

学校编码: 10384

学号: X2007155068



分类号 \_\_\_\_\_ 密级 \_\_\_\_\_

UDC \_\_\_\_\_

# 廈門大學

## 碩士學位論文

### F烟草商业公司 IT 运维服务管理体系建设研究

#### IT Operations and Maintenance Service Management System

#### Construction Research of F Tobacco Commercial Corporation

刘 沙

指导教师姓名: 孙见荆 副教授

专业名称: 工商管理 (MBA)

论文提交时间: 2011 年 4 月

论文答辩日期: 2011 年 5 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席

评 阅 人

2011 年 5 月

厦门大学博硕士学位论文摘要库

# 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

# 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。
2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 摘要

为应对复杂多变的市场环境,F烟草商业公司引入了IT技术实现经营和管理的信息化。它给公司带来管理上便利的同时,也增加了其IT部门的工作压力,使IT部门疲于应付IT运行维护(以下简称IT运维)管理的日常工作,以及用户快速增加和不断变化的IT服务请求。如何较好地维护日益庞大的IT系统,确保其安全、稳定、可靠运行,以及快速响应用户的服务请求,是公司IT部门迫切需要解决的问题。

针对上述问题,本文将IT服务管理的基本思想引入到IT运维中,借鉴ITIL框架,试图通过建设“科学规范、高效协同”的IT运维服务管理体系,从而改进F烟草商业公司IT运维管理水平,提升IT运维服务质量。

本文首先对IT服务管理的理论及其应用现状进行了研究。然后在分析F烟草商业公司IT运维管理现状的基础上,重新设计了IT运维管理组织结构和管理流程,提出了建设规划,并对IT运维管理信息系统做了总体框架性设计。此外,本文采用问卷调查的方式,通过建立数学模型,给出了IT运维服务管理体系有效性评价指标,用以评估体系设计合理性和运行有效性。最后,结合评价指标和应用了ITIL的企业的实际收益,对实施后为企业带来的价值进行了展望。

**关键词: 烟草; IT服务; 运维管理**

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## **Abstract**

To meet the flexible and complex marketing environment, F Tobacco Company brings in the IT technology to realize the informatization of operations and management. Along with the convenience for company organization, it also increases the pressure of IT department by making them handling IT operations and maintenance management as daily work with more and more customers and changeable IT service requests. The most emergency problem of IT department is “how to maintenance the growing IT system in a better way, in order to keep it safe, stable, dependable and fast response for service requests.

Considering the problem mentioned above, this essay adopts the basic concept of IT service management to IT operations and maintenance management by using ITIL frame. It suggests that F Company improves its IT operations and maintenance managing skills and servicing quality by taking the managing system with the principle “scientific standard, highly synergy”.

At first, this essay analyzes IT service management and its present application situation. According to the situation of operations and maintenance management of F Tobacco Company, the essay redesigns the organizational structure and managing process of IT operations and maintenance management. It provides the constructive plans and makes a main framework for IT operations and maintenance management information system. Besides, in the way of questionnaire, this article offers the effective evaluation index for IT operations and maintenance managing system, which is used to evaluate system’s rationality and working effectiveness. At the end, this essay makes a prospect of the benefit it will bring to the company combining the evaluation index and the benefit from ITIL companies.

**Keywords: Tobacco; IT Service; Operations and Maintenance Management**

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 目 录

<b>第一章 绪论 .....</b>	<b>1</b>
<b>第一节 研究背景.....</b>	<b>1</b>
一、研究的现实背景 .....	1
二、研究的理论基础 .....	4
<b>第二节 问题的提出.....</b>	<b>5</b>
一、行业 IT 发展的要求.....	5
二、公司 IT 管理的需求.....	6
<b>第三节 研究的意义.....</b>	<b>6</b>
<b>第四节 研究的方案设计 .....</b>	<b>7</b>
一、研究内容 .....	7
二、研究框架 .....	7
<b>第二章 文献综述.....</b>	<b>9</b>
<b>第一节 IT 服务管理理论及研究现状 .....</b>	<b>9</b>
一、IT 服务管理的内涵.....	9
二、IT 服务管理体系框架.....	10
三、IT 服务管理理论研究现状.....	11
<b>第二节 IT 服务管理在 IT 运维管理方面的应用研究现状.....</b>	<b>12</b>
一、ITIL 是应用建设的主要依据.....	12
二、建设内容各有侧重 .....	13
三、组织结构调整需结合实际情况 .....	13
四、实施管理流程要循序渐进 .....	15
五、运维管理信息系统建设研究 .....	16
<b>第三章 F 公司 IT 运维服务管理体系建设研究 .....</b>	<b>18</b>
<b>第一节 F 公司 IT 运维管理现状分析 .....</b>	<b>18</b>
一、主要存在问题 .....	18
二、引入 IT 服务管理的必要性和可行性.....	20

<b>第二节 F 公司 IT 运维服务管理体系设计 .....</b>	<b>20</b>
一、设计依据 .....	20
二、战略目标 .....	23
三、建设目标和规划 .....	24
四、IT 运维服务管理组织结构设计 .....	26
五、IT 运维服务管理流程设计 .....	29
<b>第三节 F 公司 IT 运维服务管理信息系统建设初探.....</b>	<b>43</b>
一、系统总体架构 .....	43
二、“三层一库”的实现 .....	45
<b>第四章 总结与展望 .....</b>	<b>50</b>
<b>第一节 全文回顾 .....</b>	<b>50</b>
<b>第二节 方案实施效果展望 .....</b>	<b>50</b>
<b>第三节 研究局限性与下一步研究方向 .....</b>	<b>52</b>
一、本文研究的局限性 .....	52
二、下一步研究方向 .....	52
<b>附表.....</b>	<b>53</b>
<b>参考文献.....</b>	<b>55</b>
<b>致 谢 .....</b>	<b>56</b>

## Contents

<b>Chapter I Introduction .....</b>	<b>1</b>
Section I Research Background.....	1
I Realistic Background of the Research.....	1
II Theoretical Foundation of the Research .....	4
Section I Rising of the Issue.....	5
I Demands of the IT Industry Development .....	5
II Requirements of the IT Company Management.....	6
Section III Importance of this Research .....	6
Section IV Designment of the Research.....	7
I Research Contents.....	7
II Research Framework .....	7
<b>Chapter II Literature Review .....</b>	<b>9</b>
Section I Management theory of IT Service and the Present research situation .....	9
I The connotation of IT Service management.....	9
II Frame of IT Service management.....	10
III Research status of IT Service management.....	11
Section II Research status for the Application of IT Service management in Operation and Maintenance Management.....	12
I ITIL is the main support for Application construction.....	12
II Constructions have different emphases.....	13
III Organizational Structure Adjustment Depends on the Reality .....	13
IV Managing process runs step by step.....	15
V Constructive study of Operations and Maintenance Management.....	16
<b>Chapter III Constructive Research of Operations and Maintenance Management in Company F.....</b>	<b>18</b>
Section I Analysis on the Present Situation of Company F's Operations and Maintenance Management.....	18
I Major problems.....	18
II Necessity and feasibility of IT Service Management.....	20

Section II Systematic designment of Operations and Maintenance Management in Company F.....	20
I Designment Basis .....	20
II Strategic goals.....	23
III Constructive goals and plans.....	24
IV Structural design of IT Operations and maintenance organization.....	26
V Process design of IT Operations and Maintenance Management.....	29
Section III Primary Investigation of Operations and Maintenance Management Information System of Company F.....	43
I Whole framework of the system.....	43
II Realization of “three layers in one unit” .....	45
<b>Chapter IV Conclusion and Expectation.....</b>	<b>50</b>
Section I Review of the Essay.....	50
Section II Prospect of the Project.....	50
Section III Limitation of Research and Direction for Further Study.....	52
I Limitation of the Essay.....	52
II Direction for Future Research.....	52
<b>Appendix .....</b>	<b>53</b>
<b>References .....</b>	<b>55</b>
<b>Acknowledgement .....</b>	<b>56</b>

## 第一章 绪论

### 第一节 研究背景

#### 一、研究的现实背景

##### （一）研究的社会背景

在经济全球化和一体化的进程中，信息技术的迅速发展和广泛应用对企业的经营管理产生了深远的影响，企业的信息化建设也为其带来极大的收益。它促使组织结构扁平化，提升了业务流程的运行效率，提高了企业对市场的响应速度，并为企业决策提供了依据。现代企业的正常运营已经离不开信息化的支撑，信息系统成为贯穿企业生产、经营和管理活动的“生命线”。

基于信息化对升级传统业务运作模式重要性的认识，国内企业投入大量资金，并引进先进技术进行 IT 系统建设，以期提高企业的核心竞争力，但结果往往不能令人满意，其原因在于企业忽视了对信息技术的运营过程进行管理。在实践中，企业容易走入两个误区，一是“技术高消费”，即认为：如果采用了最新的技术和先进的设备，就能够（或容易）取得信息化建设的成功，IT 运营过程中的问题就能迎刃而解。二是“IT 黑洞”、“信息悖论”和盲目投资，即注重 IT 基础架构建设，忽视 IT 运营管理和流程改造，这导致 IT 投入越来越高，而其产生的效益却越来越难以满足业务需求。

实际上，技术并不是解决 IT 运营问题的根本手段，IT 建设的巨额投入也不等于企业实现了信息化，IT 运营管理的缺位才是当前企业信息化建设的瓶颈。从时间角度来看，在信息系统生命周期的五个阶段，运营和服务所占用的时间大致在 80%左右。而全球最具权威的 IT 研究与顾问咨询公司 Gartner Group 的调查表明，在经常出现的 IT 问题中，源自技术或产品方面的只占了 20%，而流程失误方面的占 40%，人员疏失方面的占 40%。此外，Gartner EXP 调查还显示，短期内，CIO 战略仍将侧重在业务流程改进、成本削减和分析等方面。因此，基于流程并关注服务提供质量的 IT 管理是使 IT 系统高效运营并有效支撑业务运作的较好选择。

发达国家企业信息化建设的发展历程表明，要使 IT 与业务需求有效融合，

需要有一套方法来规范 IT 部门和业务部门的沟通，并保证 IT 服务提供的有效性。IT 服务管理就是这种方法。与传统的 IT 管理方法不同的是，IT 服务管理关注 IT 投入的成本和效益，同时强调 IT 和业务需求的有效融合。

国际上，IT 服务管理的理论已广为接受，ITIL（信息技术基础设施库）作为 IT 服务管理的最佳实践被广泛应用。基于 ITIL 的解决方案和软件产品已经陆续开发出来，并在 IT 和业务的协同上发挥了很好的作用。而在国内，由于信息化建设和管理水平和国际尚有比较大的差距，发达国家的 IT 服务管理最佳实践如何本土化，如何吸收利用国际 IT 服务管理的理论和经验用以指导我们的 IT 运营管理，从而实现中国企业的“最佳实践”，是需要研究和探索的问题。

## （二）研究的公司背景

### 1、企业概况

F 烟草商业公司（以下简称 F 公司）成立于 1984 年 1 月，下辖 9 家地市级公司、F 进出口有限公司和 H 投资管理有限公司等直属单位以及 70 个县级分公司，控股 2 家烟叶复烤加工企业。主要负责全省的烟草专卖行政管理及执法监督、卷烟销售及销售网络建设、烟叶生产经营的组织和烟叶复烤加工等工作，拥有职工 1 万多人，持证卷烟零售客户近 15 万户，烟农近 9 万户。2008 年，F 烟草商业公司累计销售卷烟 149.37 万箱，生产烤烟 288.6 万担，实现烟农收入 19.38 亿元，完成税利 67.37 亿元，为增加国家财政积累、满足市场消费、促进农民增收做出了积极贡献。

当前是中国烟草发展的关键时期。F 公司秉承“至诚至信、全心全意，客户满意是我们永恒的追求”的行业服务理念，坚持“国家利益至上、消费者利益至上”的行业共同价值观，努力做到烟农满意、零售户满意、消费者满意、政府满意，为增加国家财政积累、满足卷烟消费需求和促进经济发展做贡献。

### 2、企业信息化建设现状

F 公司 IT 系统已经具备相当规模。通过多年的信息化建设，已经形成了以省公司、地市级公司、县级分公司为主体的三级 IT 保障体系。建立了包括电子商务、电子政务、决策分析在内的大型业务应用系统和覆盖全公司所有组织机构的大型信息化支撑平台，并形成了以业务为导向的 IT 建设发展的思路和规划。这主要表现在：

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库