规划与服务

e-Works 2012年制造业信息化深化应用(武汉)论坛 -经验交流 武汉电信器件有限公司 景嘉祥





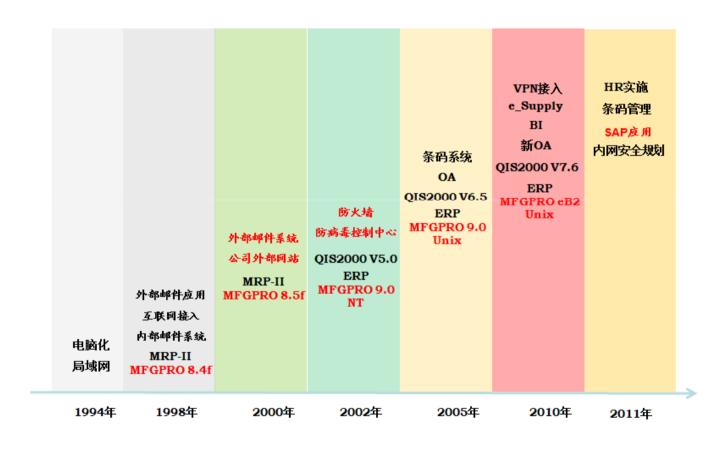
内容

- 1. 规划是信息化建设的重点
- 2. 服务是信息管理的重点





信息化建设历程







技术架构

企业协同和电子商务 / 企业内、外用户通过WEB/WAP等方式接入信息门户获取信息和操作数据

决策支持

安全体系(物理安全、

网络安全、

数据安全等)

绩效管理(KPI)、商业智能分析(BI)、决策支持系统(DSS)等

数据中心/DW

数据库:基础资源库、业务数据库、决策数据库等

数据库类型: SQL Server / DB2 / Oracle 等

应用系统平台

ERP(财务、计划、仓库、销售和分销、采购等)

PLM/PDM, QIS, MES, PCS

SCM、CRM、EAM、HR

OA (集成工作流、信息发布、KM等)

单点登录、应用界面整合

IT基础平台

服务层:即时通、短信、邮件、WEB浏览、传真服务、打印服务、存储服务等

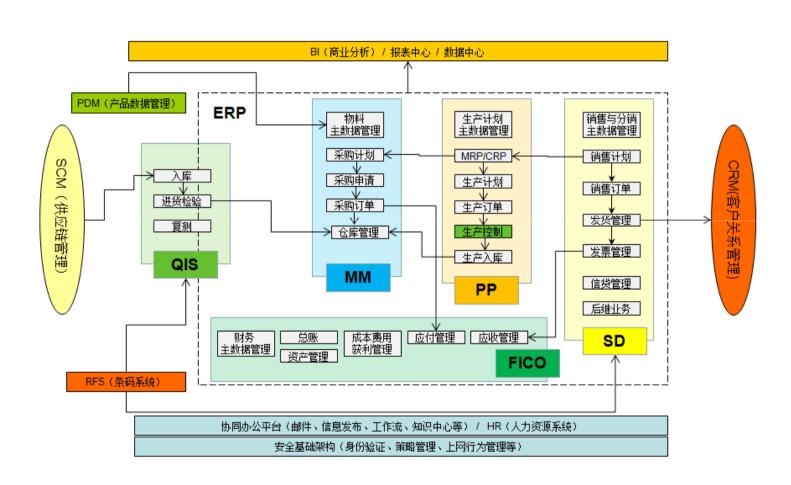
技术支撑层: SOAP /XMLhttp /JAVA /.net /数据访问接口 /数据库 /中间件等

基础层:网络、客户端计算机、操作系统(Linux/Unix/Windows等)、多媒体设备等

安全层:安全基础架构(身份认证、目录服务、策略管理)、行为管理、加密/解密、防火墙等



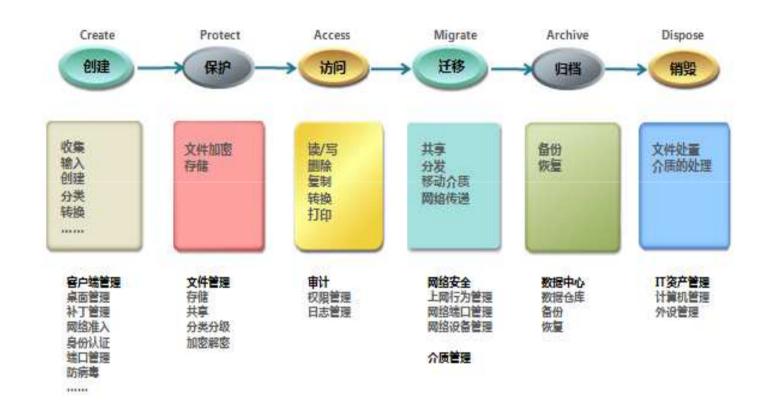
应用系统架构





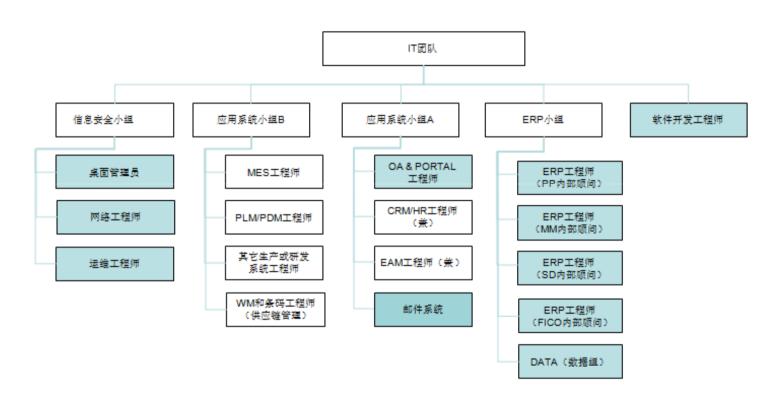


信息安全





IT机制建设-团队建设



- (1)面向不同的业务需要不同的IT岗位去做支撑;
- (2)信息资源的有效利用和信息系统的健康运行,需要有一只专业队伍去保障,他们可以是偏重技术的,也可以是偏重业务的。





IT机制建设-服务管理

增值 服务 软件开发(用户化)/标准编码应用重组项目规划/项目管理/知识转移系统审计/数据分析

核心 服务 应用支持 / 操作规范 应用系统运维(BASIS)/ 系统优化和最大利用 基础数据维护 信息安全

基础服务

桌面支持 / 网络服务 空间服务 / 文件服务 数据中心设备运维 数据管理(存储、归档、备份、恢复演练)





IT机制建设-服务管理

- 1. 标准功能
- 2. 应用问题
- 客户化需求
- 接口和集成



- 问题解决
- 2. 方案制定
- 3. 变更管理
- **Basis / Database**



- 1. 软件BUG修补
- 2. 功能指导
- 硬件服务





IT机制建设-服务管理

紧急程度	优先级	定义	举例	响应 时间	响应及时 达成率	解决时间	及时解决 达成率
非常高	1	大部分操作不能进行, 影响80%以上的业务	1.系统宕机; 2.数据库错误; 3.BASIS失误; 4.网络故障。	0.5h	98%	4h	95%
高	2	部分业务不能 操作,影响80%以下的业务	1.订单无法维护; 2.某流程无法执行。	1h	95%	1d	90%
普通	3	出现独立性错误,但不 影响其他业务	1.某查询不正确; 2.某张单据数据不正确; 3.系统速度慢; 4.用户电脑问题。	4h	90%	2d	85%
低	4	对现有业务不产生影响	1.非系统错误; 2.变更需求或其他申请	8h	90%	具体协商	95%

(1)信息资源的管理及服务需要KPI考核。





IT机制建设-项目管理















工作牵引

业务部门

业务信息化规划

成立项目团队

接受公司信息化 建设小组规定职责

实施计划

任务分配 风险管理

• • • • • •













管理文件化

作业指导 项目文档



项目实施







IT机制建设-角色转换







满意的产品和服务









设计保障 工艺保障 生产条件保障 销售渠道保障 供应链保障 人员保障 财务保障 计划及产能保障 质量追溯 电子商务协同 信息安全

.....





流程和规范

编码规范 流程蓝图 流程监督 制度



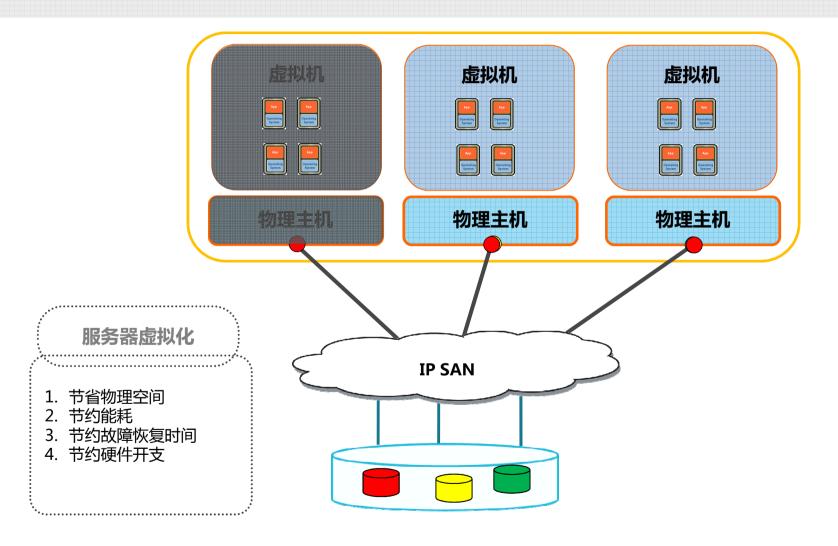
绩效评估

- (1)IT人员要融入到业务中去;
- (2)编码和流程都是标准化工作,是信息化落地的前提条件;
- (3) 更多的业务分析数据,包括KPI,尽可能来自系统;
- (4) IT人员可以成长为数据分析师和流程管理师。





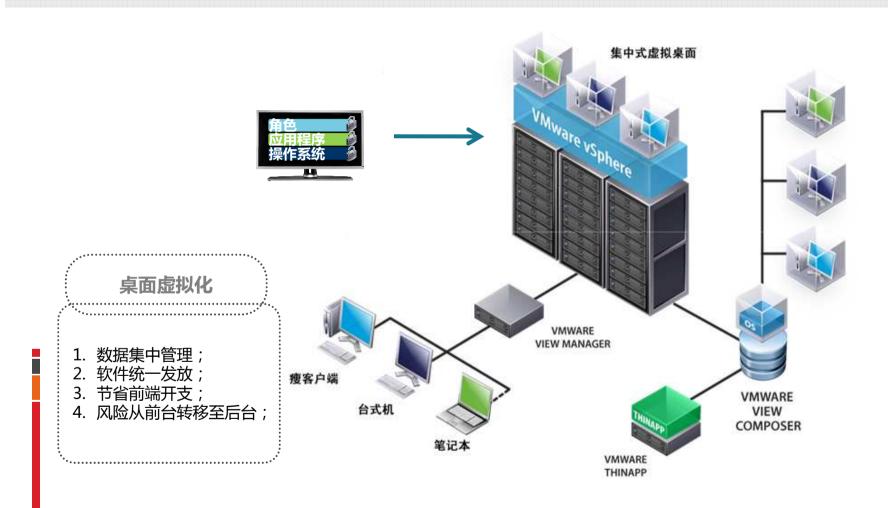
未来-服务器虚拟化







未来-桌面虚拟化







未来-知识管理

知识库



知识活动

鉴别知识 创新知识 获享知知识 共享储知识 使用知识



知识管理目标

战略有效 执行有效 业务有效 人员有效

组织结构与制度/组织文化/技术设施

- 1. 知识管理是信息管理的一个进阶,企业的信息管理不再局限于信息系统的应用;
- 2. 信息系统只是数据采集、加工处理、传递、存储的过程;我们需要从信息中获得更有利于工作的东西;
- 3. 我们要将各个信息系统内、系统外的,各种类型、格式、形态的知识挖掘出来,便于员工获取,提高效率和创新应用。





谢谢

持续改进

