

企业信息系统运维服务体系建设研究

张红梅

(黑龙江省大庆市大庆炼化公司信息中心 163411)

摘要: 本文首先对综合运维服务体系的设计进行分析, 然后提出企业信息系统运维建设具体要求, 最后探讨企业信息系统运维服务体系的支撑点, 希望能为企业信息系统运维服务体系的建设提供一些经验。

关键词: 企业信息系统; 运维服务; 体系建设

企业信息系统的运行维护工作对企业运营来说十分重要, 如果运维服务体系当中, 主观判断大于系统自主判断, 量化评估体系缺失或直接没有, 常态化的管理理念不能够实现, 则对其整个信息系统的建设和管理来说都是十分致命的。所以说, 建设企业信息系统的运维服务体系, 必须从实践出发, 本着优化管理的理念, 不断推进核心工作进展, 才能够提高企业信息系统运维服务体系建设质量。

一、综合运维服务体系的设计

企业信息系统当中, 运维服务管理作为其中的重要管理内容, 一共包括三个方面, 分别为关键应用、实现支撑以及工作核心。而工作核心是保证运维服务体系正常运行的重点部分, 其他两个层面则是为了提高运维服务水平。通过结合不同层面的不同内容, 能够实现企业信息系统全面运维服务体系。

二、企业信息系统运维建设

(一) 标准化建设

对于企业来说, 信息系统的构建应该以上级管理部门具体要求为原则, 同时结合信息系统运维服务的实际建设规范和国际准则来进行, 同时根据企业实际情况, 制定符合实际工作要求的信息系统服务体系。

(二) 规范化建设

对于企业信息系统来说, 其不仅要满足上级监管目标, 同时还负责对高层提供可靠信息和风险管理数据的重任, 所以企业信息系统运维服务体系的规范化建设十分重要。要想做到规范化建设, 首先应该将信息安全和应急管理内容作为重点, 提出相应管理流程和应急预案, 同时结合控制手段来进行规范化建设。比如说, 将变更审批流程和堡垒机权限控制系统结合起来, 遇到 ITIL 事件升级情况时, 要不断把控升级流程, 做好其中的管理和服务工作。

(三) 系统化建设

系统化建设所设计的项目较多, 包括 TI 管理流程、运维经验、服务思想等方面, 这些方面都可以利用信息系统服务管理平台来实现系统固化, 并且在实际操作中对系统不断进行扩展和优化, 同时提供数据库服务来扩张企业信息系统的使用功能。

(四) 透明化建设

对于企业信息系统运维服务体系来说, 其透明化的基础是保证时效性、满意度和质量要求, 从系统时间、系统问题、变更管理工作方面入手, 不断优化工作流程, 优化服务等级协议, 利用系统来进行重大事件的考核, 并排除故障, 提高系统容量, 提升性能管理等。不但帮助运维部门提高工作积极性, 转变其工作理念, 将主动 IT 服务落实到实际工作当中, 逐渐实现透明化, 服务等级协议上实现不同层级的透明化。

三、企业信息系统运维服务体系的支撑点

(一) 制度保障

切实有效的管理制度是保证企业信息系统运维服务工作正常开展的关键所在, 作为企业来说, 要及时了解上级管理部门的具体标准和监管要求, 同时结合国际 IT 基础架构库的相关经验和标准来制定企业信息系统运维服务管理标准, 在实际运行过程中对管理制度和相关标准不断进行优化, 使其成为符合企业具体情况的有效制度。

(二) 领导决策

企业领导者的具体决策是企业信息系统运维服务体系建设的导向, 对于企业来说十分重要。企业领导层在结合了专家和员工的意见之后, 充分考虑企业实际情况, 并对提出的具体实施方案进行冷静分析, 如此才能够决定企业信息系统运维服务体系的布局、思路、工作细节、改进方案等内容, 从而保证企业信息系统能够按照预想提供正常服务。

(三) 技术支撑

随着信息化进程的不断加快, 各行各业都开始采取信息技术手段来提高管理效率。在企业信息系统运维服务体系的建立中, 也可以通过结合信息技术来提高服务质量。比如说, 利用微信平台互动、远程登录或监控、手机短信警告、现场作业等技术来扩展运维服务方式, 从而提高运维服务的时效性。将有关方案经过讨论后, 在系统中不断优化服务管理理念、优化管理流程、提升运维经验, 从而实现了对实际工作的优化和完善。

(四) 流程优化

对于企业来说, 正常的工作流程是保证企业正常运营, 业务正常运转的关键所在。对于企业信息系统的流程优化主要体现在企业的具体实践当中, 利用持续运维绩效考核机制来保证服务协议协议的执行力, 在服务过程中不断更新服务等级协议的内涵, 从而提高服务报告的常态化质量管理。

(五) 员工培训

在员工培训方面, 应该不断提高员工自主学习意识, 促使其通过知识库进行学习和积累, 并在日常工作中宣传基本制度和规范。除此以外, 对于运维服务人员, 还可定期邀请专家举办专题讲座来提高工作人员专业水平, 对于新人来说, 可以通过资深员工带来提供其专业技能掌握能力。按照岗位职责来制定个人学习计划。通过 PDCA 循环模式来提高员工培训质量, 提高培训效果, 并在培训过程中持续评估实际培训效果, 同时开拓视野, 选择新型培训方式来进行培训, 来提高员工的思想意识和专业水平。

四、结束语

对于企业来说, 企业信息系统运维服务体系的建立是保证企业正常运转的技术力量支撑, 在企业信息系统运维服务研究当中, 如何加强信息科技风险管理, 提高服务体系建设质量一直是相关行业所研究的重点。本文中所提出的企业信息系统运维服务体系是根据实践经验得来的, 其能够提高企业信息安全管理水平, 保证企业正常运营, 为企业的客服服务工作保驾护航, 从而提高信息系统的管理质量。

参考文献

- [1]文勇.云计算下财务管理信息化建设路径研究——基于珠三角中小企业的调研[J].会计之友,2020(09):31-37.
- [2]徐祥国.企业财务信息化建设研究——以某省地质基桩工程公司为例[J].当代会计,2020(08):159-160.
- [3]邵天春.以信用信息系统为抓手推进社会信用体系建设的实践与探索——以贵州省安顺市为例[J].征信,2020,38(04):79-81.
- [4]何玲.坚持监管和服务双驱动全面提升信用江苏建设水平——访江苏省发改委副主任祁彪[J].中国信用,2020(01):10-13.
- [5]杜焱.业财一体化信息系统建设对财务转型升级的作用——以建筑企业“A集团”为例[J].广西质量监督导报,2019(10):107.