

2.1 ABC 零售行业 IT 服务台、自助服务建设

2.1.1 服务台范围

ABC 零售行业服务台是 IT 环境中系统应用部门、和服务流程的接口及“前台”，是面对 IT 服务对象及 IT 部门的最重要桥接。

2.1.2 实施目标

做为 IT 部门的统一服务管理窗口，为 IT 服务请求及报障做出集中处理，为 IT 工作流程提供接口，并为用户提供 IT 相关自助服务、预处理服务，降低故障发生率、一线电话解决率。协调用户与 IT 部门之间的关系，为 IT 服务运作提供一线支持。

2.1.3 相关定义与实施方法

1. 服务台模式

由于 ABC 零售行业 IT 部门既提供 IT 服务，又负责 IT 服务的支持；而且 IT 内各部门工作正处于向职能性变革的前期，原来分散式接口、分散式管理的工作模式无法立即转变，向统一服务台方向的建设，无论从技能专业性、资源匹配上都需要一定时间的逐步转变。

所以 ABC 零售行业 IT 服务台采用两个阶段逐步升级建立 前期服务台采用 E8.ITSM 系统内置的“自动服务台”模式进行，再通过岗位备份、培训学习的机制逐步向两级统一人工服务台模式转变。该模式服务台优点在于：依据 ABC 零售行业实际情况，采用最适合的方式逐步建设，最终为所有 IT 用户提供两级统一联系点、集中管理，降低服务台总体运作成本，提高 IT 资源的利用效率。效果示意图请见图 1-1

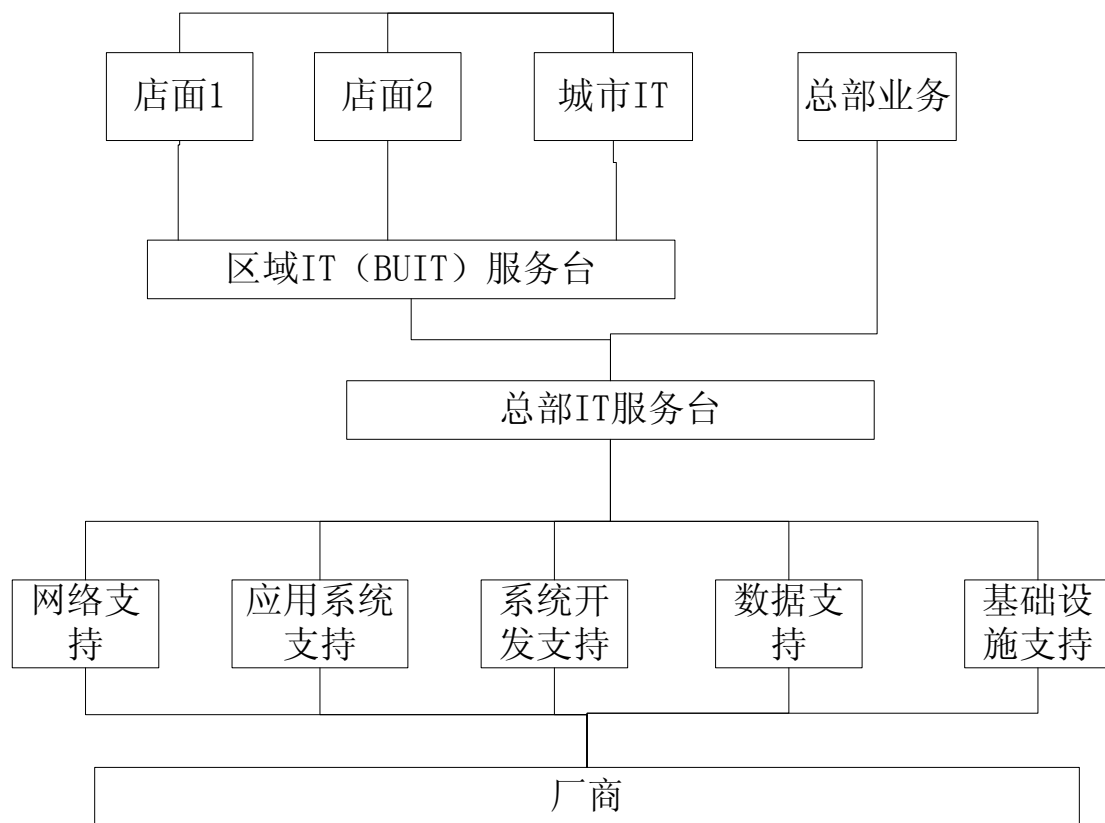


图 1-1 ABC 零售行业两级服务台示意图

2. 服务接口及服务方式

按照 ABC 零售行业实际情况，预计第一期实施设定以下 3 种 IT 服务申报接口

服务接口	接口说明
IT 用户自动服务	IT 用户登陆 E8ITSM 系统进行自助查询、服务申报等操作
邮件方式	IT 用户通过邮件的方式，将相关 IT 服务请求发送至服务台邮箱
电话方式	IT 用户通过拨打统一服务热线的方式，进行 IT 服务请求或 IT 在线支持服务

- IT 用户自助服务实施效果：IT 用户登陆 E8ITSM 系统后可进行知识库关联查询、个人服务请求处理状态查询、并可在线填写服务请求直接提交至服务台值班人员处理，实现在线填写工单自动关联 IT 用户人员相关信息。

- 邮件及电话方式实施效果：IT 用户通过邮件或电话方式进行 IT 服务请求申报、个人服务请求处理状态查询，相应服务请求由服务台人员录入 E8.ITSM 系统表单，以及做出首次 IT 服务支持，以最高效率解决 IT 服务请求。

3. 服务台角色设定

依据 ABC 零售行业当前业务需求，以及两级服务台任务和结构情况，第一期 ITSM 实施预设以下服务台角色：BUIIT 服务台设定记录型工程师和技能型工程师；总部服务台只设定技能型工程师。

- 记录型工程师---按照标准流程规程记录、处理或转移呼叫，不做相应解决方案处理。
- 技能型工程师---比记录型工程师更有经验及技巧，可按经验或文档化的解决方案处理许多事故。

4. 服务台工作职能设定

在 ABC 零售行业服务台实施过程中服务台做为一项服务管理职能，可以没有严格有序的日常工作流程，而是针对用户的请求或根据服务目录、服务级别的要求进行日常工作活动，主要包含以下几种活动：响应用户服务请求、提供信息、故障预处理、日常工作及内部管理（包含排班、值班等管理）、客户需求及关系管理、基础架构监控。

5. 服务台质量管控及工作跟踪

- 质量管控：IT 服务处理告警功能做为服务台阶段质量管控的最好方式，在本次 ABC 零售行业的 ITSM 实施中将加以应用，为相关人员开放事件告警模块，通过与服务目录、服务级别的有效结合与设定，可实现对 IT 服务事件的时限要求告警，并依据时限的推移升级告警级别，设定相应告警级别对应通知对象，通过邮箱或短信方

式进行告警通知。最终实现对 IT 服务处理质量的实时把控 ,提高工作效率与质量。

告警列表如图 1-2 所示

图 1-2 IT 服务事件处理告警列表

- 工作跟踪：ABC 零售行业 ITSM 第一期实施过程中，将设定服务台全局数据的查询、分析等综合管理能力，通过对事件处理状态等方面的数据查询及直观显示，成为服务台的工作调度、跟踪的直接参考指标，同样使服务台的数据分析能力全面提升。通过与系统的关联与开发，最终产生相应基础数据并形成如图 1-3 类似饼图直观显示。

图 1-3 工程师工作情况分析图

随需而变的运维管理体系，ITIL 灵动体验就在 E8 .ITSM

更多详情：<http://www.feifanit.com.cn/productITSM.htm?default=itsm>

电话：400-006-2800