

# 数字化助力 IT 团队专业价值提升

桂益龙

长沙 2023-9-9

企业网DNet

2023湖南CIO沙龙

01

# IT部门数字化的思考

企业网DNet

2023湖南CIO沙龙

企业网DNet

2023湖南CIO沙龙

# IT部门的价值

## 数字化的业务价值

1. 提升营收
2. 提高效率
3. 控制风险
4. 管理闭环

◦ ◦ ◦ ◦ ◦ ◦



## IT服务的专业价值

1. 运维服务
2. 软件研发
3. 项目实施等
4. 新技术研究

◦ ◦ ◦ ◦ ◦ ◦

# 数字化实现业务价值



1. 营收目标达成率、同比增长、同店同比、会员销售比、会员复购率、私域运营占比；
2. 齐码率、售罄率、连带率、缺货销售损失；
3. 采购到货周期、采购按时达成率、原料一次合格率、
4. 生产交期达成率，成衣入仓合格率、生产期；
5. 招聘入职率、转正率、主动离职率、被动离职率；
6. 杜邦分析、毛利率、费用率、预算使用率、

**有数据、可量化、可改善**

# IT 部门数字化现状

EXECL表

工单系统

禅道系统

.....

1. 每天在忙什么?
2. 工作有效率么?
3. 用户满意么?
4. 价值在体现在哪里?

手工或零散系统，缺乏统一数据，缺失话语权，无法体现可量化专业价值

# IT的专业价值体现

## 提升运营效率

- 1、运营规范、流程高效；
- 2、过程透明、异常管理；
- 3、绩效量化、及时激励；
- 4、闭环管理，持续改善。

## 提高客户满意度

- 1、客户需求不遗漏；
- 2、客户服务有流程；
- 3、快速响应、高质量；
- 4、闭环管理，用户评价。

# IT业务运营成熟度模型

成熟度体现专业度，专业度提升效率和满意度

不断改进的过程

**优化管理级 5分**

基于数据改善运营效率

可预见的过程

**量化管理级 4分**

有系统、有数据

标准流程化的过程

**已定义级 3分**

OA系统建立流程

有纪律的过程

**可重复级 2分**

有规章制度、服务拉群

无序的过程

**初始级 1分**

电话、微信、钉钉沟通响应需求

# IT部门的数字化范围



知识有沉淀

效率有提升

客户又满意

企业网DINet

2023湖南CIO沙龙

02

IT部门数字化实践汇报

2023湖南CIO沙龙

企业网DINet  
2023湖南CIO沙龙

# IT BOS (工单、事件、故障、需求、实现、发布、项目、资产、备件、知识管理)



# 组织、人员基础资料

ITBOS

系统管理 权限管理 组织机构 基础资料 工单管理 事件管理 故障管理 需求管理 实现管理 发布管理 项目管理

人员信息

请输入组织名称

姓名: 请输入... 工号: 请输入... 岗位: 请输入... 查询 重置

编辑 重要性调整 设置IT服务人员

工号	手机号	岗位	人员状态	重要性	IT服务人员
029882	18105733995	总监助理	正常	4	是
031810	18962389039	数字化总监	正常	5	是
016030	15558098868	基础运维工程师	正常	1	是
031640	17605413137	基础运维工程师	正常	1	是
025988	15957111613	基础服务副经理	正常	1	是
000036	18167130603	弱电高级工程师	正常	1	是
032138	15715666024	数字化实习生	正常	1	是
033185	15290804061	运维工程师	正常	1	是
025040	17858954737	实施工程师	正常	1	是
000021	18968179989	供应链应用副经理	正常	1	是
032099	17788592059	实施工程师	正常	1	是

截图(Alt + A)

# 服务目录

服务目录

- IT服务
- 行政服务
- 人事服务

目录名称: 请输入自...

查询

重置

编辑

删除

服务级别调整

服务响应时长调整

服务处理时长调整

目录名称	目录描述	服务类型	服务级别	服务响应时长	服务处理时长
电脑维护		现场	1	0.5H	4H
打印机维护		线上	1	0.5H	4H
会议设备调试		线上	4	0.5H	4H
共享文件夹		线上	4	0.5H	4H
桌面办公软件		线上	2	0.5H	4H
邮箱维护		线上	1	0.5H	4H
其他		线上	1	0.5H	4H
有线网络		线上	4	0.5H	4H
无线WIFI		线上	4	0.5H	4H



服务目录



请输入关键字

搜索

IT服务

硬件网络

硬件网络

业务软件

软件安装



电脑维护



网络维护



打印机维护



电话维护



会议支持



邮箱维护



工位迁移

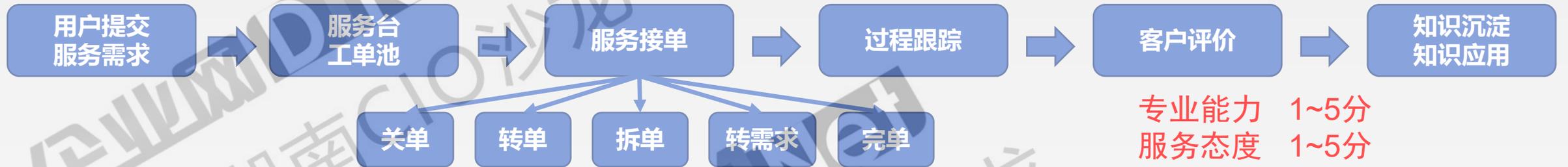


共享文件夹



其他

# 工单管理



- 基础资料
- 工单管理**
- 服务台
- 待接单
- 处理中

首页 × 服务台 × 待接单 × 处理中 × 已完成 ×

首页 / 工单管理 / 已完成

工单单号:  服务对象:  概要描述:

完成类型:

操作	来源	概要描述	服务对象	服务对象部门	资产编号	工单单号
<a href="#">详情</a>	服务	硬件网络-会议支持	曹骏-033091	数字化中心-供应链应用部		GD2022110900
<a href="#">详情</a>	服务	业务软件-G2-咨询	曹骏-033091	数字化中心-供应链应用部		GD2022072500
<a href="#">详情</a>	服务	业务软件-G2-问题处理	曹骏-033091	数字化中心-供应链应用部		GD2022072500
<a href="#">详情</a>	服务	业务软件-G2-问题处理	曹骏-033091	数字化中心-供应链应用部		GD2022072500
<a href="#">详情</a>	服务	硬件网络-共享文件夹-无...	曹骏-033091	数字化中心-供应链应用部		GD2022072001

# 事件管理

事件登记

事件处理

知识沉淀  
知识应用

首页 / 事件管理 / 事件记录

工单管理

事件管理

事件类型

事件记录

事件复盘

登记日期:

开始日期 ~ 结束日期

事件类型:

请选择事件类型

事件编号:

请输入事件编号

查询

重置

+ 新增

操作	登记日期	事件来源	事件类型	概要描述	归口人	事件编号	事件状态
详情	2022-10-27	手动	服务器	454545454	许云腾-032835	SJ20221027002	持续中
详情	2022-10-27	手动	服务器	1221212121212	黄丹成-032135	SJ20221027001	持续中
详情	2022-08-11	手动	wwwwww	系统宕机	金莹莹-025040	SJ20220811002	已关闭
详情	2022-08-11	手动	事件99	1212113435433哇...	金莹莹-025040	SJ20220811001	已关闭
详情	2022-08-10	手动	事件测试01	11111	曹骏-033091	SJ20220810001	已关闭

# 故障管理

故障登记

故障处理

可用性分析

知识沉淀  
知识应用

故障管理

故障类型

故障记录

故障复盘

需求管理

首页 / 故障管理 / 故障记录

系统可用 = (8760 - 4) / 8760 = 99.95%

登记日期:

开始日期 ~ 结束日期

故障类型:

请选择故障类型

故障编号:

请输入故障编号

查询

重置

新增

操作	登记日期	故障来源	故障类型	概要描述	归口人	故障编号	故障状态
详情	2022-11-16	手动	故障测试01	dfwdsf	曹骏-033091	GZ20221116001	持续中
详情	2022-10-27	手动	故障033	fdgdfgdfgdfgdfgd...	许云腾-032835	GZ20221027002	持续中
详情	2022-10-27	手动	故障033	retretrretr	黄丹成-032135	GZ20221027001	持续中
详情	2022-08-11	手动	故障02	113434354的DVD的	杨江华-032099	GZ20220811002	已关闭
详情	2022-08-11	手动	故障01	1324544度假胜地...	金莹莹-025040	GZ20220811001	持续中

# 项目管理（瀑布式）

建立项目

配置项目

双周计划

项目会议

项目风险

整体进度

知识沉淀

项目管理



准备



实施



上线



运维

创建项目

我的项目

我的任务

任务分解

项目查询

1.1 立项报告

1.2 工作说明书工作说明书

1.3 项目合同

1.4 项目组成员

1.5 项目主计划

1.6 项目章程

1.7 项目启动会

2.1 需求调研计划及报告

2.2 需求规格说明书/功能清单

2.3 概要设计说明书/业务蓝图

2.4 详细设计说明书/开发文档

2.5 功能实现

2.6 测试方案及报告

2.7 用户接收报告

3.1 上线方案

3.2 上线通知/申请

3.3 操作手册

3.4 培训记录

3.5 上线数据准备

3.6 上线报告

4.1 上线问题清单

4.2 项目验收报告

4.3 项目总结

# IT 项目管理

生产接单平台 <

莹莹 陈琳 王青 华锋 万幸 曹骏 益龙

首页

会议

计划

任务

变更

风险

## 基本信息

所属业务: 无此字典

状态: 已完成

主要负责人: 金莹莹

预算金额: 200000.00元

计划周期: 209 天

建设方式: 自建

项目描述: 数字化协同, 促进智能快反, 柔性产能, 缩短交期, 质量可控, 智能运营, 降本增效

## 阶段

100%

准备 (20/20)

实施 (30/30)

上线 (30/30)

运维 (20/20)

立项报告 6/6 >

项目组成员 4/4 >

项目主计划 10/10 >

需求规格说明书/功能清单 12/12 >

功能实现 12/12 >

测试方案及报告 6/6 >

操作手册 12/12 >

培训记录 9/9 >

上线报告 9/9 >

上线问题清单 10/10 >

项目验收报告 6/6 >

项目总结 4/4 >

未开始

进行中

已完成

# 软件研发管理

研发负责人

产品经理

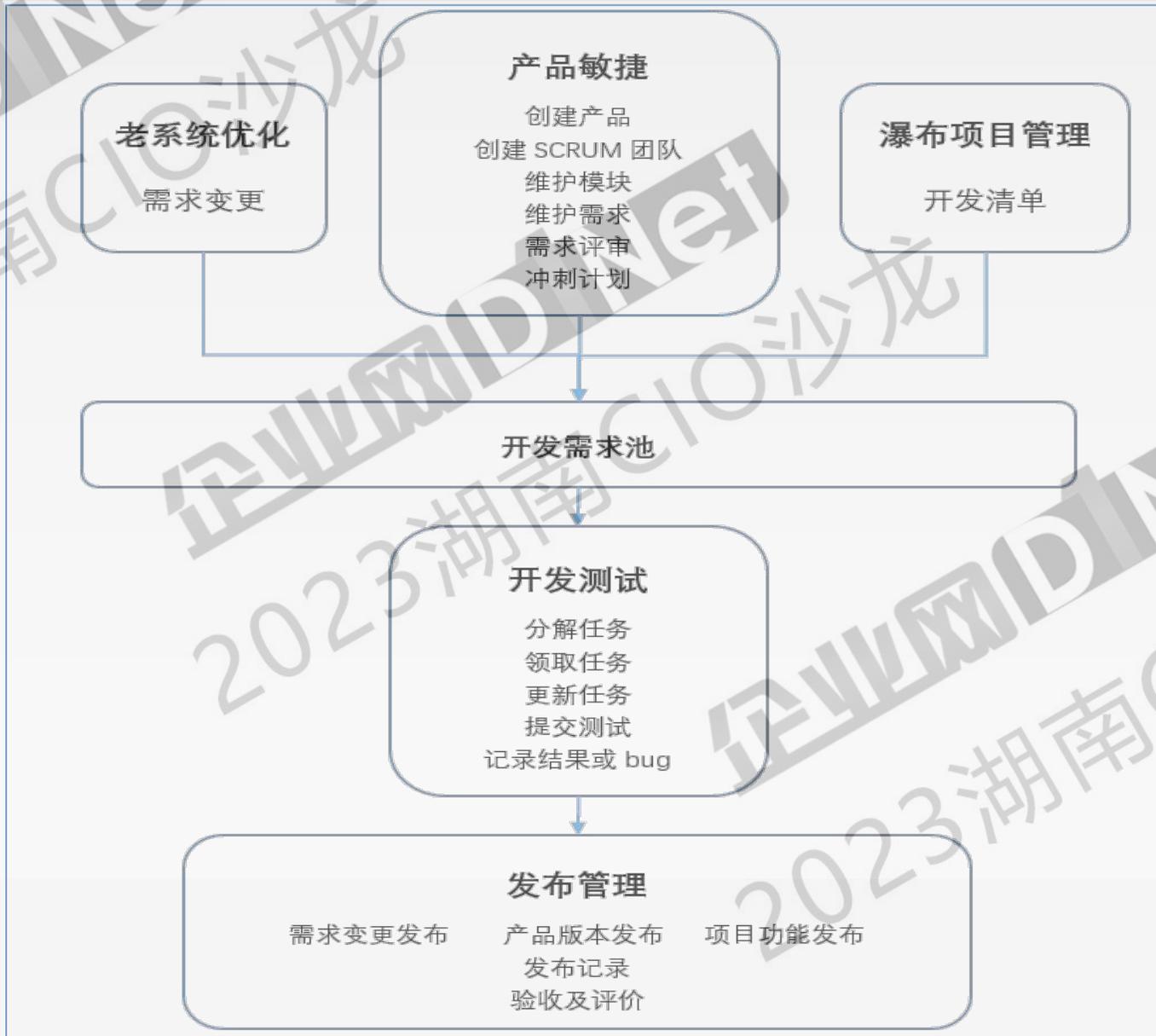
开发负责人

开发工程师

开发评审

发布工程师

系统用户



测试负责人

测试工程师

测试评审

- 专业能力 1~5分
- 服务态度 1~5分
- 服务效果 1~5分

# 软件研发管理—产品经理看板

产品经理看板

需求名称:

请输入

开始日期:

请选择日期

白

截止日期:

请选择日期

白

查询

重置

全部

进行中

已完成

需求名称	评估交付日期	完善状态	需求评审	子需求	所属迭代	需求派工	操作	
测试流程-1	2023-07-26	已完善	已评审	测试流程-子需求A	测试迭代	已派工		
				测试流程-子需求B	V1.5.0		分解需求 分解完成	去派工
				测试流程-子需求C	--	--		选迭代
某某功能优化	2023-08-03	已完善	已评审	测试需求01	--	--	分解需求 分解完成	选迭代
				测试需求02	--	--		选迭代
测试需求-1	2023-08-07	已完善	已评审	/	--	--	分解需求	选迭代
测试需求-2	2023-08-07	已完善	--	/	--	--	去评审	
测试需求-3	2023-08-07	--	--	/	--	--	去完善	

# 软件研发管理—开发负责人看板

开发负责人看板 x

需求名称:  查询 重置 展开 v

全部 进行中 已完成

迭代名称	迭代周期	需求名称	开发任务	指派状态	操作
测试迭代-2	2023-08-14 ~ 2023-08-18	测试流程-子需求D	2	进行中	<a href="#">指派任务</a> <a href="#">指派完成</a>
测试迭代-1	2023-08-07 ~ 2023-08-11	测试流程-子需求C	1	进行中	<a href="#">指派任务</a> <a href="#">指派完成</a>
V1.5.0	2023-07-25 ~ 2023-08-16	测试流程-子需求B	0	未开始	<a href="#">指派任务</a>

# 软件研发管理—测试负责人看板

测试负责人看板 ×

需求名称:

查询

重置

展开 ▾

全部

进行中

已完成

迭代名称	迭代周期	需求名称	测试任务	指派状态	操作
测试迭代-3	2023-08-21 ~ 2023-08-25	测试流程-子需求E	3	进行中	<a href="#">指派任务</a> <a href="#">指派完成</a>
测试迭代-2	2023-08-14 ~ 2023-08-18	测试流程-子需求D	2	进行中	<a href="#">指派任务</a> <a href="#">指派完成</a>
测试迭代-1	2023-08-07 ~ 2023-08-11	测试流程-子需求C	1	进行中	<a href="#">指派任务</a> <a href="#">指派完成</a>
V1.5.0	2023-07-25 ~ 2023-08-16	测试流程-子需求B	0	未开始	<a href="#">指派任务</a>

# 软件研发管理—开发工程师看板

开发工程师看板

任务名称:

查询

重置

全部

进行中

已完成

任务名称	任务来源	计划完成时间	开发负责人	技术评审	代码评审	操作
测试BUG01	BUG	2023-08-11	曹骏-033091	--	待测试	
测试BUG02	BUG	2023-08-10	曹骏-033091	--	评审不通过	提交代码
测试BUG03	BUG	2023-08-09	曹骏-033091	--	待提交	提交代码
测试流程-子需求D-后端任务1	需求 (测试流程-子需求D)	2023-08-09	曹骏-033091	通过	待提交	提交代码
测试流程-子需求D-后端任务2	需求 (测试流程-子需求D)	2023-08-11	曹骏-033091	不通过	待提交	提交方案
前端任务1	需求 (测试流程-子需求E)	2023-08-07	曹骏-033091	不通过	待提交	提交方案
后端任务1	需求 (测试流程-子需求E)	2023-08-08	曹骏-033091	待评审	待提交	
后端任务2	需求 (测试流程-子需求E)	2023-08-08	曹骏-033091	待提交	待提交	提交方案

# 软件研发管理—测试工程师看板

测试工程师看板

任务名称:

查询

重置

全部

进行中

已完成

任务名称	所属需求	计划完成时间	测试负责	评审	开发状态	待修复BUG	已修复BUG	操作
测试流程-子需求C-测试任务1	测试流程-子需求C	2023-08-09	曹骏-033091	通过	已完成	2	1	<a href="#">提交BUG</a> <a href="#">BUG验收</a>
测试流程-子需求D-测试任务1	测试流程-子需求D	2023-08-16	曹骏-033091	不通过	开发中	0	0	<a href="#">提交用例</a>
测试流程-子需求D-测试任务1	测试流程-子需求D	2023-08-16	曹骏-033091	通过	开发中	0	0	
测试流程-子需求E-测试任务1	测试流程-子需求E	2023-08-14	曹骏-033091	通过	开发中	0	0	
测试流程-子需求E-测试任务2	测试流程-子需求E	2023-08-15	曹骏-033091	待评审	开发中	0	0	
测试流程-子需求E-测试任务3	测试流程-子需求E	2023-08-16	曹骏-033091	待提交	开发中	0	0	<a href="#">提交用例</a>

# 软件研发管理—开发评审看板

开发评审看板 X

任务名称:

查询

重置

展开 V

全部

进行中

已完成

任务名称	任务来源	计划完成时间	开发工程师	技术评审	代码评审	操作
测试流程-子需求C-后端任务	需求 (测试流程-子需求C)	2023-08-14	曹骏-033091	通过	待评审	代码评审
测试流程-子需求D-后端任务1	需求 (测试流程-子需求D)	2023-08-09	曹骏-033091	通过	待提交	
测试流程-子需求D-后端任务2	需求 (测试流程-子需求D)	2023-08-11	曹骏-033091	不通过	待提交	
前端任务1	需求 (测试流程-子需求E)	2023-08-07	曹骏-033091	不通过	待提交	
后端任务1	需求 (测试流程-子需求E)	2023-08-08	曹骏-033091	待评审	待提交	技术评审
后端任务2	需求 (测试流程-子需求E)	2023-08-08	曹骏-033091	待提交	待提交	

# 软件研发管理—测试评审看板

任务名称	所属需求	计划完成时间	测试工程师	用例评审	操作
测试流程-子需求C-测试任务1	测试流程-子需求C	2023-08-09	曹骏-033091	通过	
测试流程-子需求D-测试任务1	测试流程-子需求D	2023-08-16	曹骏-033091	不通过	
测试流程-子需求D-测试任务1	测试流程-子需求D	2023-08-16	曹骏-033091	通过	
测试流程-子需求E-测试任务1	测试流程-子需求E	2023-08-14	曹骏-033091	通过	
测试流程-子需求E-测试任务2	测试流程-子需求E	2023-08-15	曹骏-033091	待评审	用例评审
测试流程-子需求E-测试任务3	测试流程-子需求E	2023-08-16	曹骏-033091	待提交	

# 软件研发管理—研发经理看板

研发经理看板 x

迭代名称:

开始日期:

截至日期:

需求名称:

查询

重置

迭代	迭代周期	需求名称	技术评审	用例评审	代码评审	BUG任务	上线状态	完成度
测试迭代-3	2023-08-21 ~ 2023-08-25	测试流程-子需求E	已评审: 0 未评审: 3	已评审: 1 未评审: 2	已评审: 0 未评审: 3	已解决: 0 未解决: 0	未上线	10%
测试迭代-2	2023-08-14 ~ 2023-08-18	测试需求02	已评审: 0 未评审: 0	已评审: 0 未评审: 0	已评审: 0 未评审: 0	已解决: 0 未解决: 0	未上线	0%
		测试流程-子需求D	已评审: 1 未评审: 1	已评审: 1 未评审: 1	已评审: 0 未评审: 2	已解决: 0 未解决: 0	未上线	25%
测试迭代-1	2023-08-07 ~ 2023-08-11	测试流程-子需求C	已评审: 1 未评审: 0	已评审: 1 未评审: 0	已评审: 2 未评审: 2	已解决: 1 未解决: 2	未上线	70%
		测试需求01	已评审: 0 未评审: 0	已评审: 0 未评审: 0	已评审: 0 未评审: 0	已解决: 0 未解决: 0	未上线	0%
V1.5.4	2023-08-03 ~ 2023-08-06	尘满面	已评审: 3 未评审: 0	已评审: 3 未评审: 0	已评审: 3 未评审: 0	已解决: 0 未解决: 0	未上线	70%
		餐如霜	已评审: 0 未评审: 0	已评审: 0 未评审: 0	已评审: 0 未评审: 0	已解决: 0 未解决: 0	未上线	0%
V.0801	2023-08-01 ~ 2023-08-05	海上	已评审: 3 未评审: 0	已评审: 2 未评审: 0	已评审: 5 未评审: 0	已解决: 2 未解决: 0	未上线	100%
		明月	已评审: 0 未评审: 0	已评审: 0 未评审: 0	已评审: 0 未评审: 0	已解决: 0 未解决: 0	未上线	0%

1-10共10条

< 1 >

20条/页

# IT 资产管理

资产入库

资产领用

资产归还

维修登记

更换登记

资产盘点

报废登记

处置登记

资产管理

IT资产信息 x

处置登记 x

报废登记 x

资产盘点 x

更换登记 x

维修登记 x

IT资产信息

首页 / 资产管理 / IT资产信息

入库登记

领用登记

归还登记

维修登记

更换登记

资产盘点

报废登记

处置登记

请输入...

资产编码:

请输入资产编码

资产名称:

请输入资产名称

S/N:

请输入S/N

全部

领用人:

请输入领用人名称

查询

重置

展开 v

打印条码

一体机...

投影仪

电脑主机

打印机

平板电脑

显示器



资产编码

资产名称

S/N

供应商名称

服务商名称

操作



20220829001

DELL3050

444asfasfAFa...

卓尚

卓尚

财务登记



20220829002

显示器

卓尚

卓尚

财务登记



20220829003

戴尔电脑

12761804487

卓尚

卓尚

财务登记

# IT 备件管理

备件入库

备件领用

备件台账

工单管理

事件管理

故障管理

需求管理

实现管理

发布管理

项目管理

资产管理

备件管理

备件入库

出库登记

备件入库 x

出库登记 x

首页 / 备件管理 / 出库登记

出库日期:

开始日期

~ 结束日期

出库类型:

请选择出库类型

单据状态:

请选择单据状态

查询

重置

+ 新增

操作

出库日期

出库说明

出库数量

出库单号

单据状态

登记人



暂无数据

# IT 知识管理



企业网DINet 2023湖南CIO沙龙

故障管理  
需求管理  
实现管理  
发布管理  
项目管理  
资产管理  
备件管理

**知识管理**

- 知识分类
- 知识登记**
- 知识复核
- 知识查询

知识管理 / 知识登记

知识编号: 请输入知识... 知识标题: 请输入知识... 来源方式: 请选择来源...  
知识状态: 请选择知识... 查询 重置

新增

操作	知识标题	解决方案	方案提供人	来源类型	知识编号
详情	12121134354 33哇哇哇	123	金莹莹, 杨江华	事件	ZS20220
详情	1	1	金莹莹	工单	ZS20220
详情	113434354的 DVD的	弄弄连锁店v	杨江华	故障	ZS20220

# 用户 — 手机移动端 (工单、资产、需求)

## 服务



服务申请



工单进度



历史工单



帮助中心



## 资产



我的资产



资产签收



## 需求



需求申请



需求评估



需求审批



需求交付



# 用户 —PC端 (工单、需求、知识)

提交工单

我有问题需要处理

提交需求

我有需求需要实现

## 知识中心

### 硬件网络

电脑维护

无线wifi

打印机维护

电话维护

会议支持

邮箱维护

工位迁移

共享文件夹

其他

### 业务软件

道讯DRP

巨益OMS

达摩GIC

零售通

拉补系统

魔方树系统

WMS

G2

面辅料平台

生产接发单

PLM

NC

HR

BPM

钉钉

BI

Report

CREAMS

访客预约

卓睿打卡

# 数据助力IT运营效率和客户满意度提升

## 01 异常管理

工单进度异常  
需求进度异常  
项目进度异常  
资产异常  
事件管理  
故障管理

## 02 工作效率

工单接单效率  
完单效率  
转单效率  
需求接单效率  
方案效率  
开发效率  
交付效率

## 03 客户满意度

工单满意度  
需求满意度  
项目评价

## 04 综合分析

工单全过程分析  
需求全过程分析  
项目进度管理  
资产综合分析  
事件分析  
故障分析  
知识沉淀及应用分析

# 数字化运营直接成果

## 人员效率提升、客户满意度提高

工单时效及满意度（同比）



## 集团创新突破奖



# IT团队与业务合作共创，专业价值推升业务价值。

财务部门 — 财务系统

人资部门 — HR系统

行政部门 — OA系统

**IT 部门 — ITBOS**

