

先锋论坛ITSM工具开发项目

项目需求来源

1. 发起人：先锋论坛（包括论坛管理者沟通及坛友的帖子）
2. 需求内容：好用的、易用的、开源的、免费的ITIL工具

业务论证

- 商业价值
 - 价值：推广ITIL理念，同时参与者集体拥有所有权，公平后期收益（因为现在在很多情况不可预见）
 - 目标人群：ITIL爱好者、企业
- 商业支持
 - 领域知识：论坛广大专家、版主、会员最广泛的咨询支持
 - 费用：论坛提供组织和项目开销（沟通交流等成本，暂不考虑个人金钱收益）；论坛现在也在通过其他方式解决资金问题。
- 商业模式（暂不深入考虑）
 - 咨询
 - 项目实施
 - 定制开发
 - 服务收费

愿景、目标

- 愿景
 - 1、通过3-5年做国内最好的ITIL开源工具
 - 2、在项目进行中，打造一支优秀的团队
 - 3、项目落实ITIL思想，形成特有的方法论
 - 4、对IT服务管理的推动，起到积极的影响
 - 5、基本满足参与者期望，提高每个人的生活水平
 - 6、项目进行中，每个人能力的提高（会结合论坛课题研究、进行辩证分析）
- 短期目标
 - 为ITIL学习者提供帮助
 - 能够为部分企业提供帮助，侧重于基层工作的辅助工具

项目范围：

- 1、先实现服务台管理：事件管理、问题管理、服务请求等基本内容

规划

- 第一阶段：确定项目管理团队，完成项目前期的组织、准备。完成项目启动前的所有准备。
- 第二阶段：需求分析阶段。需要项目管理组、专家组、需求、设计人员。
- 第三阶段：架构设计阶段。需要需求人员、架构人员（包含部分开发人员）。
- 第四阶段：开发阶段。
- 第五阶段：测试阶段。
- 第六阶段：PDCA。

组织机构（未定）

- 组织形式：星型下发模式
 - 角色：项目经理、需求管理、架构师、后台管理、前端展示等，分配了角色后，就可以按项目管理生命周期推进。
- 一些提议
 - 项目架构为：（基础平台，需求，测试）+ 培训 + 分享。
 - 项目团队、人员、角色、进/出机制。
 - 项目架构

一些提议

- 项目的提出以及后面的进展，必须有人或者创建的核心组织团队来跟进，管大方向以及下一层的团队、团队角色、项目实施等等。团队、团队沟通交流很重要。
- 项目的这条线必须很明确的提出来形成文档，目的、平台、开发、运营等等。
- 需求的提出，是否可以建一个小团队，从项目可行性开始做，这里少不了与核心团队的沟通交流。然后再到开发、测试、发布等等。
- 行动是关键。
- 委员会
 - 决策/所有人
 - 协调人员
 - 资料人员/归档人员
 - 管理/项目经理人
 - 需求整理/客户需求（参考资料 书 / 开源 / 闭源软件 / 理念）
 - 论证需求与评估（角色扮演 事件模拟）
 - 系统架构师
 - 系统分析师
 - 系统设计师
 - 数据库人员
 - 编程人员
 - GUI/美工人员 人际交互界面
 - 测试人员
 - 文档人员
 - 用户组/人员
- 资源保障
 - 资金平台/
 - 项目管理平台
 - 联系/交流/工具：手机、电话、IM软件、语音软件、演示软件...
 - 版本控制工具
 - 文档工具/平台
 - 开发平台
 - 测试平台
 - 问题bug提交平台
 - 软件开发大量的文档
 - RICK(1628360311) 0:16:42
 - 分二个阶段的主要目的，1是建立队伍，锻炼队伍，2积累各方面经验，3减少风险，4为以后发展奠定基础
- Martin 一是管理协调的二是业务精通的三是技术强悍的有这个三个角色人，项目就好开展了

讨论内容

- 1、选择OTRS或其他开源软件，还是自行开发。需要OTRS熟悉的朋友讲一下。
- 2、大家的期望有哪些，有何诉求，希望何种方式保证大家利益。
- 3、人员情况调查。
- 4、缺少带头人或带头组织，否则都是空谈。尽快形成项目管理前期团队。
- 5、有经验者建议。给出参考意见

下一步行动

- 项目管理团队组建
- 管理团队进展公示于QQ群及论坛，大家随时关注，开始报名
 - 定义项目启动内容
 - 项目计划
 - 项目范围
 - ...