

第三次 ITSS 符合性评估现场答辩会议纪要

会议名称	第三批《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》符合性评估专家评审会		
时间	2012-12-10	地点	北京万寿庄宾馆
主持人	史惠康、周平	记录人	李天池
出席人	郭建兵、史惠康、周平、赵国祥、张岚、崔静、易清齐、评估专家、各机构代表、答辩企业		

第一部分：企业列表（仅两家未通过）
12 家企业 系统集成特一级 1 家，一级 6 家，二级 4 家

第二部分：专家列表
1. 广东南粤银行股份有限公司 林越彰 （组长）副总经理
2. 北京华宇软件股份有限公司 郭 颖 咨询部/市场部经理
3. 上海宝信软件股份有限公司 柯 亮 运维部门经理
4. 广州华南资讯科技有限公司 段笑雨 质量管理办公室主任
5. 成都勤智数码科技有限公司 董 跃 资深咨询顾问
6. 北京中科金财科技股份有限公司 张 旭 IT 服务管理事业部副总经理
7. 广州南天电脑系统有限公司 李襄龙 运维部门经理
8. 江苏金智科技股份有限公司 韦 华 副总工程师
9. 快威科技集团有限公司 李振华 服务总监
10. 东软集团股份有限公司 丁 楠 咨询顾问

第三部分：领导讲话
1.软件服务业处史惠康调研员讲话：欢迎大家参会，ITSS 评审将政府的影响降到最低，整个过程政府不参与打分，每一次都是全新的专家，将采取轮换的机制。
2.郭建兵司长：软件服务业处以服务为导向，从结果导向的系统集成资质向服务

方向服务为导向转变。行业管理不是目的，关注企业的发展。服务的标准要本地化，标准贯彻价格持续推进。

3.组长：文审专家率先提问，时间截止一律停止回答。

第四部分：答辩会议纪要

1

:

副总裁主答辩，1997年成立，目前为4千人，运维业务的人员1453人。产值40个亿。业务除港澳外全部覆盖。近三年软件销售40个亿，运维1.6个亿，运维占总产值的5%，业务主要针对三大运营商。实施介绍空泛。特点省级SPO直接面向客户服务，量化数据考核全面。四大系统：DMP、TOPTEA、ITSM、综合保障系统。总体未提到通用要求标准的相关内容。

问题：

- 1.运维能力管理计划的制定，公司高层、事业部、项目组如何分工？
- 2.运维备件库是如何管理的？使用了那些备件管理的工具？
- 3.运维的管理系统是如何进行管理的，怎样与客户对接的？
- 4.知识库是如何管理的？知识管理的效果如何？
- 5.服务目录中是如何体现SLA的？

2

:

运维副总主答辩。成立于1997年，系统集成一级。2013年运维业务额1个亿。运维总人数近300人。成立了运维中心，服务对象包括政府、金融、林业。完善了职位序列，共有23个职位等级。拥有ITIL/ISO20000/ISO27001/安全资质等。实施效果：任务达成率提高、业务服务目录完善、服务满意度提升，服务能力提高等。

问题：

1. 运维研发中在发现问题、解决问题方面做了哪些工作？
2. 过程管理工具有哪些？运行情况如何？
3. 实施ISO20000和ITSS给公司带来的不同效果是什么？

	<p>4. 运维人员的配备情况是怎么样的？</p> <p>5. “运维咨询服务”的质量是如何管理的？</p> <p>6. 实施 ITSS 通用要求对降低运维人员的流失率起到了何种作用？</p> <p>7. 两级备件库中 虚拟备件库是如何管理的？</p>
3	<p>分管运维副总裁主答辩，成立于 1996，员工 5414 人，运维服务人员 405 人。2013 年公司产值总额 22 个亿，运维 1.7 亿，系统集成 1 级。运维总体占比 10%。ITIL/ISO20000/ISO27001/CMMI 证书齐全。增加了运维的新岗位序列。ITSM 采用开源软件。</p> <p>问题：</p> <p>1.企业文件中涉及持续改进内容较多，持续改进活动中人员职责是如何划分的，接口是如何确认的？</p> <p>2.ITSS 标准导入中做了哪些培训？培训的内容为什么有 ISO20000 的内容？</p> <p>3.工具的使用中监控工具与过程管理工具（OTRS）是如何对接的，监控工具是如何从过程工具中采集信息的？</p> <p>4.知识库管理是如何做的？</p> <p>5.服务台的管理是统一的，还是分散的？</p>
4	<p>中国电信集团系统集成有限公司 PPT 介绍：</p> <p>副总经理主答辩。1996 年成立 2012 年收入 10 个亿，运维达到 2 个亿。系统集成一级。2008 年成立运维团队，目前 230 人。68 人获得了 ITSS 项目经理资格。管理层在投资决策中参考 ITSS 资源部分的相关内容。</p> <p>问题：</p> <p>1.公司使用不同的过程管理工具和监控工具，接口是如何对接的，数据是如何整合的？</p> <p>2.服务目录的制定机制是什么？除 5*8、7*24 之外是否有其他的分类？</p> <p>3.介绍服务台的相关情况，服务台是如何建立的？如何运行？</p>

	<p>4.人员储备计划是依据什么原则制定的？</p> <p>5.高端人员的培训投入和低端人才的培训的投入比例是如何划分的？</p>
5	<p>:</p> <p>范凯主答辩， 总裁与会。运维是公司四大业务之一。系统集成特一级资质。公司规模 1800 人，运维业务 150 人。2012 年总营业额 28.9 亿元，2012 年运维 1.5 个亿。ISO9000/ISO20000/ISO27001/CMMI 管理体系证书齐全。体系覆盖范围包括质量部、人力资源部、技术服务部、运维服务部。</p> <p>问题：</p> <p>1.运营目标及运维的相关指标的达成公司在组织上给予哪些支持？质量指标与运维总体指标的关系是什么？这些指标是如何选取出来的？</p> <p>2.文档中有组织级的运维服务目录，是否有项目级的服务目录？组织级的服务目标有详细说明吗？</p> <p>3.服务级别管理是如何实现的？如何针对不同客户体现差异化的服务级别？</p> <p>4.应用系统的运行维护与公司技术开发是如何协同的，研发如何支持一线的运维活动？</p> <p>5.针对不同类型的运维岗位，是否有不同的考核机制和考核标准？</p>
6	<p>:</p> <p>分管运维业务的副总经理主答辩，1996 年成立，主业从事电信级数据网络系统解决方案。上市公司。2013 年前半年收入 1.5 亿元，运维 8000 万。以网络、主机和存储服务为主。系统集成二级。</p> <p>问题</p> <p>1.运维业务的相关人员的培训课程的设计依据是什么？从哪几个维度进行</p>

	<p>考量？</p> <p>2.办公会上完成对 PDCA 的结果进行监督，是通过何种形式实现的？</p> <p>3.质量部门在 ITSS 实施落地过程中起到何种作用？通过何种方式实现？</p> <p>4.技术研发中发现问题和解决问题的具体技术有哪些？应用情况如何？</p> <p>5.运维人员的绩效考核和非运维人员的绩效考核有哪些区别？</p> <p>6.备件库是如何管理的？</p>
7	<p>:</p> <p>公司规模 180 人，运维业务 80 人。系统集成二级资质。2007 年导入 ITIL，2012 年导入 ITSS。个人未发现任何企业导入 ITIL 的迹象。主答辩在 PPT 讲解过程中采用了方言与普通话结合的方式，语速快时无法听清具体内容。</p> <p>问题：</p> <p>1.公司对较多的分支机构和办事处是如何按照标准来统一管理的？</p> <p>2.对于过程管理中的配置和发布是如何控制的？</p> <p>3.分支机构较多，如何控制分支机构的信息安全风险，是否有与总部一致的信息安全策略？</p> <p>4.运维服务的质量目标是如何保证的？</p> <p>5.实施 ITSS 后，在 ITSS 标准要求的基础上绩效管理是如何改进和完善的？</p> <p>6.在运维服务的策划方面做了哪些工作？</p> <p>7.知识库中知识条目很多，知识库中的知识是如何定义的？知识是如何管理的？采取了什么样的分类原则？</p>
8	<p>:</p> <p>服务发展中心总监主答辩，副总裁到场。2000 年成立，技术人员 900 人，运维服务一线人员 293 人。CCIE 187 人。17 个分公司。系统集成一级，中国百强解决方案提供商第 14 名。ISO9001/ITIL V2 、 V3/ITSS。2012 年运维收入 1.8 个亿。</p> <p>ITSS 导入三阶段：标准研究、导入策划、公司推广、实施改进。知识库三部分：文档库、故障库、知识库。自行研发 ITSM 系统、智能技术分析平台。</p>

	<p>有面向客户的 Web Portal 系统。年度人均培训超过 40 小时。知识库文档下载超过 9000 次。公司微信 APP 已上线。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.2013 年服务改进计划中对管理过程提出来哪些改进要求？ 2.该计划中 SLA 的管理有哪些改进？客户的 SLA 与自己的 SLA 是如何保持一致的？ 3.分析平台和 ITSM 平台数据是如何对接的？标准实施后，运维服务过程中通过使用知识库而节约的时间（12000 小时）是如何计算的？ 4.服务台的工作任务和运行指标是什么？ 5.服务能力管理计划和服务目录分别由谁来制定？不同部门的话如何确保能力管理计划为服务目录服务？ 6.服务能力管理计划中哪些指标支持了服务目录的实现？
9	<p>:</p> <p>副总裁主答辨。央企下属子公司，系统集成二级，2013 年营业额 3.5 亿元，运维 9 千万元。运维团队 2013 年 102 人。公司运维业务全员进行项目经理制培养、考核。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.服务台管理规定中有 400、紧急支持电话（137XXX）等，如何做到事件受理归口的统一？ 2.人员技术能力的考核是如何进行的？不合格人员是如何发现的？ 3.ITSS 对你们业务的促进作用是什么？ 4.具体通过哪些指标的考核结果确定总体运维服务要求的目标已实现？ 5.备件的可可用性是如何保证的？可用性的检查策略是否有效的支持 SLA 的达成 6.ITSS 的实施和 ISO20000 实施有哪些异同？ 7.对人员的综合能力评定是如何做的？ 8.如何保证公司的核心技术团队的人员稳定？有哪些具体措施？

10	<p>:</p> <p>副总经理主答辩, 员工 200 人, 2013 年总收入 8000 万, 其中运维收入 1200 万元。系统集成二级。重庆首家通过 ISO20000/ISO27001 企业。运维人数 55 人。</p> <p>问题:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 研发部门与运维交付部门是如何协同的? 2. 运维相关的具体研发指标有哪些? 3. 服务目录中为什么没有 SLA 的相关内容? SLA 是如何达成的? 4. ITSS 的实施和 ISO20000 实施有哪些异同? 5. 服务目录的编制是哪个部门编制的? 6. 如何将项目中发现的能力的不足提升到组织层面的来解决的? 7. 在组织层面中是否有运维质量管理的相关部门?
11	<p>:</p> <p>总经理主答辩, 成立于 2000 年, 主营网络运维, 2013 年营收 1.1 亿。企业导入了 ITIL/ISO20000。因企业业务特点有大量的网络类专用工具。</p> <p>问题:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 运维相关的研发投入占运维收入的百分之多少? 运维研发成果对运维服务的作用如何衡量, 研发成果的经济效益如何? 2. IT 运维服务管理工具的收益如何衡量? 3. 运维管理系统的来源是什么? 系统中是否加入了对公司运维管理指标体系的考核内容? 4. 组织架构中客服中心与运维服务部门的分工和工作权限如何划分? 5. 服务级别管理是如何管理的? 6. 运维服务质量的保证是如何实现的?
12	<p>:</p> <p>副总主答辩, 2012 年营业额 3 个亿, 上市公司, 系统集成一级。自有 IT 监</p>

	<p>控软件。主要客户为国税系统。</p> <p>问题：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 流程中没有看到通用要求的迹象，企业是否按照通用要求实施流程部分2. 业务目标是如何转换为运维服务目标的？3.监控系统是如何使用的？4.监控数据是如何采集的？5.运维管理中培训管理计划是如何制定的？6.驻场运维和非驻场运维的配置管理区别是怎样的？
第五部分：答辩总结	