

# 特别说明

此资料来自豆丁网(<http://www.docin.com/>)

您现在所看到的文档是使用下载器所生成的文档

此文档的原件位于

<http://www.docin.com/p-3661788.html>

感谢您的支持

抱米花

<http://blog.sina.com.cn/lotusbaob>



*IBM Global Services*

# 如何提升IT运维管理水平

## · 概念篇

林波, IBM全球服务部  
2005年09月23日



# 当今业务与IT的挑战

- 在现今正在复苏的经济环境中，企业再一次探寻收入和利润的增长

## CEO们的注释

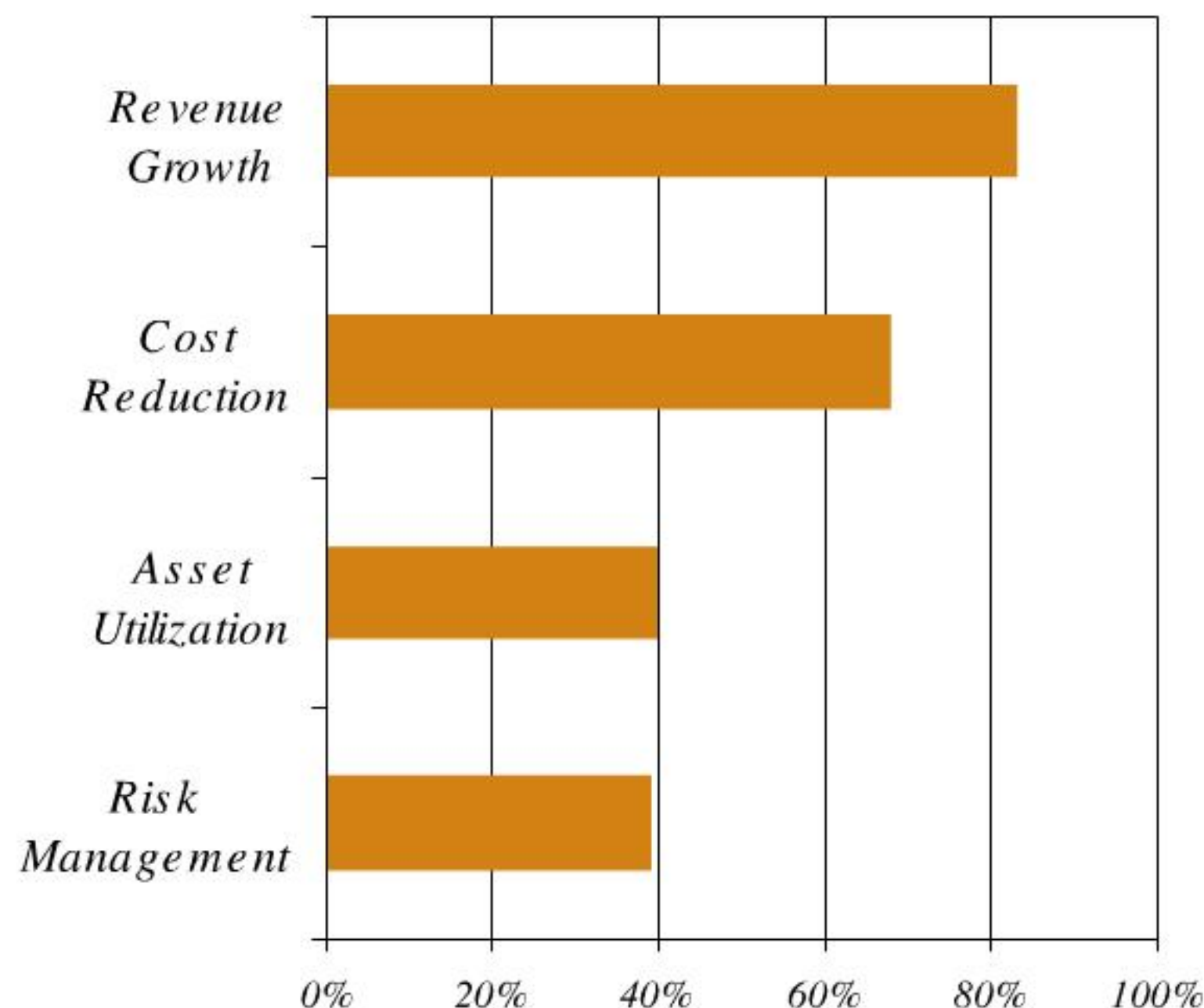
*“Now it is about growing the top line while keeping the bottom line in check ...and controlling costs”*

*“Costs are almost totally controlled, so we should focus on revenue growth. We are over the crisis and are now in a new cycle – the cycle of growing the business”*

*“We’ve spent a lot on these IT systems, now we need to get some value from them”*

*“I worry about upgrading these systems as we are so reliant on them....I don’t want to be on the front page of the Wall Street Journal”*

在接下来的3年中，强化财政表现的核心关注点



[i] According to the IBM BCS Global CEO Study 2004



# IT服务发展趋势 - 复杂化

## 企业应用及其复杂程度



"... 全球最大的2000家企业的绝大部分支持500~1000种应用，其中的大部分都不是单一存在，独立运行的。"

*"Application Management Poll Reveals New Trends"*

*Cameron Haight*

*Gartner April 2004*

... 使IT基础结构管理每一天面临新的挑战

"复合的应用增加了管理的复杂度，为了最大限度地发挥这些应用的潜力，企业需引进强壮的管理系统与流程，管理应用系统地整个生命周期。"

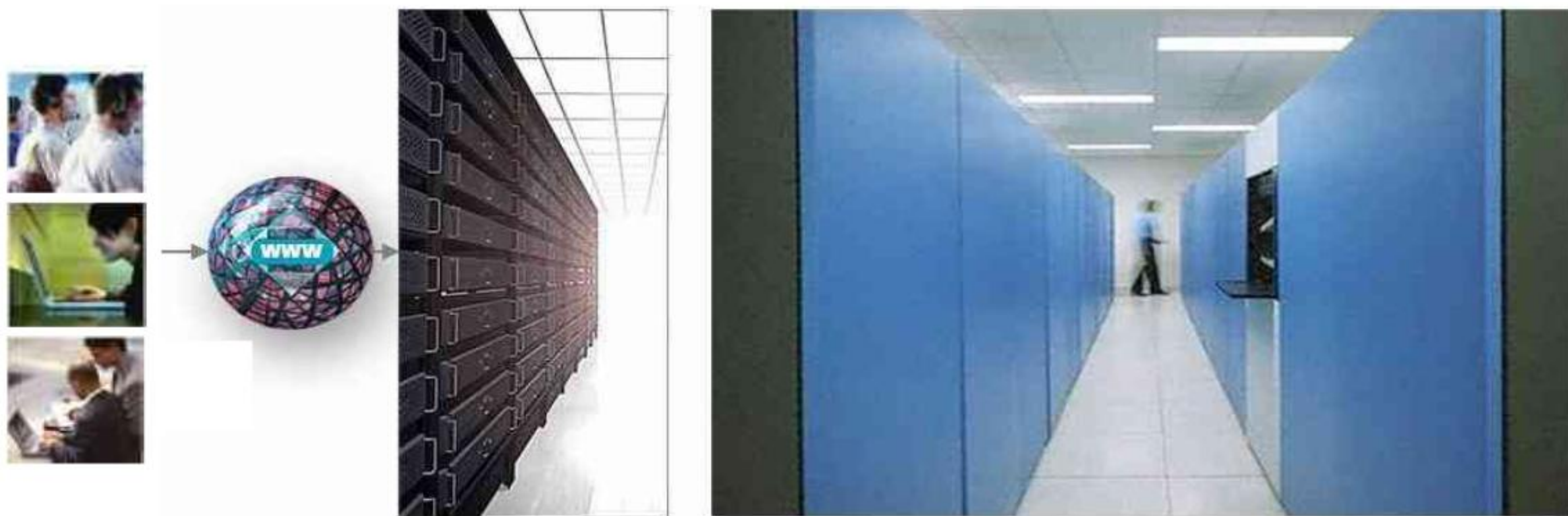
*Cameron Haight*

*Gartner February 2005*



# IT服务的发展趋势 – 合法性的需求

变化的全球业务格局需要安全性，私密性，和连续审计的功能。



“普通的一天，安全部门能通过探针捕捉到 38,000 次对政府网络的非法访问企图。平均每2.3秒一次

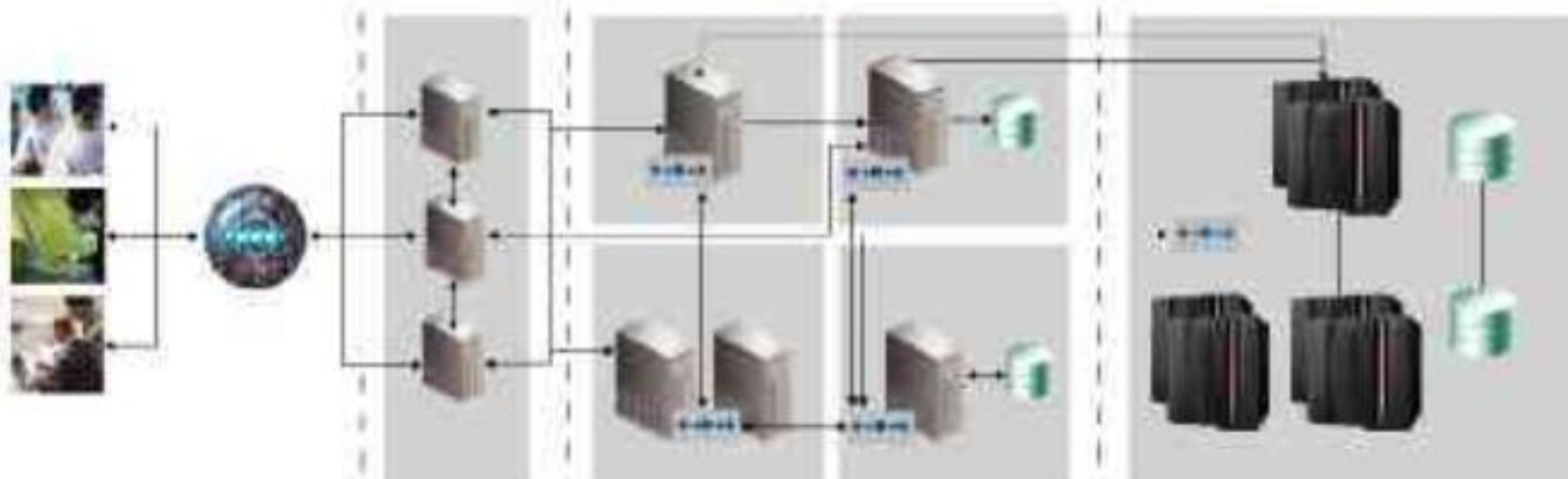
*"Defending Data: a Never-Ending Vigil"*

*Todd Spangler quoting Dan Lohrman, Chief Security Officer for the State of Michigan Baseline, 2004*



# IT服务的发展趋势

## 复杂性



为了支持业务流程，大多数企业在管理大型机复杂的IT环境。

## 变化的速度



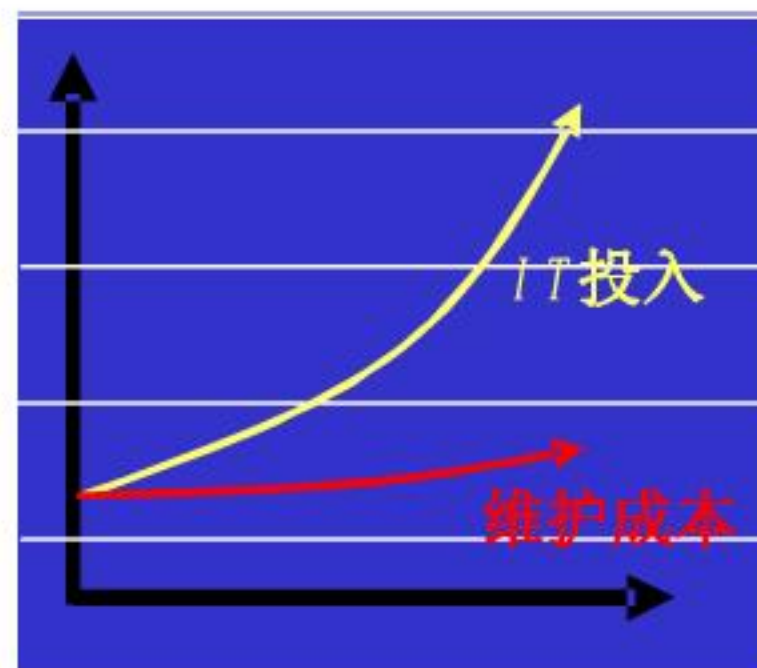
不断变化的外力影响和捉摸不定的业务负载为服务水平的提供带来了难度。

## 合法性



变化的全球业务格局需要安全性，私密性，和连续审计的功能。

## 成本

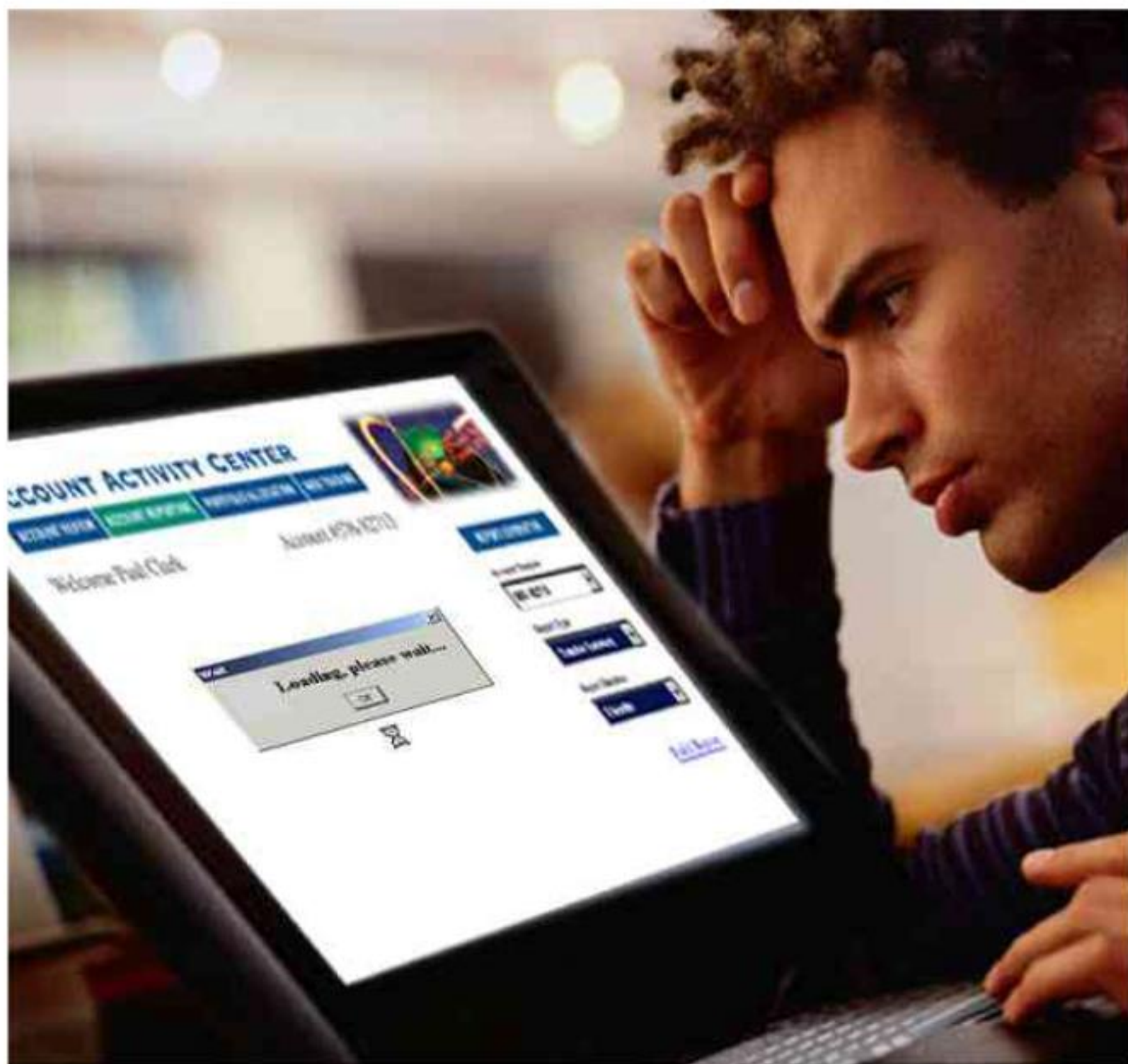


在IT的投入同时一定要考虑维护的投资,但需要考量的是维护成本的可控性和合理性



# 业务应用现状

用户需要完美的业务应用。



## 从客户角度 ...

“如果用户无法使用应用，无论什么原因，都说明此应用是失败的。”

Glenn D. O'Donnell – 技术研究服务部项目经理 - META Group, 2004年12月

## ... 从企业角度

“当我们请求CEO们评定企业响应动态业务状况的能力时，只有13% 认为他们的企业‘响应能力极高’。”

“Your Turn – The Global CEO Study 2004” IBM  
对全球456位CEO的调查



# IT 服务管理的优势



## 管理 IT 业务的最佳途径

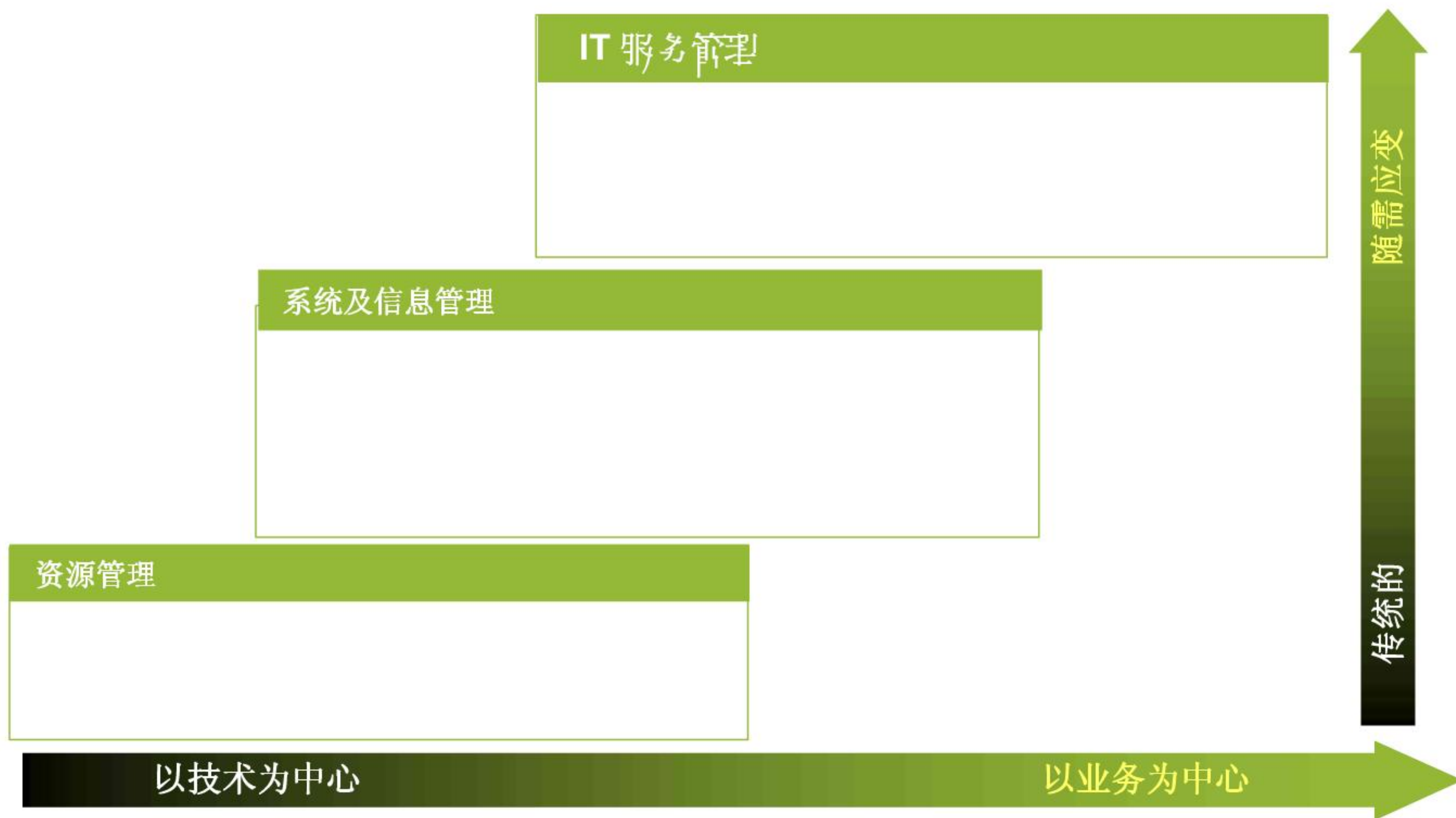
- § **可评测的** —— 由于拥有可重复的流程，业务价值可以评测并不断改进.
- § 根据业务优先级**提供 IT 服务**，更好地管理各类期望结果
- § 在业务和 **IT 之间更紧密集成** —— 更好地管理 **IT 业务**
- § **IT 成为思想领袖** —— 利用关键技术，推动竞争业务的差异化

“服务管理涉及到 IT 转型，使其像企业一样开展运营……”。

—— 五角大楼 IT 部门，  
*John Hanson*

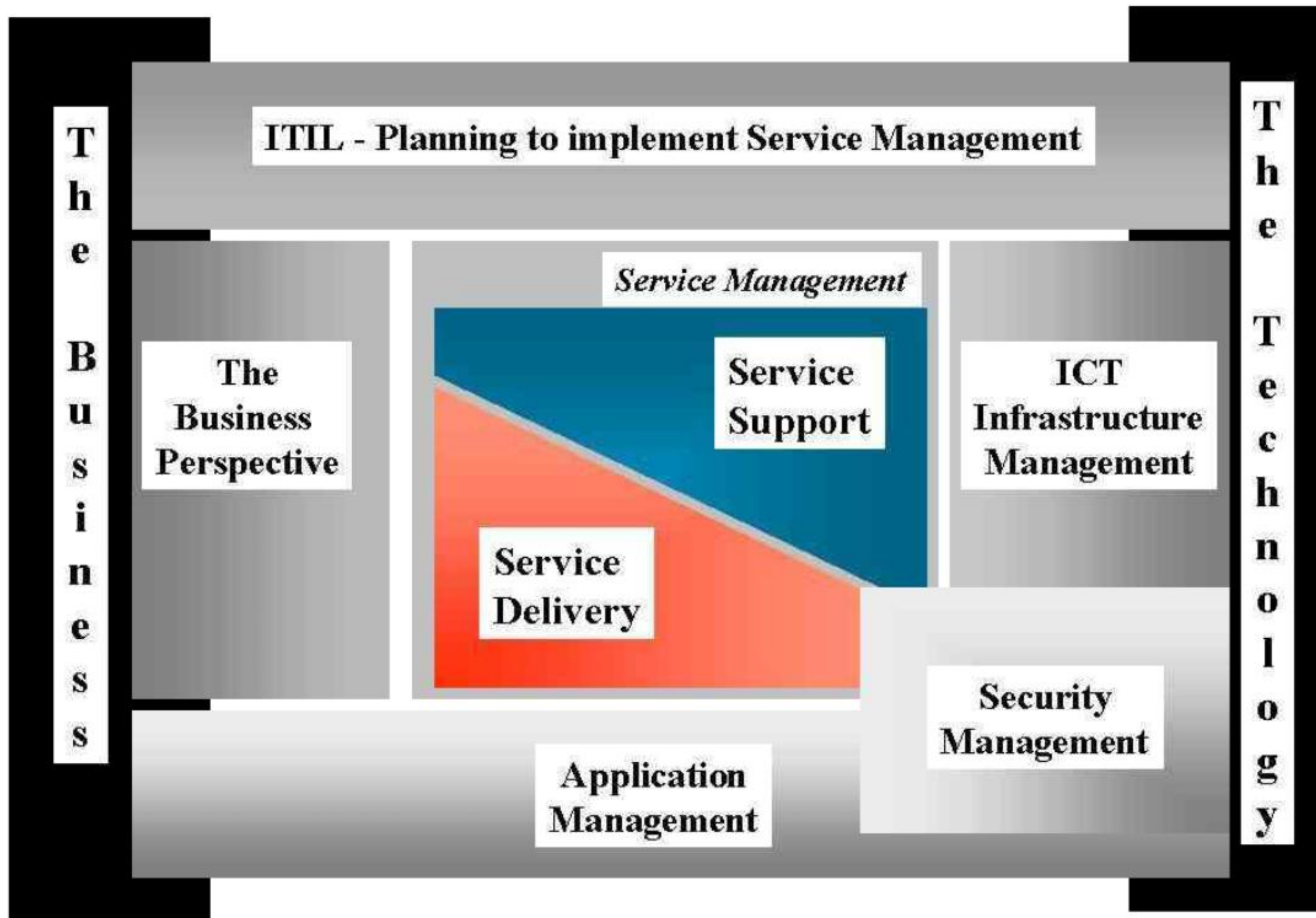


# IT演变：从以技术为中心到以业务为中心论



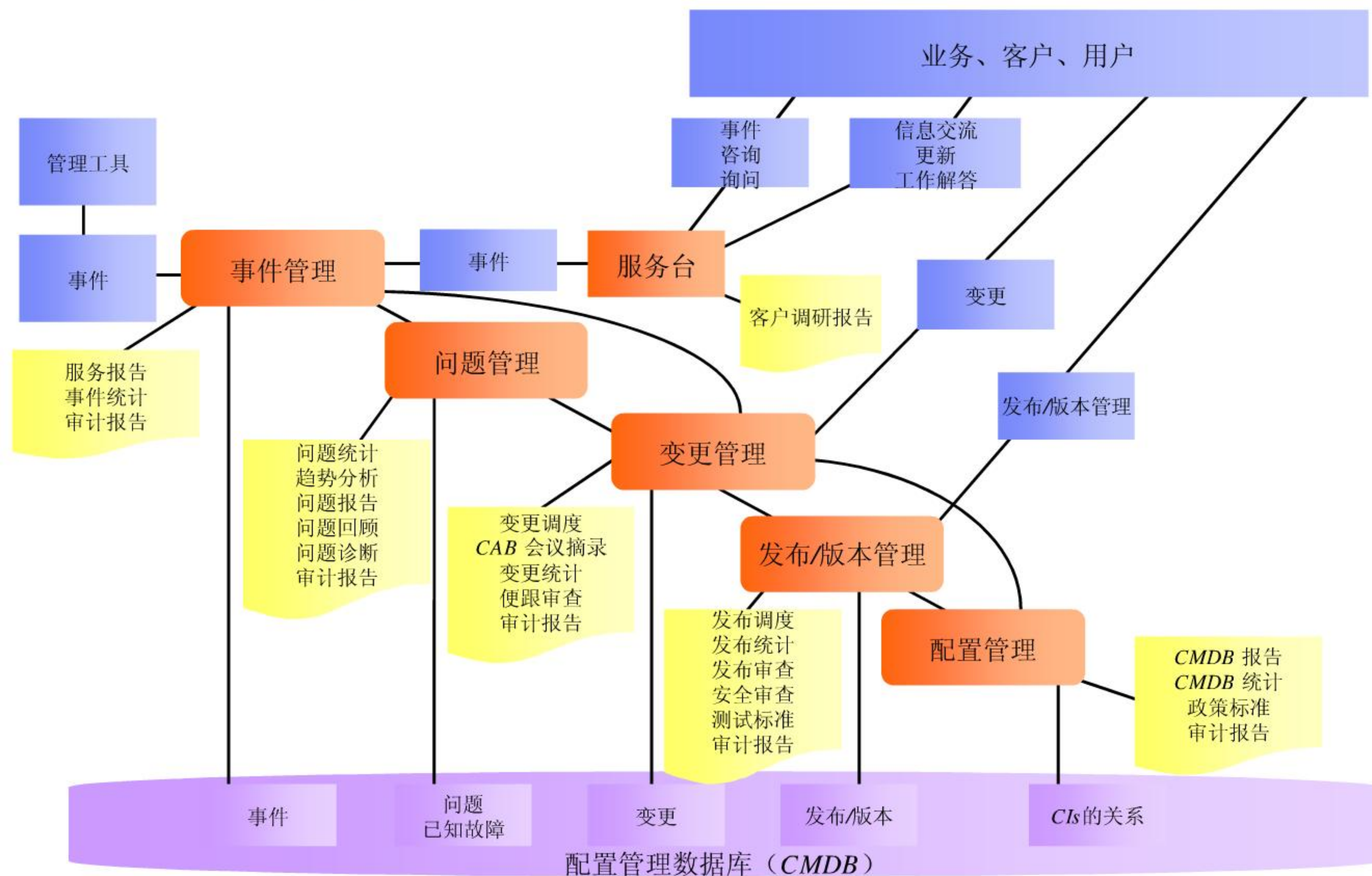


# ITIL是目前业界普遍采用指导IT运维管理的模型



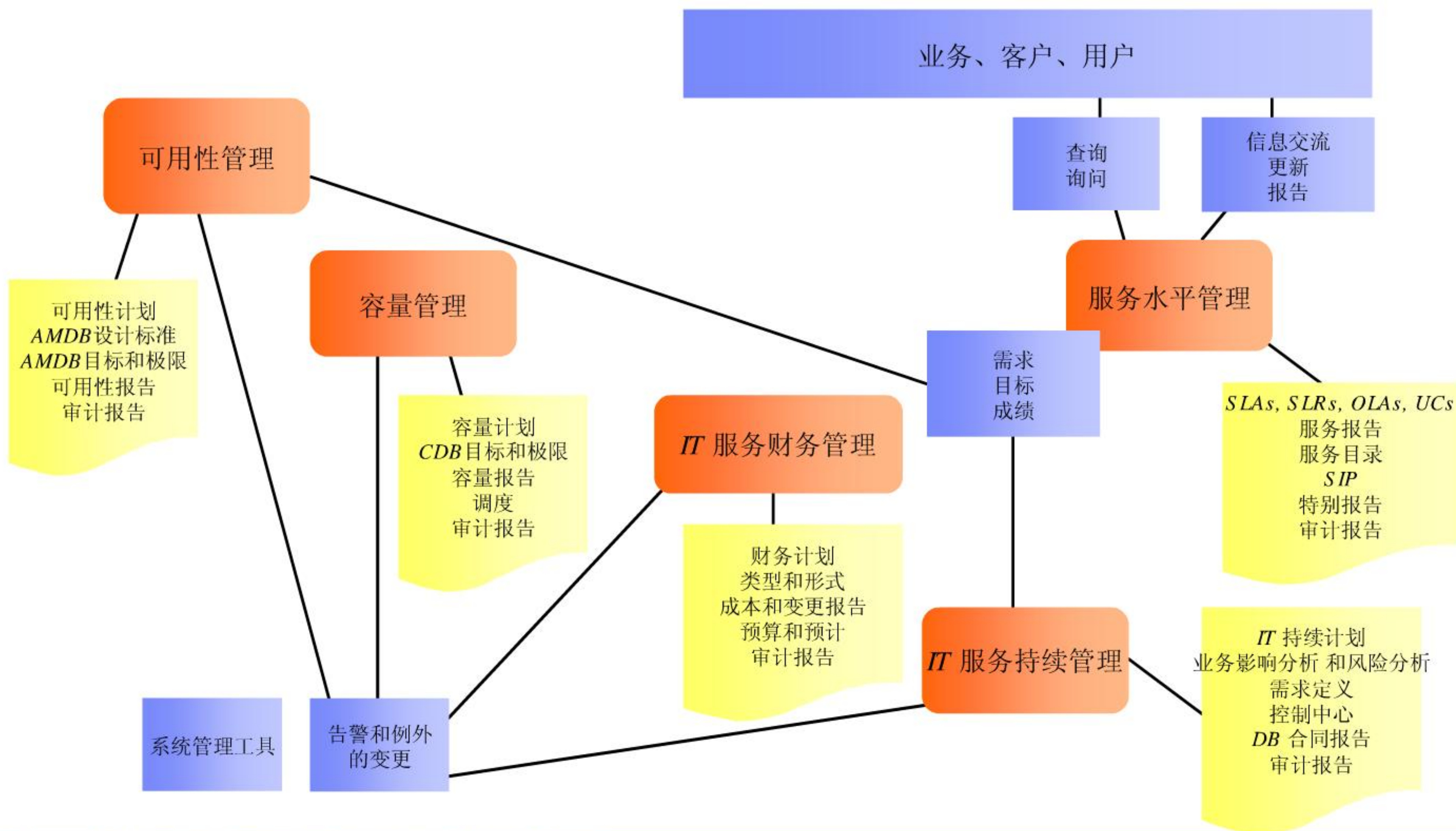


# Service Support: 非计划性事件的管理模型



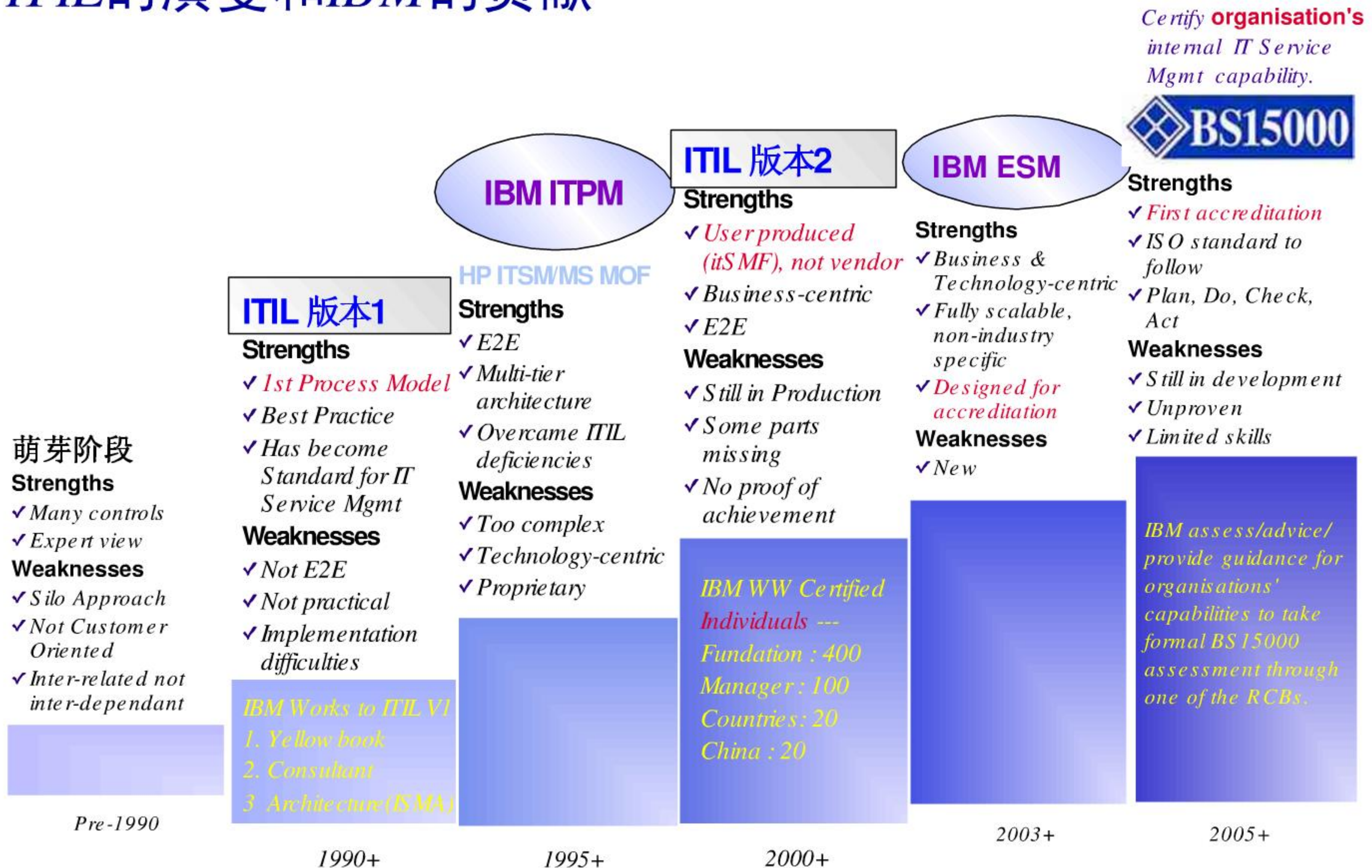


# Service Delivery: 策略驱动的管理模型





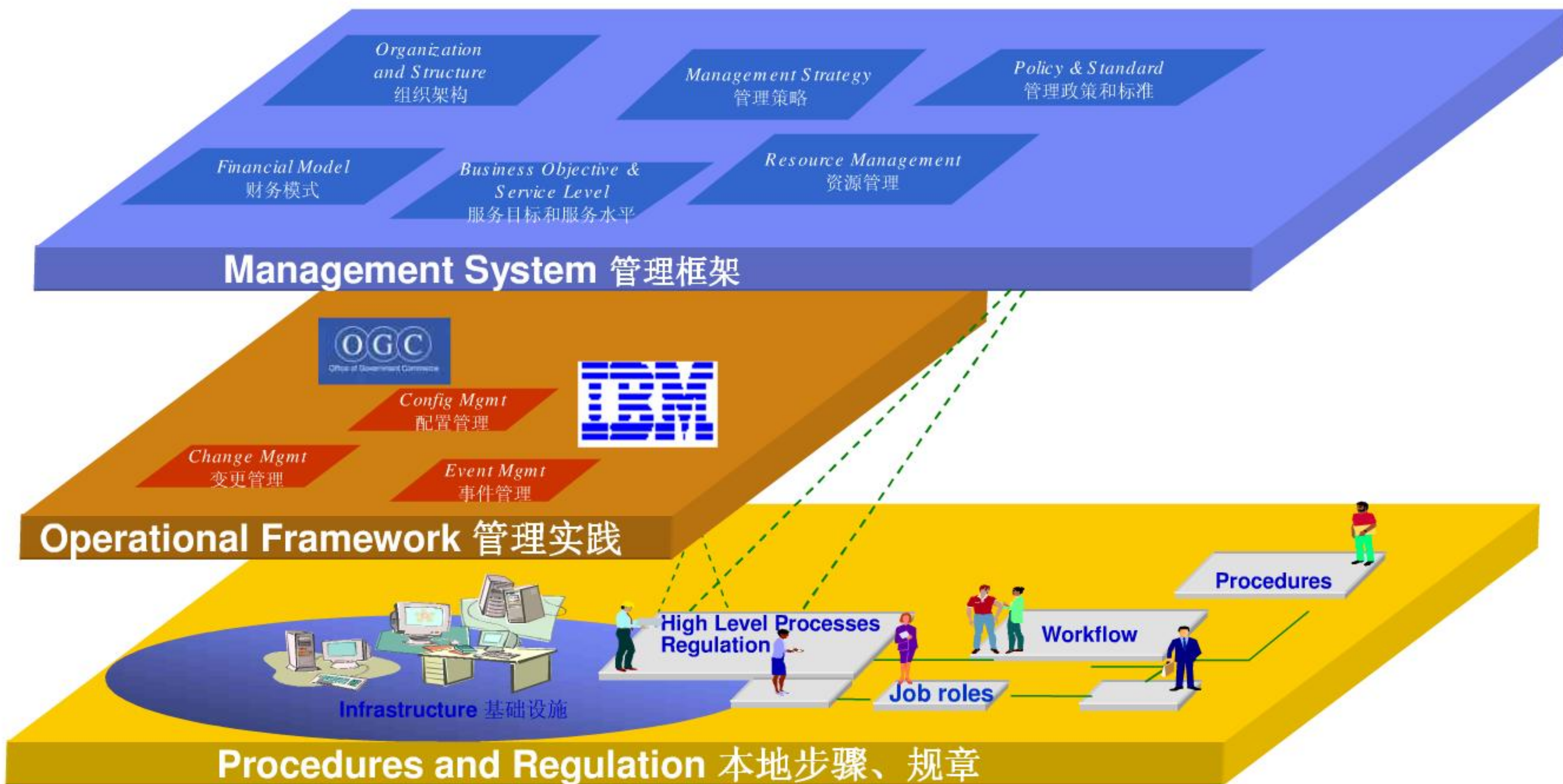
# ITIL的演变和IBM的贡献





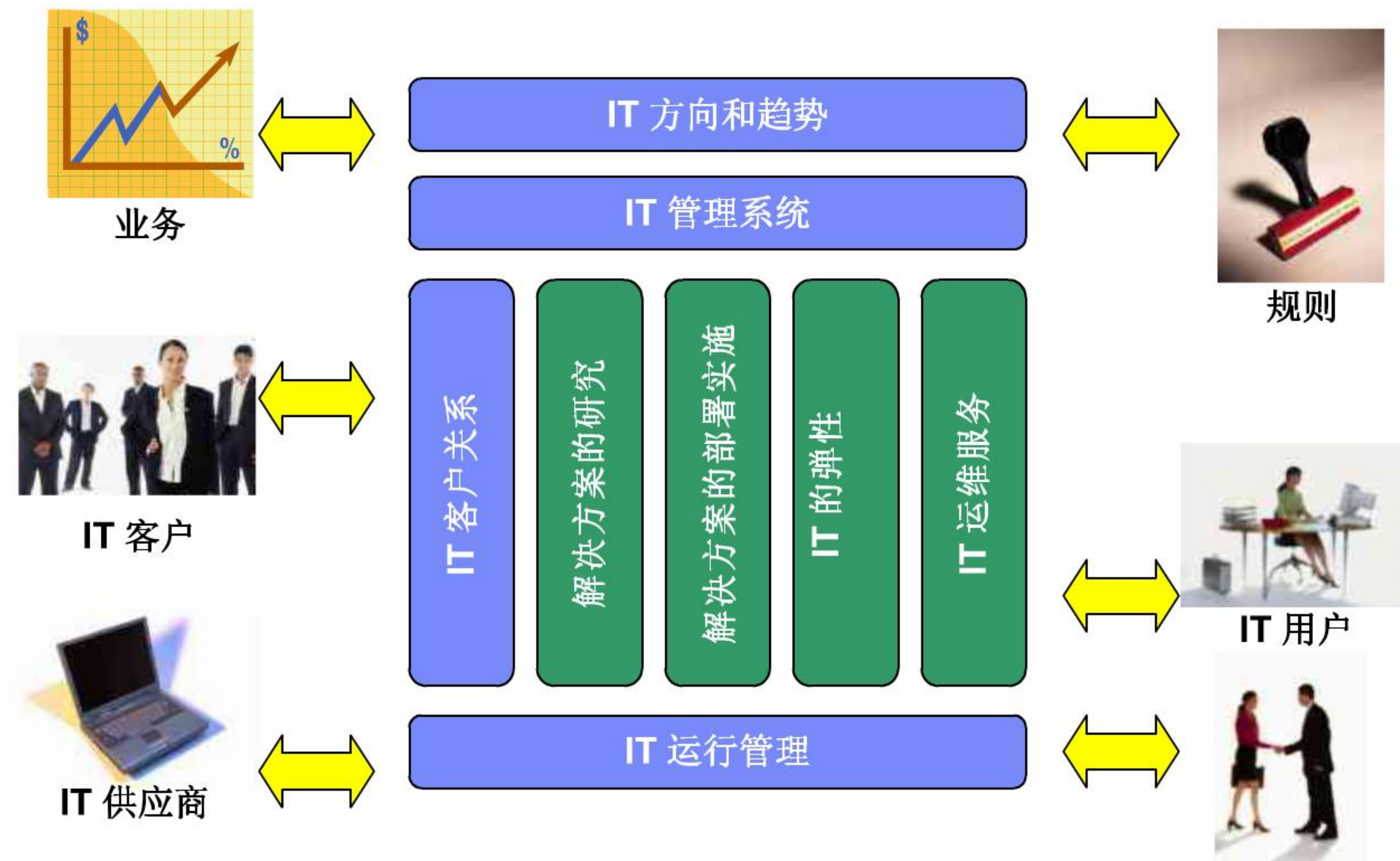
# ITIL在IT运维管理中的层次和定位

上下游关系：支持IT战略；指导实施步骤





# IBM基于ITSM和ITPM基础上提出了新的管理模型





# 这个管理模型是对ITSM的扩展

## IT Management System

*IT Management System Framework  
IT Management System Design,  
Development and Implementation  
IT Management System Operation  
IT Management System Evaluation*

## IT Customer Relationships

*Stakeholder Requirements  
Management  
Service Marketing and Sales  
**Service Level Management**  
Customer Satisfaction  
Management*

## IT Direction

*IT Strategy  
IT Research and Innovation  
Architecture Management  
Risk Management  
IT Portfolio Management  
Project Management*

## Solution Development

*Solution Requirements  
Solution Analysis and Design  
Solution Build  
Solution Test  
Solution Acceptance*

## Solution Deployment

**Change Management  
Release Management  
Configuration Management**

## IT Operational Services

*Service Execution  
Data and Storage Management  
Event Management  
User Contact Management  
**Incident Management  
Problem Management***

## IT Resilience

*Compliance Management  
Security Management  
**Availability Management  
Capacity Management**  
Facility Management  
**IT Service Continuity  
Management***

## IT Administration

**Financial Management**  
*Asset Management  
Supplier Relationship Management  
Service Pricing and  
Contract Administration  
Workforce Management  
Knowledge Management*

**Core Alignment Process**



# IT 服务管理的意义

## 规范

- § 管理流程的规范化 (规范化可以减少错误发生的可能, 提升IT整体可用性)
- § 处理解决故障步骤的规范化, 知识再利用, 解放关键技术人员。
- § 业务新需求规范化, 加速IT对业务目标的支持, 创造价值。

## 控制

- § 严格控制IT部门关键的业务流程 (例如故障管理、新业务需求管理、变更管理等)

## 评估

- § 可以评估人员和流程的性能表现, 从定性到定量考核

## 强制执行

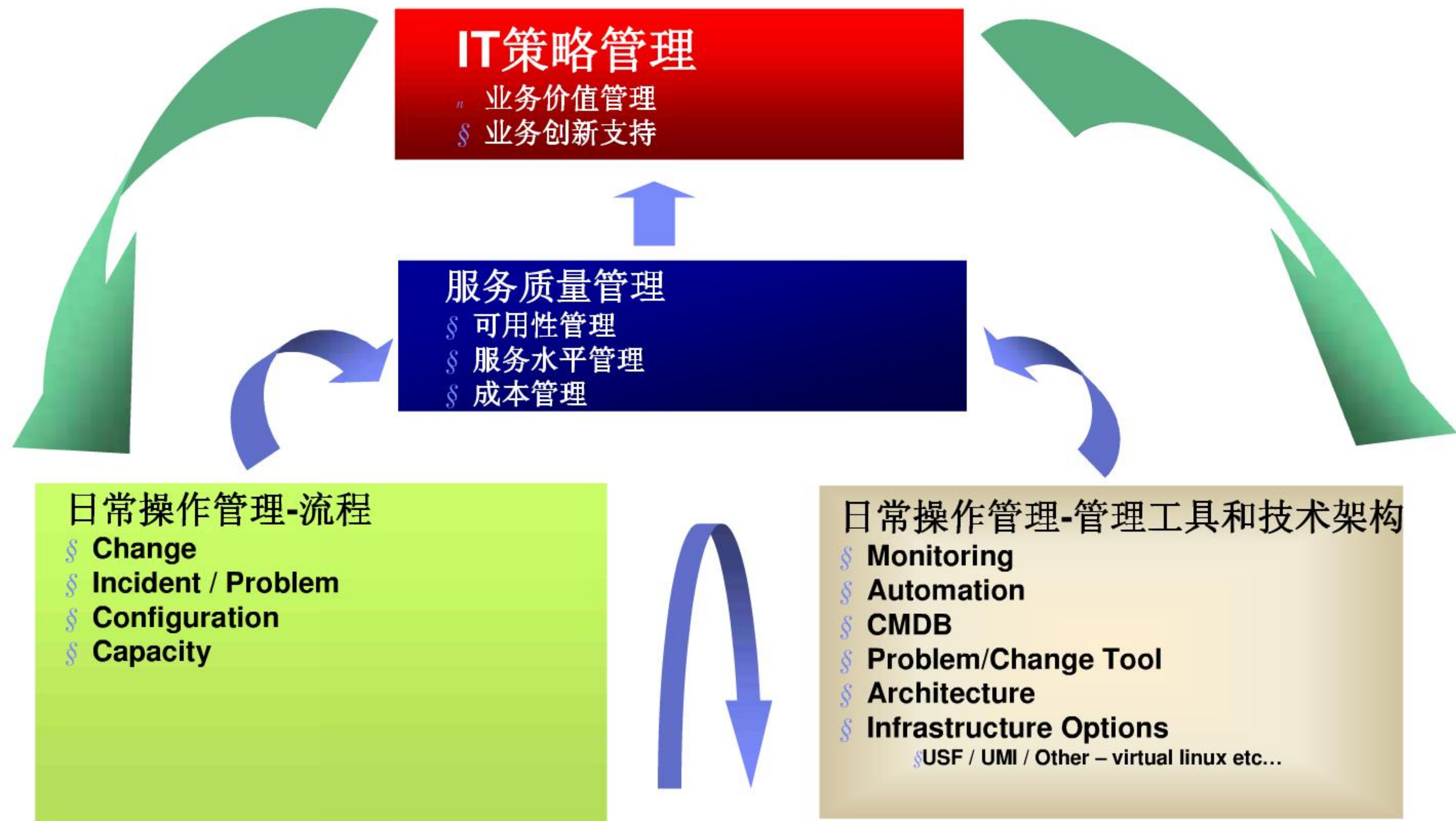
- § 自动化可以强制对制度和流程的执行
- § 减少手工重复性操作的成本, 提升对操作的控制性

## 跨部门协同的平台

- § 双方共同接收的规则
- § 清晰分工和接口



# IT服务管理的关键在于规则 and 制度创新的基础、推动良性循环的形成





谢谢！

