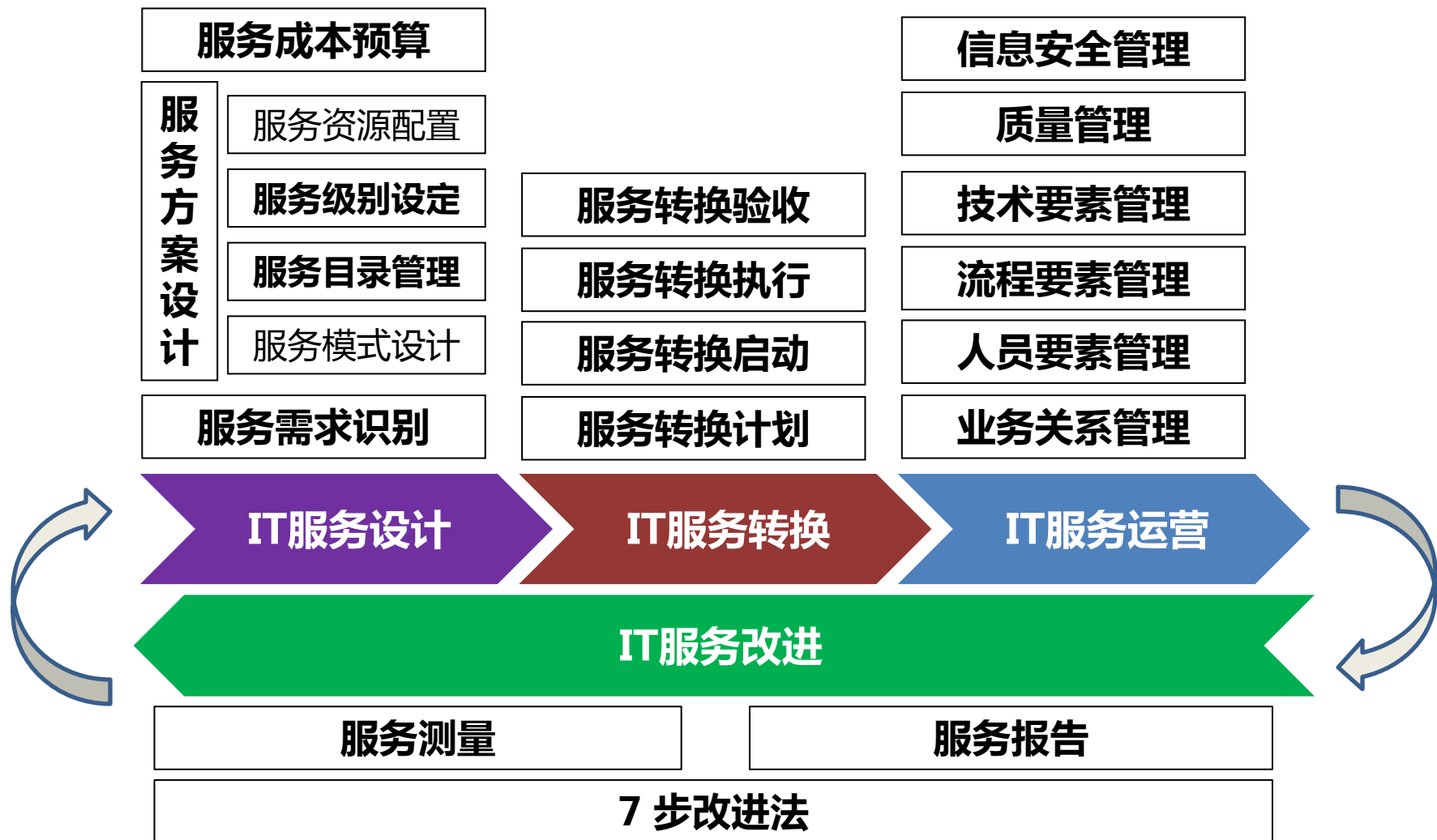




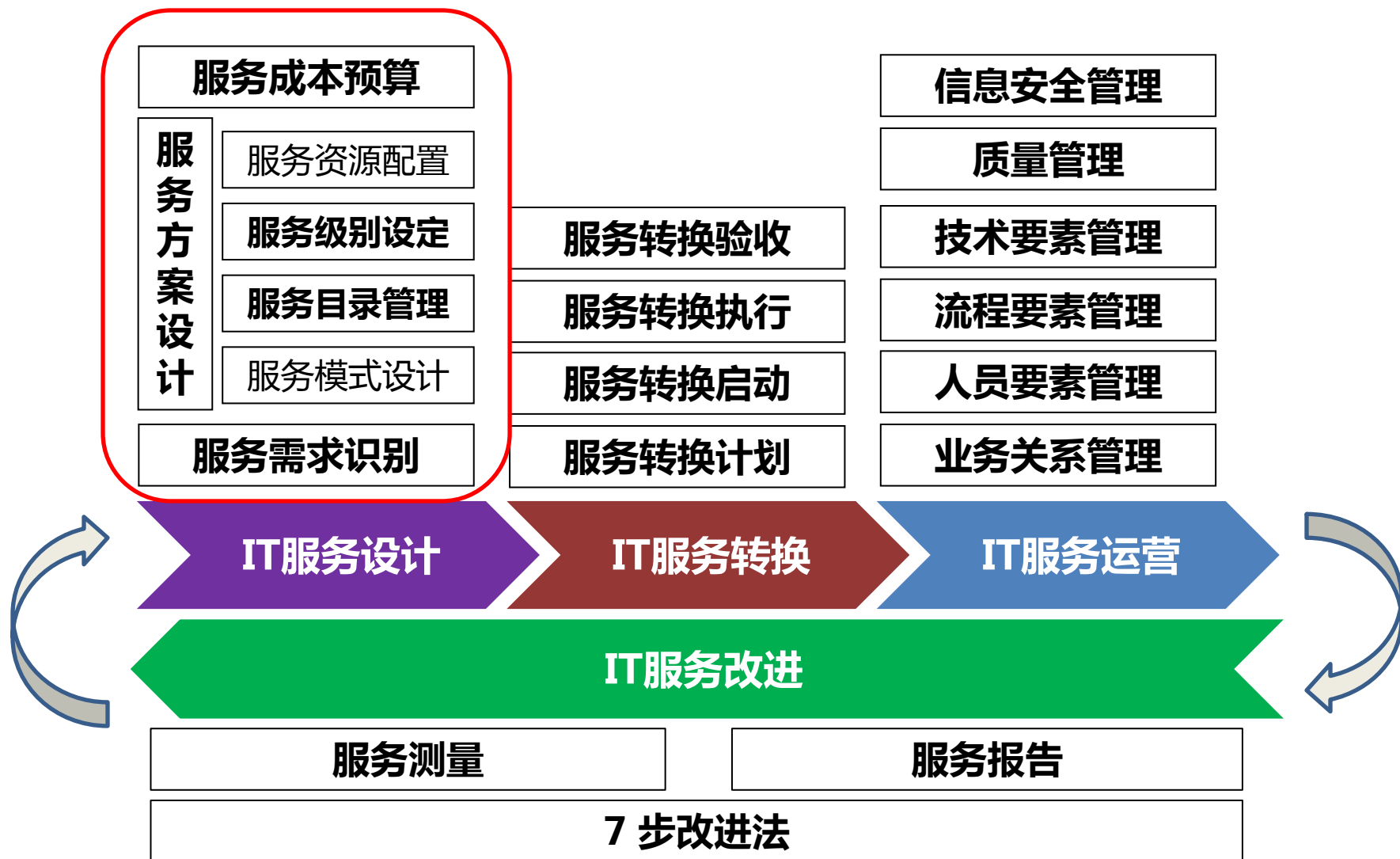
ITSS服务项目经理培训——IT服务设计

讲师：

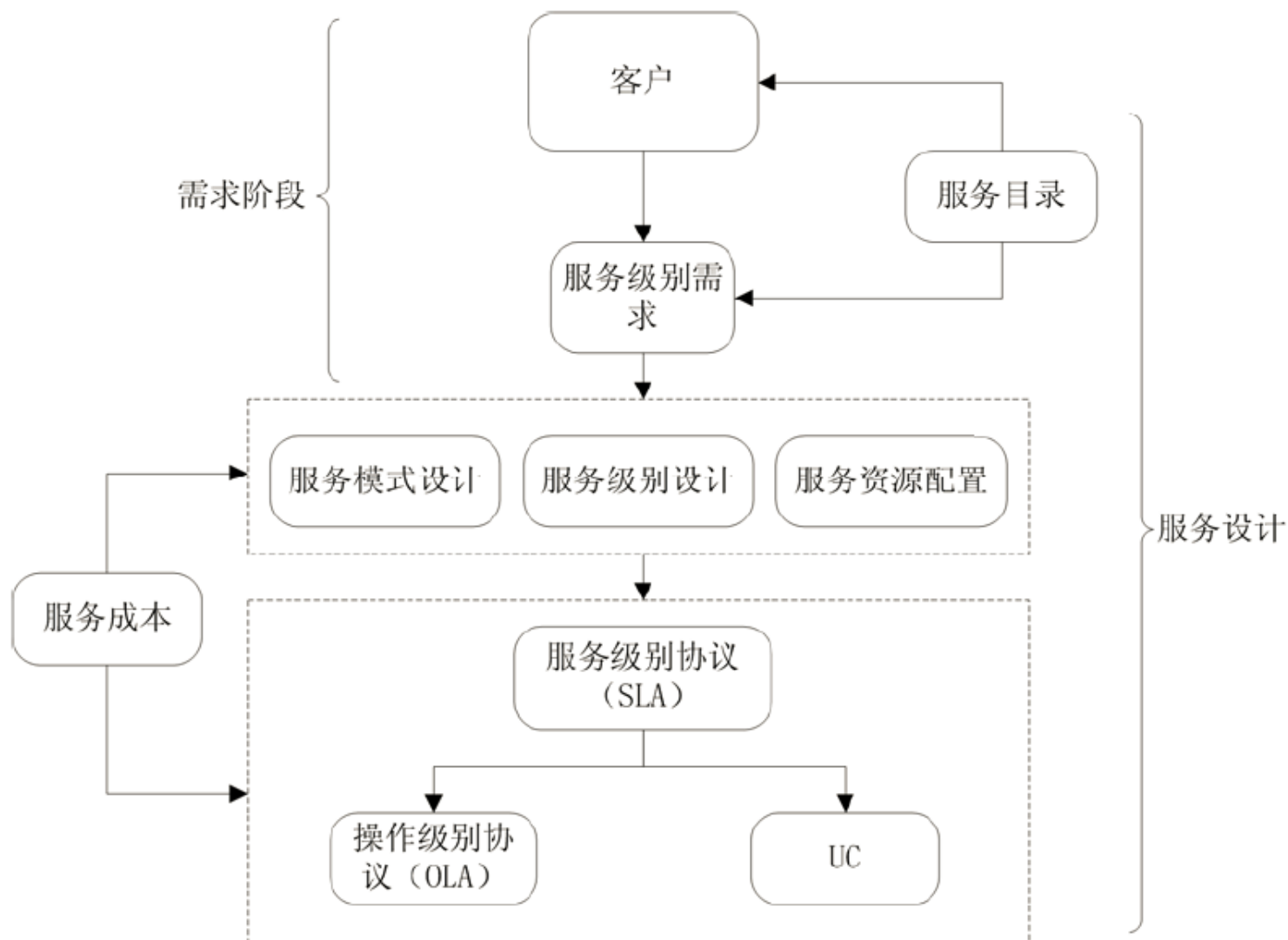
2012/9/3



- 1 服务设计简介
- 2 服务需求识别
- 3 服务方案设计
- 4 服务成本预算



- 设计**满足业务需求**的服务，包括**新的或变更的**服务
- 设计和**控制**服务**过程**
- 设计**SLA**、测量方法和指标
- 识别风险，并定义**风险控制**措施和机制
- 生产和维护IT计划、流程、政策、架构和框架文档
- 制定**质量管理计划**，全面提高服务质量



□ 服务级别协议(Service Level Agreement,SLA)

是在一定的成本控制下，为保障IT服务的性能和可靠性，**服务提供方与客户**间定义的一种**双方认可的协定**

□ 运营级别协议(Operational Level Agreement,OLA)

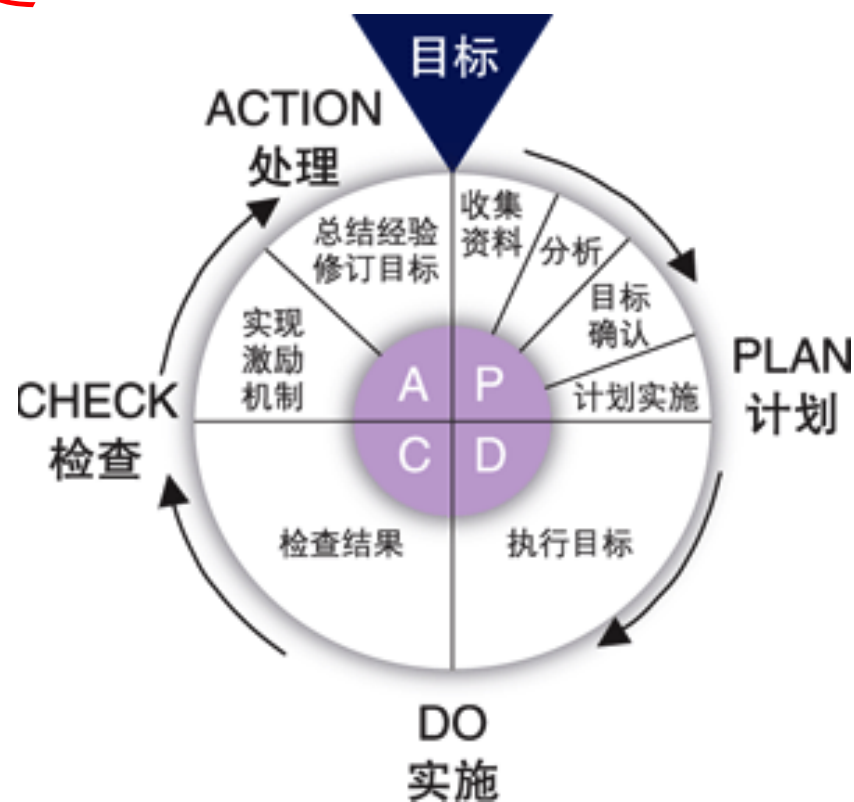
是与**某个内部IT部门**就某项IT服务所签订的**后台协议**，OLA在IT内部定义了所有参与方的责任，并将这些参与方联合在一起提供某项特别服务

□ 支持合同(Underpinning Contract,UC)

是指**组织与外部服务供应商**之间签订的有关服务实施的**正式合同**，是SLA中的重要部分

- ❑ 服务设计考虑要全面
- ❑ 服务设计任一独立元素的变更，都要综合考虑对全局的影响
- ❑ 服务设计仅针对“重要”变更
- ❑ 明确重点，充分沟通
- ❑ 服务设计的PDCA

牵一发而动全身！



- ❑ 核心价值（一个减少，三个提升，一个改进）
 - ❑ 减少总体拥有成本
 - ❑ 提升服务质量
 - ❑ 提升IT管理
 - ❑ 提升信息化与决策力
 - ❑ 改进服务流程

- ❑ 辅助价值（一个更便利，二个更有效）
 - ❑ 使新的或变更的服务实施更便利
 - ❑ 服务执行更为有效
 - ❑ 服务管理和IT流程更有效

1

服务设计简介

2

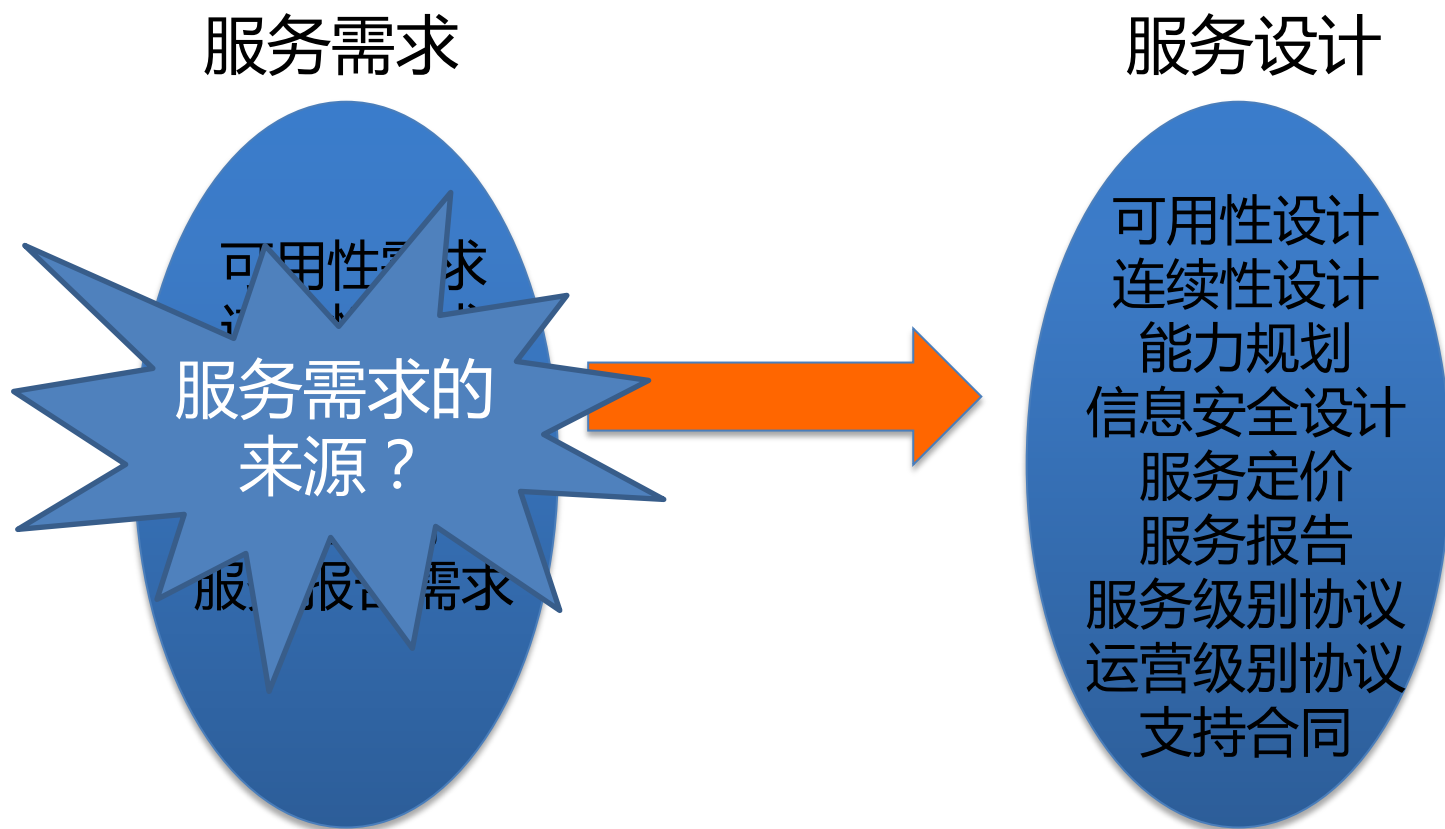
服务需求识别

3

服务方案设计

2

服务成本预算



- 可用性需求识别
- 连续性需求识别
- 能力需求识别
- 信息安全需求识别
- 价格需求识别
- 服务报告需求识别

分组讨论服务报告应包含的关键要素？

- 明确服务范围、内容和目标
- 服务需求识别要全面、综合分析

1

服务设计简介

2

服务需求识别

3

服务方案设计

4

服务成本预算

□ 概述

根据用户实际需求，服务提供方应具备提供各类不同模式的服务；结合服务需求分析的结果，对IT服务模式进行分类设计，根据客户需求和服务内容，做到随需而变。

□ 分类

1. 传统技术服务（远程支持、现场服务和集中监控等）
2. 外包服务（ITO，BPO，KPO）
3. 新技术服务（SaaS，Cloud Computing）

□ 目的

IT服务模式设计的目的，是为了更好的**满足客户需求**，提升客户满意度。

□ 概述

服务目录是**服务提供方为客户提供的IT服务集中式信息来源**，这样确保业务领域可以准确地看到**可用的IT服务**以及服务的细节和状态

□ 分类

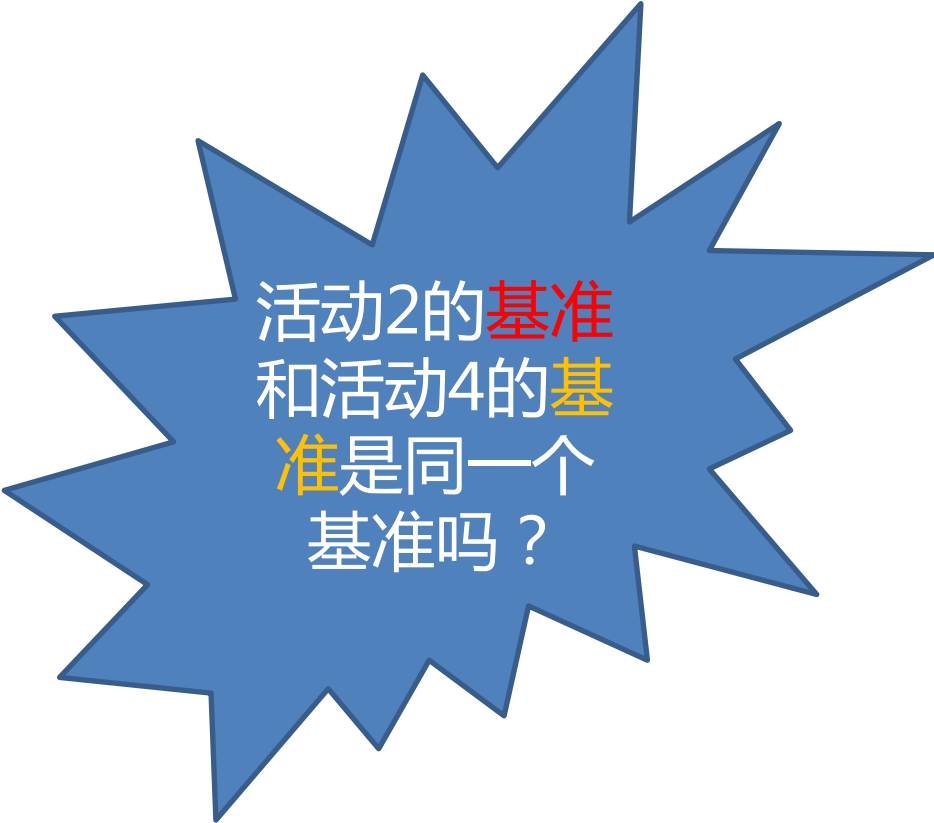
1. 业务服务目录（客户视角）
2. 技术服务目录（技术视角）

□ 目的

就所有商定的服务提供**单一连贯的信息来源**，并且确保所有获准使用相关服务的人能够知道这些信息

□ 主要活动

1. 确定小组成员
2. 确定基准
3. 完善服务提供
4. 改进服务基准尺度
5. 发布服务目录
6. 确定服务协议
7. 完善服务



活动2的基准
和活动4的基准
是同一个
基准吗？

□ 服务目录=服务目录列表+服务详述

服务对象：软件平台

服务分类：例行操作

服务代码：XXXXXX

服务名称：数据库巡检服务

服务简介：

- 按约定周期定期对数据库运行状态进行检查和分析，完成巡检报告。

服务目标/价值：

- 确保数据库运行正常，及时发现隐患并改进。

服务描述：

服务对象	数据库
服务内容	检查和分析数据库运行状态，如表空间状态、碎片状态、错误日志等信息，并完成检查和分析报告
频度	1次/月
服务时间	每月第一周周五或双方协商
交付方式	现场/远程
交付成果	《数据库巡检报告》

服务价格：

- XXXX元/次

□ 服务级别

是指服务提供方与客户就服务的质量、性能等方面所达成的双方共同认可的级别要求。

□ 目的

1. 维持和**改进**IT服务**质量**
2. 对客户**需求**进行有效**管控**
3. **提高**客户**满意度**
4. **督促**IT服务**提供方**

□ 主要活动

1. 评估准备工作（知己知彼）
2. 确定服务目标
3. 确定内容和所需信息
4. 编制SLA文档
5. 实施和监控

□ 关键成功因素

1. 了解服务环境（业务重要程度和影响范围等）
2. 确定服务范围、服务对象和服务内容
3. 定义服务级别目标
4. 明确双方职责
5. 对服务级别设定的评审和修改
6. 服务级别谈判和沟通

□ 概述

在服务设计过程中，根据已经能够识别的服务需求和设定的服务级别，IT服务提供方需要进行服务资源配置。

□ 目的

1. 确保提供满足客户服务需求的足够资源（可省略）
2. 及时受理并跟踪客户服务请求，确保SLA达成
3. 分析当前及未来业务需求，做好服务资源保障
4. 提升服务资源的利用率

□ 主要活动

- 服务人员配置（适合的人>优秀的人）
- 服务工具配置
 1. 服务台配置
 2. 备件库配置
 3. 监控平台配置

□ 关键成功因素

- 服务资源配置不等同于配置管理，但所有的服务资源应纳入配置管理范围，在CMDB中进行管理
- 服务人员**能力不达标**，人员**配置不合理**
- 人员**配置模型**出现偏差
- 服务台的职能明确、服务流程规范
- 备件管理规范与SLA中的条款相一致
- 监控平台服务高效能提高主动发现事故或事件的概率，提前做好预防工作

1

服务设计简介

2

服务需求识别

3

服务方案设计

4

服务成本预算

□ 概述

服务成本预算考虑IT资源的**效率**及经济**价值**，旨在使服务提供方具有成本意识，为客户提供**成本合理**的IT服务。

□ 成本要素



□ 目的

1. 计算IT服务的费用
2. 基于成本效益原则对每项IT服务做出决策
3. 以可靠的数据信息为基础制定预算计划
4. 采取商业化模式实施IT服务及其相关投资
5. 以商业化模式审视服务
6. 以成本补偿为基础制定投资计划

□ 关键成功要素

1. 明确预算机制和方法
2. 合理的定价
3. 有效的跟踪机制

THANKS 谢谢！

标准化的IT服务 可信赖的IT服务