



## 上海期货信息技术中心——GDS项目经验交流

陈宏峰



## 项目背景



## 项目进展

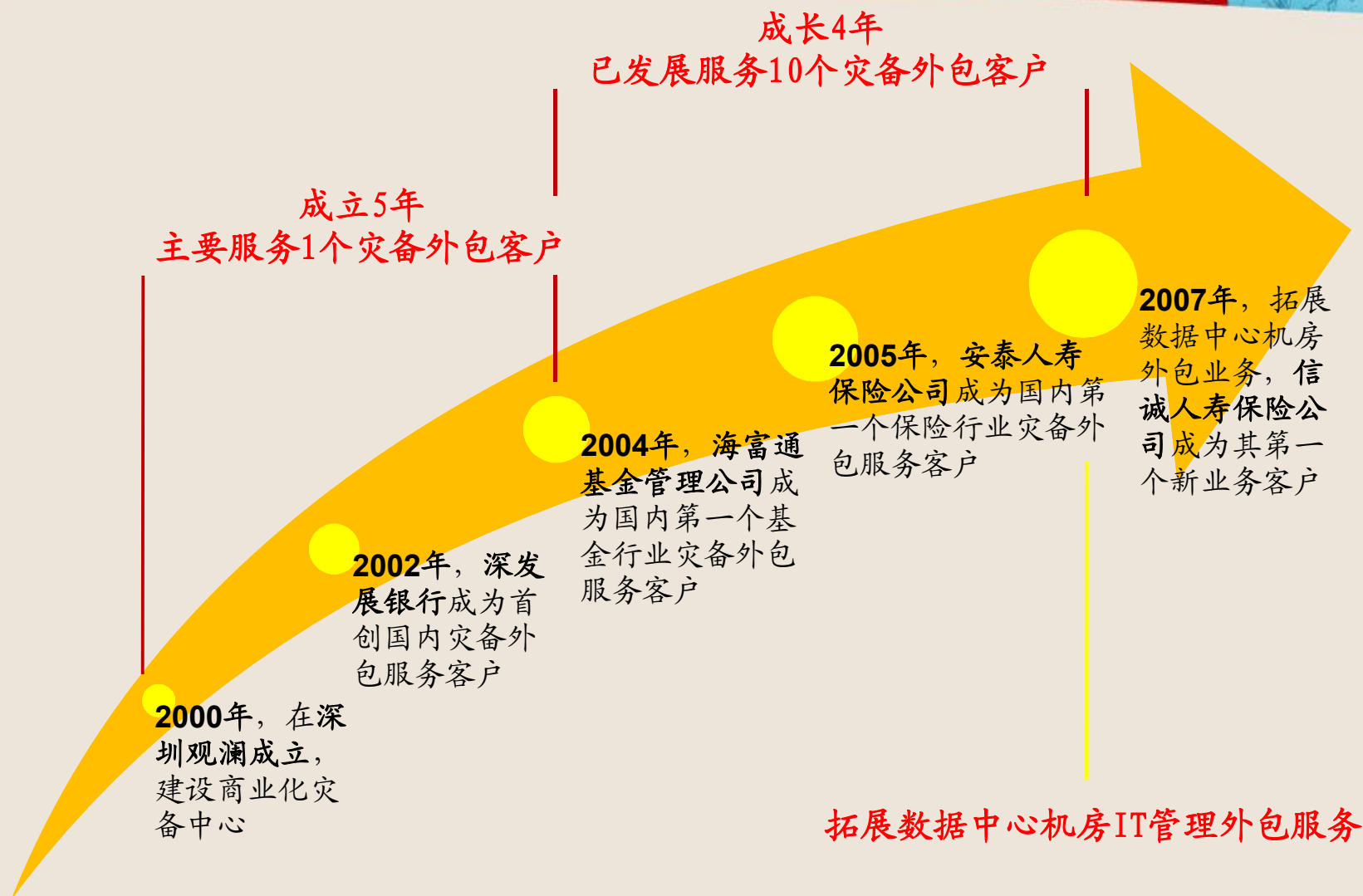


## 项目关键成果



## GDS ITSM项目经验交流——项目背景

# GDS业务发展篇——单客户到多客户





# GDS规模扩展篇——单数据中心多数据中心

2001年，深圳观澜建成商业化灾备中心



2007年，北京、深圳、广州、上海  
拥有高可用性数据中心



未来几年，GDS万国数据将继续在大连、重庆、天津、苏州、武汉、杭州、南京、济南等地建成符合国际标准的高可用性基础设施，为客户提供覆盖全国范围的灾难恢复服务与IT外包服务。

# GDS业务发展面临的机遇与挑战



## 机遇

- 国际专业投资方的介入
- 灾备外包服务市场的兴起
- 客户对GDS服务的认同

## 挑战

- 客户数量的增长
- 客户对服务质量要求的提升
- 现有业务新的竞争对手出现
- 新业务拓展面对更多成熟竞争对手

# GDS数据中心面临的压力



- 服务质量的控制
- 服务效率的提升
- 服务成本的降低
- 服务风险的控制



- 客户ITIL意识的提高，尤其对服务级别协议的关注
- 数据中心外包服务需求的多样性

- IT资产急剧增加，资产台帐难以应付
- 项目上线后，IT资源变化难以跟踪
- 服务复杂性要求理清IT资源之间的关系

- 员工人数的急剧增加
- 员工能力的亟待提高
- 员工工作绩效考核
- 异地灾备服务多中心协调处理

# GDS发展命题：压力=动力 OR 阻力？

- ✓客户数量的迅猛发展
- ✓客户质量要求的提高
- ✓政策法规要求的提升
- ✓竞争对手的增加
- ...

外部环境

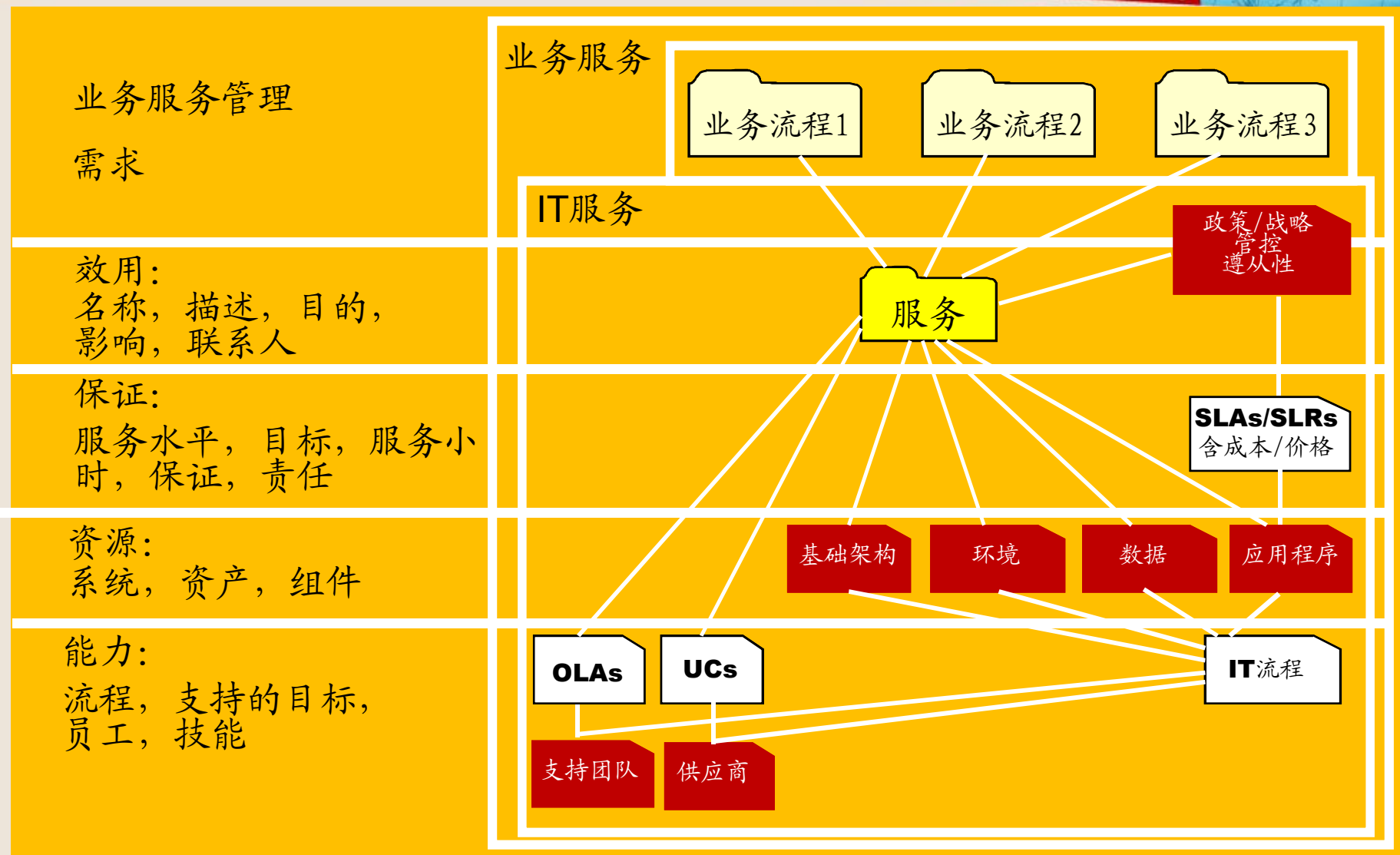
能力

内部发展

- ✓新业务的拓展
- ✓发展规模的壮大
- ✓人员素质要求的提升
- ...



# GDS破解命题——通过ITIL提升能力

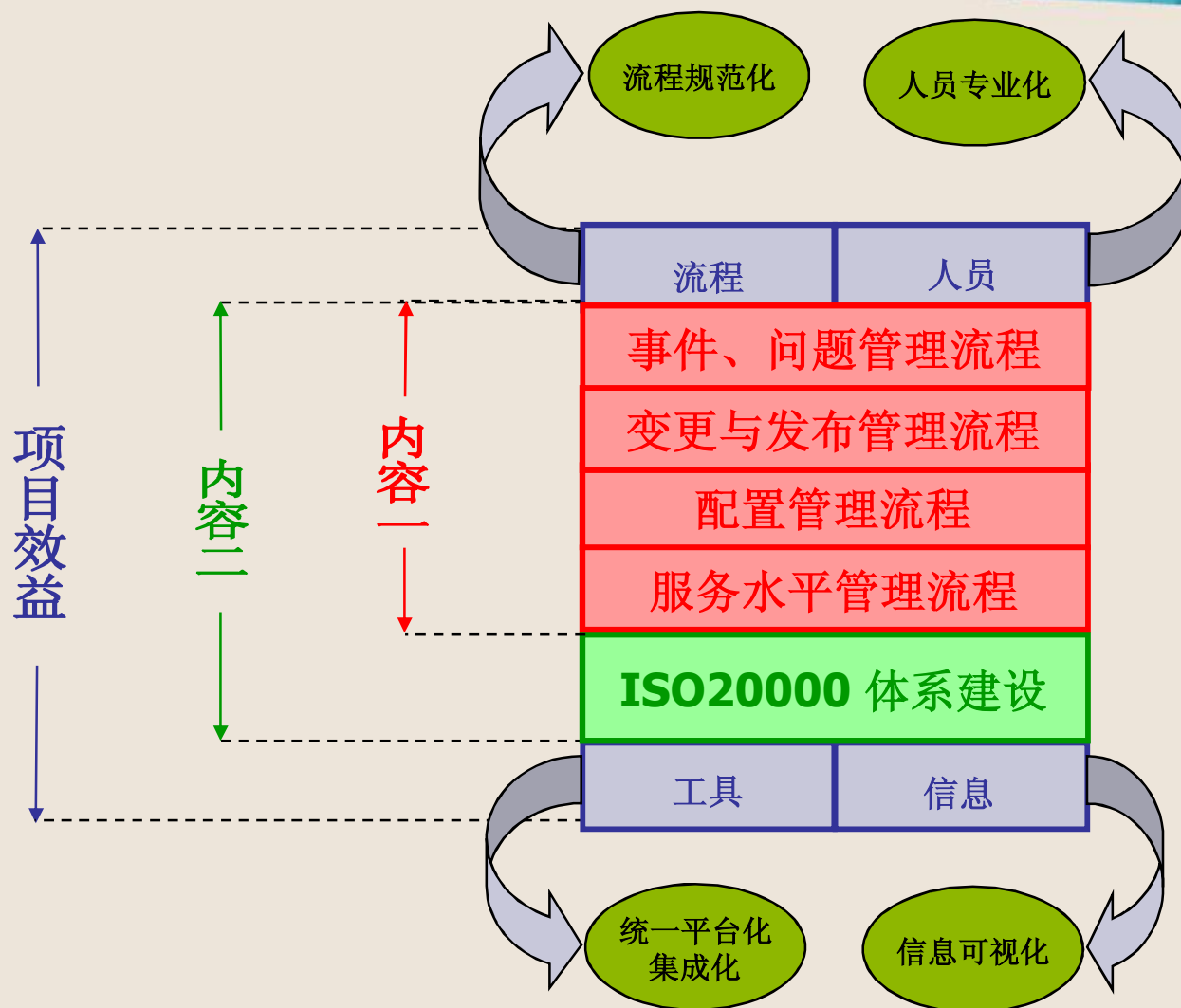




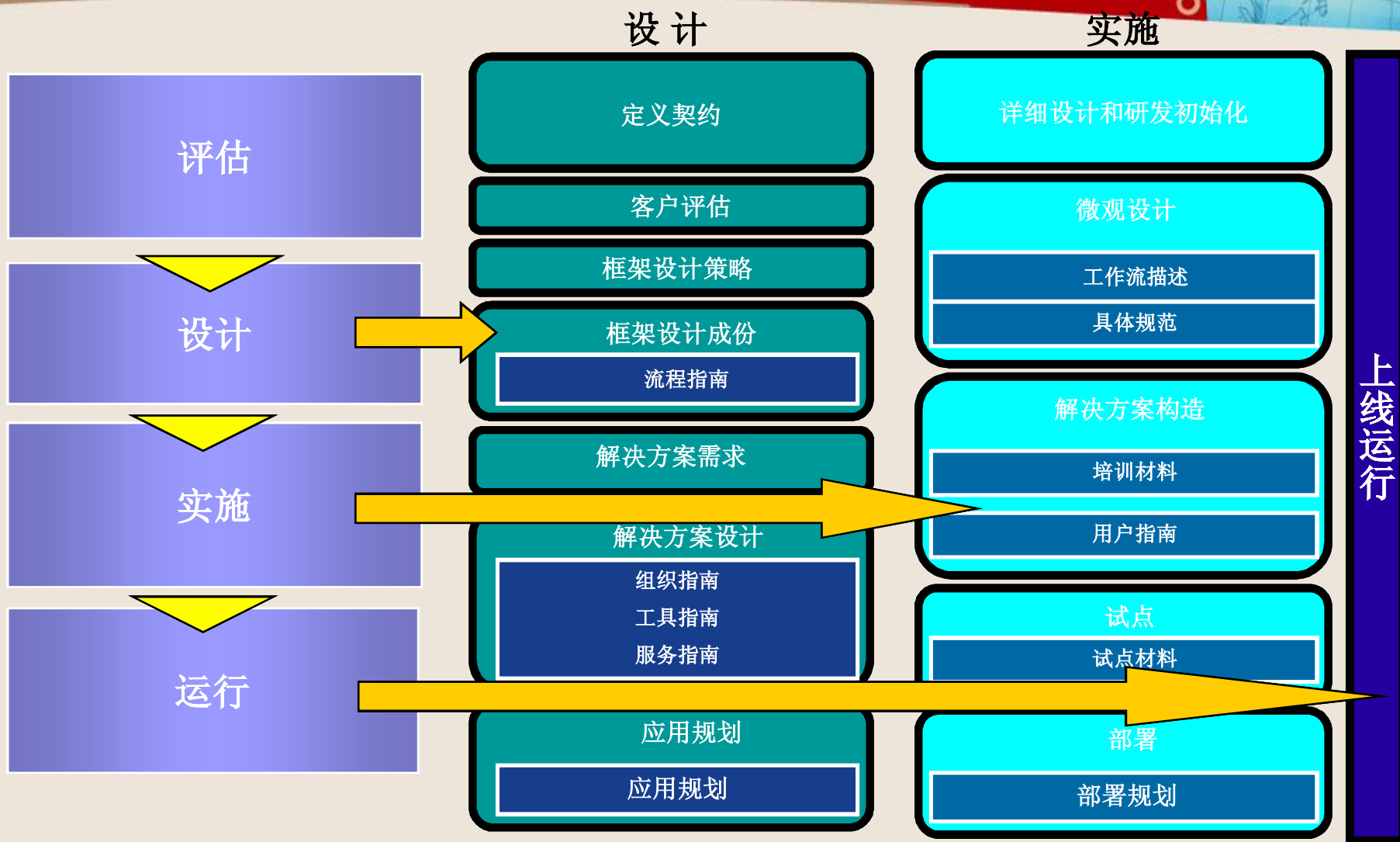
## GDS ITSM项目经验交流——项目进展

# 项目工作内容

- › 构建基于ITIL最佳实践的服务支持和服务提供流程及系统：事件、问题、变更/发布、配置和服务水平管理
- › 建立符合ISO20000标准的IT服务管理体系
- › 最终通过该项目提高数据中心的IT服务管理成熟度，取得预期效益



# 项目阶段分解





# 项目计划



任务名称	工期	开始时间	完成时间
+ 1 项目启动	3 工作日	2007年10月8日	2007年10月10日
+ 2 调研访谈	7 工作日	2007年10月9日	2007年10月17日
+ 3 现状报告	7 工作日	2007年10月18日	2007年10月26日
+ 4 流程设计	38 工作日	2007年10月29日	2007年12月19日
+ 5 ISO20000	115 工作日	2008年1月14日	2008年6月20日
+ 6 开发测试环境安装	4 工作日	2007年11月12日	2007年11月15日
+ 7 ITSM系统设计	32 工作日	2007年11月16日	2007年12月31日
+ 8 系统功能开发	40 工作日	2008年1月1日	2008年2月25日
+ 9 基础数据初始化	10 工作日	2008年2月26日	2008年3月10日
+ 10 系统功能测试	10 工作日	2008年2月26日	2008年3月10日
+ 11 系统培训	7 工作日	2008年3月11日	2008年3月19日
+ 12 系统UAT测试	10 工作日	2008年3月20日	2008年4月2日
+ 13 系统上线试运行	10 工作日	2008年4月3日	2008年4月16日
14 IT服务管理系统验收	1 工作日	2008年4月17日	2008年4月17日
15 项目验收	1 工作日	2008年6月23日	2008年6月23日



# 项目关键提交件



工作名称	可交付物名称	交付时间
项目启动		
项目启动	<input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理项目启动会》 <input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理项目工作计划（初稿）》	按阶段交付
现状评估		
现状访谈、评估	<input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理系统流程现状评估与分析报告》 <input type="checkbox"/> 《GDS ISO20000差距分析报告》	按阶段交付
流程设计		
流程设计文档	<input type="checkbox"/> 《事件管理流程详细设计》 <input type="checkbox"/> 《问题管理流程详细设计》 <input type="checkbox"/> 《变更与发布管理流程详细设计》 <input type="checkbox"/> 《配置管理流程详细设计》 <input type="checkbox"/> 《服务水平管理流程详细设计》	按阶段交付
ISO20000体系建设		
ISO20000体系建立	<input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理一、二级体系文档模板》 <input type="checkbox"/> 《GDS 可用性建模方法及实施建议研讨会讲演稿》 <input type="checkbox"/> 《GDS 能力建模方法及实施建议研讨会讲演稿》	按阶段交付
ISO20000体系发布、试运行、审核	<input type="checkbox"/> 《ISO20000体系培训课件》 <input type="checkbox"/> 《第一次内审总结报告》 <input type="checkbox"/> 《第二次内审总结报告》 <input type="checkbox"/> 《第一阶段认证缺陷改进建议》 <input type="checkbox"/> 《第二阶段认证缺陷改进建议》	按阶段交付

# 项目关键提交件（续）



工作名称	可交付物名称	交付时间
系统实施		
系统功能设计	<input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理系统设计文档》	按阶段交付
系统安装配置	<input type="checkbox"/> 《Remedy安装配置说明》	按阶段交付
流程系统实施	<input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理系统测试报告》 <input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理系统用户手册》	按阶段交付
系统上线	<input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理系统试运行计划》 <input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理系统试运行回顾和优化总结》 <input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理系统上线投产计划》	按阶段交付
项目验收		
项目验收	<input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理项目实施情况总结》 <input type="checkbox"/> 《GDS IT服务管理系统试运行回顾和优化总结》	按阶段交付



## GDS ITSM项目经验交流——项目成果

# 压力+ITIL/ISO20000=动力



✓建立总分运行管理模式,有效管控和协调多数据中心的运营

✓构建符合ITIL最佳实践的GDS管理流程,提升服务效率,降低服务风险

✓通过工具规范ITIL流程记录,监控数据中心的的服务绩效与成本

✓设计符合GDS特色的服务台,统一服务接口

✓设计规范的服务目录,建设标准服务

✓通过服务级别管理流程,应对不同客户的不同服务要求



✓构建符合GDS灾备服务特色的CMDB

✓结合ITIL,设计配置管理流程,梳理IT资源的关系

✓ITIL/ISO20000培训导入,提升员工服务管理意识

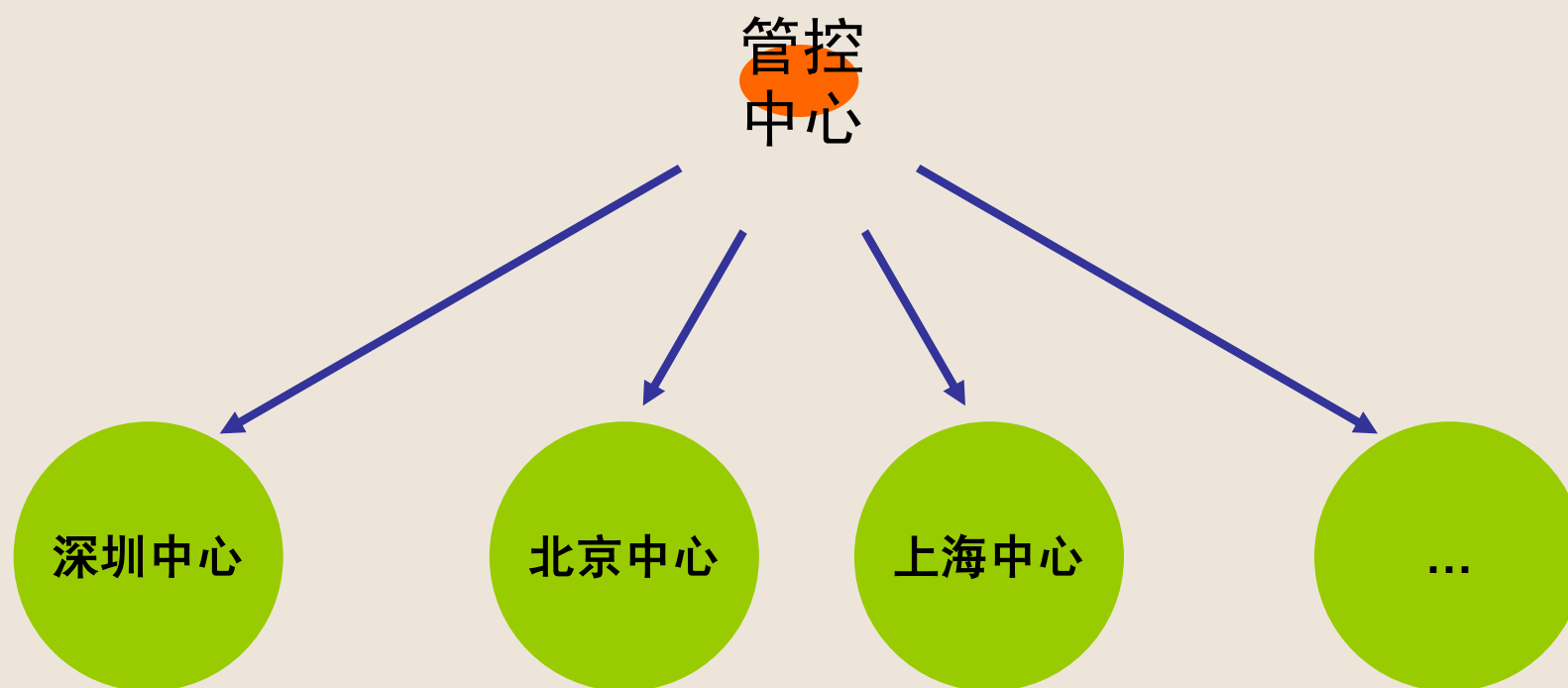
✓基于GDS管理流程明确人员角色与职责,并设计绩效指标进行监控和管理

✓多数据中心一体化流程,保障服务团队/人员之间的有效协作

# 管理模式的转变

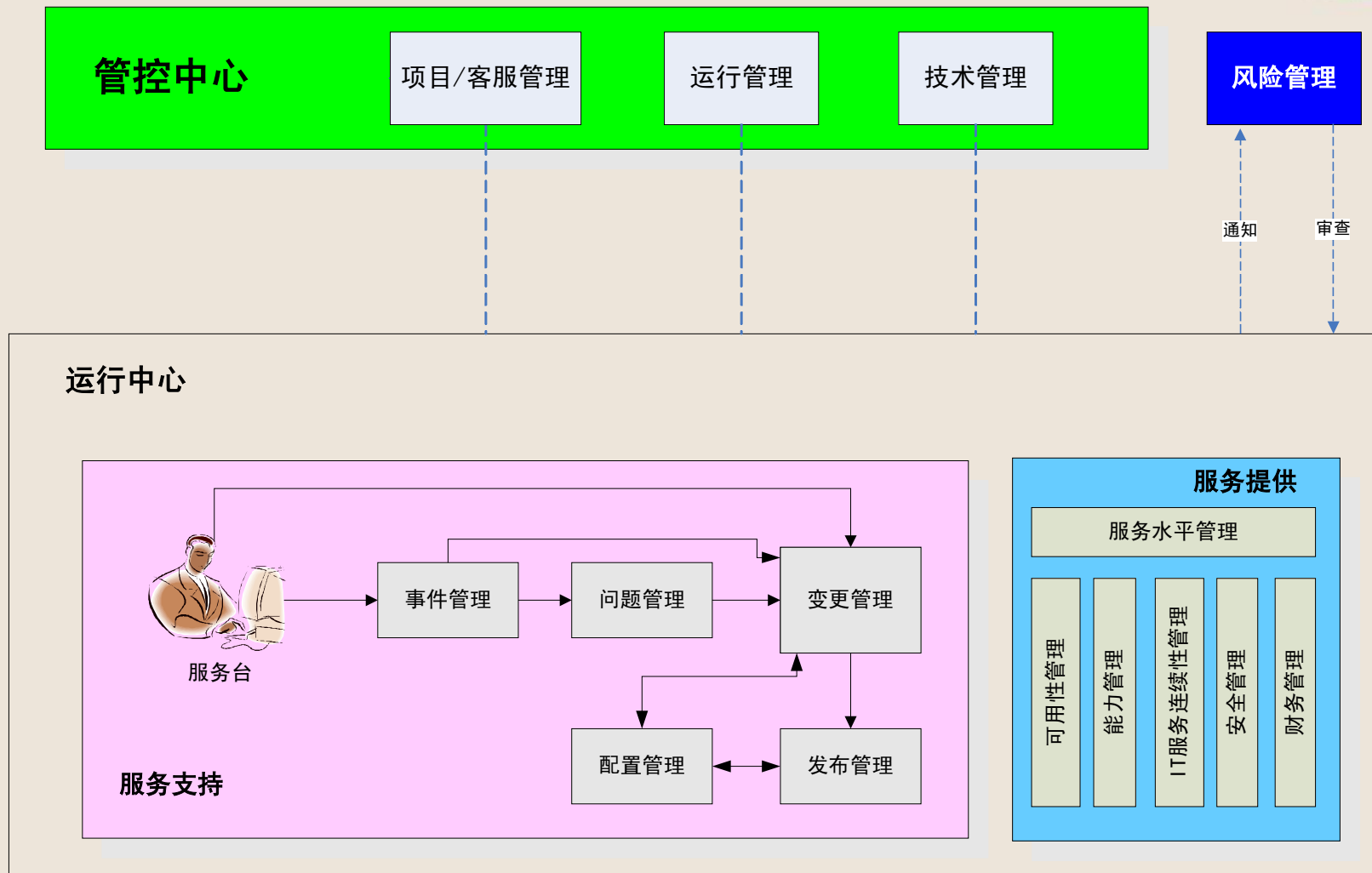


- 两级运行管理模式：管控中心、运行中心



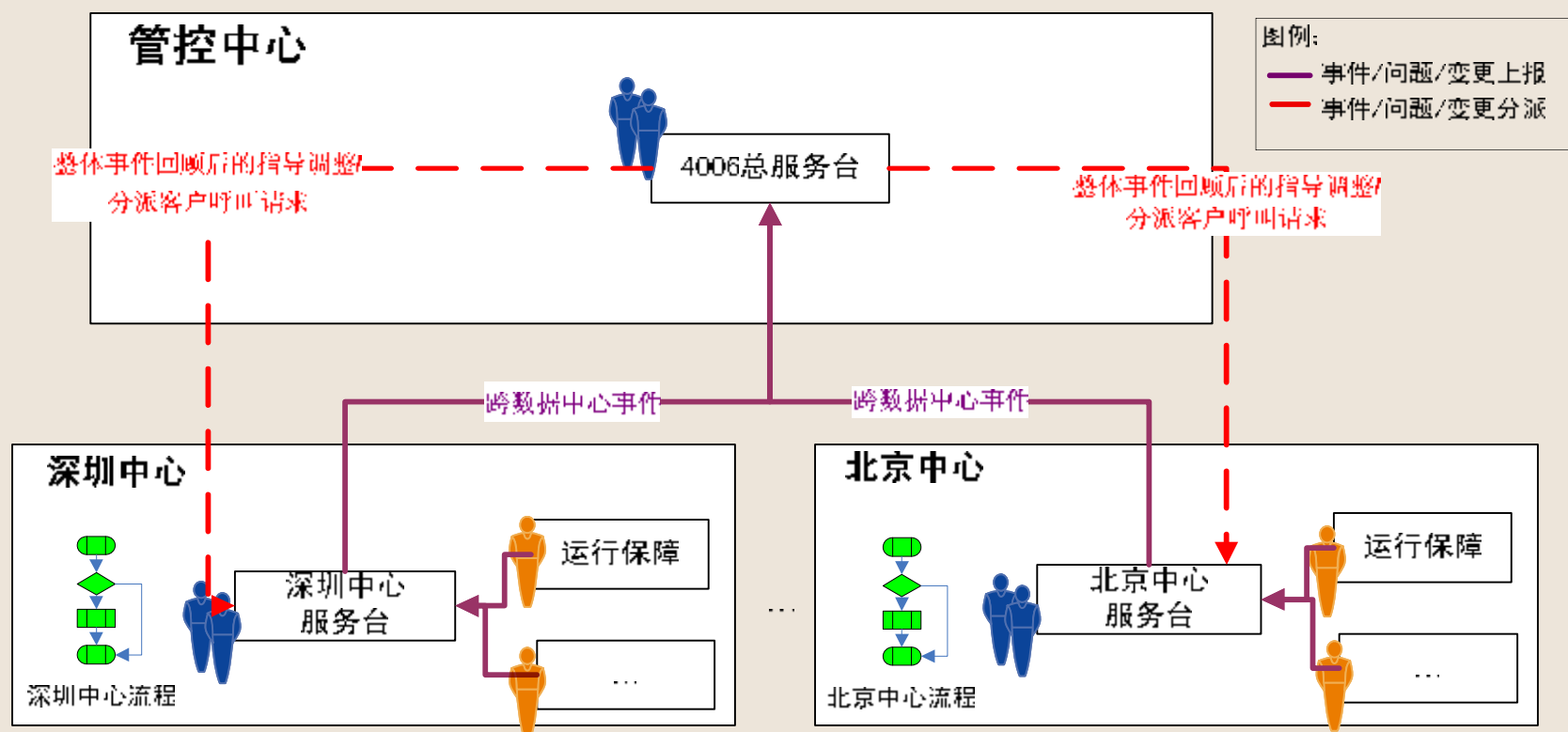


# 矩阵式多中心管理模式



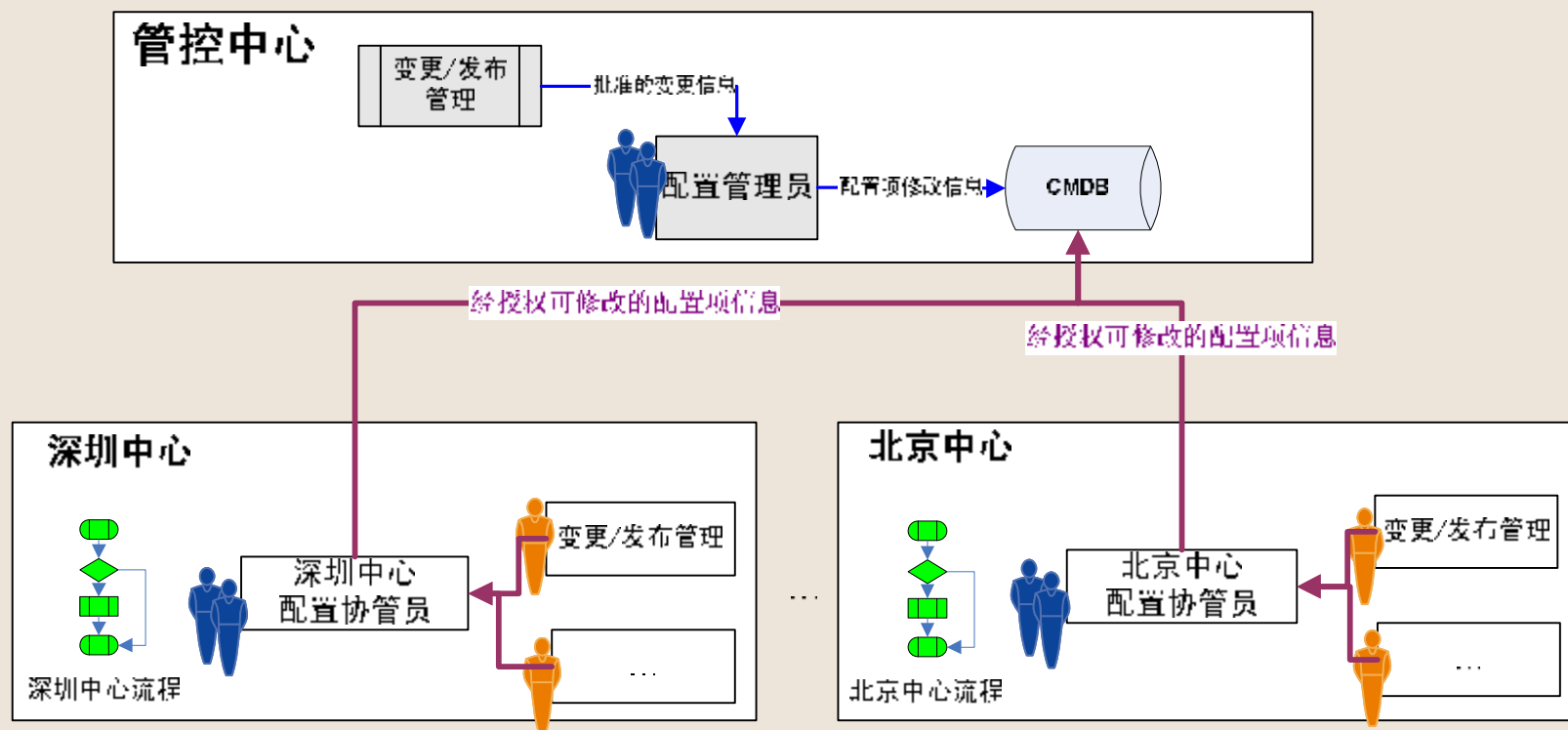
# 服务台/事件管理运行模式

- 事件管理流程的主要目标是**尽快恢复**正常的操作和减低对业务操作的不利影响，这样会确保维持最好程度的服务质量和可用性。
- 运行模式设计原则：
  - 满足现有客户习惯；
  - 保证处理效率；



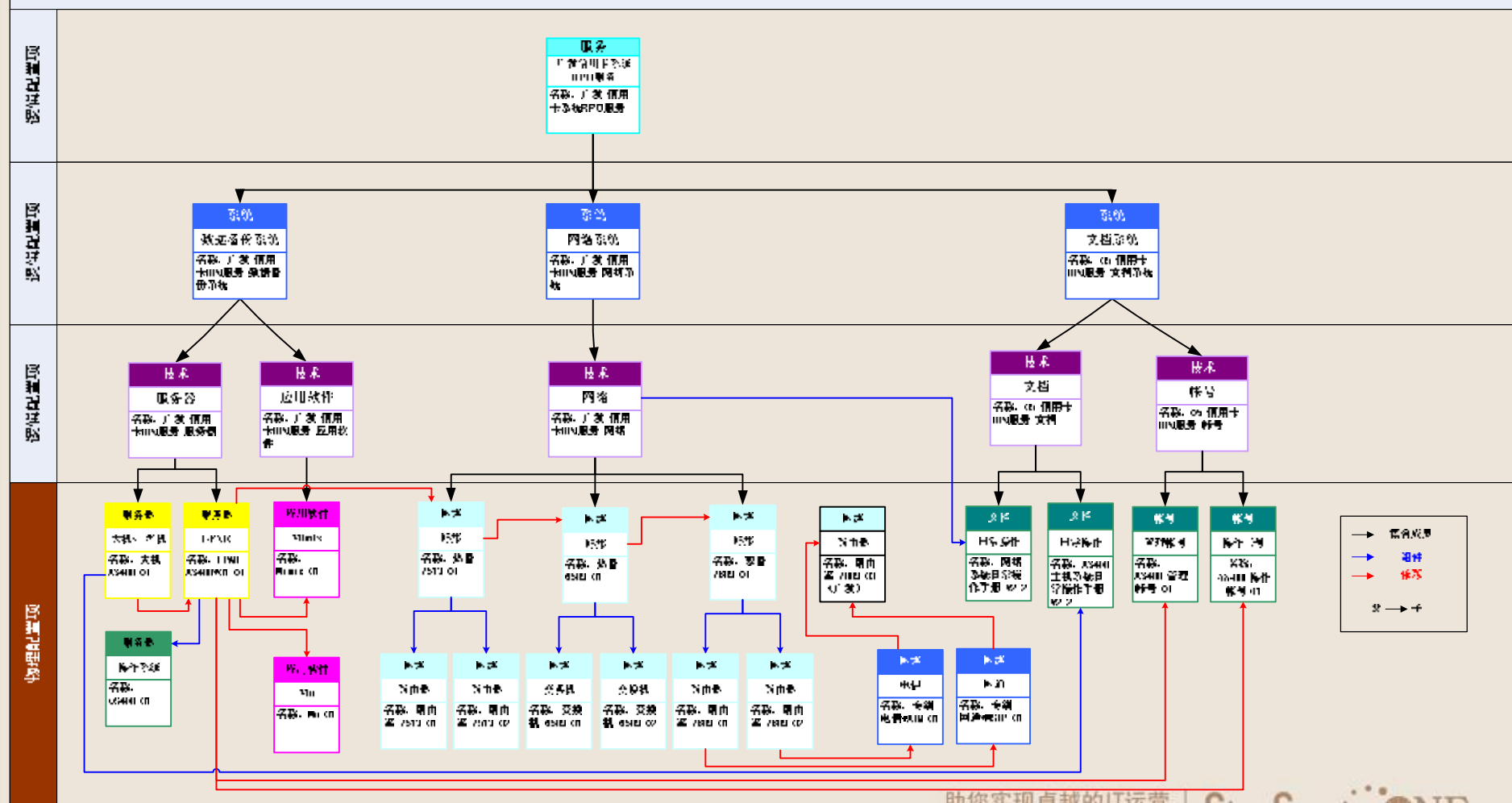
# 配置管理运行模式

- 配置管理流程识别和确认系统的配置项、记录和报告配置项状态和变更请求、检验配置项的**正确性**和**完整性**等活动构成的服务管理流程。
- 运行设计原则：
  - 根据服务管理要求识别配置项；
  - CMDB数据维护的有效实施；



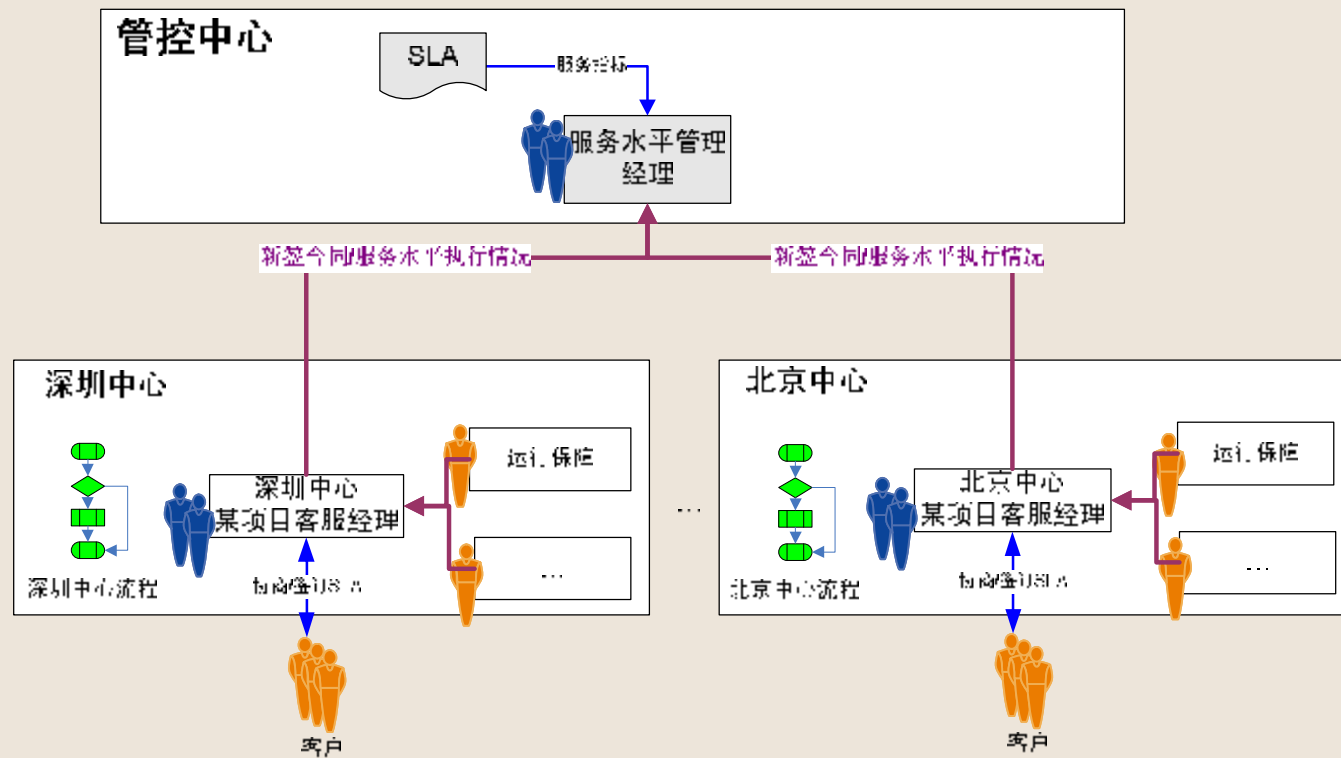
# GDS CMDB数据模型构建

广发灾备配置管理数据库模型-信用卡系统RPO服务



# 服务水平管理运行模式

- 服务水平管理流程的目标是以**客户化语言**整合提供**IT服务**所需的各种**要素**，并以一种**可控**的方式**改进**IT服务质量。
- 运行设计原则：
  - 识别业务服务和技术服务，形成服务目录、服务水平协议模板；
  - 设计服务水平管理指标体系，监控改进服务质量；





# 服务目录模板主要要素(Sample)



- 服务目录体现了IT服务提供商向客户提供的所有服务基本要素的概览。包括以下主要要素：
  - 服务名称
  - 服务描述
  - 服务周期
  - 服务水平定义
  - 服务价格
  - 常见问题与回答
  - 相关服务
  - 前提条件/免责条款
  - 联系人

# 问题交流





SinoServiceONE

翰纬IT管理研究咨询中心

thanks 谢谢!

助您实现卓越的IT运营

*Commit to you IT Operation of Excellence*