



# iTop IT服务价值中心

ITIL先锋

◆他们的故事

◆iTop在国外

◆可信赖的开源IT运维工具

# 广州智择控股有限公司的故事



## 客户背景

- 智择控股有限公司于1988年在深圳创立，致力于IC插座（IC Socket）的研发和生产，在个人电脑/笔记本电脑行业和电子行业受到广泛的认可和一致好评；
- IT信息部门有12人，对整个集团提供IT服务；
- 运行系统包括ERP、速达、用友、HR、OA、云存储，网络较为复杂，香港、深圳、广州三地互联，且在广州的厂房又分为成三个小块，各网点通过专线连通。

## 问题和挑战

- 由于厂房较为分散，在人员调度安排方面存在困难，各厂区IT技术人员自行划分负责区域，当一个区域需要人手时，较难从另一区域抽调人手协助；
- 变相的责任承包，导致人员不能合理安排，致公司职员感受的IT服务差异明显，从而对IT部门相当不满；
- 公司职员对IT部门的技术人员进行投诉，但时常出现无法确认投诉的有效性；
- 技术人员的工作量难以统计，很难对IT技术人员做绩效考核；
- 当前也有自行设计开发过ITSM软件，但由于人员的流动，难于维护而放弃使用；
- 由于人员流动变化，每一个新进人员都要亲身经历以累积经验。

# 广州智择控股有限公司的故事



## 实施方案

- 考虑到成本及进度因素，智择选择了艾拓先锋咨询辅导式ITSM实施方案，将iTop作为本次ITSM实施的工具，智择选择以下流程：
  - 1) 服务台管理：提供统一的Web 入口，维护人员可以通过服务台进行事件的查询、人工录入、转派、处理、跟踪等操作；
  - 2) 事件管理流程：把网络故障、主机故障、数据库事件、应用系统故障、安全事件通过人为添加事件进行处理。事件分级分类，IT 人员可以迅速定位和根据历史信息、知识库找到处理的方式和建议；
  - 3) 问题管理流程：一线、二线、经理之间建立一个问题处理流程，并进行跟踪；可以井然有序的管理所有出现的问题。
  - 4) 变更管理流程：对于有些设备和服务器确实需要进行设备更换、硬件升级，软件安装等变更的事情进行系统记载和追踪。确保每次变更都是记录的，经过恰当的审批的；
  - 5) 配置管理流程：通过ITOP的配置管理模块收集了全部设备和安装软件清单，使得资产和设备等的管理清晰化，符合用户的管理习惯；



# 广州智择控股有限公司的故事



## 实施效果

- 1) 提高了工作效率：让不同角色的人员很清晰的认识到了自己的职责以及如何和其他人员协作，将原先以工作内容分工的方式替换为以流程为主线；通过流程的优化和角色、职责划分，显著提高了效率；
- 2) 提高了服务质量：将用户所报故障，集中到服务台，分级分类，在处理的全过程进行跟踪监控，使IT 服务处在可控的状况下，所有服务和处理被量化记录，降低了重复处理问题所浪费的时间，同时还可以对每个人处理事情的能力进行量化评估；
- 3) 资产清单报表：快速获取资产清单，可以获取一个阶段内的资产设备变化情况，在此也是配置管理中的配置项的变化；
- 4) 故障分析报表：从时间、故障类型、分布机器等进行故障分析，从而预测故障产生的情况；
- 5) 人员工作量统计表：从时间和工作量角度量化数据；
- 6) 为业务提供了一个可靠高效的IT 环境：IT 管理部门人员从“救火员”变成了“保健员”，不再处于一个高度紧张的状态；
- 7) 实现经验共享。系统实施前，维护经验和知识积累在个人手中，而没有形成知识共享，无法借鉴其他人的处理经验；系统实施后，重点问题进入知识库，成为了公司而非个人资产，可以在所有相关人员之间进行知识共享，提高了解决问题的效率；
- 8) 有效提高客户满意度，大大降低投诉数量。

# 广州智择控股有限公司的故事



## 项目实施

### 实施地点

广州

### 项目类型

实施+二次开发

### 项目周期

4个月

### 我们的团队

销售(1)

咨询顾问(1)

项目经理(1)

实施工程师(1)

研发工程师(3)

培训讲师(1)

售后(1)

◆ 他们的故事

◆ iTop在国外

◆ 可信赖的开源IT运维工具



## Airbus

Airbus is the world leader in the aircraft sector. To maintain and strengthen this position we need at our disposal a robust, reliable and advanced IT infrastructure.

This is why we have decided to actively move to Open Source solutions that support our ambitions. We have selected iTop as the CMDB for the management of IT infrastructure operations.

iTop is hosted entirely on Open Source infrastructure and allows us to manage today more than 400 000 Front Office assets (laptop, desktop, printer...). The application is linked to BMC Remedy for data synchronisation in real time through native Web Services.

### Témoignage

*« The migration from a BMC Remedy Solution to the iTop solution was achieved with success in a record delay of 3 months.*

*The application Open Source iTop allows us to get the best of ITSM, to be more agile and to offer a better service for our clients while reducing costs. »*

**Nicolas Fanjeau — ITSM Project Manager - Infrastructure Process & Tools Improvement - INPT (AIRBUS Operations S.A.S)**



# iTop在国外



**AGC Glass**



**AMA (Agrarmarkt Austria Marketing)**

Since 2013 AMA manages 21,000 CI and operates a 180-person service center for all user requests. The implementation of iTop contributed to obtaining the ISO 20000 and 27001 certifications. Since 2014, problem management and change is carried out using iTop.



**Capgemini**

Capgemini creates and delivers business and technology solutions that fit customer needs and provide the desired results. Capgemini uses iTop in-house to develop its outsourcing services.



**Cyrillus/Verbaudet**



**Descours & Cabaud**

# iTop在国外



E. Leclerc



Euromaster

Euromaster manages all of its central IT infrastructure using iTop with a team of 25 people. This represents 350 virtual machines, and about 1,000 software components to describe the 30 business applications. iTop enables Euromaster to better manage the impact of an incident among users of IT.



Fiat



Mobistar



MPG

Témoignage

"The decision for iTop was not particularly hard for MPG, as the product fulfilled all functional criteria and thus recieved high scores in the evaluation, and also was ahead of the field with regard to support costs. MPG was supported by [ITOMIG GmbH](#) from Böblingen, the German partner of the software's vendor."

Otfried Köllhofer — Head of Division IT Infrastructure& Applications, MPG Generalverwaltung



Neurones IT

Neurones-IT supports its customers throughout the development of their Information Systems and is active in all areas related to Infrastructures and Production Application Management. The Neurones-IT service center is operated using iTop with satellite instances among customers for automatic transfer of tickets.



Mobistar



MPG

Témoignage

"The decision for iTop was not particularly hard for MPG, as the product fulfilled all functional criteria and thus recieved high scores in the evaluation, and also was ahead of the field with regard to support costs. MPG was supported by [ITOMIG GmbH](#) from Böblingen, the German partner of the software's vendor."

Otfried Köllhofer — Head of Division IT Infrastructure& Applications, MPG Generalverwaltung



Neurones IT

Neurones-IT supports its customers throughout the development of their Information Systems and is active in all areas related to Infrastructures and Production Application Management. The Neurones-IT service center is operated using iTop with satellite instances among customers for automatic transfer of tickets.



Proxival

Outsourcing company in Burgundy, Proxival uses iTop to manage all of the services provided to customers who are mainly SMBs. The Proxival teams use Helpdesk, CMDB and service catalogue functions for 3000 PCs and printers, 80 services, 1,500 contacts and 1,000 tickets per month.



Saint Gobain

Saint-Gobain uses the iTop helpdesk function for managing user requests for the distribution of application packages worldwide. This solution is used by all Saint-Gobain IT teams. The solution was implemented to replace a solution developed on the basis of Remedy ARS. Saint Gobain manages 200 requests per month.



SNCF Rails

SNCF Rails uses the entire iTop solution to manage its IT infrastructure via an external provider. Support teams manage 5,000 tickets on average per month for a total of 6,000 users and 400 services.

# iTop在国外



## Spie

Veepee, a telecom outsourcing company in Paris, subsidiary of the SPIE group, uses iTop to manage all of the services provided to its customers. The Veepee teams use Helpdesk, CMDB, Incident, Change and Service Catalogue functions. Support teams manage an average of 500 tickets per month for 250 customers and 30 services.



## Theben

### Témoignage

*"With iTop we managed to implement in a short time a modern and very flexible IT Service Management that makes our IT processes very transparent. The integrated Self-Service Portal provides for a high user acceptance. Consulting and Support by ITOMIG GmbH during the tool's implementation were excellent. iTop fulfills our requirements for an ITSM Tool completely. "*

Mr. Frank Friedrich — CIO, Theben AG



## Visa



## Zwar

### Témoignage

*«I am very satisfied with the knowledge transfer in the iTop training of ITOMIG GmbH. The trainer was very experienced and managed to impart even very complex topics. We now use iTop in production.»*

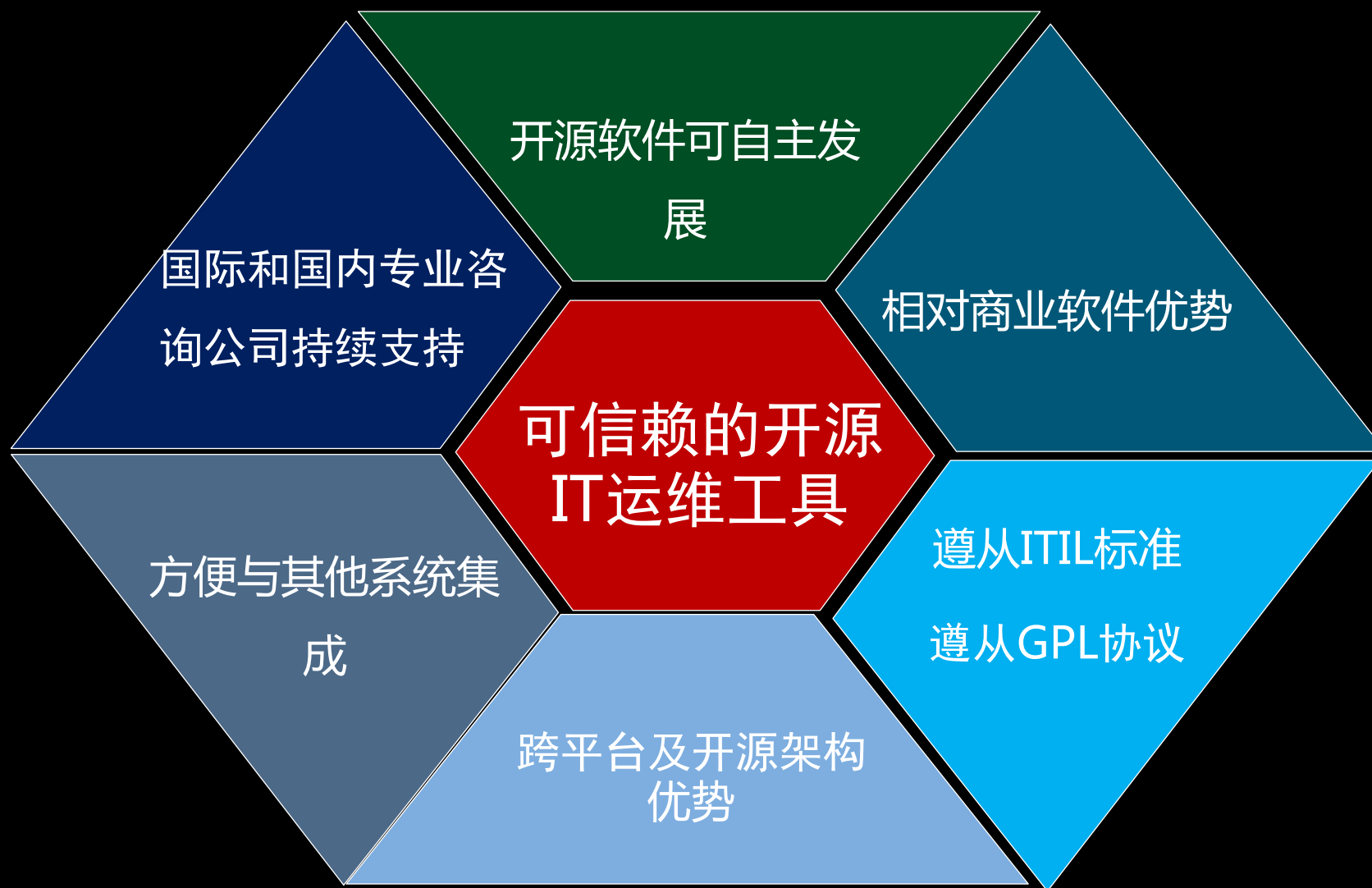
Torsten Noack — IT-Administration

◆他们的故事

◆iTop在国外

◆可信赖的开源IT运维工具

# 可信赖的开源IT运维工具



# 开源软件可自主发展



- ◆代码开源，客户可以完全掌握软件源代码
- ◆二次开发方便，完全可自主发展，不受开发方限制



# iTop的优势



- ◆商业软件投入成本高，受软件License限制
- ◆如果需要增加软件模块，对投入无法自主控制
- ◆开源软件实施和二次开发成本相对商业软件投入成本较低

# 遵从ITIL标准，遵从GPL协议



- ◆遵从ITIL标准，完全和国际IT服务管理标准接轨
- ◆遵从GPL协议，遵从国际通用的自由软件开发协议，受到法律权益保障

# 跨平台及开源架构



- ◆ 依赖于Apache/IIS, MySQL及PHP
- ◆ 支持跨平台运行, 包括已经测试过的Windows、Linux (Debian, Ubuntu、Redhat), 也可以运行在Solaris和Mac OS上
- ◆ B/S架构, 不需要安装任何客户端软件, 支持的浏览器包括IE8+、FF3.5+、Crome及Safari5+。
- ◆ 相关技术人才多, 容易招聘, 二次开发成本低

# 方便与其他系统的集成



- ◆ 拥有良好的web service数据总线，方便与其它系统集成
- ◆ 已经成功的和HR、资产管理、HelpDesk、监控工具等外部系统集成，适用于企业的持续系统集成需求

# 国际和国内专业咨询公司持续支持



- ◆ Combodo是iTop开源项目的创始公司，Combodo的顾问团队拥有超过30年的ITIL最佳实践的工具实施经验
- ◆ Combodo持续致力于iTop版本升级和发布

2015-09-23 iTop 2.2.0

2015-08-01 iTop 2.2.0-beta

2014-12-18 iTop 2.1.0

2014-11-12 iTop 2.1.0-beta

2014-07-15 iTop 2.0.3

2014-06-13 iTop 2.0.3-beta

2013-12-11 iTop 2.0.2

2013-10-30 iTop 2.0.2-beta

2013-05-22 iTop 2.0.1

2013-04-03 iTop 2.0.1-beta

2012-12-14 iTop 2.0

2012-11-22 iTop 2.0-beta2

2012-10-30 iTop 2.0-beta

2012-02-01 iTop 1.2.1

2011-12-22 iTop 1.2.1-beta

2011-09-14 iTop 1.2

2011-08-09 iTop 1.2-beta

2011-05-04 iTop 1.1

2011-04-13 iTop 1.1-beta

2011-01-19 iTop 1.0.2

2011-01-05 iTop 1.0.2-beta

2010-11-03 iTop 1.0.1

2010-09-20 iTop 1.0

2010-07-16 iTop 1.0-beta

2010-04-06 iTop 0.9.1

2010-02-22 iTop 0.9

2010-01-19 iTop 0.9-beta

2009-10-22 iTop 0.8 .1.3

2009-10-01 iTop 0.8

2009-07-18 iTop 0.7.2

2009-04-30 iTop 0.7.1

# 我们的支持



- ◆ 艾拓先锋，专注于将知识转变为价值的专业IT服务管理咨询公司，是国内少数有着丰富管理实践经验的IT服务管理咨询和培训机构；主要业务涉及IT治理、IT服务管理、IT审计、信息安全管理、IT项目管理、业务连续管理等多个领域
- ◆ iTop中国社区依托ITIL先锋论坛于2013年成立，汇聚业内资深IT服务管理方面的流程咨询专家、iTop实施和二次开发专家、各行业信息化负责人等组成的豪华服务团队阵容，摸索出从业务调研、架构设计、软件开发、实施指导、上线运营、能力转移、持续改进的ITSM行业开源项目一条龙服务支持体系，从而解决企业使用iTop开源软件所遇到的种种困难。



# 我们在前进



- ◆ iTop 2.0 版本汉化完成
- ◆ iTop 中文白皮书1.0完成
- ◆ iTop 2.1 版本汉化完成
- ◆ iTop 中文白皮书2.0完成
- ◆ iTop 2.2 版本汉化中
- ◆ iTop 百问发布中

# 我们在前进



## 谢谢！