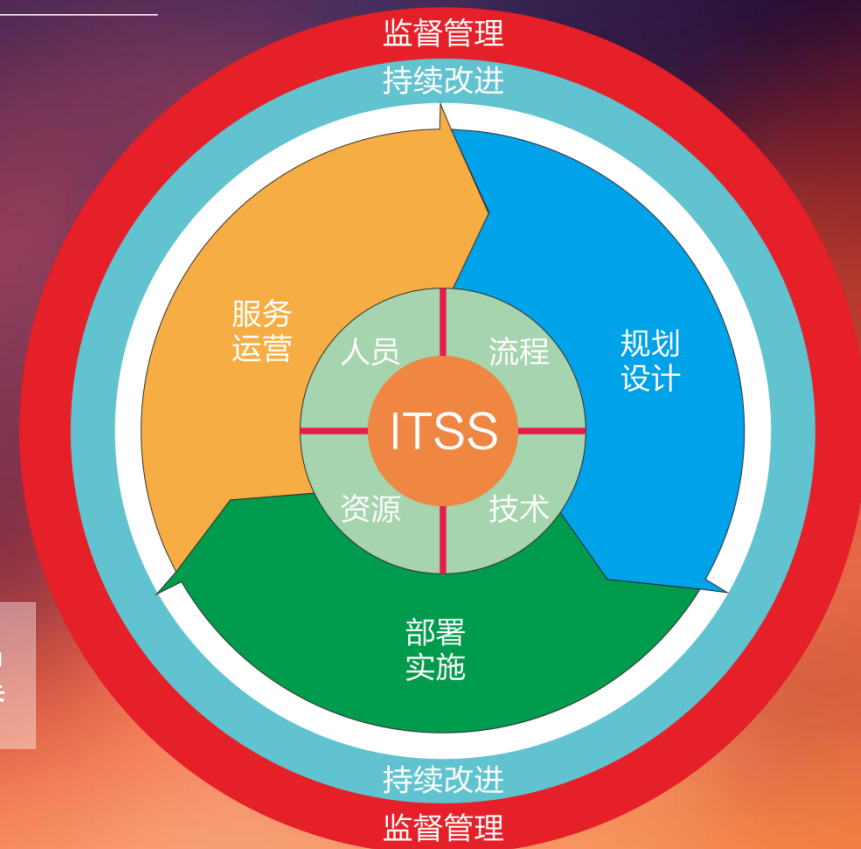




跟我学ITSS十讲视频&PPT合集链接：<http://www.itilxf.com/thread-53407-1-1.html>

跟我学ITSS

04、能力管理、人员与资源管理 张翼



ITIL先锋论坛专家委员会发布
2015年8月



- 本讲堂视频链接：<http://www.itilxf.com/thread-52190-1-1.html?from=threadlink>
- 如果你需要进行**ITSS培训**，请见：
- 全国十六个大城市 ITSS项目经理认证考试团购开团啦！仅需4200元！
- 详细请看：<http://www.itilxf.com/thread-49072-1-1.html>
- 如果你需要进行**ITSS专家指导**，请联系版主小二 QQ 48153151或致电 4008060230，版主小二会推介口碑好的合作伙伴给大家！
- 更多精彩，请继续下拉！！



关于我们

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！



扫一扫更多惊喜！

ITIL先锋论坛于2010年12月正式创建，现已发展成为将近30000名注册网友的中国本土最具规模的IT服务管理社区。ITIL先锋论坛致力于以ITIL为代表的IT服务管理科学方法论在国内的推广与落地，内容强调专业性及实用性，汇集和发表了大量IT服务管理及实践方面的资料和原创文章，在国内IT服务管理业界具有较大的影响力。ITIL先锋论坛为来自不同行业的网友和学员提供涵盖培训、咨询、软件和服务在内的**ITSM领域全价值链服务**，助力客户实现卓越的IT运营。

ITIL先锋论坛的宗旨与使命：

- ITIL学习引路人
- ITIL落地践行者
- ITSM交流门户



我们特色服务

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！

ITIL先锋论坛YY讲堂（89519382）作为ITIL最佳实践在中国落地的重要宣传渠道，自ITIL先锋论坛成立以来，始终坚持以ITIL的知识学习和传播为己任，云集国内众多IT服务管理专家来传道授课，每周四晚上20:30准时举办，现已开设近百期，在业界具有较大的影响力。

网络讲堂

IT管理认证培训团购

自从推出团购服务以来，以性价比最高，物美价廉为特点，已经当之无愧成为IT服务管理培训团购第一品牌！

目前举办的团购有ITIL Foundation、ITIL Expert、ITIL落地实战演练培训、ISO20000审核员、Prince2项目管理等。

作为全面支持ITIL流程的一款ITSM工具，具有强大的ITSM功能，开源免费、简单易用，ITIL先锋论坛作为iTop中国官方社区，将与您共同推进itop在中国企业的落地，赶快加入iTop中国社区QQ群（233051696），与精英一起交流吧。

开源IT运维工具iTop



ITSS十讲课程表



扫一扫更多惊喜!

- 01 : ITSS的现状与未来发展——熊健淞 (6月25日)
- 02 : ITSS的框架及蓝图——熊健淞 (7月9日)
- 03 : ITSS运维通用要求——张翼 (7月23日)
- 04 : 能力模型详解+基本概念读解、人员管理、资源管理——张翼 (8月6日)
- 05 : 过程管理、技术管理、管理体系、关键指标——熊健淞 (8月20日)
- 06 : 成熟度分级模型与通用要求的区别——杨泉 (9月10日)
- 07 : ITSS运维交付规范——李晓刚 (9月24日)
- 08 : ITSS运维应急响应规范——长河 (10月15日)
- 09 : 以一个公司实施ITSS并通过ITSS评估的完整过程及思路——杨泉 (10月29日)
- 10 : 成熟度评估方法和要点——傅盛 (11月12日)



跟我学ITSS的福利活动

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！



扫一扫更多惊喜！

一：幸运抽奖&抢红包活动

方法：加入ITSS专属QQ群：21542747

奖励：抢红包额度前两名分别获赠ITSS培训券100元/张/人；

名额：2人

二：线上读书会

方法：收听YY讲堂，本次讲座后下次讲座前，写100字左右原创听后感发表在论坛<http://itss.itilxf.com/>帖子标题前加【线上读书会】；发表后到ITIL先锋论坛“玩转论坛的摇摇乐去抽奖”，将帖子地址和摇奖结果截图一并转给版Karen80049496记录

奖励：摇到多少金币送多少现金+ITSS培训券100元/张/人

名额：所有参与者

三：微信摇奖

方法：只需关注微信itilxf_，就有机会成为幸运儿

奖励：ITSS培训名额1个（价值3500元；可转让，具体请抽奖方法等请去论坛了解详情）



授课专家

张翼

现就职于知名IT公司任质量主管。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运维管理，主导公司内审体系建设工作。
- 全程参与公司ITSS服务体系建设工作，在ITSS现场评估及北京专家评审会中担任重要答辩角色。
- 参加了ITSS的国际标准组、IT治理工作组工作。

资质证书及奖励：

- ITIL V3 Foundation
- ITIL V3 EXPERT
- ISO 9001-2008内审员
- ISO 27001-2013内审员



能力管理、人员与资源管理

ITSS运行维护服务之能力管理、人员管理、资源管理详解

一 上期内容回顾

二 能力管理

三 人员管理

四 资源管理

目录



一、上期内容回顾

1、国家标准《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》的定位





一、上期内容回顾

1、国家标准《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》的定位

服务对象

信息技术服务
运行维护 第4部分：
数据中心服务规范

信息技术服务
运行维护 第5部分：
桌面及外围设备服务规范

信息技术服务
运行维护 第6部分：
应用系统服务规范

行业标准

信息技
术服务

运行维
护服务
能力

成熟度
模型

服务过程

信息技术服务
运行维护 第2部分：
交付规范

信息技术服务
运行维护 第3部分：
应急响应规范

服务能力

信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求



一、上期内容回顾

2、《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》的结构与内容

国家标准编号：GB/T 28827.1-2012





一、上期内容回顾

3、重点关键术语和定义

➤ 运行维护服务 operation maintenance service

采用信息技术手段及方法，依据需方提出的服务级别要求，对其所使用的信息系统运行环境、业务系统等提供的综合服务。

➤ 运行维护服务对象 operation and maintenance service object

运行维护服务的受体，通常指机房环境、网络通讯、硬件、软件、数据和应用等。

➤ 运行维护服务内容 operation and maintenance service content

根据需方需求和服务级别协议承诺，向需方提供的例行操作、响应支持、优化改善和调研评估等服务。

➤ 关键指标 key index

用于评估、衡量供方服务能力的关键参数。



一、上期内容回顾

4、运行维护服务能力模型





能力管理、人员与资源管理

ITSS运行维护服务之能力管理、人员管理、资源管理详解

一 上期内容回顾

二 能力管理

三 人员管理

四 资源管理

目录



二、能力管理

1、运行维护服务能力管理



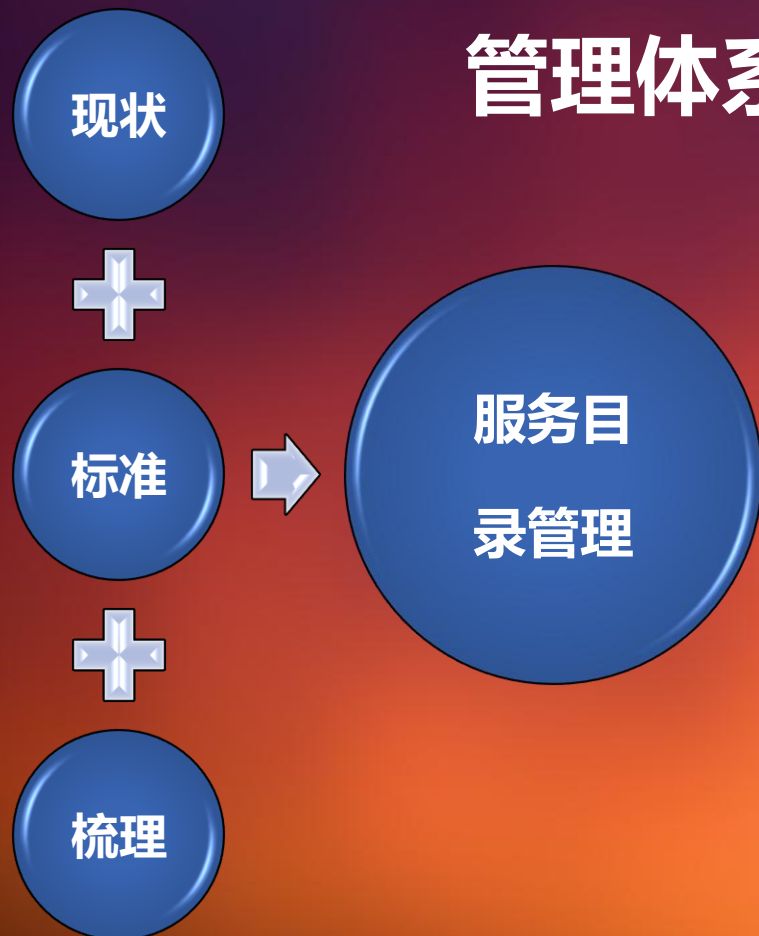


二、能力管理

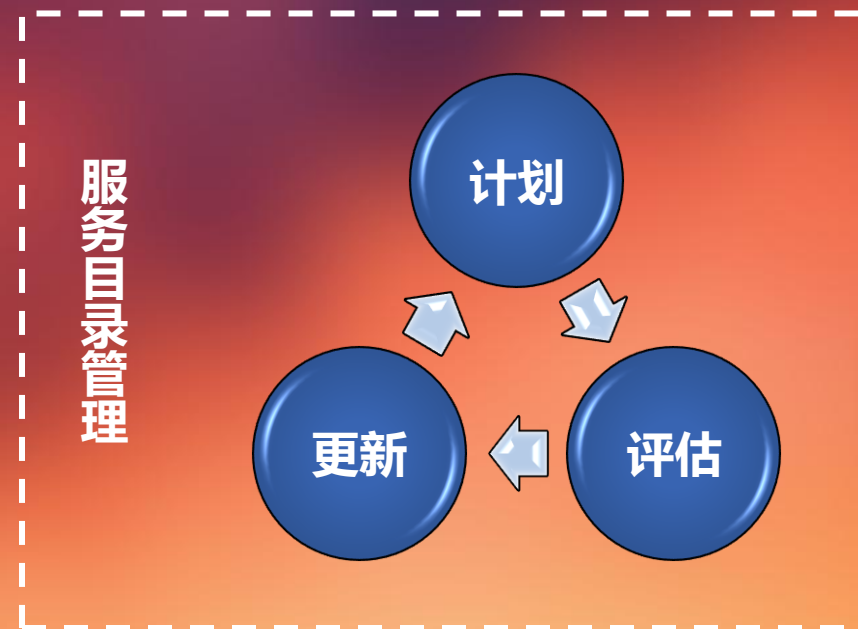
2、运行维护服务能力管理——策划

a) 根据自身业务定位和能力，策划运行维护服务对象的服务内容与要求，并形成服务目录

管理体系



能力计划





二、能力管理

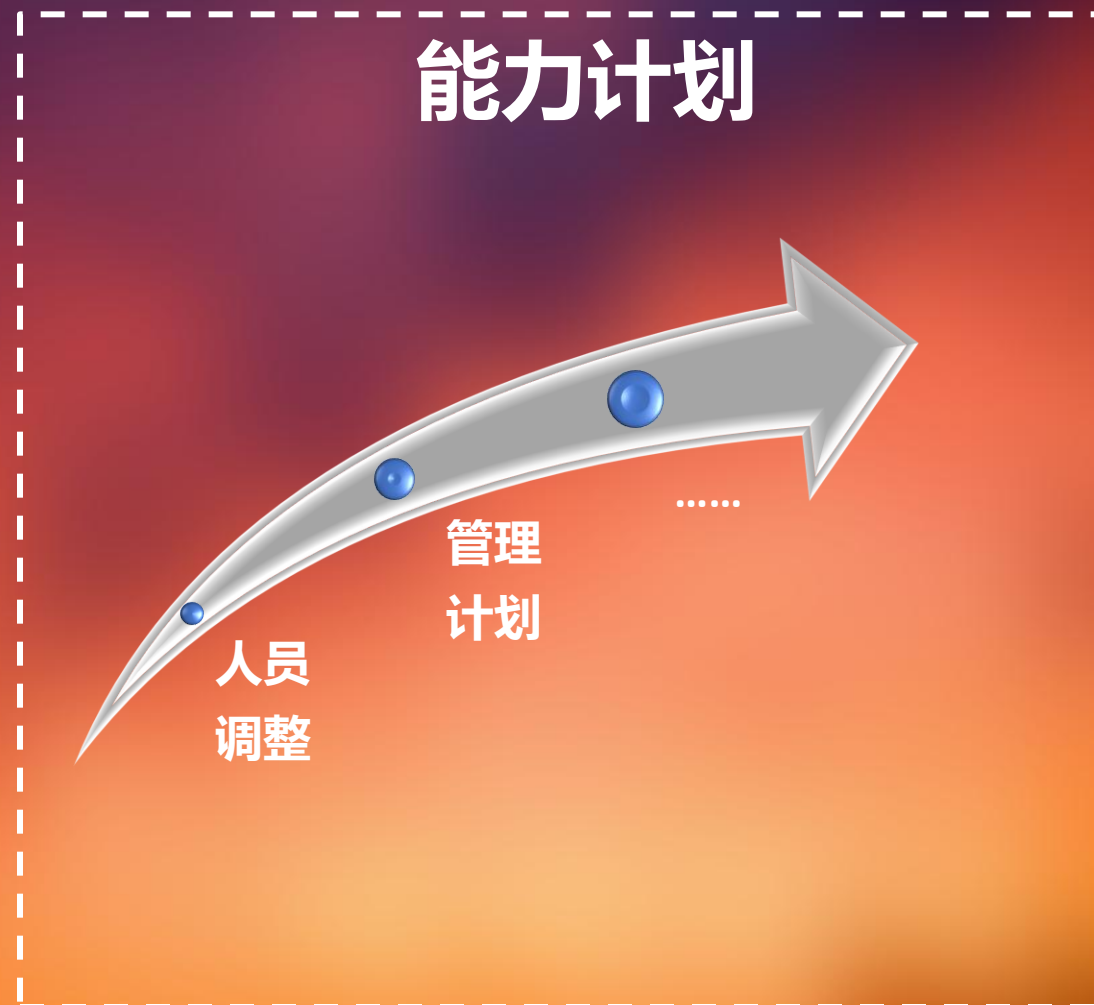
2、运行维护服务能力管理——策划

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





二、能力管理

2、运行维护服务能力管理——策划

c) 对人员、资源、技术和过程进行规划，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

- 指标策划
- 指标周期
-

能力计划

阶段指标管理

- 阶段指标
- 指标检查
-



二、能力管理

2、运行维护服务能力管理——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



二、能力管理

3、运行维护服务能力管理——实施

a) 制定满足整体策划的实施计划，并按计划实施





二、能力管理

3、运行维护服务能力管理——实施

b) 建立与需方的沟通协调机制

管理体系

沟通管理机制

- 沟通方式
- 沟通频率
-

能力计划

沟通计划

- 沟通时间
- 沟通安排
-



二、能力管理

3、运行维护服务能力管理——实施

c) 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





二、能力管理

3、运行维护服务能力管理——实施

d) 提交满足质量要求的交付物

管理体系

交付
质量
管理

能力计划

计划实施交付物

.....



二、能力管理

4、运行维护服务能力管理——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
- 评审周期
-

能力计划——管理评审计划

- 阶段评审计划
-



二、能力管理

4、运行维护服务能力管理——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





二、能力管理

4、运行维护服务能力管理——检查

c) 检查各项指标达成情况

管理体系

指标管理机制

检查什么

检查周期

.....

能力计划

指标管理部分

检查内容

检查时间

.....



二、能力管理

5、运行维护服务能力管理——改进

a.建立服务能力管理改进机制；

b.对不符合策划要求的行为进行总结分析；

c.对未达成的指标进行调查分析；

d.根据分析结果确定改进措施，制定服务能力改进计划。



二、能力管理

5、运行维护服务能力管理——改进

a) 建立服务能力管理改进机制





能力管理、人员与资源管理

ITSS运行维护服务之能力管理、人员管理、资源管理详解

一 上期内容回顾

二 能力管理

三 人员管理

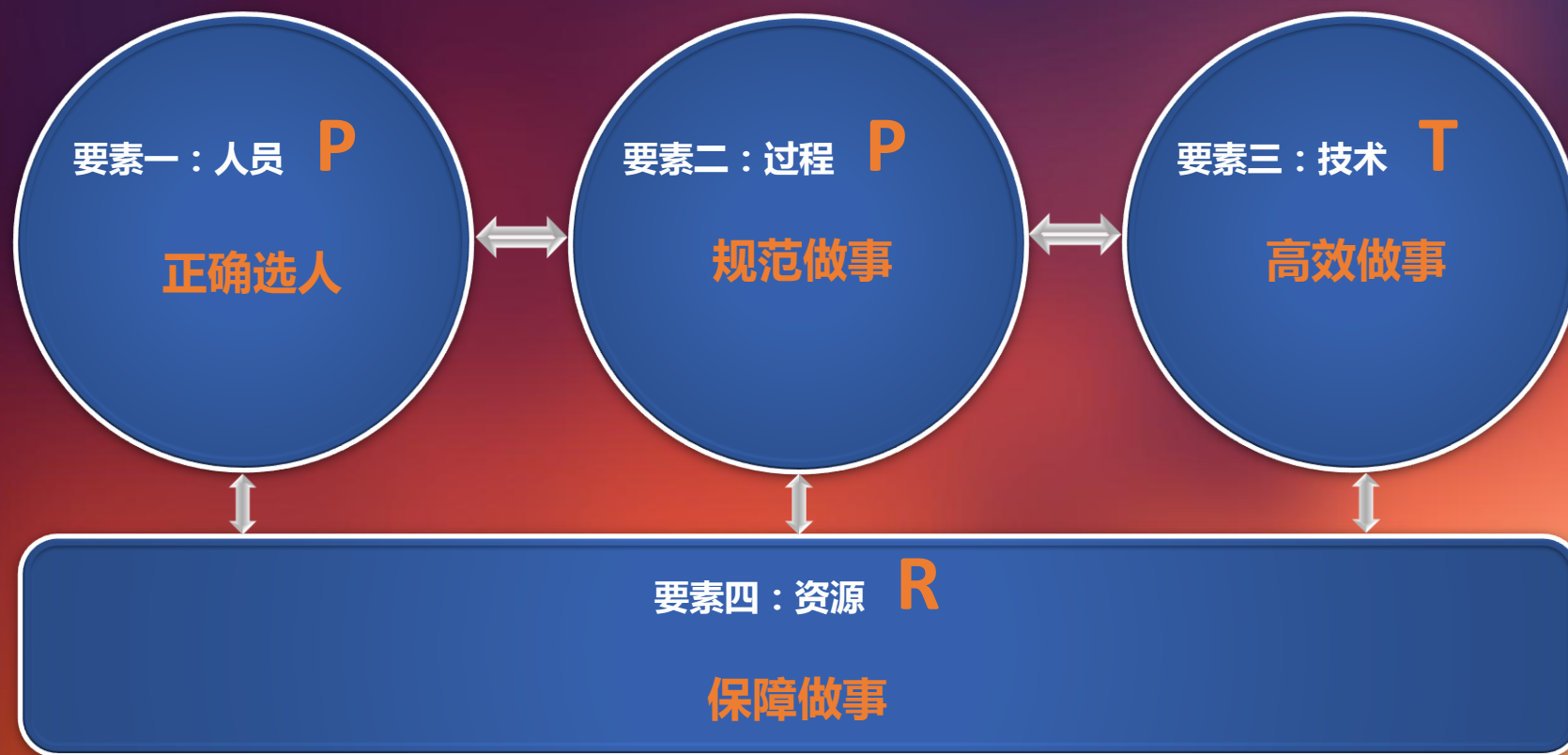
四 资源管理

目录



三、人员管理

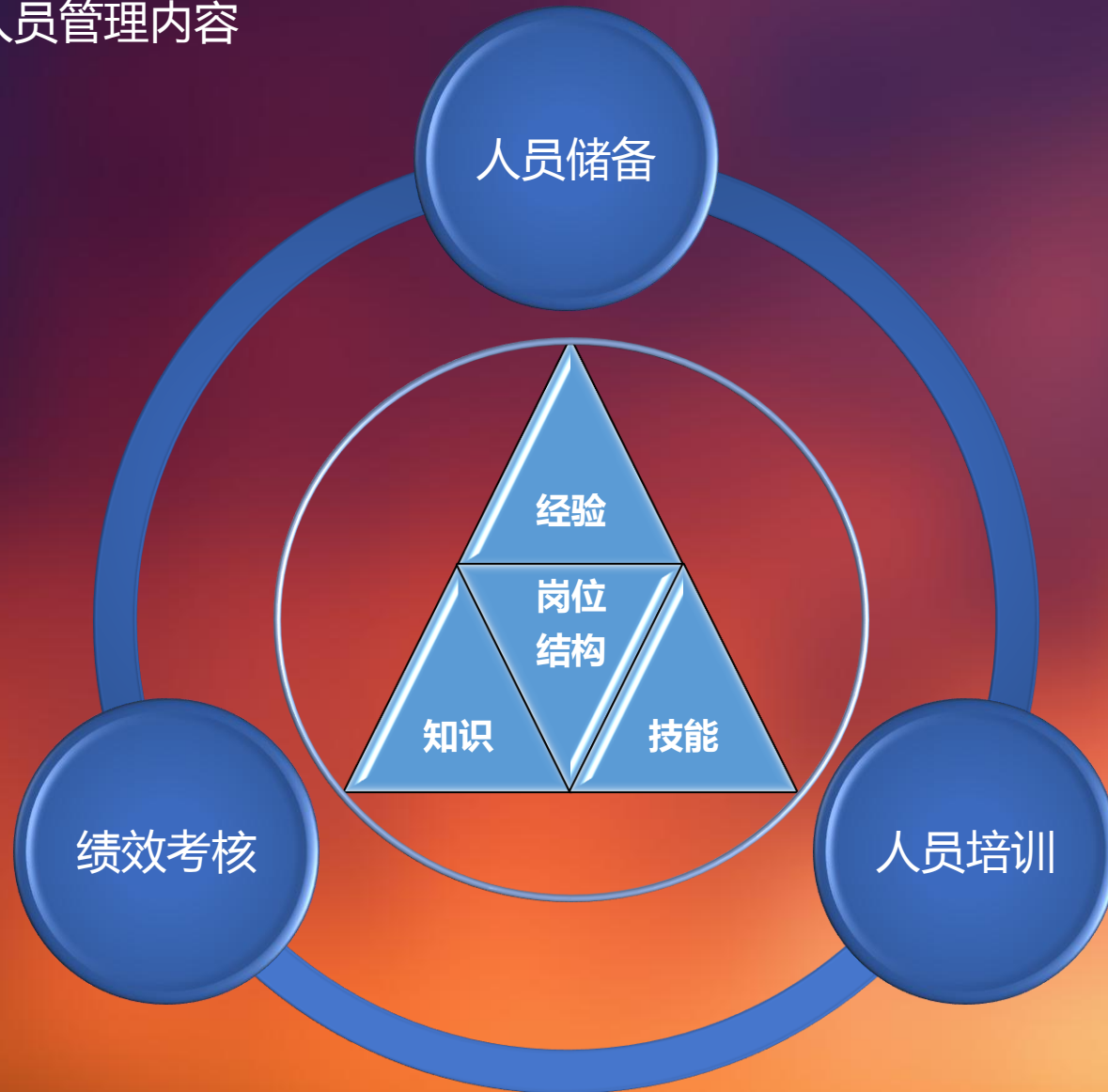
1、运行维护服务能力模型的四要素





三、人员管理

2、人员管理内容





三、人员管理

3、知识、技能、经验

知识

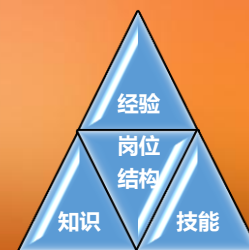
- 基础知识
- 专业知识
- 综合知识

技能

- 运维服务资格
- 运维服务能力
- 特殊环境资格

经验

- 人员经验
- 组织经验





三、人员管理

4、岗位结构

管理岗

- 在运行维护服务中负责管理运行维护服务；
- 与需方建立顺畅的沟通渠道，准确地将需方的需求传递到运行维护服务团队；
- 规划、检查运行维护服务的各个过程，对运行维护服务能力的策划、实施、检查、改进的范围、过程、信息安全和成果负责。

技术支持岗

- 在运行维护服务中负责技术支持，包括网络、操作系统、数据库、中间件、应用开发、硬件、集成、信息安全等；
- 对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应，保障信息安全并对处理结果负责。

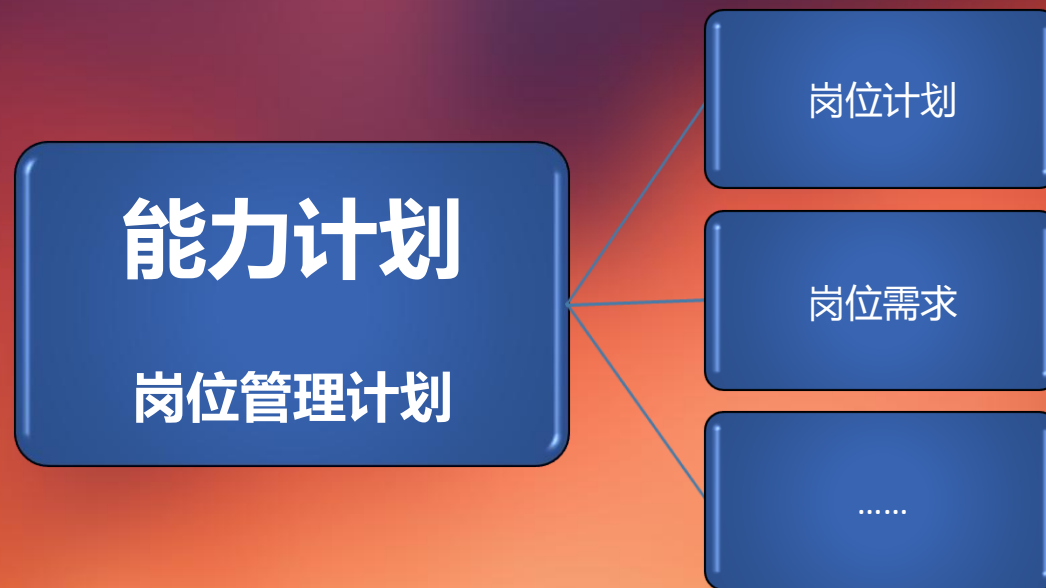
操作岗

- 在运行维护服务中负责日常操作的实施；
- 根据规范和手册，执行运行维护服务各过程，并对其执行结果负责。



三、人员管理

4、岗位结构





三、人员管理

5、人员储备

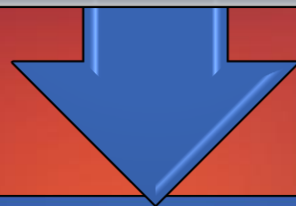
目的：确保有足够的人员，满足服务能力需求。

管理体系——人员储备管理机制

储备方式

储备什么

.....



能力计划——人员储备计划

储备哪些

储备策略

.....



三、人员管理

6、人员培训





三、人员管理

7、绩效考核

管理体系——绩效考核机制

分岗位考核

考核运维工作

.....

能力计划——绩效考核计划

考核计划

考核表

.....



能力管理、人员与资源管理

ITSS运行维护服务之能力管理、人员管理、资源管理详解

一 上期内容回顾

二 能力管理

三 人员管理

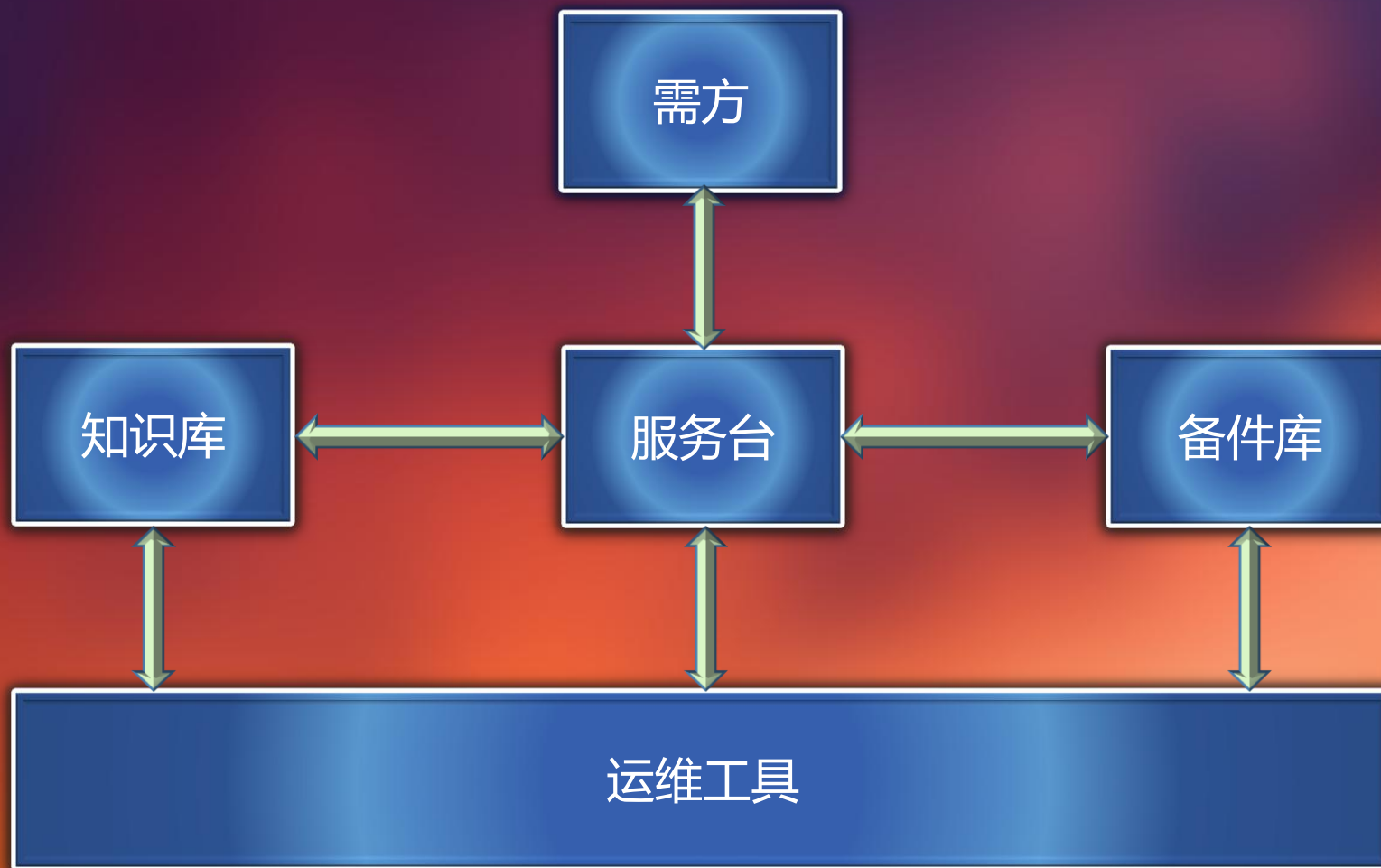
四 资源管理

目录



四、资源管理

1、资源管理内容





四、资源管理

2、资源管理——运维工具

运维工具

监控工具：

对运行维护服务对象进行数据的采集和监控，评估可能导致运行维护服务对象故障的因素。

必备工具

过程工具：

按照商定的SLA管理运行维护服务的交付过程，过程管理工具宜包括日常运行维护管理、记录、测量、监督和评估等功能。

必备工具

专用工具：

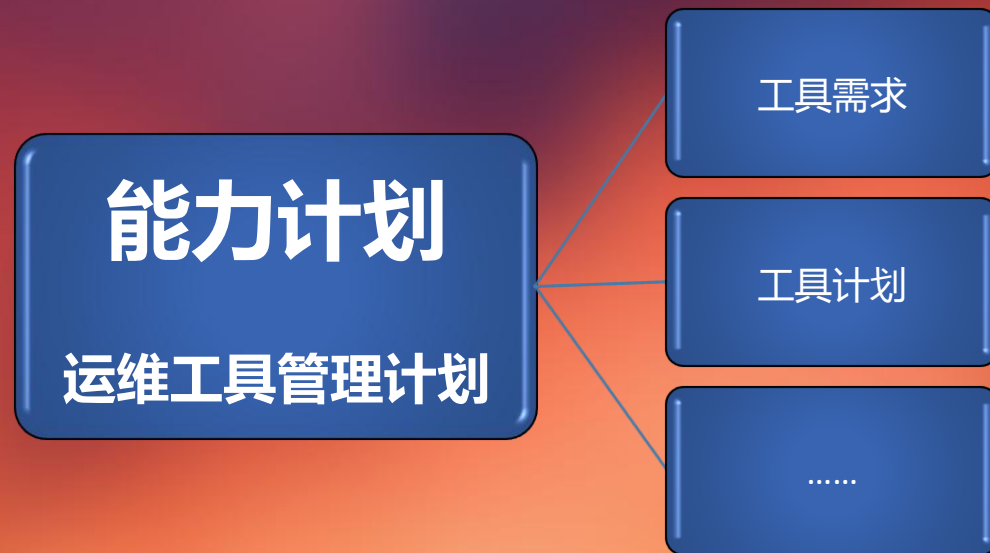
根据服务要求配备的安全工具和用于特殊要求的工具。

非必备工具



四、资源管理

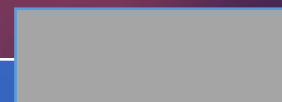
2、资源管理——运维工具





四、资源管理

3、资源管理——服务台



管理体系

服务台管理机制

- 服务台机制
- 服务台考核
-

能力计划

阶段性服务台管理计划

- 服务台考核计划
-



四、资源管理

4、资源管理——备件库





四、资源管理

4、资源管理——知识库

知识库具备查询、添加等功能：不强求工具，可以检索即可，不注重形式，Excel亦可。





Thank you

精彩不断 敬请期待！
To Be Continued.....

张翼