



## 信息技术服务运维服务能力成熟度模型

(声明：此版本仅代表阶段性成果分享，不代表最终定论)

汇报人：王 铮

2014/9/24

- 1 研制背景
- 2 研制过程
- 3 模型内容

# 一、研制背景

ITSS™

按照工业和信息化部的总体部署，未来一段时期内，我国信息技术服务业的发展目标是由大变强，发展重心从追求规模速度转向注重产业发展质量。

# 一、研制背景

ITSS™





## 二、研制过程——启动

ITSS™

2014年3月6日，ITSS成熟度工作组会议在北京召开。会议讨论了ITSS成熟度模型设立的目的、范围和方法。参加此次会议的有来自ITSS秘书处、浪潮软件股份有限公司、神州数码、北京华胜天成科技股份有限公司、上海宝信软件股份有限公司、北京华宇软件股份有限公司、快威科技集团有限公司、西安未来国际信息股份有限公司、四川久远银海软件股份有限公司、北京信城通数码科技有限公司等35家单位的48名代表。



## 二、研制过程——编写组成都封闭

ITSS™



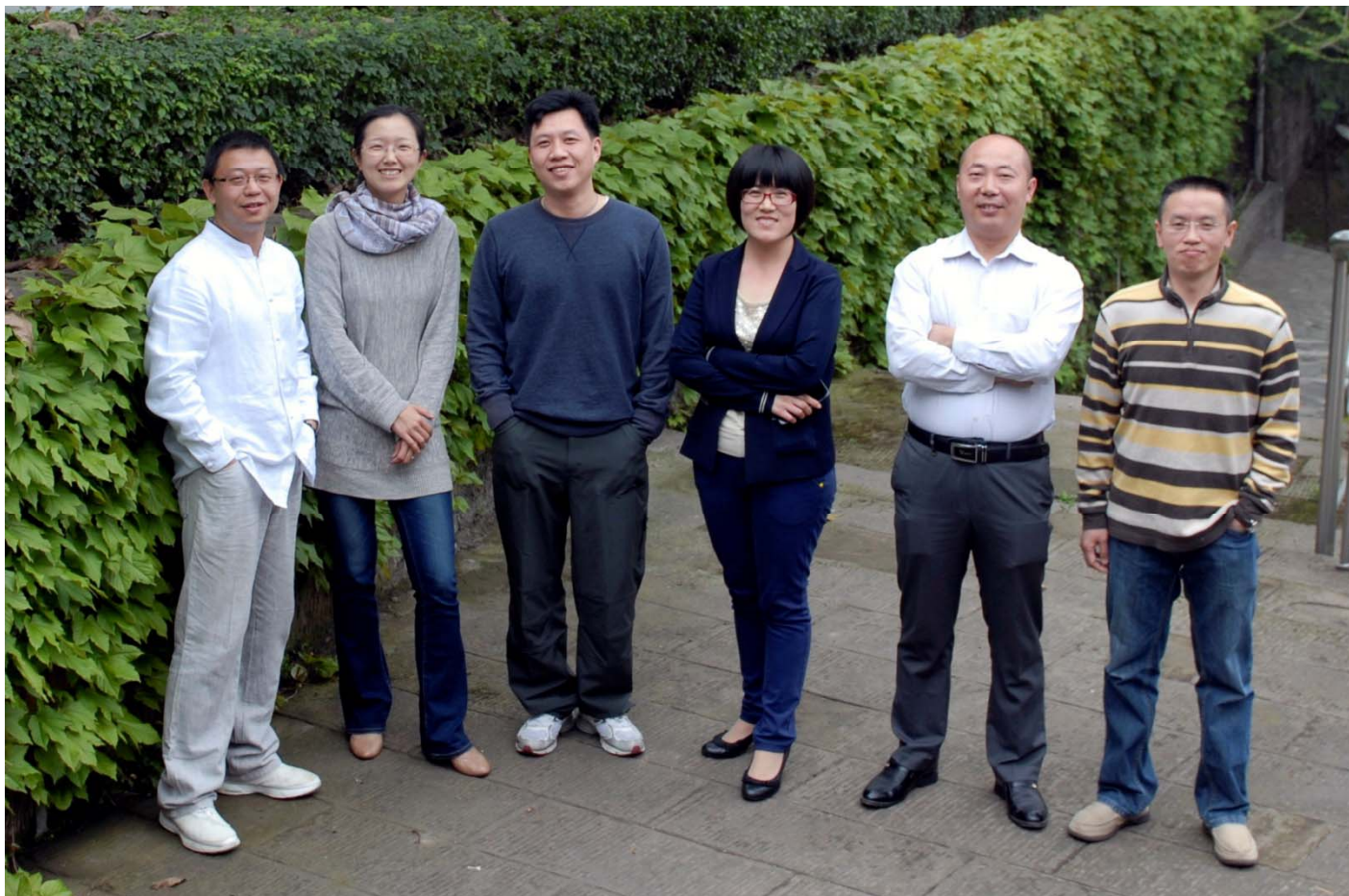
2014年4月8日—11日，成熟度工作组在四川成都市组织召开了《信息技术运维服务能力成熟度模型》首次编写工作会议。





## 二、研制过程——架构师云集，奠定了基础

ITSS™



ITSS首席架构师周平，张帆、宋跃武、刘玲、金桥、熊健淞等6位ITSS架构师出席了本次会议。

## 二、研制过程——编写组北京封闭

ITSS™



6月在北京召开第二次封闭会议，





## 二、研制过程——编写组海阳封闭

ITSS™

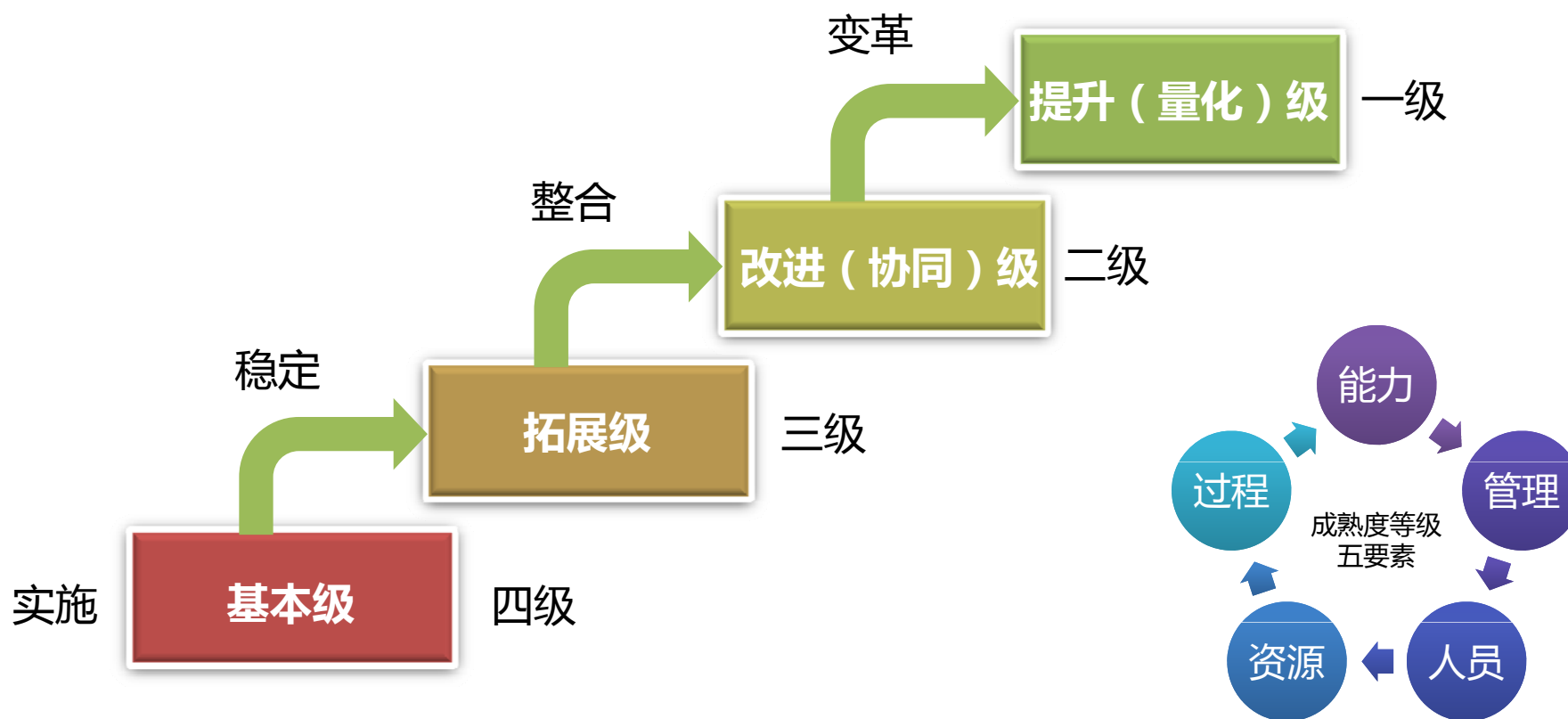


8月13日—15日，在山东海阳进行了第三次封闭

### 三、模型内容——运维服务能力成熟度模型

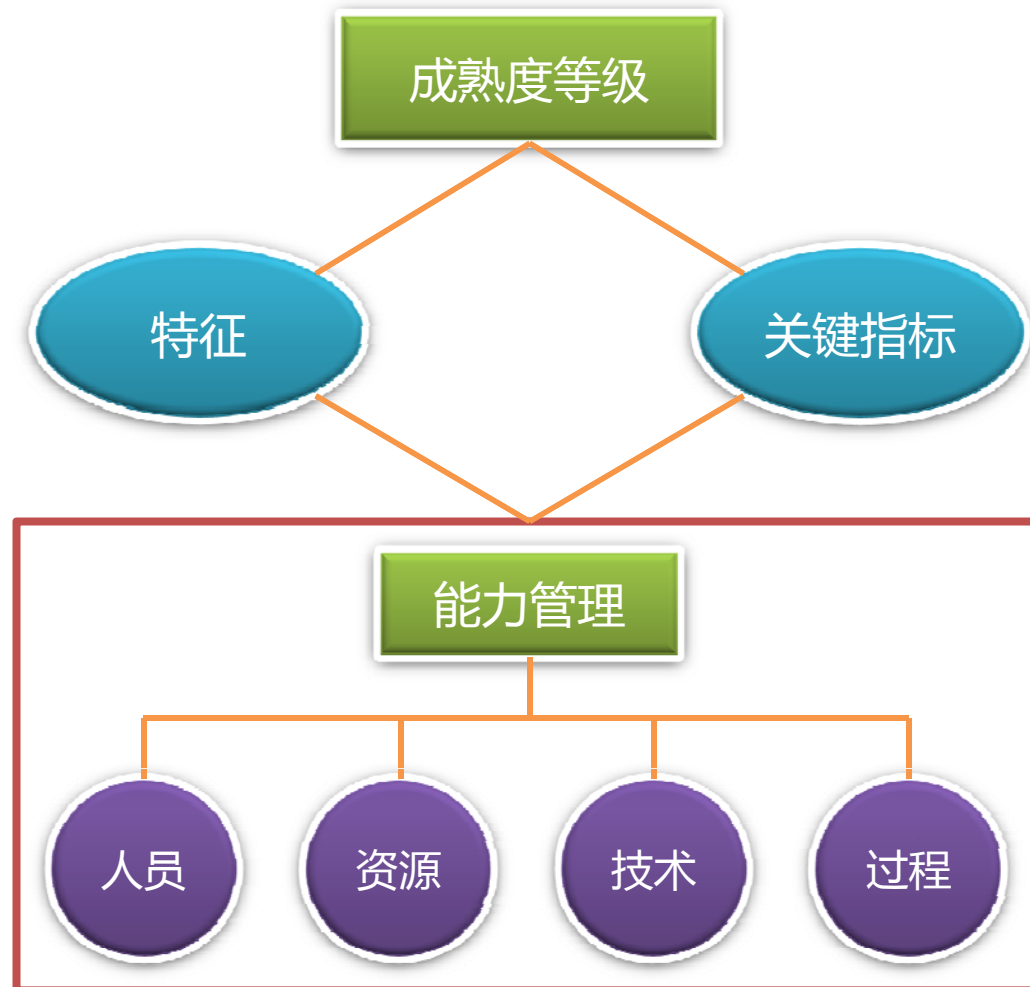
ITSS™

#### □ 运维服务能力成熟度模型框架



### 三、模型内容——运维服务能力成熟度模型 ITSS™

#### □ 运维服务能力成熟度等级的结构





### 三、模型内容——运维服务能力成熟度模型

ITSS™

#### □ 成熟度等级—基本型（四级）

是指依据标准实施了必要的运维服务能力管理，日常的运维服务活动初步有序开展。

#### 特征

- 1、管理层对实施运维服务能力管理具有基本的意识，依据标准初步建立了运维服务能力管理体系；
- 2、个人技术水平对运维服务能力的提升发挥关键作用；
- 3、基本建成框架性的运维服务管理过程，并得到实施；
- 4、具备运维技术研发基本条件，同时在体系化方面继续保持改进；
- 5、根据各类运维服务活动要求提供资源支持，逐步积累和利用知识资源。

## 三、模型内容——运维服务能力成熟度模型

ITSS™

### 成熟度等级—拓展级（三级）

是指依据标准实施了较为系统的运维服务能力管理，形成了较为完善的人员、过程、技术和资源等方面的管理制度，并得到有效实施。

#### 特征

- ☐ 管理层对实施运维服务能力管理具有较高的认识
- ☐ 初步实现运维服务的产品化
- ☐ 依据标准建立了运维服务能力管理体系
- ☐ 单元或团队综合能力决定了整体运维服务能力
- ☐ 运维服务管理过程全面覆盖运维相关的组织
- ☐ 运维技术研发与业务发展基本匹配
- ☐ 为运维服务业务发展提供所必须的资源支持

#### 关键指标

- ☐ 运维服务能力管理的资源投入，包括人、财、物等方面
- ☐ 服务目录的完备性；
- ☐ 人员关键岗位流动率；
- ☐ 运维服务管理过程的关键绩效指标（KPI）体系；
- ☐ 支撑开展运维服务活动的核心工具应用情况；
- ☐ 知识规模。

## 三、模型内容——运维服务能力成熟度模型

ITSS™

### 成熟度等级—改进级（二级）

改进级全称为协同改进级，是指组织的运维服务能力发展战略和目标清晰，形成了完善的运维服务产品体系，并能综合应用ITSS中运维服务系列标准，建立人员、过程、资源和技术等能力要素协同改进的制度体系。

#### 特征

- ☐ 实现运维服务产品标准化，具备运维服务集成能力；
- ☐ 依据标准建立了完善的运维服务能力管理体系
- ☐ 运维服务管理过程实现精细化，并能通过完备的制度保障实现一致性和准确性；
- ☐ 运维技术研发与业务发展协调一致并具备前瞻性，拥有业务发展所需的核心技术；
- ☐ 能够统一规划运维业务发展所需的资源，初步实现量化管理；

#### 关键指标

- ☐ 运维服务产品标准化程度；
- ☐ 基于基线的运维服务能力管理；
- ☐ 运维服务管理过程自动化水平；
- ☐ 运维技术研发投入比；
- ☐ 运维服务人员能力胜任水平；
- ☐ 运维服务知识库的应用水平。



## 三、模型内容——运维服务能力成熟度模型

ITSS™

### 成熟度等级—提升级（一级）

提升级全称为量化提升级，是指基于信息技术服务业务综合发展的需要，实施量化的运维服务能力管理，形成推动运维服务业务变革的机制。

#### 特征

- ☐ 管理具有明确的量化指标，各种指标数据进行决策；
- ☐ 能够基于量化指标进行优化提升；
- ☐ 建立改进量化指标体系，根据量化数据进行过程再造，实现改进与变革；
- ☐ 建立绩效指标，并根据数据积累提升技术研发能力水平；
- ☐ 根据服务质量的数据积累，优化改进服务产品。

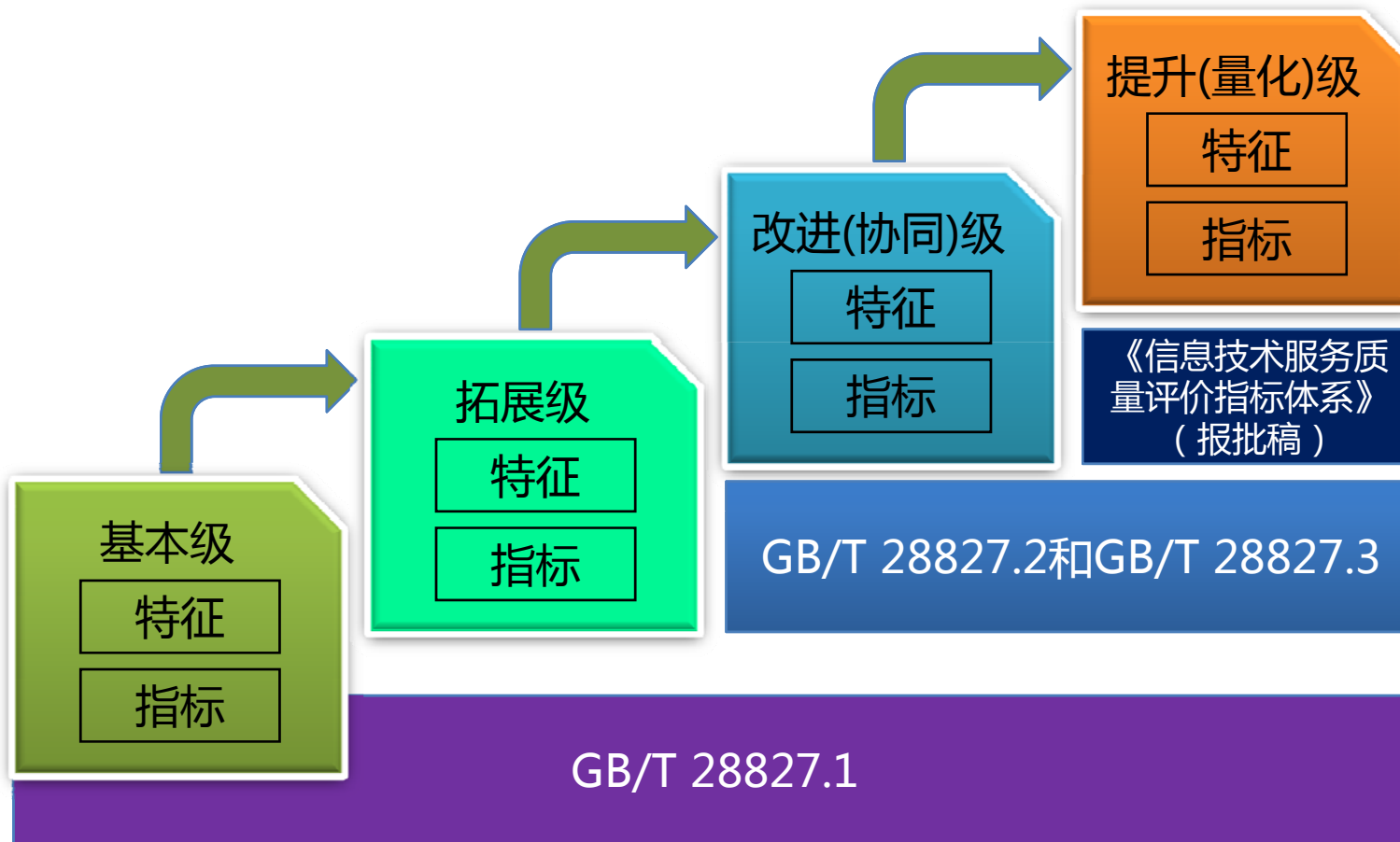
#### 关键指标

- ☐ 运维服务质量度量指标体系；
- ☐ 运维服务业务投资回报率评价指标；
- ☐ 运维服务管理过程改进量化指标；
- ☐ 运维服务关键技术和产品的自主可控水平；
- ☐ 运维服务集成和组合能力水平。

### 三、模型内容——运维服务能力成熟度模型

ITSS™

#### □ 运维服务能力成熟度和ITSS运维系列标准关系



**THANKS 谢谢！**

---

THANKS 谢谢！