

基于工具的ITSM体系实施方法论

曾立新

PRESENTATION **LOAD**
PRESENTATION **LOAD**

提纲

1.

ITSM工具介绍

2.

ITSM工具实施方法论

3.

Q&A

国内IT运维软件需求现状

信息化部门需要

- **革新观念**

从革新观念来说，传统上我们认为IT部门是一个主要行使管理职能的职能部门，比如对IT资产进行管理。这一点在业界的看法不是这样的，这个点不是IT部门存在的根本价值所在，IT部门的加强价值应该给业务提供支撑，从运维支撑，到业务战术支撑到业务战略支撑，甚至到IT引领业务。

- **创新方法**

从创新方法来讲，现在方法很多，所有国外先进理念和方法来到中国都要适应，形成中国特色的方法论一样，现在国内的业界已经开始探索有中国特色的IT服务管理方法。这些努力已经被反映到2010年工信部制定的ITSS标准中。

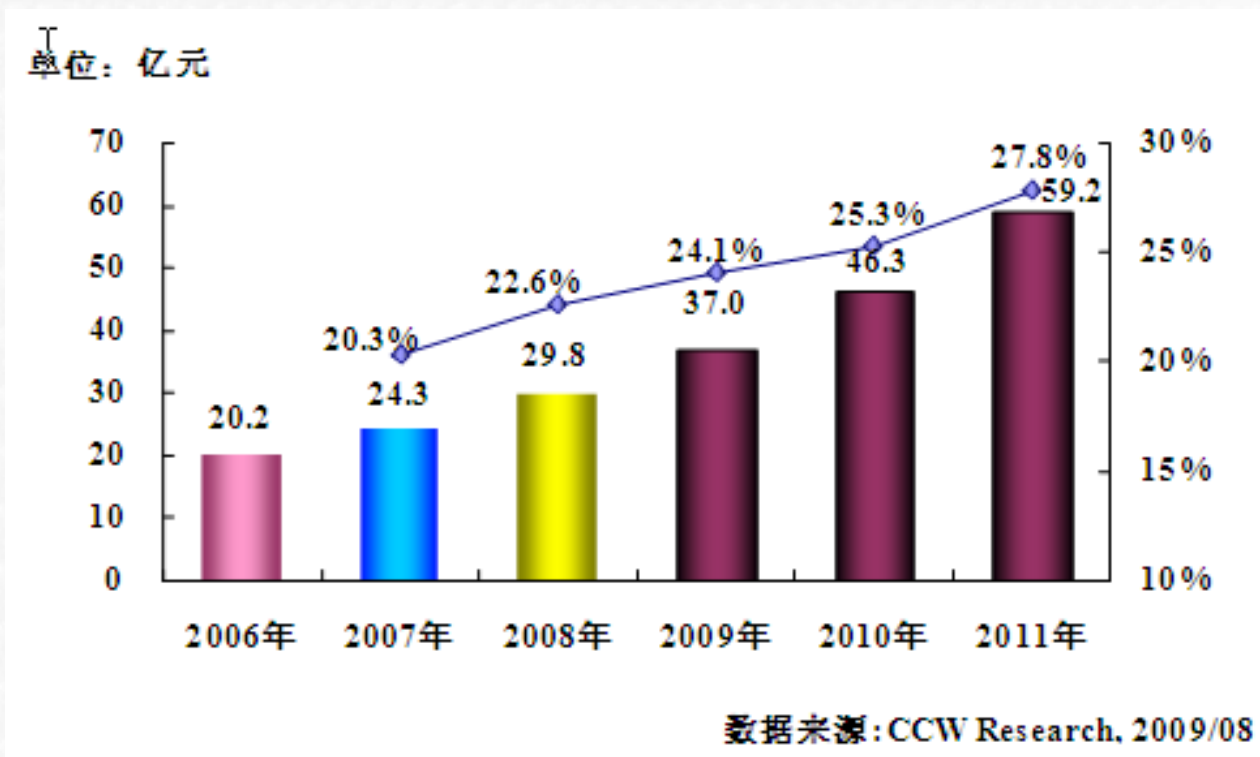
- **应用工具**

从应用工具来讲，通过实施和部署，打造符合企业自身特点和需要的IT系统已经被证明是信息化建设最快的途径。

产品化—客户化—行业化—最佳实践化

ITIL软件市场规模

来自计世资讯相关的数据显示：2009年国产ITSM软件的市场已经达到24%的增长率，市场规模将近37个亿。在2010年增长率为25.3%，市场规模达到46.3亿，2011年ITSM市场增长速度将继续递增，到2011年增长率为27.8%，市场规模将达到59.2亿元（详细数据见图1）。整个中国软件的产值现在是9000多亿，将近1万亿，从这点来看，ITSM软件在整个软件行业占的比重还是很低。



ITSM市场发展主要阶段

第一阶段：2000-2004年ITSM概念开始进入中国，后来有个别的出版物和培训开始在做，极少数的人接触到ITSM，只有国外的四大，HP、BMC、IBM、CA在做。

第二个阶段：2005-2010年，这时候国内厂商在ITSM市场的数量和作用得到发展。包括最早进入国内ITSM软件市场的厂商，使得ITSM的项目有了量的增长。应用的案例逐渐丰富。用户对ITSM有一定的了解和认可，相当多的企业现在还对ITSM持观察的态度。咨询培训机构和IT厂商是主要的推动力量，ITSM逐渐进入正轨。

第三阶段：2011-2015年，应用案例更加丰富，ITSM厂商及各种服务、解决方案大量出现，厂商之间的竞争更加激烈。ITSM项目更加注重咨询部分作用，ITSM应用落地效果良好，用户对ITSM的需求会得到大的爆发。

ITSM软件国内外厂商优劣势分析

主要对手	主要服务	优势	劣势	客户选择的关注点	主要客户群
IBM、HP、BMC等国外厂商	1.IT运维解决方案 2.IT服务管理咨询	1.服务业务起步时间早，具有相关技术领域的权威性； 2.专业的服务平台、咨询服务能力、服务管理能力、应用集成和专业服务交付等一体化的解决方案能力；	1.服务价格高； 2.英文交互界面，不易使用； 3.软件功能庞大且复杂，不适用一般客户；	1.运维软件服务能力； 2..单一的服务接口； 3.长期的战略合作关系；	1.金融 2.电信
国内一线厂商	1.IT运维解决方案 2.软件+咨询综合服务提供商。	1.具有行业创新思维，主导和引领国内ITSM软件发展； 2.国内软件开发时间早，在各个行业拥有丰富的业务经验。 3.运维理念客户认知度较高； 4..软件与服务成本与国外厂商相比低廉；	1.软件与服务的整合能力还有待进一步提高； 2.服务咨询能力各厂商参差不齐；	1.单一的服务接口； 2.长期的战略合作关系； 3.价格；	1.移动 2.政府 3.制造业 4.教育
国内二线厂商	1.IT运维管理解决方案； 2.网络监控、IT运维管理软件	1.拥有在监控或流程某一领域的服务能力； 2.服务成本与国外、国内相比更为低廉；	1.综合服务解决方案提供能力； 2.没有客户积累、市场拓展较困难； 3.品牌知名度；	1.价格； 2.服务基本满足需求。	1.地方金融 2.政府 3.制造业 4.教育

简单做一个分析比较，过于的ITSM软件厂商他有他的优势和缺陷，国外的优势主要是ITIL的符合性很好，因为他们的时间很长，从2000年开始就有企业在利用ITSM的理念。第二是成熟稳定。第三是引擎先进。缺陷呢？国内的使用习惯不太匹配，二次开发困难，服务不到位，价格昂贵，二次开发费用高，所以造成很多用户的满意度不是特别高，这一块主要的参与厂商是IBM、HP、BMC和CA。

ITSM软件发展面临的挑战

经过十年的发展，IT服务管理理念和方法在国内已经得到了广泛的传播和认知，但ITSM软件稍显落后。究其原因主要有三个：一是技术挑战，二是经验挑战，三是品牌挑战。

技术挑战，IT服务管理软件本质上是相当于IT服务的中间件，前端管的是IT服务的客户、服务人员，后端管的是IT设备，包括各种硬件、软件、网络、环境等设备。底层的技术大多数在国外的厂商里面，如何把这些基础设施运维管理好，国产ITSM软件厂商缺少足够的博弈能力以获得这些底层的技术参数。

经验挑战，只有我们掌握了后端IT设备的信息和IT设备的管理方法，在前端对IT服务客户的需求及满足这些的需求方法之后，对国产ITSM软件厂商而言，必须花一个很长的时间来学习，现在已经有很多的经验积累。

品牌的挑战，IT服务管理软件是用于管理的，这点与技术性软件和数据库软件有显著的不同，因为用户很难事先就知道ITSM软件是否适满足他的需求，因为不同公司的IT管理显然不可能是完全相同的，没有任何ITSM软件能够不经客户化就能满足所有用户的需求。正因为此，用户在采购ITSM软件的过程中，不自觉的选用所谓的大品牌，以降低风险。

ITSM软件获取方式

软件获取方式	优点	缺点
1、自主研发	1、依照自己业务的特点，研发出适合业务需要的软件； 2、成本可量化。	1、软件开发难度较大，不易成功； 2、开发出一个完善的软件，周期较长； 3、缺乏ITSM管理经验，软件易用性、ITIL符合性无保障。
2、购买	1、选购灵活，ITSM软件上线时间快；	1、软件种类多，如何选择一款适合的软件成为一个难题； 2、软件厂商的实施缺少第三方审计，实施的功能完整度客户很难判断。 3、由于甲方缺少ITSM软件使用经验，实施后效果无法评估。即使感觉效果不好，又提不出有针对性的意见。
3、咨询+软件 (在具有经验的第三方的建议和指引下，选择合适的软件与服务)	1、服务机构具备服务运营和管理经验，能够依照服务管理标准对软件实施的功能和效果进行评估，保障客户对于最佳实践的获取。	1、因前期调研和规划需占用一段时间，故软件实施周期较长；

ITSM软件未来发展趋势

国产ITSM的崛起。IT服务产业的快速发展和IT服务标准的制定是国内ITSM软件快速发展的催化剂。目前，已经有超过200个在做ITSM软件的厂商。国产软件市场占有率稳步提升，09年国产ITSM软件达到整个市场容量的30%以上。可喜的是，IT服务商在IT服务的合同中，使用ITSM软件工具有90%是国产的软件，所以以后国产软件会越来越多。软件的功能和技术现在已经向深层次的BSM、IT运维的质量监管、运维决策分析支持，IT服务治理等方向发展。

目前，ITSM软件也在进行着服务模式创新：从一个中心平台为很多节点用户服务，也用SaaS的方式、云计算的方式，把ITSM软件变成一个运维平台为用户提供服务。

以上是目前国产ITSM软件的市场情况，从中可以看出，在未来的ITSM软件市场潜力巨大，产品竞争激烈。能够在ITSM软件市场中突围的，需要从战略思想到战术运营上做整体设计和规划。ITSM软件工具将促进政府部门、标准化机构、厂商、用户等各方的信息交流，共同来助推国产ITSM软件的发展。

提纲

1.

ITSM工具介绍

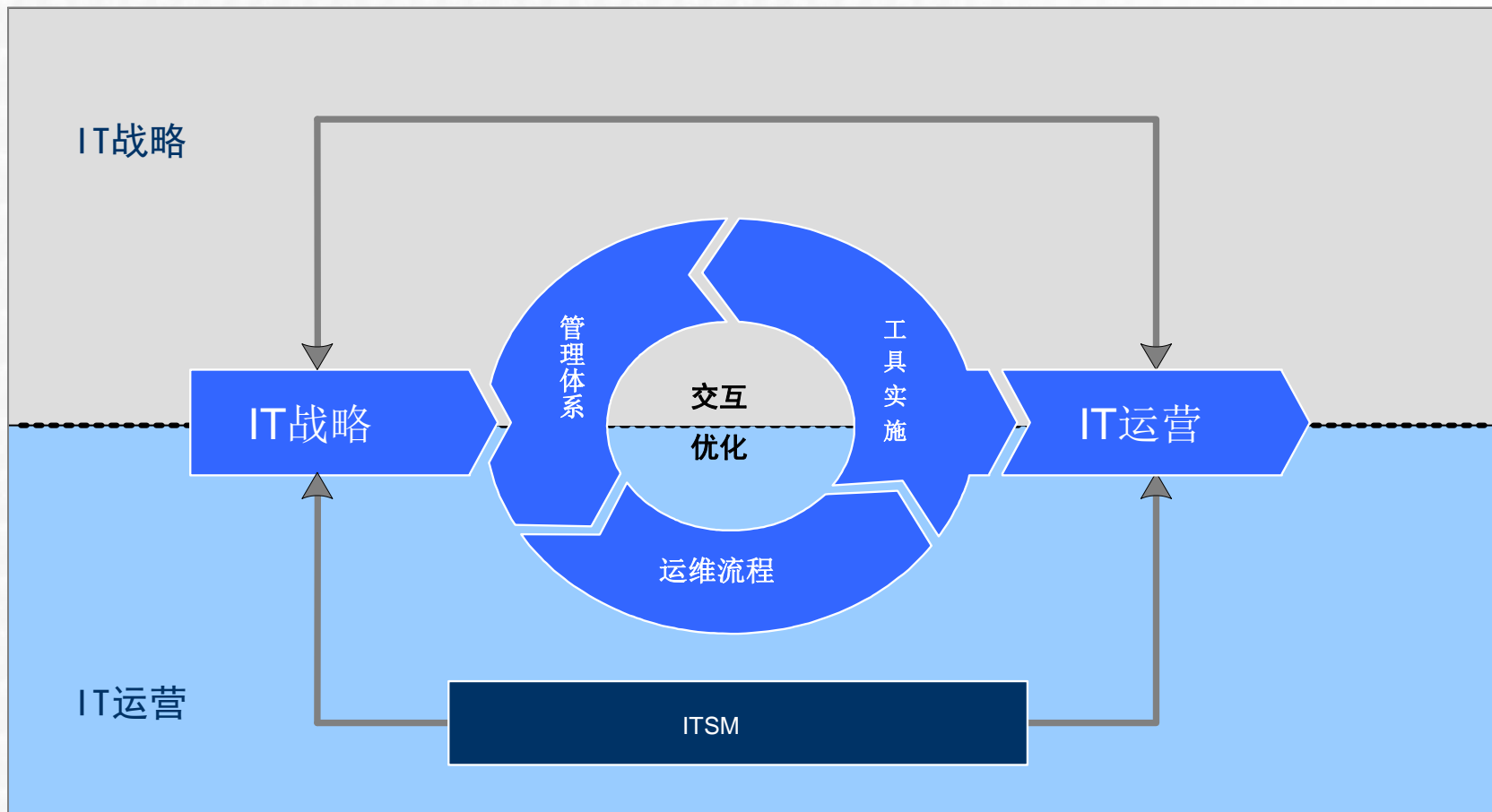
2.

ITSM工具实施方法论

3.

Q&A

服务战略



ITSM实施方法论-PDCA+服务运营



- 组织&人员
 - 服务组织架构搭建
 - 明晰的服务角色与职责
 - IT服务人员绩效考评管理
- 理论&理念
 - IT服务最佳实践/标准培训
 - IT服务文化营造与意识管理
 - IT服务行为规范化应用
- 体系&流程
 - ITSM运维管理体系
 - 可执行的标准化服务管理流程
 - 服务质量管控与可供决策的服务报告
- 技术&工具
 - ITSM工具采购建议
 - ITSM工具需求设计
 - ITSM相关工具/技术设计支持
- 服务运营
 - 使服务能够实现运营
 - 持续服务改进

ITSM实施方法论-四位一体+PDCA

• 服务管理策划(Plan)

界定服务范围，确定服务方针与目标，明确职责与接口关系，确定实现目标所需的资源、设施、工具，联合制定机房运维服务规范。

• 服务管理实施(DO)

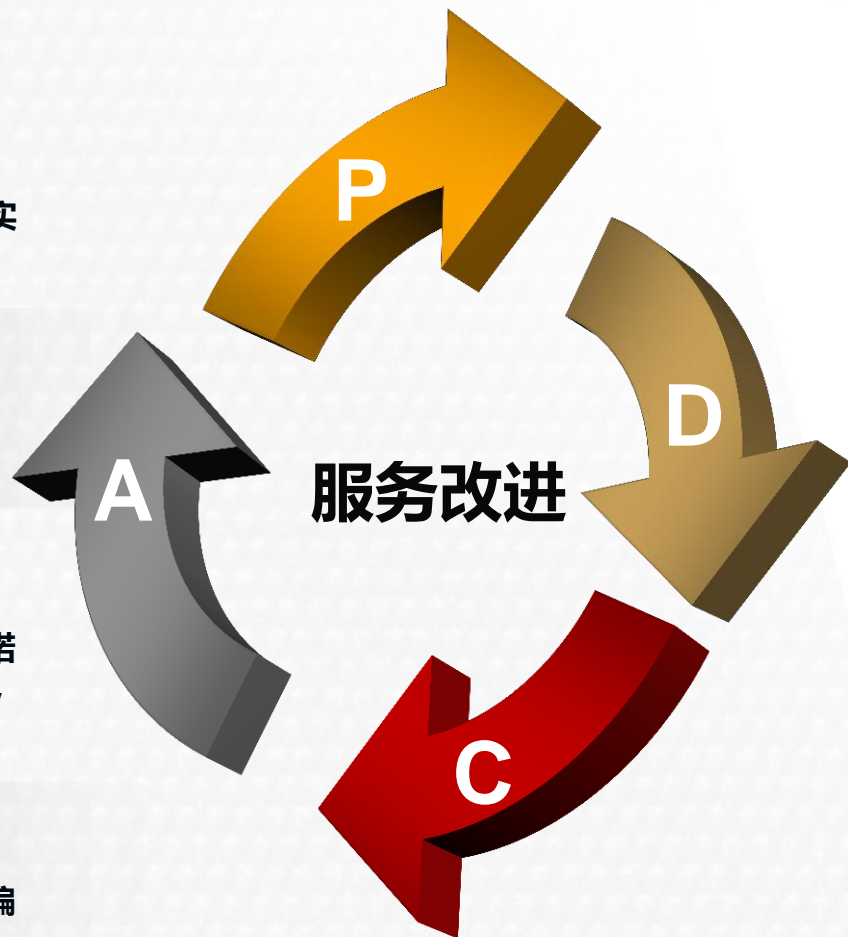
根据服务管理体系策划的内容实施服务计划管理并交付服务。

• 服务管理检查(Check)

按预先策划的时间间隔对服务质量进行监控与测量，以确保服务承诺的有效达成，当发现服务质量降低时，将及时采取纠正与预防措施，以确保持续满足SLA的要求。

• 服务管理改进(Action)

基于体系的测量与评审结果，制定并发布服务管理体系改进策略，编制服务改进方案（SIP），使服务质量得到持续有效的提升。



体系建设过程



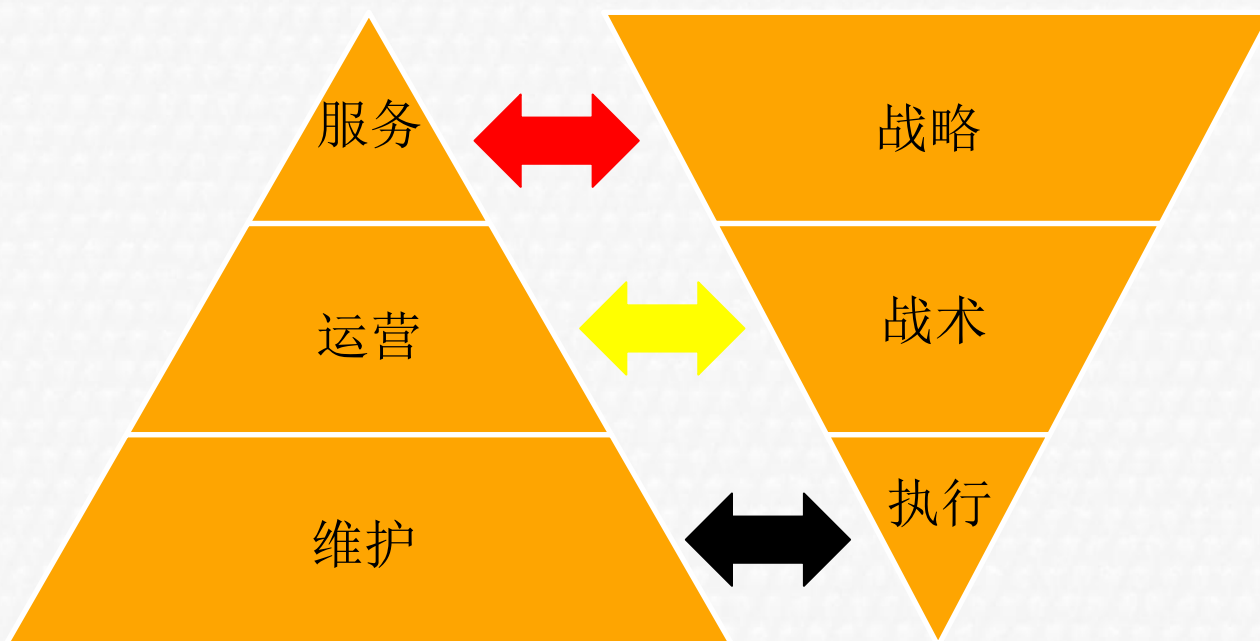
IT战略

帮助企业管理层设定实施ITIL的整体战略，明确管理层对于IT服务管理的承诺。

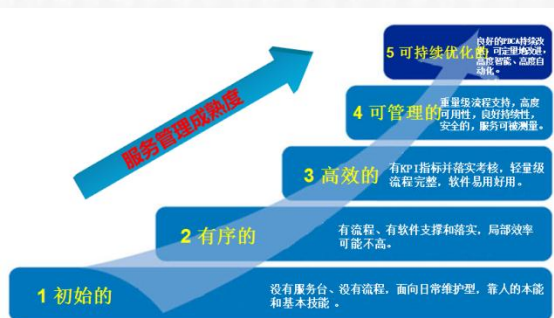
交付总体管理战略和明确管理目标建设的优先等级。

通过现状评估全面了解IT运维服务管理流程和活动的成熟度，并以ITIL作为近期服务改进的目标，分析、评估IT运维服务管理现状以及与最佳实践的差距，同时提出改进建议。

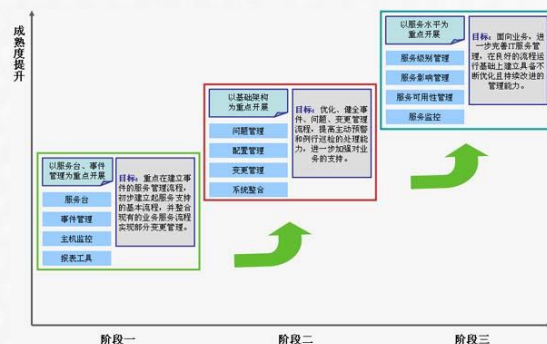
帮助企业IT部门全面认识现有IT运维服务管理水平，并作为项目下阶段规划与设计双方交流的基础。



IT战略



IT运营管理成熟度分析



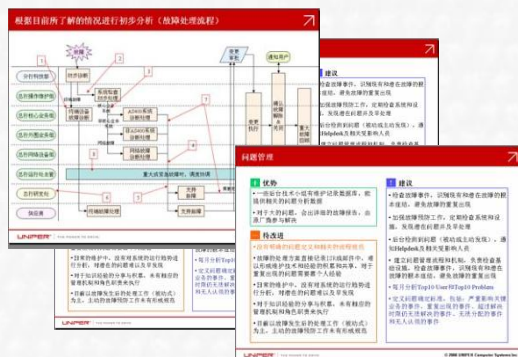
规划实施阶段

短期目标：实现服务台建设，使其作为IT服务统一窗口，提高IT管控能力，实现IT基础架构监控管理，为后续IT服务管理项目实施积累宝贵经验。

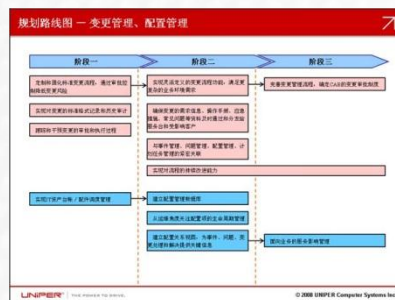
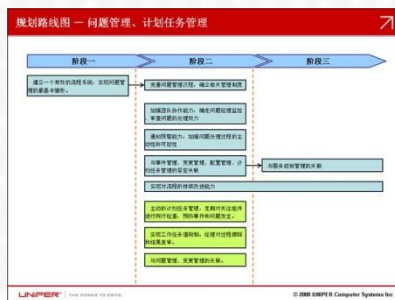
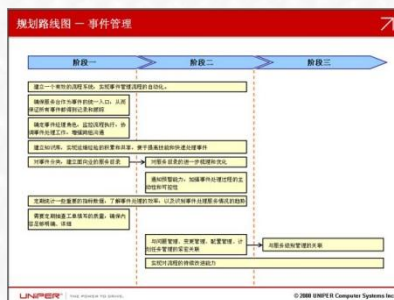
中期目标：利用IT服务管理最佳实践，规范和指引信息部的运维管理，满足数据中心可靠、安全、高效的运行要求。

长期目标：通过IT服务管理最佳实践，提升信息部的整体服务管理水平，为业务部门提供更优质的IT服务。

实施目标



现状、优势、不足分析



规划路线

管理体系

组织架构

将企业当前情况与ITIL架构的管理体系相结合，设计符合企业实际情况的IT服务管理体系。

岗位职责

根据组织架构设置，定义各岗位职责，明确各岗位的责任与义务，以及所需能力要求。

管理制度

结合企业实际情况与ITIL最佳实践，建立文档化的管理制度。包括策略、计划、流程等管理体系文档。

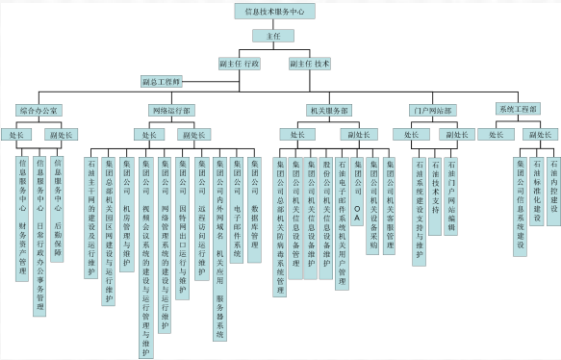
流程设计

设计管理流程以及审控流程，并绘制流程图，明确流程中的各活动以及相应的责任人。在设计出的流程图的基础上，编写详细的流程描述。

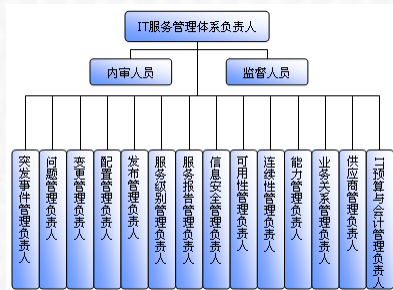
考核体系

针对各服务管理流程明确定义流程及人员的绩效指标（KPI），并通过监控流程的运作以及人员的执行情况进行有效地考评。

管理体系



行政组织结构

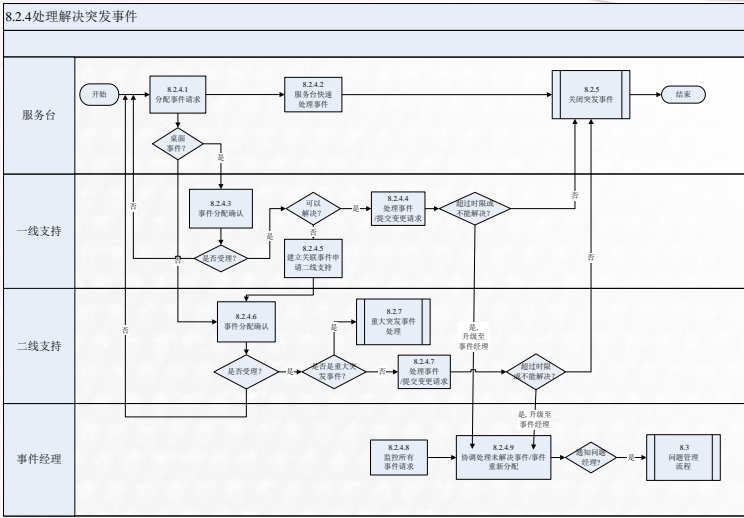


IT服务支持组织结构

岗位职责

4 人员角色和职责

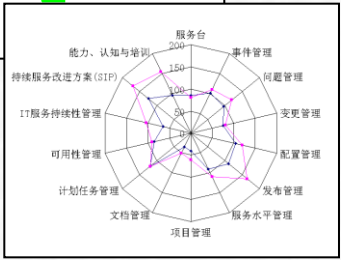
角色	职责描述	能力要求
突发事件处理	<ul style="list-style-type: none">对突发事件的规划、实施、总结、改进。对突发事件的分析、规划、报告、沟通、协调等事务。对突发事件的应急响应。对突发事件的应急响应。对突发事件的应急响应。	<ul style="list-style-type: none">拥有 ITIL Foundation 认证。熟悉突发事件管理。熟悉突发事件管理。熟悉突发事件管理。
服务台成员	<ul style="list-style-type: none">对突发事件的规划、实施、总结、改进。对突发事件的分析、规划、报告、沟通、协调等事务。对突发事件的应急响应。对突发事件的应急响应。对突发事件的应急响应。	<ul style="list-style-type: none">熟悉 ITIL 相关流程。熟悉突发事件管理。熟悉突发事件管理。熟悉突发事件管理。
一线支持	<ul style="list-style-type: none">对突发事件的规划、实施、总结、改进。对突发事件的分析、规划、报告、沟通、协调等事务。对突发事件的应急响应。对突发事件的应急响应。对突发事件的应急响应。	<ul style="list-style-type: none">熟悉 ITIL 相关流程。熟悉突发事件管理。熟悉突发事件管理。熟悉突发事件管理。



IT服务支持流程

指标	危险	目标基准值	实际	优先级/权重	结果	颜色	分项值	最大值
一线支持解决的事件百分比	>3	4	2	3	-1	红色	-3	3
无升级的平均呼叫时长	>10	5	3	2	1	黄色	2	2
分配错误的事件百分比	>20	10	15	7	0	黄色	0	7
在目标时间之内，按照优先级解决的事件百分比	>15	5	2	8	1	绿色	8	8
二线支持平均响应时间	>6	0	0	6	1	绿色	6	6
事件平均解决时间	>2	0	0	1	1	绿色	1	1
重新分配的事件百分比	<90	95	20	4	1	绿色	4	4
归类错误的事件百分比	>100	40	10	5				
SUM								

量化指标卡



数据建模

模型建立

提供基于长期实践经验得出的数据模型工具帮助客户梳理流程及数据，并将流程及数据固化到ITSM系统工具中。

数据采集

基于前期阶段顾问咨询的成果，按照数据模型的标准格式，转换成可被统计、量化并被系统工具识别的数据。

数据整理

整理优化数据，通过手工流程检验数据的合理性和可操作性。

数据建模

UNIPER							
2008.1							
部门/科室							
序号	部门/科室名称(中)	部门/科室名称(英)	部门负责人	位置/办公室	电话号码	代码	备注
1	运营系统与服务部	IT&S	曹斌				
2	运营部办公室	PO	陈卫东				
3	运营工作组	PCAB	陈卫东				
4	工会	UW	阮智伟				
5	人力资源部	HR	王旭平				
6	财务部	FIN	阮智伟				
7	规划部	Plan	梅胜军				
8	采购部	PR	徐飞龙				
9	市场部	MR	曹成波				
10	运营部	OP	李成泉				
11	销售公司	SC	沈阳				
12	海外事业部	OC	沈阳				
13	技术中心	TC	黄智平				
14	发动机工厂	PT	陈子鑫				
15	市场部	MA	曹成波				
16	市场部	MA	阮智伟				
17	市场部	MR	曹成波				
18	市场部	MR	曹成波				
19	市场部	MR	曹成波				
20	市场部	MR	曹成波				
21	市场部	MR	曹成波				
22	市场部	MR	曹成波				
23	市场部	MR	曹成波				
24	市场部	MR	曹成波				
25	市场部	MR	曹成波				

UNIPER							
2008.1							
I&S 科室							
序号	部门/科室名称(中)	部门/科室名称(英)	部门负责人	位置/办公室	电话号码	代码	备注
1	运营系统与服务部	Director	曹斌				
2	运营部办公室	Registy Director	陈卫东				
3	运营工作组	IT Plan & Governance section	陈卫东				
4	运营系统科	Information System section	阮智伟				
5	生产支持科	Production support section	阮智伟				
6	运营系统科	Manufacturing/Quality System section	阮智伟				
7	运营系统科	Business Operation System section	阮智伟				

UNIPER										
IT支持人员信息表										
序号	姓名(中)	姓名(英)	英文名	职位/部门	职位/部门	职位/部门	职位/部门	手机	电话	E-MAIL
1	曹斌	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
2	陈卫东	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
3	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
4	陈卫东	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
5	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
6	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
7	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
8	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
9	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
10	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
11	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
12	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
13	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
14	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
15	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
16	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
17	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
18	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
19	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
20	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
21	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
22	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
23	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
24	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn
25	阮智伟	Yao Bing	Yao Bing	IT&S	IT&S	IT&S	IT&S	13977221550	17801119	yaobing@uniper.com.cn

UNIPER			影响度		
2008.1					
序号	代码	说明	影响度	代码	说明
1	最高	最大的系统停机，影响大量用户和业务单位，关键业务不能运行。	1	最高	最大的系统停机，影响大量用户和业务单位，关键业务不能运行。
2	高	系统状态应用的使用受到重大影响，系统性能严重下降。	2	高	系统状态应用的使用受到重大影响，系统性能严重下降。
3	中	事件影响一小部分用户，属于一般性故障。	3	中	事件影响一小部分用户，属于一般性故障。
4	低	事件不影响生产，或存在冗余的方式。	4	低	事件不影响生产，或存在冗余的方式。
5			5		
6			6		
7			7		
8			8		
9			9		
10			10		

组织机构数据模型

人员信息数据模型

影响度数据模型

IT服务目录										
2008.2										
序号	类别	项目	子项	是否收费	解决时间	解决时间	解决时间	解决时间	解决时间	解决时间
589	硬件	其它故障	5	4	20	120	8	30	公共区域网络 (PL)	故障-维修
590	硬件	客户终端硬件故障	5	1	10	120	8	30	OA外机使用范围	故障-维修
591	硬件	客户终端网络故障	5	2	20	120	8	30	板、网络接口	故障-维修
592	硬件	客户终端网络故障	6	3	10	1400	6	15	OA外机使用范围	故障-维修
593	硬件	其它故障	6	4	10	1400	6	15	OA外机使用范围	故障-维修
594	硬件	客户终端网络故障	6	2	10	20	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
595	硬件	客户终端网络故障	6	2	10	20	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
596	硬件	客户终端网络故障	6	2	10	20	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
597	硬件	客户终端网络故障	6	2	10	20	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
598	硬件	客户终端网络故障	6	3	10	60	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
599	硬件	客户终端网络故障	6	3	10	60	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
600	硬件	客户终端网络故障	6	3	10	60	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
601	硬件	客户终端网络故障	6	3	10	20	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
602	硬件	客户终端网络故障	6	3	10	180	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
603	硬件	其它故障	6	4	10	1400	6	15	OA外机使用范围	故障-维修
604	硬件	客户终端网络故障	5	3	10	30	8	30	OA外机使用范围	故障-维修
605	硬件	客户终端网络故障	6	1	10	180	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
606	硬件	客户终端网络故障	6	2	10	60	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
607	硬件	客户终端网络故障	6	3	10	180	4	15	OA外机使用范围	故障-维修
608	硬件	其它故障	6	4	10	1400	6	15	OA外机使用范围	故障-维修

SCMW IT资产配置项颗粒度一览表										
序号	配置项	设备	网络设备	PC	工作站	笔记本	工控机	服务器	网络设备	网络设备
1	Host name	●	●	●	●	●	●	●	●	●
2	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
3	Level	●	●	●	●	●	●	●	●	●
4	Mail service	●	●	●	●	●	●	●	●	●
5	Service tag	●	●	●	●	●	●	●	●	●
6	Service tag	●	●	●	●	●	●	●	●	●
7	Domain	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8	Version	●	●	●	●	●	●	●	●	●
9	License	●	●	●	●	●	●	●	●	●
10	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
11	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
12	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
13	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
14	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
15	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
16	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
17	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
18	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
19	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
20	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
21	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
22	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
23	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
24	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
25	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
26	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
27	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
28	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
29	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
30	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
31	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
32	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
33	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
34	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
35	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
36	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
37	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
38	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
39	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●
40	IP	●	●	●	●	●	●	●	●	●

服务目录数据模型

配置项颗粒度数据模型

工具实施

系统配置

通过ITSM产品灵活的系统配置功能，完成界面、功能、表单、流程、集成接口的配置。

数据模型导入

将已构建的标准格式的数据模型导入ITSM产品，迅速完成数据部署。

系统测试

在测试环境中检验系统及数据的可操作性，并进行适当的调整。

工具培训

产品操作培训，确保使用人员熟练掌握工具，并可自行配置和调整。

系统上线

系统在生产环境中正式部署上线，支持业务运行。

工具实施

[illegible][illegible]

数据模型导入

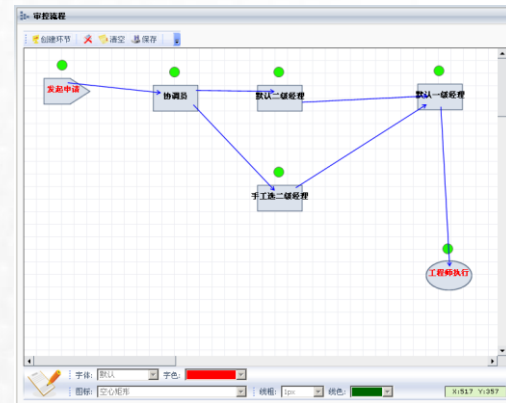
登录名:	wukun		
用户名:	武克南	密码:	
电邮:	kenan.wu@sgmw.com.cn	用户类别:	技术工程师
手机:	13978068260		
部门/经理:	chenh	电话:	
角色:		工作柜:	二楼-发动机工厂-系统 
所属部门:	<input checked="" type="checkbox"/> 信息资源部 <input type="checkbox"/> 零运车材料 <input type="checkbox"/> 总经理办公室 <input type="checkbox"/> 党委工作部 <input type="checkbox"/> 工会 <input type="checkbox"/> 人力资源部 <input type="checkbox"/> 财务部		
冻结:	<input type="checkbox"/> 冻结用户	语言:	简体中文 
所在地理位置:	<input checked="" type="checkbox"/> 信息 <input type="checkbox"/> 信息系统与服务部 <input type="checkbox"/> 生产车材料 <input type="checkbox"/> 制造车材料 <input type="checkbox"/> 网络车材料 <input type="checkbox"/> 零运车材料 <input type="checkbox"/> IT规划与治理科		
岗位描述:			

[保存修改](#)
[关闭](#)












人员配置

显示名称:	01.01.01 服务链接件故障		01.01.01 服务链接件故障																																																																	
是否自动部署:	不显示, 直接提交服务请求																																																																			
目标:	<input type="text"/>																																																																			
是否模糊输入:	<input type="text"/> 允许客户端写服务请求描述及上联附件																																																																			
默认优先级:	2. 高 (1, 紧急)		<input type="checkbox"/> 不通过通用公开																																																																	
	<input type="checkbox"/> 强制以默认优先级选择并执行合适的服务水协议																																																																			
说明:	<input type="text"/>																																																																			
<p>详细参数:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>是否需要增加自定义表</th> <th>选择</th> <th>字段名称</th> <th>类型</th> <th>选择</th> <th>宽度</th> <th>字段名称</th> <th>类型</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td>序号</td> <td>[int]</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> </tr> </tbody> </table>					是否需要增加自定义表	选择	字段名称	类型	选择	宽度	字段名称	类型	<input checked="" type="checkbox"/>	20%	序号	[int]	<input type="checkbox"/>	20%			<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框	<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框	<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框	<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框	<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框	<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框
是否需要增加自定义表	选择	字段名称	类型	选择	宽度	字段名称	类型																																																													
<input checked="" type="checkbox"/>	20%	序号	[int]	<input type="checkbox"/>	20%																																																															
<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框																																																													
<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框																																																													
<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框																																																													
<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框																																																													
<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框																																																													
<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input type="checkbox"/>	20%		输入框																																																													
<p>用户自定义表:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>是否需要增加用户自定义表</th> <th>选择</th> <th>字段名称</th> <th>类型</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/></td> <td>20%</td> <td></td> <td>输入框</td> </tr> </tbody> </table>					是否需要增加用户自定义表	选择	字段名称	类型	<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框	<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框																																												
是否需要增加用户自定义表	选择	字段名称	类型																																																																	
<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框																																																																	
<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框																																																																	
<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框																																																																	
<input checked="" type="checkbox"/>	20%		输入框																																																																	

服务目录配置

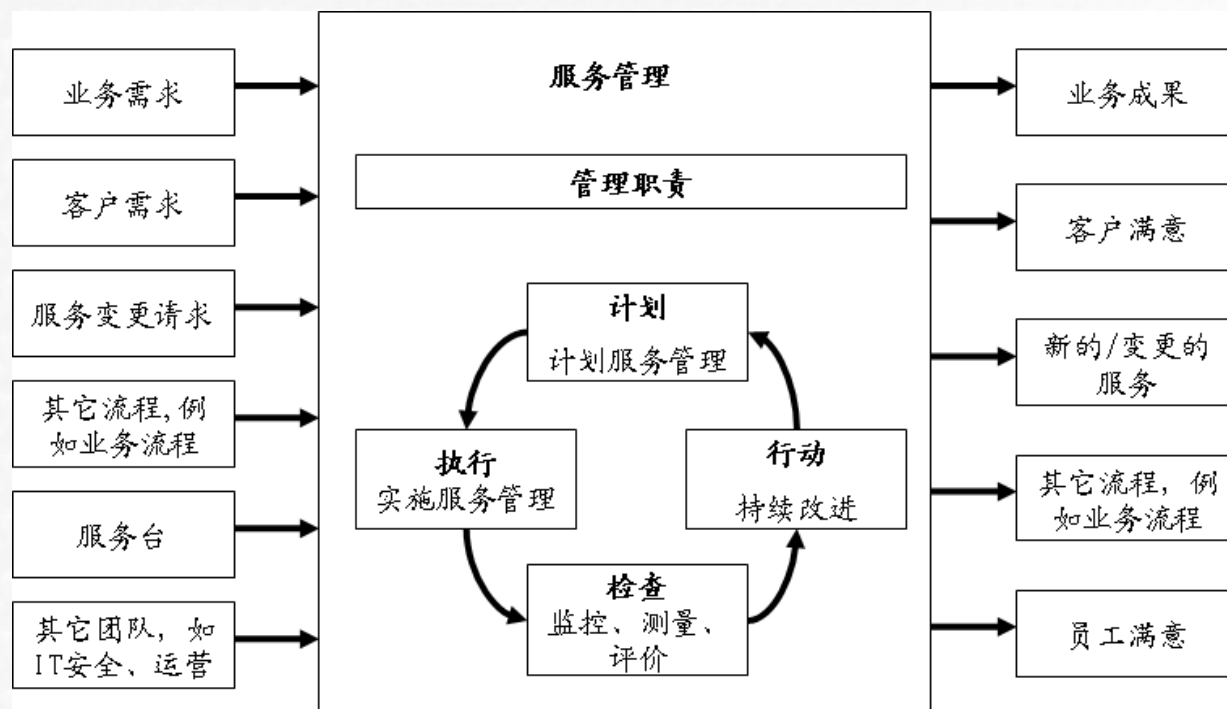


可视化流程配置

角色名称:	一切经理			
成员:	<input checked="" type="checkbox"/> 预先选定的成员 <input type="checkbox"/> 由串控操作人临时选择			
	{yuanzh, lowenz,   			
	Xyuanzh, Xowenz,			
	登录名	用户名	用户类型	部门
	 weiqp	韦秋萍	工程师	
	 wuf	吴林	工程师	
	 dongn	董宁	工程师	
	 gndk	郭智科	工程师	信息系统与服务部 
	 qns	覃雪	工程师	
	 lloxa	李丽霞	用户	采购部 
	 mengli	孟莉君	工程师	信息系统与服务部 
	登录名:	用户类型: [全部]	用户名:	<input type="text" value="搜索"/>

用户角色配置

建设流程并不是只实施一次就可以实现所有IT服务管理建设的目标的，它只是企业在建设符合ITIL规范的IT服务管理系统的诸多循环中的一次过程。配合以不断的项目回顾和持续改进计划，才能使得企业的IT服务管理不断的向设定的目标远景靠近。



提纲

1.

ITSM工具介绍

2.

ITSM工具实施方法论

3.

Q&A

谢谢！