



IT服务管理 - ITSM

ITIL 简介

现代企业的发展趋势

- 业务越来越依赖于IT系统
 - 通信、金融、保险、零售等等
- 业务管理趋于集中
- 企业内部管理更加规范
- IT系统成为管理的重要工具



IT运行维护的必要性

IT系统的复杂性

技术复杂；
包含不可预测问题
和未知缺陷；
专业性强；

IT系统的不稳定性

技术更新太快；
由于需求原因
导致系统变化频繁；

IT系统的重要性

运行关键应用，
需要保证不间断
和高性能；
数据要求安全；



IT服务的引入

The Concept Transition of IT Maintenance Operations

IT运行维护
支撑

跃迁

IT服务
提供

更高的目标和要求
更好的沟通和协作

更科学的体系结构
更高效的工作效率





ITSM – IT服务管理

- IT服务是指为IT系统的用户提供的所有专业服务，其目标是保证企业在竞争中处于优势
- IT服务管理是对IT服务及其过程进行科学地管理，合理利用资源，提高工作效率，保证优质服务



ITIL – IT服务管理的实践指导

- 起源于英国商务部 OGC（Office of Government Commerce）
- IT Infrastructure Library，建立完备的IT的基础设施库，定义IT服务管理的体系结构、资源、方法和工具等
- 形成一套公开的IT服务管理的业界标准，为IT服务管理建立了应用和实践的基础
- 已被纳入ISO20000质量标准

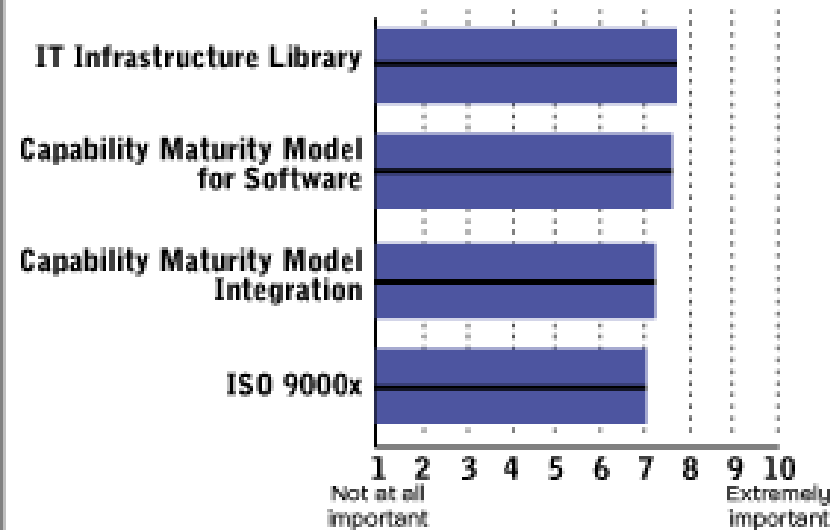
国外企业越来越重视ITIL

For service providers, ITIL certification is becoming a necessary seal of approval that companies are beginning to demand.

InformationWeek
July 25, 2005

Importance Of Tech Standards

Rate the importance of the technology standards your company uses for its business strategies



Data: Optimize Research Business Process Frameworks survey of 156 business-technology professionals, March 2005

基于流程的ITIL体系结构

服务支持 - Service Support

服务台	IT服务的单点入口 受理服务请求和突发事件
事件管理	有效解决突发事件 尽快恢复IT服务
问题管理	找寻问题的根源和解决方案 消除或减少问题事件的发生
变更管理	管理变更的实施过程 避免或减小变更带来的影响
发布管理	控制IT系统和软件的发布过程 管理软件版本
配置管理	管理IT系统的所有元素及相关信息，描述IT元素之间的相互关系

服务提供 - Service Delivery

服务级别管理	提供与服务级别对等的服务内容 完成量化服务管理
可用性管理	监控IT重要资源和运行指标 保证整个业务系统的可用性
连续性管理	建立业务持续计划 实现业务的持续运行
能力管理	监控和提高系统性能 进行性能规划
财务管理	IT服务的预算管理、成本管理 计算IT服务价值

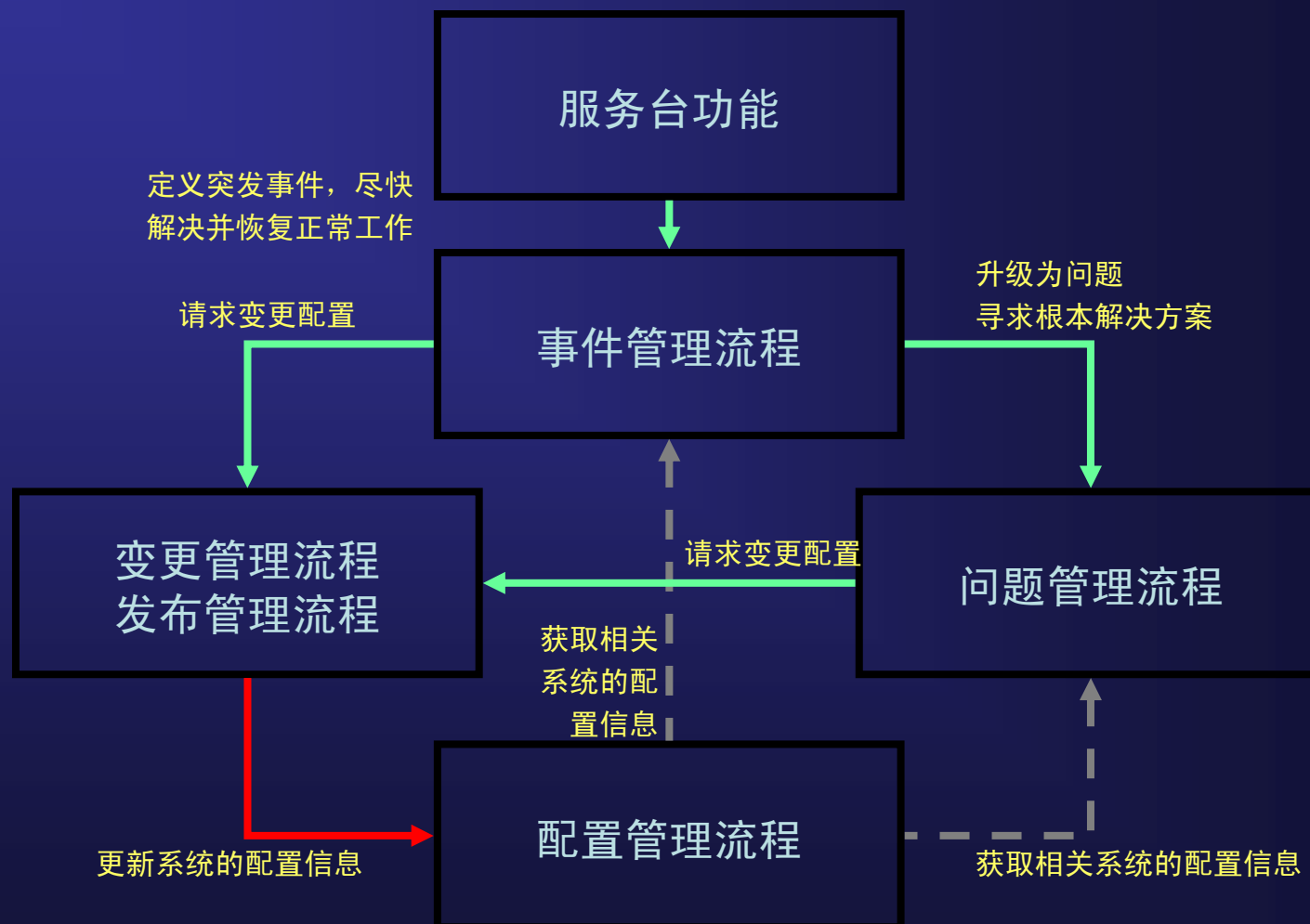




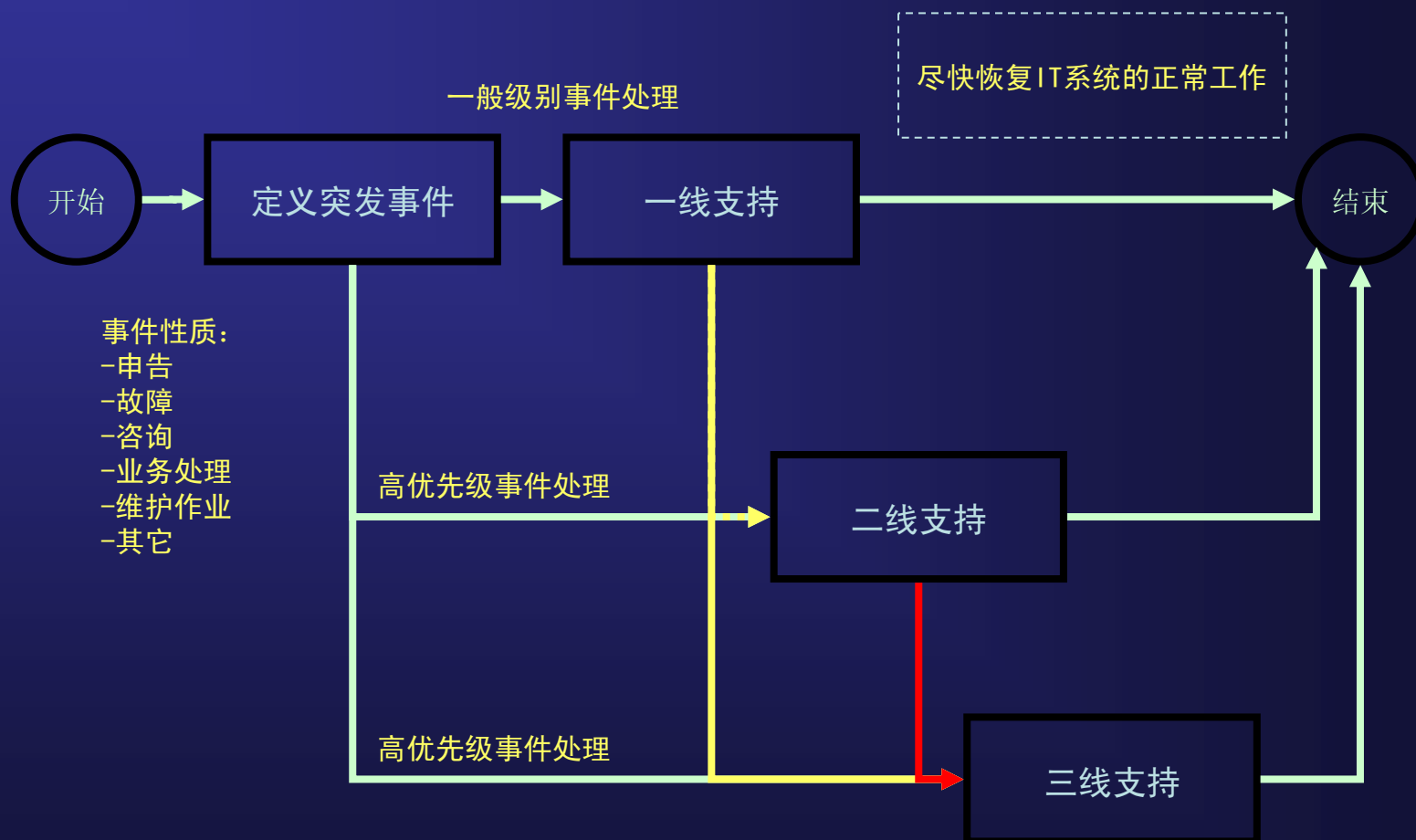
IT服务支持 – Service Support

- 服务台功能 – Service Desk
- 事件管理流程 – Incident Mgmt
- 问题管理流程 – Problem Mgmt
- 配置管理流程 – Configuration Mgmt
- 变更管理流程 – Change Mgmt
- 发布管理流程 – Release Mgmt

IT服务支持流程



事件管理流程

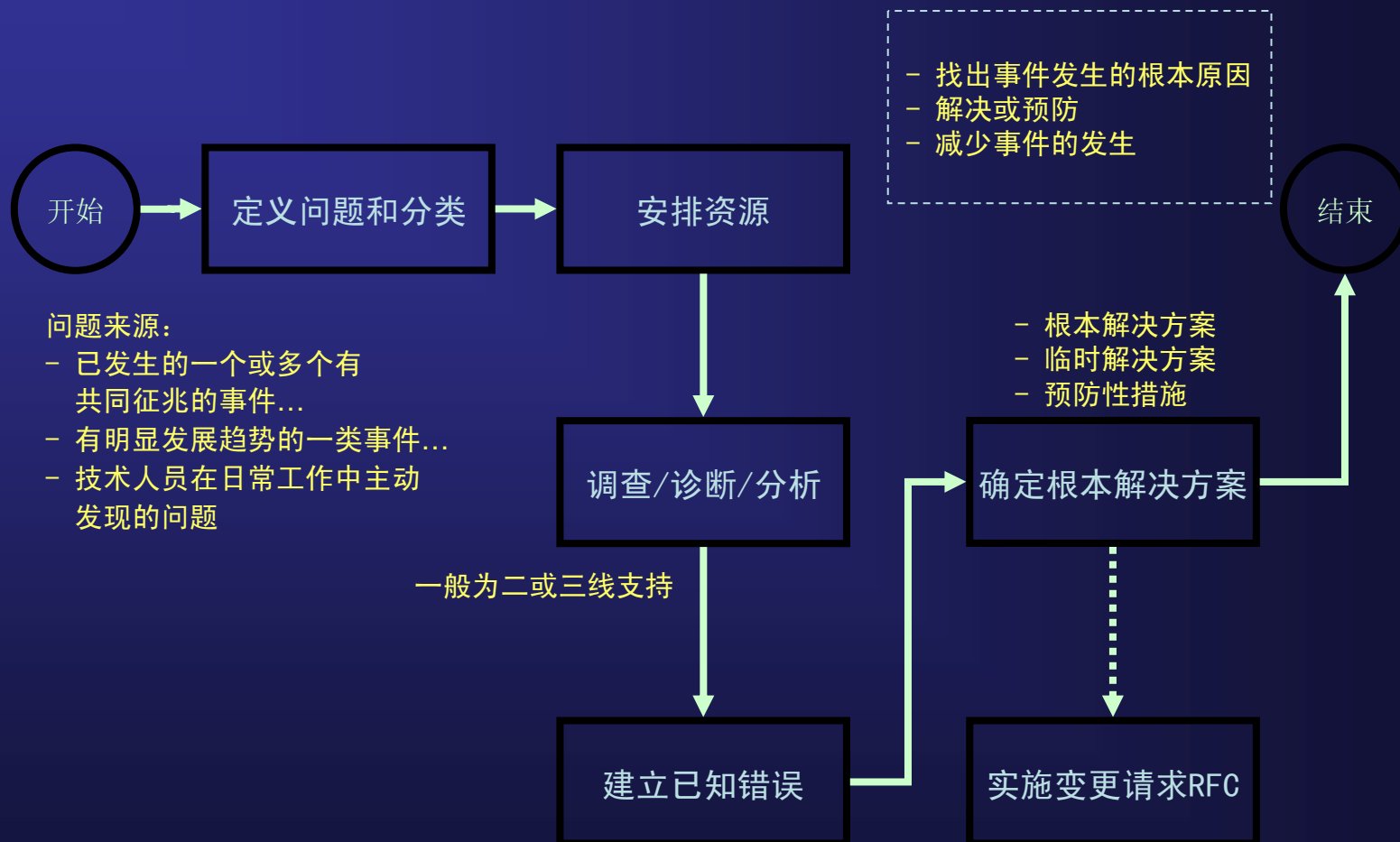


事件管理中的重要指标

- 响应时间 – Response Time
- 恢复时间 – Recovery Time
- 解决时间 – Resolution Time
- 升级频率 – Escalation Rate
- 客户满意度 – Customer Satisfaction



问题管理流程



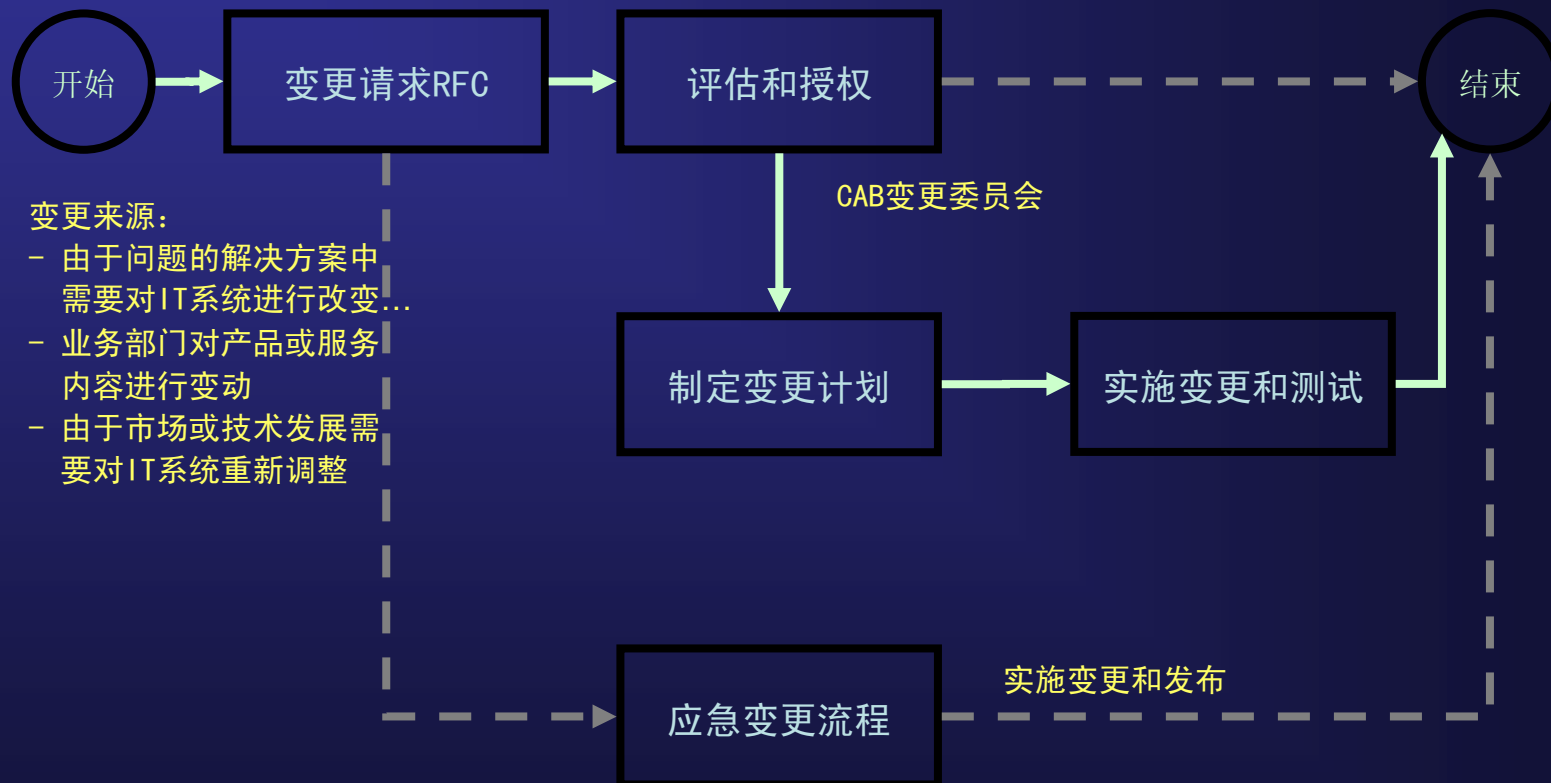
问题管理中的重要指标

- 重复性事件的出现次数
- 尚未解决的已知错误数量
- 启用临时解决方案的数量
- 由问题引发变更请求的数量



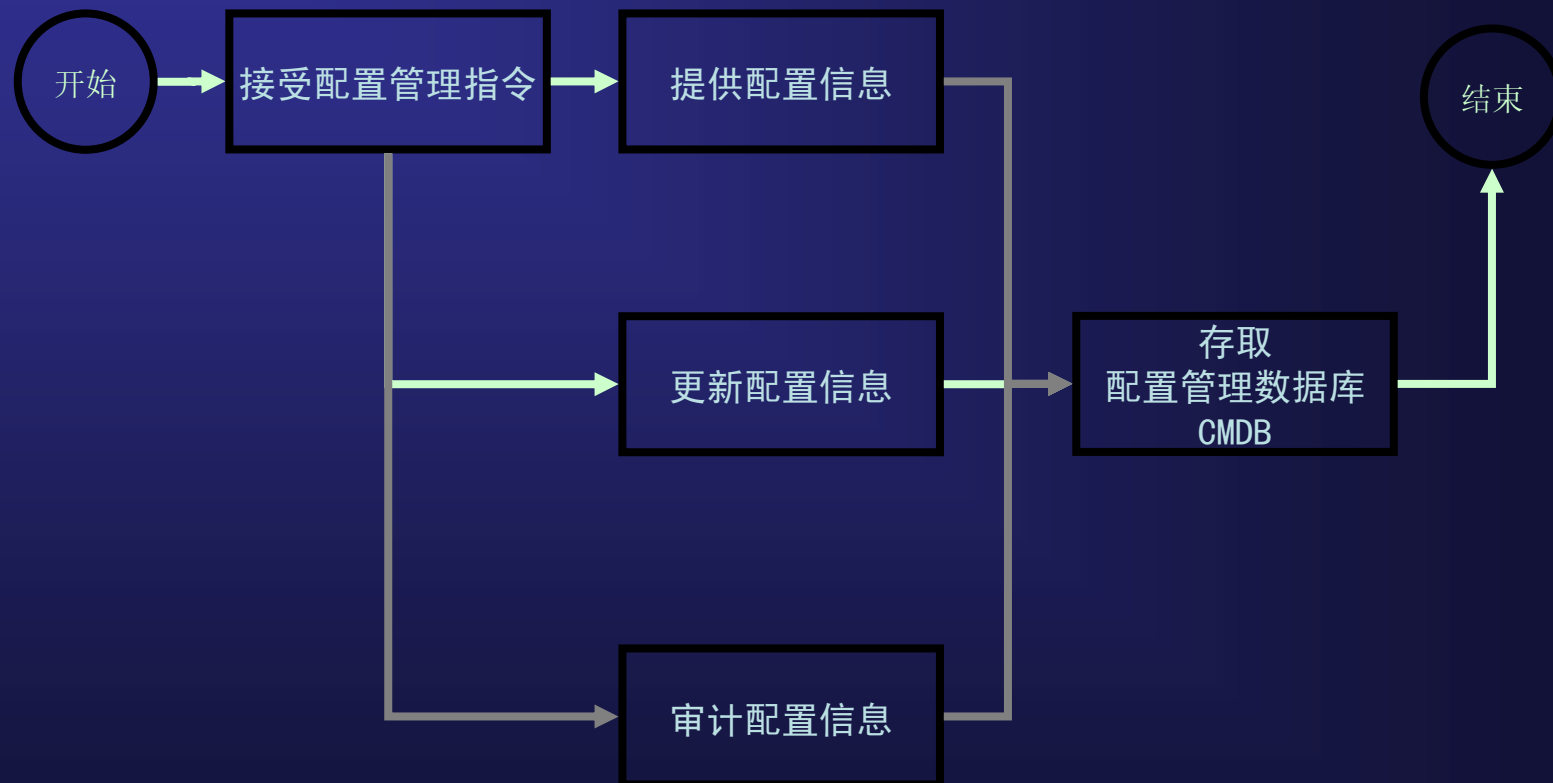
变更及发布管理流程

- 通过单一流程控制IT系统的所有变更
- 正确评估所有变更，防范各种风险

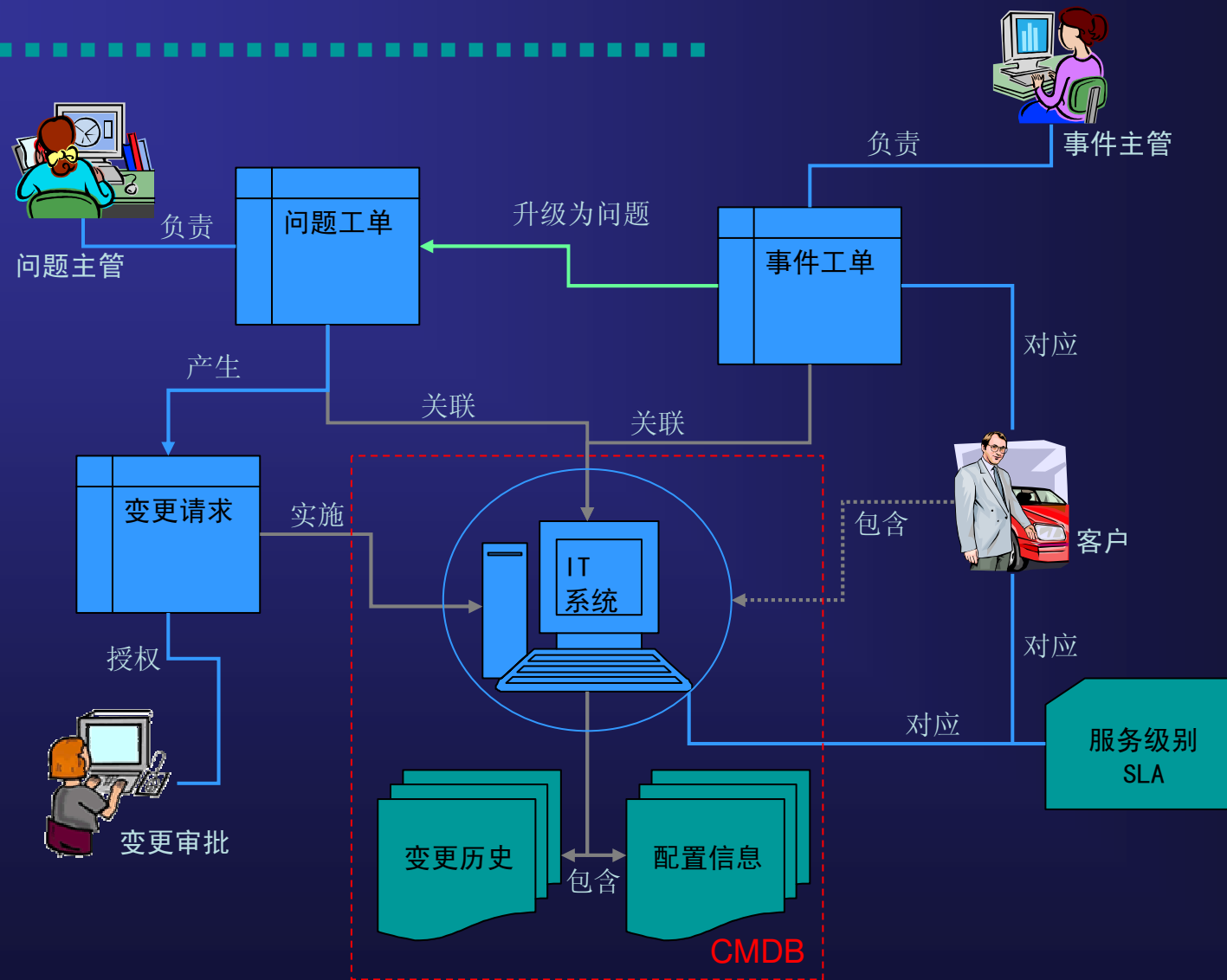


配置管理流程

- 对IT系统中的所有组成部分进行统一管理和控制
- 描述IT系统中各组成部分的相互关系
- 建立并维护IT系统的配置管理数据库CMDB



配置管理数据库CMDB

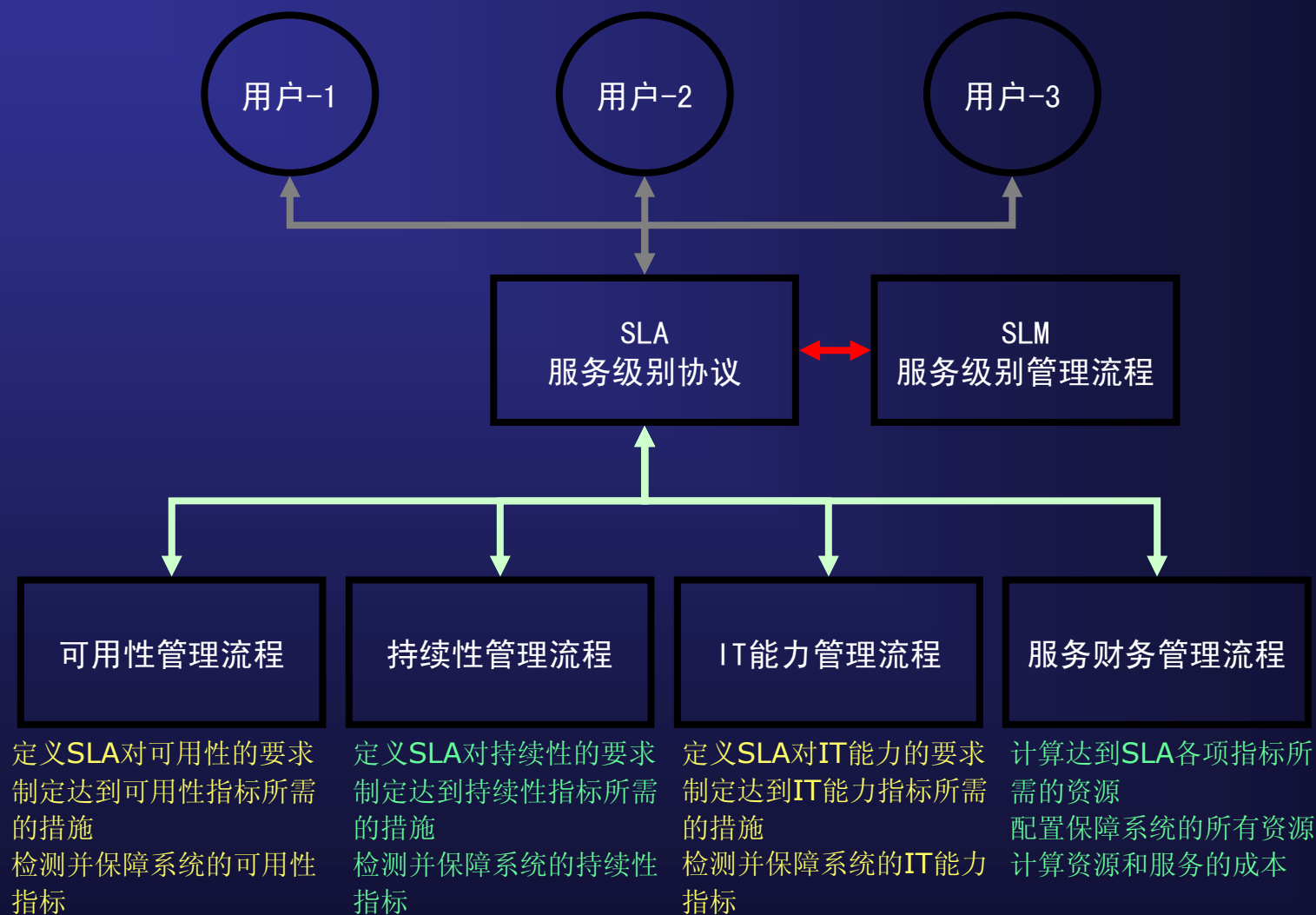




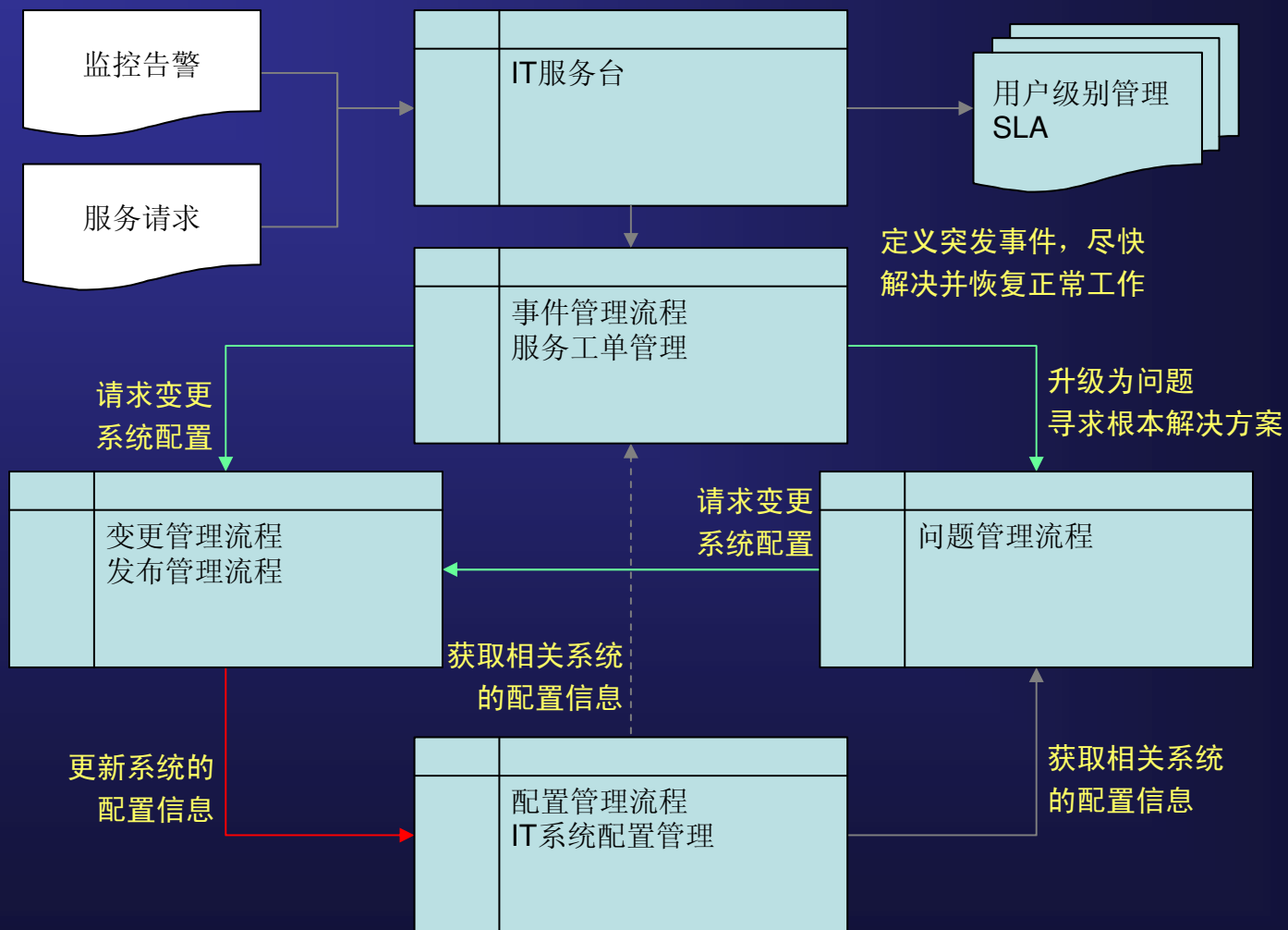
IT服务提供 – Service Delivery

- 服务级别管理 – Service Level Mgmt
- 可用性管理流程 – Availability Mgmt
- 持续性管理流程 – Continuity Mgmt
- IT能力管理流程 – Capacity Mgmt
- 服务财务管理流程 – Financial Mgmt

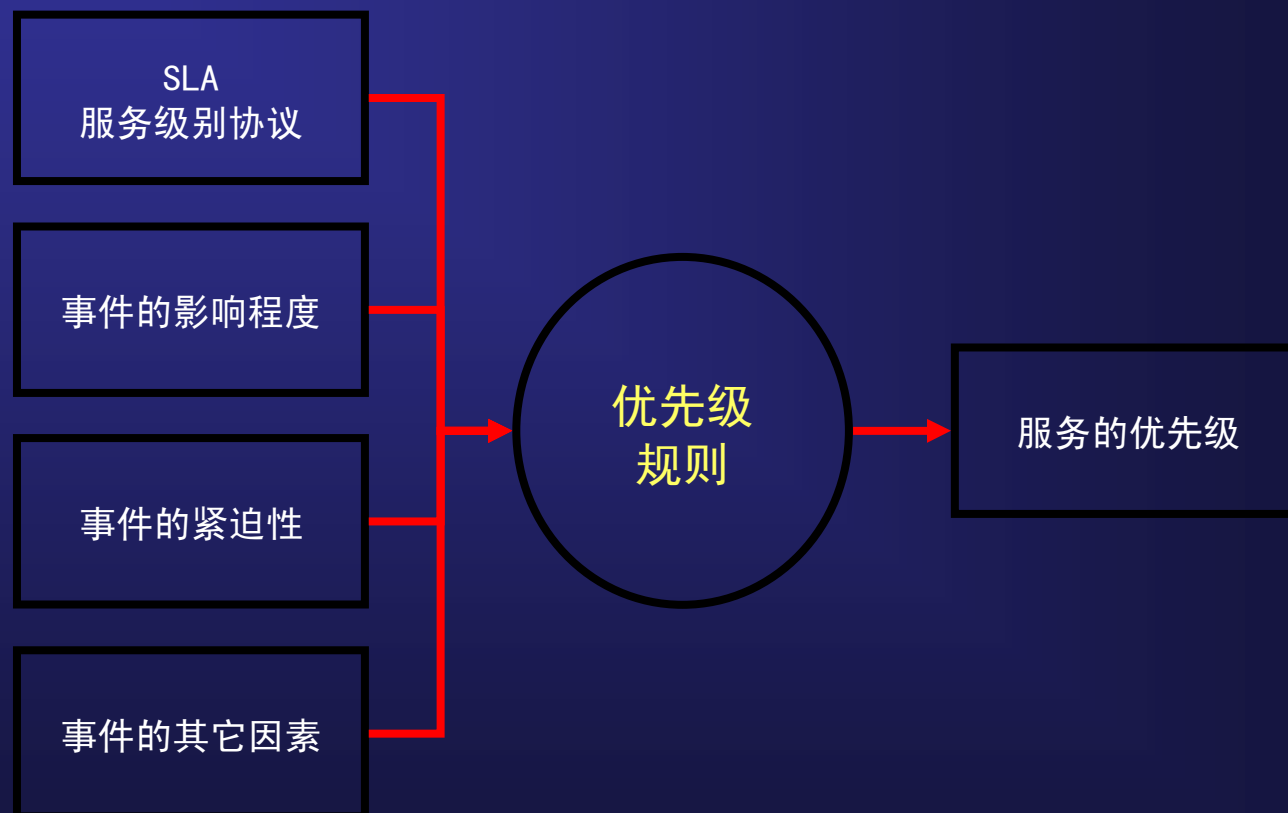
IT服务提供流程



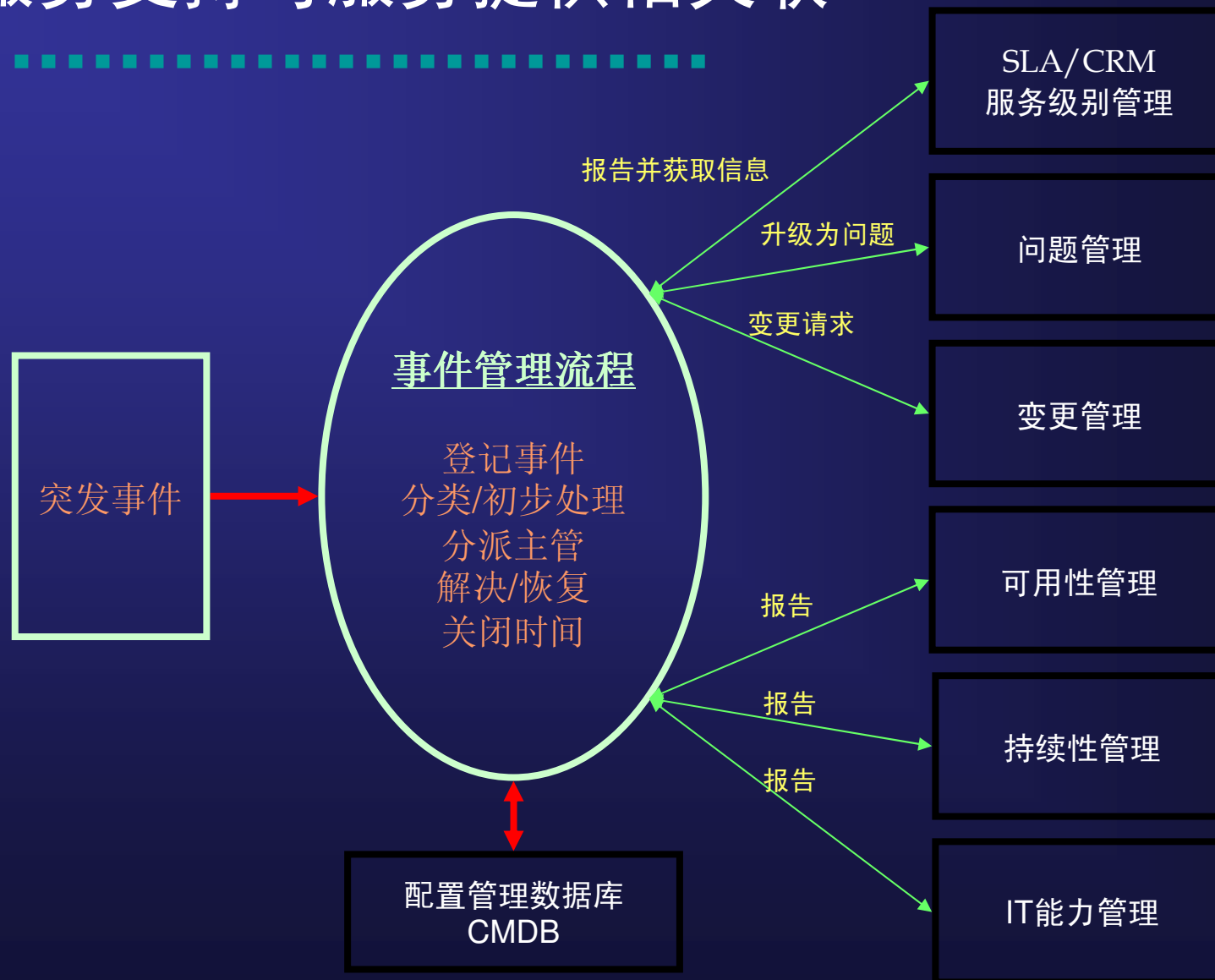
IT服务支持/提供流程



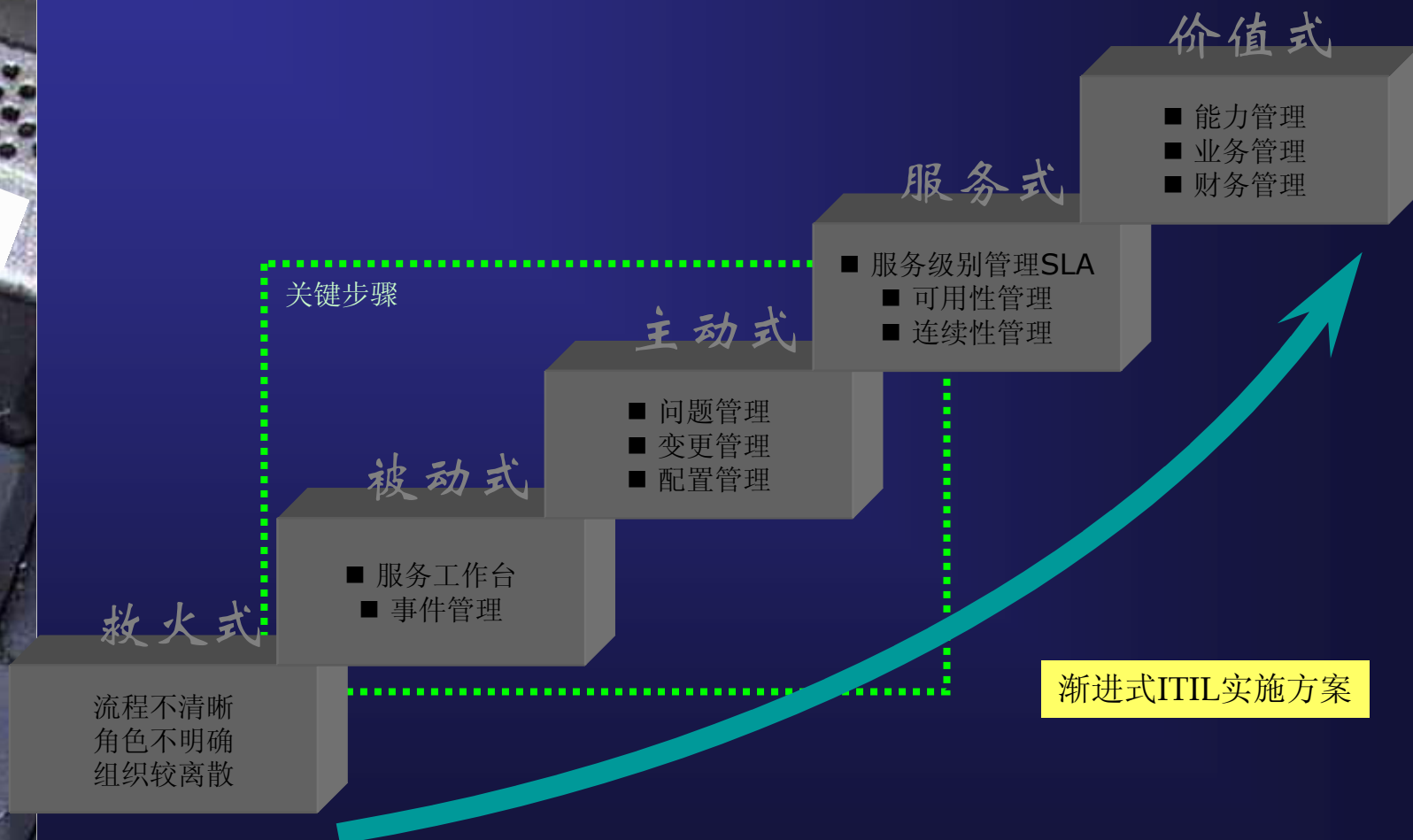
影响服务优先级的因素



服务支持与服务提供相关联



ITIL的分步实施方案

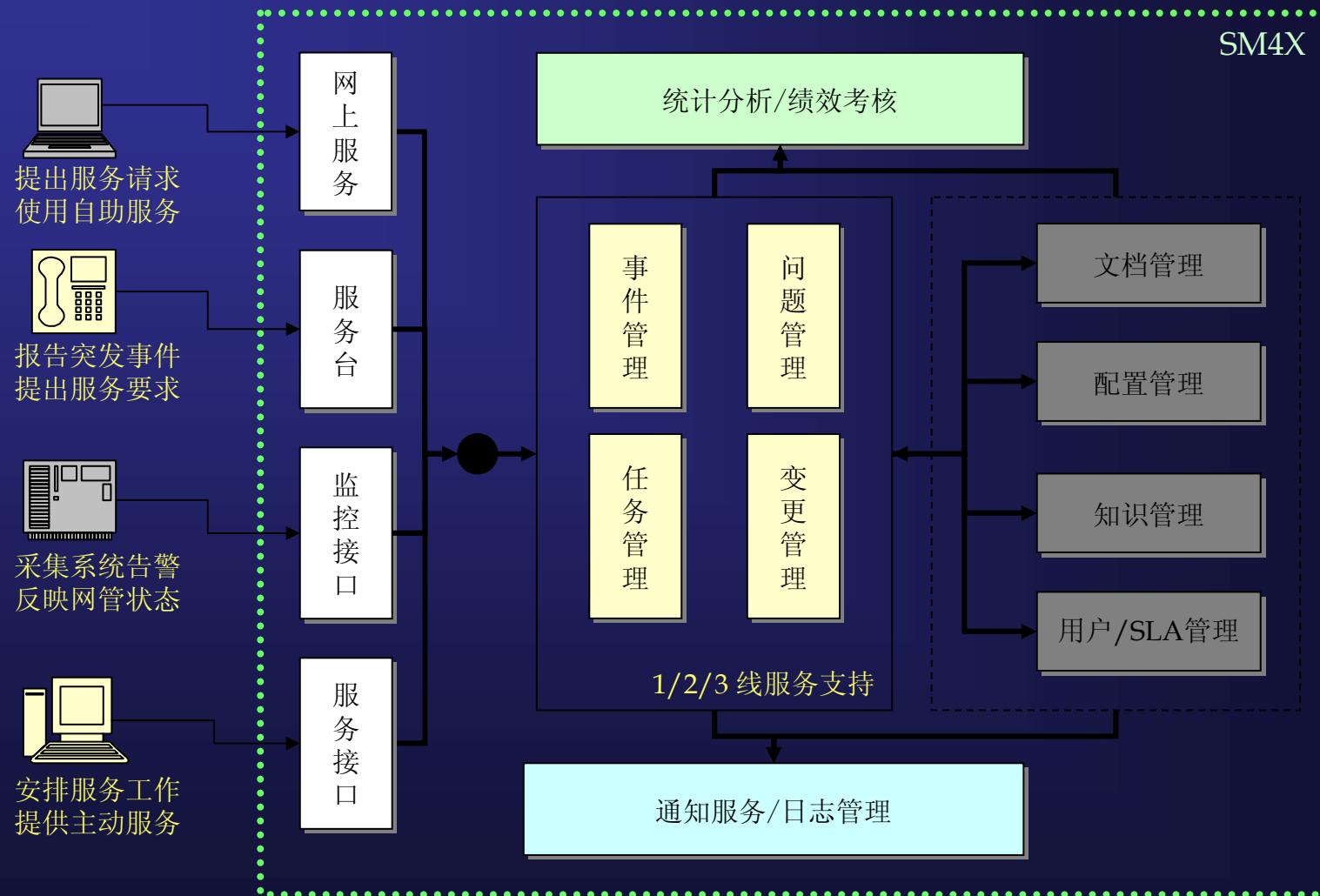




ITIL实施的关键因素 - PPT

- People 优化配置服务组织结构
 - 扁平式→层次式
 - 加强ITIL方法和服务技能培训
- Process 运行规范的服务支持流程
 - 明确角色和职责
- Technology 利用先进的技术手段
 - ITSM软件系统，如SM4X
 - 科学的统计分析模型

美森的ITSM产品 – SM4X





非常感谢

- 如果想了解进一步的信息
 - 可访问www.mission-apps.com
 - [可发送邮件到contact@mission-apps.com](mailto:contact@mission-apps.com)
 - 可拨电话到86-28-86263415