

2024



SMARTEAGLE
慧鹰

慧鹰运维服务管理平台

常州慧鹰信息科技有限公司



1

关于慧鹰

2

运维现状

3

产品介绍

4

效益分析

目录

Contents

Part.

1

关于慧鹰

常州慧鹰信息科技有限公司是一家专业从事运维管理软件的研发、销售、咨询和服务的一体化高新技术软件企业，致力于为用户提供全面优质的运维产品及整体解决方案。



SMARTEAGLE
慧鹰

公司定位

- 慧鹰充分了解目前运维行业的现状，通过不断的自我创新，倾力打造了一系列运维产品，包括：IT智能运维软件，IT服务管理平台，物联网监控平台，运维开发平台。目前产品广泛涉足于金融、医疗、政府、企业等多个行业。

公司团队

- 公司具有完备的销售团队，全国多点布局；
- 公司研发团队来自IBM、HP、ORACLE、腾讯等各大国内顶尖厂商；
- 公司具有一大批经验丰富的运维工程师，致力于帮用户解决日常运维问题。

公司理念

- 公司秉承“以用户需求为导向，以用户满意为宗旨”的经营理念，积极自主研发创新，极力构造良好运维生态，做到“人人都是运维工程师”！



Part.

2

运维现状

运维体系伴随着信息化、软件，互联网发展至今已经从一个纯体力工具支撑，演变到了技术团队的核心竞争力。从最早的人工运维软件时代为主，到现在的开发运维、智慧运维，这几年运维的角色转变也带来了技术的巨大革新.....



SMARTEAGLE
慧鹰

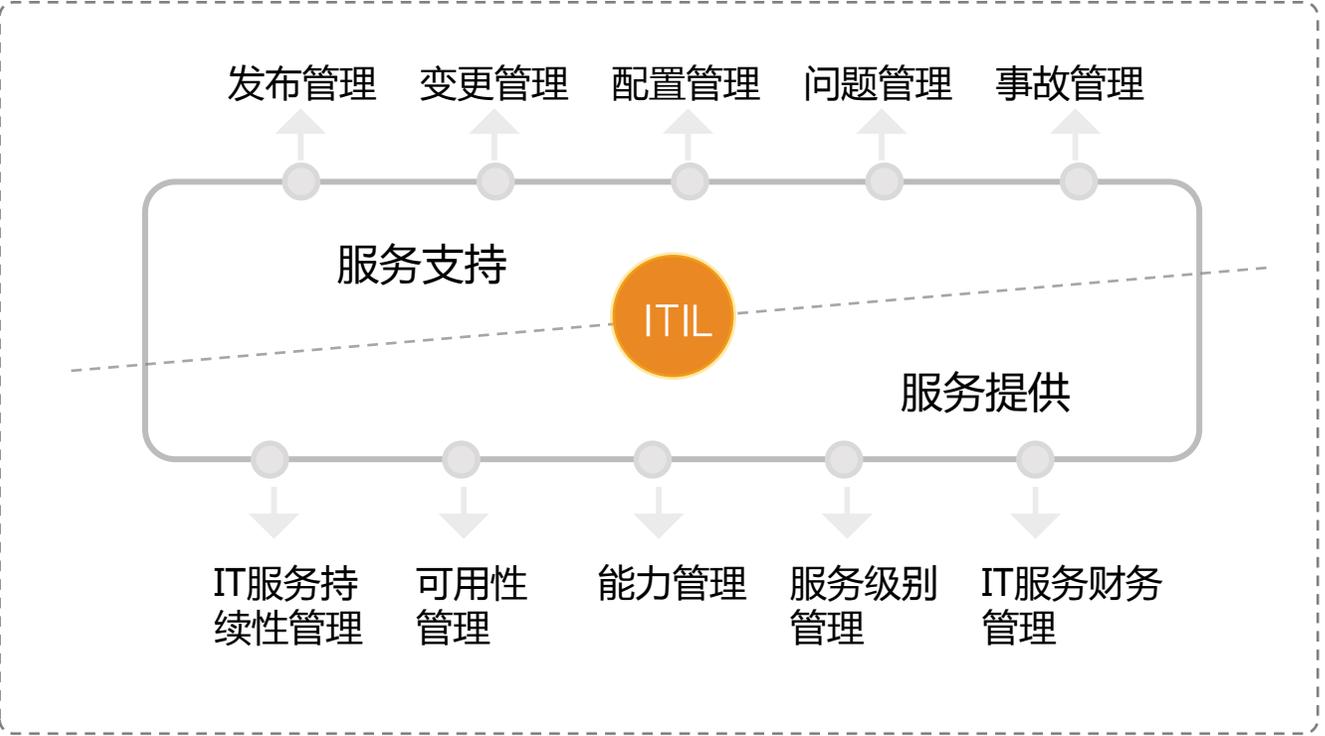
2.1 ITIL介绍



ITIL全称为IT Infrastructure Library，通常被译为“信息技术基础架构库”。它是由英国中央计算机和电信局CCTA（现已并入英国商务部）主导开发，并在世界范围内被广泛接受的IT运维服务管理方法论。



ITIL 核心流程



2.2 IT运维服务市场的挑战



来自业务的挑战

- 随着信息化建设的输入，信息系统架构越来越复杂，数据量大，信息处理难度高；
- 运维工作没有规范化、流程化，维护操作随意性强，业务支撑得不到保障；
- 传统的运维服务方式，已不能满足企业内部日趋扩大的信息化应用，而且在一定程度上也制约和影响了业务的开展；

.....



来自管理的挑战

- 缺乏可量化、规范的服务管理工具，这种不明朗的服务状态，让服务商和用户单位都面临着很大的管理困境；
- 企业各部门之间通常存在沟通鸿沟。通常多个部门同时通过邮件、电话、纸质工单等传统方式协同处理问题，服务过程难以管理、跟踪；

.....

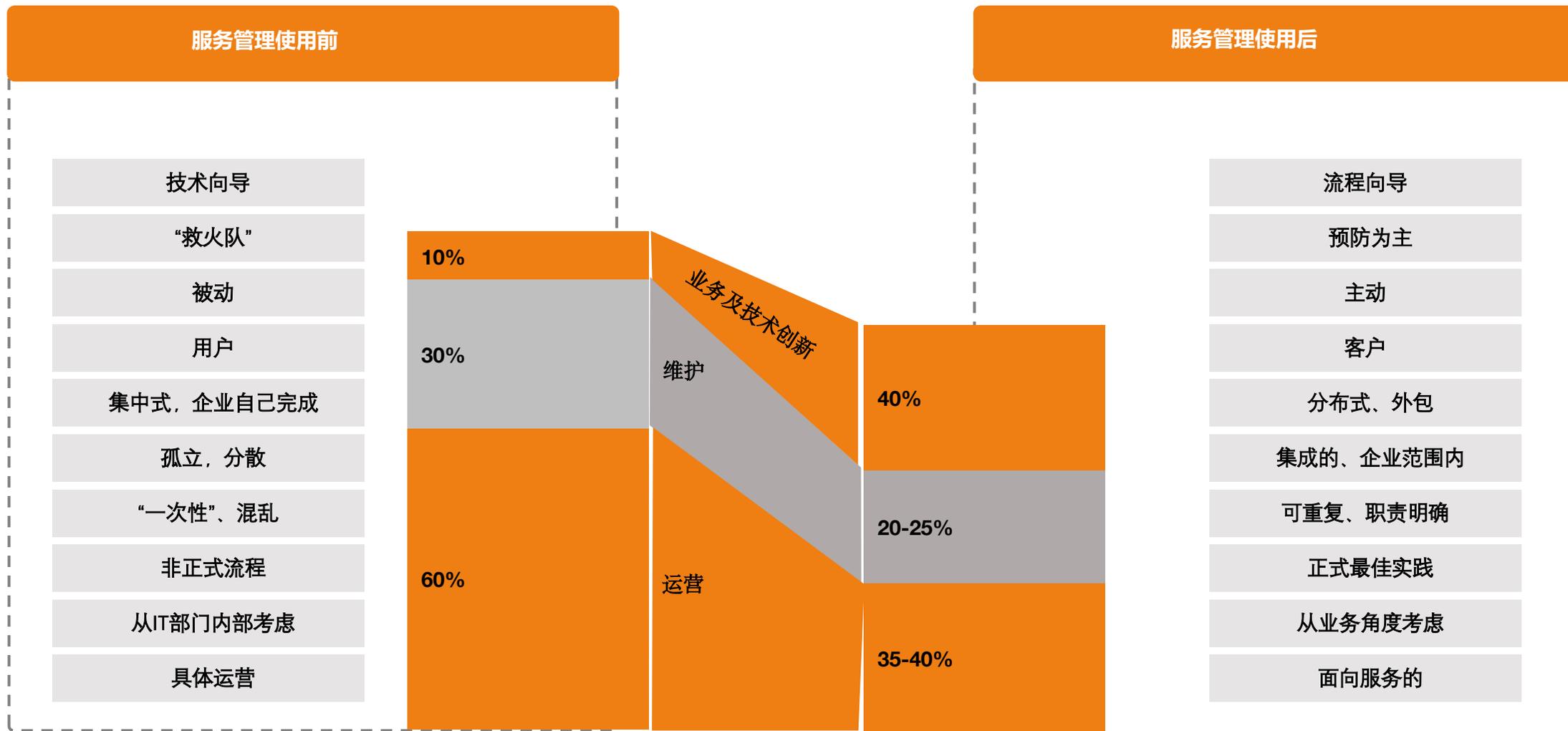


来自技术的挑战

- 没有统一的信息化服务平台，用户通过多种渠道向工程师报修。对于工程师来说，压力巨大，对于用户来说，服务过程不清晰，用户体验较差；
- 企业难以形成知识库、案例库，无法呈现运维价值；
- 故障数据得不到有效分析，无法对服务流程进行优化改进；

.....

2.3 IT服务管理带来的改变



Part.

3

产品介绍

慧鹰SESM (SmartEagle Service Management) 是常州慧鹰最新研发的一代运维服务管理软件。



SMARTEAGLE
慧鹰

3.1 SESM能做什么

如果您是IT高层管理者

- ✔ IT从规划到实施到运维更加有效，降低成本的同时获得更高的IT服务水平；
- ✔ 确保IT流程支持业务流程，提高单位整体业务运营的质量；
- ✔ 推进IT部门和业务部门的沟通，降低沟通成本；减少冗余和重复的工作，提高IT运维人员和业务人员的生产效率。

如果您是IT部门的运维人员

- ✔ 了解业界领先的IT服务管理模式，熟悉业界领先的IT管理最佳实践；
- ✔ 通过知识库与FAQ等，加强个人的工作技能，提高工作表现，获得更多的专业知识；
- ✔ 通过自动化与可视化流程大大提高个人工作效率；加强个人的IT服务管理工作技能，成为IT界的MBA从而获得更好的发展机会。



如果您是IT部门经理

- ✔ 了解业界领先的IT服务管理模式，熟悉业界领先的IT管理最佳实践；
- ✔ 通过自动化IT运维模式，使IT部门的管理更加有效；
- ✔ 使用知识库与FAQ等方法，全面记录规范化的解决方案，为IT部门快速解决问题提供坚实基础；
- ✔ 加强个人的IT服务管理工作技能，成为IT界的MBA，向管理型的IT人才发展。

如果您是业务部门用户

- ✔ 使用IT资源时遇到的故障与问题将被快速解决；
- ✔ 通过满意度评估等手段，切实推进IT服务水平，从而获得更佳的用户体验。

SESM产品功能

专注于提供一站式运营管理解决方案，倡导运维简单高效



- 事件管理
 - 变更管理
 - APP 端管理
 - 报表管理
 - 服务管理
 -
- 问题管理
 - 工单管理
 - CMDB
 - 知识库
 - 巡检管理
 -

3.2.1 服务管理——IT服务台

- ✓ 服务台作为其他IT部门的前台，能够在无需联系专家的情况下处理一些请求、事件等，监控并支持SLA服务目标的完成。

The screenshot displays an IT Service Desk interface. On the left, there is a sidebar with a search bar, a notification for a database connection issue, contact information, and a request list. The main area shows a '消息列表' (Message List) with a search bar and a table of messages.

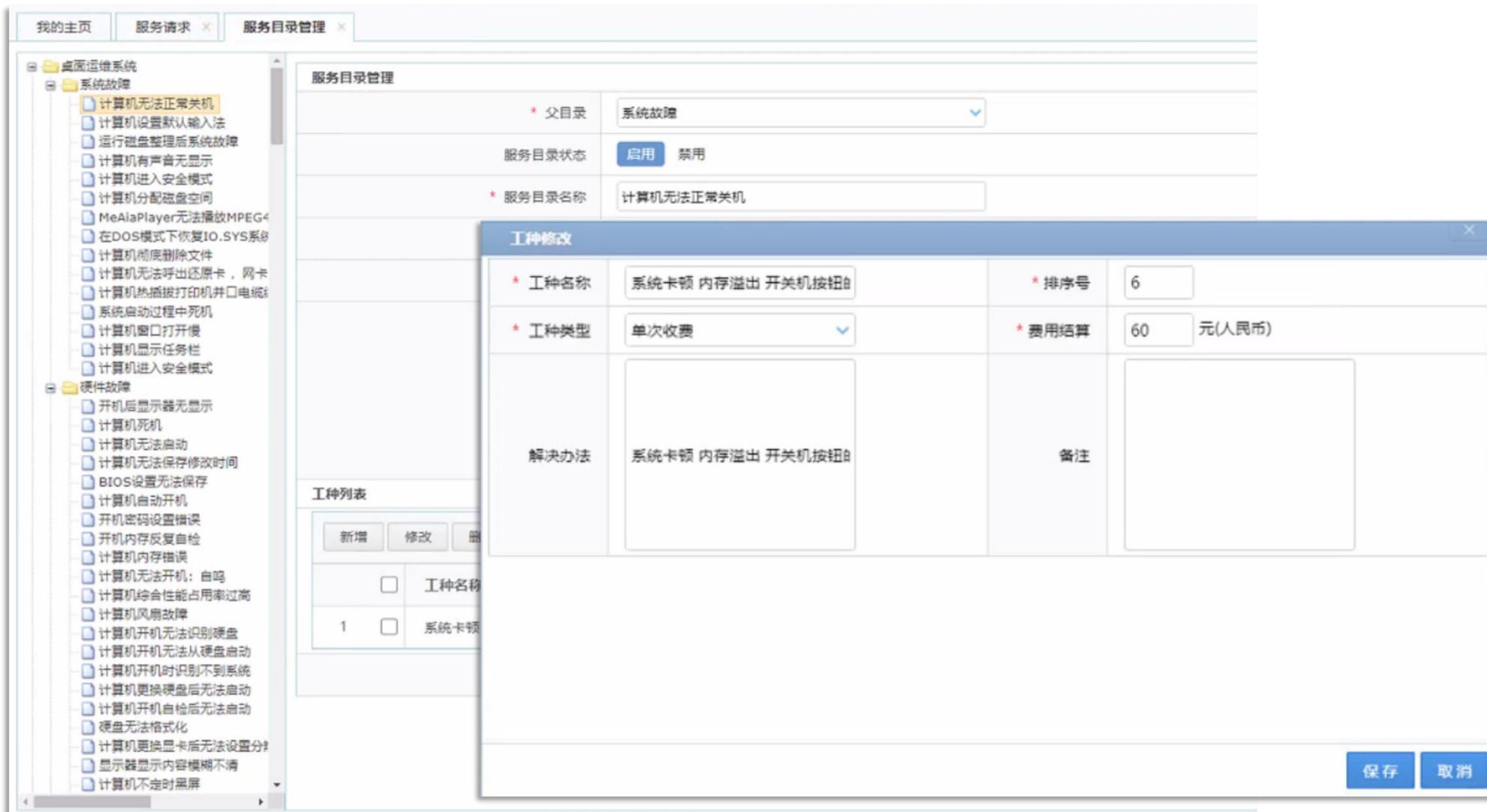
消息列表

内容:

| | <input type="checkbox"/> | 消息标题 | 消息内容 | 发送人 | 发送时间 |
|----|--------------------------|------------------------|---------------------------------|-----|------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | 事件IM20030015有新的更新! | 事件IM20030015有新的更新! , 请进入系统平... | ypp | 2020/03/31 |
| 2 | <input type="checkbox"/> | 事件IM20030016有新的更新! | 事件IM20030016有新的更新! , 请进入系统平... | ypp | 2020/03/31 |
| 3 | <input type="checkbox"/> | 您有一个新的工单 (TK200300...) | 您有一个新的工单 (TK20030013) 需要处理, ... | ypp | 2020/03/31 |
| 4 | <input type="checkbox"/> | 事件IM20040001有新的更新! | 事件IM20040001有新的更新! , 请进入系统平... | ypp | 2020/04/01 |
| 5 | <input type="checkbox"/> | 您有一个新的工单 (TK200400...) | 您有一个新的工单 (TK20040001) 需要处理, ... | ypp | 2020/04/01 |
| 6 | <input type="checkbox"/> | 事件IM20040001有新的更新! | 事件IM20040001有新的更新! , 请进入系统平... | ypp | 2020/04/01 |
| 7 | <input type="checkbox"/> | 请求SQ20040001有新的更新! | 请求SQ20040001有新的更新! , 请进入系统平... | ypp | 2020/04/01 |
| 8 | <input type="checkbox"/> | 事件IM20040002有新的更新! | 事件IM20040002有新的更新! , 请进入系统平... | ypp | 2020/04/01 |
| 9 | <input type="checkbox"/> | 请求SQ20030015有新的更新! | 请求SQ20030015有新的更新! , 请进入系统平... | ypp | 2020/04/01 |
| 10 | <input type="checkbox"/> | 事件IM20040003有新的更新! | 事件IM20040003有新的更新! , 请进入系统平... | ypp | 2020/04/01 |
| 11 | <input type="checkbox"/> | 事件IM20040003有新的更新! | 事件IM20040003有新的更新! , 请进入系统平... | ypp | 2020/04/01 |
| 12 | <input type="checkbox"/> | 请求SQ20040002有新的更新! | 请求SQ20040002有新的更新! , 请进入系统平... | ypp | 2020/04/01 |
| 13 | <input type="checkbox"/> | 工单TK20030009有新的更新! | 工单TK20030009有新的更新! , 请进入系统平... | hxx | 2020/03/31 |
| 14 | <input type="checkbox"/> | 工单TK20030010有新的更新! | 工单TK20030010有新的更新! , 请进入系统平... | hxx | 2020/03/31 |
| 15 | <input type="checkbox"/> | 工单TK20030011有新的更新! | 工单TK20030011有新的更新! , 请进入系统平... | hxx | 2020/03/31 |

3.2.1 服务管理——服务目录

- ✔ 系统内置详细的服务目录细则，用户可以直接使用，同时也可以自行定义服务目录



3.2.1 服务管理——SLM管理

✔ 服务级别管理(SLM,Service Level Management) 对IT服务供应进行洽谈、定义、评价、管理

The screenshot displays a web-based interface for service management. On the left, a sidebar contains navigation options: '投诉建议回复', '服务评价查询' (highlighted in blue), and '请求回访查询'. The main area shows a form for a complaint or suggestion. The form fields include:

- * 请求编号: SQ20040177
- * 请求人: 奚红兵/苏州交警支队
- * 简要描述: 810门禁故障
- 详细情况: 详细说明事件现象
- * 评价: 满意 (selected) 一般
- 内容: (empty text area)

A modal window titled '新增投诉与建议' is open over the form. It contains the following fields:

- * 类型: 建议 (selected)
- * 标题: 运维报告文档
- 内容: 本次运维服务设计内容较多, 需提供一份运维报告文档。|

At the bottom of the main form, there are tabs for '关联事件', '相关附件', '工单', and '评价'. Below these are buttons for '保存' (Save) and '取消' (Cancel). A table header is visible at the very bottom with columns: '事件编号', '简要描述', '联系人', '状态', and '登记时间'.

3.2.1 服务管理——SLA管理

- ✓ 针对不同服务特性和要求，对应建立不同的服务级别协议SLA

我的主页 | 服务请求 × | 服务目录管理 × | 服务级别管理 ×

服务级别列表

服务级别名称: 查询 新增 修改 删除

| <input type="checkbox"/> | 服务级别类型 | 服务级别名称 |
|--------------------------|-------------------------------|---------|
| 1 | <input type="checkbox"/> 现场服务 | 现场1小时服务 |
| 2 | <input type="checkbox"/> 现场服务 | 现场2小时服务 |
| 3 | <input type="checkbox"/> 电话服务 | 电话1小时服务 |

服务级别修改

| | | | |
|----------|-----------------------------------|----------|---|
| * 服务级别类型 | <input type="text" value="现场服务"/> | * 服务级别名称 | <input type="text" value="现场1小时服务"/> |
| * 响应时间 | <input type="text" value="1"/> 小时 | * 解决时限 | <input type="text" value="1"/> 小时 <input type="text" value="0"/> 分钟 |
| 服务级别内容 | <input type="text"/> | 备注 | <input type="text"/> |
| * 排序号 | <input type="text" value="1"/> | | |

保存 取消

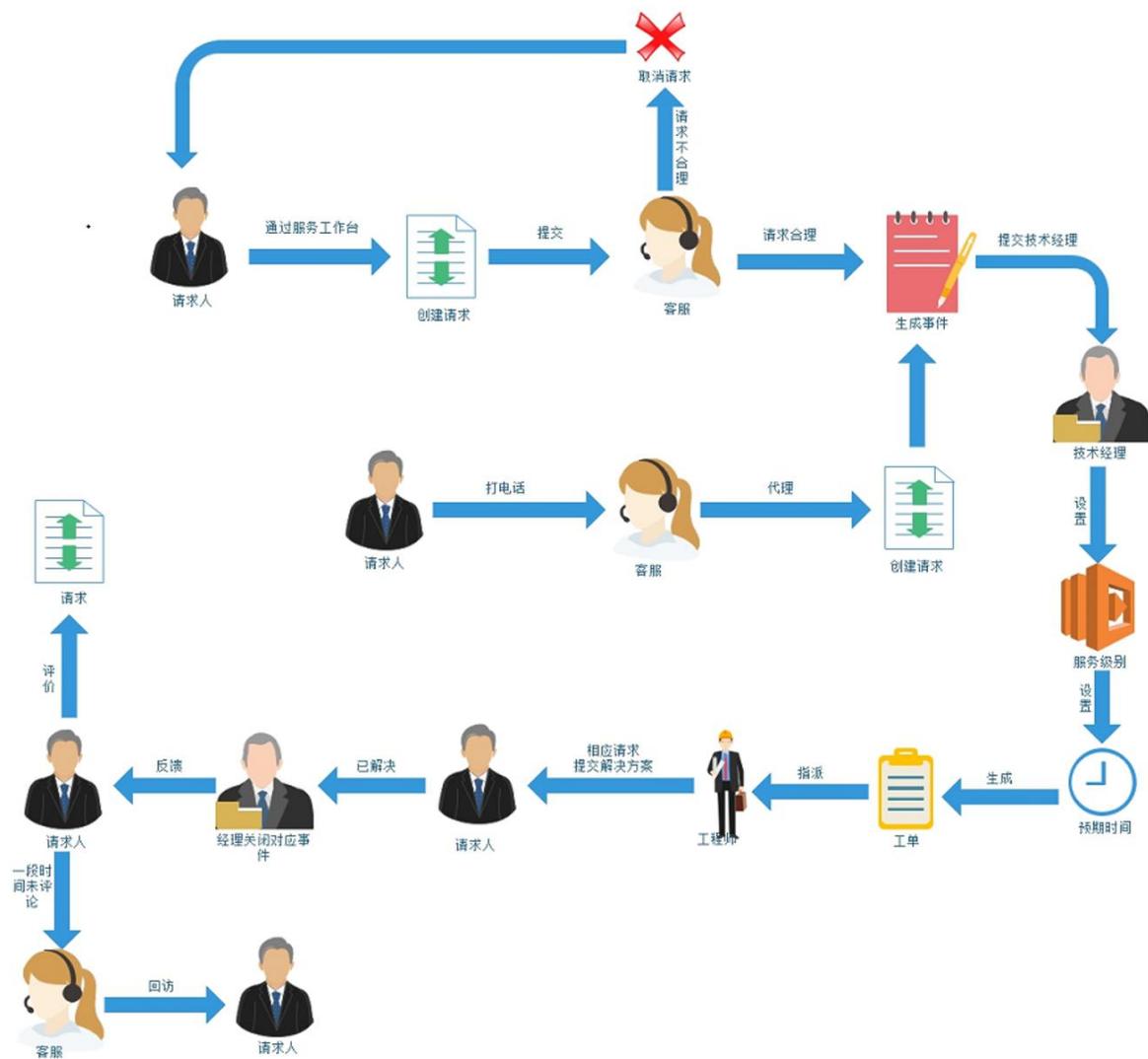
3.2.1 服务管理——合同管理

- ✔ 提供合同管理，支持合同附件，同时可以根据合同生成巡检执行服务。

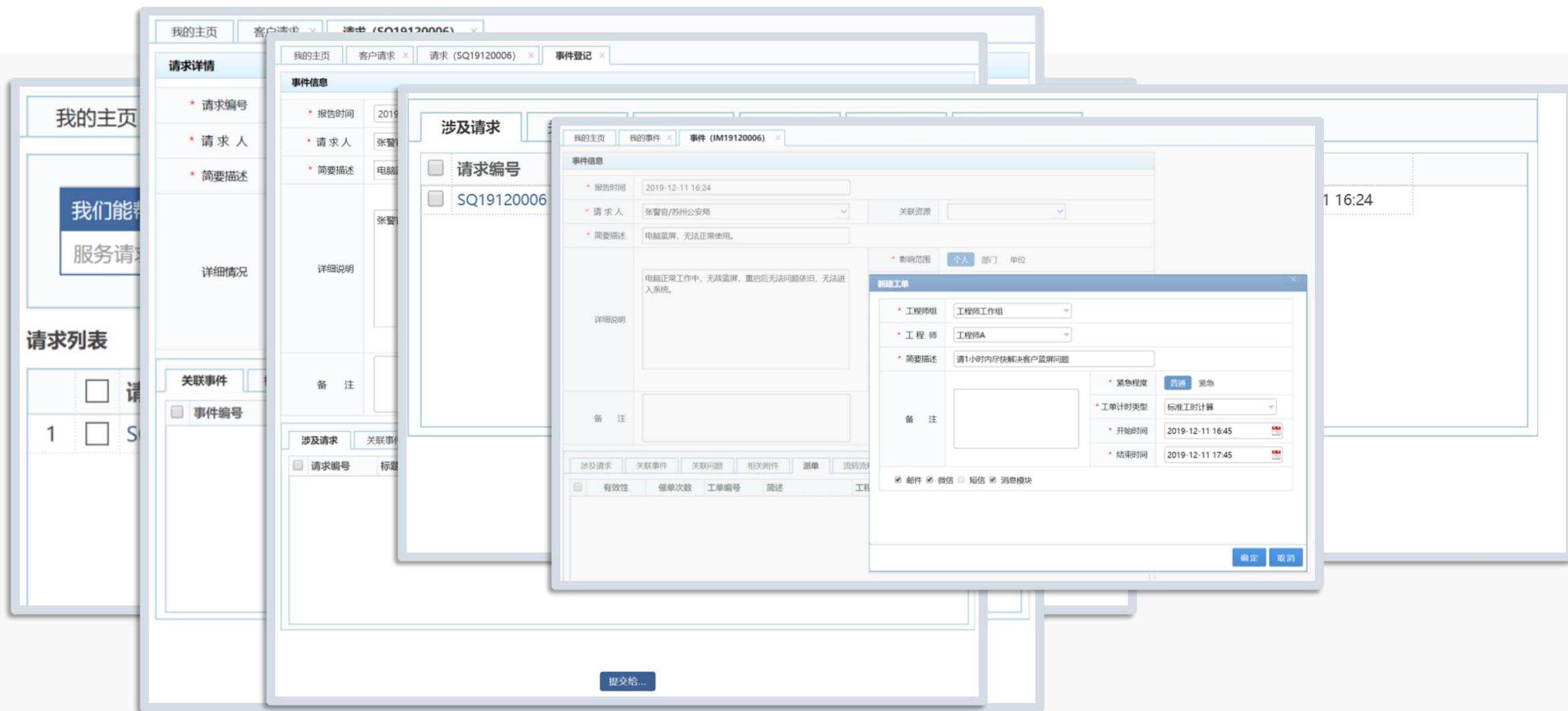
| 合同列表 | |
|-----------------------------------|------|
| 合同名称/编号: <input type="text"/> | |
| <input type="checkbox"/> 客户名称 | 合同Id |
| 1 <input type="checkbox"/> 苏州交警支队 | 1 |

| 合同修改 | | | |
|--------|---|--------|--|
| * 客户名称 | <input type="text" value="苏州交警支队"/> | * 签订时间 | <input type="text" value="2020-11-03"/> |
| * 合同名称 | <input type="text" value="2019年维保合同"/> | 合同编号 | <input type="text" value="PM201900245"/> |
| * 合同期限 | <input type="text" value="1年"/> | * 合同状态 | <input type="text" value="正常"/> |
| 合同开始日期 | <input type="text" value="2020-11-03"/> | 合同结束日期 | <input type="text" value="2020-11-03"/> |
| 甲方签约人 | <input type="text" value="***"/> | 乙方签约人 | <input type="text" value="***"/> |
| 合同详情 | <input type="text"/> | 备注 | <input type="text"/> |

3.2.2 事件管理——流程定义



3.2.2 事件管理——管理者界面



3.2.2 事件管理——工程师界面

The screenshot displays the Engineer Interface for Event Management, featuring a map view and a task list. The interface includes a sidebar with navigation options like '我的主页', '我的工单', and '工单处理'. The main area shows a map with various locations marked, and a task list table with columns for '有效性', '催单次数', '工单编号', '简述', '工程师', '工种类型', '开始时间', and '结束时间'. A detailed task view is open, showing the task details and a '添加阶段性处理' (Add Stage Processing) form. The form includes fields for '报障时间' (Report Time) and '处理内容' (Processing Content). A modal dialog box is also visible, displaying the message '问题已经解决' (Problem solved) and buttons for '提交' (Submit) and '取消' (Cancel).

| 有效性 | 催单次数 | 工单编号 | 简述 | 工程师 | 工种类型 | 开始时间 | 结束时间 |
|-------------------------------------|------|------------|---------------|------|--------|----------------|----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | 0 | TK19120006 | 请1小时内尽快解决客... | 工程师A | 标准工时计算 | 19-12-11 16:45 | 19-12-11 17:45 |

添加阶段性处理

报障时间: 2019-12-11 16:45

处理内容: 记得带上...

附件: 选择文件

问题已经解决

提交 取消

保存 关闭事件 上升为问题 流转给...

阶段处理时间: 2019/12/16

附件: 附件

阶段性处理 处理完毕

3.2.2 事件管理——请求者界面

我的主页 服务评价 x 请求 (SQ19120006) x

请求详情

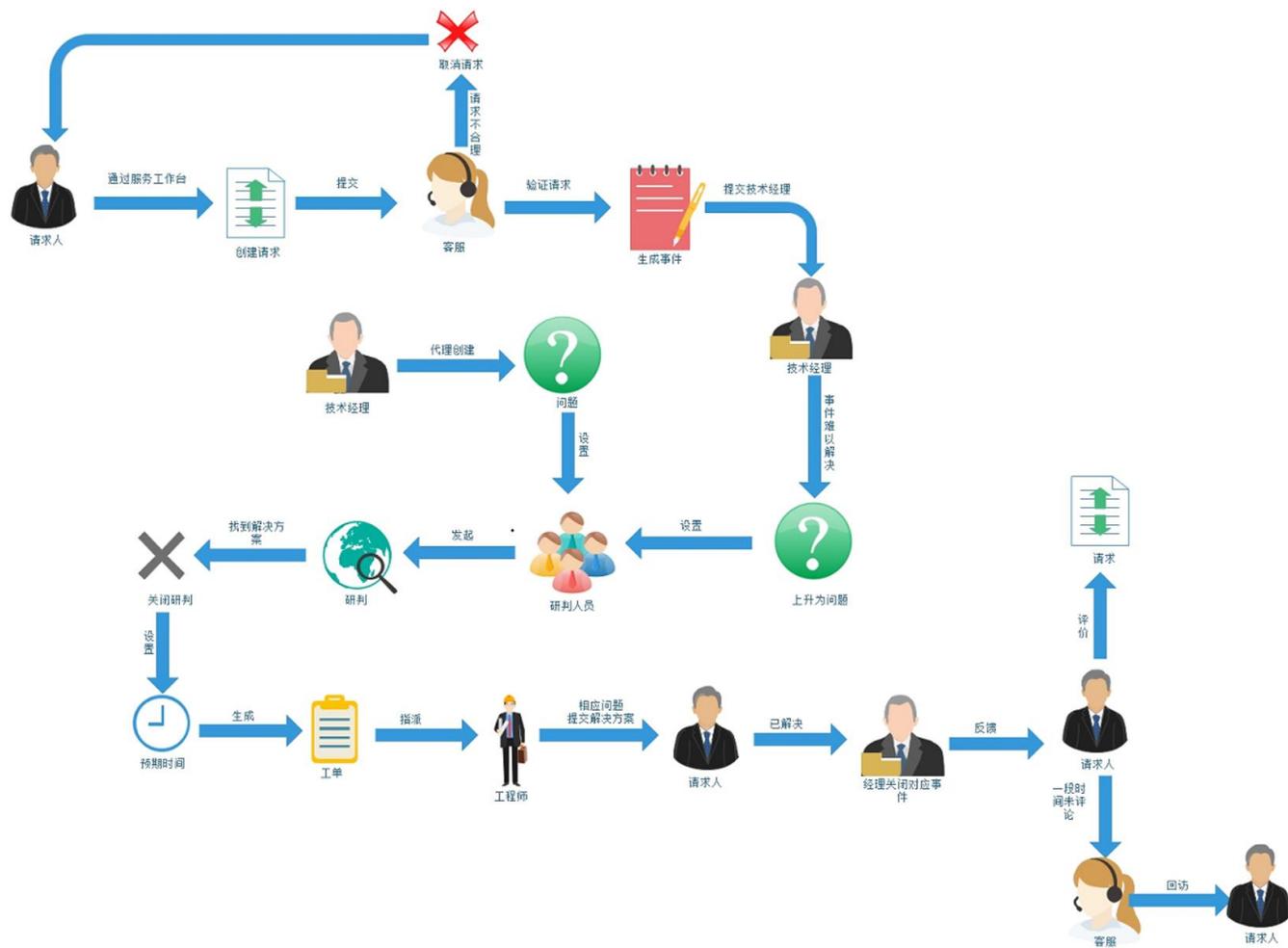
| | |
|--------|---------------------------------|
| * 请求编号 | SQ19120006 |
| * 请求人 | 张警官/苏州公安局 |
| * 简要描述 | 电脑蓝屏, 无法正常使用。 |
| 详细情况 | 详细说明事件现象 |
| * 评价 | 满意 一般 |
| 内容 | 已经解决, 电脑使用正常, 响应速度很快 |

关联事件 相关附件 工单 评价 回访 流转流程

| <input type="checkbox"/> 事件编号 | 简要描述 | 联系人 | 状态 | 登记时间 |
|-------------------------------------|----------------|-----|------------------|------------------|
| <input type="checkbox"/> IM19120006 | 电脑蓝屏, 无法正常使... | 张警官 | 已关闭 | 2019-12-11 16:24 |

✔ 客户操作需要简洁，发起请求，请求监控，验证服务质量，反馈服务结果。

3.2.3 问题管理——流程定义



The screenshot displays a web-based interface for technical issue management. The main window is titled '问题 (PM19120007)' and contains a modal window for '问题研判' (Issue Judgment). The modal window has a header with tabs: '问题研判', '关联事件', '关联问题', '相关附件', '派单', and '流转流程'. Below the tabs is a table with the following data:

| <input type="checkbox"/> 问题研判 | 措施 | 研判人 | 研判时间 |
|--|-------|--------|------------------|
| <input type="checkbox"/> 李警官电脑比较老旧, 可能是硬件性能... | 升级下内存 | 技术经理02 | 2019-12-11 17:21 |
| <input type="checkbox"/> 同意你的问题 | 先升级内存 | 技术经理01 | 2019-12-11 17:23 |

At the bottom of the modal window, there are four buttons: '保存' (Save), '关闭研判' (Close Judgment), '取消问题' (Cancel Issue), and '关闭' (Close). The background interface shows a sidebar with various navigation options like '涉及请', 'SQ', and '问题研判', and a main content area with a '问题登记' section.

3.2.5 配置管理

- ✓ 配置管理：负责核心IT基础设置中实施的变更以及配置项的关系维护

配置列表

关键字:

| | |
|--------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | 资产目录 |
| 1 | <input type="checkbox"/> 交换机 |
| 2 | <input type="checkbox"/> 交换机 |
| 3 | <input type="checkbox"/> 资产根目录 |
| 4 | <input type="checkbox"/> 资产根目录 |

配置修改

配置基本信息

| | | | |
|--------|----------------------|-------|-------------------------------------|
| * 资产目录 | 交换机 | 排序号 | 999 |
| * 列类型 | 文本 | 是否必填 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| * 列标题 | 端口标题 | * 列名称 | 端口名称 |
| * 值长度 | 5 | 默认值 | 80 |
| 备注 | <input type="text"/> | | |

3.2.7 统计报表

报表

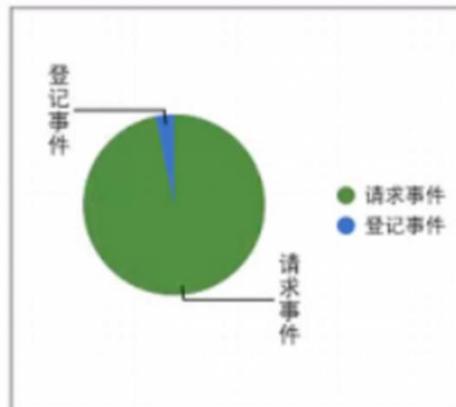
| 客户请求 | | |
|------|------------|------|
| 请求编号 | 简要描述 | |
| 2 | SQ20040258 | 208除 |
| 3 | SQ20040257 | 2楼装 |
| 4 | SQ20040256 | 812指 |
| 5 | SQ20040255 | 门岗 |
| 6 | SQ20040254 | 5楼中 |
| 7 | SQ20040253 | 1403 |

10 第 1 共 25

| 客户事件 | | |
|------|------------|---------|
| 事件编号 | 简要描述 | |
| 3 | IM20040261 | 门岗西门监控 |
| 4 | IM20040260 | 2楼装备科安 |
| 5 | IM20040259 | 812搜输入法 |
| 6 | IM20040258 | 208除洁外网 |
| 7 | IM20040257 | 5楼中环监控 |

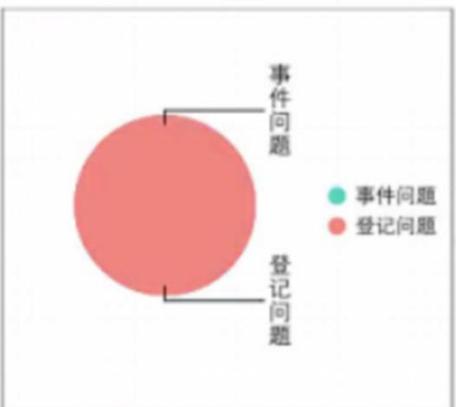
10 第 1 共 25

图形展示区域



请求事件的数量: 238个

登记事件的数量: 8个



事件上升问题数量: 0个

代理登记问题数量: 1个

| 请求列表 | | | | |
|------------|-----------------------|----|-----|------------------|
| 请求编号 | 标题 | 内容 | 请求人 | 创建时间 |
| SQ20030001 | 打印机坏 | | 陈政 | 2020-03-05 14:27 |
| SQ20030002 | 帮陈政电脑修下 | | 陈政 | 2020-03-05 14:59 |
| SQ20030003 | 付付慧慧熊 | | 陈政 | 2020-03-05 15:00 |
| SQ20030004 | f we wf w | | 陈政 | 2020-03-05 15:03 |
| SQ20030005 | a否啊 | | 陈政 | 2020-03-05 15:15 |
| SQ20030006 | 我去我去 | | 陈政 | 2020-03-05 15:21 |
| SQ20030007 | 门岗保安室访客系统打印机故障 | | 奚红兵 | 2019-12-16 09:04 |
| SQ20030008 | 门岗保安室打印机故障 | | 奚红兵 | 2019-12-16 09:05 |
| SQ20030009 | 门岗电话故障 | | 奚红兵 | 2019-12-16 09:24 |
| SQ20030010 | 15楼指挥中心外线电话故障 | | 奚红兵 | 2020-03-08 16:38 |
| SQ20030011 | 810六合一平台无法查看车辆信息 | | 奚红兵 | 2020-03-09 11:02 |
| SQ20030012 | 606办公室公安网电脑装备查询平台无法使用 | | 奚红兵 | 2020-03-31 00:27 |
| SQ20030013 | 710外线电话故障 | | 奚红兵 | 2020-03-31 11:13 |
| SQ20030014 | 二楼食堂饭卡机故障 | | 奚红兵 | 2020-03-31 15:04 |
| SQ20030015 | 二楼食堂菜品显示屏时间不准确 | | 奚红兵 | 2020-03-31 15:11 |

3.2.7 APP端



✓ 服务人员可以通过移动端接收、分派现场任务，并按照流程执行服务内容。

Part.

4

效益分析

慧鹰SESM能带来什么样的效益？



SMARTEAGLE
慧鹰

4 为企业带来的效益

01

服务效率提升

ITIL流程、服务生命周期化，
快速建立知识库，提高运维效率。

02

服务成本降低

协同体系人性化，降低运维成本

为企业带来的效益

03

客户满意度提升

流程可追踪、多项SLA监控机制促进有序、协同处理客户问题，提升用户体验

提供的服务可准确计价

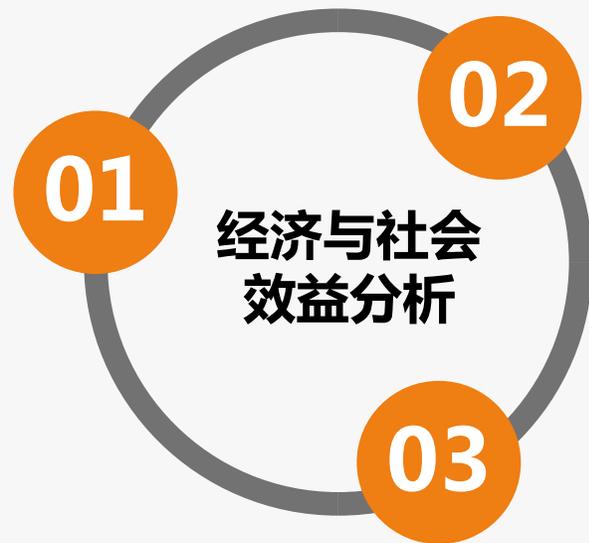
衡量和管理服务绩效，为服务收费提供参考

04

4 经济与社会效益分析

高效智能的自动化运维工具，提高IT投资回报

功能完备智能的流程管理功能，无需编程即可完成流程定义、流程执行、流程监控以及流程的优化，提供灵活的、流程化的IT运维管理。



规避风险，最大限度降低故障损失

第一时间解决问题，避免问题继续恶化，最大限度减少系统宕机等故障损失，提高关键业务系统可用性，预防并规避业务中断所导致的商业风险。

规范IT运维服务

通过一系列的运维流程和ITIL资源库，帮助规范运维管理，减少因为人为的疏忽和流程的失误带来的影响，不断提高运维服务的管理水平，为业务部门提供有力的IT保障。

2024



感谢您的观看

THANK YOU FOR YOUR LISTENING