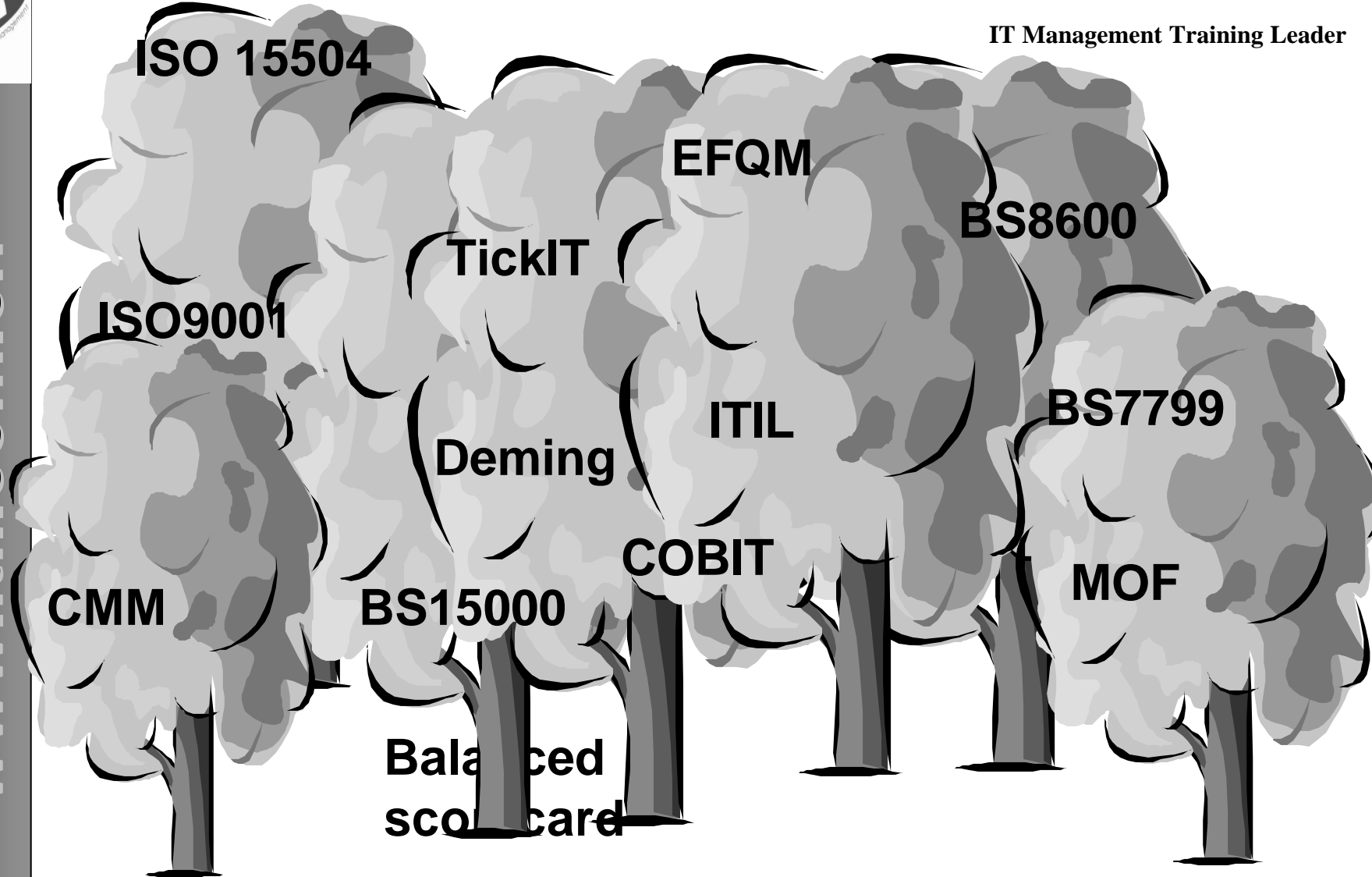


ITIL服务管理 和质量改进

认识一下ITIL和它的弟兄们 (COBIT/ISO/6 Sigma/BS)

Email: training_leader@hotmail.com



你要多高的质量

日程

测量/评估机制

质量框架和标准

规范

IT Governance

从这里开始.....

THE IT INFRASTRUCTURE LIBRARY (ITIL)



Service support

Service delivery

Operations

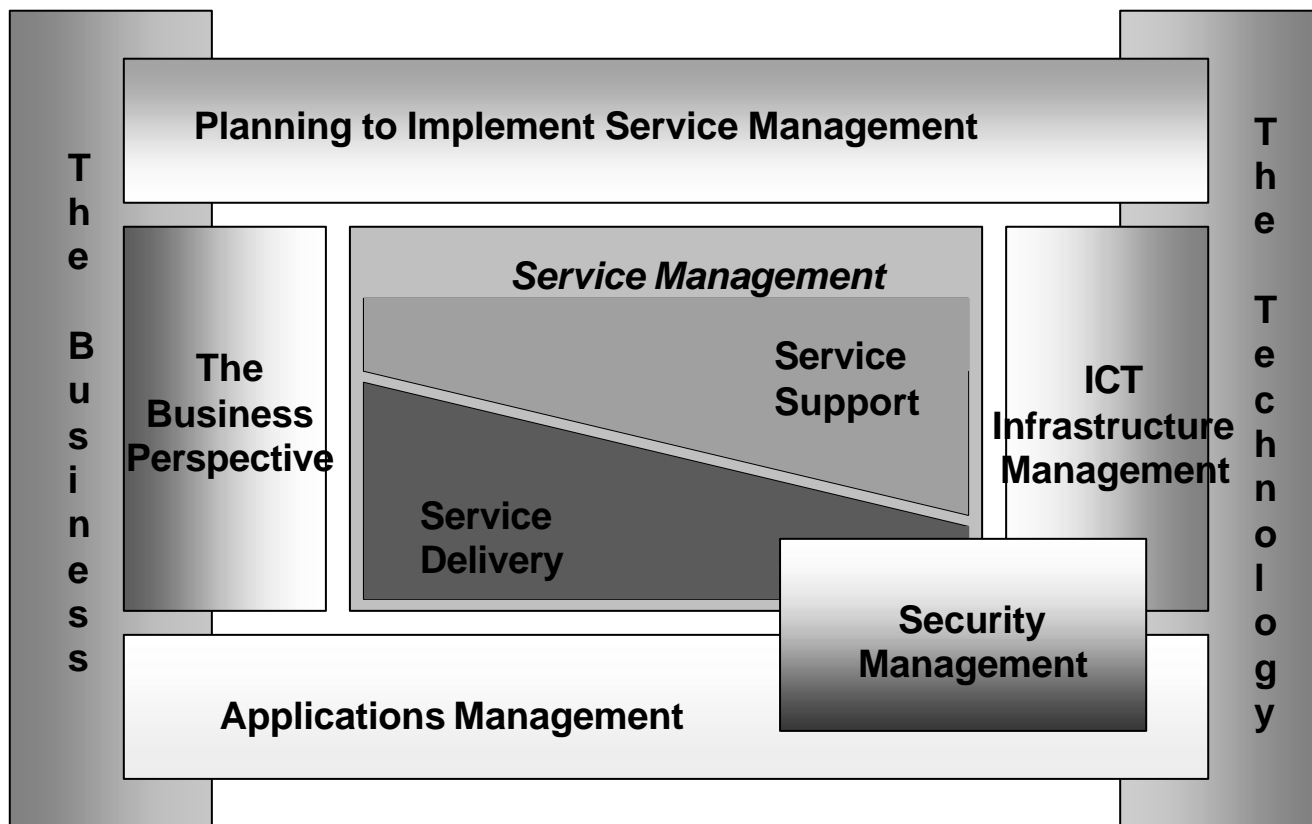
Managers 客户导向, IT服务组织, IT服务规划与控制

Environmental Management

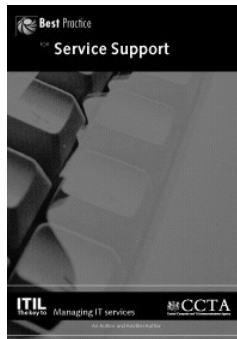
安全管理;业务连续性; 网络服务管理;业务和管理技能;案例研究



ITIL (修订后)



Service Support & Delivery



包括 1 功能领域
和 5 流程/功能

Service Desk

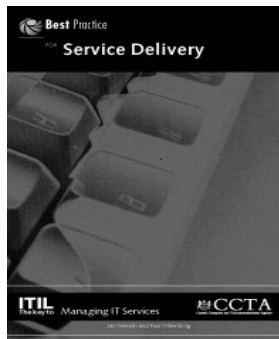
事件管理Incident Management

问题管理Problem Management

变更管理Change Management

配置管理Configuration Management

发布管理Release Management



包括 5 流程/功能

服务层级协议Service Level Management

容量管理Capacity Management

可用度管理Availability Management

财务管理Financial Management

IT服务连续性IT Service Continuity

ITIL (Refreshed)

www.itil.com.cn

The Business

Planning to Implement Service Management

Service

The Business
Personnel

并非规定

ICT
Infrastructure
Management

The Technology

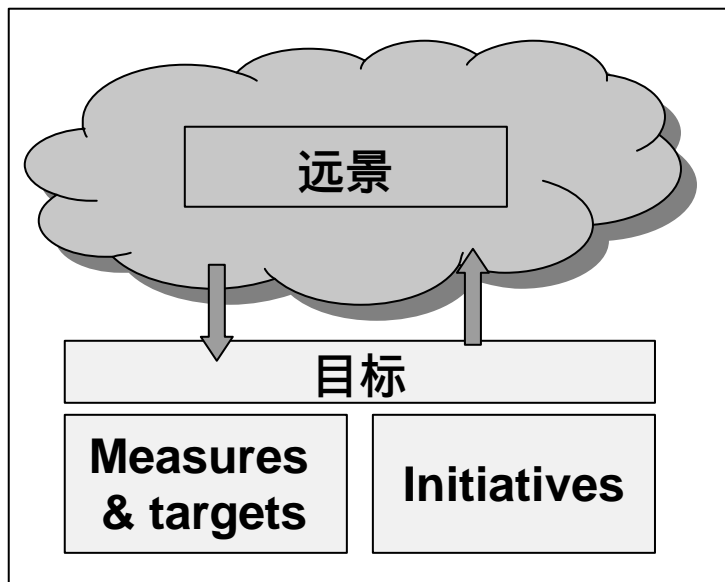
Security
Management

Operations Management

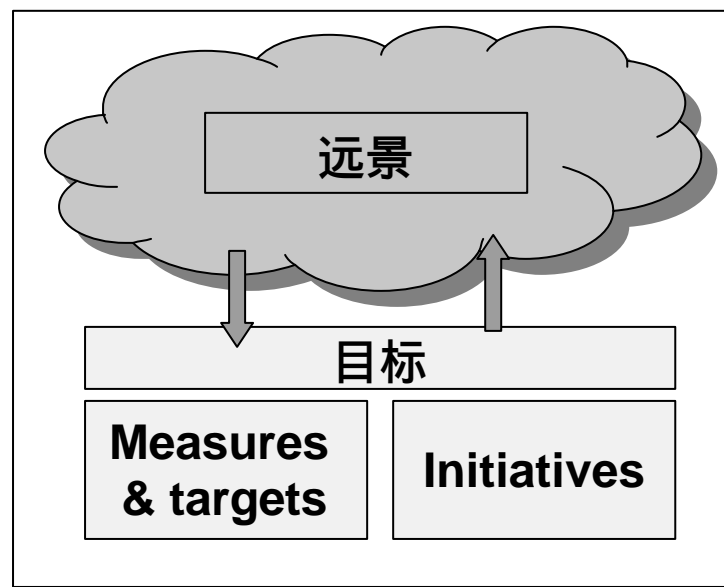
Agenda

测量/评估机制
质量框架和标准
规范
IT Governance

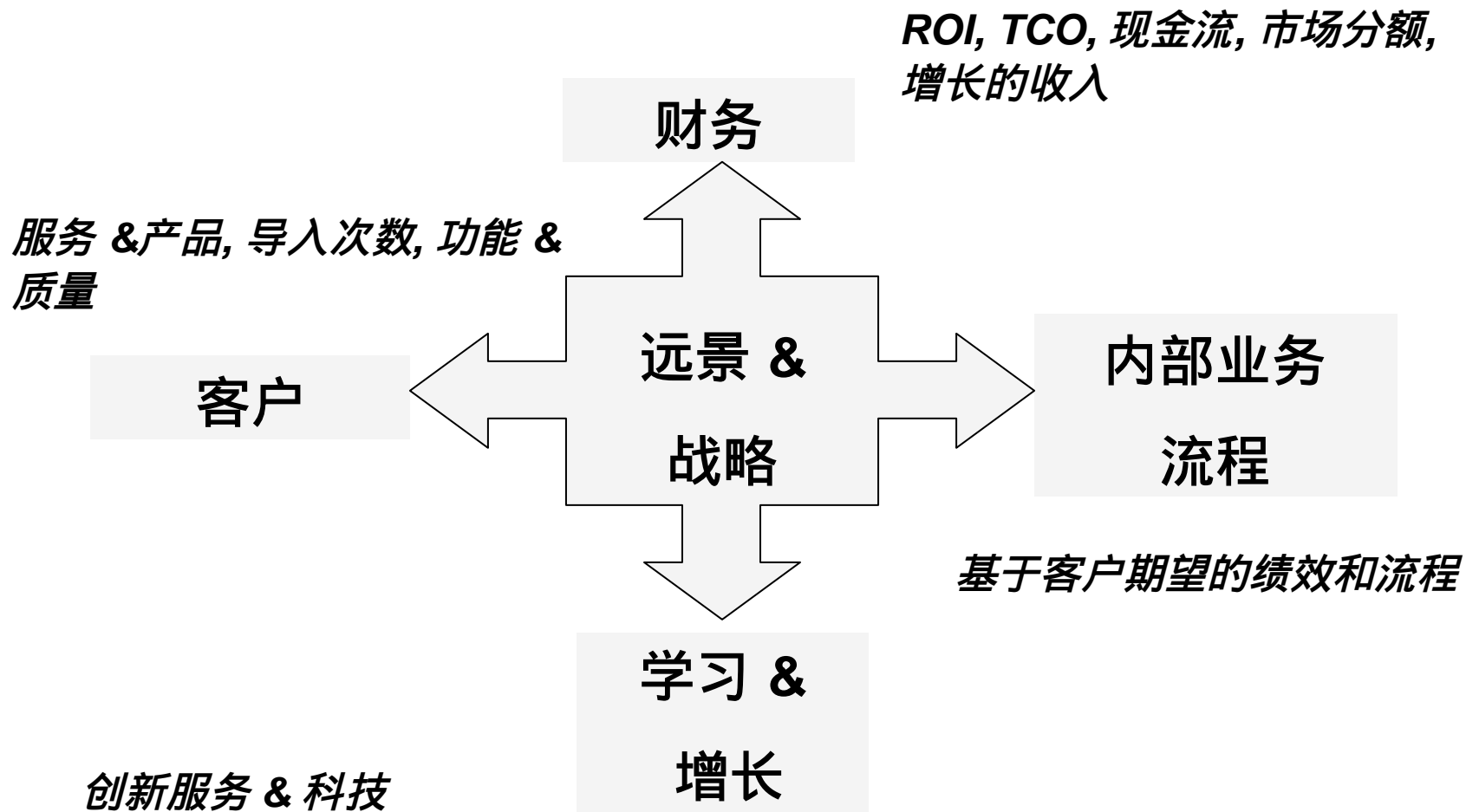
平衡记分卡 Balanced scorecard



如何



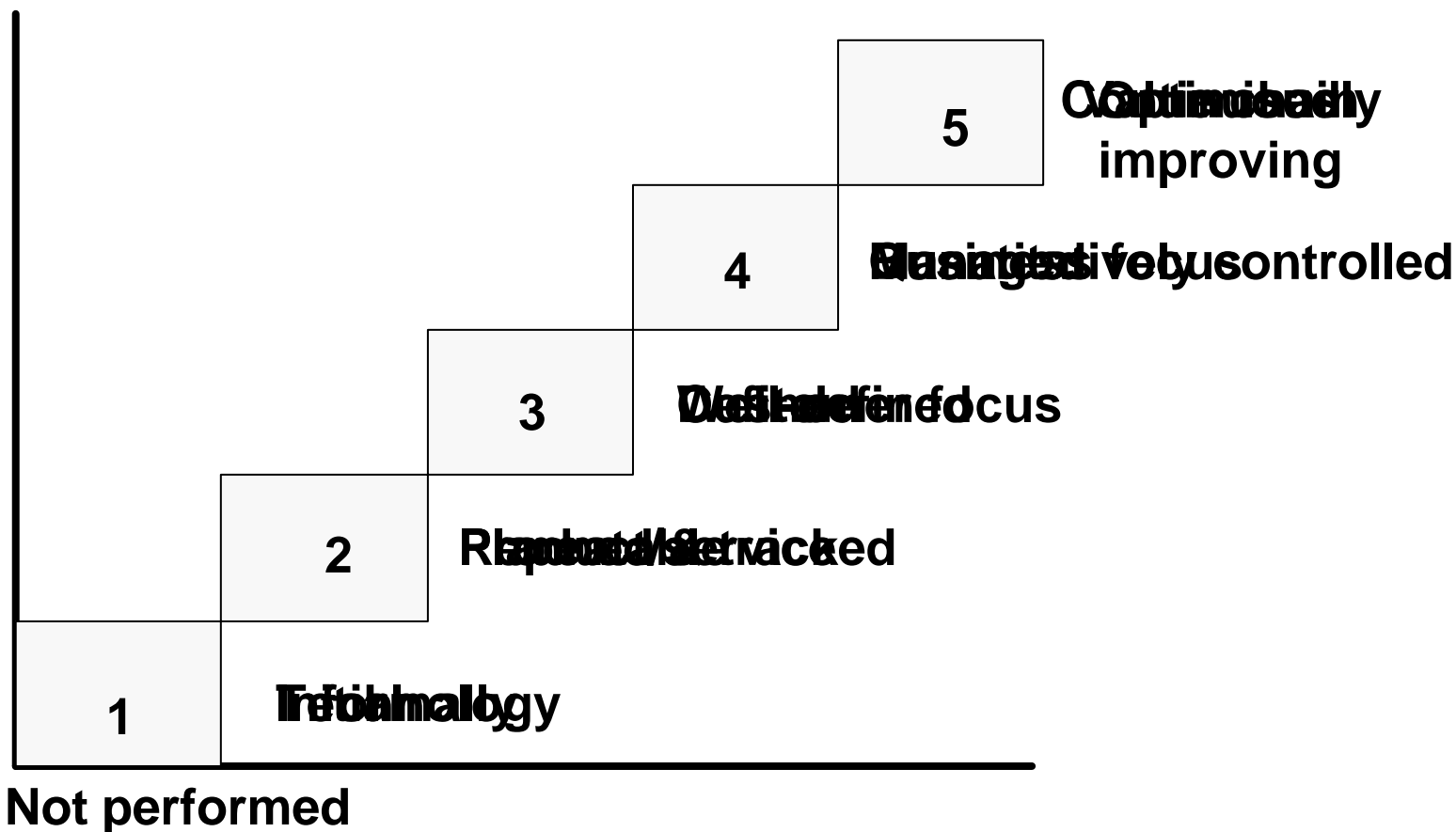
什么



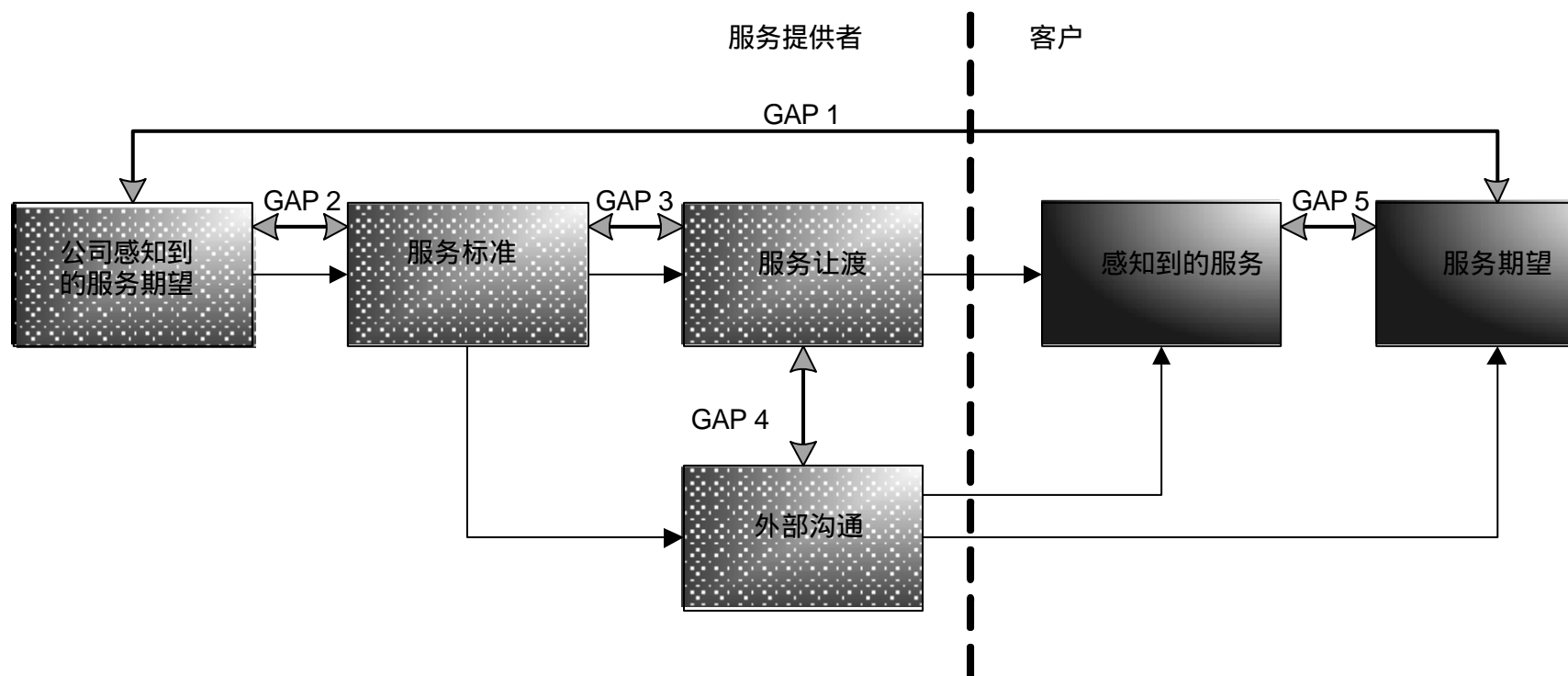
成熟模型

IT Organisation Growth Model

Evaluate: Vision & strategy, processes, people, technology, culture



服务质量差距模型 (CMM)



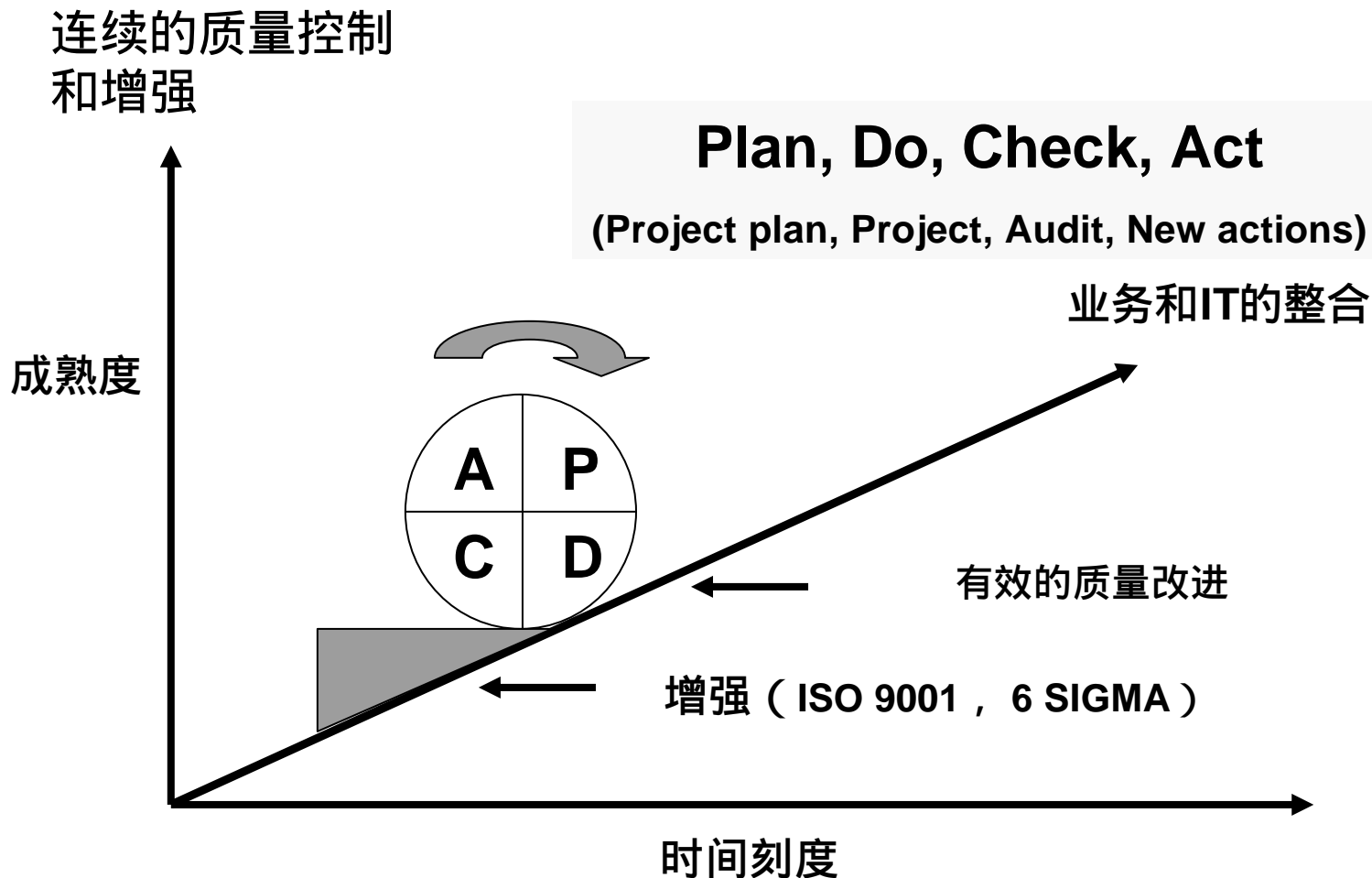
服务质量取决于客户记忆中的体验

In the *Service Industry* quality is measured against a *memory of an experience*

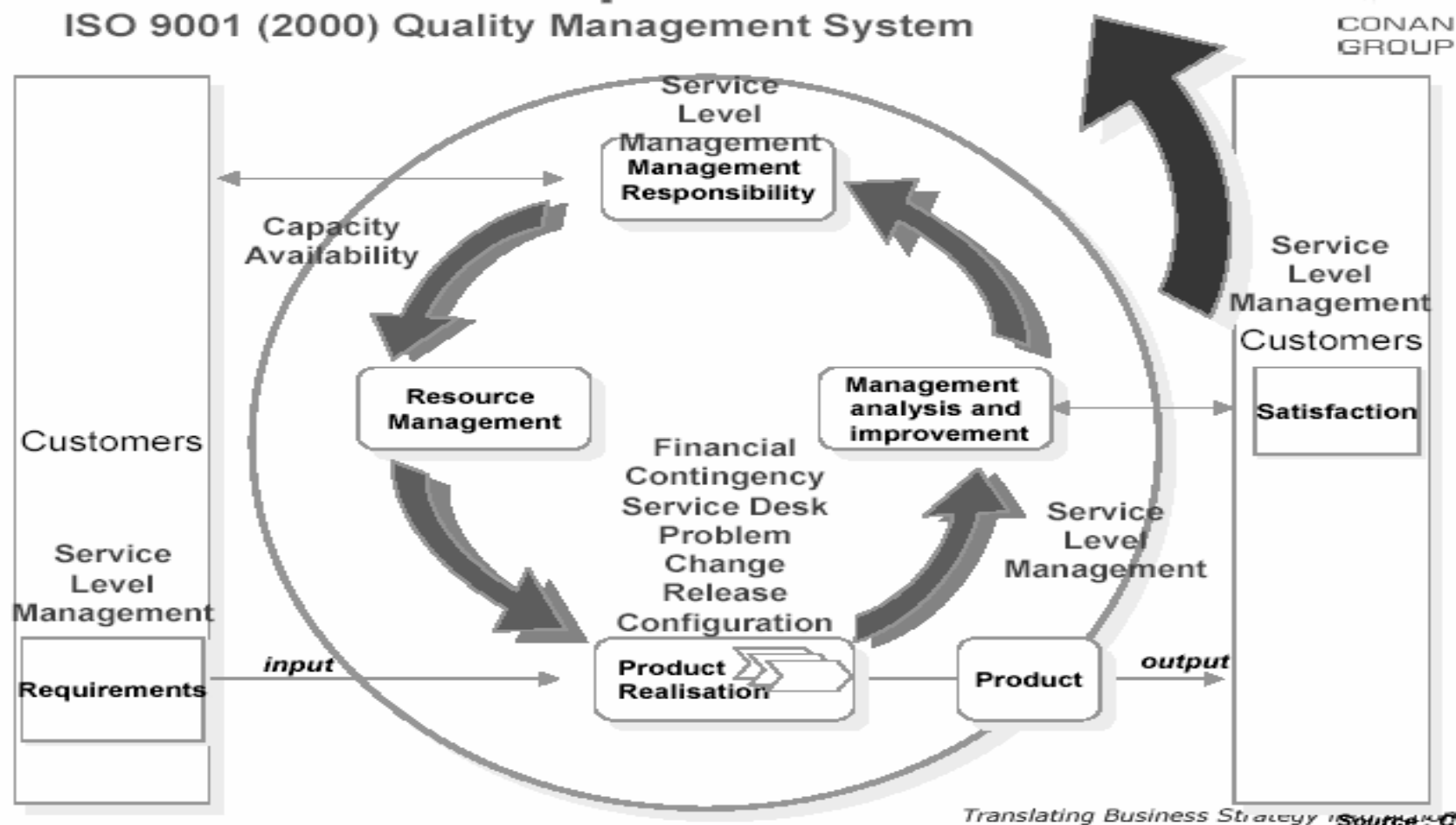
日程

测量/评估机制
质量框架和标准
规范
IT Governance

戴明循环 Deming cycle



持续改进



Six Sigma

- 全面质量方法，为质量成就评级并且集中于改进
- 实现、维持和最大化业务成功的系统
- 深度理解客户需要，训练有素地使用事实、数据和统计分析，密切注意业务流程的管理和再造

Six Sigma概述

哲学

- 任何不理想之处都是改进的机会
- 残次是有代价的
- 理解流程并加以改进是获得可持续成果的最有效的方式

流程

- 为了获得这种水平的绩效，你需要：

定义》测量》分析》改进》控制
Define, Measure, Analyse, Improve and Control

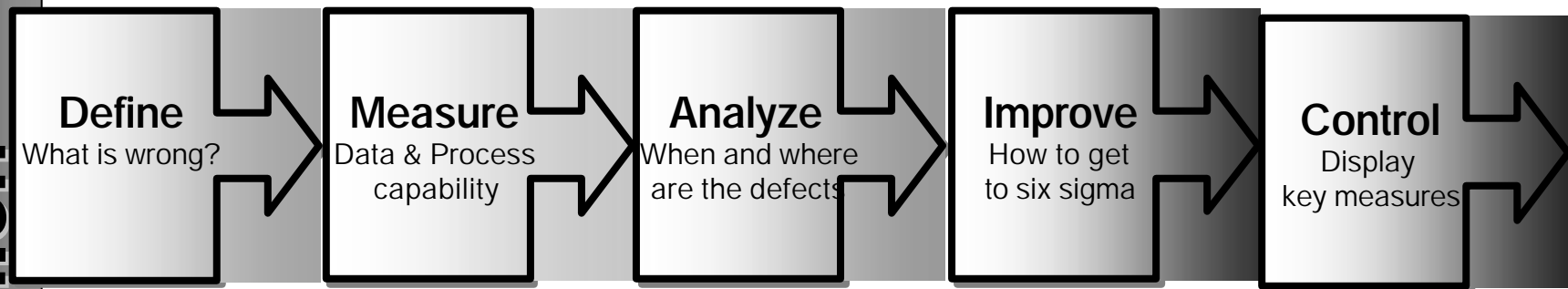
统计学

- 6 Sigma 流程导致的成果是：
100万次中少于3.4个残次

Six Sigma的关键特点

- 关注客户
- 关注流程和数据驱动
- 项目为投资产生主要的回报
- 更为明智的工作而不是更加下苦力

DMAIC



Benchmark
 Baseline
 Contract / Charter
 Kano Model
 Voice of the Customer
 Quality Function Deployment
 Process Flow Map
 Project Management
 "Management by Fact" – 4 What's

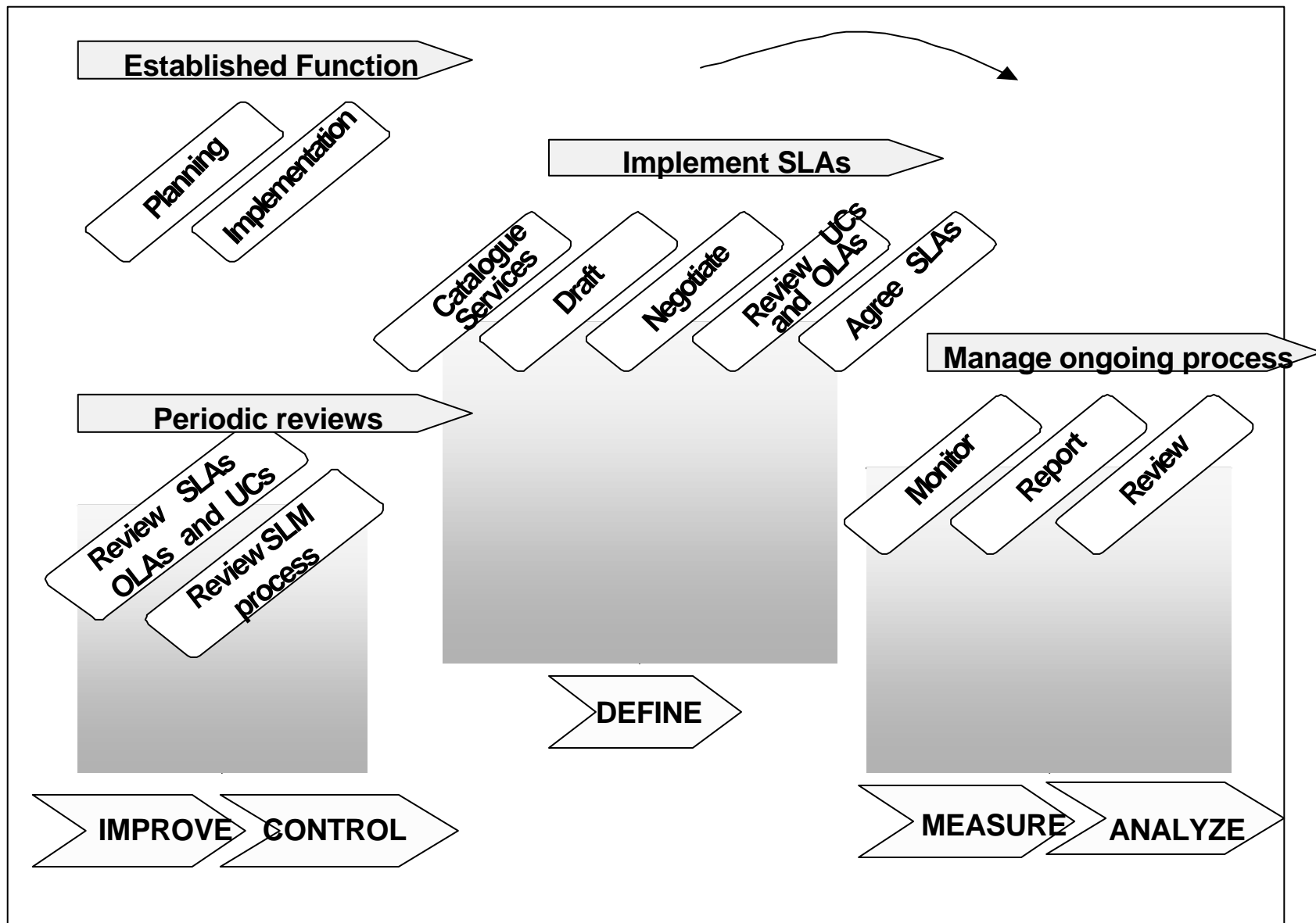
- 7 Basic Tools
- Defect Metrics
- Data Collection, Forms, Plan, Logistics
- Sampling Techniques

- Cause & Effect Diagrams
- Failure Models & Effect Analysis
- Decision & Risk Analysis
- Statistical Inference
- Control Charts
- Capability
- Reliability Analysis
- Root Cause Analysis
- 5 Why's
- Systems Thinking

- Design of Experiments
- Modelling
- Tolerancing
- Robust Design

- Statistical Controls
- Control Charts
- Time Series Methods
- Non Statistical Controls
- Procedure adherence
- Performance Mgmt
- Preventive activities

Six Sigma – 例子



Six Sigma 和 IT

IT中有三个领域可以应用Six Sigma:

- IT服务的供应（无论内部和外部）要符合six sigma标准
- 使用IT支持公司的Six Sigma项目和流程
- 使用IT和Six Sigma设计方法开发新的产品和服务

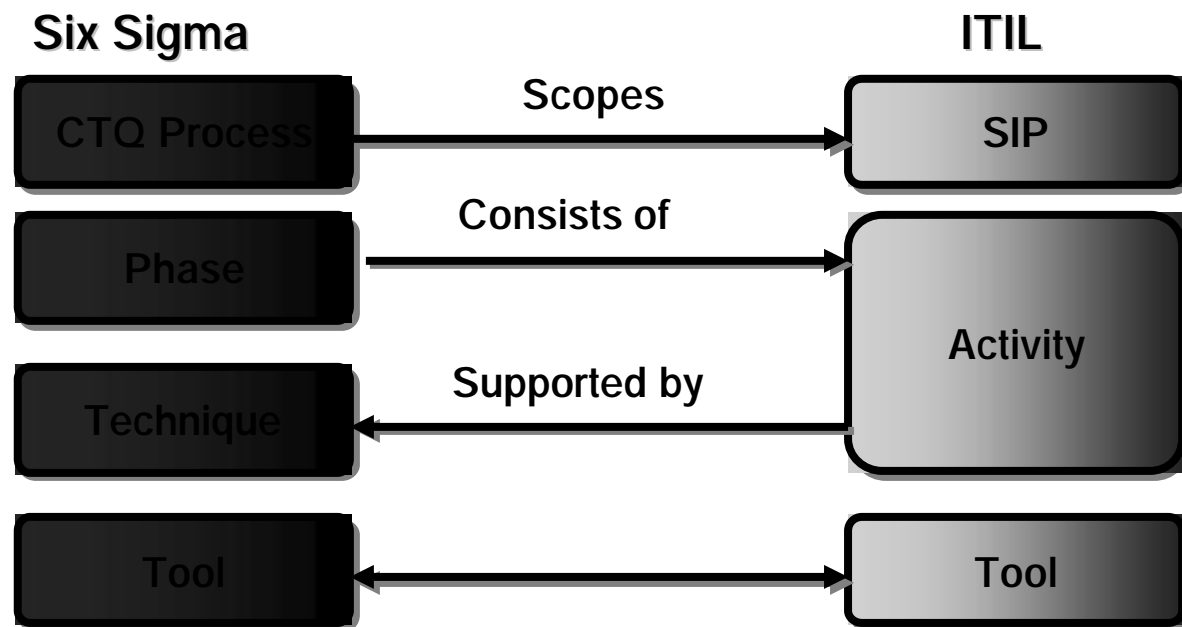
Six Sigma 和 ITIL

对于采用ITIL的组织, Six sigma带来三大核心利益:

- 为项目实施和管理提供流程
- 有助于IT组织集中精力于会带来最大回报的服务改进改进上。
- 提供一套技能,可以用来建立质量评级、分离问题和做出改进流程的变革。

Six Sigma 和 ITIL

关系:



标准,标准

ISO9000 – 质量管理

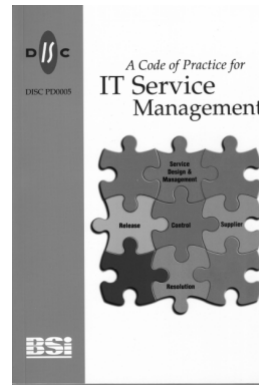
BS7799/EN17799 – 信息安全管理

TickIT – 软件开发

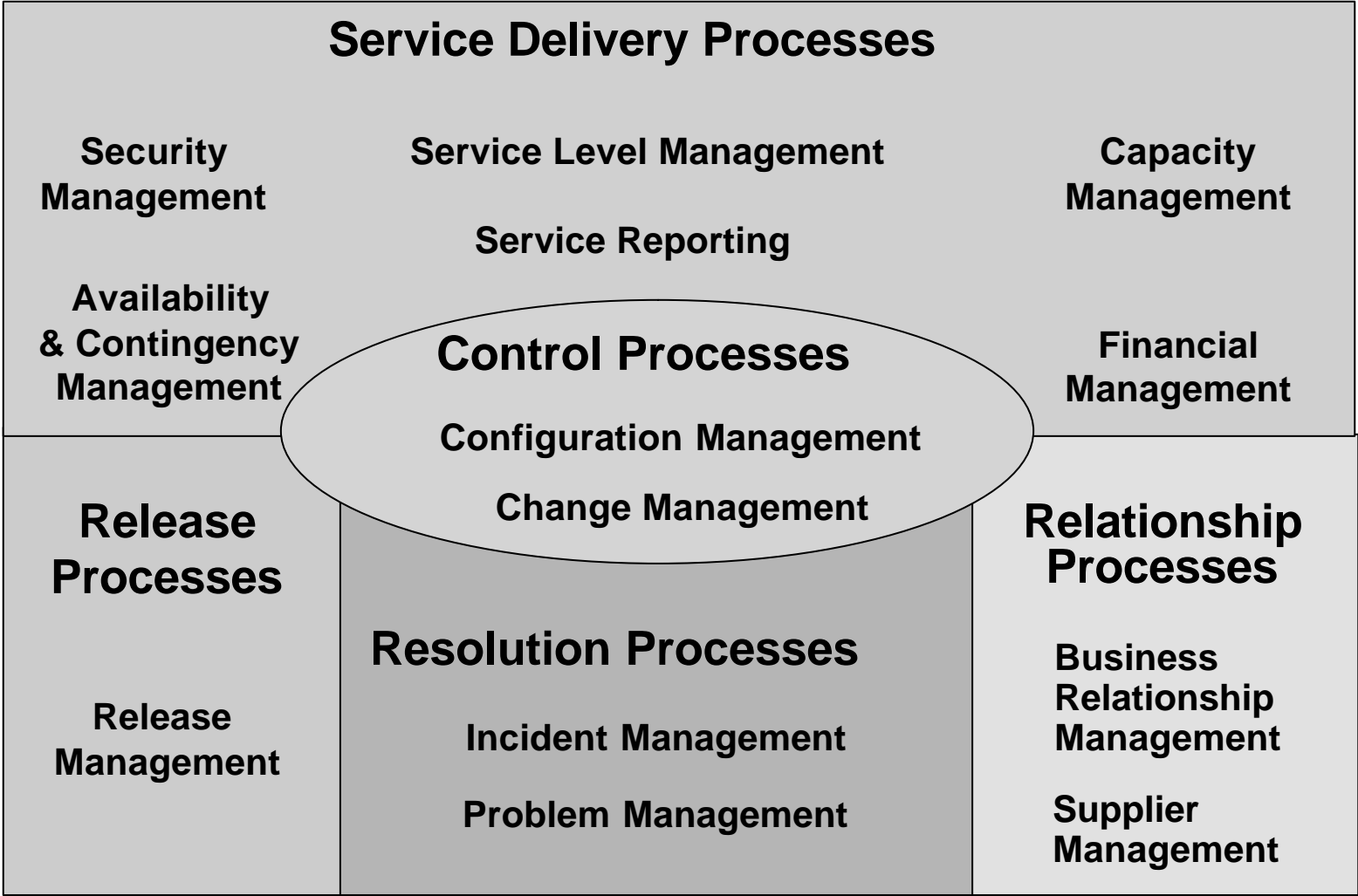
走向 ITSM 标准

British Standards Institution (BSi)

- 1998 - Code of Practice [PD0005]
- 2000 - Self-assessment Workbook [PD0015]
 - Specification [BS15000]
- 2001 - Early adopters → Feedback
- 2002 - Rewrite as Part 1 & 2
 - Rewrite PD0015/PD0005
- 2003 - Formal certification scheme
- 2006 - ISO Standard



BS15000 流程



日程

测量/评估机制
质量框架和标准
规范
IT Governance

规范

- 支持ITIL的方法
- 扩展的, 集中的, 增值的

HP - ITSM

IBM - ITPM

Microsoft - MOF

Sun Microsystems - SunTone

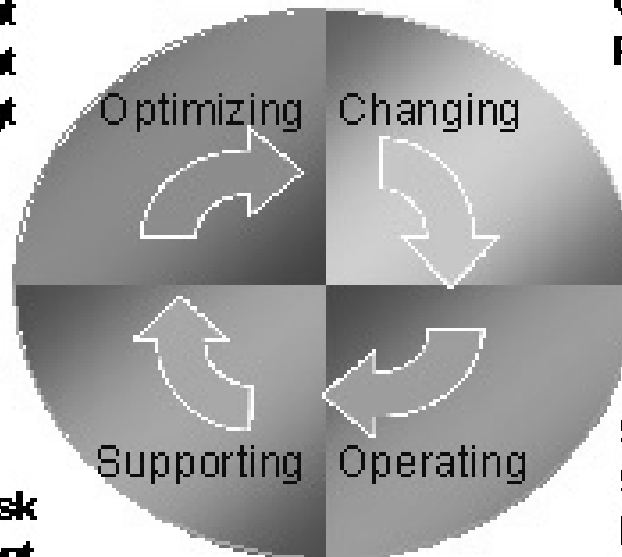
Microsoft Operations Framework - MOF

Service Level Management
Capacity Management
Availability Management
Financial Management
Workforce Management
Service Continuity Mgt

SLA
Review

Service Desk
Incident Management
Problem Management

Release
Approved
Review



Operations
Review

Change Management
Configuration Management
Release Management

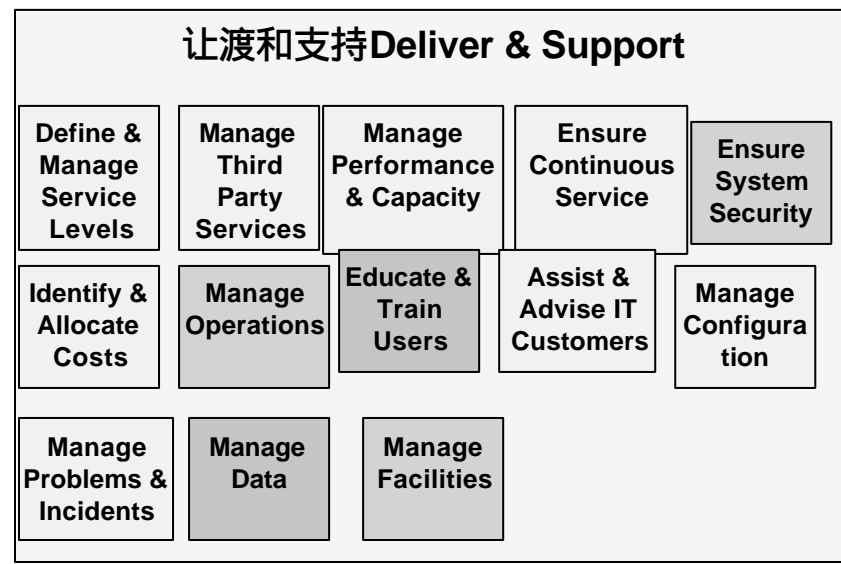
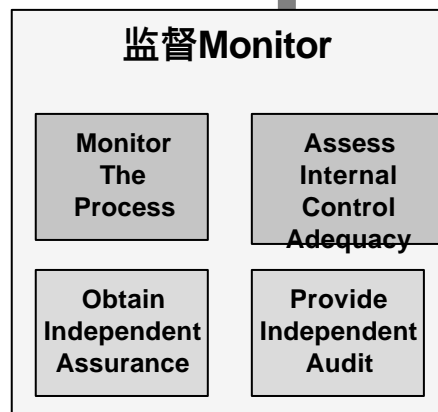
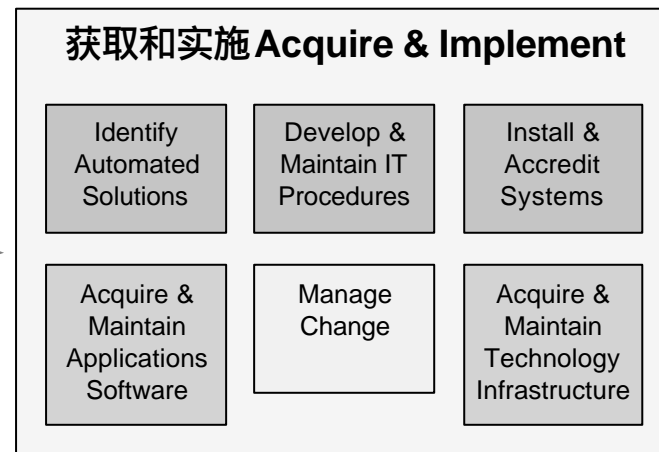
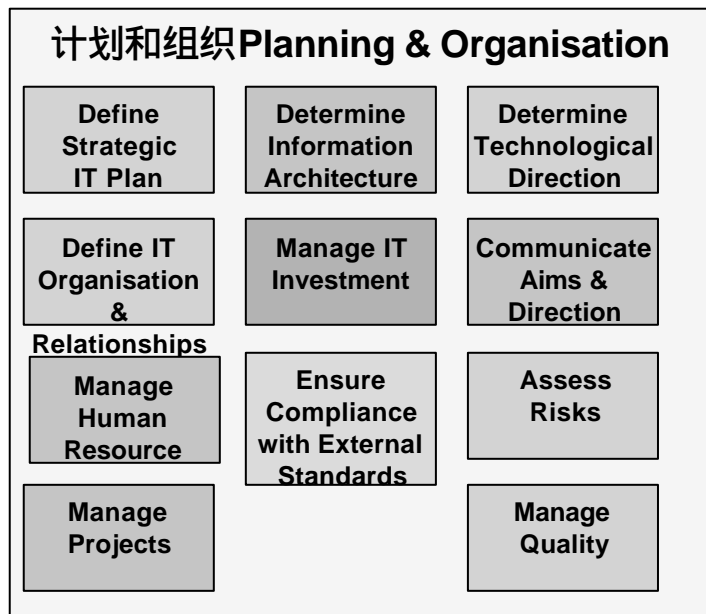
Release
Readiness
Review

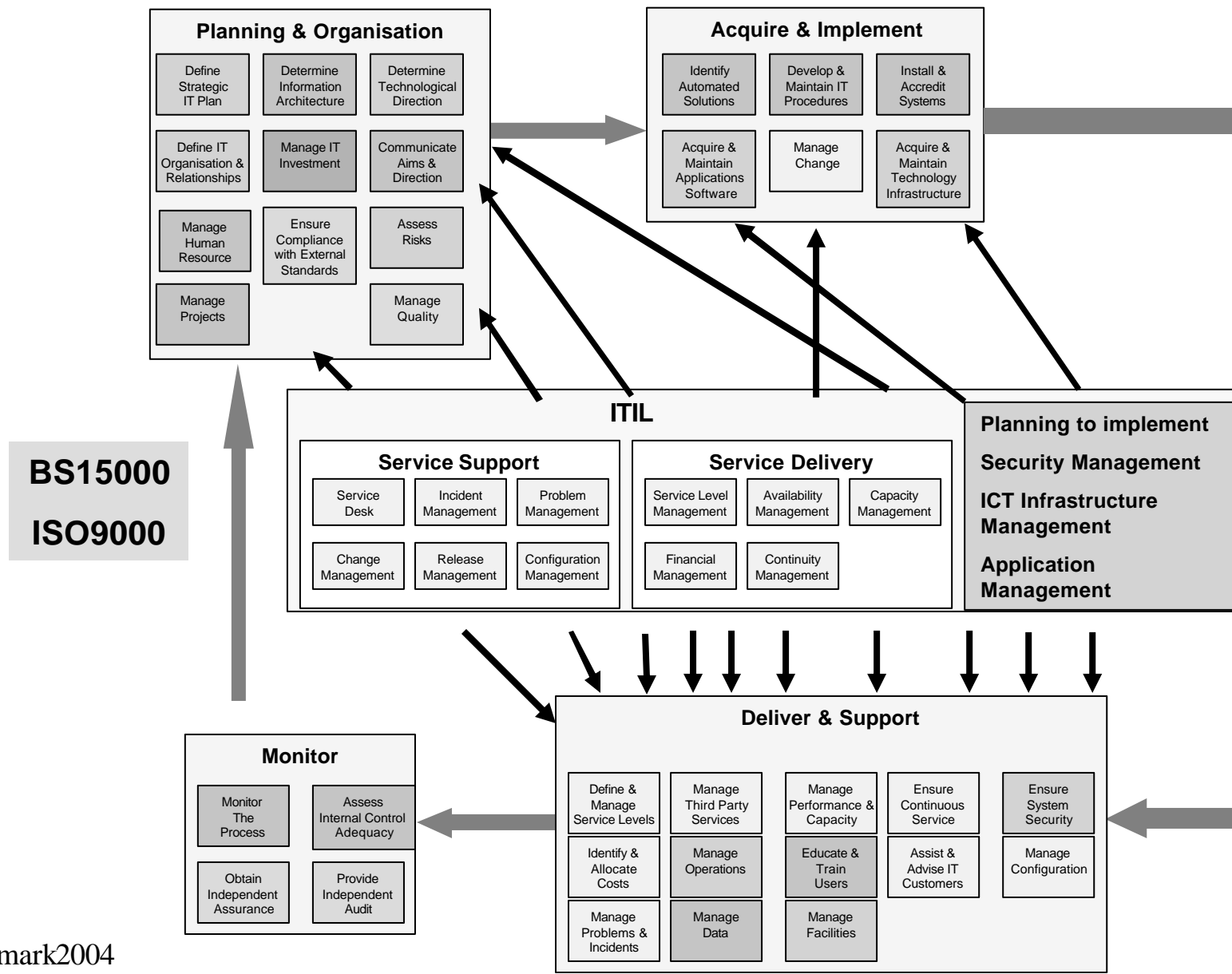
Security Administration
System Administration
Network Administration
Service Monitoring & Control
Directory Services
Administration
Storage Management
Job Scheduling
Print/Output Management

日程

测量/评估机制
质量框架和标准
规范
IT Governance

IT Governance - COBIT





总结

- 新经济时代，信息 服务 是至关重要的并且是业务的核心部分。
- 我们需要思考端对端服务（end-to-end service）
- 质量 流程驱动 方法和 专业人员 真正传递 价值
- 适当的成熟技术可以 支持和驱动 业务
- ITIL 定义了关键流程并且和更加广义的质量和 governance 方法集成

Thank you !
www.iti1.com.cn

Email: Training_leader@hotmail.com

IT管理培训部整理发
021-6212347