

关于计算机信息系统运维服务模式探究

武海舰

(山西西山华通水泥有限公司 山西 太原 030205)

[摘要]随着我国科学技术的飞速发展,计算机技术不断成熟并应用于各行各业当中,可以说,计算机信息系统使社会运转更高效,计算机信息系统运行的安全与稳定,是企业生产经营活动的基础,也是企业信息化建设的重要措施。与此同时,信息时代的到来改变了人们的生活与工作方式,人们对计算机的依赖性也更强。基于此,本文将从计算机信息系统概述、计算机信息系统运行维护、计算机信息系统运维服务模式以及提升计算机信息系统运维效率对策加以分析,以供参考。

[关键词]计算机;信息系统;运维服务模式

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2021.08.047

计算机信息系统运维是企业运营信息安全的重要保障,也是企业实现可持续发展的基础,主要是对网络环境与系统运行的状况进行实时监控与管理,确保计算机运行状态正常,进而提升企业运行效率与质量。近年来,随着我国信息化技术不断发展,信息系统的构成更加复杂、多样,虽然我国计算机技术发展已取得一定成绩,但想要提升计算机信息系统运维服务质量,就应不断优化运维流程与运维管理功能,进而满足企业发展需求。

一、计算机信息系统概述

(一) 概念

随着我国计算机技术不断发展,计算机不仅是文字处理及其,更是与网络紧密相连,成为具有收发、制造以及处理信息的多功能信息处理设备。现阶段,我国各地政府部门、各企业以及事业单位都逐渐使用具有多功能的办公系统,进而通过计算机信息系统进行信息共享、采集以及处理等多种工作,不仅提升了企业工作效率,还能使企业发展提供技术支持,使企业在当今激烈的市场竞争中占据有利地位。

(二) 功能

1. 信息共享

计算机通过与互联网连接后,可实现信息实时交流与共享,通过在网络平台内部与计算机相连接,从而形成完整的共享体系,用户可根据自身需求在网络资源中获取对应文件,而企业所用的计算机通常与企业内部网络进行连接,从而实现内部资源共享,不仅提升了企业工作效率,同时也确保企业信息的安全性^[1]。计算机信息共享功能,是通过网络实现的,共享的信息也可以通过打印机转换成纸质文件,具有一定的现实意义。

2. 设备资源共享

通常情况下,用户可利用计算机信息系统,通过网络进行系统内设备资源的共享,进而提升工作效率与工作质量。

3. 网上操作

用户可通过网络利用计算机将企业相关资料与文件信息传入管理人员的计算机设备当中,工作人员可利用计算机进行实时交流,不仅有效节省工作流程,节约工作时间,同时也节省了一部分打印纸质文件的成本,进而提升企业工作效率,降低企业运营成本。

4. 网络计算

山西西山华通水泥有限公司在运营过程中,会涉及大量

数据计算,而通过计算机信息系统能对数据进行集中计算,通过使用具有网络计算功能的软件,完成相关数据的计算分析,不仅能有效提升工作效率,还能确保计算结果的准确性与真实性。

5. 因特网共享

若企业内部所有计算机都接入单独的网络当中,需要投入大量的成本,并不适合企业的发展,然而通过计算机信息系统的网络共享功能,能是多台计算机设备共用同一个网络,进而节省投入成本,维护企业经济效益。

二、计算机信息系统运行维护

(一) 故障维修流程

计算机信息系统在进行维护与管理时,需要按照一定的顺序进行,其顺序需要根据实际情况进行相应的计划。首先应填写维护申请单,随后安排专业人员根据申请单内容进行维护管理工作^[2]。维护管理申请单是对信息系统维护管理人员的工作情况进行实时记录,进而使工作责任得以明确,在维护管理工作完成后,通过维护申请单,对专业维护管理人员进行绩效考评。

(二) 故障维护内容

1. 文档

在完成计算机信息系统内部应用程序以及数据代码故障维护管理后,还应根据计算机信息系统的变化,对系统文档进行相应的修改与完善,并对维护管理内容进行记录。

2. 计算机内部应用

计算机信息系统故障维护管理,主要是修改控制原始程序,在对内部应用的故障进行维护与管理时,首先应重点阐述相关注释语句,并在修改完成后,及时在表格内登记修改的程序名称、内容、时间以及相关责任人。

3. 数据信息

数据信息故障的维护管理的技术难度更大,因此,在对其进行故障维护时,首先应明确数据库功能,确保数据库内部资料与信息的完整性,及时对重要数据进行备份,同时,还应通过增加或删除相关代码的手段,进行信息系统故障维护^[3]。由于计算机网络环境更复杂,存在大量的木马与病毒,且木马病毒的发展速度极快、危害性极大,计算机一旦受木马病毒的侵袭,木马病毒会向系统内部发送大量数据包,若不及时清理,极易导致计算机使用功能受到影响,甚至威胁到信息系统的安全性与稳定性。

4. 硬件设备

计算机信息系统是由多种硬件设备组成, 种类多、数量多, 主要包括计算机主机、打印机、路由器等, 为了降低计算机硬件设备出现故障而影响计算机信息系统正常运行, 工作人员应提前建立完善的维护档案, 定期对计算机硬件设备进行检修与维护, 并对维护具体数据进行详细记录, 进而确保信息系统的安全性与稳定性。

三、计算机信息系统运维服务模式探究

(一) 分析客户资产

客户是计算机信息系统运维服务的主要对象, 承担着运维服务的主导角色。因此, 分析客户的资产, 是提升计算机信息系统运维服务质量的主要措施, 通过对客户进行分析, 从而根据客户喜好与相关要求, 提供相对应的服务, 进而提升服务质量与效率。通常情况下, 客户的资产类型主要分为3种: 一组织管理流程以及企业架构; 二客户财务信息; 三客户企业财务信息。只有对客户资产进行划定, 明确客户级别, 了解客户需要, 为客户提供更契合的服务, 确保整个运维服务调度更科学合理, 进而提升服务质量^[4]。

(二) 探究服务价值

运维服务的关键功能就是体现自身价值, 是体系共同追求的运维高效价值。运维服务价值包含内容较多, 不仅要具备面对计算机系统中潜藏的威胁, 还要承担对整个计算机系统体系的支撑责任。因此, 应从两个角度分别进行探究: 一效用, 客户能通过运维服务满足自身的需求; 二保障, 客户使用运维服务不仅能高效处理客户需要, 还能保障服务的长久性与安全性。

(三) 制定运维服务

运维服务的制定, 是IT服务开展的基础, 是各种类型的信息化服务开展的重要保障, 为其提供各类文件、规范以及服务的管理。换句话说, 制定运维服务能是服务流程更清晰, 明确运维体系能为客户提供什么样的服务、服务所能达到的目标、会有什么样的效果, 进而有利于客户根据自身情况选择合适的服务项目, 进而提示服务效率。一般情况下, 运维服务目录主要分为两种: 一业务拓展, 主要服务对象为客户, 使客户办理业务更便捷、快速; 二技术支持, 以更专业的信息化技术, 并详细介绍相关技术细节与技术支撑, 从而做到行业规范模板, 为行业内部人员提供帮助^[5]。

四、提升计算机信息系统运维效率对策

(一) 加强专业队伍建设, 提高运维水平

想要进一步提升计算机信息系统运维效率, 满足运维工作需求, 就应加强专业队伍建设, 进而提升运维服务水平。首先应对现有工作人员结构进行优化, 现阶段信息系统运维服务质量难以提升的基础原因就是知识老化严重, 因此, 为了确保信息系统维护工作与时俱进, 就应重视人才培训工作, 不断强化技术人员的专业水准, 使其具备强大的知识理论体系, 进而满足信息系统维护工作的需求。

其次, 加强人才引进, 提升人员招聘门槛, 加强笔面试与操作环节的重视, 积极进入高校进行人才招聘, 优化薪资福

利待遇, 吸引更多的专业技术人才, 同时落实岗前培训, 强化新入职员工的专业水平, 进而提升队伍的专业能力。

最后, 不断对岗位进行调整, 对于核心岗位的工作人员, 应确保其专业技术过硬, 进而确保计算机信息系统运维工作质量与效率, 同时建立激励机制, 提升专业技术人员的工资、地位, 确保工作氛围良好, 使工作人员形成自我提升意识, 进而提升运维服务质量与水平。

(二) 优化运维流程, 构建规范化运维管理模式

想要提升计算机信息系统运维服务水平, 就应构建规范化运维管理模式, 不断优化运维流程, 明确岗位职责, 确保责任到人, 进而避免因职责落实不到位或出现问题无人解决、无人负责的情况^[6]。与此同时, 还应不断对现有的运维管理模式进行优化, 加强部门与岗位之间的沟通, 进而提升运维流程的科学性、合理性与规范性, 进而提升运维效率与质量。此外, 还应对事件处理流程进行不断更新, 使运维流程更合理、管理更规范, 进而提升事故处理效率, 为计算机信息系统运维服务奠定良好的基础。

(三) 建立监控平台, 强化运维管理功能

企业想要提升计算机系统运维服务质量, 就应积极建立监控平台, 运用先进的信息化技术、数字化技术, 构建“主动监控、主动预防”维护体系, 进而提升运维效率。通过全方位监控对计算机信息系统进行实时监控, 确保信息系统出现问题时, 能第一时间进行解决, 建立全角度监控平台, 不仅能确保信息系统运行的稳定性与安全性, 还能通过监控平台的自动报警功能, 提高计算机信息系统运维服务质量与效率, 进而强化运维管理功能^[7]。

结束语

总而言之, 计算机信息系统运维服务包含内容较多、涉及主体复杂, 因此, 运维管理人员应根据计算机信息系统的实际情况开展运维服务, 并注重技术人员培训、不断优化运维流程, 建立全方位监控平台, 提升运维服务水平与质量, 为企业发展奠定良好的基础。

参考文献

- [1] 魏乐, 马梅芳, 胡美慧, 等. 关于计算机信息系统运维服务模式探究[J]. 中国新通信, 2019, 21(20): 42.
- [2] 陈国玺. 关于计算机信息系统运维服务模式探究[J]. 时代农机, 2017, 44(05): 42+45.
- [3] 许柔, 冯蓓. 提高计算机信息系统维护效率的策略探讨[J]. 无线互联科技, 2018, 15(19): 129-130.
- [4] 宁浩宇, 李吃瑾, 张敏, 等. 浅谈IT运维服务管理的研究与运用[J]. 数字通信世界, 2021(10): 1-3+39.
- [5] 刘昱, 刘蕊. 基于工业互联网的动车组运维服务模式创新和体系架构[J]. 铁道机车与动车, 2021(S2): 54-60.
- [6] 刘秀, 李吃瑾, 张敏, 等. 建立应急指挥系统运维服务体系管理方法[J]. 数字通信世界, 2021(09): 53-55.
- [7] 肖学全, 朱攀, 朱伟昆. 建筑机电工程的运维服务信息化管理探讨[J]. 四川建筑, 2021, 41(04): 256-258.