



# 快消行业ITSM建设分享

ITIL先锋论坛

**11-Sept, 2014**

Jerry / 阿哲

mail: [hello@fangtang.org](mailto:hello@fangtang.org)

# 议题

- ✓ 快消行业的背景
- ✓ 实施ITSM的路线
- ITSM实施后的价值定位



# 快消行业的业务背景

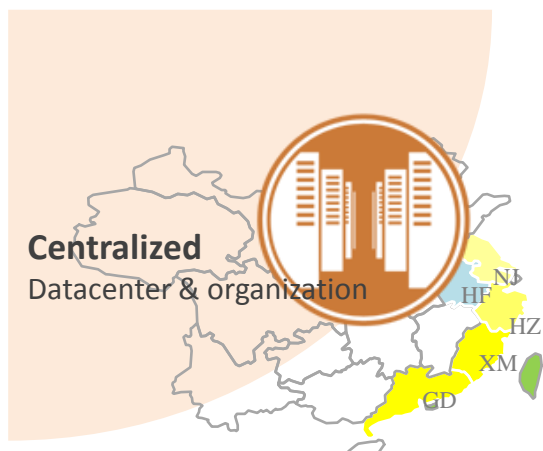
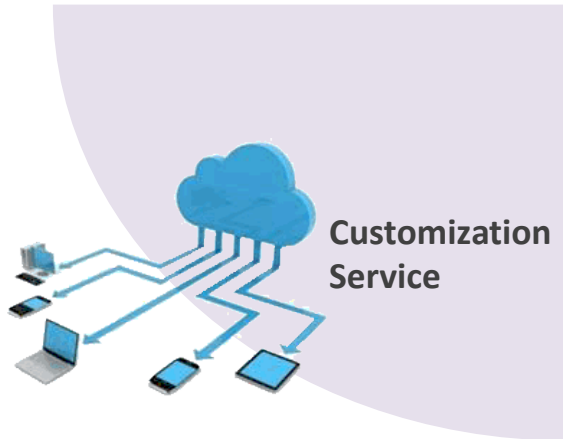
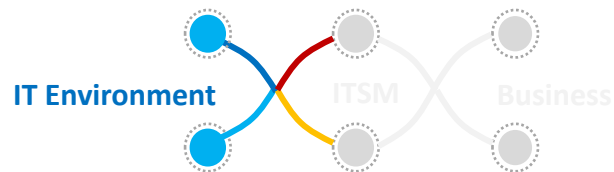
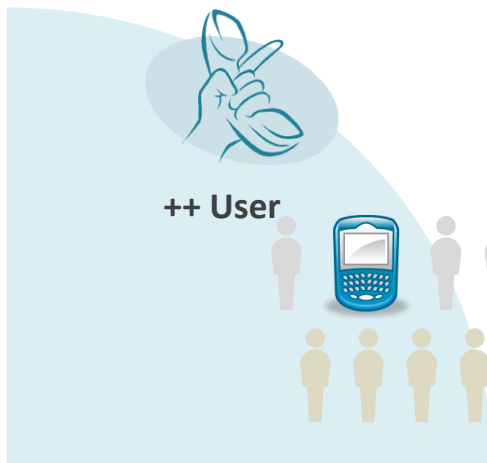
## 快速消费品的基本特点

- 1、便利性
- 2、视觉化产品
- 3、品牌忠诚度不高

渠道  
竞争  
价格战



# 快消行业的IT环境

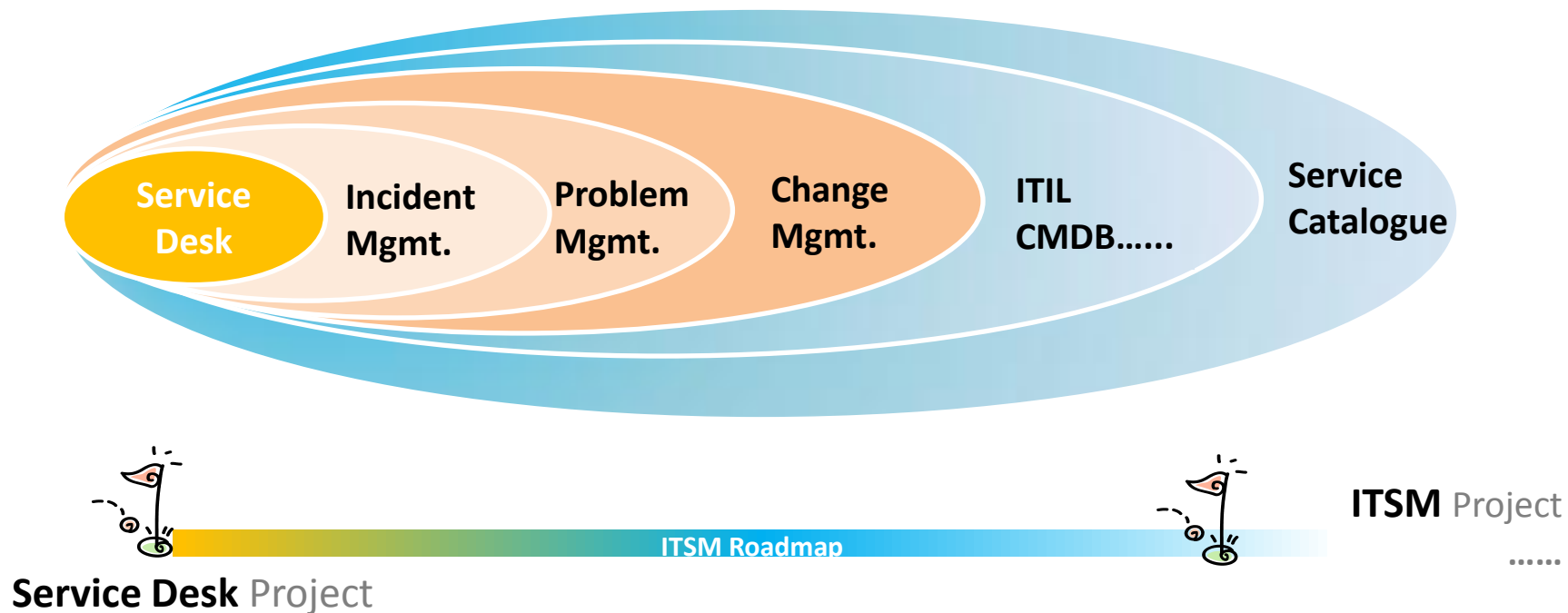


# Agenda

- ✓ 快消行业的背景
- ✓ 实施ITSM的路线
- ITSM实施后的价值定位

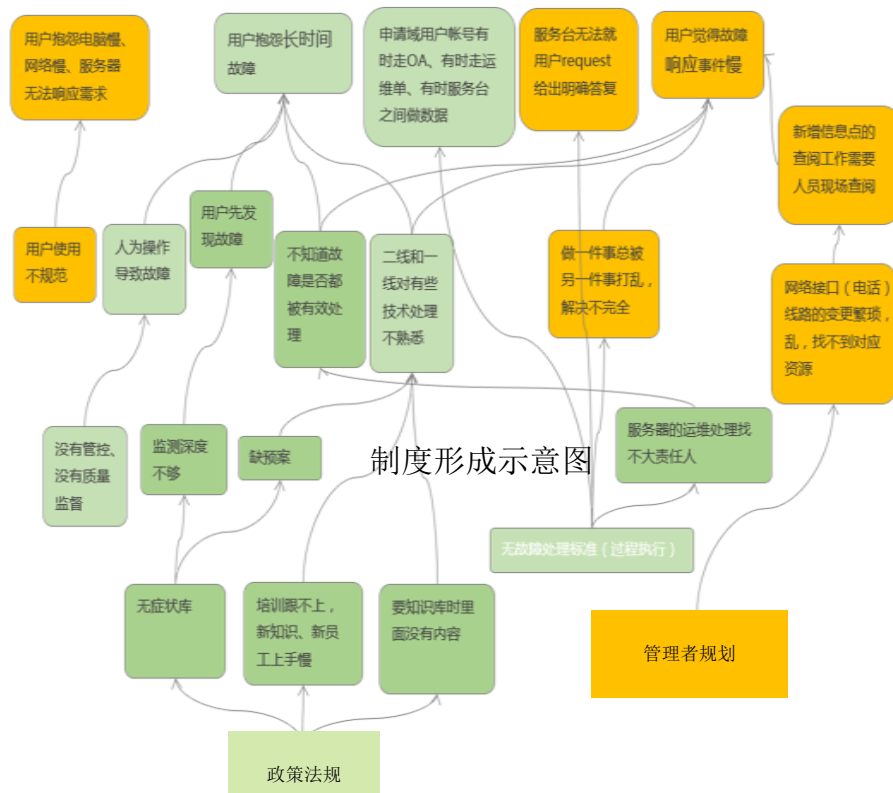


# 快消行业ITSM Roadmap

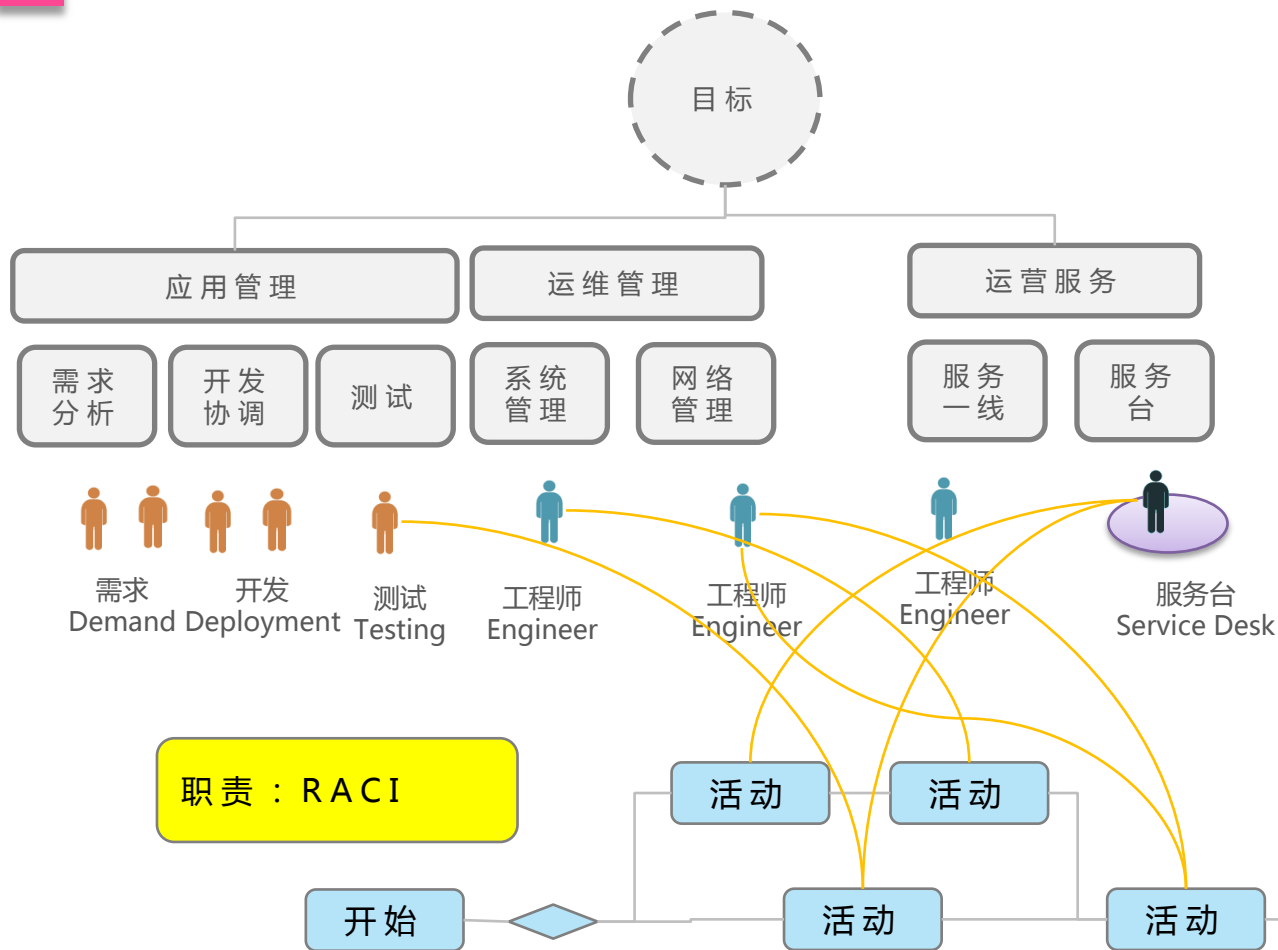


# 标准化步骤- 1.策略制度梳理

## 策略和制度的形成



# 标准化步骤- 5.组织和流程融合



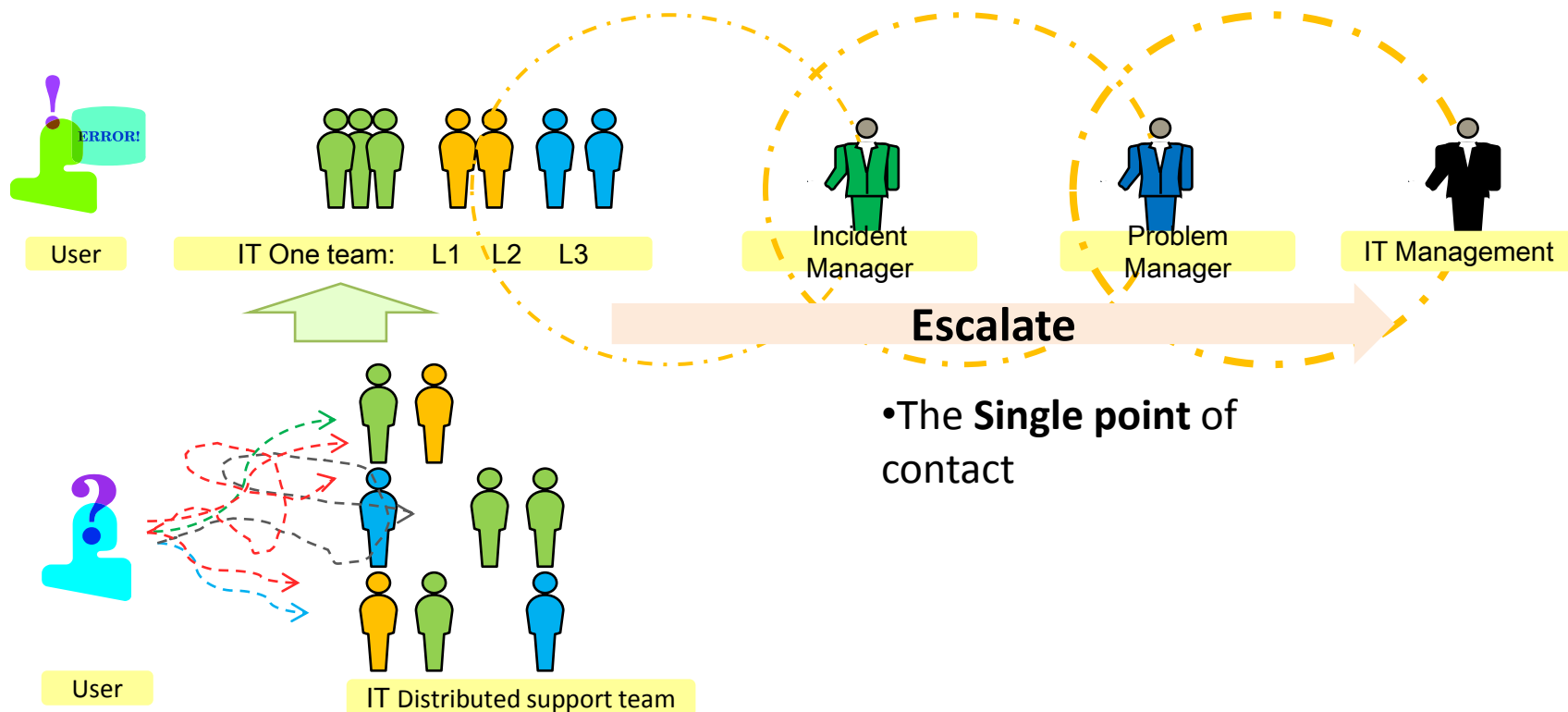
人员从职责出发管理活动  
从服务较多保证目标的达成  
和规范管理。



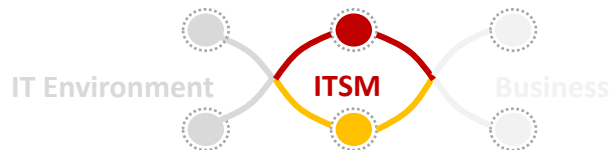
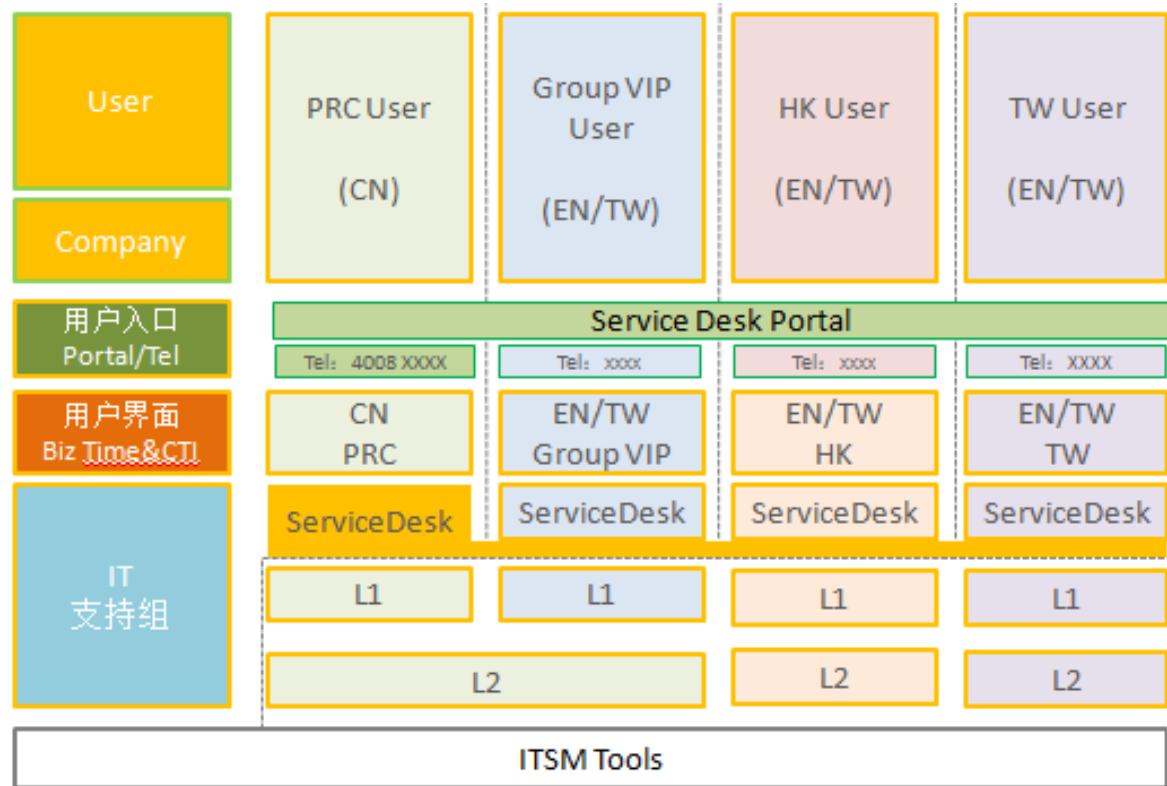
# ITSM Methodology – 组织的变化



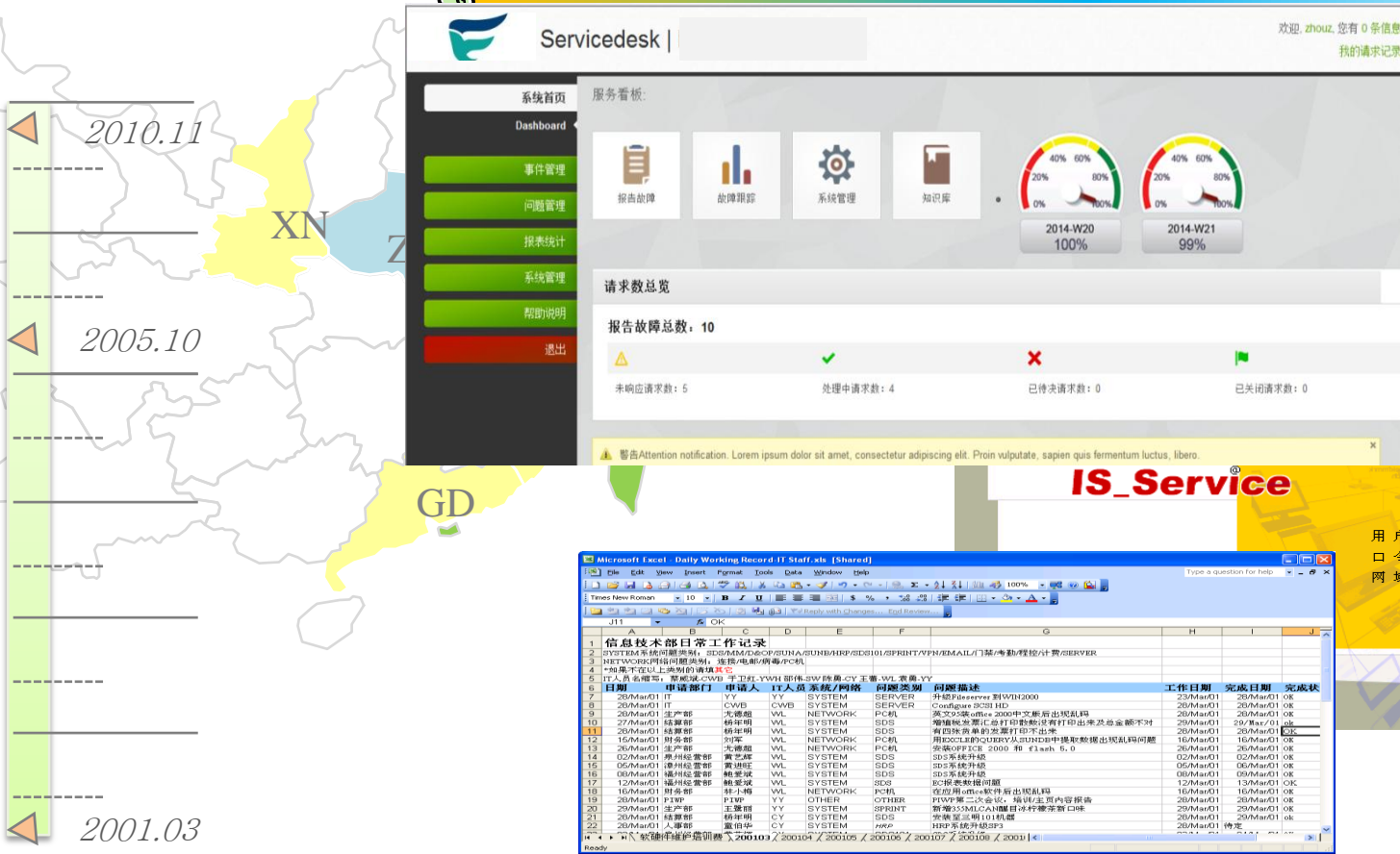
## ITSM Roadmap - People



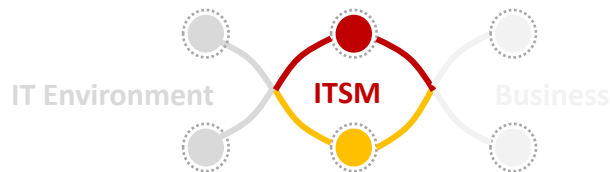
# ITSM的多语言服务模型



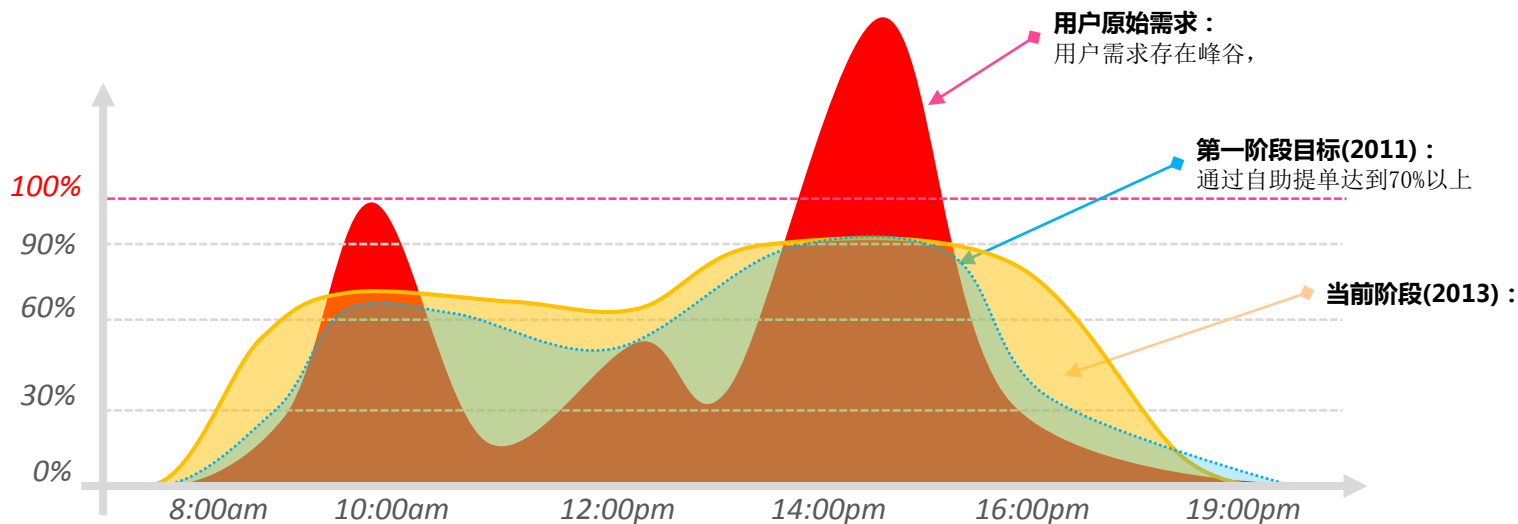
# ITSM Tools – 工具的演变选择

[illegible]

# Workload: 服务台工作负荷的优化



**Service Desk 实际平均工作负荷: 68.67%**



- 用户原始需求时间
- 服务台座席设计工作时间
- 服务台座席优化后工作时间
- 服务台座席空闲时间

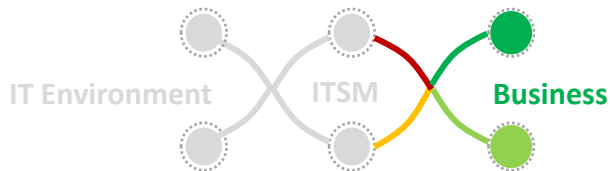
Daily Avg. Trend

# Agenda

- ✓ 快消行业的背景
- ✓ 实施ITSM的路线
- ITSM实施后的价值定位



# Business :Big Things



- 企业的业务目标？
- 年度的大事件？
- 预算如何？





---

[www.FangTang.biz](http://www.FangTang.biz)