

# 基于ITIL的万申IT服务



夏亮



# 提纲

- FSI-万申IT服务历程回顾
- 基于ITIL的万申IT服务框架
- 服务-我们将共享成果



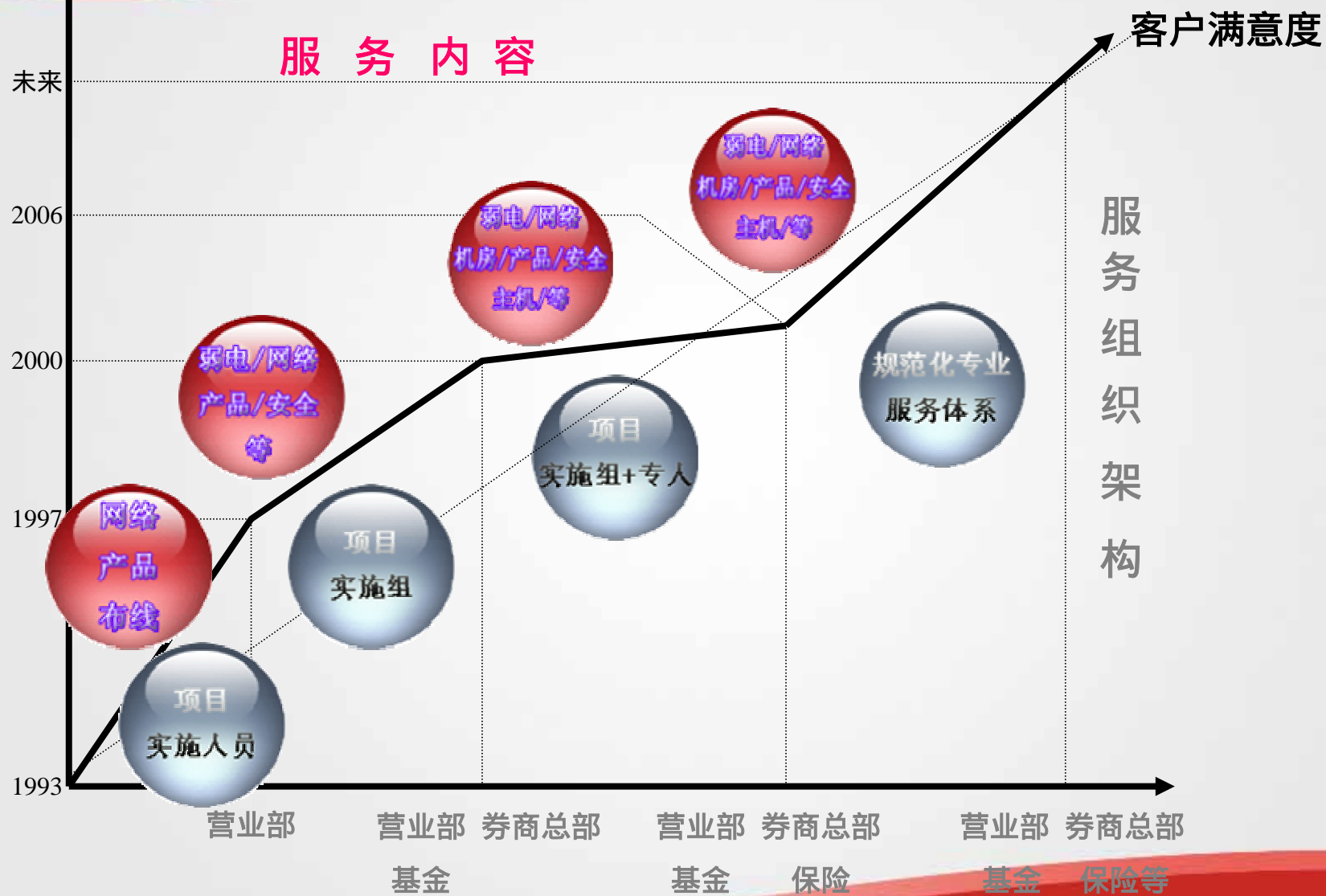
# 提纲

- FSI-万申IT服务历程回顾
- 基于ITIL的万申服务框架
- 服务-我们将共享成果





# FSI-万申IT服务历程回顾





## 回顾：FSI最需要的服务内容

- ◆ 提供全年战略规划参考意见,争取公司高层领导的支持和重视
- ◆ 制定有效的监控管理手段和制度
- ◆ 对员工进行有针对性的培训
- ◆ 对日常操作进行必要的流程化规范
- ◆ 制订并提供应急预案



## 回顾：FSI最需要提供的服务内容

- ◆ 病毒攻击和垃圾邮件的防范与处理
- ◆ IT设备本身的性能问题
- ◆ 应用系统/数据库本身存在的Bugs 及系统调优
- ◆ 定期分析系统的性能并出具必要的调整优化或整改方案,有计划的主动维护、故障避免
- ◆ 实现网络、系统、数据库等环境系统的实施监控



# FSI-万申IT服务的结论

1. 未建立能够满足客户全面需求的服务体系
2. 面对综合性问题难于解决
3. 服务体制不合理，导致诸多服务内容无法达到预计效果





# 提纲

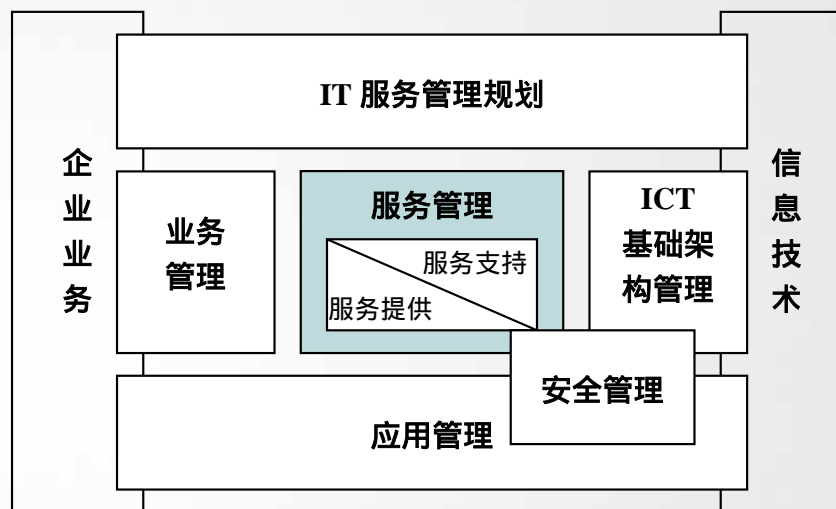
- FSI-IT服务历程回顾
- 基于ITIL的万申IT服务框架
- 服务-我们将共享成果







# 基于ITIL的IT服务 - - 精髓再理解



- ITIL由谁来使用？
- ITIL的精髓是什么？



# 谁使用ITIL?

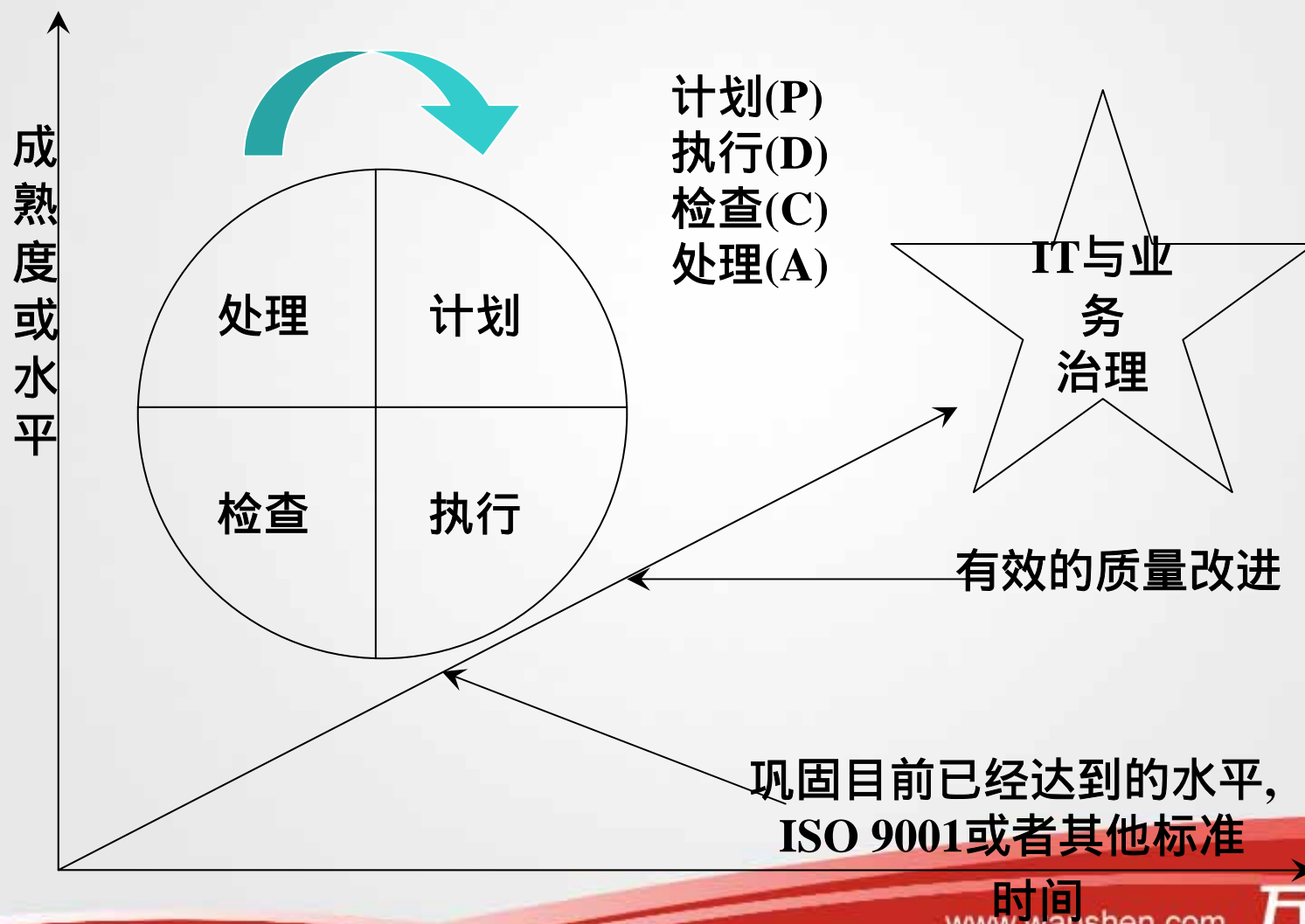
**广义上：所有需要提升企业IT能力，从而提升企业经营能力的人员**

**狭义上：直接参与IT管理和服务的人员**

- 1. 分管IT的领导**
- 2. IT部门**
- 3. IT服务提供商**

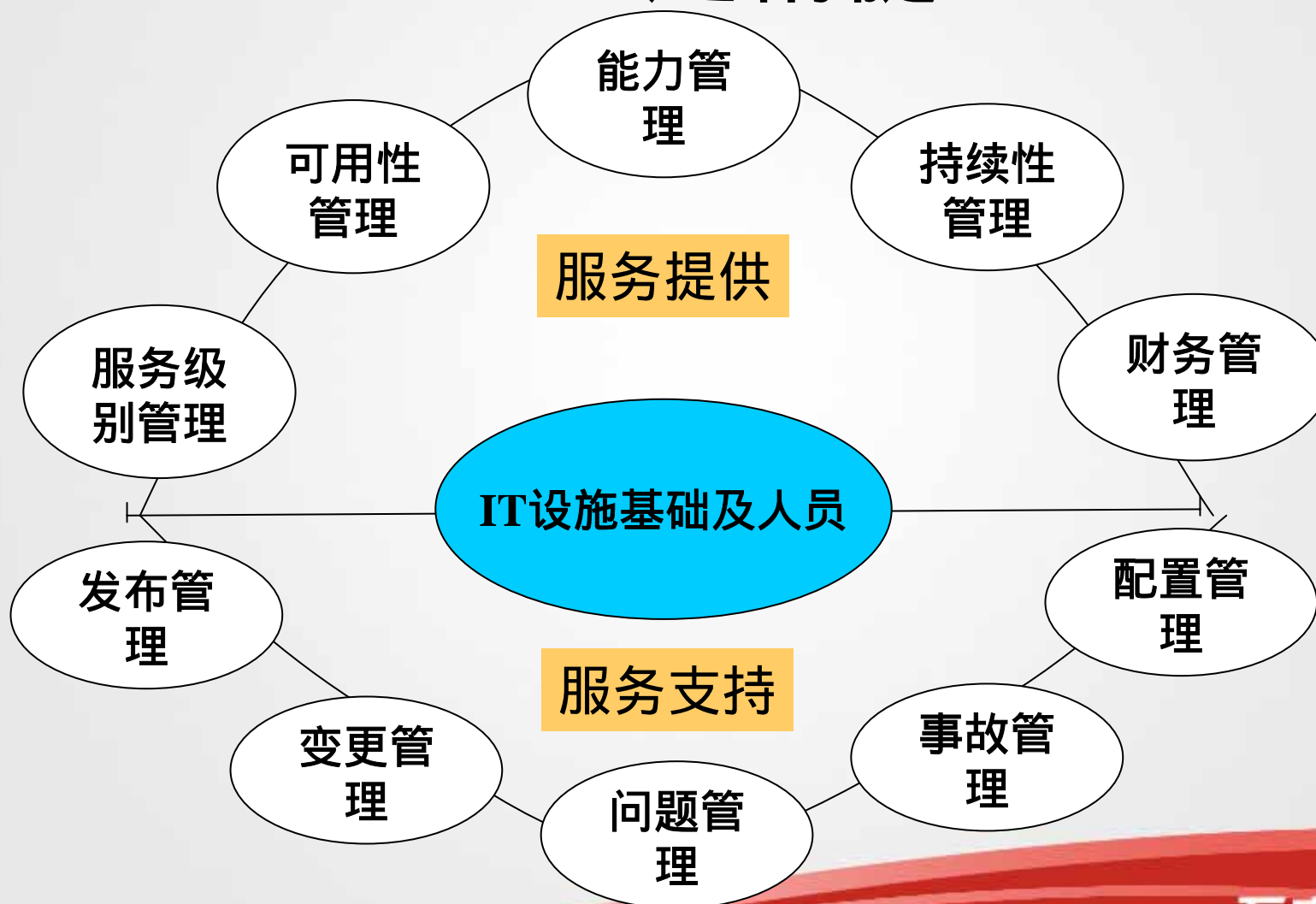


# ITIL之精髓



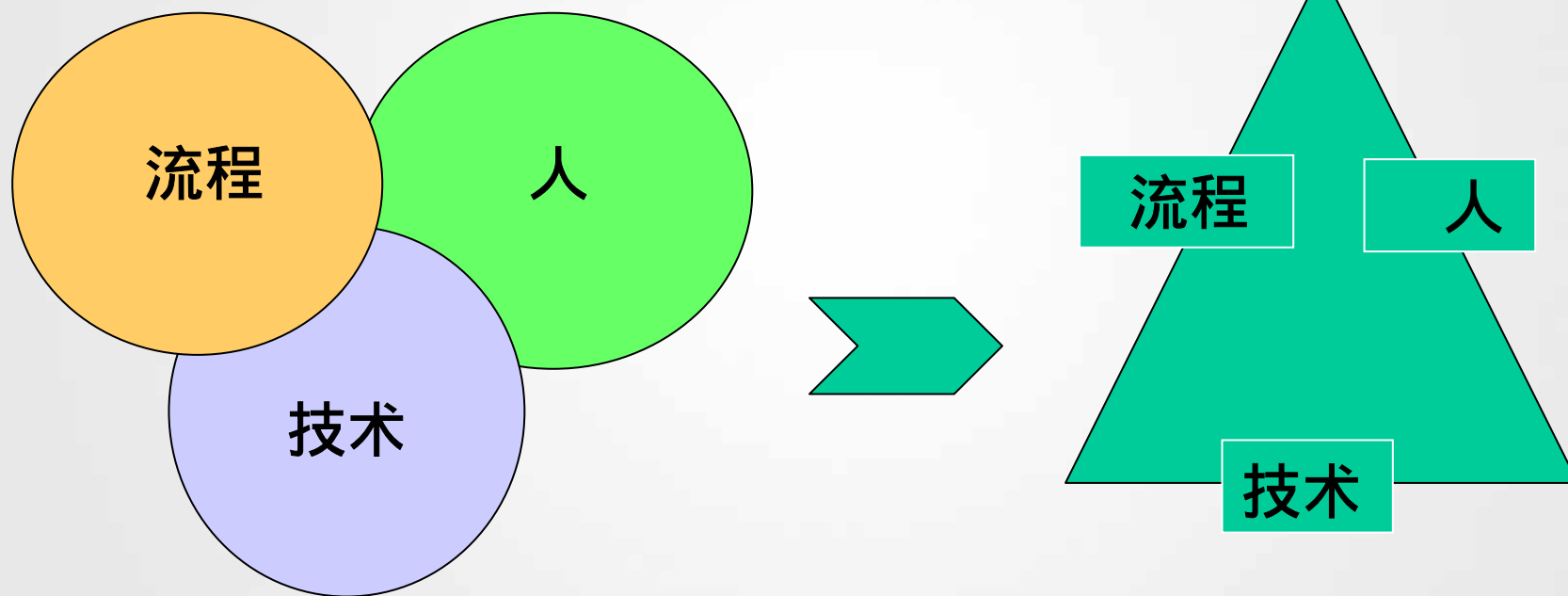


# ITIL之精髓





# ITIL之精髓





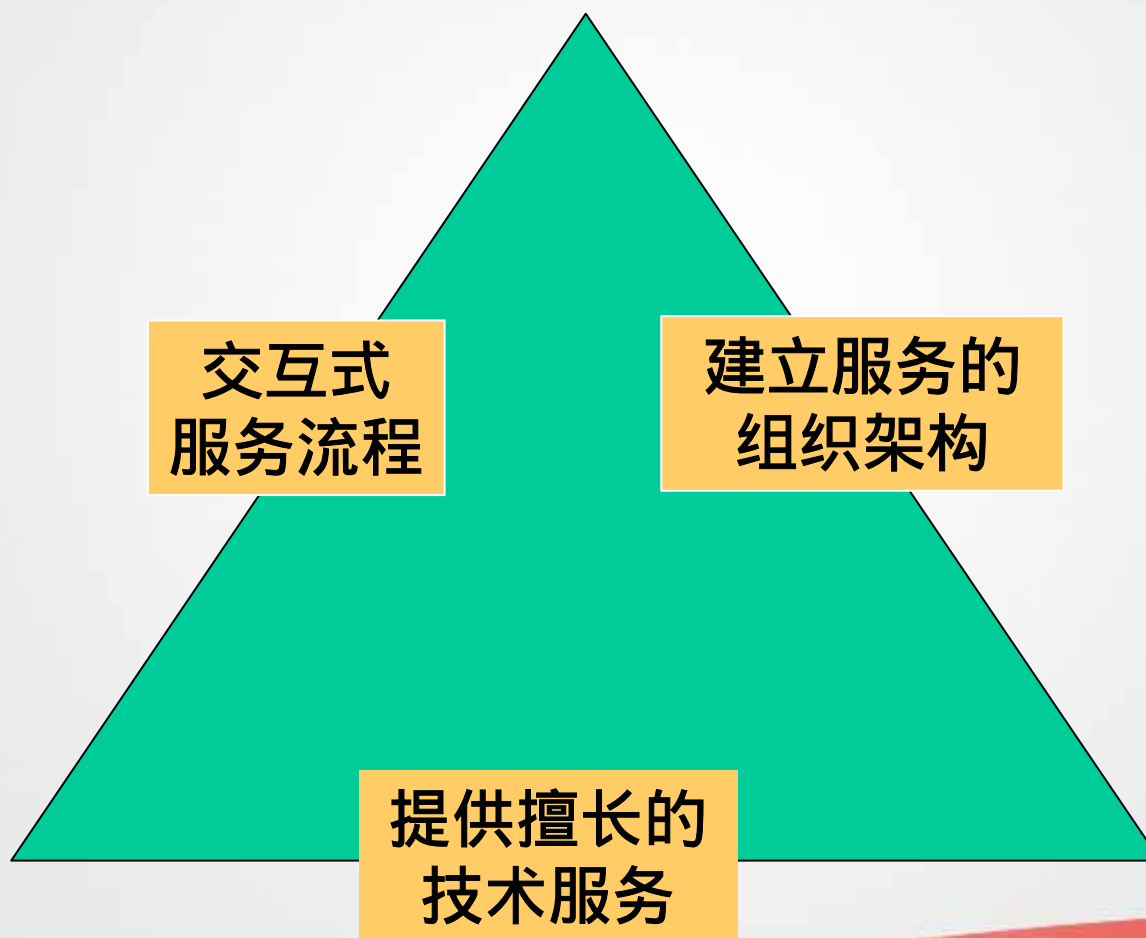
# 基于ITIL的万申IT服务框架

我们的目标：

以ITIL 的IT服务模块思想为指导，以服务管理的三要素为核心，构架万申与IT部门互动的IT服务框架



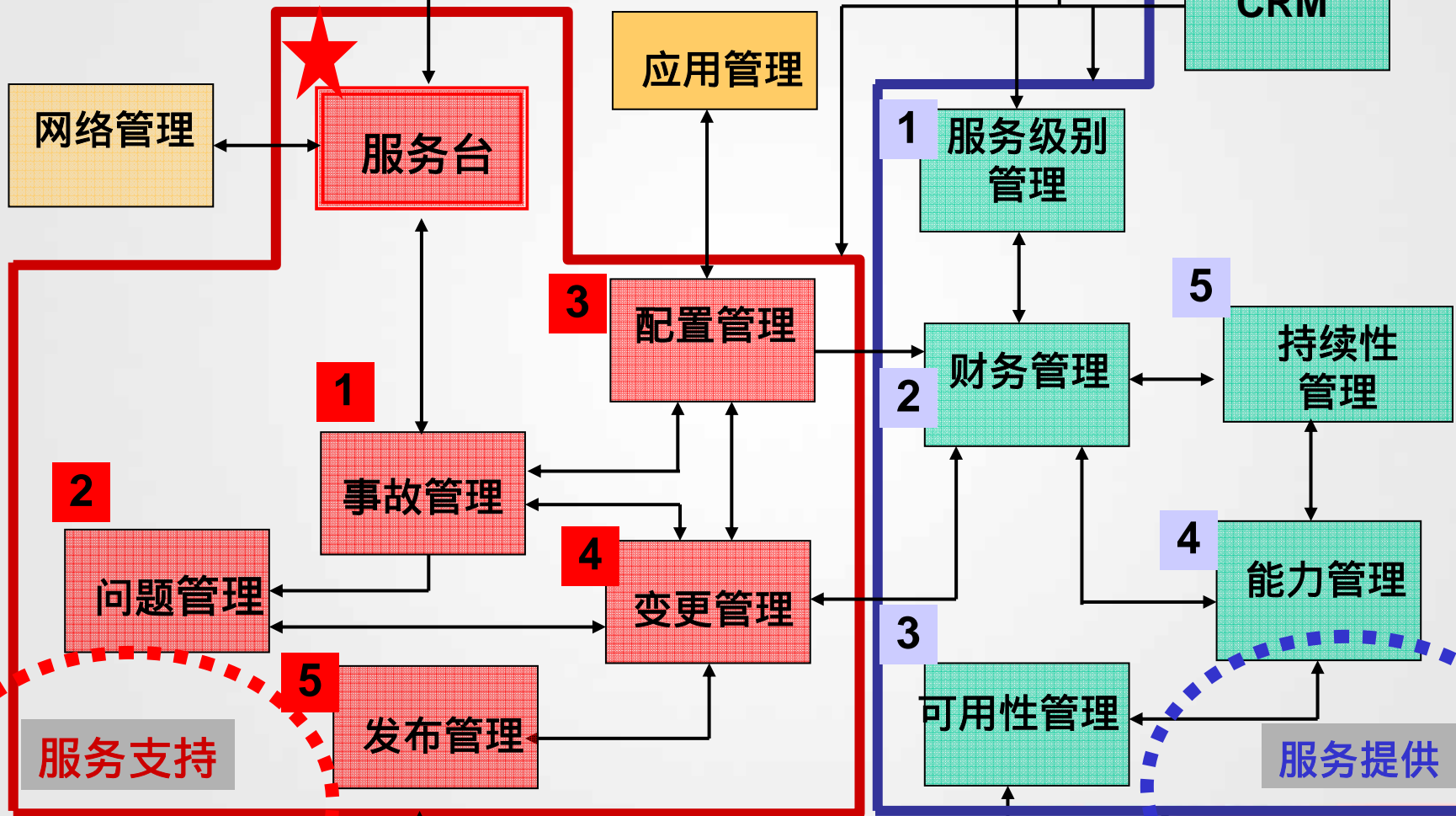
# 基于ITIL的万申IT服务框架设想







用户 | 客户



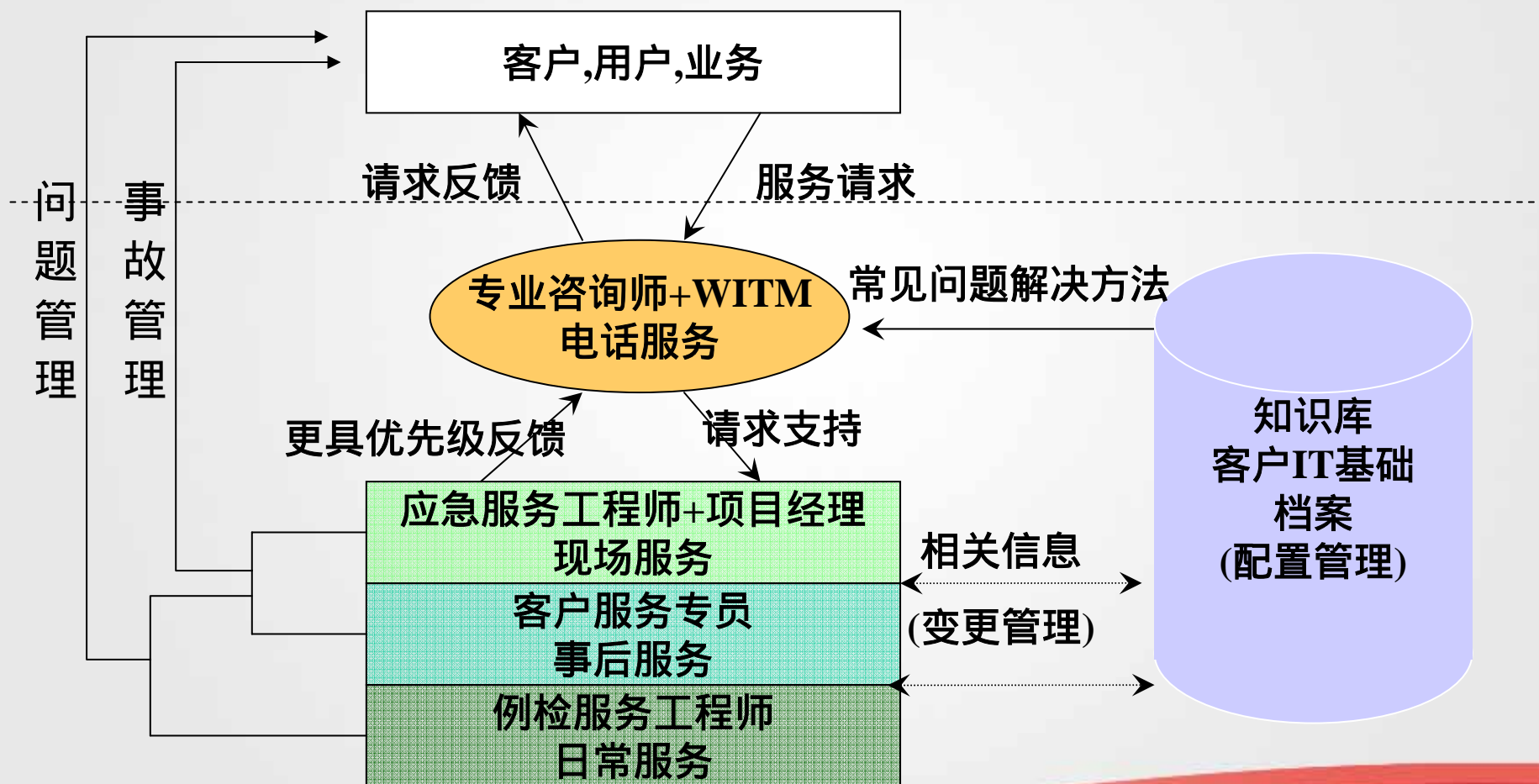
安全管理

www.wanshen.com

万申股份

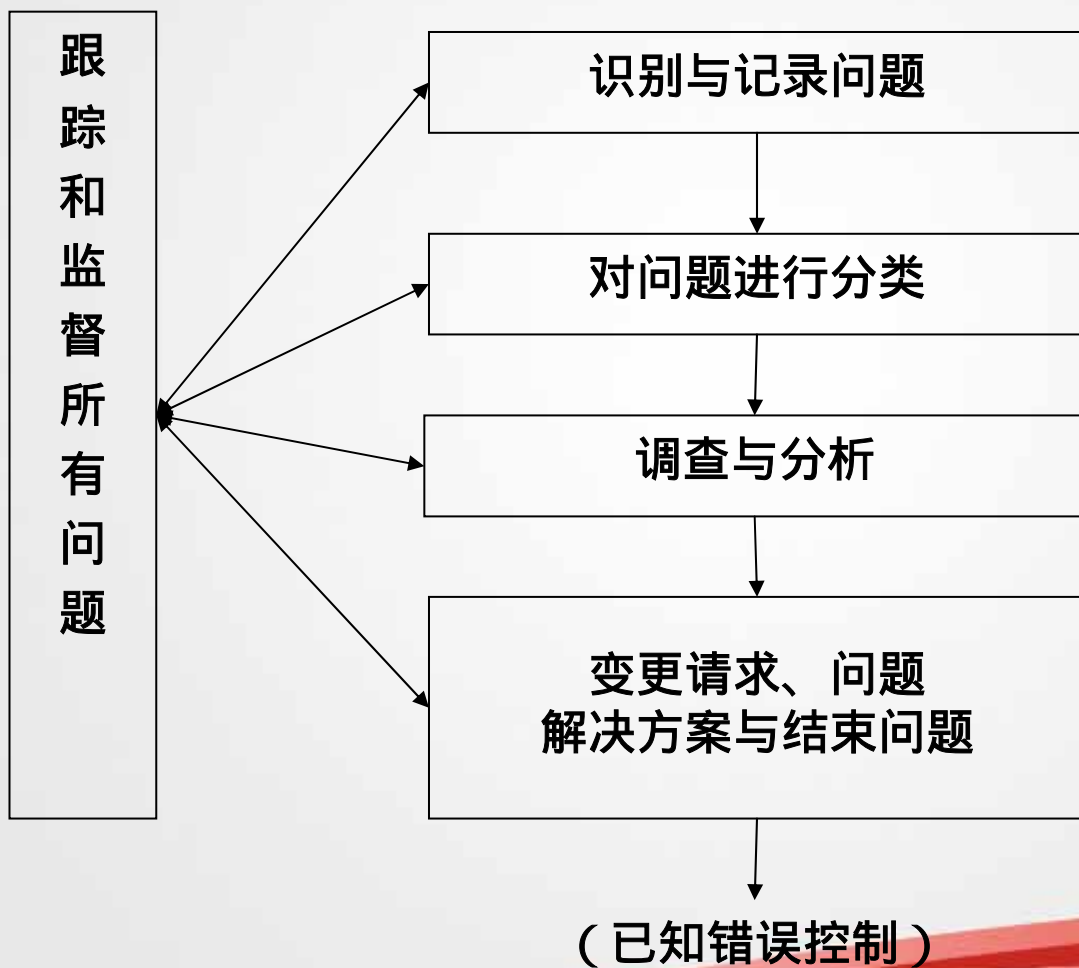


# 服务流程





# 问题管理流程图





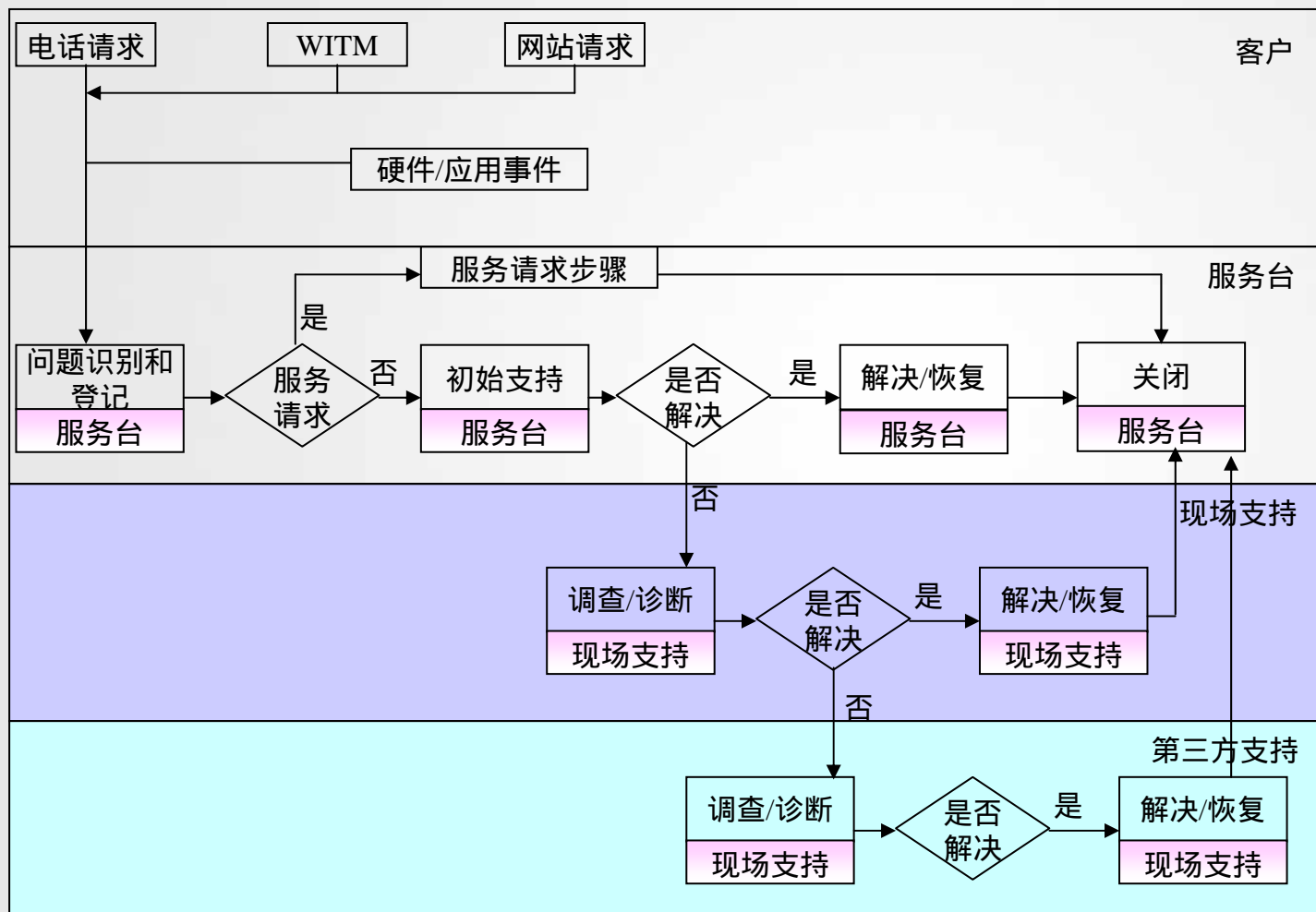
# 已知错误控制流程





# 事故管理流程

人员安排



坐席  
Case处理工程师  
项目经理

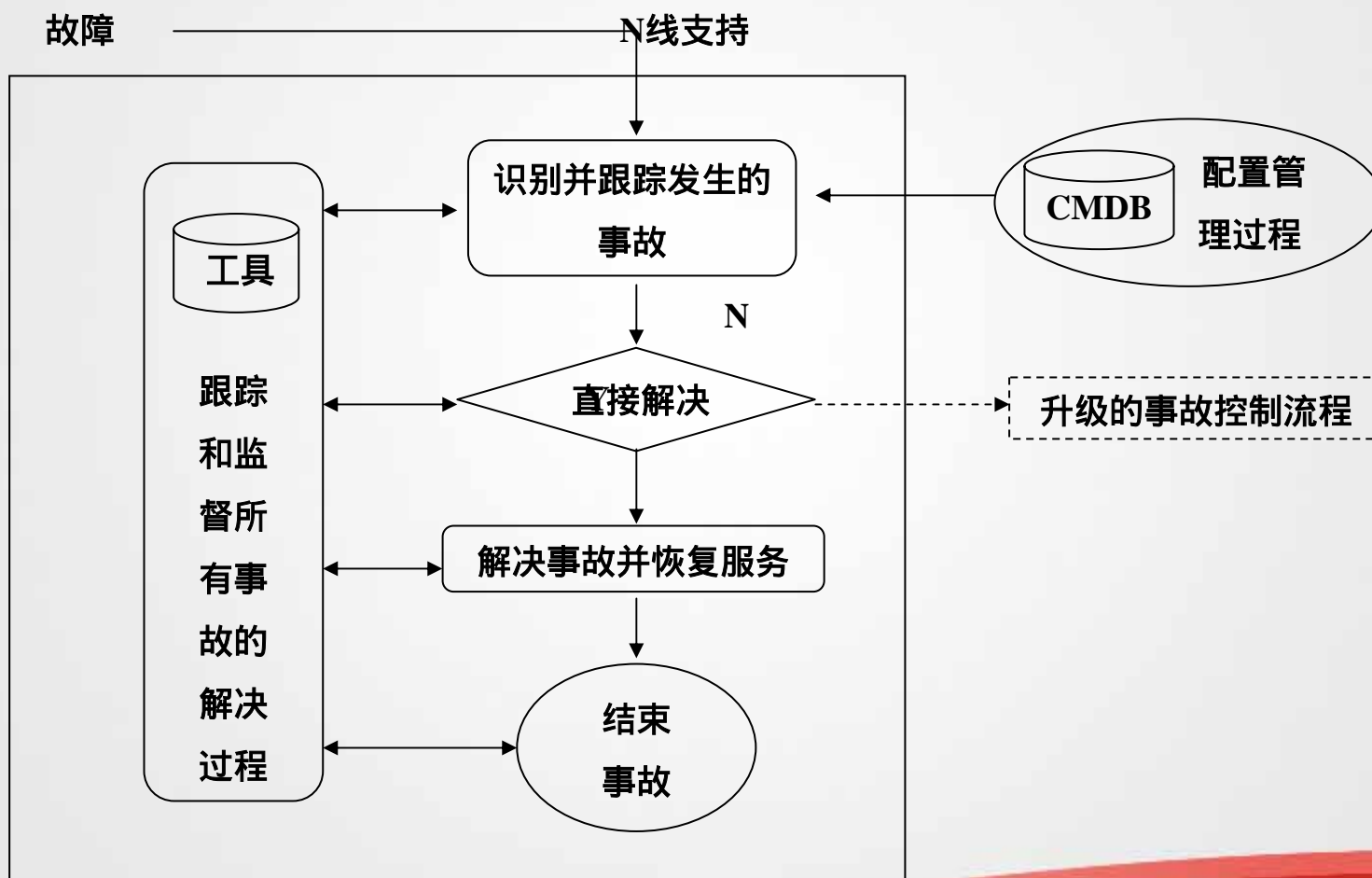
现场工程师

第三方支持工程师

\*项目经理也会直接接到用户需求

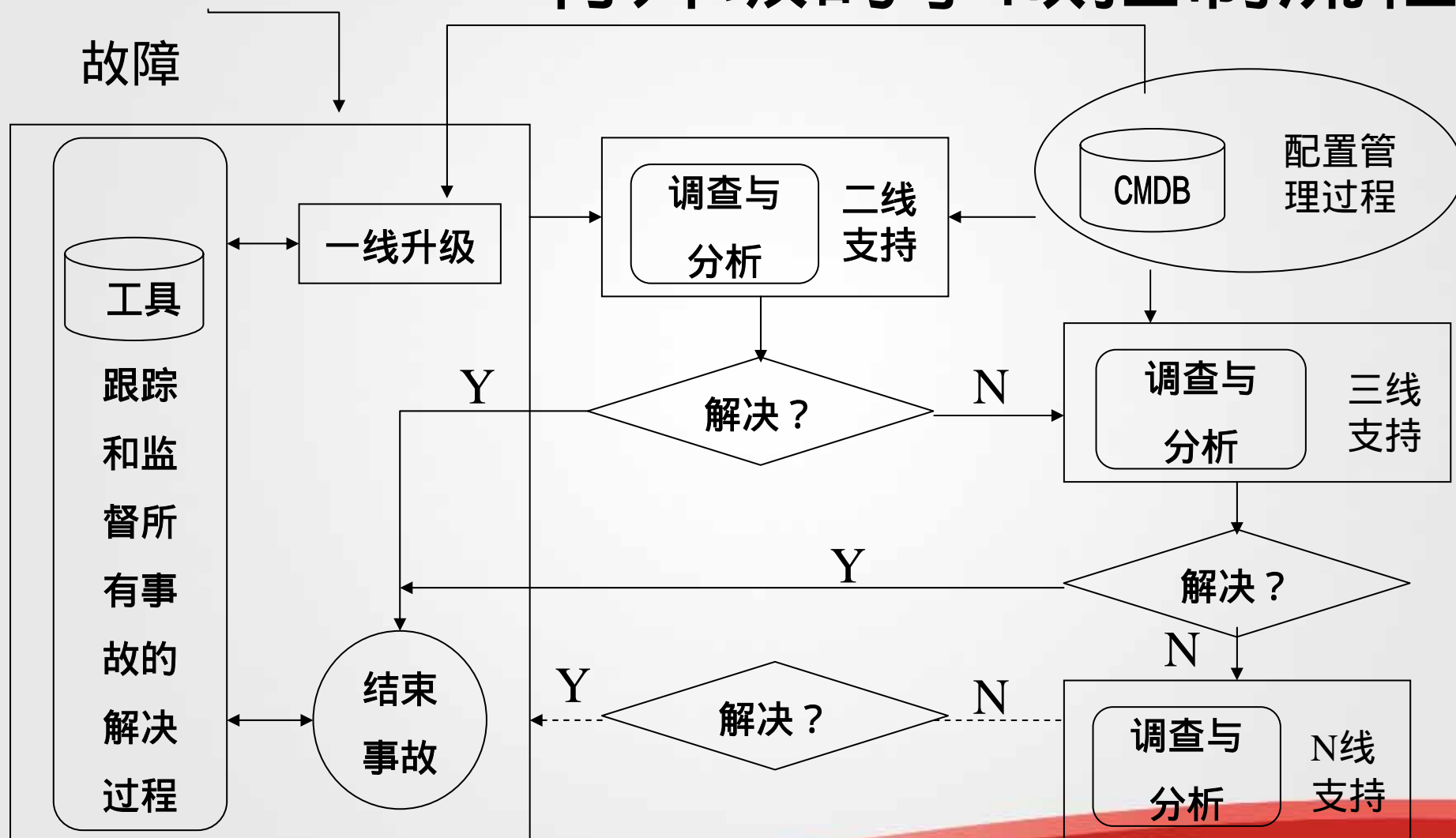


# 没有升级的事故控制流程





# 有升级的事故控制流程







# 问题防范控制流程

1. 识别和分析问题，提交防范报告
2. 采取预防措施

提交变更请求

进行用户教育和培训

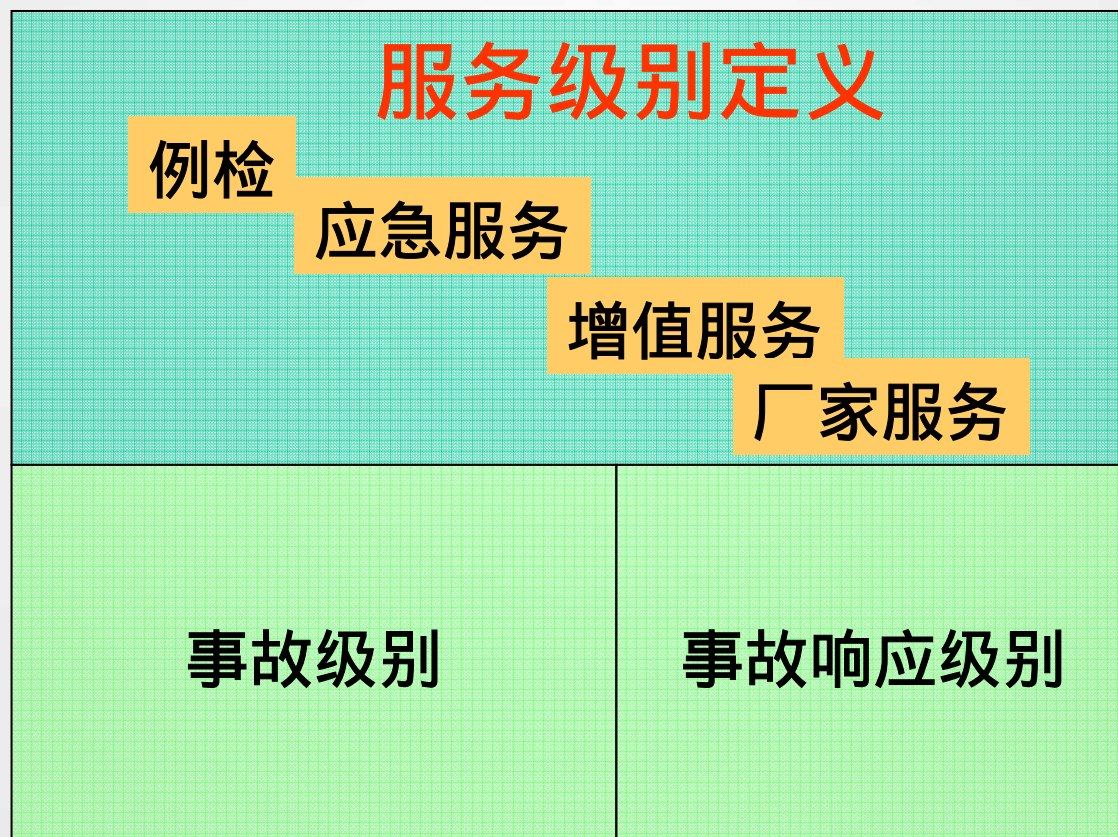
进行IT服务人员培训和教育

监督各项规程得到遵守

进行流程改进



# 服务级别框架





# 事故级别

Case 级别	case级别名称	描 述
一级	业务中断	网络或主机系统停机，对客户的业务运作有重大影响
二级	业务受严重影响	网络或主机系统操作性能严重降级，对客户的业务运作有严重影响
三级	性能受损，业务尚可运行	网络或主机系统操作性能受损，客户的大部分业务运作仍可正常工作
四级	问题和咨询，但无明显影响	网络或主机产品功能、安装或配置方面需要信息或支持，对客户的业务运作几乎无影响，或根本没影响



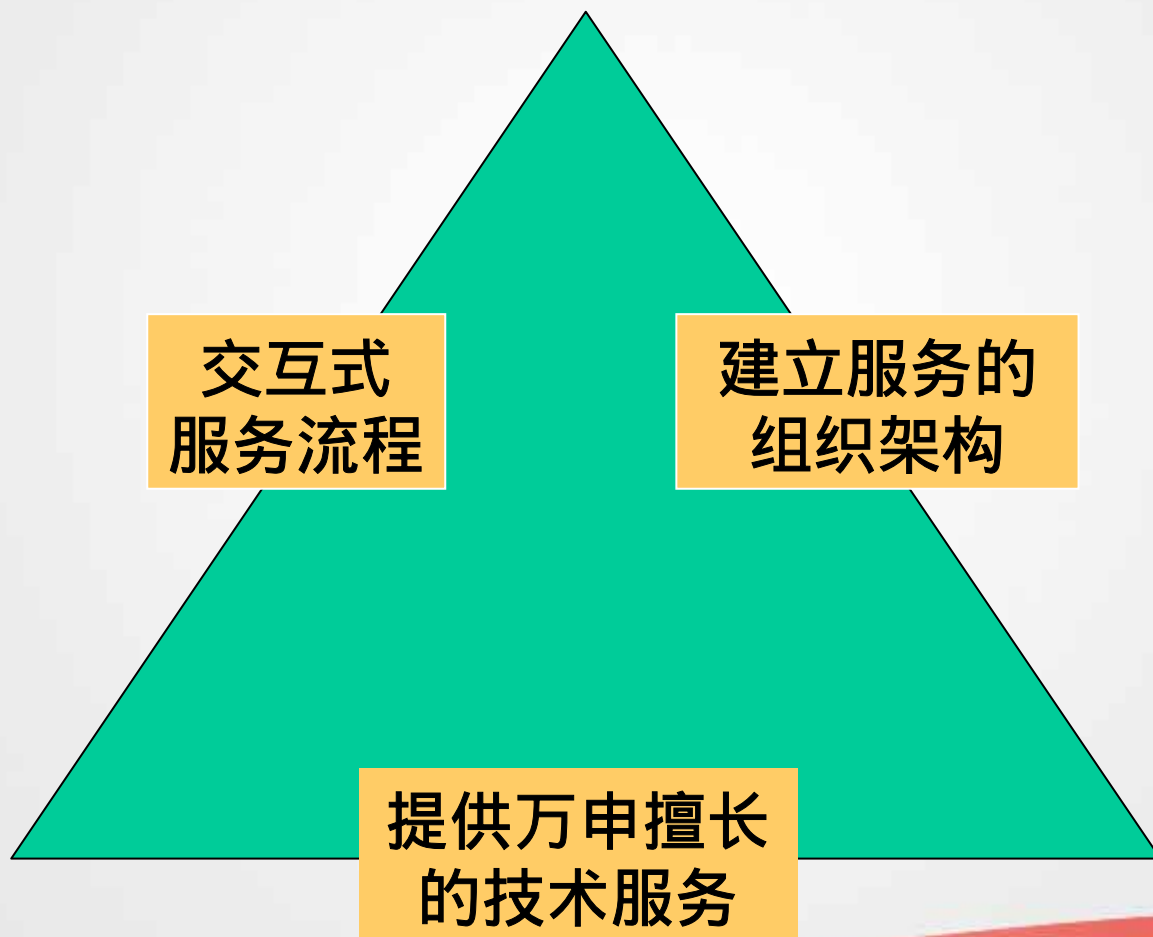
# 事故响应级别

确诊时间 (T) /故障级别	一级	二级	三级	四级
1小时<T≤2小时	在线服务中心 经理			
2小时<T≤8小时	技术中心 总经理	在线服务中心 经理		
8小时<T≤24小时	本部总经理	技术中心 总经理	在线服务中心 经理	
24小时<T≤ 48小时		本部总经理	技术中心 总经理	在线服务中心 经理
T> 48小时				技术中心 总经理





# 基于ITIL的万申IT服务框架设想





# 万申IT服务内容

- ◆ 咨询服务
- ◆ 网络安全服务
- ◆ 主机及操作系统服务
- ◆ 弱电及机房系统服务
- ◆ 文档/数据服务
- ◆ 其它应用服务





# 万申ITSM-服务内容

有效的资源整合(厂家提供硬件维修服务)

- IBM ( pSeries, xSeries, Tivoli)
- 乾隆
- 艾默生 ( UPS/AC )、RC ( AC )
- HP
- 友邻
- Cisco







# 咨询服务

- IT系统战略发展规划
  - 年度计划
  - 设备计划
  - 应用计划
  - 费用计划
- 专项系统计划及方案
  - 系统整体方案
  - 灾备方案
  - 安全方案
  - 迁移方案
- 基于ITIL的流程咨询



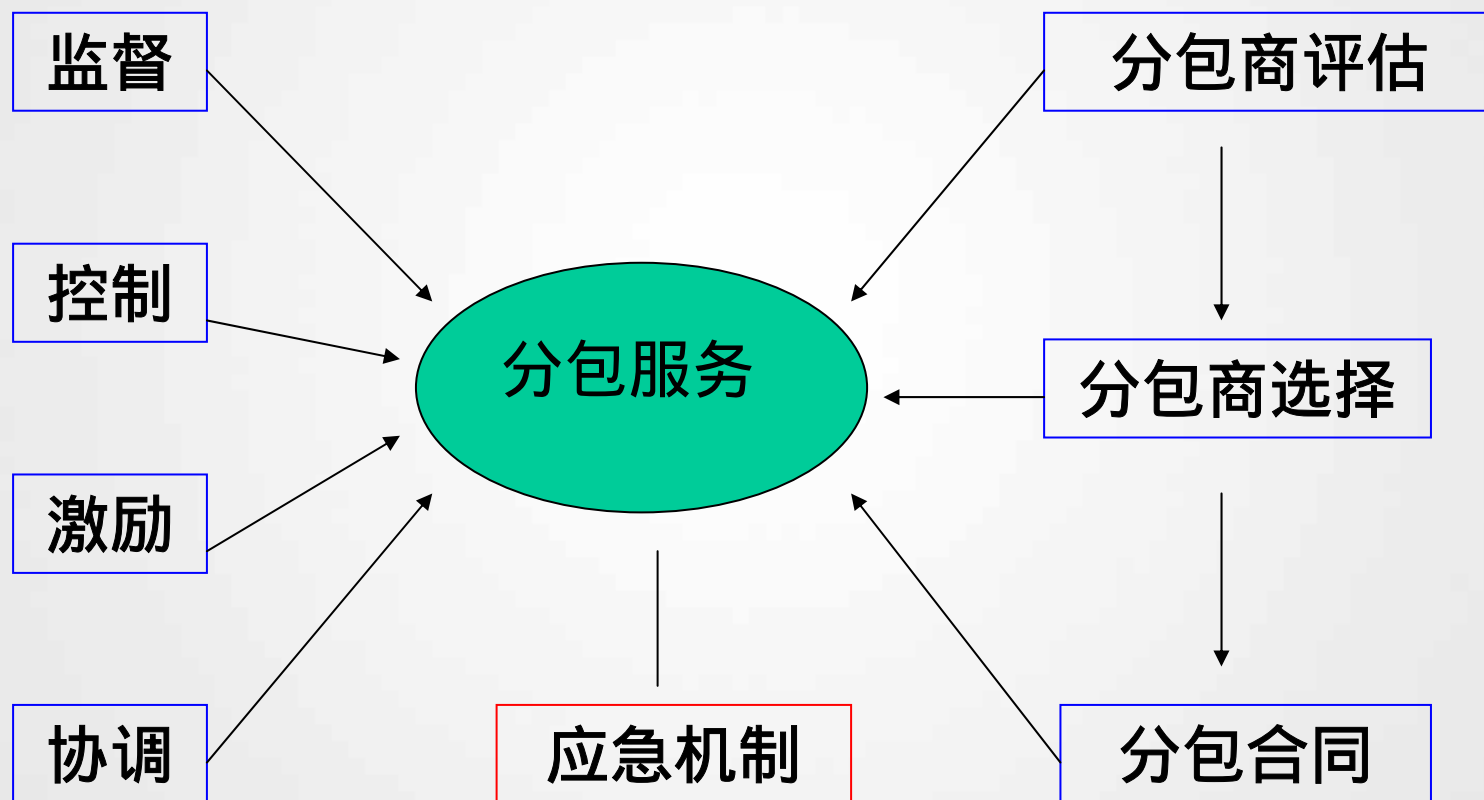


# 文档/数据服务

- 工程文档备份数据
- 配置管理数据库的建立和维护
- 事故/问题数据库
- 技术知识库
- 各种应用数据库的维护



# 万申的分包服务管理





# 万申提供的IT服务工具

- IBM MA resale
- WITM工具软件
- CCSP国家信息安全咨询认证
- 成立服务Team



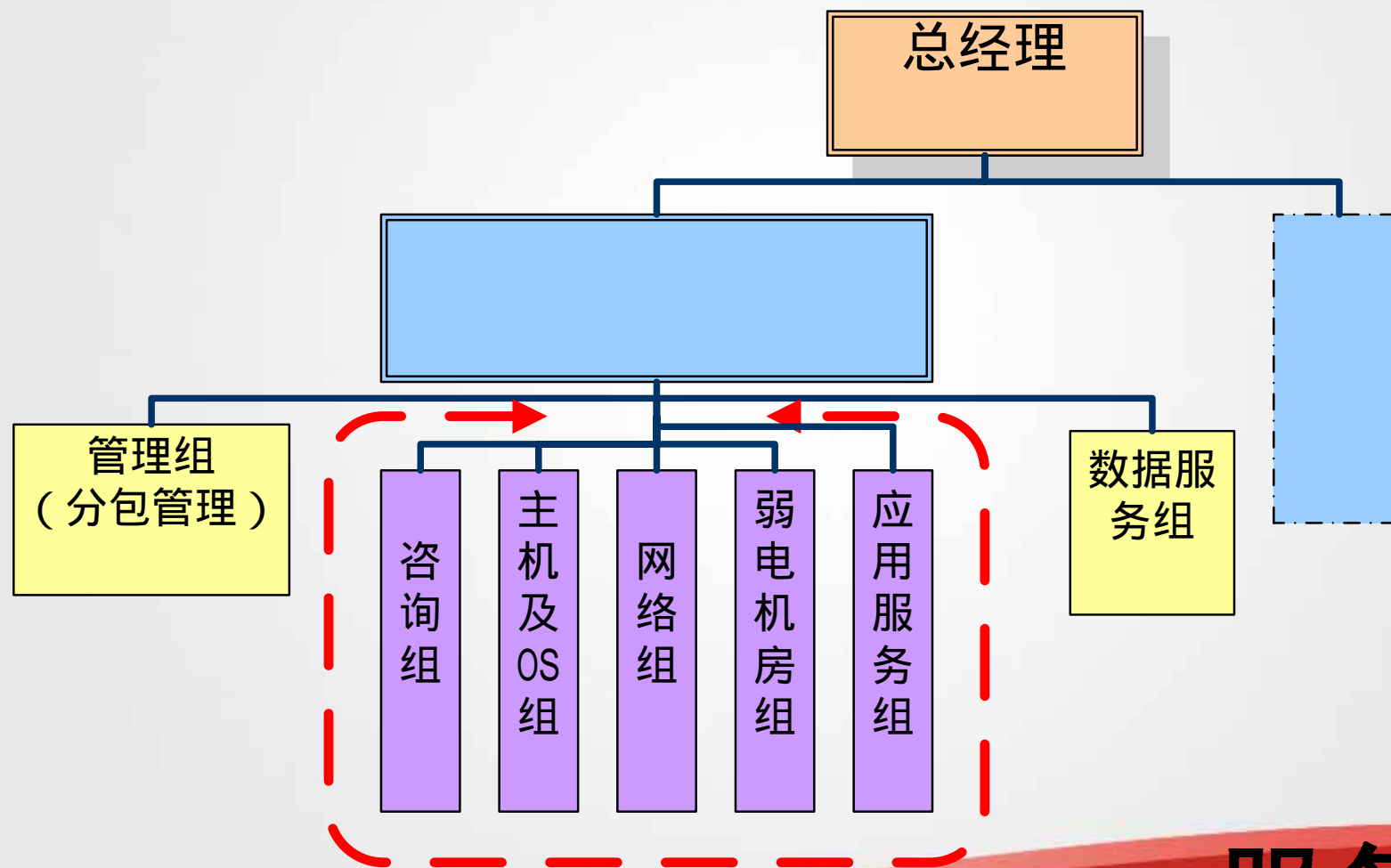


# 基于ITIL的万申IT服务框架设想





# 万申IT服务组织结构



服务部门经



# 提纲

- FSI-IT服务历程回顾
- 基予ITIL的万申服务框架
- 服务-我们将共享成果





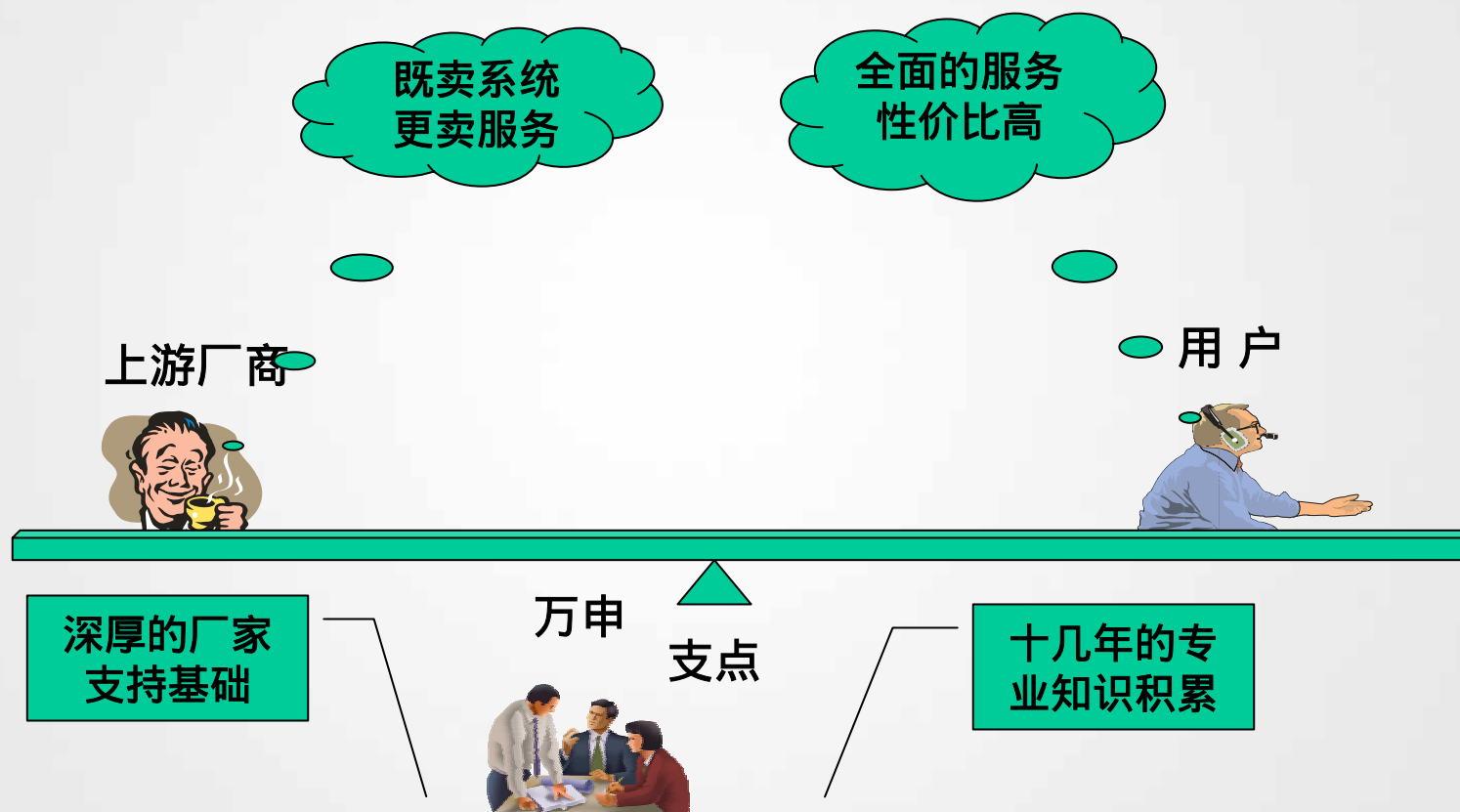


# ITIL的商业价值

- ITIL给实施它的企业带来了丰厚的商业价值。大量的成功实践表明实施ITIL可以将企业IT部门的运营效率提高25-30%。
  - 确保IT流程支撑业务流程，整体上提高了业务运作的质量；
  - 通过事故管理流程、变更管理流程和服务台等提供了更可靠的业务支持；
  - 客户对IT有更合理的期望，并更加清楚为达到这些期望他们需要付出的成本；
  - 提高了客户和业务人员的生产率；
  - 提供更加及时有效的业务持续性服务；
  - 客户和IT服务提供者之间建立更加融洽的工作关系；
  - 提高了客户满意度。



# 建立服务生态链





## 结束语

- 我们最终目标：打造行业专业IT服务的4S店
- 基于ITIL，我们将共享服务管理带来的卓越成果！



# 谢谢！