

CSI

2011年3月12日
9:12

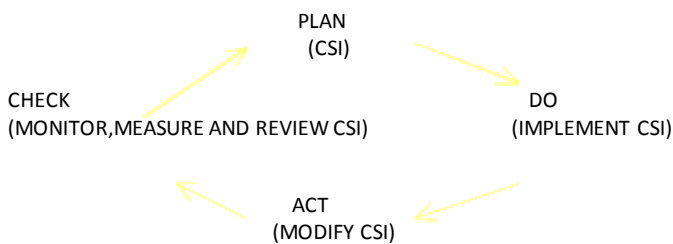
持续服务改进

- ★ IT治理：是否符合遵循流程，是否合理分配人员职责
如何评价企业做得好不好？若不好，从哪些方面入手来治理。

做好IT治理，不能单纯地知道如何找缺陷。因为Cobit更关注结果，你是否达到了要求。并不太关心是如何做到的。因此更应该结合ITIL，PRINCE2等来落地进行改进。

- ★ PDCA戴明环
广泛应用于改进。
项目管理：计划——执行——监控——改进
作为PDCA而言，不单纯强调质量的提升，也强调stable稳定性。稳定到一定阶段level后，会保持一段时间（图中的滑块）。让状态稳定下来后，再继续进行level的提升。

- ★ PDCA与CSI对应



- ★ 7步改进法
从PDCA的4步变化为7步。
- ★ Business Case商业计划书（？）
一个可能likely的结果。所以不太关注细节。

- 1、结构
 - 1) 介绍
 - 2) 方法和可能的假设（界限）
 - 3) 对业务的影响（财务，非财务）
 - 4) 风险和应急方案
 - 5) 建议

- ★ Risk风险

- ★ Service Owner
服务拥有者，可以认为是客户，付钱的