

第四次

第三部分：领导讲话			
1.			
第四部分：答辩会议纪要			
1	<div>1. 标准导入过程中，最大的困难是什么？</div> <div>2. 质量的独立性如何保持的？</div> <div>3. 事件升级如何操作的？</div> <div>4. 新员工如何快速融入到 ITSS 体系中？</div> <div>5. 质量审核的过程中有哪些指标？如何纳入到 KPI 中？质量的</div> <div>6. 人员储备率是多少？</div> <div>7. 服务台的功能？在实施标准中做了哪些优化和改善？</div>		

2	<ol style="list-style-type: none"> 1. 如何保障客户的信息安全？ 2. 有 11 个地市分公司，ITSS 工作是如何在地市得到实施和保障的？ 3. 如何在客户服务的标准性，和个性化需求中保持平衡？ 4. 对项目级的服务目录如何管控 5. 描述一下运维工作诊断研发工作？ 6. 在技术研发，选择的理念是什么？ 7. 人员规划的理念是什么？人力资源是如何达到这个目标？
3	<ol style="list-style-type: none"> 1.人员储备情况？包括类型，占比情况？运维人员数量？ 2. 年度运维计划是如何制定的？ 3. 2013 年的投入是多少？ 4.服务质量是如何做到可追溯性？ 5.知识库是如何管理的？ 6.流程指标是如何制定的？
4	<ol style="list-style-type: none"> 1. 和客户的签订的 SLA 为 90%，剩余 SLA 是如何管理的？ 2. 2013 年有 8 个研发工具，技术研发投入是如何分配的？ 3. 公司实施 ITSS 的效果，与公司实施 ITSS 之前有一个什么样的区别？ 4. 服务对象主要是政府，有等级保护的要求，ITSS 是如何等级保护结合起来的？ 5. SLA 设定的目标，是怎么来的？ 6. 人员储备计划是依据什么来制定的？ 7. 故障恢复时间，是指哪个时间段？ 8. 运维事业部和其它事业部之间的关系？ 9. 没有 27 号做可用性检测，可用性检测率得到 100%？

5	<ol style="list-style-type: none"> 1. 客户满意度的指标是如何来的？ 2. 服务目录是哪个团队管理的，服务目录是如何管理的？ 3. 运维中心分别在 100 多个点，日常是如何管理的？ 4. 质量保障有几个人？ 5. 人力资源部和质量监督的工作有什么衔接？ 6. 过程管理中如何保证配置项的准确性？ 7. 知识条目，和运维业务的覆盖率是多少？是谁负责审核？
6	<ol style="list-style-type: none"> 1. 如何调动资源，以满足 SLA 的要求？ 2. 知识库的管理措施有哪些？ 3. 对服务工程师的 KPI 的考核是如何做的？ 4. 配置数据的匹配率是 99%，是如何实现的？ 5. 流程上做了哪些改善，以满足目标的要求？ 6. 在指标上有管理成本的降低，具体通过哪些方法和手段进行管理成本的降低？ 7. 安全质量部门有几个人？具体负责哪些业务？
7	<ol style="list-style-type: none"> 1. 服务台包括了哪几项功能？ 2. 请简单描述一下事件管理的关键指标的落实情况 3. 在研发中的投入多少，占营业额的占比是多少？有什么原则？ 4. 如何保障客户的信息安全？ 5. 人员连续性如何保障的？ 6. 质量组有几个人？运维质量是如何落实的？检查的结果对绩效考核有什么帮助？
8	<ol style="list-style-type: none"> 1. 流程管理和优化是怎么做的？ 2. 知识库的建设和优化是怎么做的？ 3. 组织架构上是哪几个部门负责服务目录的更新？简单描述一下服务业务和服务目录的匹配。服务目录是多长时间更新一次？ 4. 人员管理上具体有哪些措施？

9	<ol style="list-style-type: none"> 1. KPI 指标中通过变更管理控制是 85%,为什么这样设定? 2. 服务目录是哪些部门做的? 3. 服务台是哪个部门来做的? 4. 服务变更如何确定配置的信息的准确性? 5. 服务目录都是全部按照项目级别的 SLA 来确定的, 作为公司服务目录是否合适? 6. 能否简单介绍配置管理的关键指标? 7. 质量部门有几个人? 日常如何做 QA?
10	<ol style="list-style-type: none"> 1. 介绍一下 2013 年的人员储备情况 2. 资料中过的构建库与质量的关系 3. 服务目录有没用标准的定义? 4. 数据都是 2012 年, 2013 的内审、管理评审都是怎么做的? 5. 知识库的提交作为 KPI 指标, 这个是如何做的? 6. 知识库复用率达到 95%, 这个是怎么做的? 7. 资料中的构件库会纳入到配置管理中?
11	
12	<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	