



# 云雀 IT 运维服务

## 产品白皮书

河南金明源信息技术有限公司

2014 年 12 月

## 目录

1. IT 运维面临的问题 .....	3
2. 云雀运维服务介绍 .....	4
2.1. 服务理念与模式.....	5
2.1.1. 微生态运维理念.....	5
2.1.2. O2O 运维模式 .....	6
2.2. 服务体系与流程.....	7
2.3. 服务内容与等级.....	9
3. 云雀 IT 运维云平台 .....	15
3.1. 平台简介.....	15
3.2. 平台功能.....	18
3.2.1. 配置管理.....	18
3.2.2. 建档管理.....	22
3.2.3. 视图管理.....	24
3.2.4. 事件管理.....	25
3.2.5. 变更管理.....	26
3.2.6. 问题管理.....	28
3.2.7. 驻场管理.....	29
3.2.8. 巡检管理.....	31
3.2.9. 知识库.....	34
3.2.10. 监控中心.....	38
3.2.11. 呼叫中心.....	41
3.2.12. 用户中心.....	43
3.2.13. 手机 APP .....	48
3.3. 平台优势.....	51
4. 典型客户 .....	错误!未定义书签。
5. 关于我们 .....	错误!未定义书签。

## 1. IT 运维面临的问题

随着企业信息化项目若干年以来的建设积累，IT 资产日趋庞大,以及内外部监管部门对 IT 运维的要求也越来越严格规范，业务部门对企业的 IT 运维管理也提出了更高的要求。IT 部门是企业 IT 建设部门也是 IT 运维管理部门，IT 系统对于企业的重要性不言而喻，面对越来越复杂的 IT 系统和迅速发展的业务需求，IT 部门在运维工作中面临很多问题。

- ◆ 如何为业务的连续性提供可靠的 IT 技术保障？
- ◆ 企业 IT 投资回报，如何客观评价？
- ◆ IT 为业务部门做了多少可以量化的贡献？
- ◆ 抱怨低质量服务和高成本投入，IT 部门是花钱的部门吗？
- ◆ 如何调配有限的 IT 资源，包括人员、系统等？
- ◆ 来自业务部门的不合理的期望和需求如何正确应对？
- ◆ 如何有效管理外包服务？

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/108067121011006063>