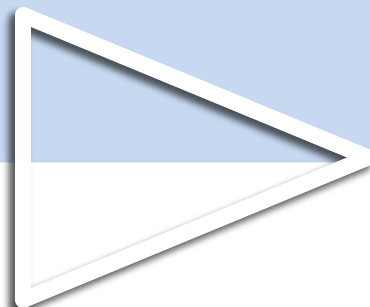


ITIL故事 之 服务台

Story for Service Desk



Network Intelligence®
ChinaNetwork Croperation





汉远网智 – ChinaNetwork

使 命

为企业信息中心提升支撑能力，创造企业IT信息化新价值。

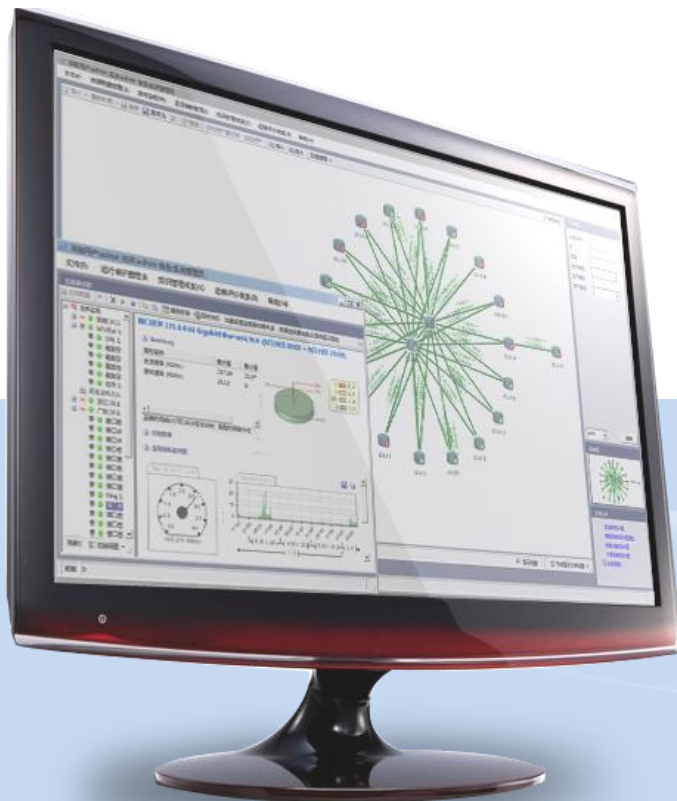
2002年网智系统为运营商需求开发，汉远网智成立于2004年，致力于提供IT系统运维高端解决方案。

网智系统 [Network Intelligence System] 拥有自主知识产权、7项专利技术，政府、运营商、上市公司等多行业客户。

汉远网智每年将销售额的15%以上用于研发投入。具有自主知识产权的专利技术，专利在解决方案中的使用率达到45%。



第一集 孤胆英雄



话说一日，在财务部办公室.....

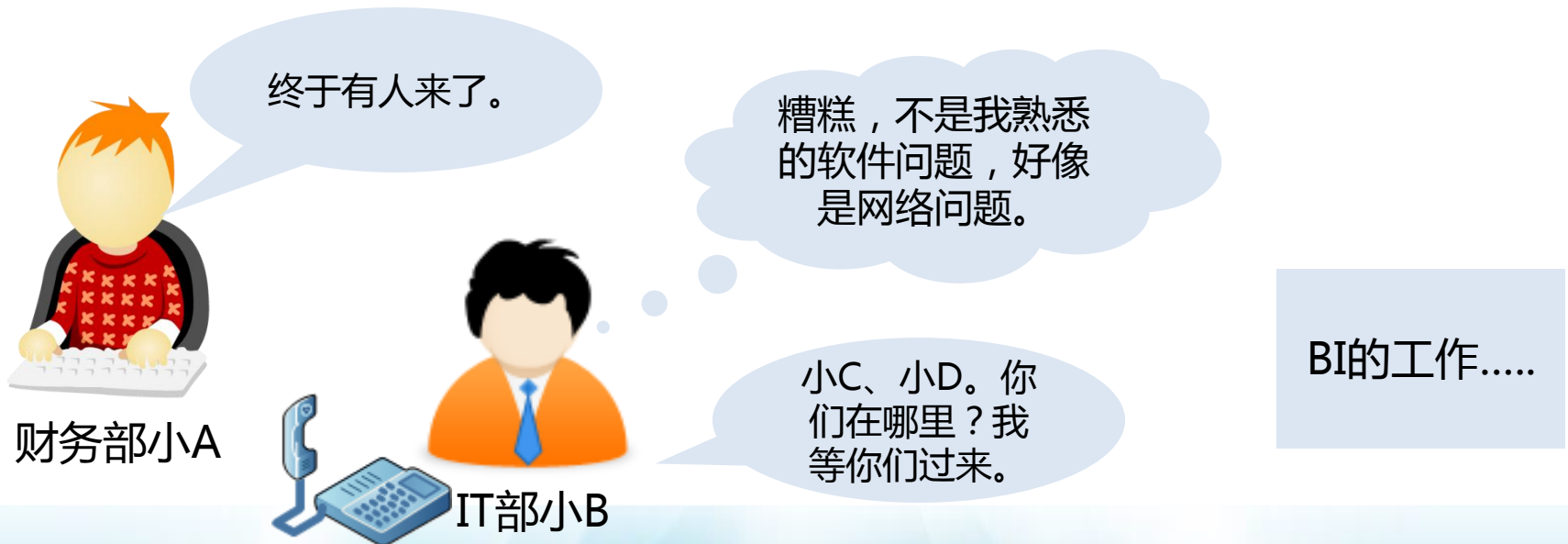
服务台启示：故障出现

故障出现：财务部小A正在做结算，突然ERP报出异常。小A是新员工，不认识IT部门的任何人。赶忙按通讯录上挨个给IT部门人员打电话，可是又无法说清楚故障现象。正在负责公司BI系统的IT部门员工小B有着非常良好的工作责任心，放下手头的工作赶到现场。



服务台启示：故障出现

来到现场的小B却发现并不是自己所擅长的软件问题，而是网络问题，于是小B又帮助小A打电话给网络工程师小C和小D。



服务台启示：故障出现

而小C正在帮助另一个因为不能上网 而表现得很着急的用户，小D虽然技术很好，但是刚刚报到,并不了解网络系统的结构和密码而无法贸然解决。于是小B只好帮助小A继续协调。



BI的工作.....

服务台启示：问题所在

- 小A不知道以后有事，是否该找小B？
- 小B的BI工作被延误，并且白白浪费了下午2个小时的时间用来解决他并不熟悉的网络问题。
- 该网络故障的解决并没有形成知识，IT人员的工作并没有因为这次故障的解决而减轻，并且网络隐患仍然存在。
- 没有事故的优先级，不知道先为谁提供服务。于是只能根据谁先找到IT服务人员或者谁表现的比较急迫。
- 没有故障处理记录，无法有效了解每个人的工作饱和度。
- 没有配置管理，IT人员无法获取准确的系统结构信息，无法准确判断事故的影响度和根源，只能“兵来将挡、水来土添”。

服务台启示：发现问题

IT运维经理，老杨敏锐的发现了问题所在：

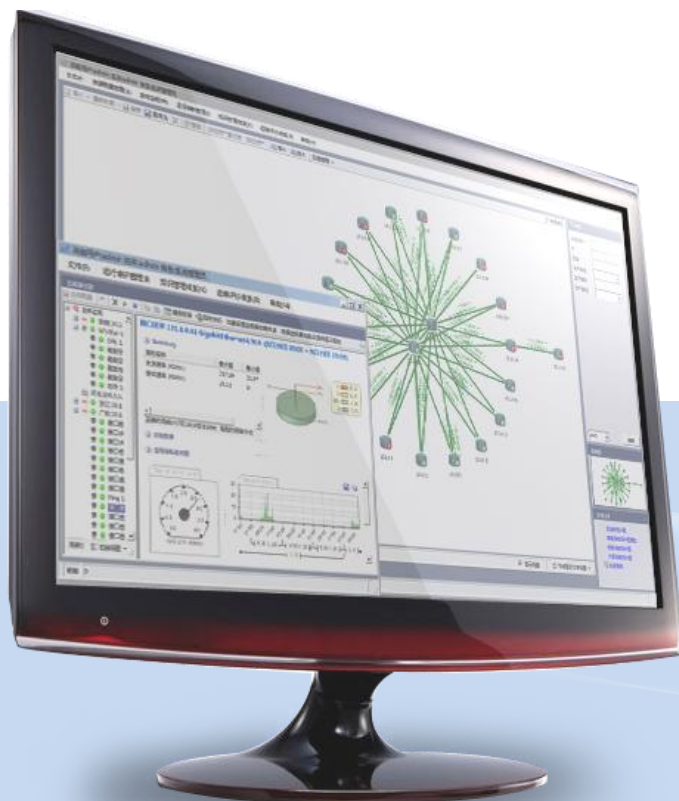
- IT运维的质量寄托在IT部门每个员工的责任心、技术能力、经验以及协调能力。而如果发生人员流动、则会很大的降低IT部门的运维能力。
- 由于没有IT服务台，则缺少一个与用户打交道的唯一接口，所以容易造成遗漏用户服务请求、并缺少运维数据的统一保存、分析的手段。



IT经理 老杨



第二集 排兵布阵



服务台启示：服务台建立

老杨进行了如下改变：

通过建立IT服务台，设立一个集中处理用户问题的联系点，让用户知道需要帮助的时候该找哪里。

安排小E和小F担任服务台一线人员，小B担任应用软件二线，小C和小D担任网络二线.....

服务台做到：

1. 不遗漏用户的服务请求。
2. 不错误的委派用户的服务请求。
3. 将每个服务请求按照影响度和紧急度进行分级，明确处理顺序。
4. 将每个服务请求按照技术类别进行分类，保证正确的委派给二线支持小组。



IT经理 老杨

服务台启示

故障出现：财务部小A的终端无法连通网络，导致财务数据无法打印。

无法打印了，这会我知道找哪里帮忙了。
喂，是IT服务台吗？



财务部小A

您好！有什么能帮您的。



IT服务台

服务台启示：如何保障事件被有效支持

而该故障2个小时前已经报给IT服务台，到目前为止仍然无法连通。该故障在服务台已经属于超时情况，可是至今仍然无人解决。老杨 不得已亲自来到服务台询问情况，IT服务台人员确实受理了该服务请求，也委派给了网络二线，可网络二线人员由于在进行研讨新项目事宜，并没有在PC前，所以虽然服务请求被委派但并不知情。于是，大家晚上开始加班.....



奇怪！已经2个小时过去了，怎么没人理我呀。

我已经分类、
并委派给网络
二线了。



怎么回事！？



服务台启示：服务台的定位

老杨开始重新思考服务台的定位：

当一个事件进入服务流程,如何确保这个事件可以得到及时的解决是我们关注的重点问题.

服务台是一个极具职能概念的称谓很大程度的混淆人们对它的理解,如果将服务台仅仅理解为一个职能岗位或者流程中的一个环节,那么实事上很多IT部门已经拥有了这个岗位,那么再建设ITIL服务台的时候,很容易将服务台理解为一个手工作业的翻版或者计算再包装技术.



IT经理 老杨

服务台启示：服务台的定位

当思维从具体的职能岗位中延伸时,我们发现当通过服务台建立起一个集中处理用户问题的联系点时,服务台就不是仅进行事件的记录,而是要对每个事件的状态进行全程监控。

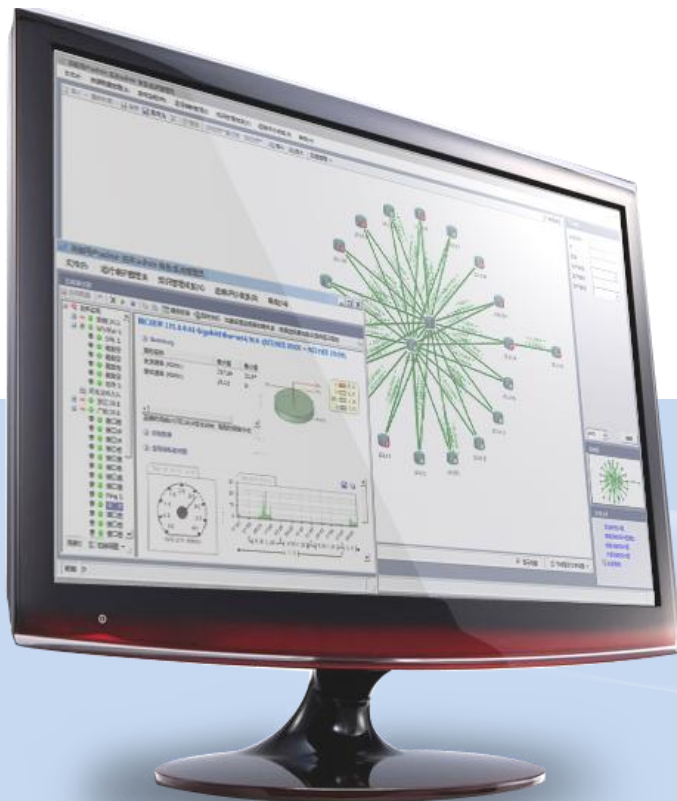
服务台即成为事件的起点又是事件的终点,所以具备着全盘掌控突发事件的能力.服务台实际上是一个服务支持的平台,而服务支持流程在服务台这个平台上形成了一个完整的闭环.



IT经理 老杨



第三集 改变



服务台启示：服务台的定位

服务台不仅能做到“分级、分类、不漏、不错”，还要做到对事件的全程监控，所以了解每个事件的进展成为了服务台的日常工作。

服务台不仅是一个职能，
更是一个平台。



IT经理 老杨

服务台启示：服务台的定位

故障出现：老杨下班前通过IT运维平台即可查看当日的服务受理情况，发现全天有几个服务请求和事故，但都已经妥善得到解决，用户满意度较高。



IT经理 老杨

服务台启示：事件的全程监控

通过服务受理历史记录看到：财务部小A的电子邮件无法使用，于是报给IT服务台请求帮助。IT服务台将服务请求委派给网络二线人员，并通过及时跟进发现故障不在网络而在邮件服务器端，于是服务台积极协调服务器应用二线小组进行支持，该故障在25分钟后得到解决。服务台发现由于电子邮件服务器的切换而导致的服务请求有增多趋势，于是协调服务器应用二线小组寻找问题根源。

看来服务台人员的协调能力也很重要呀，适当需要让二线人员去实习实习，以便今后更好的沟通。



IT经理 老杨

服务台启示：知识库建立

第三天，老杨看到在已知错误数据库中增加了《关于电子邮件服务器切换的终端操作说明》，并且服务台一线人员对照该文档已经自行解决了多个服务请求。

知识库建立起来了。



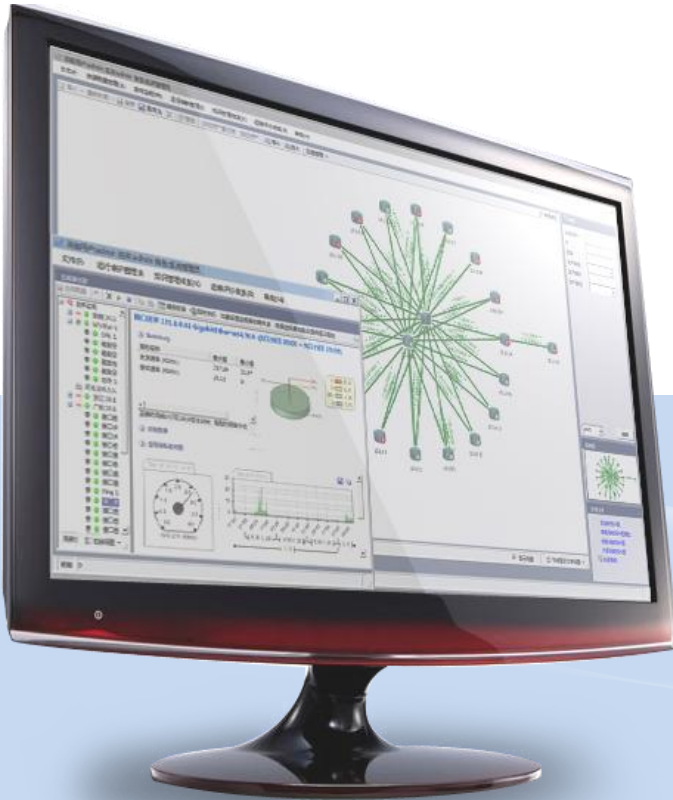
IT经理 老杨

未完，待续.....



Q & A

感谢您的关注



ChinaNetwork

因为专注 所以卓越

www.ChinaNetwork.com.cn