



《信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求》解读

标准化的IT服务
可信赖的IT服务

知名企业IT技术经理，ITSS培训师、评估师。

十年以上的IT服务管理工作经验，熟悉系统集成、计算机网络、企业信息化架构、项目管理、IT服务管理、质量管理体系知识。主持过多个信息化项目建设工作，负责过多个信息化系统的咨询设计管理，主导公司内审体系建设工作。



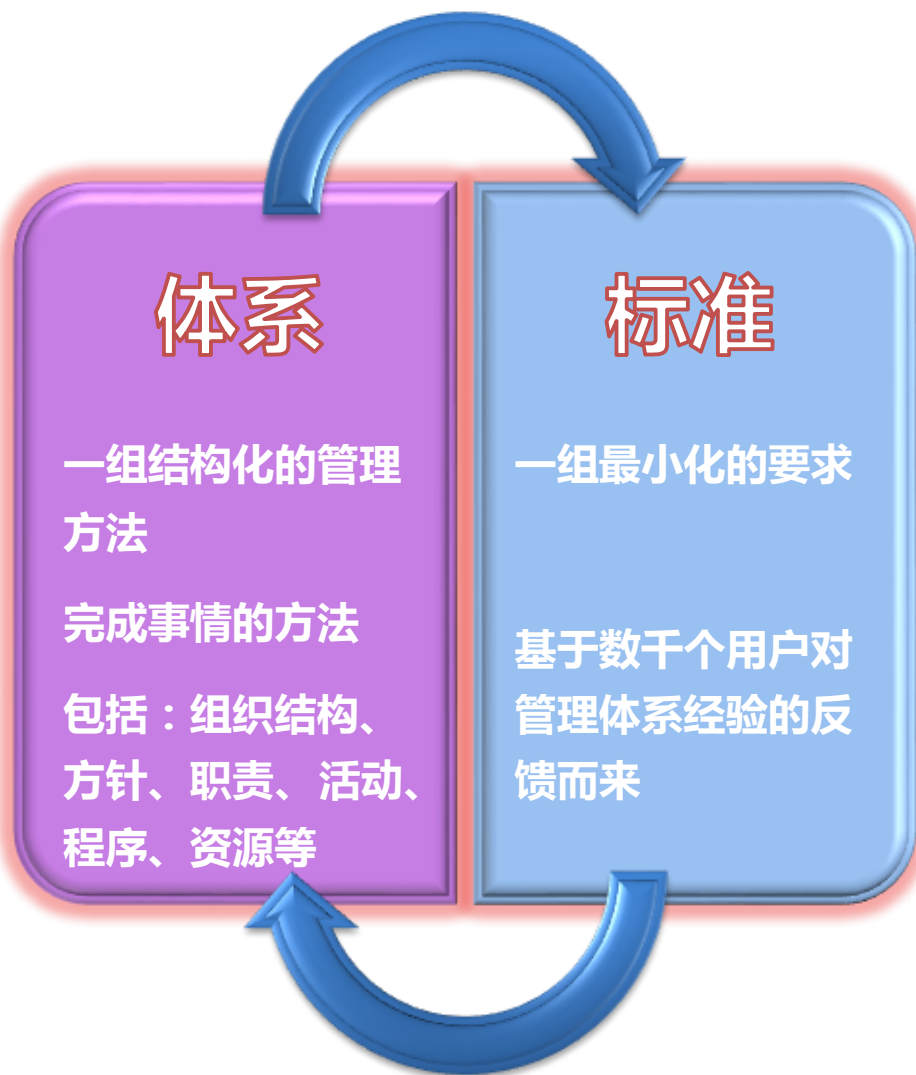
ITSS工作经验：

- 曾在企业全程参与ITSS咨询设计标准相关工作，促使企业通过认证；
- 为多家企业提供ITSS咨询，帮助企业获得ITSS咨询设计标准证书；
- 对多家企业进行ITSS现场评审；
- 参与ITSS的国际标准组、IT治理工作组工作；
- 参与ITSS服务管理标准编写。

资质证书：

ITIL V3 Foundation
ITIL V3 EXPERT
ITSS 运维服务标准评估师
ITSS 咨询设计标准评估师
ISO 9001-2008内审员
ISO 27001-2013内审员

体系与标准



1 什么是ITSS

2 咨询设计《通用要求》概述

3 咨询设计服务能力模型

4 咨询设计服务能力管理

5 咨询设计服务能力四要素

1、什么是ITSS

1.1、ITSS基本概念

- ITSS——Information Technology Service Standards , 信息技术服务标准，简称ITSS；
- 一套体系化的信息技术服务标准库；
- 全面规范了信息技术服务产品及其组成要素，用于指导实施**标准化**的信息技术服务及服务管理，以保障服务是**可信****可靠**的。

1、什么是ITSS

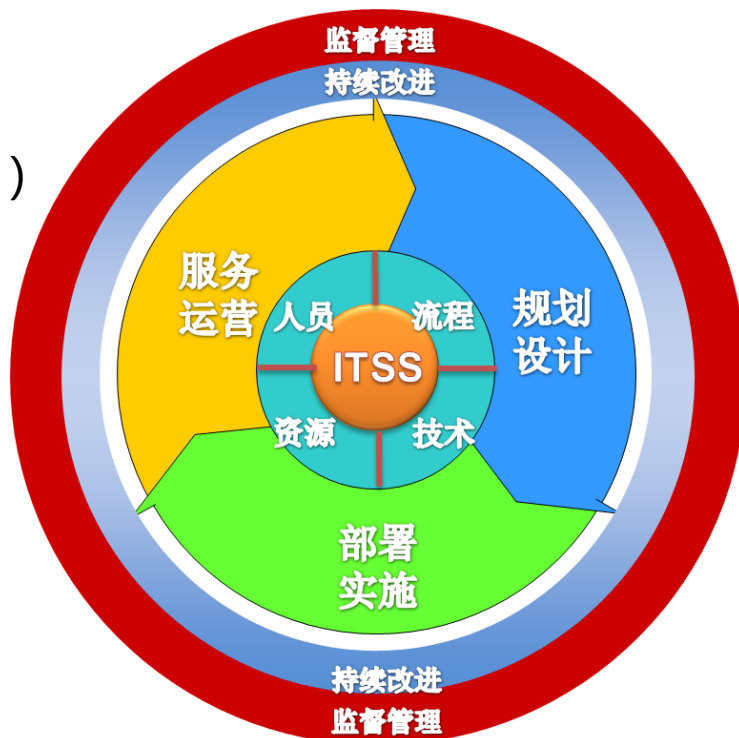
1.2、ITSS的原理

- ITSS充分借鉴了质量管理原理和过程改进方法的精髓，规定了IT服务的组成要素和生命周期，并对其进行标准化。

IT服务的组成要素：

- 人员 (People)
- 过程 (Process)
- 技术 (Technology)
- 资源 (Resource)

简称 **PPTR**



IT服务的生命周期：

- 规划设计 (Planning & Design)
- 部署实施 (Implementing)
- 服务运营 (Operation)
- 持续改进 (Improvement)
- 监督管理 (Supervision)

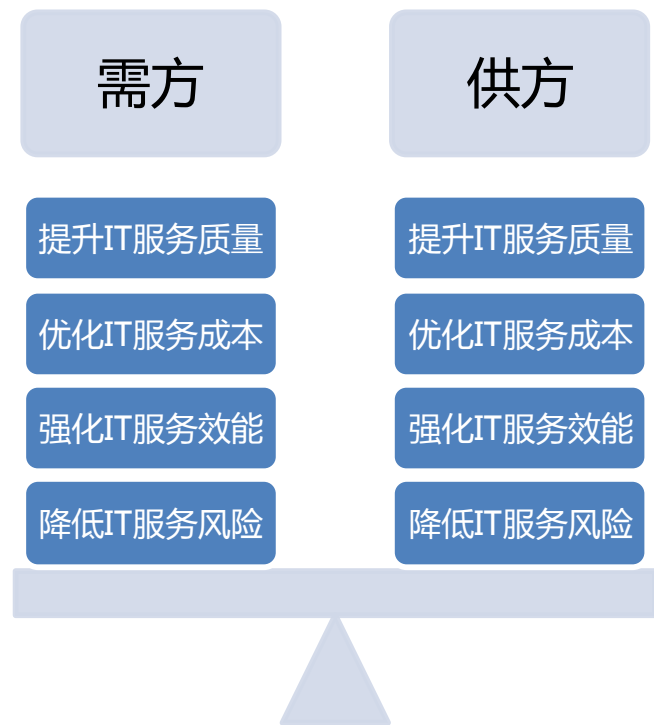
简称 **PIOIS**

1.3、ITSS核心价值

- ITSS的核心价值是确保提供可信赖的IT服务，并通过“可信赖”促进供需双方在IT服务质量和成本之间取得平衡。

1.4、实施ITSS的收益

- 促进供需双方的和谐；
- 提供服务评价标准和指标体系；
- 提供行业管控标准；
- 提供人才培养标准，可大批量培养IT服务人才，降低企业培养服务人才负担；
-



1、什么是ITSS

ITSS™

1.5、ITSS标准体系



1、什么是ITSS

1.6、ITSS咨询设计服务系列标准

资源

信息技术服务
咨询设计：
知识库管理规范

信息技术服务
咨询设计：
通用标准库设计要求

过程、人员、方法

信息技术服务
咨询设计 第2部分：
规划设计指南

信息技术服务
咨询设计：
数据资源规范

信息技术服务
咨询设计：
容灾规划设计规范

服务能力

信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求

1

什么是ITSS

2

咨询设计服务《通用要求》概述

3

咨询设计服务能力模型

4

咨询设计服务能力管理

5

咨询设计服务能力四要素

2、咨询设计服务《通用要求》概述

ITSS™

2.1、《通用要求》标准框架

- ❑ 《信息技术服务 咨询设计 第1部分：通用要求》
- ❑ 国家标准编号：SJ/T 11565.1-2015



2、咨询设计服务《通用要求》概述

ITSS™

2.2、适用范围



2.3、《通用要求》的术语和定义

□ 咨询服务 consulting service

按照需方和规范的要求，通过使用一定的方法和资源提出解决问题的建议和方案。

□ 信息技术咨询设计服务（information technology consulting and design service

➤以信息技术为基础，综合运用多学科知识、工程实践经验、现代科学和管理方法，在信息资源开发利用、工程建设、人员培训、管理体系建设、技术支撑等方面为信息技术相关活动提供的咨询服务。

➤注1：SJ/T 11565.1-2015所提及的咨询服务均指信息技术咨询设计服务。

➤注2：具体服务分类见标准GB/T29264-2012，常见服务形态有信息化规划、信息系统设计、信息技术管理咨询、信息技术培训和其他信息技术咨询服务。

2.3、《通用要求》的术语和定义

□ 过程 process

整合资源，推动将输入转换为输出的相互关联或相互作用的有序活动。

□ 方法 method

在提供咨询服务过程中运用的手段或行为方式。

□ 知识库 knowledge base

辅助咨询活动开展的所需领域知识的集合，便于相关领域知识的采集、整理和提取，包括基本事实、规则和其它有关信息。

□ 标准库 standard library

为需方所在领域咨询活动开展提供该领域涉及标准的集合，可以作为定义具体服务和企业架构的组件。

1 什么是ITSS

2 咨询设计服务《通用要求》概述

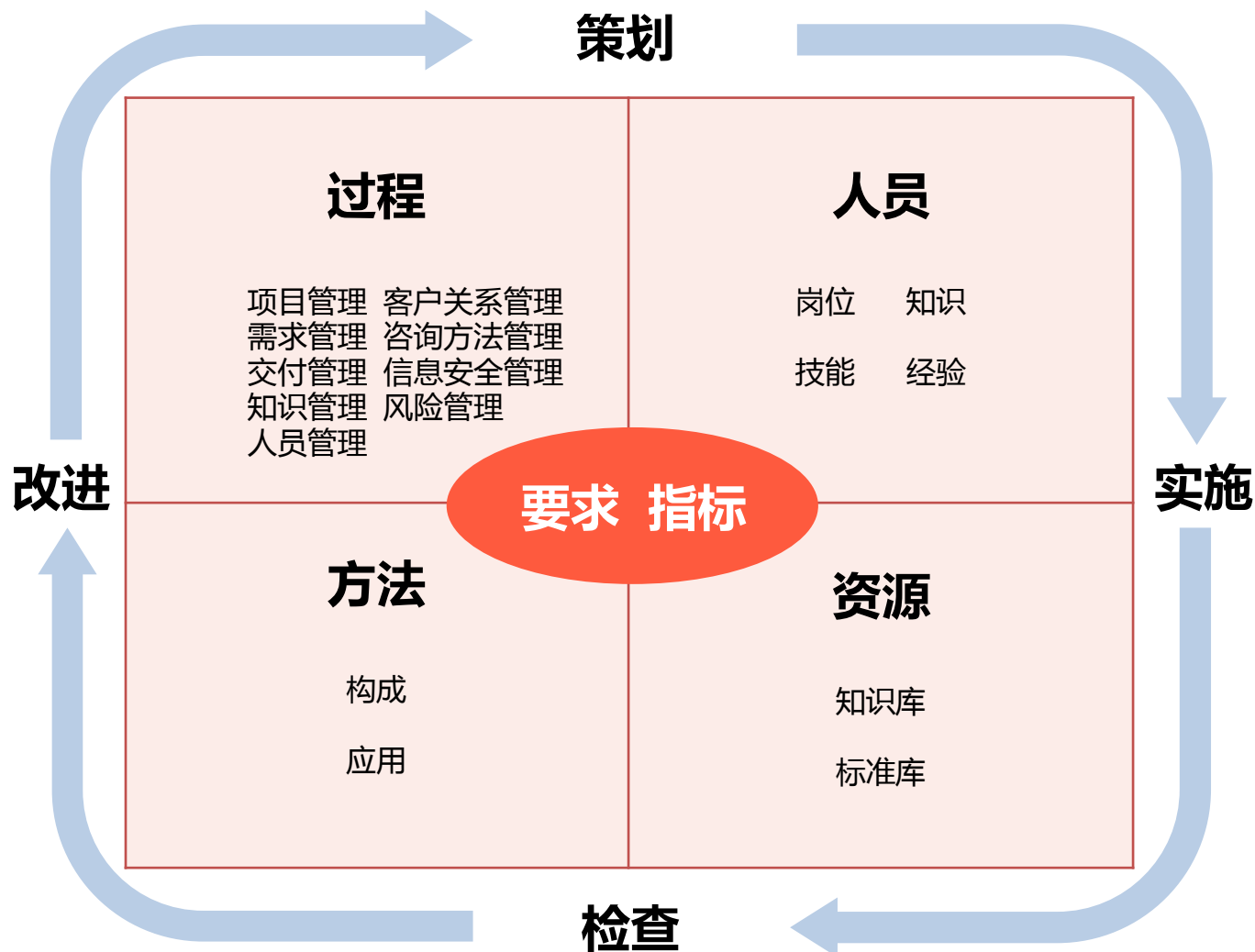
3 咨询设计服务能力模型

4 咨询设计服务能力管理

5 咨询设计服务能力四要素

3、咨询设计服务能力模型

3.1、咨询设计服务能力模型



1

什么是ITSS

2

咨询设计服务《通用要求》概述

3

咨询设计服务能力模型

4

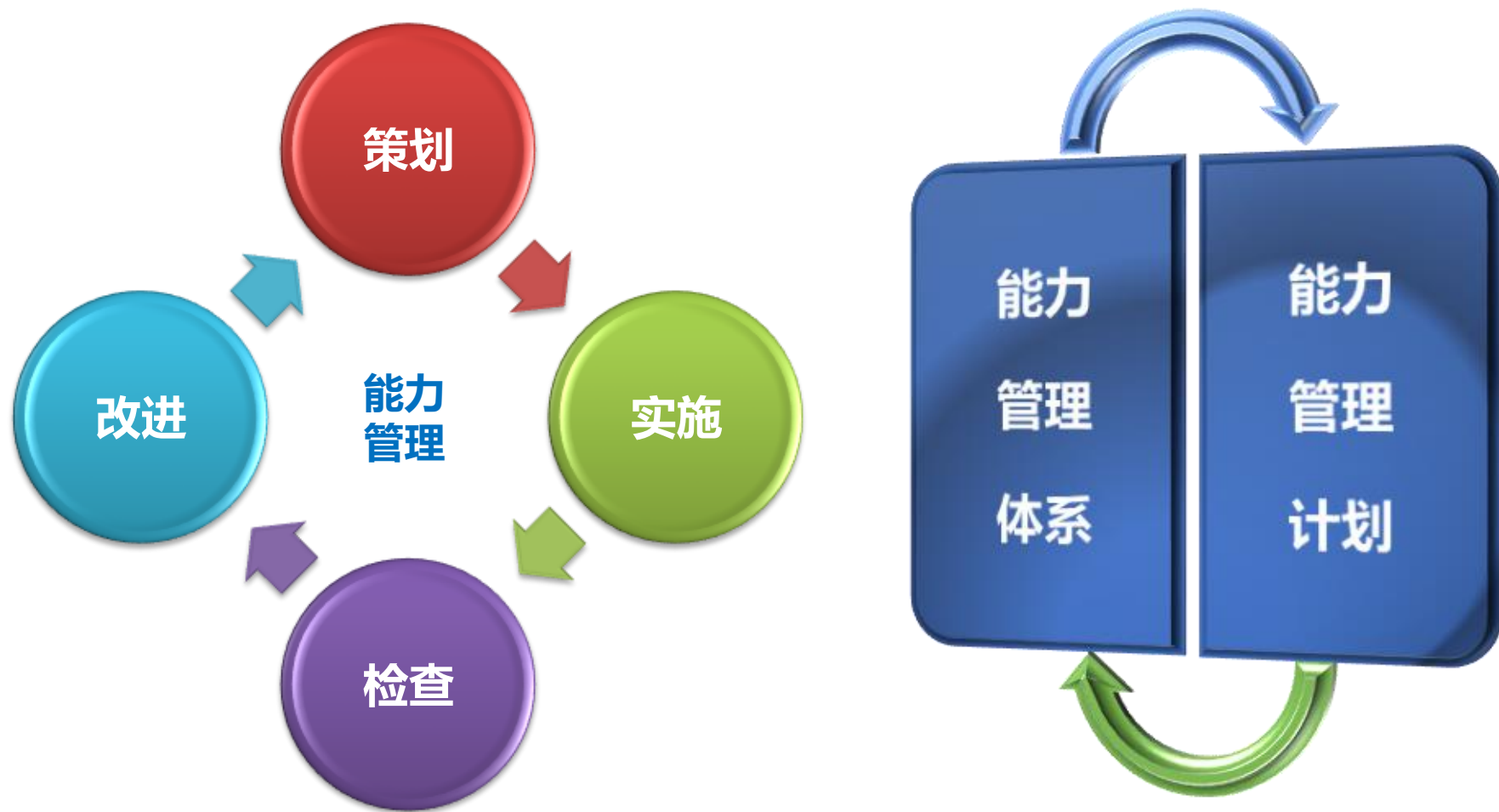
咨询设计服务能力管理

5

咨询设计服务能力四要素

4、咨询设计服务能力管理

4.1、能力管理

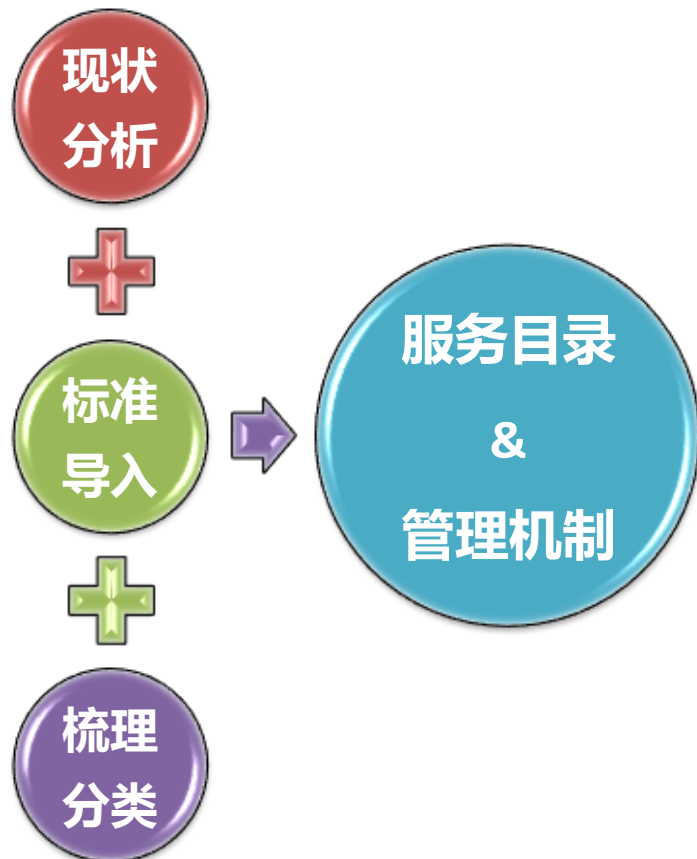


4、咨询设计服务能力管理

4.2、能力管理——策划

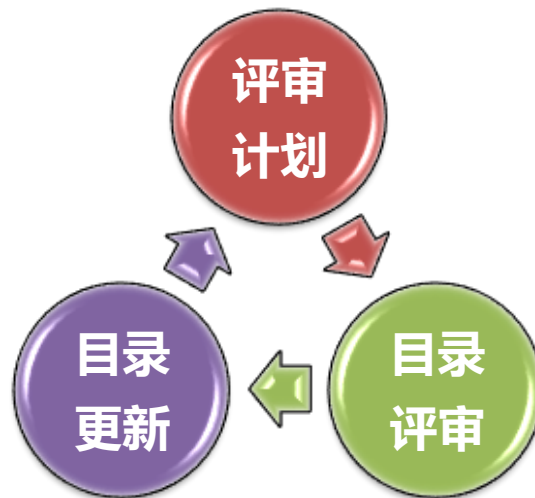
a) 根据自身业务定位和能力，策划咨询服务范围和内容，并形成服务目录

管理体系



能力计划

服务目录管理



4、咨询设计服务能力管理

4.2、能力管理——策划

a) 根据自身业务定位和能力，策划咨询服务范围和内容，并形成服务目录

代码	类别名称
01	信息技术咨询服务
0101	信息化规划
0102	信息系统设计
0103	信息技术管理咨询
0104	信息工程监理
0105	测试评估认证
0106	信息技术培训
0199	其他信息技术咨询服务

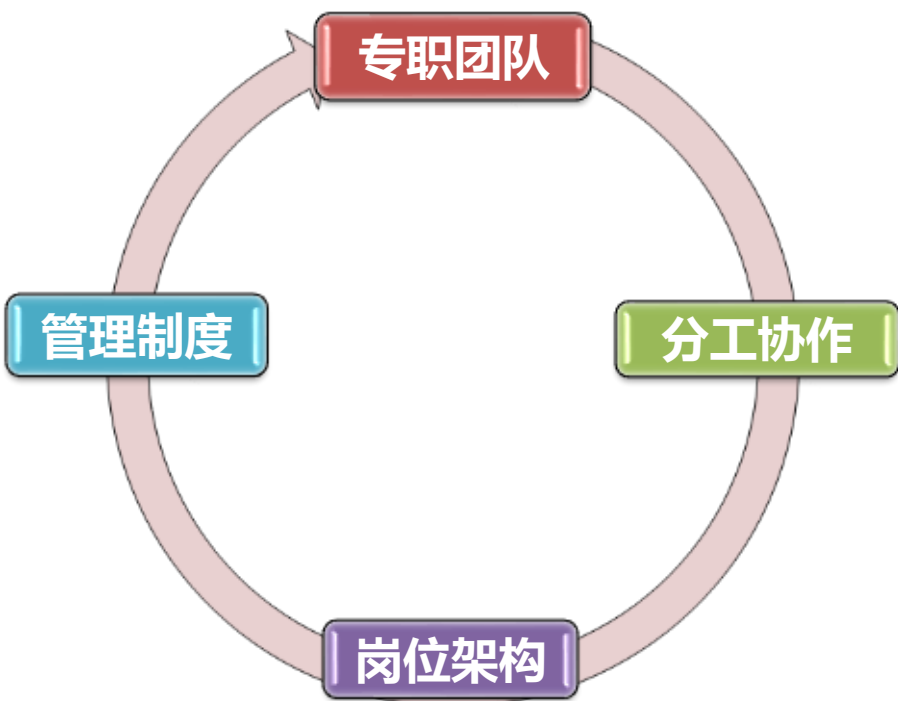
代码	类别名称
02	设计与开发服务
0201	硬件设计
0202	软件设计与开发
0299	其他设计与开发服务

4、咨询设计服务能力管理

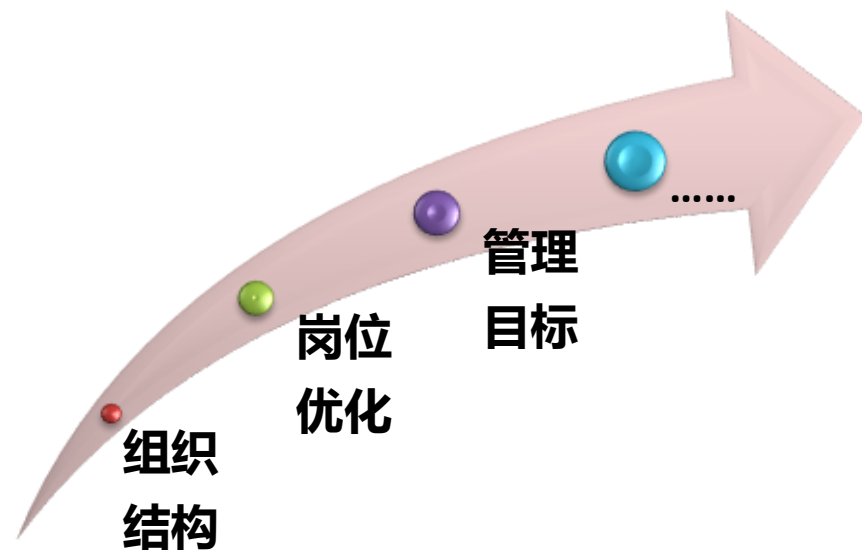
4.2、能力管理——策划

b) 依据组织的业务发展需要来建立组织结构和管理制度，支持服务目录的实施或实现

管理体系



能力计划



4、咨询设计服务能力管理

4.2、能力管理——策划

c) 对人员、资源、方法和过程进行规划，建立相适应的指标体系和服务保障体系

管理体系

指标管理机制

- 指标怎么来的
- 需要哪些指标
- 指标怎么定
- 指标周期
- 指标分析
- 指标考核
-

能力计划

阶段指标管理

- 阶段目标分解
- 阶段四要素指标
- 指标达成准则
- 指标达成情况检查分析
- 指标分析结果应用
-

4、咨询设计服务能力管理

4.2、能力管理——策划

d) 策划如何管理、审核并改进服务质量，建立内部审核评估机制

管理体系

内审机制

Why

What

Who

When

Where

How

能力计划

内审计划

Why

What

Who

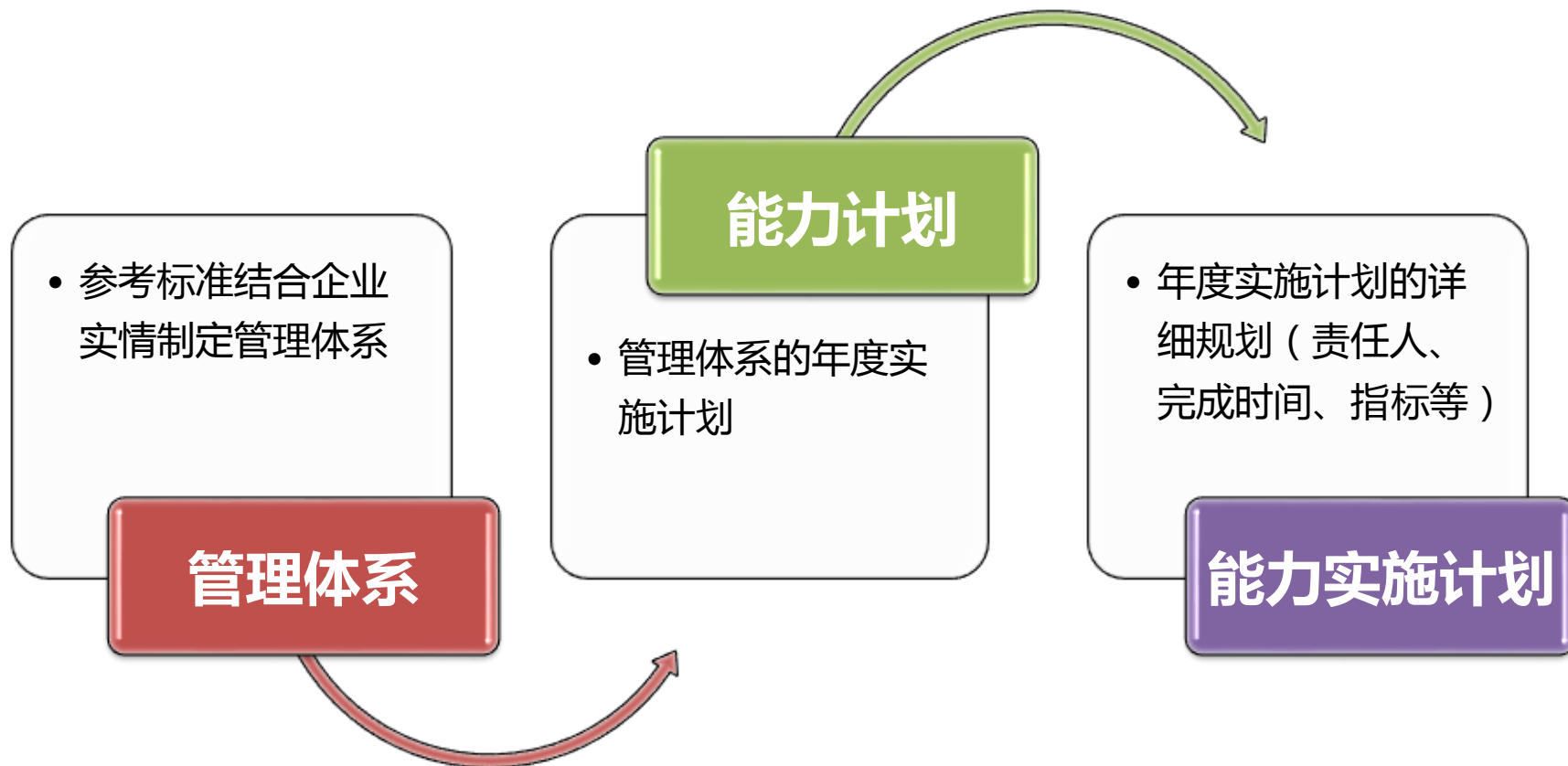
When

Where

How

4.3、能力管理——实施

a) 制定满足整体策划的实施计划，并按计划实施



4、咨询设计服务能力管理

4.3、能力管理——实施

b) 按照服务能力要求实施管理活动并记录，确保服务能力管理和服务过程实施可追溯，服务结果可计量或可评估



4、咨询设计服务能力管理

4.3、能力管理——实施

c) 提交满足质量要求的交付物

管理体系

交付
质量
管理
机制

能力计划

能力计划的交付物
非单纯的咨询设计服务项目交付物

4.4、能力管理——检查

a) 定期评审服务过程及相关管理体系，以确保服务能力的适宜性和有效性

管理体系——管理评审机制

- 管理评审机制
-

能力计划——管理评审计划

- 计划周期内的管理评审安排
-

4、咨询设计服务能力管理

4.4、能力管理——检查

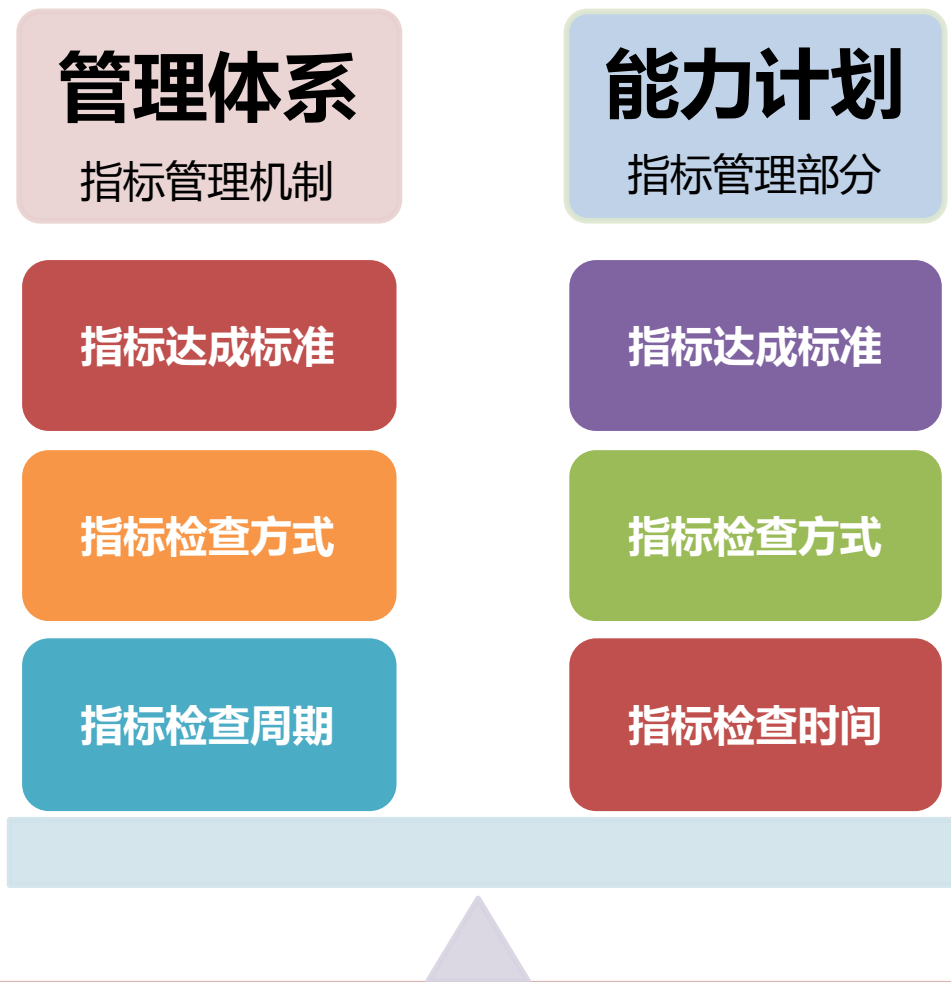
b) 调查需方满意度，并对服务能力策划实施的结果进行统计分析



4、咨询设计服务能力管理

4.4、能力管理——检查

c) 检查各项指标达成情况

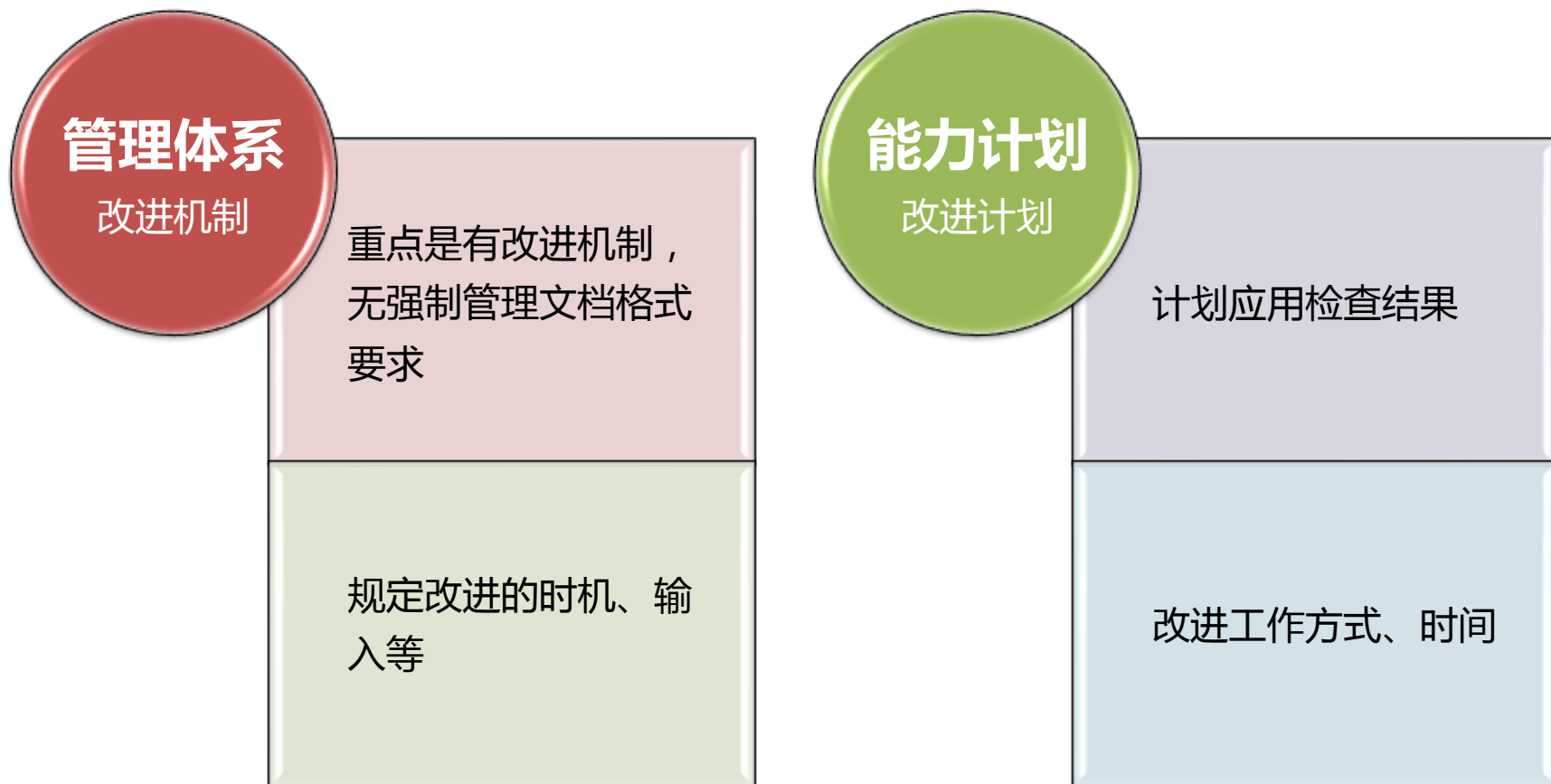


指标达成不一定代表正确，未达成也不一定代表有错。

指标达成与否都需要分析原因，检查指标达成情况与能力需求匹配、检查适宜性、有效性。

4.5、能力管理——改进

a) 建立服务能力管理改进机制



4.5、能力管理——改进

b) 对不符合策划要求的行为进行总结分析

管理体系 分析机制

- 不符合项总结分析机制
- 分析周期、责任人、输出等

能力计划 分析计划

- 针对内审管评结果分析，符合与不符合均需分析
- 分析时间、责任人，分析结果记录

4.5、能力管理——改进

c) 对未达成的指标进行调查分析

不符合的不一定有问题，符合的不一定没有问题；

需要关注的是指标的适宜性与有效性，而不是简单的指标达成情况。

管理体系

指标分析机制

• 分析周期、方式、责任人、记录等

能力计划

指标分析计划

• 指标分析周期、时间、分析方式、责任人、记录方式等

4.5、能力管理——改进

d) 根据分析结果确定改进措施，制定服务能力改进计划并实施



1 什么是ITSS

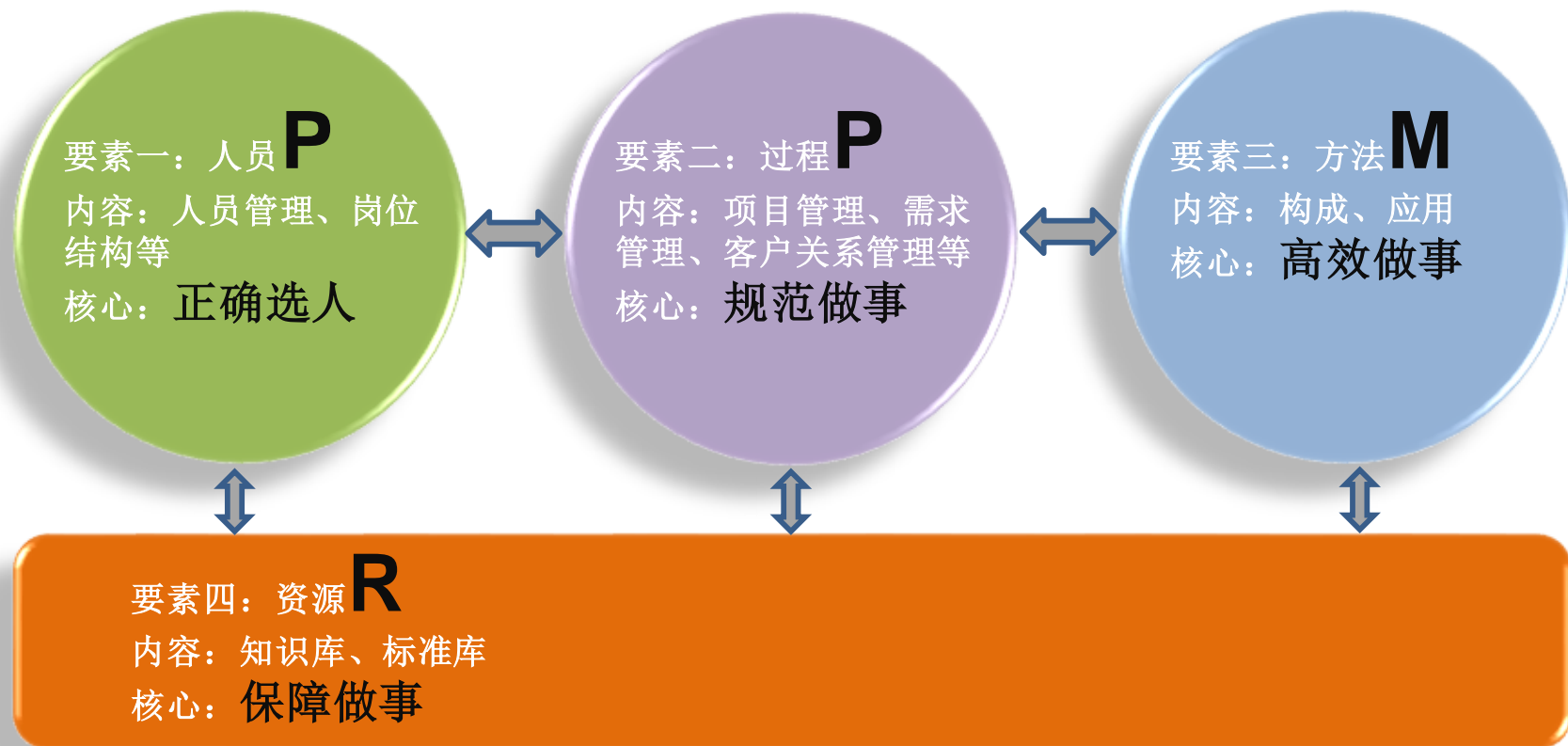
2 咨询设计服务《通用要求》概述

3 咨询设计服务能力模型

4 咨询设计服务能力管理

5 咨询设计服务能力四要素

5、咨询设计服务能力四要素

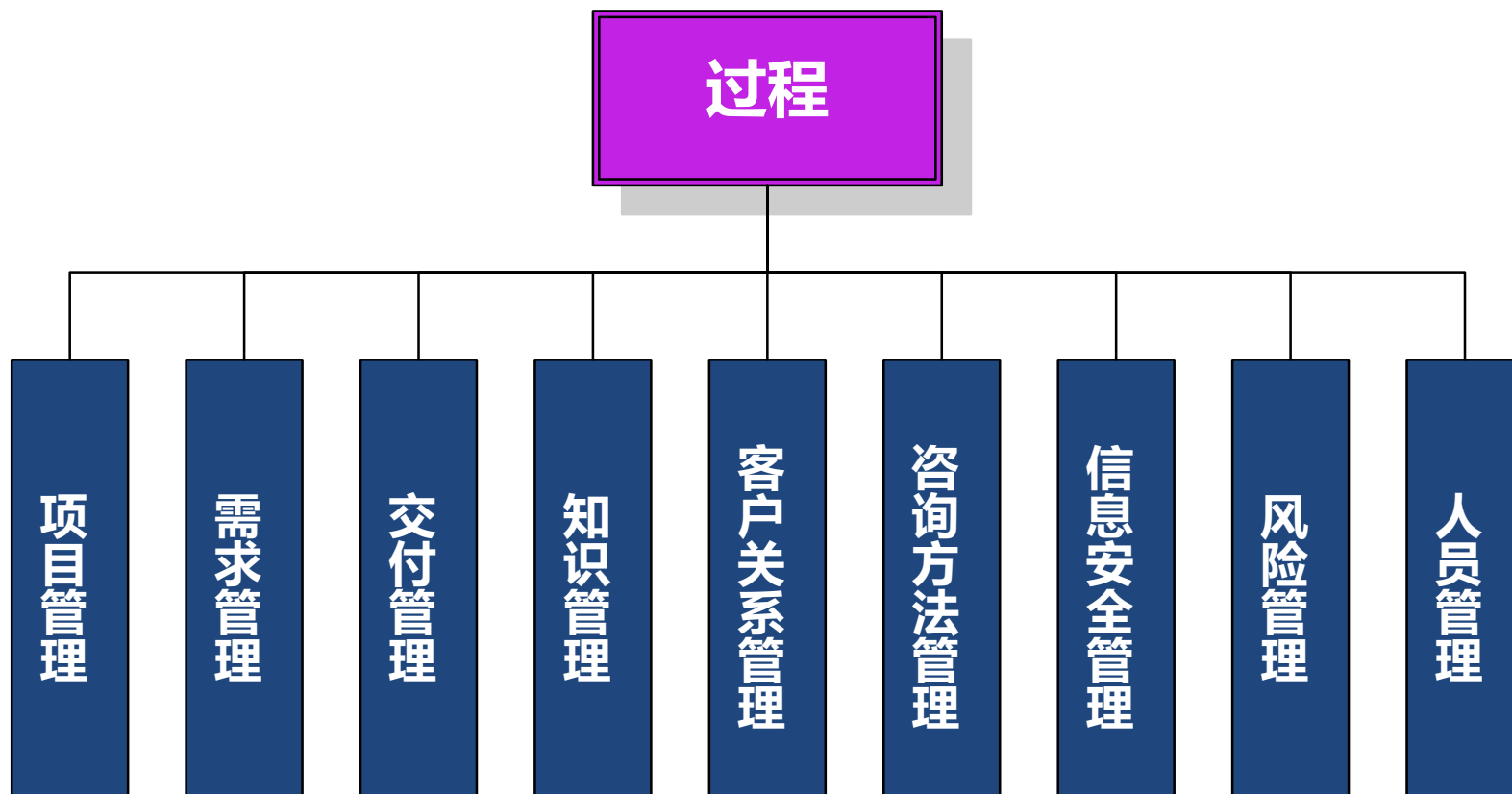


- ❑ 四要素的精髓：需要正确选择人员来遵从过程要求规范做事，同时使用方法并合理配备资源以保证服务高效、有效实施；
- ❑ 四要素中：PPT相对动态，容易变化；R相对静态，是组织真正能够沉淀积累之处。

5、咨询设计服务能力四要素

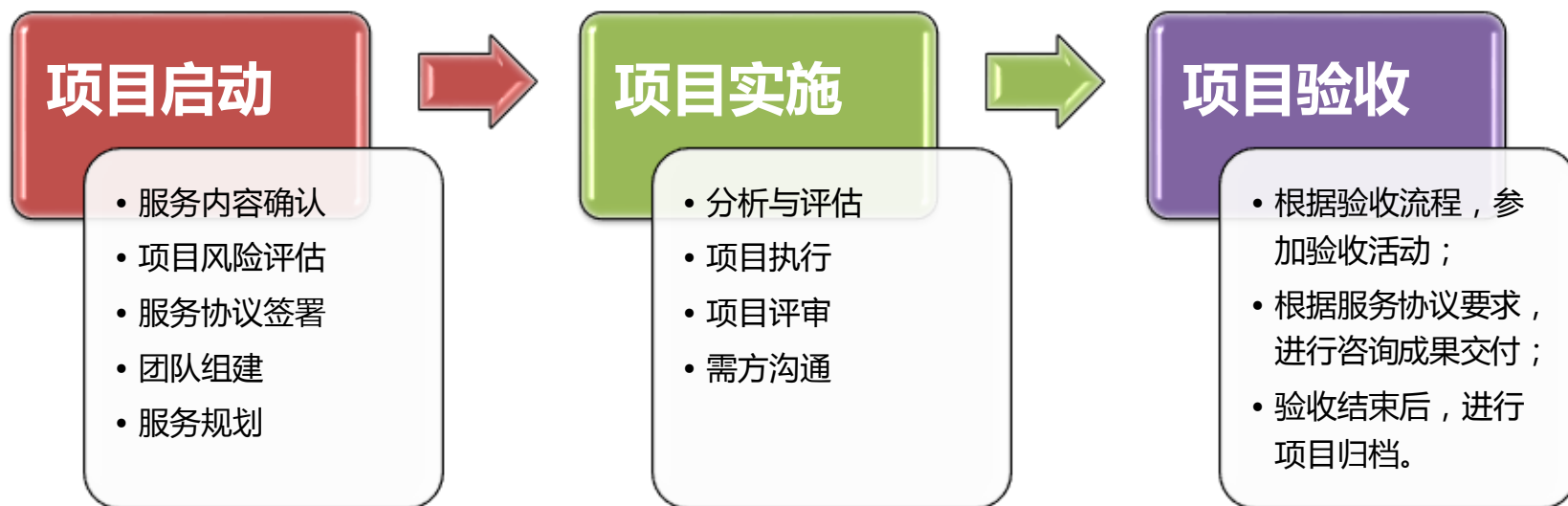
5.1、能力四要素——过程

咨询设计通用要求的九个核心过程：



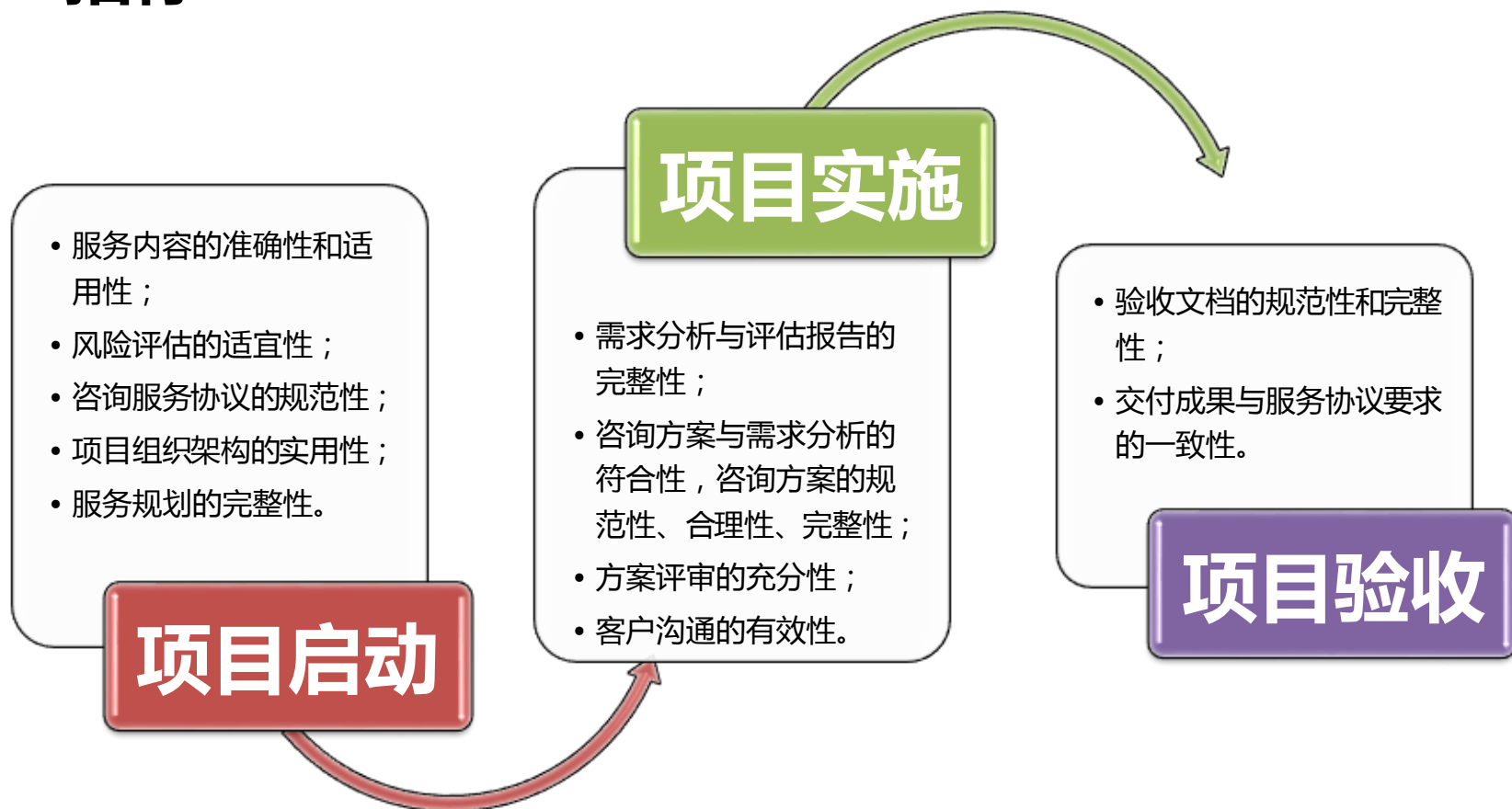
5、咨询设计服务能力四要素

5.1.1、能力四要素——过程——项目管理要求



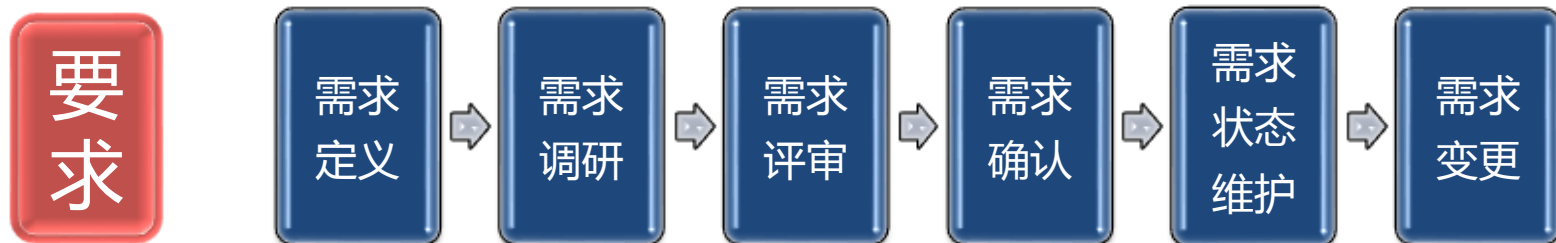
5、咨询设计服务能力四要素

5.1.1、能力四要素——过程——项目管理指标



5、咨询设计服务能力四要素

5.1.2、能力四要素——过程——需求管理



指标

- 需求调研方案和需方要求的一致性；
- 需求调研总结报告与服务协议的一致性；
- 需求调研成果的科学性、完整性和规范性；
- 需求变更的合规性和可控性。

5、咨询设计服务能力四要素

5.1.3、能力四要素——过程——交付管理

要求



指标

- 交付方案需明确交付清单、交付时间表、交付责任人、交付接受人及交付的监督考核等内容；
- 交付内容需明确交付的标准要求、承载介质及交付注意事项；
- 交付过程需包括交付进度控制、交付质量控制、交付成本控制和交付安全控制等；
- 交付检查需覆盖交付过程和交付成果，制定成果检查认定方法；
- 交付改进需针对交付问题提出明确的改善建议和方法，对改进过程进行跟踪反馈。需求变更的合规性和可控性。

5、咨询设计服务能力四要素

5.1.4、能力四要素——过程——知识管理

要求



指标

- 知识体系包括但不限于：基础知识、业务知识、专业知识、管理知识；
- 供方需根据知识体系的结构，建立对各类知识进行分类采编的渠道；
- 建立检查机制确保知识的适用性、准确性和时效性；
- 提供知识管理工具，具备知识采集、知识审核、知识归类、知识存档、知识检索、知识使用、知识评价、知识统计分析、知识使用者权限管理和知识备份等功能；
- 供方需组织员工对已有知识进行培训，发挥知识价值；
- 知识评价需从知识的使用频度、适用性和价值等方面进行综合评价。

5、咨询设计服务能力四要素

5.1.5、能力四要素——过程——客户关系管理

要求



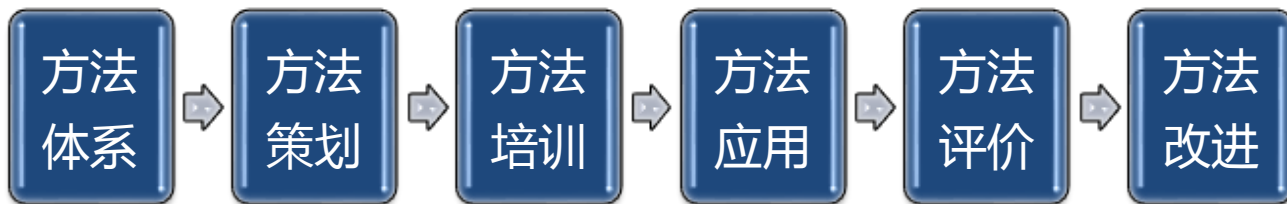
指标

- 客户关系管理文件的规范性和充分性；
- 沟通机制的适宜性和有效性；
- 改进措施的合规性、可控性和可溯源性。

5、咨询设计服务能力四要素

5.1.6、能力四要素——过程——咨询方法管理

要求

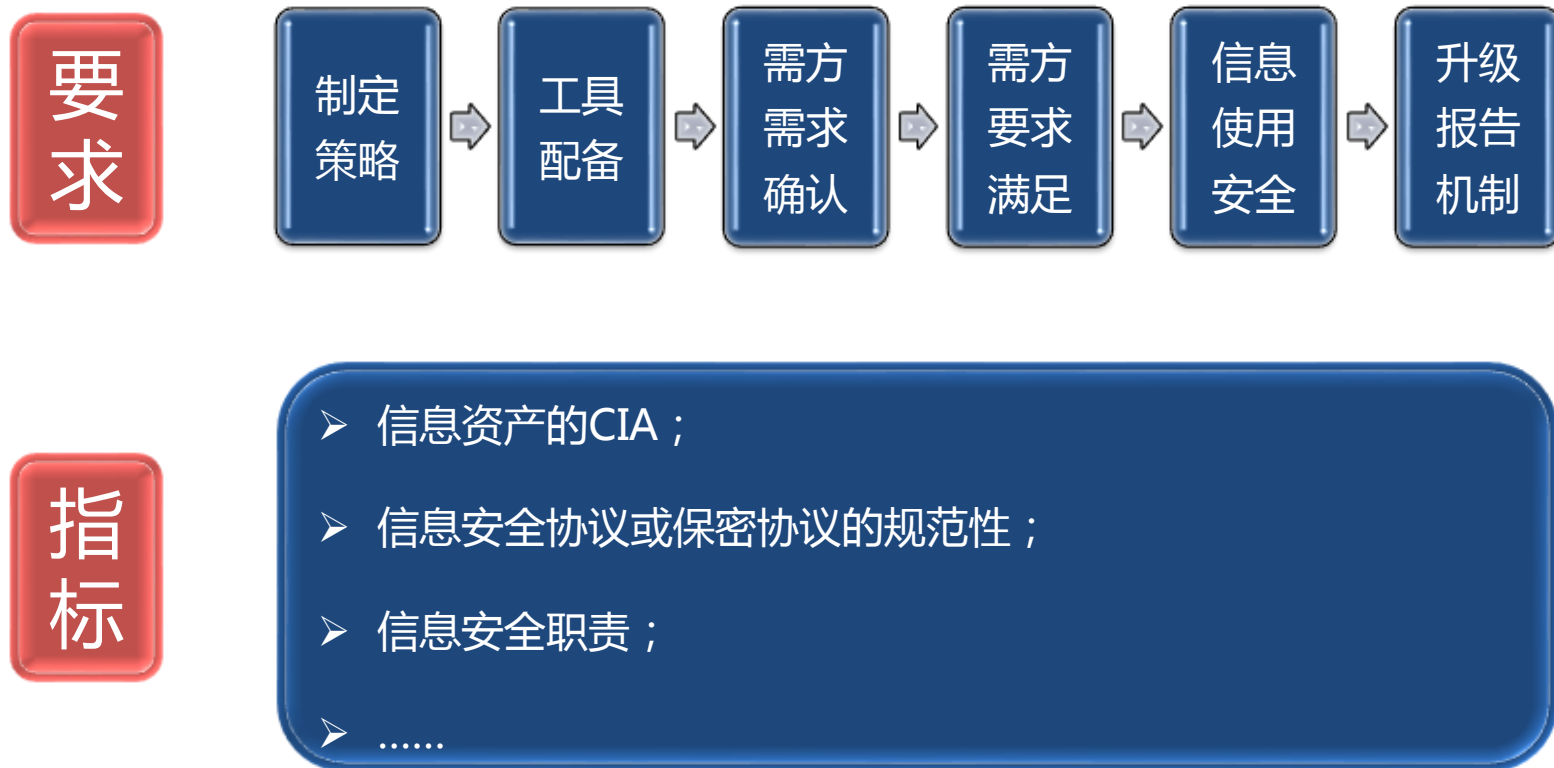


指标

- 咨询方法体系应根据项目需要融合工程、技术、经济、管理、财务和法律等相关专业知识和分析方法，在信息资源开发利用、工程建设、人员培训、管理体系建设、技术支撑等工程咨询领域加以运用，并在实践中不断总结和创新；
-

5、咨询设计服务能力四要素

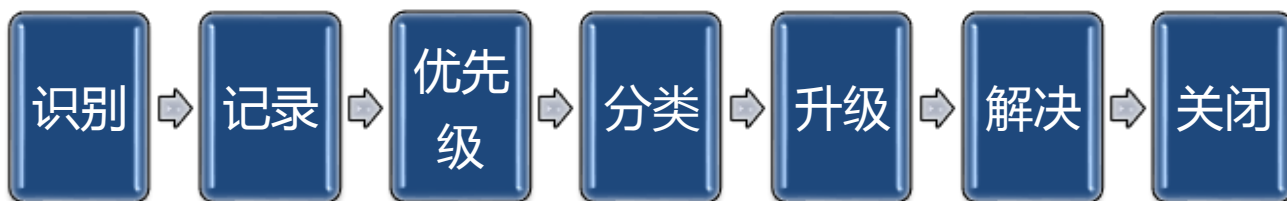
5.1.7、能力四要素——过程——信息安全管理



5、咨询设计服务能力四要素

5.1.8、能力四要素——过程——风险管理

要求



指标

- 风险分析；
- 风险监控、评审、报告、应对；
- 变更请求的风险评估；
-

5、咨询设计服务能力四要素

5.1.9、能力四要素——过程——人员管理

要求



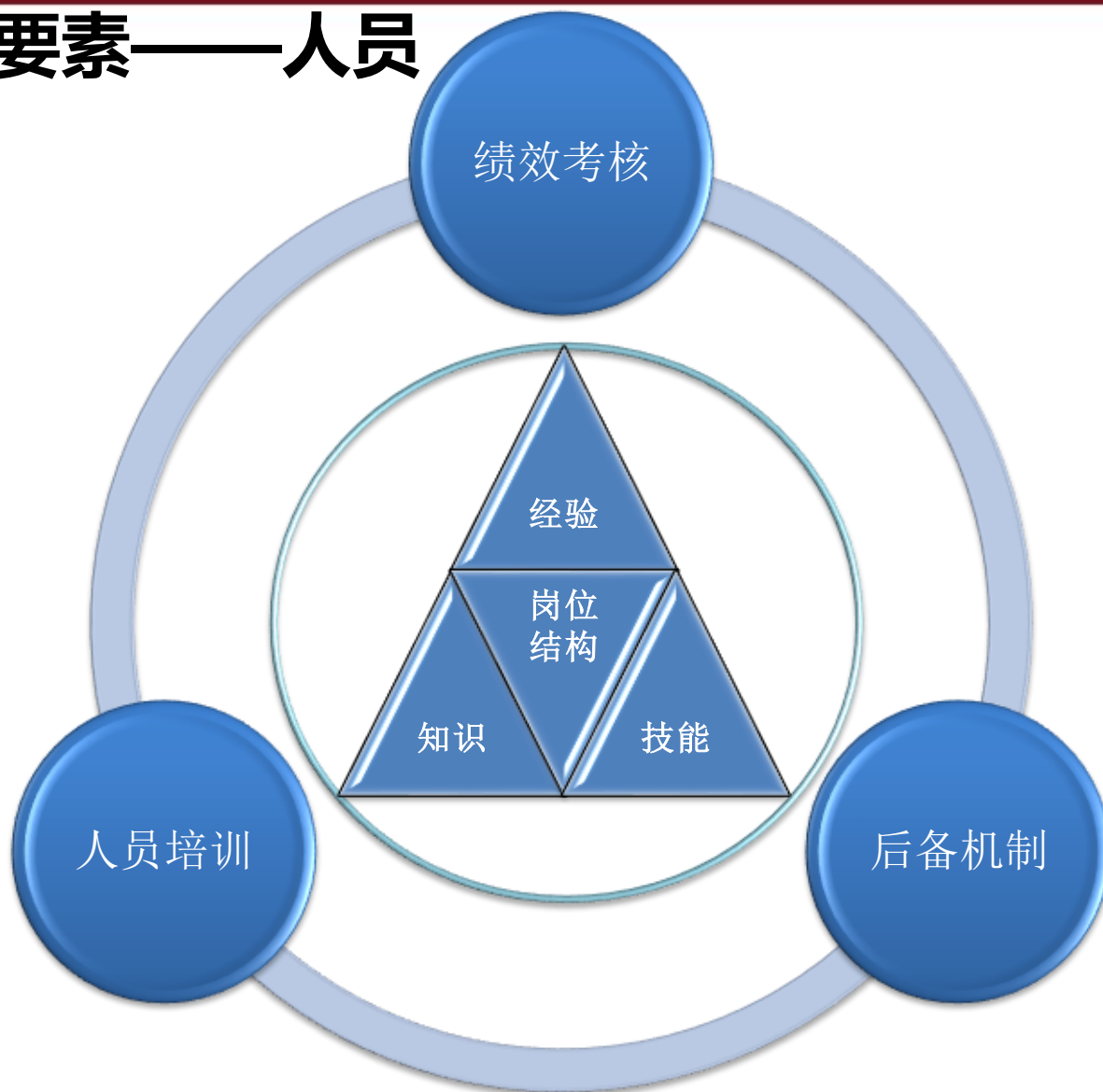
指标

- 人员后备机制和计划；
- 绩效机制；
- 培训机制与计划；
-

5、咨询设计服务能力四要素

5.2、能力四要素——人员

人员要素要点



5、咨询设计服务能力四要素

5.2、能力四要素——人员



5、咨询设计服务能力四要素

5.2、能力四要素——人员

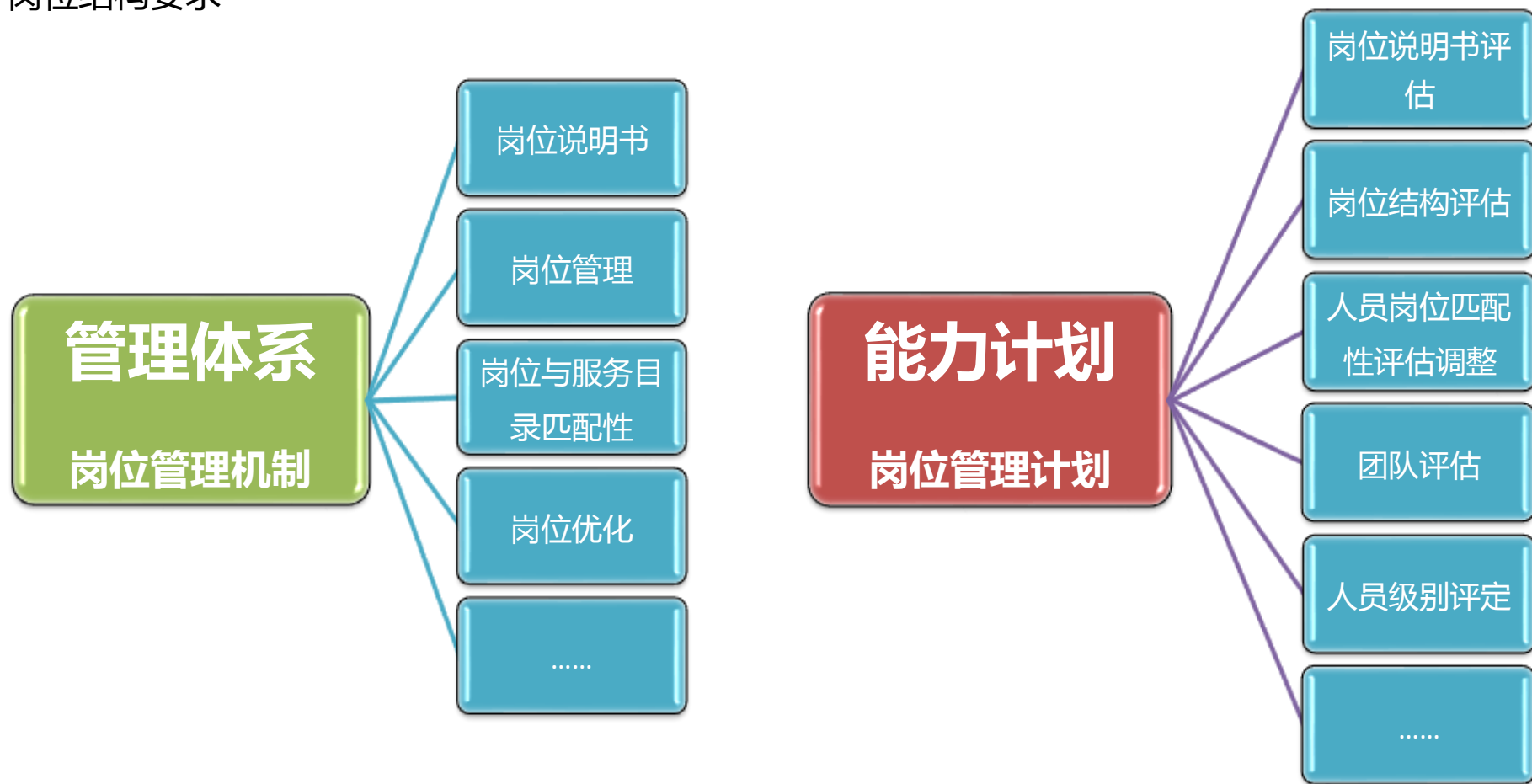
岗位结构要求



5、咨询设计服务能力四要素

5.2、能力四要素——人员

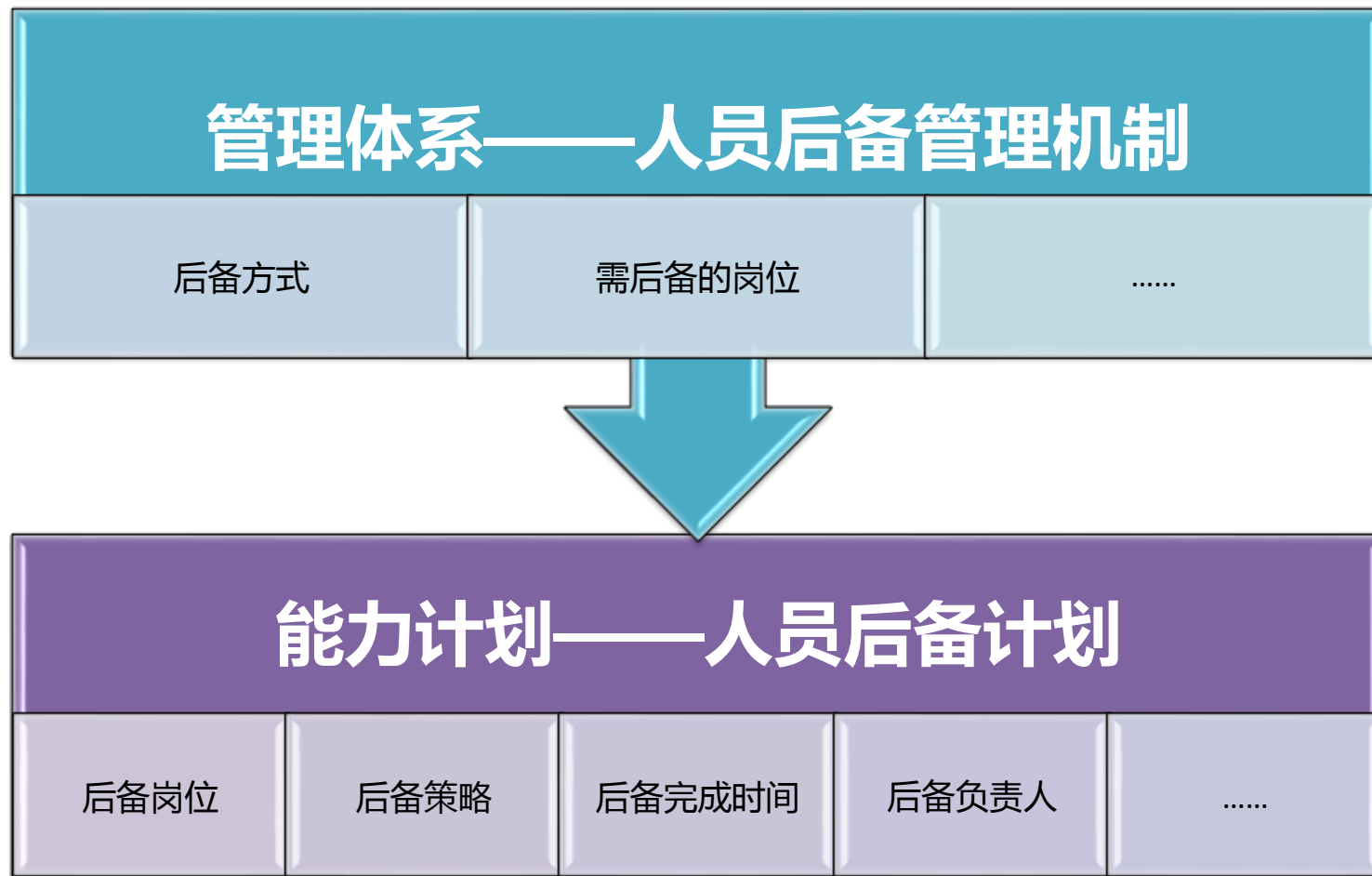
岗位结构要求



5、咨询设计服务能力四要素

5.2、能力四要素——人员

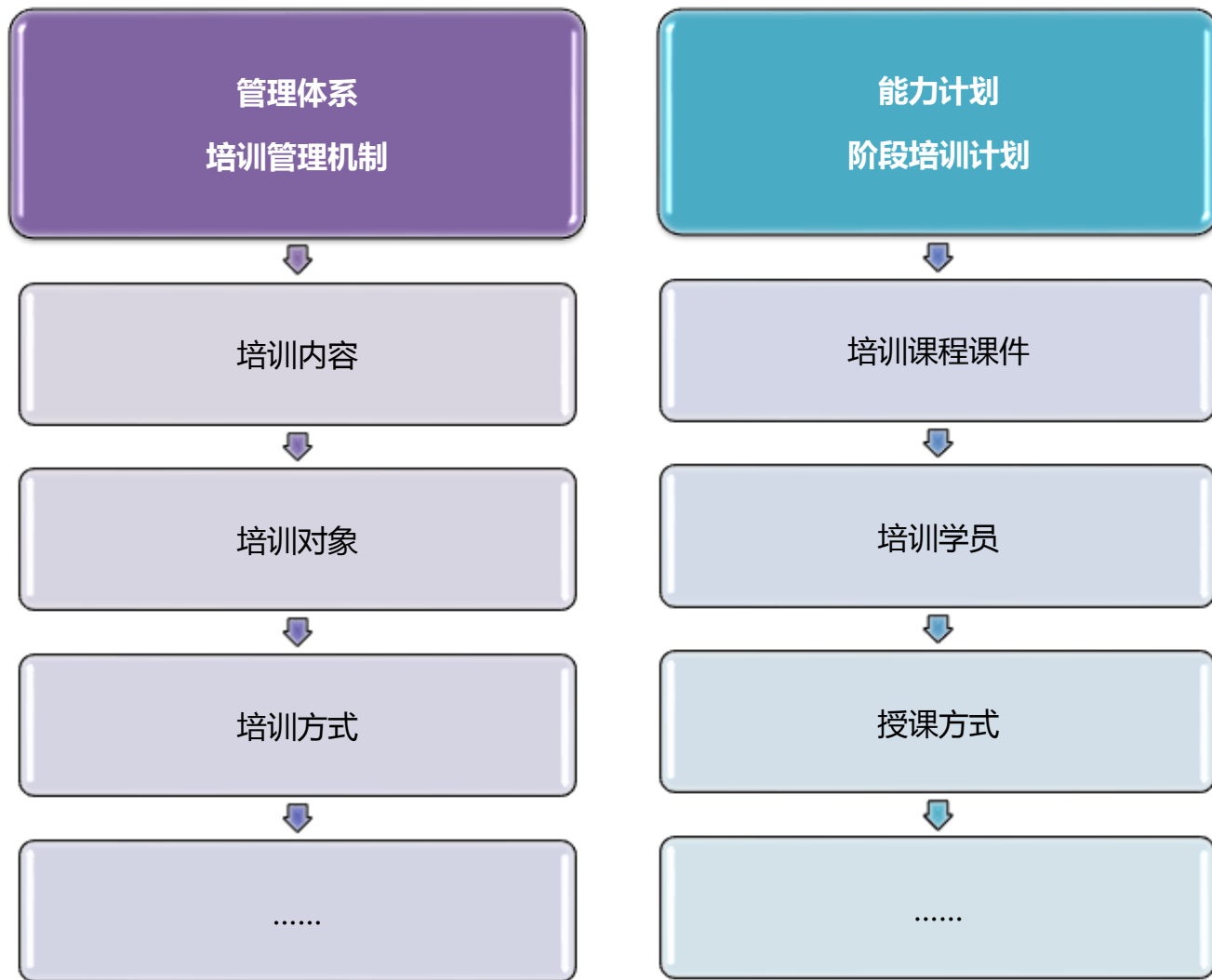
人员后备要求



5、咨询设计服务能力四要素

5.2、能力四要素——人员

人员培训要求



5、咨询设计服务能力四要素

5.2、能力四要素——人员

绩效考核要求

管理体系——绩效考核机制

分岗位制定考核内容、指标
制定考核制度
针对咨询设计工作进行考核
考核结果分析及应用

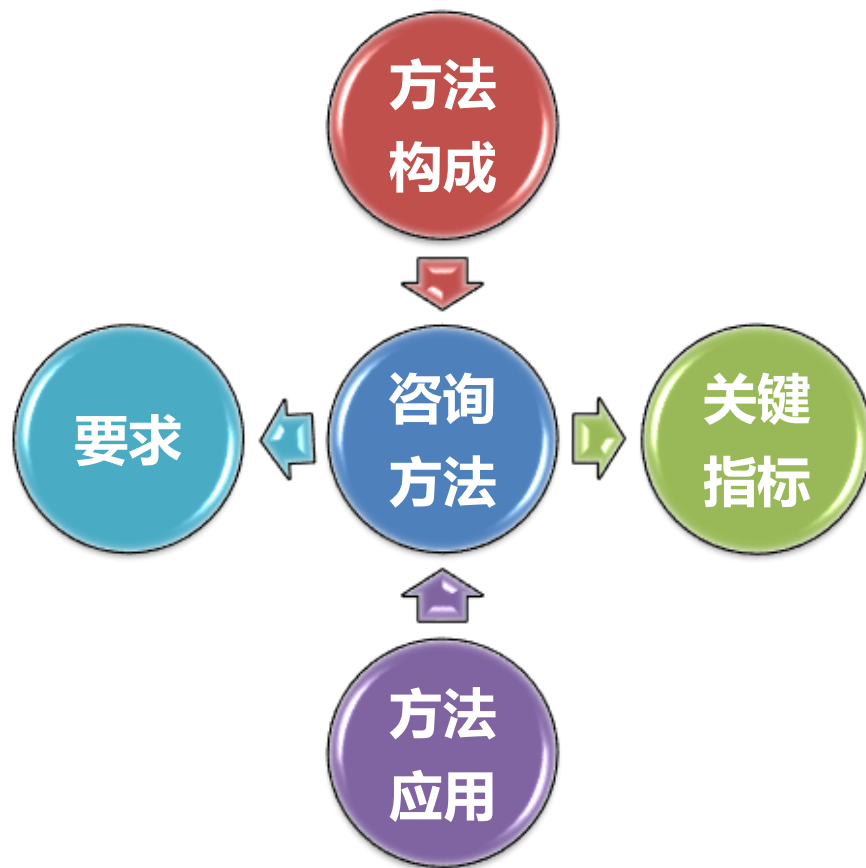
能力计划——绩效考核计划

考核时间
考核方式
考核表
考核结果分析
考核结果应用

5、咨询设计服务能力四要素

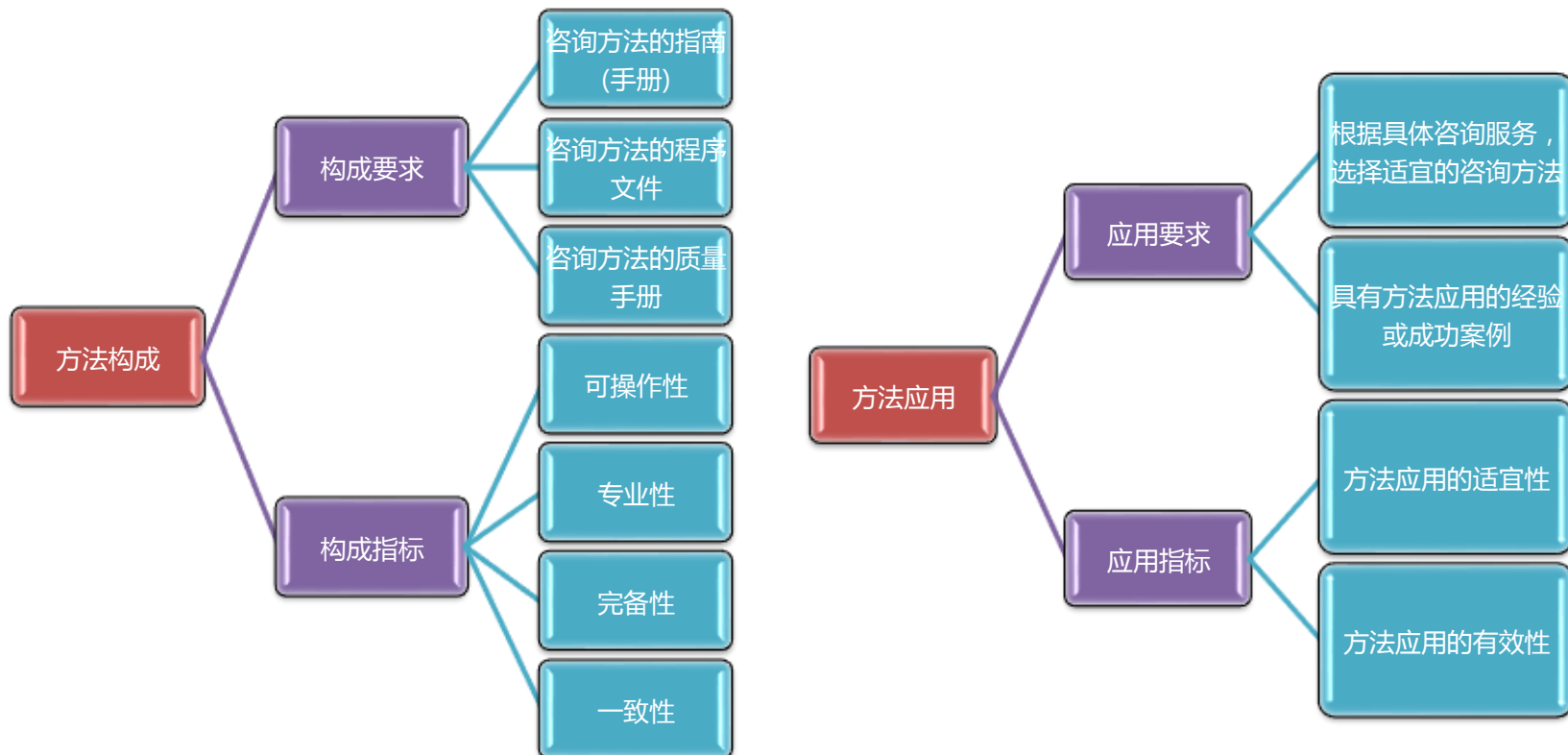
5.3、能力四要素——方法

- 供方应具备可操作的咨询服务方法
- 并在提供咨询服务过程中合理应用



5、咨询设计服务能力四要素

5.3、能力四要素——方法



5、咨询设计服务能力四要素

5.4、能力四要素——资源

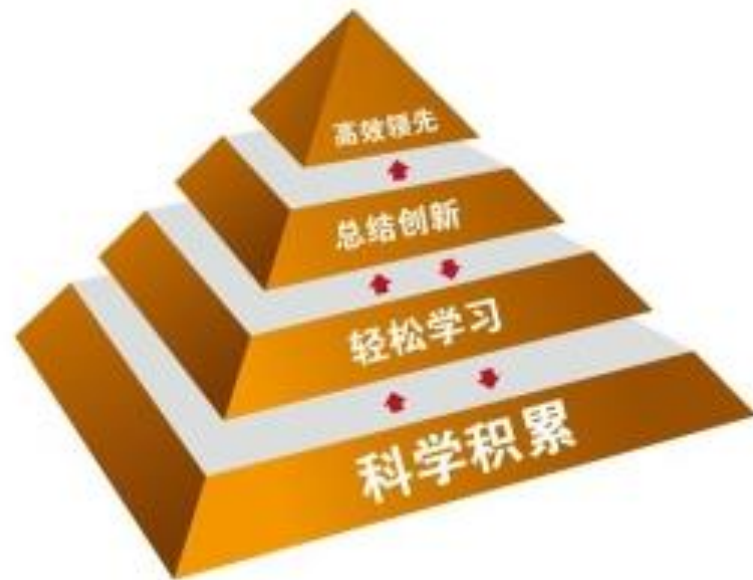


5、咨询设计服务能力四要素

5.4.1、能力四要素——资源——知识库

知识库的要求

- 选择一种合适的知识管理策略；
- 对咨询服务知识进行分类，构建知识库；
- 基于知识库，进行咨询服务知识的生成、积累、交流和应用；
- 对知识库知识进行定期的评审、更新和维护；
- 针对知识管理要求制定相关管理制度，并进行知识生命周期管理。



5、咨询设计服务能力四要素

5.4.1、能力四要素——资源——知识库

知识库的指标



5、咨询设计服务能力四要素

5.4.2、能力四要素——资源——标准库

标准库的要求

- 本领域标准体系框架；
- 标准核心元数据；
- 标准目录；
- 标准分类；
- 标准简介。



5、咨询设计服务能力四要素

5.4.2、能力四要素——资源——标准库

标准库的指标

标准库的时效性

标准库的完善性

标准库的系统性

5、咨询设计服务能力四要素

5.4.3、能力四要素——资源——资源管理



THANKS 谢谢！

标准化的IT服务 可信赖的IT服务