



项目管理在ITIL部署中的应用

刘永顺

引言

- 非常荣幸有机会与各位一道探讨项目管理实践方法在IT服务管理“最佳实践”部署中的应用；
- 本次分享，主要是从乙方视角总结并阐述，同时会描述这些理念在具体案例中场景应用。

◆ 理论基础

◆ 实践方法论

◆ 案例分析



项目管理在ITIL部署中的应用

什么是管理

管理 (Management)

管理是指通过计划、[组织](#)、指挥、协调、控制及[创新](#)等手段，结合人力、物力、财力、信息等资源，以期高效的达到组织目标的过程。

管理的特点

- 为了实现组织未来目标的活动；
- 工作本质是[协调](#)；
- 管理工作存在于组织中；
- 管理工作的重点是对人进行管理

IT服务管理 – 什么是服务

服务 (Service)

服务是一种在不需要客户承担特定的**风险**和**成本**的前提下，通过帮助客户实现其目标而提供价值的一种**手段**。

服务的特点

- 服务是无形的
- 服务的提供与消费是同时进行的
- 服务是变化的
- 用户参与服务的生产
- 满意度是主观的

IT服务管理 – 什么是IT服务

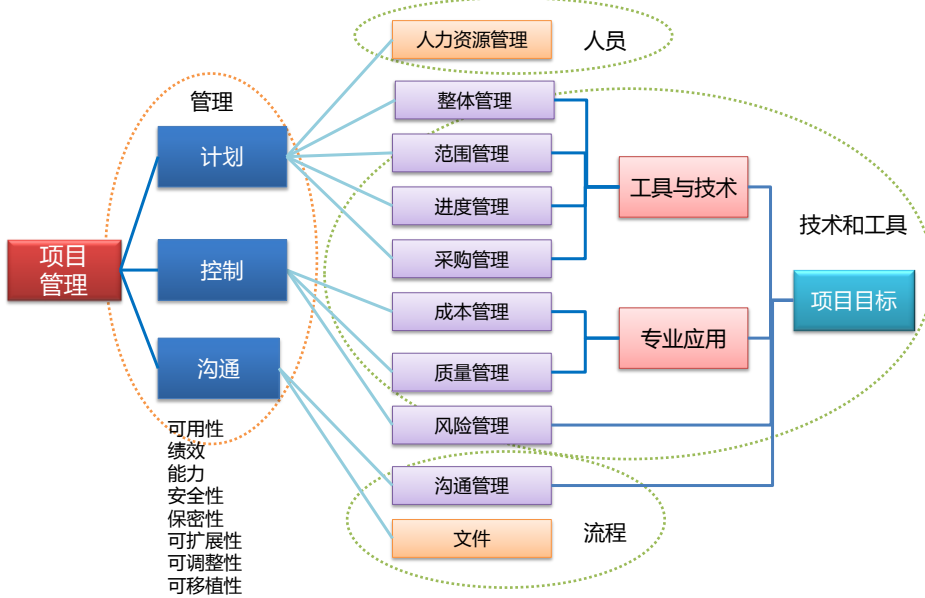
IT服务 (IT Service)

IT服务是IT组织（无论是内部还是外部）的一个输出，而不是通过服务创造实质价值的业务成果。IT服务可以描述为一种共同构成服务并为客户提供潜在价值的相关因素的集合。

在技术组成方面，IT服务是一种按照协商一致的质量要求交付给客户的支持信息系统，主要涉及三个要素：

- 信息系统
- 支持资源
- 质量规范

项目管理 – 服务组件



共性与区别

共同点

- ◆ 对人员的管理
- ◆ 对服务的管理
- ◆ 为了达到某一个目标而提供的服务
- ◆ 以服务的形式为客户提供价值

不同点

- ◆ 项目管理强调的是计划和控制
- ◆ ITIL部署强调的是流程落地（可执行）
- ◆ 项目管理是为了达到某一个任务目标而提供的服务
- ◆ ITIL落地强调的是后续服务能够持续运营

◆ 理论基础

◆ 实践方法论

◆ 案例分析



项目管理在ITIL部署中的应用

项目管理核心—项目生命周期管理



◆理论基础

◆实践方法论

◆案例分析



项目管理在ITIL部署中的应用

案例分析—项目背景介绍

- 客户背景：石油行业客户
- 项目目标：在总部和分公司、加油站部署实施ITIL服务支持流程。
- 项目范围：设计并搭建统一服务台，接管全国4家合资公司日常IT支持服务，提供300多家加油站的桌面、网络、服务器全面支持服务。
- 项目时间周期：3个月
- 项目质量要求：SLA级别

项目管理—需求调研

Incident Management(事件管理)

Service Desk 服务台
Is there a clear understanding by the IT Staff in the organisation of this process? 对于事件管理程序,组织内负责事件管理的IT成员有一个清晰的理解?

Is there enough information captured about incidents when they are registered? 当他们被登记时,关于这些事件有足够的信息获得?

Are incidents assigned a classification code that may point to the likely cause of the incident? 事件赋予的分类代码可以指向事件的可能原因?

Is there a feeling within the business users that reducing the number of incidents will increase overall productivity? 商业客户感觉减少事件的数量将全面提高生产力?

Is there a budget for the provision of incident management tracking tools and the overall Incident reduction? 事件管理攻击工具和全面事件减少的防备有预算?

When closed are incidents assigned a code that points to the actual cause of the incident? 什么时间结束指向事件真正原因的事件代码的确认?

Before effort is put into solving a new incident are there checks to see if the same incident was dealt with in the past? 有一个对新事件处理的努力被投入前,是否有检查此前的类似事件是否有处理?

Is there sufficient time and budget allowed for training staff in this process area? 对于事件处理过程中涉及的员工是否有足够的时间和预算进行培训?

Are the procedures in place to assess the user satisfaction levels of incident resolution? 有用户对事件决议的满意水平的评估程序吗?

Are there suitable reports provided to Management that indicate incidents solved at the Service Desk, first level support, etc.? 是否有适当的报告提供给管理,作为在服务台,事件已经解决的说明,一级水平支持,其它?

Are there regular reviews on performance of this process area against documented Key Performance Indicators (KPI's)? 是否定期对关于事件管理的文件化的KPI的执行效果的回顾?

Are all incidents recorded or is there some informal ways users can bypass the process? 所有事件的记录或某些非正式的方式可以追溯到事件过程?

Is there a good flow of information from Incident Management into the Problem Management process? 从事件管理到问题管理有一个很好的信息流程?

Is there a list of high priority users that receive preferential treatment when registering incidents? 有一个高优先级用户的清单,当他们登记事件时可以得到优先的处理?

Is there a procedure in place for dealing with high impact incidents? 有处理严重影响事件的程序?

Is each incident given it's own unique identifying number? 每一事件都有唯一的编号?

SCORE
SCORE

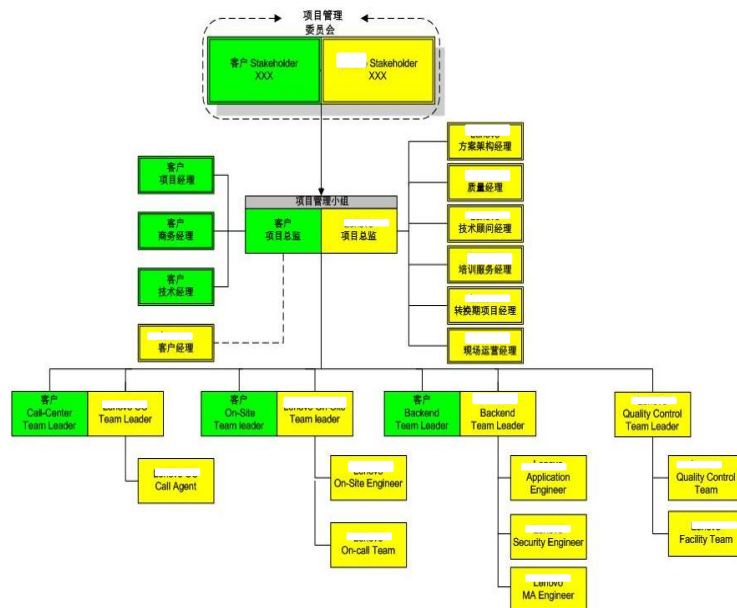
2014/8/24

page 13

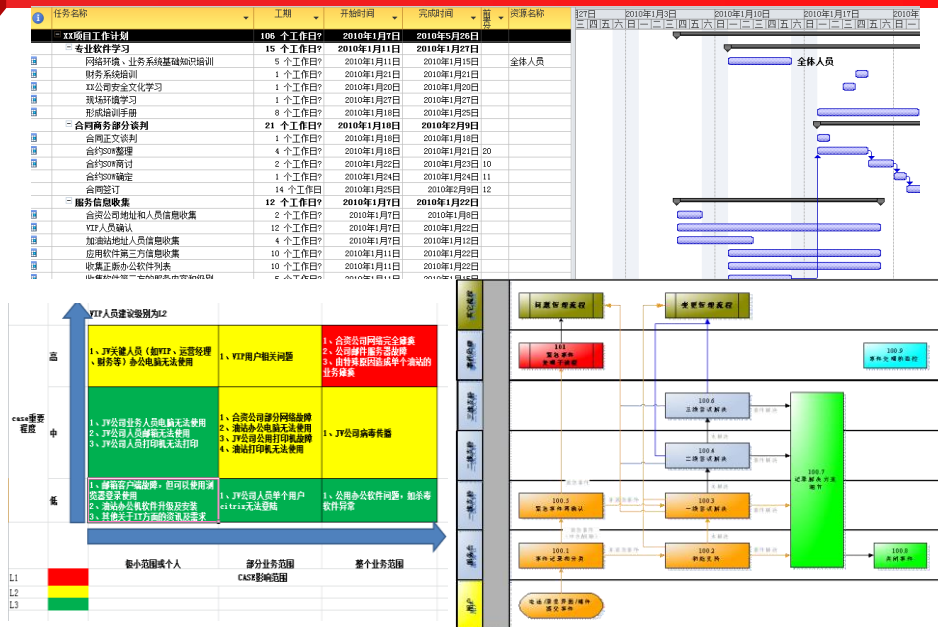
项目管理--组织结构

特点：

- 组织严密
- 分工明确
- 层级对等
- 联合行动



项目管理—实施计划



总结回顾...

1. 用项目管理的思想和方法进行部署计划和控制
2. 用咨询服务的方法论推进项目实施
3. 用ITIL流程管理方式梳理业务与IT的关系
4. 跳出自己的工作范围，站在合适的高度来审视项目工作
5. 项目启动阶段建立统一的专案管理计划
6. 在项目启动之初就需要明确SOW和客户期望
7. 客户方需要适当授权的项目经理
8. 通过PMO建立高阶监理机制
9. 加强项目变更管理
10. 规范的会议纪要及文档管理



项目管理 ——帮助您面对IT服务挑战

谢谢观看



课件制作：刘永顺
M.T：13910150811



Lys-529



378269952



weibo.com/u/1975265792

