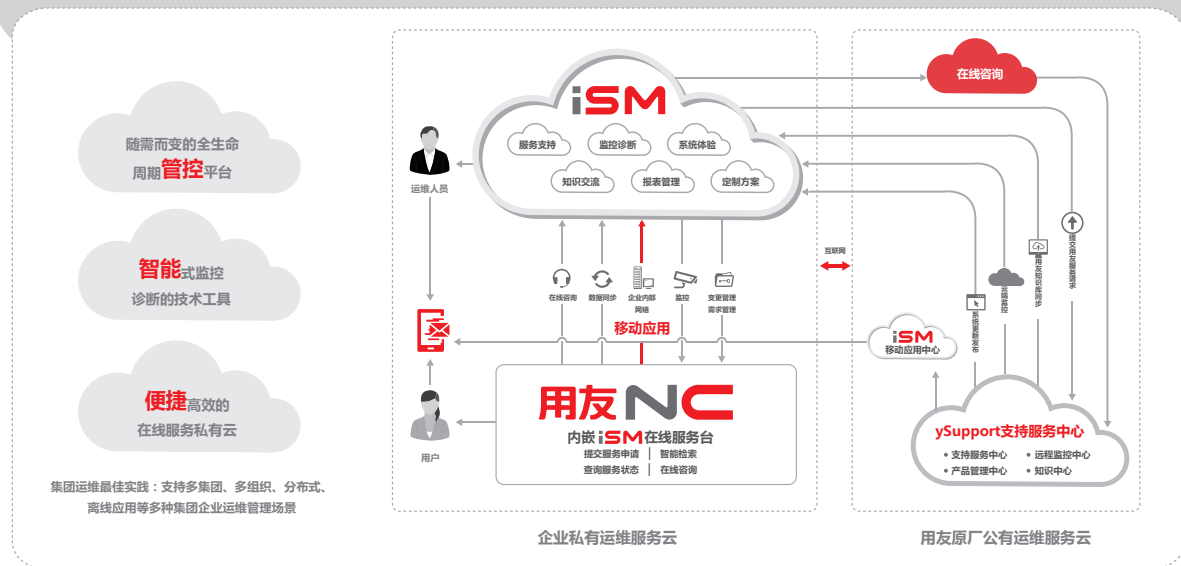
用友企业级IT服务管理产品与解决方案的领航者

企业的发展和IT环境的成熟是一个互相驱动、交替上升的过程，在快速变化的经营环境中，对于一个管理复杂的集团型企业来说，要保持管理信息系统的弹性与持久生命力，构建集团管理一体化的融合型信息技术管理平台已是大势所趋。企业信息化工作从以前大规模建设阶段进入到深入整合应用的持续维护与发展阶段。

用友基于为超过8000家集团型企业26年的服务实践，研发出企业级IT服务管理产品——用友ISM智能服务管理器。它为企业内部多层次的运维服务管理提供了平台，提供全方位、实时的、智能的、穿透式运行维护与管理，并且与用友公司提供的标准产品支持服务实现全面对接，ISM既能独立部署、又能把常用功能嵌入管理软件系统，从而保障企业能够灵活部署，快速应用。



国内 **第一款** 面向集团管理软件的运维服务云平台





核心理念



管控

- 集团化运维服务管理的最佳实践，实现IT与业务融合
- 精细化管理各服务环节的SLA，实现服务绩效数字化管理
- 持续满足业务的需求变化，实现系统全生命周期管理



智能

- 360度运行指标体检，健康状况一目了然
- 实时监控和离线分析定位技术，实现复杂问题快速诊断
- 潜在风险和错误预警直达手机、邮箱，实现无间断远程监控服务



便捷

- 在线服务应用与管理软件融合，服务获取触手可及
- 即时互联网通讯技术实现语音、远程、视频交互，带来全新的服务体验
- 机器人应答、智能检索实现7*24小时自助式服务



整体架构



用友iSM智能服务管理器可以与用友ySupport支持服务中心实现无缝对接，用户通过互联网，可以在iSM中提交各类服务请求并快速获取服务响应，选择多样化的软件应用支持，并对企业内部IT绩效、服务流程、变更流程等进行一站式的科学管理，大幅提升企业IT系统的运营效率，有效降低服务成本，提升IT绩效。系统的整体架构图如下：





产品应用价值



信息主管

- 借助iSM建立集团企业的运维服务私有云平台
- 通过iSM主管桌面实时监控各项服务指标，让IT规划与投资有据可依
- 关注业务需求到系统的持续改进，在iSM中实现全生命周期管理

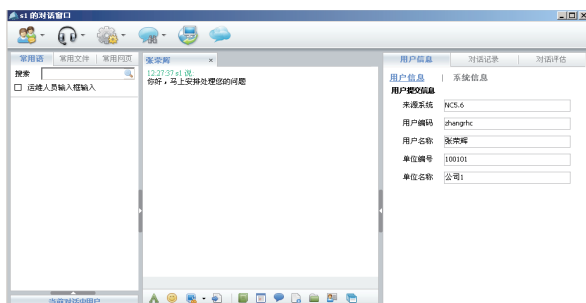


主管桌面：全方位展示管理软件系统运行情况以及IT运维服务状况

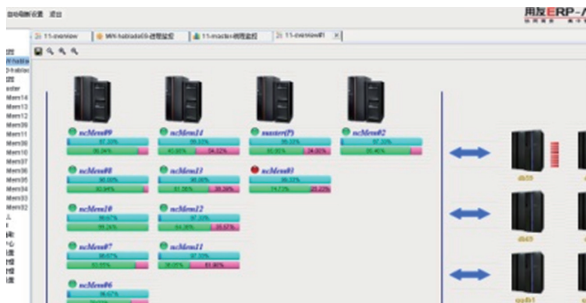


IT运维人员

- 日常运维工作在iSM中可视化、有形化，工作成果可度量
- 借助iSM穿透式监控诊断，复杂技术问题不再“盲人摸象”
- 通过手机、邮件随时接收iSM预警信息，有效预防服务中断和性能下降



在线客服台：通过文字、远程、视频等多种方式交互，实现高效的运维服务



监控台：继承性能监控、诊断分布、系统管理一体化管理平台



业务人员

- 跳出传统服务手段禁锢，在管理软件中一键获得完整的在线服务
- 摆脱枯燥乏味的软件手册，iSM智能搜索、机器人应答、E-learning等助力知识管理
- 通过iSM直达用友云服务平台，获得来自厂商的强大支持



智能检索：通过知识的创建、共享、积累、分析，实现知识的快速检索与获取



产品应用特色



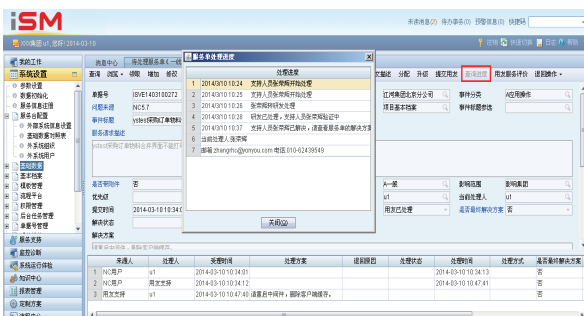
统一运维的管控中心

- 支持与第三方管理软件集成，构建统一运维管理平台
- 在线服务台嵌入管理软件，快速获取服务支持
- 无缝集成NC系统，提供基于业务视角的服务保障



原厂服务的绿色通道

- 系统问题一键提交用友，原厂服务触手可及
- 即时接入用友云服务座席，在线咨询解决问题
- 实时查看用友服务报告，掌控厂商服务质量



方便快捷的移动运维

- 实时查询处理进度，洞悉服务进程
- 移动接收服务消息，提升服务效率
- 即时查看服务数据，动态掌控全局





成功客户



中信地产
CITIC REAL ESTATE

中信地产是中国中信集团公司（简称中信集团）一级控股子公司，具备一级房地产开发资质，注册资本为67.9亿元。中信地产拥有二十多年房地产开发经验。1979年，中信集团成立房地产部；中信地产积极参与城市规划建设、土地整理与开发，在30多个城市累计开发项目近百个，竣工面积超过1000万平米。是中国首批具有一级房地产开发资质的企业。

未来几年内，中信地产将逐步规划建设ERP应用体系，打造中信地产适用、实用、高效的信息管理平台，企业信息化的建设离不开支持服务，IT服务管理部门处于重要角色，如何从“救火队”向“共享服务中心平台”发展，为此企业需要建立快速响应并适应企业业务环境及业务发展的IT运维模式，实现基于ITIL的IT服务管理流程框架、运维管理的自动化、规范化和流程化，达成中信地产IT服务管理需求。



IT服务管理关键需求

- 部署适合中信地产业务环境及业务发展的IT服务管理模式，实现IT运维服务统一管理，针对问题解决办法形成知识库；
- 实现终端用户的需求通过有效渠道反映到中信地产总部，搭建问题统一提交、处理平台；
- 突破系统有问题是事后发现，做到事前预警、事中监控，事后问题自动定位、快速解决；
- 系统的问题管理需要严格按SLA执行，IT服务需从“救火队”的角色，向“共享服务中心”专变，实现IT信息部门数字化考核。



中信地产iSM应用亮点

中信地产 运维服务系统 (ISM)
Intelligent Service Manager

提交服务申请 查看服务状态 智能检索 在线咨询

填写服务单

单位: 战略发展部 (当您单位变动时, 请删除原单位后选择新单位, 进行及时更新。)	提交人: liuxia - 刘霞
Email: liuxia@re.citic.com	手机: 18910539860
固定电话: 8190	QQ: 123456
问题来源: NC-财务系统	
事件分类: A-应用操作	紧急度: A-一般
问题节点: 总账-凭证管理	影响范围: 影响个人
标题: 凭证保存时报错	
在保存凭证时, 提示辅助核算不能为空, 不让保存, 请帮助解决。	

中信地产 运维服务系统 (ISM)
IT Service Management

结束对话 在线交谈 机器人应答

您正在与 刘霞 交谈

① 您现在可以点击 查看热点问题。

② 运维人员正忙, 请耐心等待

<http://10.25.2.220:8082/web/icc/chat/chat?c=1&st=1&op> 收藏 复制

刘霞 17:11:28
您好, 我想知道怎么计算报表?

刘霞 17:12:02
打开报表后, 点击“数据”菜单下的“计算”功能即可。



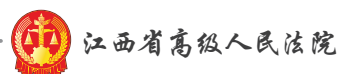
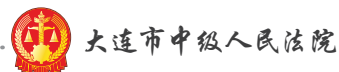
中信地产iSM应用价值

- 规范化：**
建立了基于ITIL理念的IT运维管理体系；
- 沟通渠道：**
通过iSM平台，建立一个渠道，一个后台运维与前端用户的沟通渠道，快速发现问题和解决问题；
- 管理望远镜：**
通过iSM平台，中信地产有了一个“望远镜”，运维人员在总部层面迅速穿透各个层级的限制，直达最终用户；
- 报警器：**
通过iSM平台，中信地产有了一个预警平台，及时发现系统运行中的各类问题，提前预警，不再做“救火队”；
- 专属知识库：**
系统运行过程中的问题得到有效的积累，搭建了企业内部强大的知识库体系，并依托智能检索引擎一键定位。





 iSM为客户创造价值



用友iSM
智能服务管理器



用友 | 企业云服务

用友软件股份有限公司

yonyou software Co.,Ltd

地址：北京市海淀区北清路68号用友软件园

邮编：100094 电话：+86-10-62436688

网址：www.yonyou.com

客户服务专线：4006 600 588

客户服务网站：<http://iservice.yonyou.com>



支持服务官方微信