

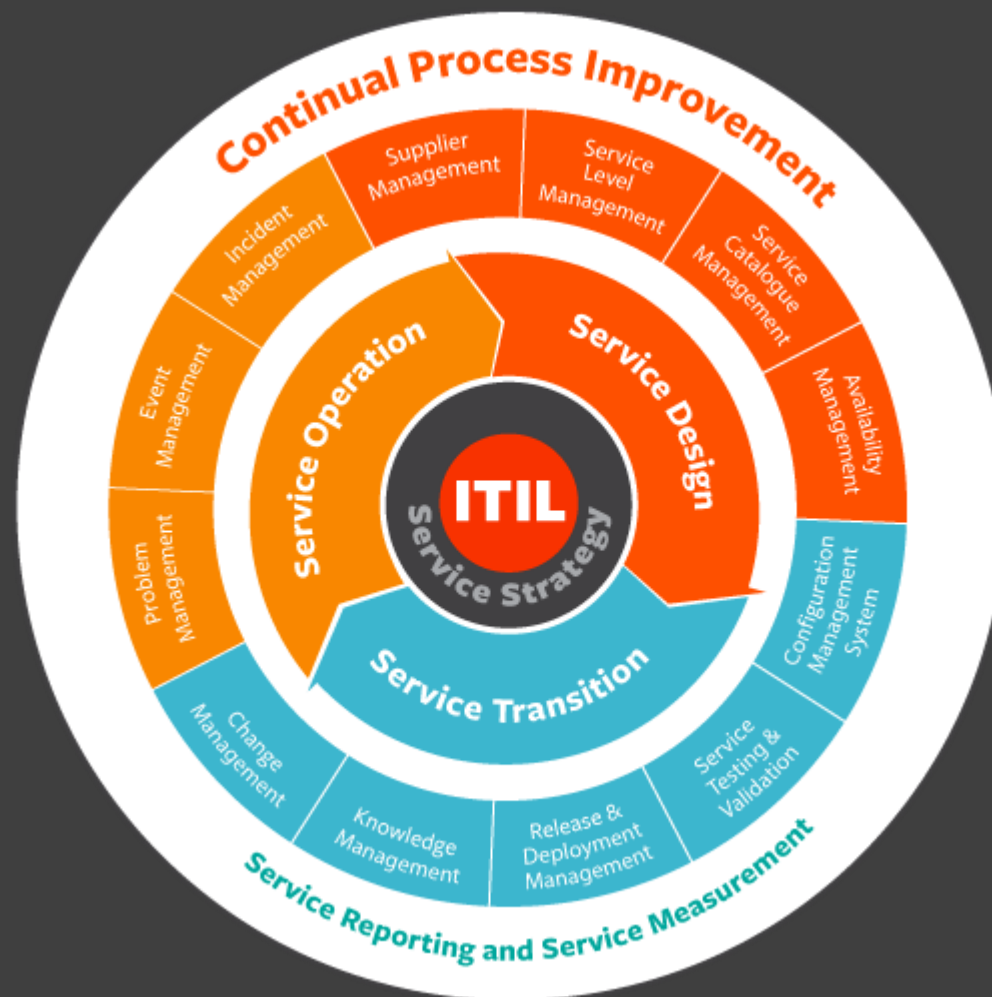


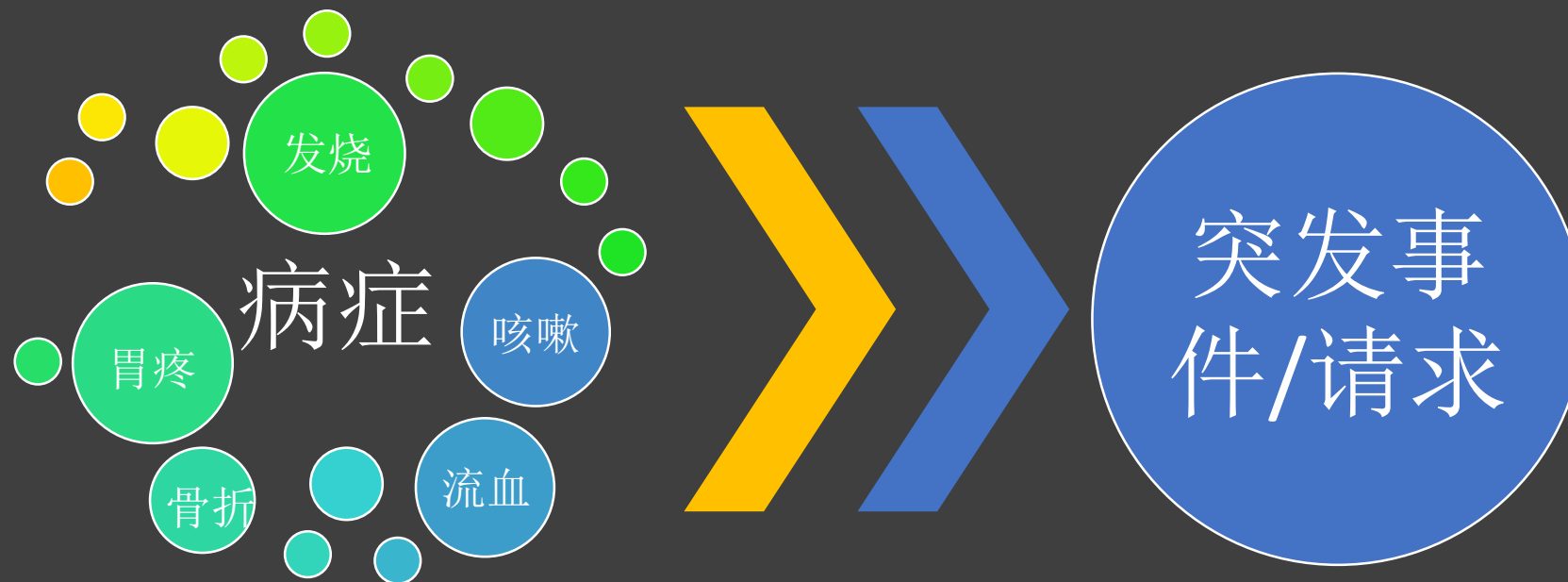
# 一个病人眼中的ITIL

卓豪 夏海峰

# ITIL?

- 信息技术基础架构库（IT Infrastructure Library, ITIL®）是一套用于规范信息技术服务管理的架构，可利用流程将现有资源做最佳化，以提升信息技术服务水平，让IT人员不再仅以技术面向来思考，还要与商业目的相结合，进而证明IT组织之于企业的价值。





发烧

病症

咳嗽

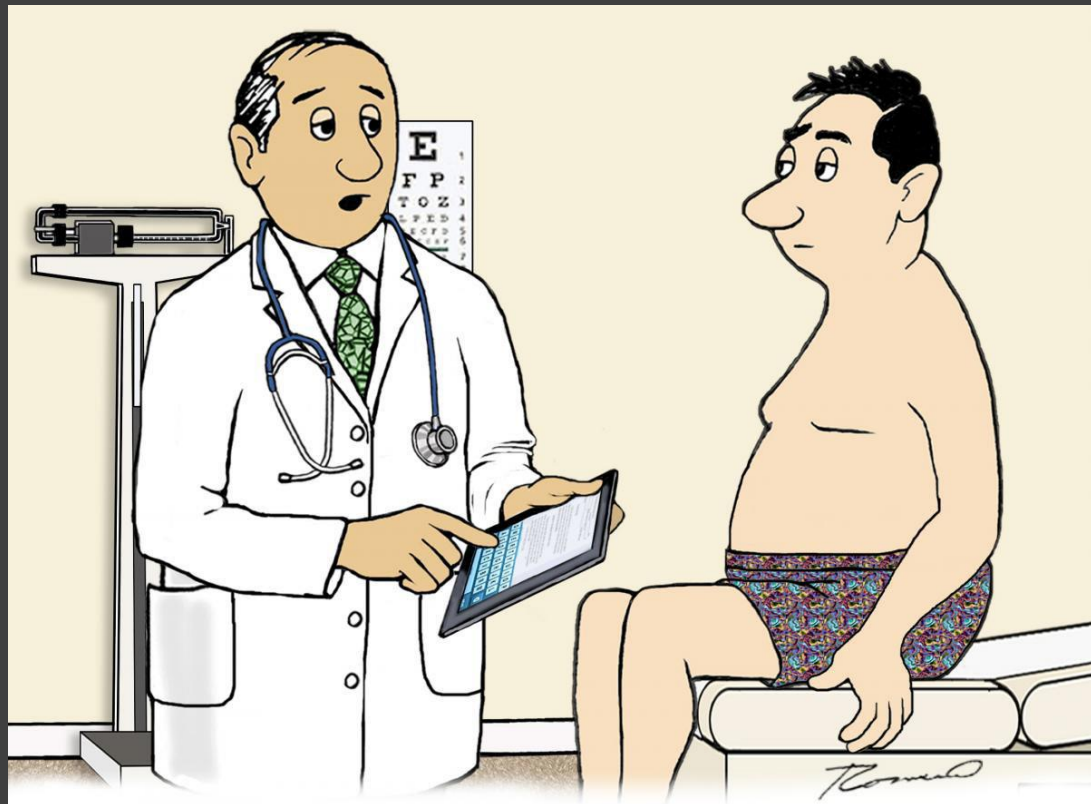
胃疼

骨折

流血

突发事件/请求

# 医生=运维工程师





## 医院科室

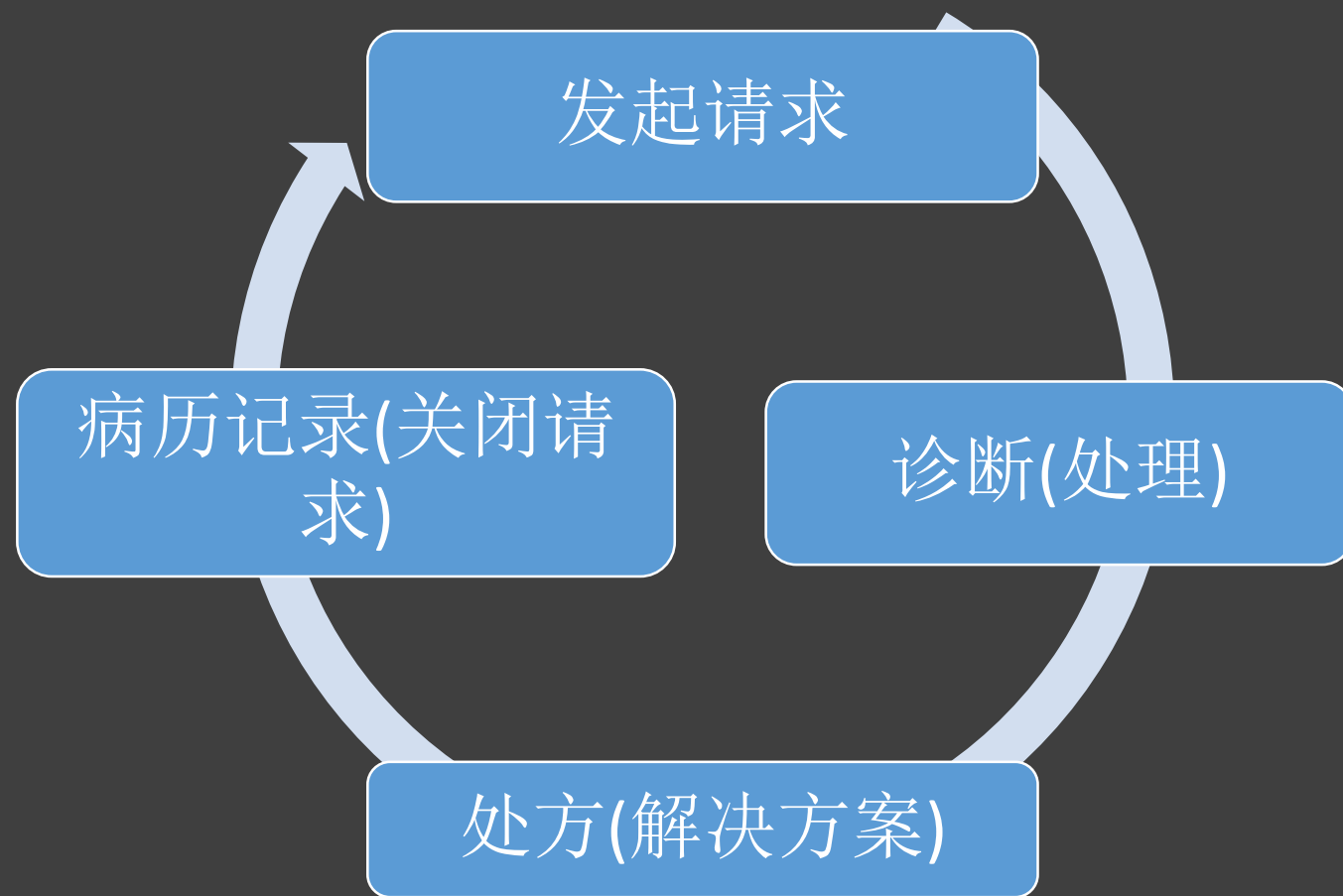
- 内科
- 外科
- 骨科
- 儿科
- 消化内科
- 耳鼻喉科
- 神经内科
- .....

## 服务目录

- 重装系统
- 网络故障
- 修改密码
- 业务系统宕机
- 更新网站
- 创建用户
- .....

# 规则







# SLA升级

总工

二线工程师

转院

一线工程师

专家会诊

普通大夫



# 优先级

紧急度



影响度

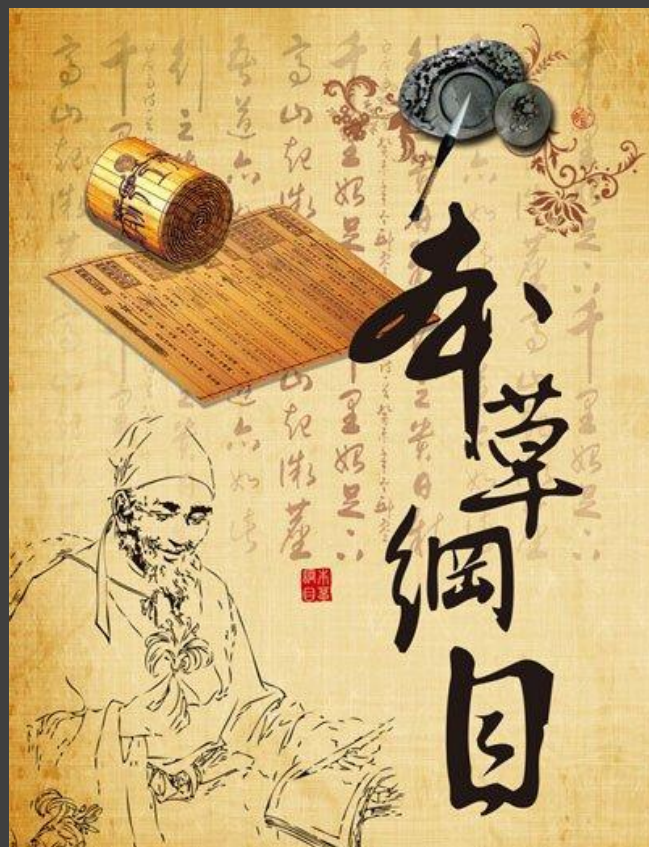




# CMDB

- CMDB管理着企业环境内的众多配置项及其关系，这些配置项可以是服务、软件、硬件、系统、操作系统、应用程序、数据库、流程文档、安全文档、网络组件等。

# 知识库



何医药房 州市番禺区何贤纪念医院  
儿科 门诊处方笺

NO: 1406054036 2

费别: 现金 医疗证/医保卡号: \_\_\_\_\_

姓名: 周耀春 性别: 男 年龄: 6月

门诊/住院病历号: 3253617 科室: 儿科专科

诊断: 1 支气管炎; 开具日期: 2014.06.05

电话/地址: 鸿城花园 13763346713

**Rp**

1. 氯雷他定糖浆 (开瑞坦) 60ml × 1支 P.O\* qd  
用法: 2.5ml

以下空白

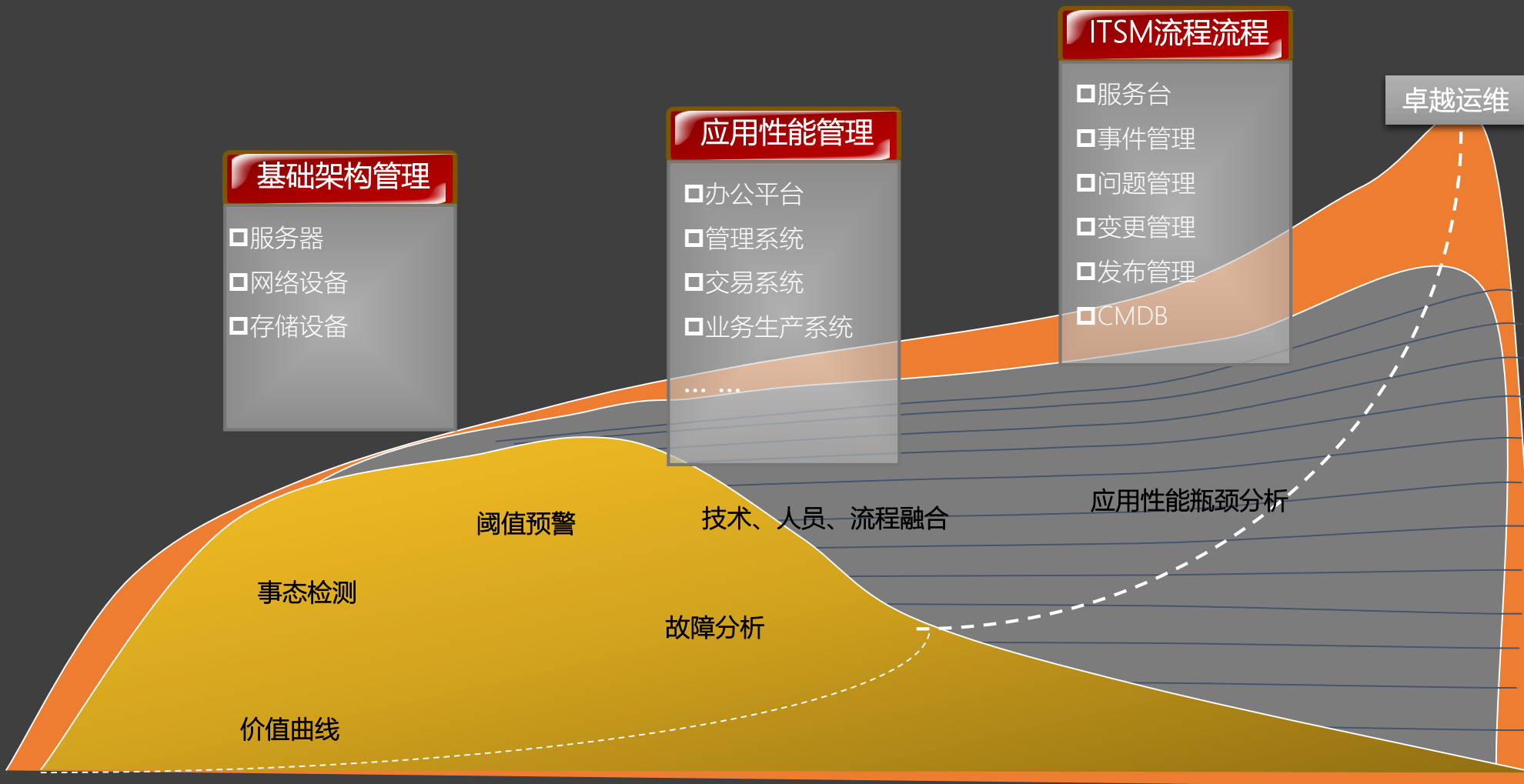
# 卓豪ITSM系统



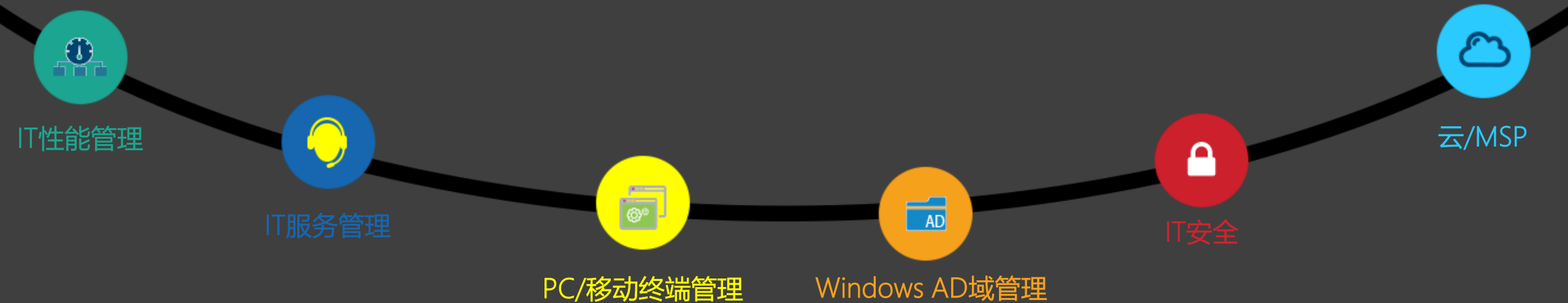
# IT管理的目标

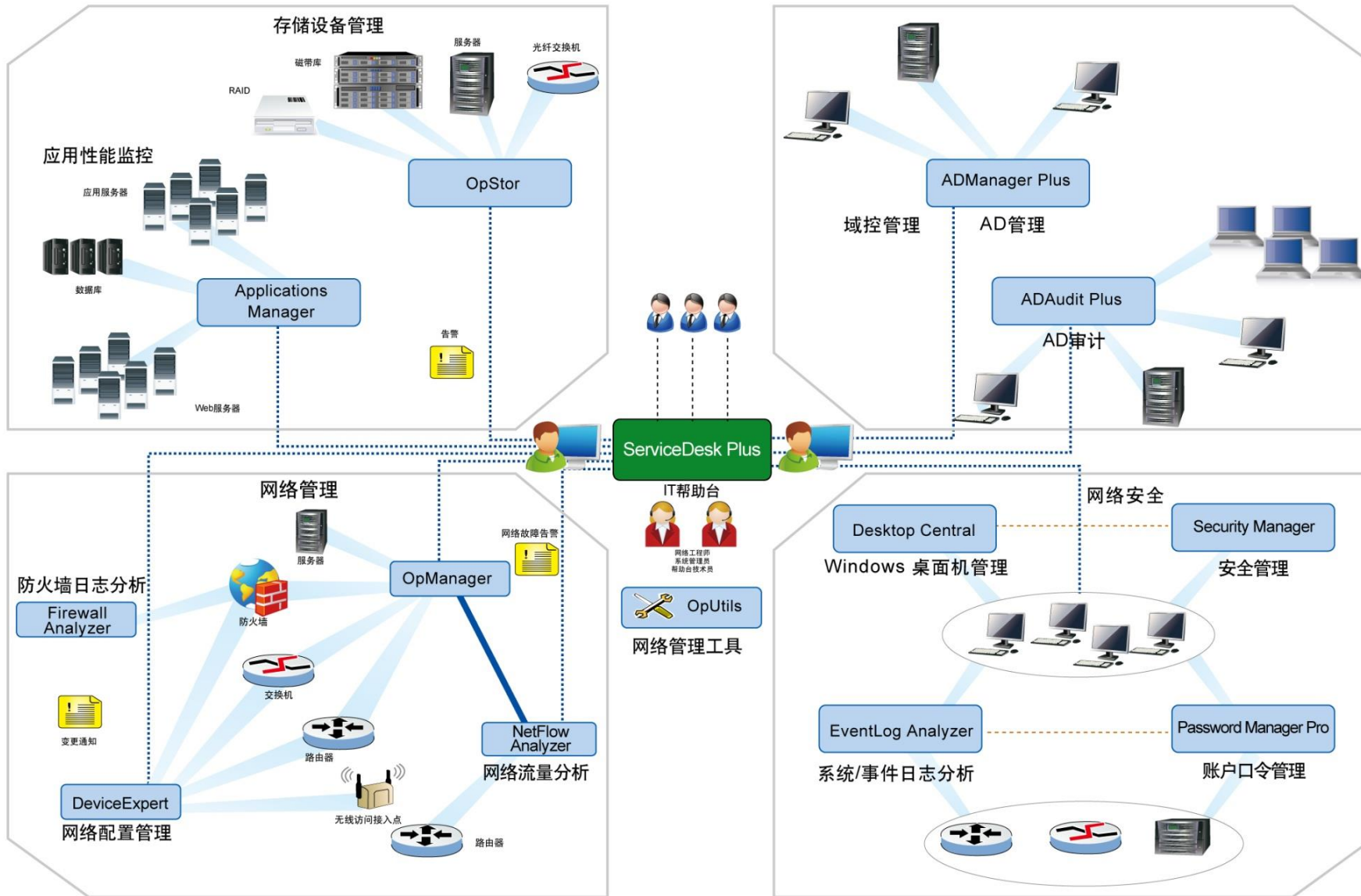


## 实现支撑组织战略和业务发展



# 卓豪IT管理解决方案







# 卓豪

- 1996年成立，总部设在美国加利福尼亚
- 核心团队来自HP Openview
- 研发中心位于印度金奈，3000+工程师
- 100+软件产品
- 思科、华为、H3C、锐捷合作伙伴



A Division of ZOHO Corporation

EMS/NMS开发平台



企业级IT管理解决方案



Work · Online

云计算/SaaS



# 部分医院客户

- 第四军医大学西京医院
- 温州医科大学附属眼视光医院
- 复旦大学附属眼耳鼻喉科医院
- 大连市中心医院
- 青海人民医院
- 武汉口腔医院
- 南京市江宁区医院
- 浙江肿瘤医院
- 海南西部中心医院

