

XX 省 XXXX 厅技术中心

IT 资产管理系统 建设方案

XX 技术有限公司

xx 年 xx 月xx 日

目 录

第 1 章	项目概述	1
1.1	项目背景	1
1.2	项目目标	1
1.3	项目范围	1
第 2 章	建设内容	2
2.1	IT 资产管理	2
2.2	资产入库管理	2
2.3	资产进机房管理	2
2.4	客户机入网管理	3
2.5	客户机领用管理	3
2.6	客户机转移管理	3
2.7	客户机维修管理	3
2.8	资产报废管理	4
2.9	变更管理	4
2.10	事件管理	5
第 3 章	项目管理	6
3.1	项目管理体系	6
3.1.1	项目管理体系架构	6
3.1.2	项目管理体系组织机构职责	7
3.1.3	项目管理方法	7
3.2	项目进度计划	8
3.3	阶段配备人员安排	9
3.4	阶段工作主要内容	9
3.5	开辟与测试要求	10
第 4 章	运维服务	11
4.1	支持与服务资源	11
4.1.1	项目维护组织	11
4.1.2	客户服务呼叫中心	12

- 4.1.3 系统集成部 14
 - 4.1.4 产品开辟中心 14
 - 4.1.5 项目管理部 14
- 4.2 公司支持与服务规范 14
- 4.3 服务保障 15
- 4.4 售后服务和维护承诺 15
- 4.5 服务方式 15
- 4.6 服务内容和范围 12
 - 4.6.1 服务范围 12
 - 4.6.2 系统故障维护 12
 - 4.6.3 咨询服务 12
 - 4.6.4 采集用户详细信息及建立用户档案 12
 - 4.6.5 建立运行维护支撑平台 13
 - 4.6.6 现场应用系统平台检测 13
 - 4.6.7 应用系统的现场安装调试 13
 - 4.6.8 性能分析 13
- 4.7 应急维护方案及时间安排 16

第1章项目概述

1.1 项目背景

XX 省 xxxxx 厅技术中心有二个机房，目前其机房中的所有资产设备信息都是人工在电子表格中进行记录，其资产入机房、资产变更、资产注销报废等管理流程都是通过纸质的方式进行。

同时，技术中心也有不少桌面客户机，这些电脑的入网、维护维修、变更、报废等操作也都是通过纸质的方式记录。

随着信息化建设的发展，伴有着 IT 系统数量的增长，业务系统关系越来越复杂，机房资产数量也越来越多，对于其资源的管理要求也相应迅速提高，对客户机的管理要求也非常迫切，所以急需一套系统，将整个管理过程电子化，提高管理水平。

1.2 项目目标

通过对机房资源和客户机的有效管理和对管理流程的电子化与规范化，提升管理效率、提高管理水平。

1.3 项目范围

包括二个涉密机房中的 IT 基础设施的信息管理和技术中心的客户机管理，以及管理流程的建设。

其管理的范围包括服务器(200 多台)、网络设备、存储设备、笔记本(100 多台)和空调、UPS、配电等机房环境设备，共计 500 台摆布。

其管理流程主要包括：资产入库；资产进机房管理；客户机的入网、领用、转移、维修的登记和信息管理；资产报废管理；资产变更管理流程和事件管理流程。管理流程采用电子和纸质并行的方式进行，各种审批流程经过审批后，在系统中建档，进行管理信息的记录、维护与归档。

第2章建设内容

2.1 IT 资产管理

资产管理是运维管理的基础，资产管理的范围为 IT 类基础设施资产，本模块实现资产的信息管理。主要包括资产台帐、资产信息查询和资产信息维护。

- 资产台帐：根据各种条件查询显示资产台帐记录，包括机房资产和客户机的台帐信息。
- 资产详细信息查看：对各项资产的详细信息内容进行查看。

资产详细信息主要包括资产的基本信息、资产的管理信息和其它相关信息。基本信息主要包括：资产类型、资产名称资产编号、序列号、品牌、型号、单价、供应商等；资产的管理信息主要包括：可用状态、所在位置、管理单位、使用单位、使用人、保修开始时间、保修截止日期、维护单位、维护信息、资产用途等；其它信息主要包括：资产相关的进机房、入网、变更、报障、转移等管理流程，信息修改变更的历史记录，相关的文档附件等。

- 资产信息维护：用于对资产信息内容进行修改或者补充。

2.2 资产入库管理

当资产采购到货后，做完相应检查后需要进行入库登记纳入资产管理，所以本功能模块主要用于对资产进行入库登记、查看资产入库记录和保存上传入库相关资料、查看资产入库详细信息内容、因资产可能批量入库，每台设备的信息不一定完整，所以在资产以已经入库后，资产管理员可补充登记固定资产编号、资产序列号信息。入库后的资产在系统中建档，资产处于“库存”状态，进入资产台帐进行管理，可参预资产领用、维修、报废等活动。

2.3 资产进机房管理

本功能模块主要是记录资产设备进机房的申请审核业务流程，用于使资产进

入机房的流程信息电子化，规范管理。

当有设备进入机房时，用户需要先提交申请，给领导审批后，进行入网审核，当审核通过后，资产才干进入机房并上架。设备进机房后在系统中建档，记录与维护进机房的信息，同时资产进行入库操作，在资产台帐中登记入机房资产的各种信息以便纳入资产管理。

2.4 客户机入网管理

本功能模块主要用于记录客户机入网的申请审核业务信息，用于电子化记录入网信息，规范客户机入网的管理。

当有客户机入网时，用户需要先提交申请，给领导审批后，进行入网审核，当审核通过后，客户机才干准许入网。此审批过程通过线下纸质的方式进行，完成后在系统中建档进行入网信息的登记，并更新维护资产的入网信息。

2.5 客户机领用管理

资产领用主要是对用户领用资产的情况进行登记，查看和维护资产领用记录以及所领用资产的详细信息。

资产领用登记后，所领用资产更新为“领用状态”资产使用人等信息自动进行变更。

2.6 客户机转移管理

资产转移主要是对用户之间的资产转移情况进行登记，可查看和维护资产转移记录及所转移资产的详细信息。

资产转移登记后，系统将自动变更资产的使用人等信息。

2.7 客户机维修管理

客户机维修主要是对客户机的维修情况进行登记，查看和维护资产维修记录，维修返回情况及所维修资产的详细信息。

2.8 资产报废管理

本功能模块主要是资产设备报废的申请审核业务流程，用于对资产报废流程进行规范管理，同时登记和查询资产报废记录和报废资产的情况以备案。

当有资产需要报废时，需要先提交申请，经过审批后，进行登记备案，同时将报废的资产信息从资产台帐中转移到报废库中以备查。

报废管理基本功能应包括：

- 报废申请与审批流程：进行资产报废申请、报废审批等相关流程的流转记录。
- 报废信息查询：对报废的流程和相关登记备案材料进行查询。
- 报废库管理：主要用于记录已经进行报废处理的各项资产条目。当报废审批通过后，报废的资产将从资产台帐中转移到报废库中以备查。

2.9 变更管理

变更管理实现对通用变更流程的管理，控制和管理整个 IT 运行环境中的变更。变更管理流程将通过标准统一的方法和步骤来管理和控制所有对业务系统环境有影响的变更。主要的目的包括：

- 通过对所有变更的正确评估，可以维护业务系统环境的完整性。
- 变更和变更实施得到正确记录，并提供审核统计。
- 减少或者消除由于变更实施准备不当等原因浮现的对业务系统环境的破坏作用。
- 提高资源使用率。

变更管理主要流程描述如下：

1. 发起变更：用户发起一个变更请求，请求信息包括变更请求内容，涉及设备，关联业务、关联事件等信息。
2. 变更评估：分析变更的必要性和合理性，确定是否实施变更。如果评估通过就发送到实施变更环节，如果不通过则通知取消变更计划。
3. 实施变更：指定相关人员实现每一个步骤，并对变更过程进行记录，通知配置管理员更新资产配置数据库信息。

4. 验证变更：变更检查人员审核变更处理结果。

2.10 事件管理

目标是快速处理和恢复由于故障而造成的服务中断，使得事件对业务运营的影响降至最低。事件流程可以提供快速有效的事件处理过程，灵便的查询方式，支持复杂逻辑的高级查询，记录客户满意度的回访功能。

➤ 服务台在用户支持方面扮演了重要的角色，为用户提供联系内外部干系人的关键节点，确保了找到合适的支持人员来解决服务请求；

➤ 服务台的受理方式包括：WEB 在线受理、电话受理。

➤ 服务台工作职责主要包括：记录事件、分配优先级，提供一线调查和初步诊断，分类事件、分派二线解决恢复，向用户通报事件解决发展情况，关闭事件，开展用户满意度调查。

➤ 当多个事件需要同时处理时，用户根据事件所造成的影响、事件的紧急程度、解决事件的难易程度等因素确定事故处理的优先级；

➤ 事件处理过程中，需将事件的分析、解决方案等处理相关信息进行记录，便于跟踪事件的解决处理过程，回顾总结事件的处理结果，并为其它事件的解决提供经验积累。

➤ 事件管理员可对事件工单的处理人、状态和环节进行干预，对误报或者误操作的工单进行调整。

➤ 事件关闭后，系统提供编辑功能模块，允许用户对事件表单进行必要补充或者修改。

➤ 事件需要与资产进行关联，定位事件的资产，同时资产管理中也可以查看此资产发生的事件信息。

第3章项目管理

3.1 项目管理体系

项目管理是指在项目活动中运行知识、技能、工具和技术来实现项目要求。项目管理的目标主要包括：一是如期完成项目；二是保证用户需求得到确认和实现；三是在项目成本的基础上保证项目质量；四是妥善处理用户需求变动。

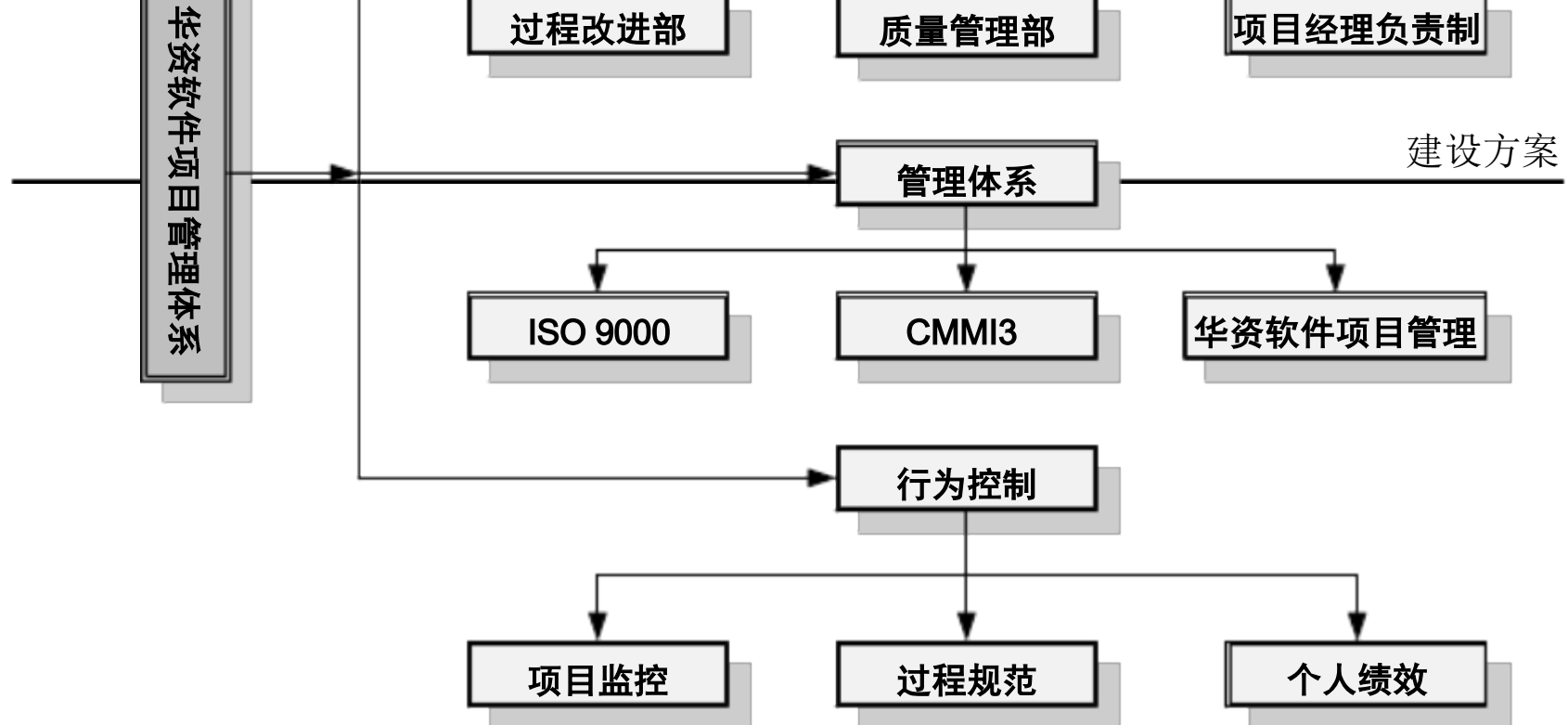
与传统的管理不同的是，项目管理可以解决需要跨领域解决方案的复杂问题，并能实现更高的运营效率。

有效的项目管理主要包括了：项目管理知识体系、项目管理组织。

公司非常注重项目管理体系的建设。

在 2000 年通过了 ISO9001 国际质量体系认证的基础上，进一步完善项目管理体系，并于 2002 年成功引入了国际先进标准 CMM 软件工程体系。我们在实际的项目中做到了管理过程依照流程与过程、执行按计划按标准、事中事后有记录、检查有反馈、处理有结果，形成为了一个以预防为主、全程受控、密切衔接的、有质量保证的项目管理过程，并通过对成功项目的管理活动不断总结，将采集到的最佳实践转变成为了可以被其他项目复用和继承的形式，从而在密切结合 ISO9000 质量体系与 CMM 软件工程体系基础上，构建成公司特色的项目管理体系，形成为了一合用于各类型应用软件项目建设的项目管理方法，并在多个大型项目中取得成 功。

3.1.1 项目管理体系架构



公司的项目管理体系的包括了项目管理的组织机构、项目管理的方法和项目管理行为控制三个方面的内容。

3.1.2 项目管理体系组织机构职责

公司的项目管理体系的组织机构包括： 过程改进部、 质量管理部以及项目经理负责制的项目建设团队。

- 过程改进部： 过程改进部主要关注于项目建设过程中已定义的项目管理过程通过实践的持续改进。
- 质量管理部： 质量管理部主要关注于项目建设过程中质量行为活动，并采集有关质量数据。
- 项目经理负责制： 项目经理负责制的项目建设团队主要是项目的管理者与执行者，项目经理对整个项目负责。

3.1.3 项目管理方法

项目管理体系的管理方法包括 ISO9000、CMMI 以及在此基础上积累的具有特色的项目管理。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/455304000030011203>