



ITSS服务项目经理培训——基本概念及方法

讲师：王春涛

2012/9/3

1

基本概念

2

基本方法

3

基本理论体系

□ 产品定义

产品是人们向市场提供的能满足消费者或用户某种需求的任何有形物品或无形服务

□ 项目定义

项目是指一组有起止时间的、相互协调的受控活动所组成的特定过程，该过程要达到符合规定要求的目标，包括时间、成本和资源等方面的要求与约束

□ 服务定义

服务是在客户不承担特定的成本和风险的情况下，便捷地提供给客户想达到的结果。服务是不以实物形式而是以提供劳动的形式满足他人某种特殊需求。

以下哪些是服务？

- ☐ 操作系统软件
- ☐ OA系统开发
- ☐ It服务管理咨询
- ☐ 数据库软件安装
- ☐ 思科网络设备
- ☐ 业务系统集成
- ☐ 核心网络调优

□ 运行定义

运行是指一个系统或一个功能能够提供正常的服务，运行是系统本身的状态属性。

□ 运维定义

运维是指采用信息技术手段及方法，依据需方提出的服务级别要求，对其所应用的信息系统、系统运行环境和业务分析等提供的综合服务。

□ 运营定义

运营是指对组织经营过程的计划、组织、实施和控制，是与产品生产和服务创造等密切相关的各项管理工作总称。

□ 经营定义

经营是根据组织的资源状况和所处的市场竞争环境，对组织长期发展进行战略性规划、部署，制订组织的愿景、目标和方针的战略层次活动。

1

基本概念

2

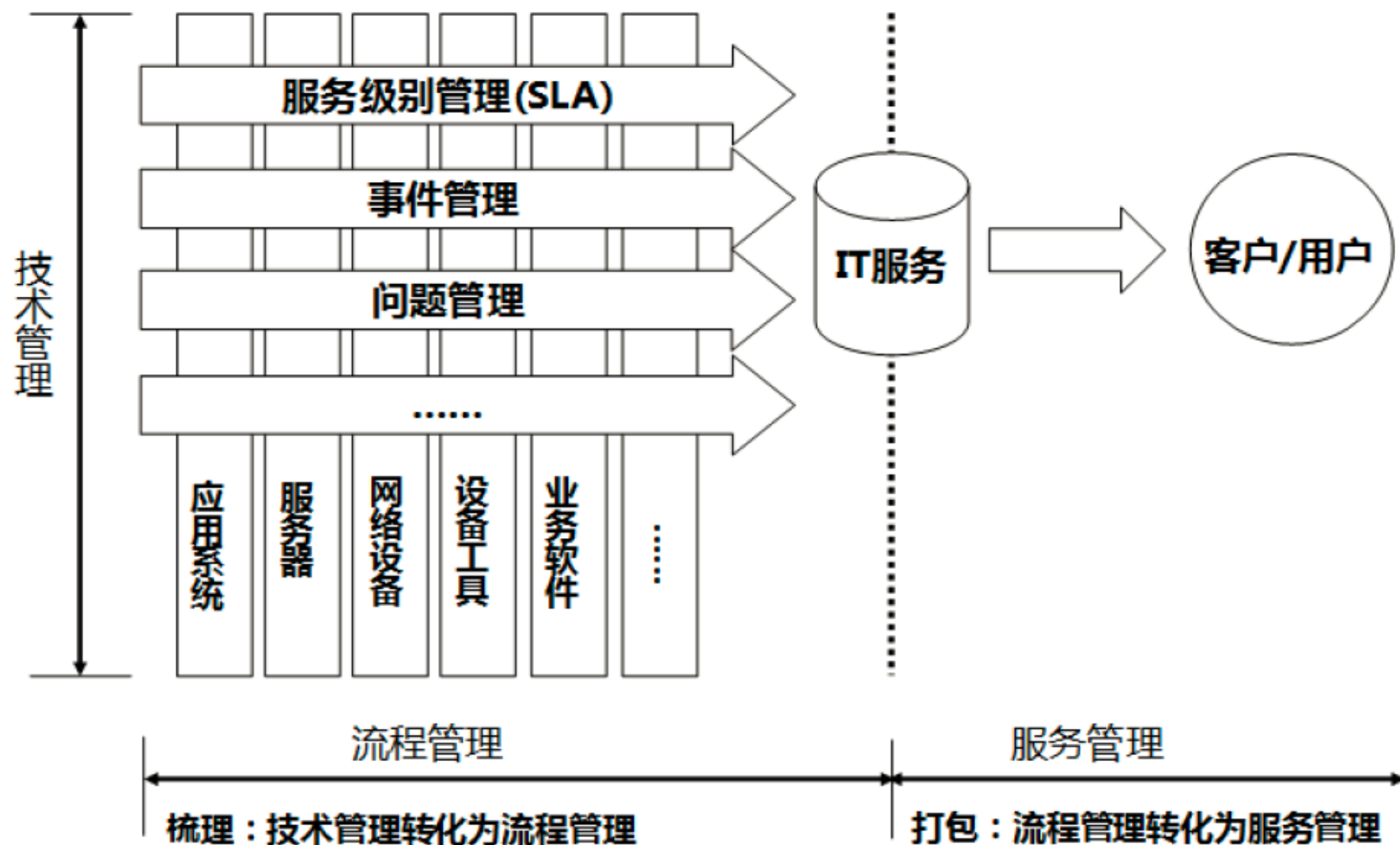
基本方法

3

基本理论体系

基本方法——服务管理

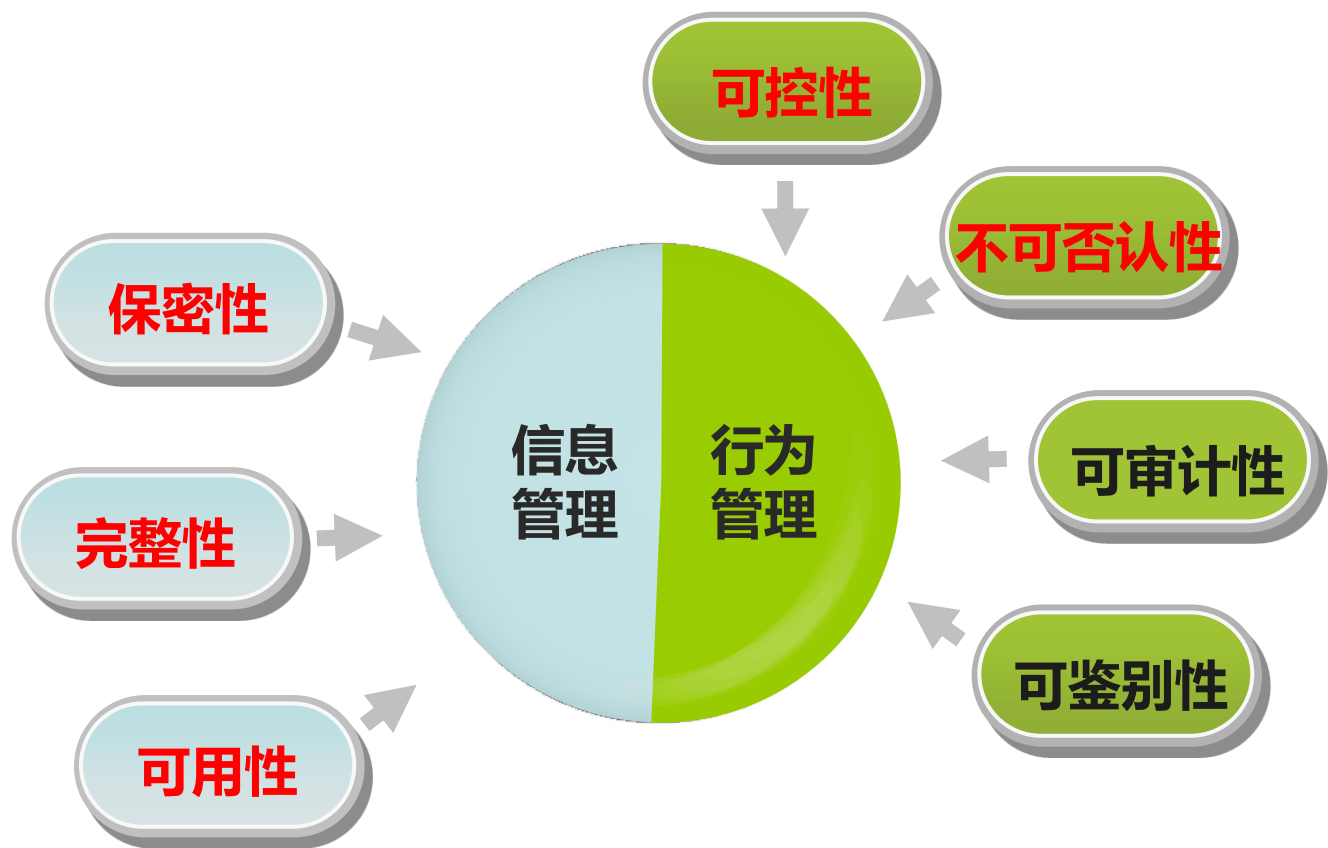
ITSS™

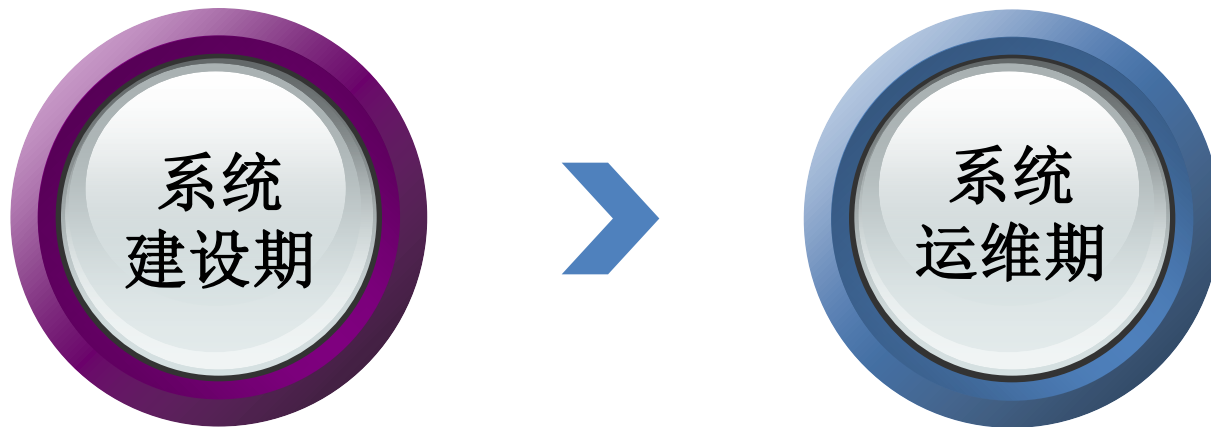


- 九个知识域
- 五个阶段
- 五个要素（也有七要素的说法）

□ 质量管理的七大工具

- 帕雷托图
- 鱼骨图
- 走向图
- 流程图
- 控制图
- 直方图
- 分布图



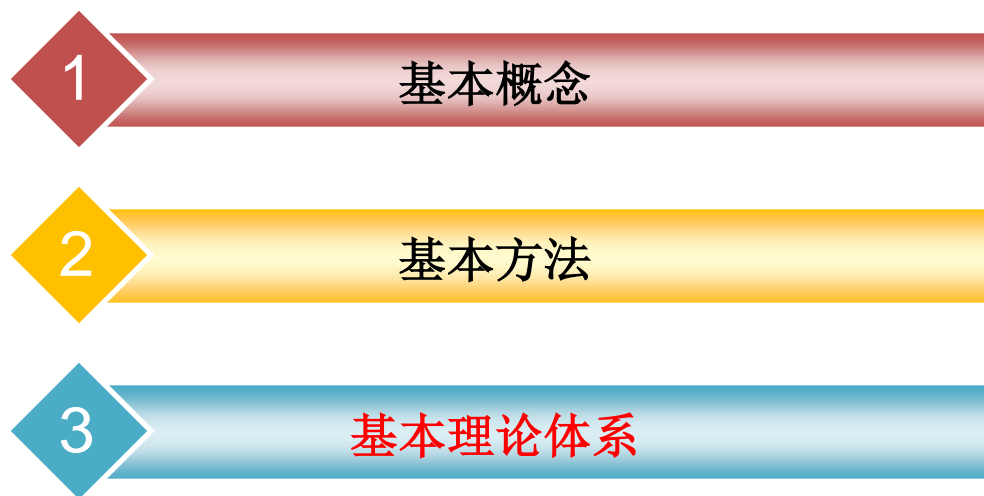


管理
方法

项目管理

服务管理

质量管理
信息安全管理



□ 服务管理相关

- ITSS(Information Technology Service Standards)
- ITIL(Information Technology Infrastructure Library)
- ISO系列标准(ISO20000,ISO27001,ISO9000)

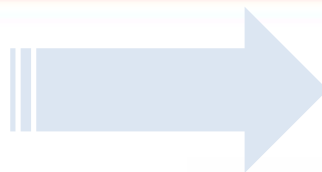
□ 项目管理相关

- PMBOK(Project Management Body Of Knowledge)
- PRINCE2(PROject IN Controlled Environment)

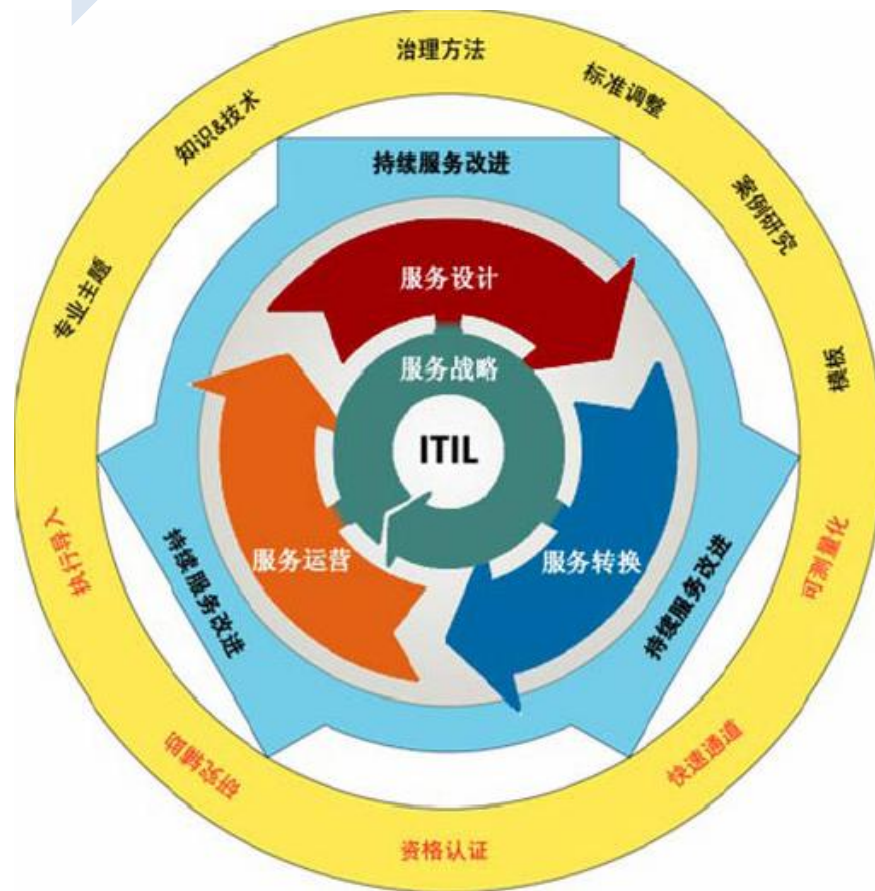
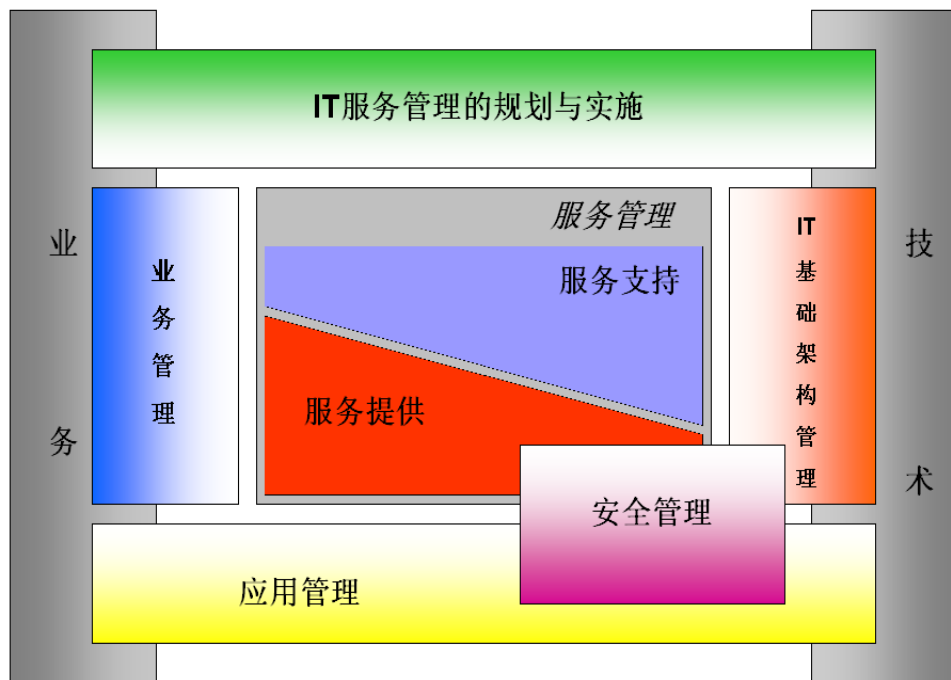
□ 能力成熟度相关

- CMMI(Capability Maturity Model Integration)
- CMMI for Service

ITILv2



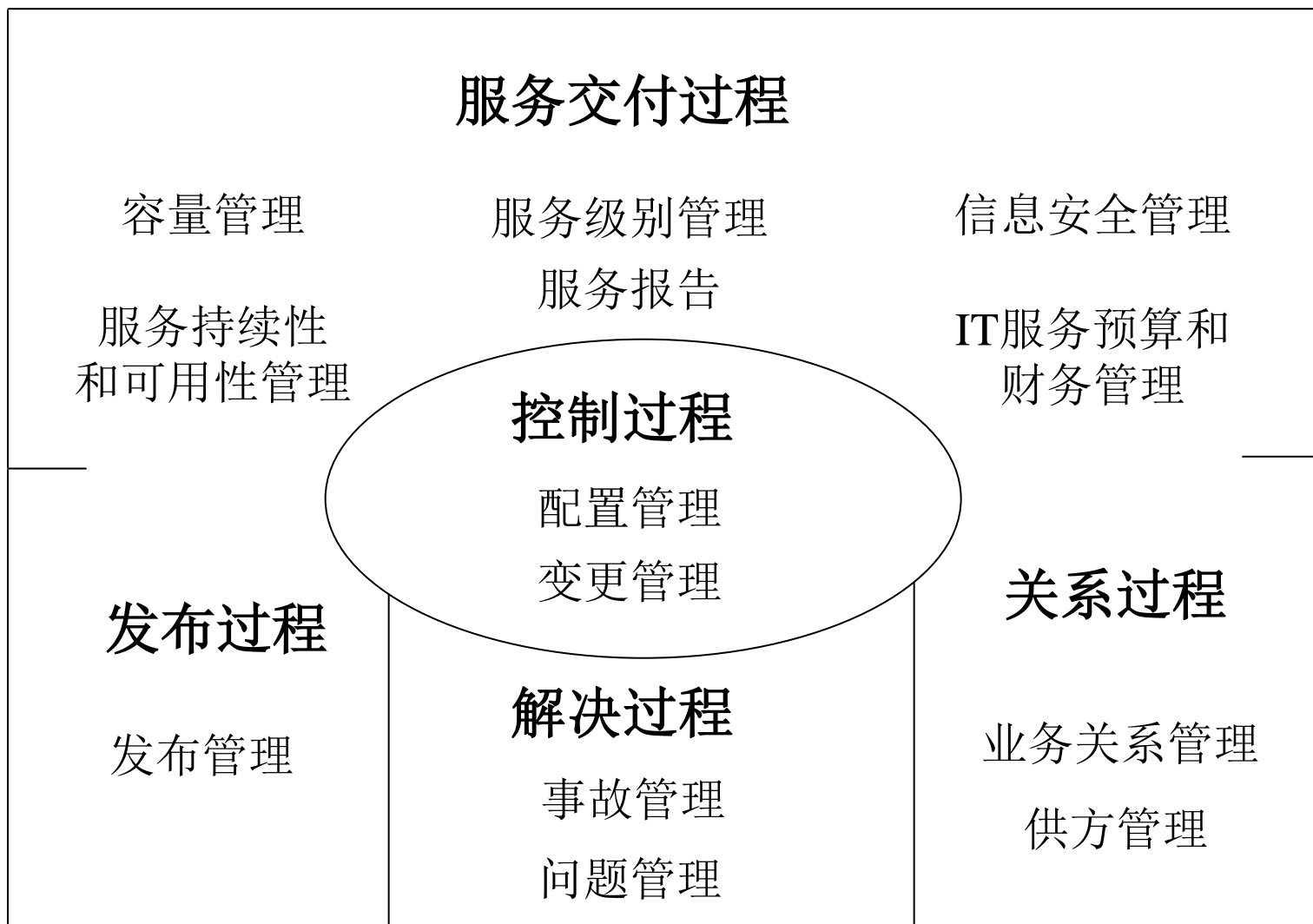
ITILv3

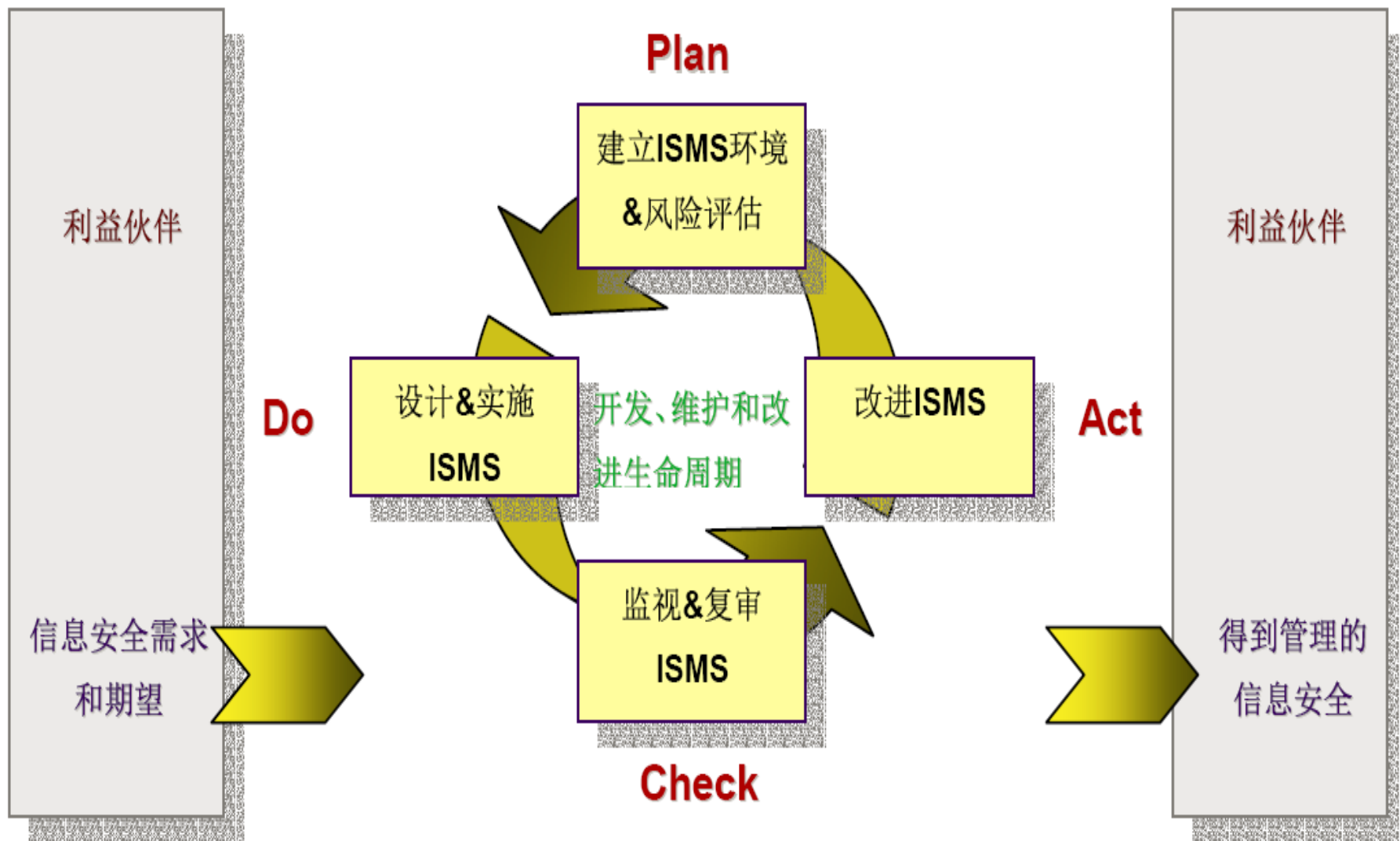


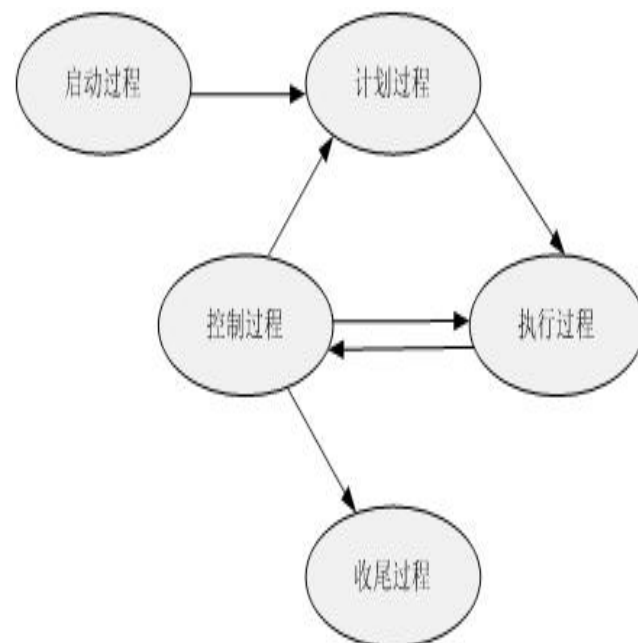
大家讨论传统IT管理与ITILv2和ITILv3的区别？

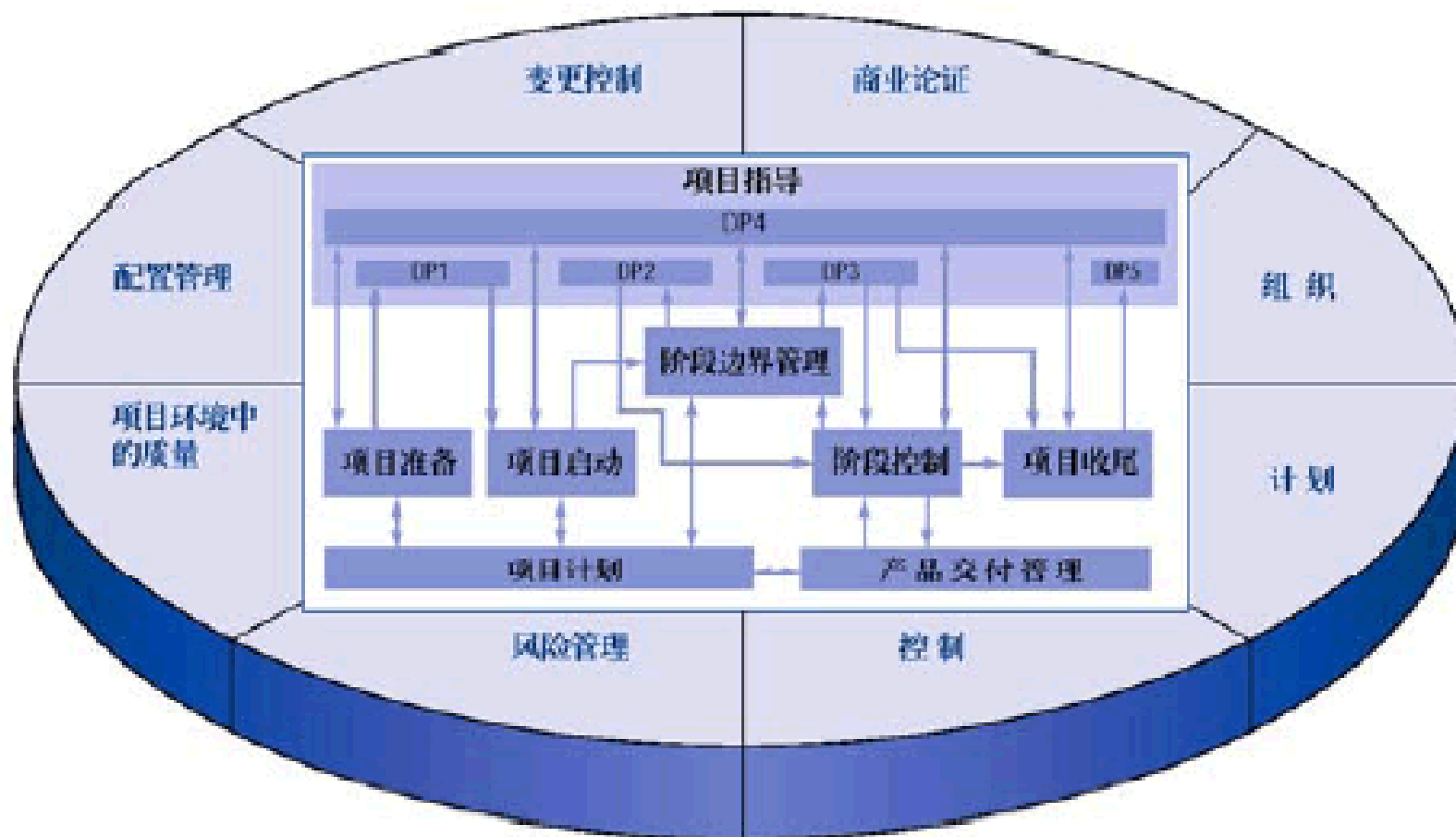
传统IT管理与ITILv2和ITILv3的区别 ITSS™

传统IT管理	ITIL (v2)	ITIL (v3)
技术导向	流程导向	服务导向
执行层	战术层	战略层
“救火队”	“保健医”	“连锁店”
被动	主动	持续
用户	客户	服务对象
自己完成	外包	
孤立、分散	集中、整合	
一次性的、职责混乱	可重复的、职责明确	

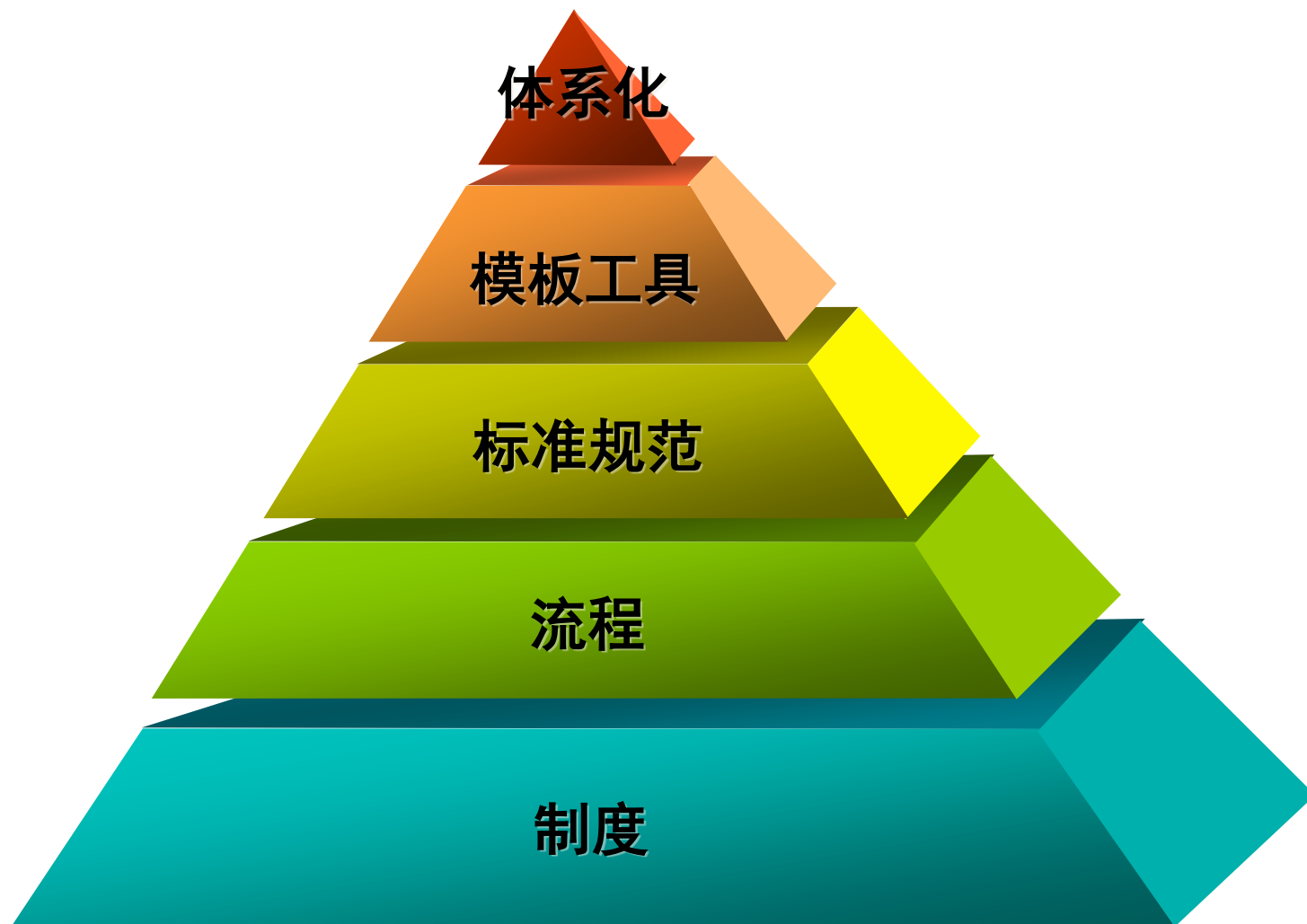


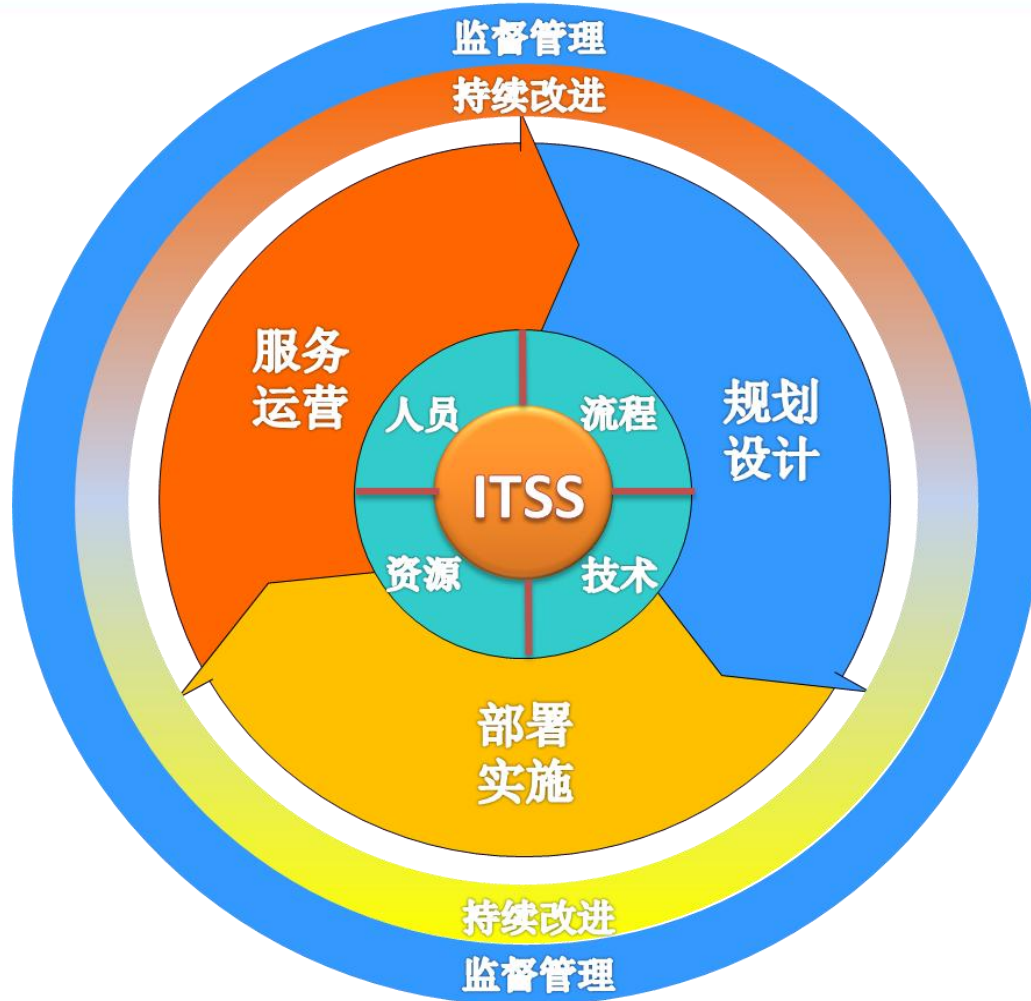






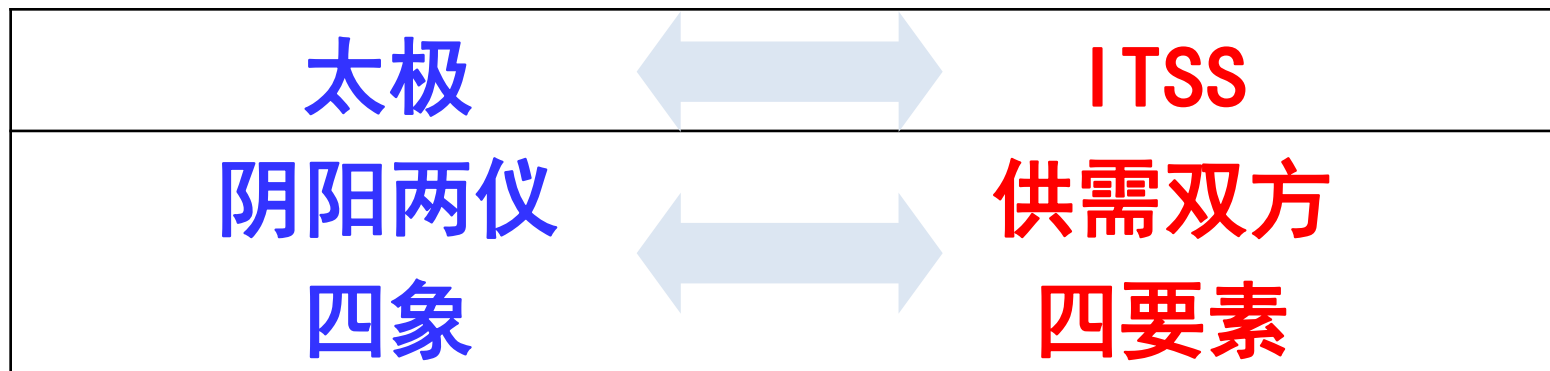






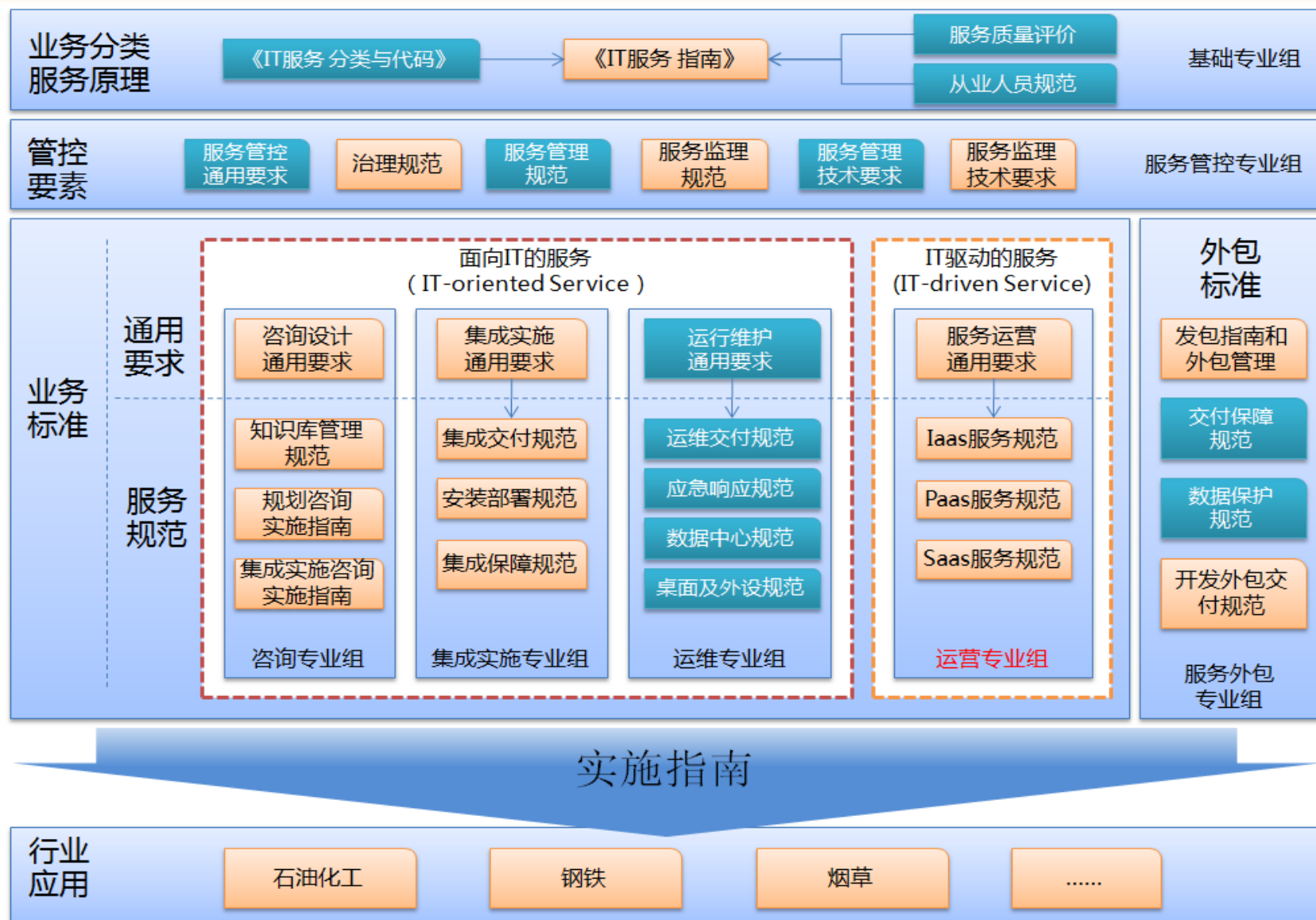
请大家讨论ITSS原理图与ITILv3的区别？

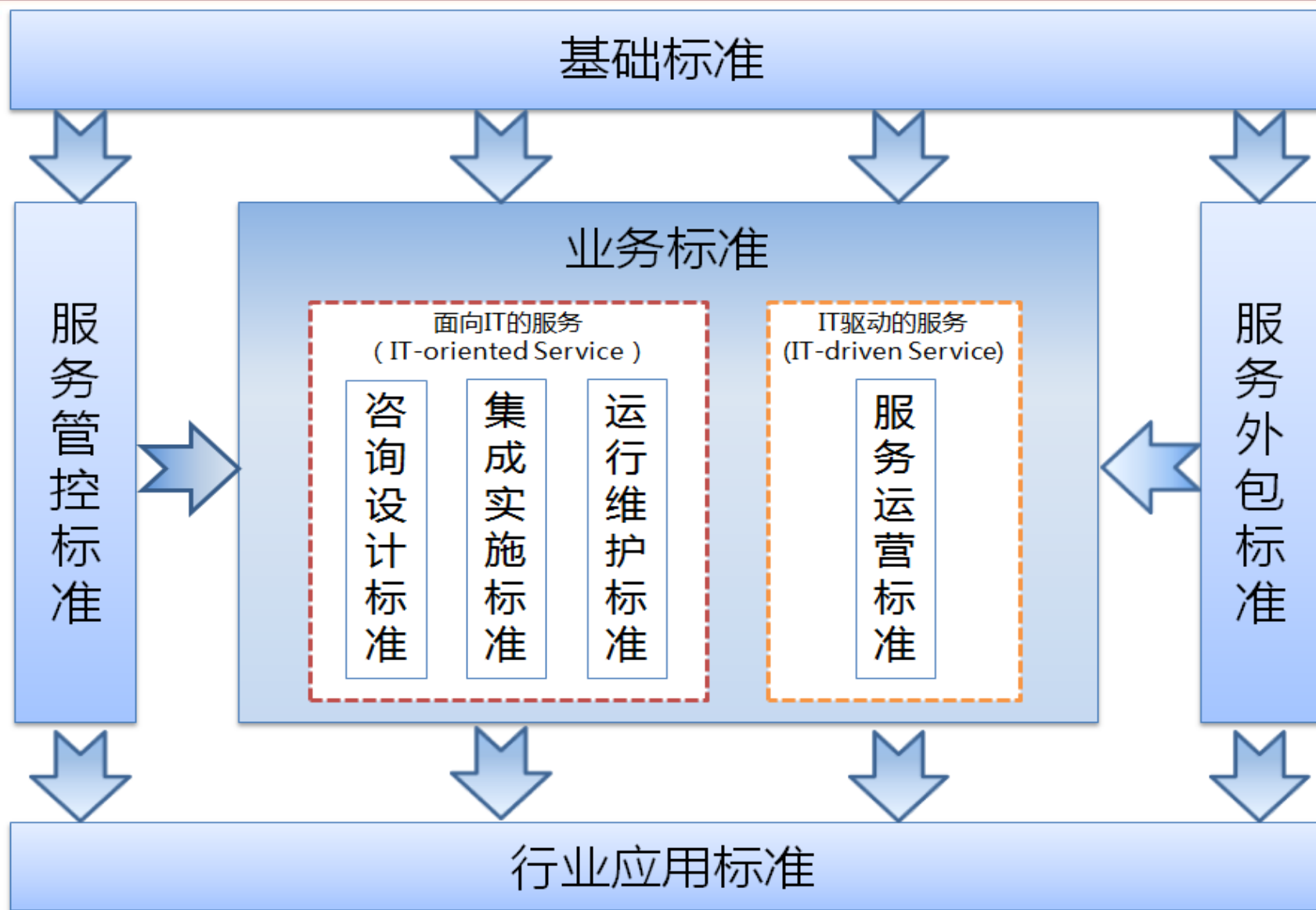
“太极生两仪，两仪生四象”

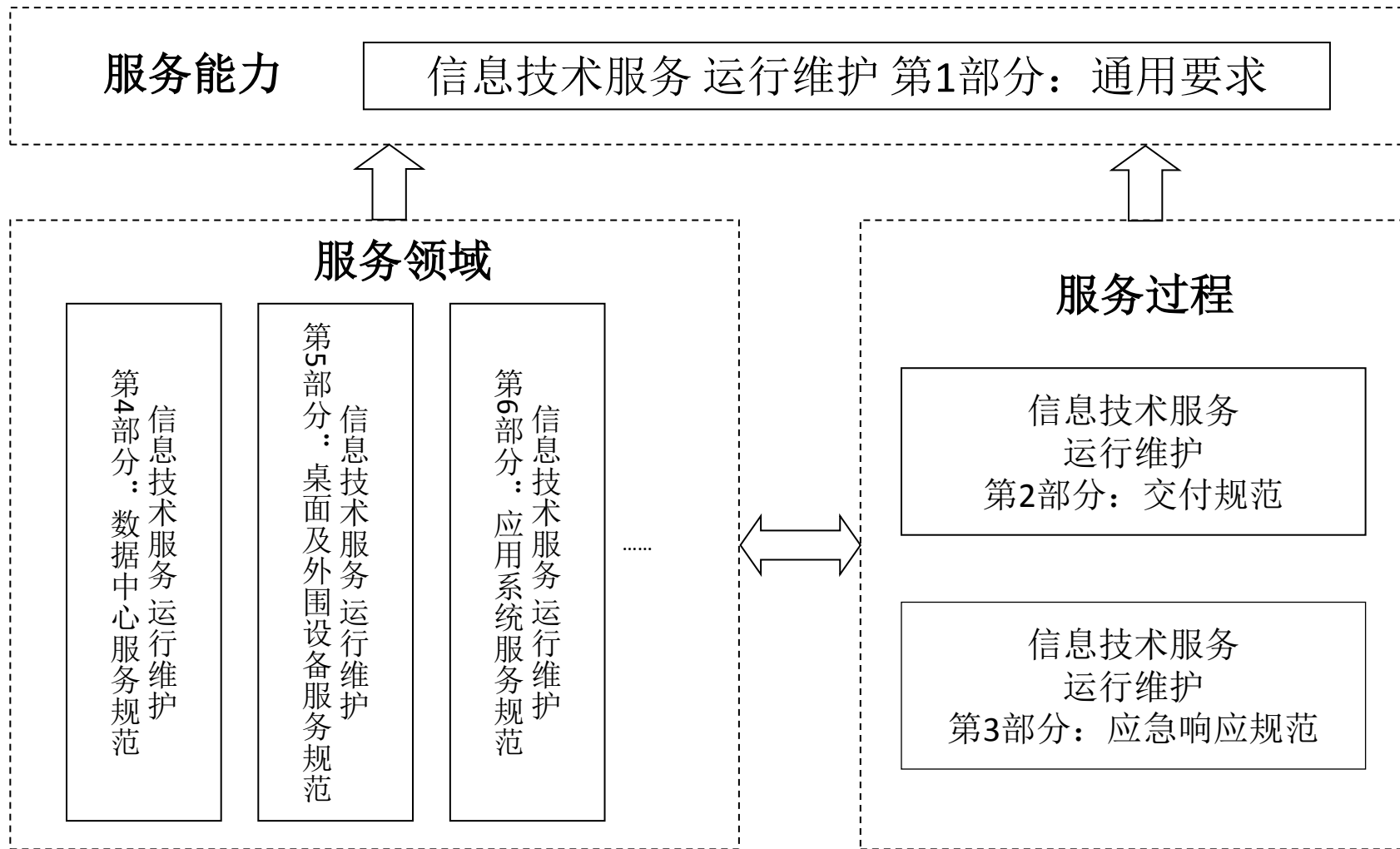


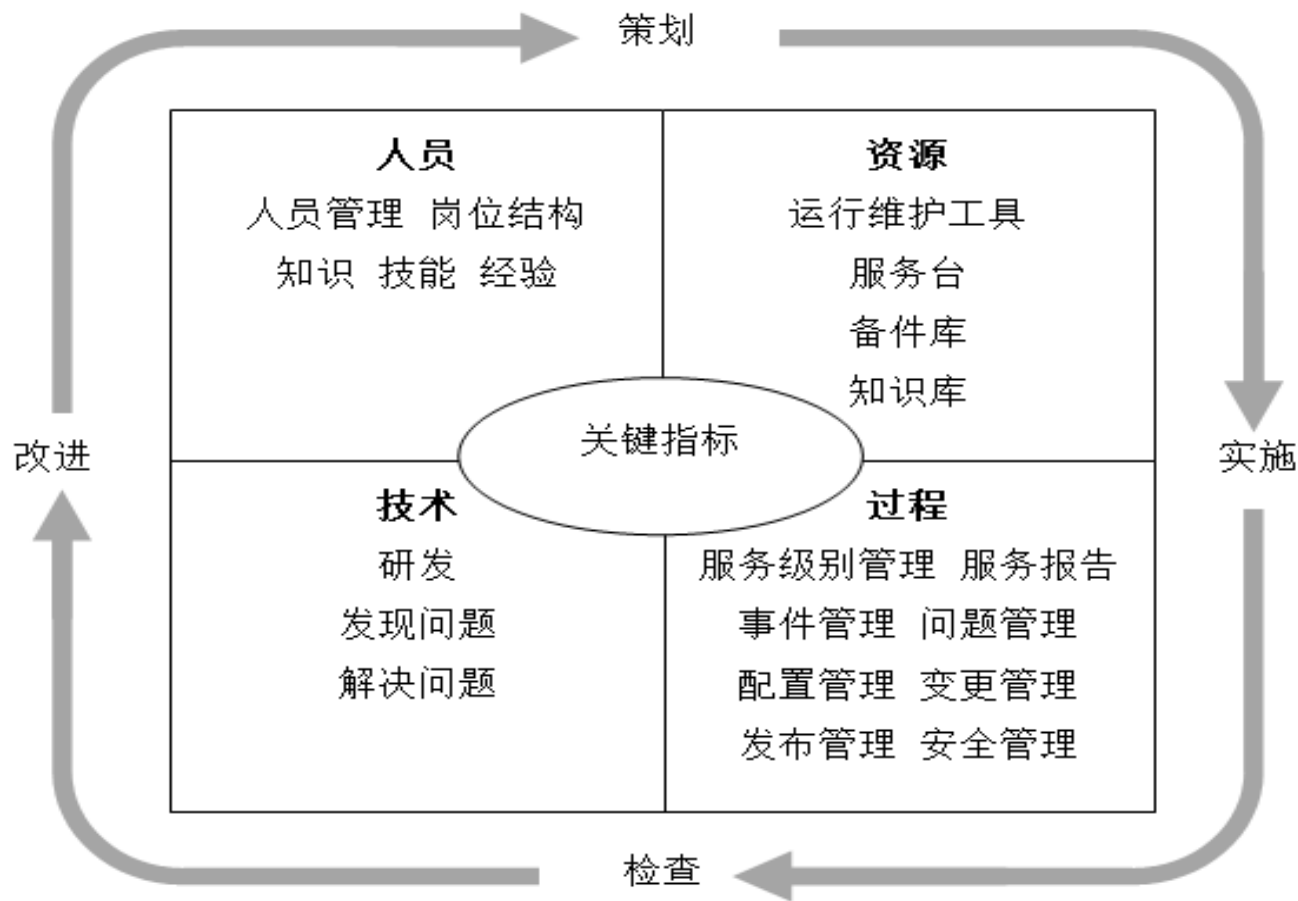
ITSS——标准体系图

ITSS™



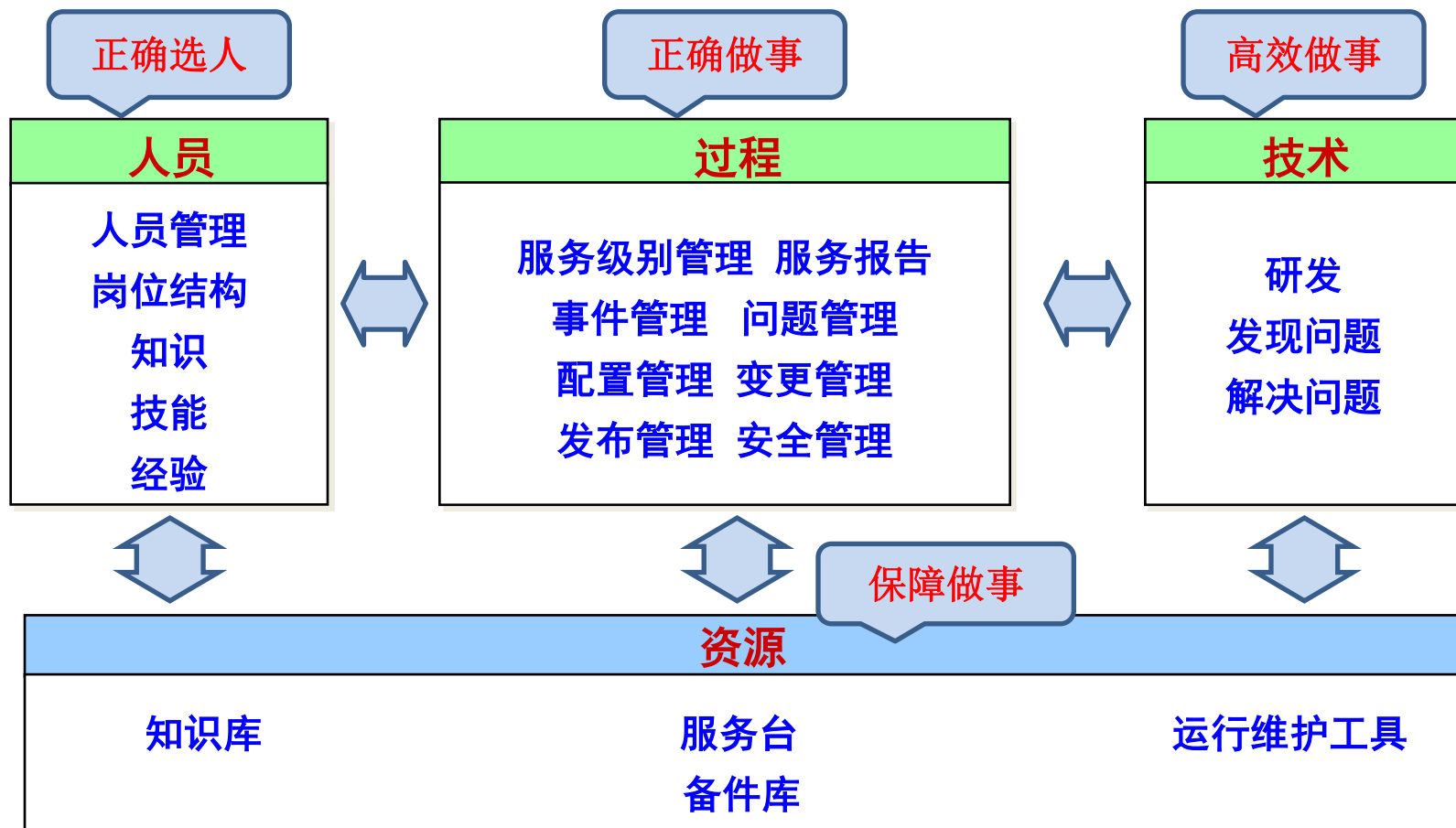






ITSS——能力要求四要素关系

ITSS™



分组讨论做菜服务与运维服务的对照关系？

做菜服务



运维服务

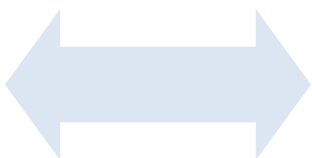
厨师资格

选料

工序

刀工

厨具



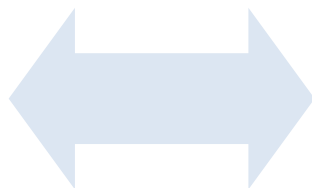
菜单

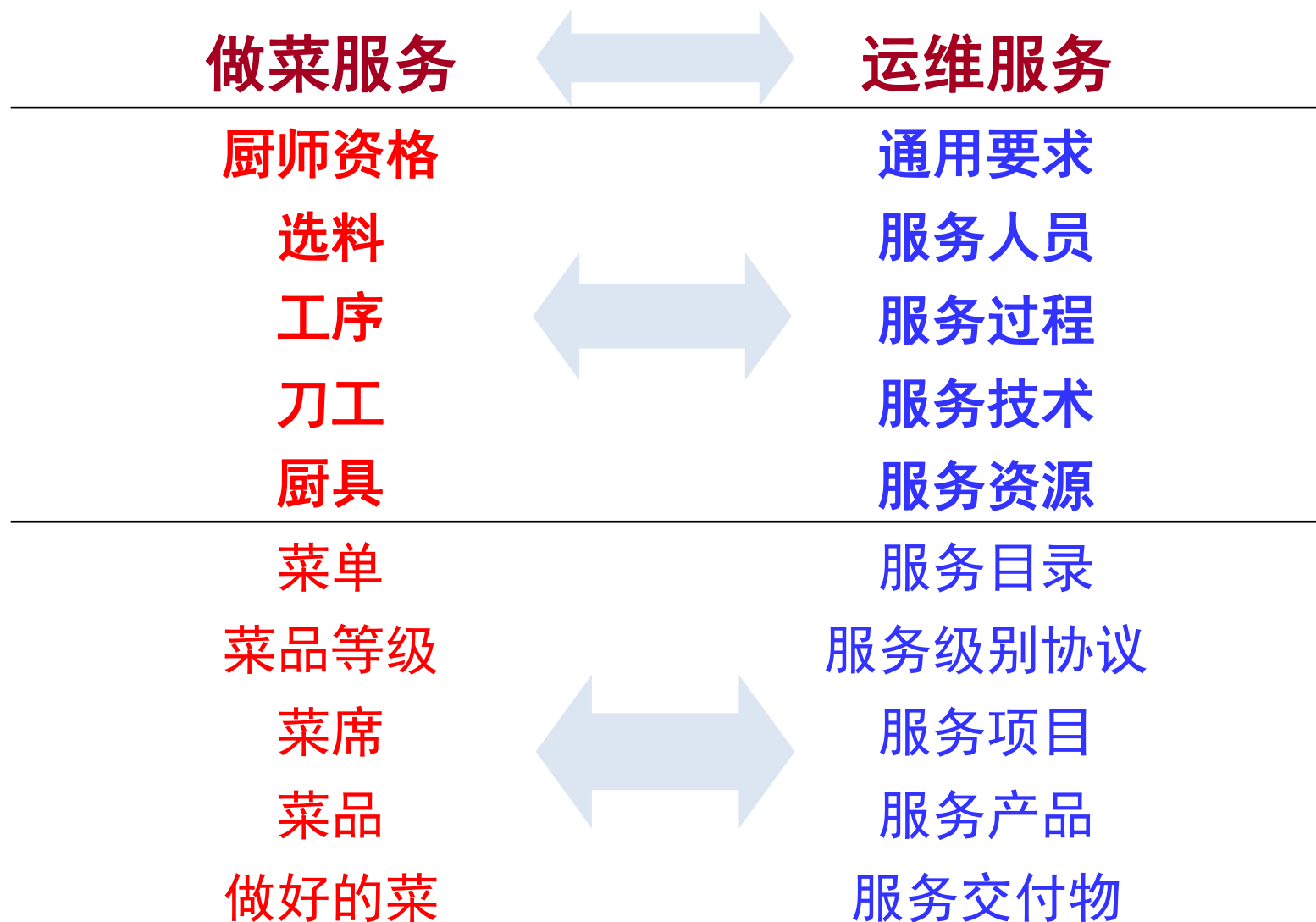
菜品等级

菜席

菜品

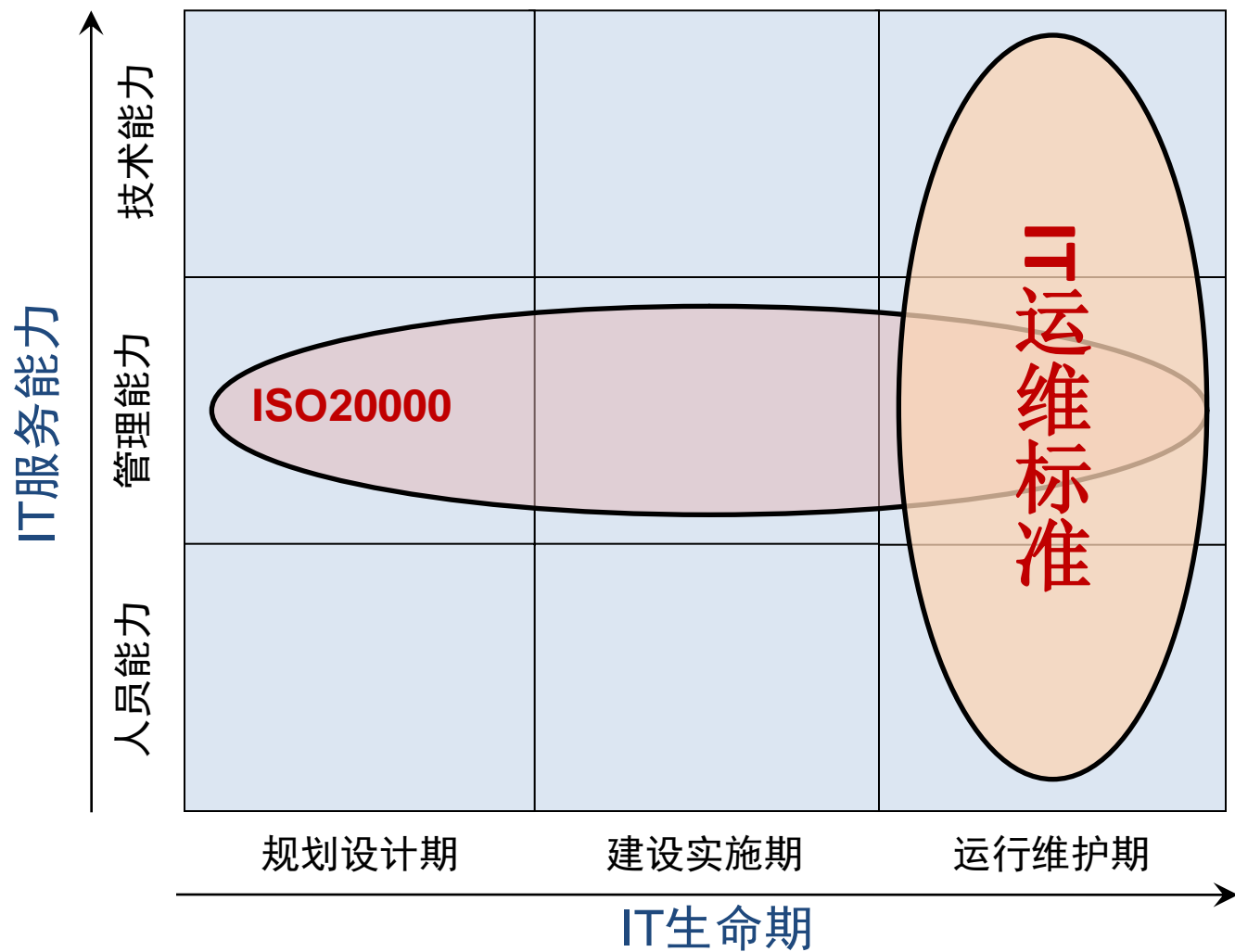
做好的菜





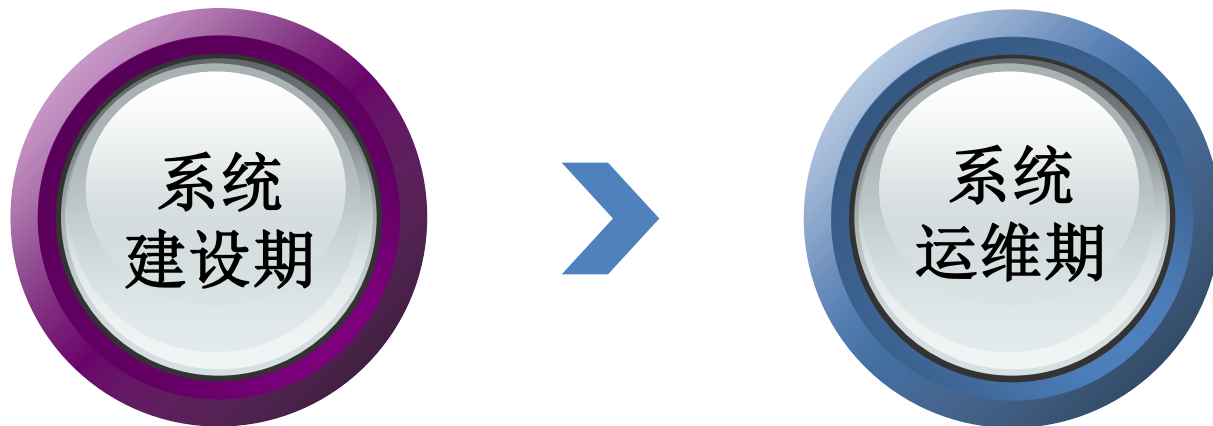
ITSS——运维标准与ISO20000关系？

ITSS™



基本理论体系的关系图

ITSS™



管理体系

PMBOK
PRINCE2

ISO27001
ISO9000

ITIL
ISO20000

ITSS

能力
评估
体系

CMMI

CMMI for Service

THANKS 谢谢！

标准化的IT服务 可信赖的IT服务