

解决方案：海南航空信息化腾飞案例 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/207/2021\\_2022\\_\\_E8\\_A7\\_A3\\_E5\\_86\\_B3\\_E6\\_96\\_B9\\_E6\\_c40\\_207178.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/207/2021_2022__E8_A7_A3_E5_86_B3_E6_96_B9_E6_c40_207178.htm) 海航集团简介 海航集团是一家以航空运输业为主体，向上下游产业延伸发展而成的集航空运输、酒店旅游、机场管理及其他相关产业为一体的企业集团。截止2004年12月，集团资产总值约441亿元人民币，员工19000余人。作为一家地方性航空公司，海南航空通过十二年的快速发展，成为继国航、南航、东航之后第四大航空集团。海航集团是中国成长最快的民航企业之一，也是航空业最具信息化远见的领袖企业，已经将信息化逐步发展成为企业的核心竞争力。目前海航集团还在不断展开并购活动，以更快的成长速度应对加入WTO后中国民航业所面临的变革与挑战。海航集团十分重视信息化建设，走在了中国民航业的前列。海航集团曾在2004年度入选"中国企业信息化500强"企业（排名第40位），并获得最佳办公自动化（OA）应用奖；2005年海航集团在"2005年中国IT治理年会"中被推选为"2004-2005年中国IT管理标杆企业"。海航集团信息化建设管理实行"四个统一"（统一规划、统一设计、统一管理、统一实施）的原则，集团信息化建设项目的开发、实施及维护工作均由海南海航航空信息系统有限公司（以下简称"海航信息公司"）负责。海航集团的信息化建设经历了从小到大、从无到有的发展历程，目前已具有相当规模，技术层次严谨，系统功能完备，规划并初步形成了以集团人、财、物及办公管理、产业集团专业业务支持和产业链资源整合为三条主线的应用平台架构，充分满足集团业务开展和集中管理的需要。

到目前为止，海航集团的大型广域网络以海口、北京、上海、西安为核心，已覆盖全国20多个大中城市；集团的各类应用系统达到70多个，服务器数量超过200台，入网终端达7200多台，用户数量达11000多人。海航信息化的挑战与期望 海航集团高层长期重视信息化在企业发展中的核心地位。

从2002年开始，海航已经卓有远见地把信息化提到集团核心竞争力的战略高度。面对加入WTO后中国航空业面临的全球化竞争，海航将提高信息系统管理与运营效率，实现IT与业务发展的快速同步作为信息化发展的重要策略。海航信息公司作为海航集团下属的信息系统服务子公司，负责海航集团的IT系统运营任务，保障海航IT系统的有效运营与维护。海航信息公司于2002年建立了IT运维服务体系，初步形成前台客户服务、后台运行保障的运维模式。近几年来，海航集团在IT系统建设和应用方面已经取得了快速发展，集团E网、运行网、市场销售网等IT系统的应用给海航集团的生产运营和管理带来了根本的变革，使集团实现了扁平化管理，提高了集团整体管理效率。但是随着海航集团高速发展，组织结构的不断调整、规模不断扩大，如何把握业务和客户需求，实现IT与业务战略有效整合，从而形成IT战略，最大化IT投资回报；如何把IT战略转化为有计划的IT服务；如何开发和测试服务并依据服务设计标准实施服务；如何让这些IT系统稳定、安全、高效运行，从而发挥更大的作用，这对IT服务管理提出了更高的要求。而事实上，随着海航集团IT系统不断的投入使用，集团IT环境已成为一个地域分散、多厂商、多平台、多系统的复杂IT环境，IT系统运营变得越来越复杂，原有的运营架构及运营流程已经无法满足集团业务对服务效

率和成本的要求。例如，为了更好地实现飞行管理与运行签派及机务维修的有效整合，保证飞机的安全、正点飞行，海航信息公司协助海南航空股份有限公司开发了一套“海南航空运行网”系统，实现了运行、飞行、机务及服务信息资源共享，最终运行网成为一个汇总海航重要生产数据的信息平台。运行网成为信息汇总的枢纽，意味着运行网需要每天24小时实时地与FOC系统、航行情报、气象系统等近二十个业务系统交换数据，如果二十个接口中的任何一个出现问题，都将导致生产一线部门无法正常工作，因此接口的稳定性成为海航一线生产单位和海航信息公司最关心的问题。类似于运行网的情况还有很多，海航信息公司已经意识到：原有被动地等着用户打电话保障、技术工程师四处救火的被动工作方式已经难以适应IT服务的需要，IT服务应该向更高层次的主动服务发展，甚至能够做到先知先觉，预测到可能会出现的问题，从而能提前将问题消灭于未燃，而实现这一目标不仅需要IT服务管理工具的支持，同时更需要一个完善的IT服务管理体系的支撑。惠普IT服务管理解决方案助海航信息化升级作为业界最早提出并成功实施IT服务管理的厂商之一，惠普在IT服务管理领域拥有业内领先的资深顾问团队、完整的方法论、丰富的实践，以及为不同行业客户提供服务的成功经验。面对海航集团发展中面临的信息化挑战和期望，惠普的“动成长”企业战略及其实施方法和经验，帮助海航建立了有效的IT服务管理体系，加速海航向企业动成长方向坚实迈进。中国惠普为海南海航航空信息系统有限公司成功实施了ITIL咨询服务，提供了解决方案、技术支持以及项目实施过程中的流程管理服务。惠普按照ITIL管理体系为海航信息建立管

理制度和流程，设计相应人员职责角色，并将相关流程落实到工具中，通过人员（People）、技术/工具（Technology）和流程（Process）的有机结合，有效实现上述各管理流程，并集成为一个整体的IT运营管理体系，从而实现IT运维管理标准化、规范化，有效提高IT运营的整体水平。在历时4个多月的项目实施过程中，惠普为海航信息公司提供了IT服务管理现状评估、流程设计与咨询、流程电子化实施和全面培训等服务。针对海航集团IT管理存在的问题，惠普项目团队重新定义了服务模式和组织架构，设计了合理、清晰的岗位职责和考核指标，改进了事件管理、问题管理、变更管理等关键流程，重新设计了配置管理流程，建立了流程监督机制，重新设计了OVSD电子化平台和流程KPI报表系统。针对海航信息要随时掌握客户满意度的需求，项目团队还专门设计了用户提交请求的Web页面，设计了客户满意度调查机制。在筹建海航IT服务管理体系之初，惠普专门分批为海航信息公司的全体员工培训了"惠普公司ITSM理论"，通过培训和互动交流，海航员工加深了对体系理论的理解，也认识到自身与ITIL的差距，为下一步开展体系建设打下了良好的基础。之后，惠普和客户形成的项目组结合ITIL理论以及海航集团IT运维工作的实践经验，花了2个多月时间进行体系流程的构建工作，并定期邀请IT服务各岗位的一线员工参与体系的评审，再结合大家的意见进行完善，最终成功完成了IT服务管理体系的建设工作。海航信息公司借鉴世界先进的ITIL服务管理理念、结合海航集团自身的实际情况，调整和优化了IT服务部门的组织结构、工作流程，设计并采用了三层服务支持的模式：其中一线为统一特服号的IT服务热线和现场

工程师，负责受理并处理终端用户的软硬件故障和服务请求、机房设备巡检、监控等任务；二线为运维管理人员，除日常负责维护海航信息应用系统、网络等系统外，还分别针对各类不同的集团用户，设计并对系统架构进行统一的规划、部署，同时还解决由一线上升过来的突发事件；三线为技术专家组成员，负责IT服务项目的管理工作，并负责解决由二线上升过来的问题。为了保证体系流程正常运行，惠普为海航引入了IT服务管理平台软件（HPOpenview ServiceDesk）。此管理软件可实现帮助台管理、事件管理、问题管理、变更管理、配置管理等多个功能。此集成方式采用统一的支持模式及流程工作流，实现了面向业务和服务的高效管理，并使得IT服务各岗位之间能够共同工作、分享信息，最终帮助企业实现服务级别管理。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)