

身为挨踢达人

ITIL ITSM IT服务管理 IT运维 Prince2 ISO20000 IT规划 BCM ISO27001 CISA PMP ITSS

唯自我增值与免费，不能辜负

扫一扫，从此不再错过



→ YY频道89519382

→ 每周四晚上八点半

→ ITIL先锋论坛网络讲堂

→ 与专家们高峰对话！

By:xsqxsy No.20180108083547403121

如何获取每周专家讲堂信息？告诉你！

关注微信ITILXF_ (注意有下划线哦)或者登录www.italxf.com找社区服务
错过了讲堂怎么办？来这里听录音吧！

<http://www.italxf.com/thread-32695-1-1.html>

想学习哪些IT管理知识？告诉我们吧！

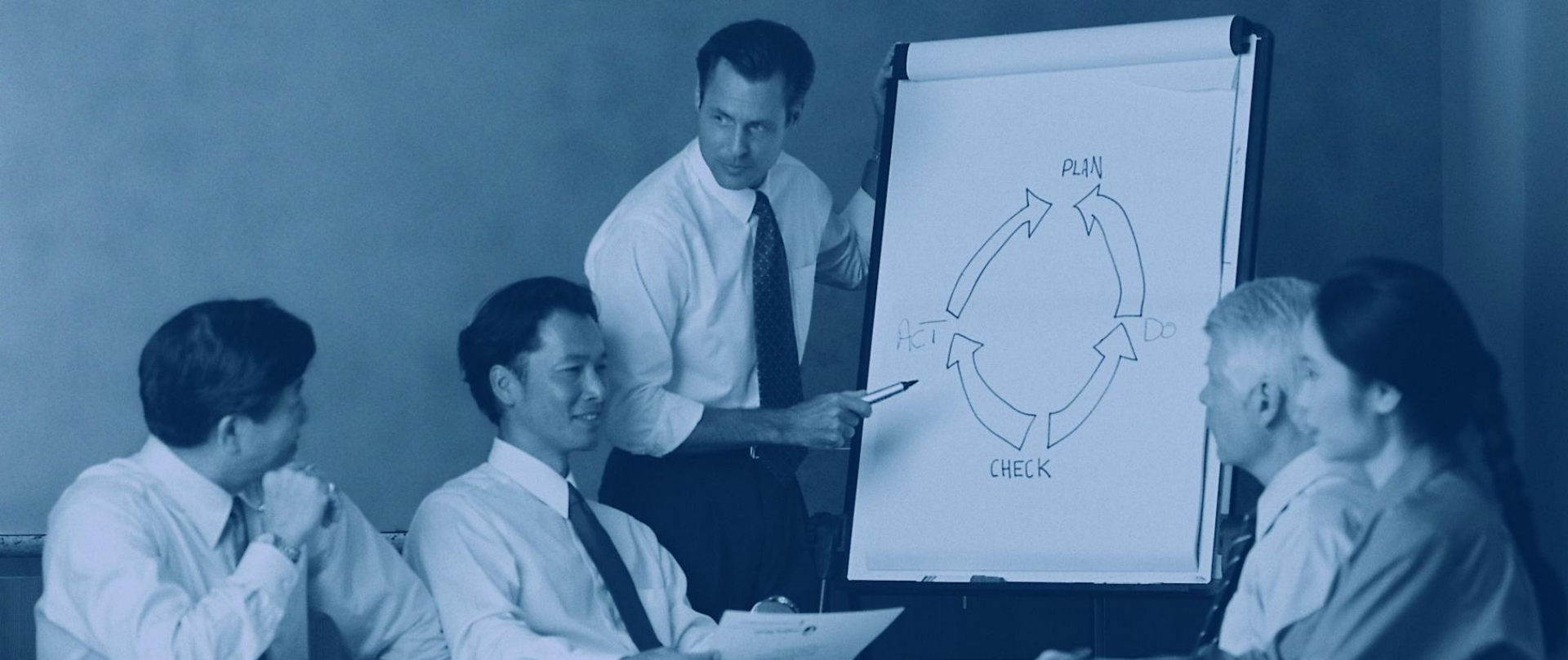
<http://www.italxf.com/thread-33143-1-1.html>

如何才能上专家讲堂？如何进行合作？

<http://www.italxf.com/thread-33143-1-1.html>

专家讲堂由谁主办，来自哪里，看这里！

ITIL先锋论坛是国内最大的IT服务管理专业社区，自2010年底成立以来始终致力于以ITIL为代表的信息技术科学方法论在国内的推广与落地，目前已发展论坛会员已跃20000人，16000多微博粉丝，8000多名QQ群友，60000多条帖子，10000多分可供下载的管理及实践资料。ITIL先锋论坛在各位版主及广大网友的共同努力下，将继续为IT服务管理初学者提供入门的引领，为IT服务管理实践者提供落地的支撑，为IT服务管理业界提供沟通交流的平台。



服务目录管理培训讲义精要

Version: 2014.07.31

录音下载地址：<http://www.itilxf.com/thread-35921-1-1.html>

IT与业务沟通不畅的常见问题

Business Customer

Manage IT Budgets & Costs,
Track Service Quality



Emails



Web Forms



Help Desk Calls

Applications

Projects

Enhancements

Hosting

Infrastructure

Server

Storage

Network

Other

Workplace

Desktop

Messaging

Access

Telecom

IT的挑战

- 缺乏影响需求的能力
- 成本透明度低
- 服务定义不清晰
- 标准化程度低
- 临时的、特殊的服务交付流程
- IT团队间协调性差
- 高昂的服务交付成本
- 服务交付质量差
- 客户不满意

End User

On-Board a New Employee,
Request System Access,
Change a Report...



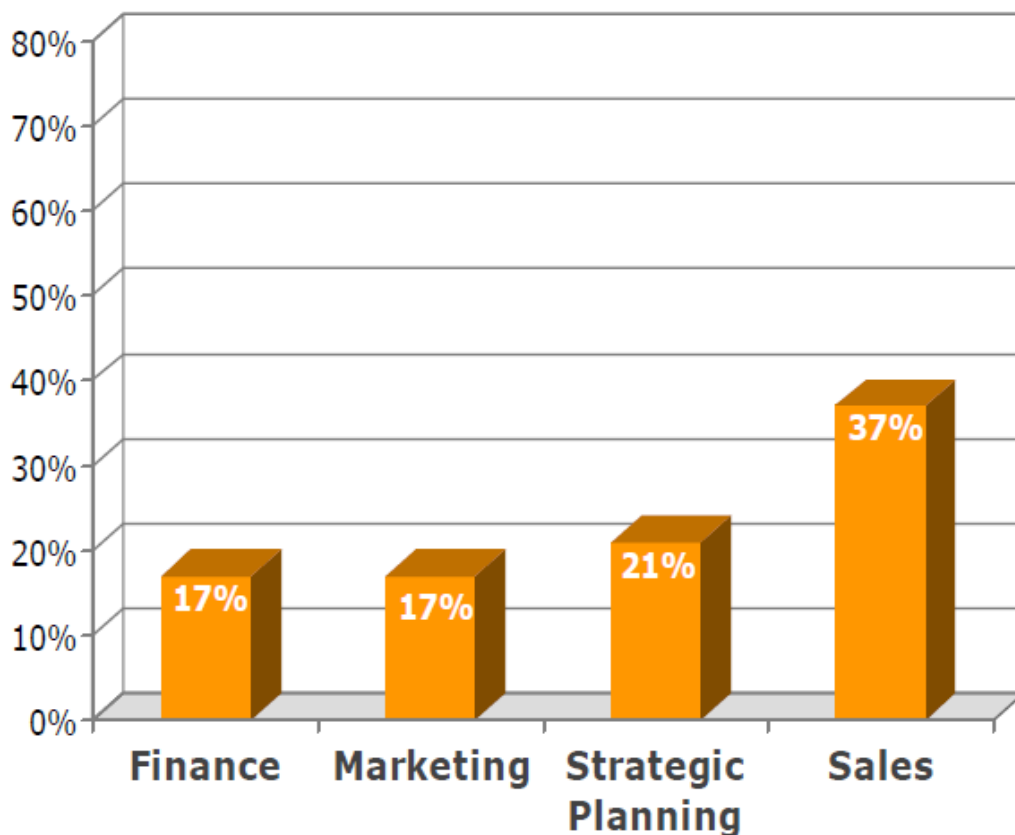
业务客户看不到IT价值

"What does IT do? Does IT do it cost effectively?"

"Can we move IT from a fixed allocation to a variable cost, consumption based model?"

"How does IT compare to outsourcing alternatives?"

% of Executives Agreeing that "Our investments in IT are delivering business value"



Source: IBM and Gartner Survey of 456 CEOs "Find Out What Senior Executives Really Think of You", June 2004

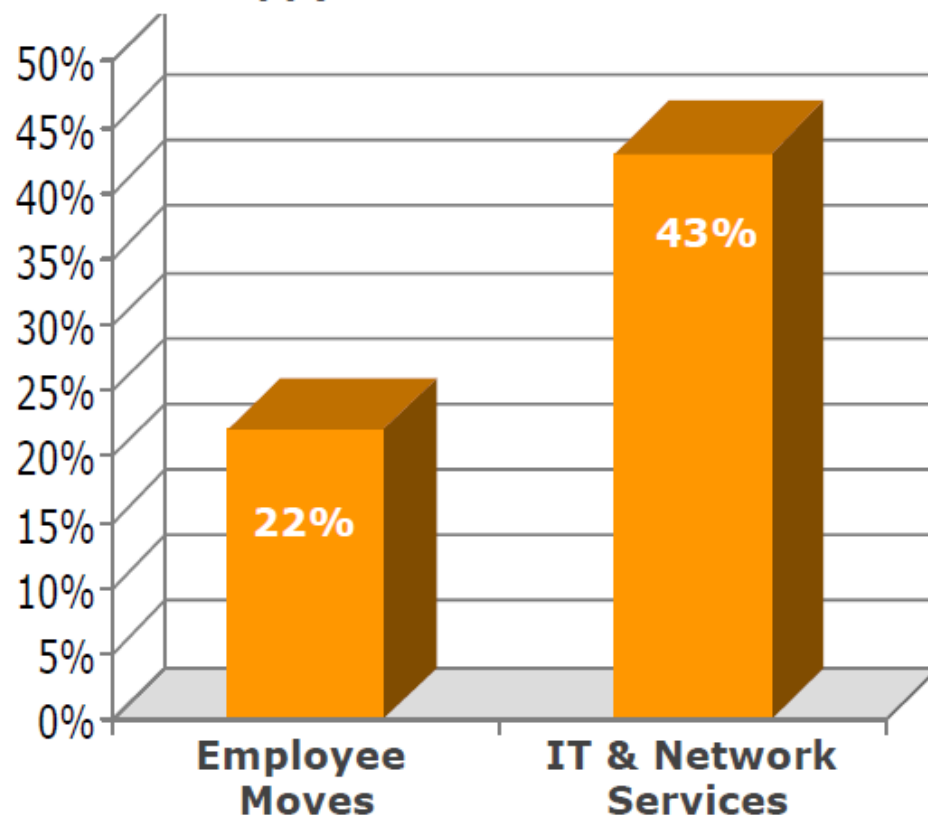
最终用户对服务交付不满意

"Why does it take so long to fulfill a simple service request?"

"Move request forms (office, phone, PC, network) typically take between 25 minutes and 45 minutes to fill out."

"Usually it takes an employee about 10 minutes just to find the proper form."

% of National Survey Respondents Unhappy with Internal Services



Source: TNS National Omnibus Survey, September 2003

- 目标

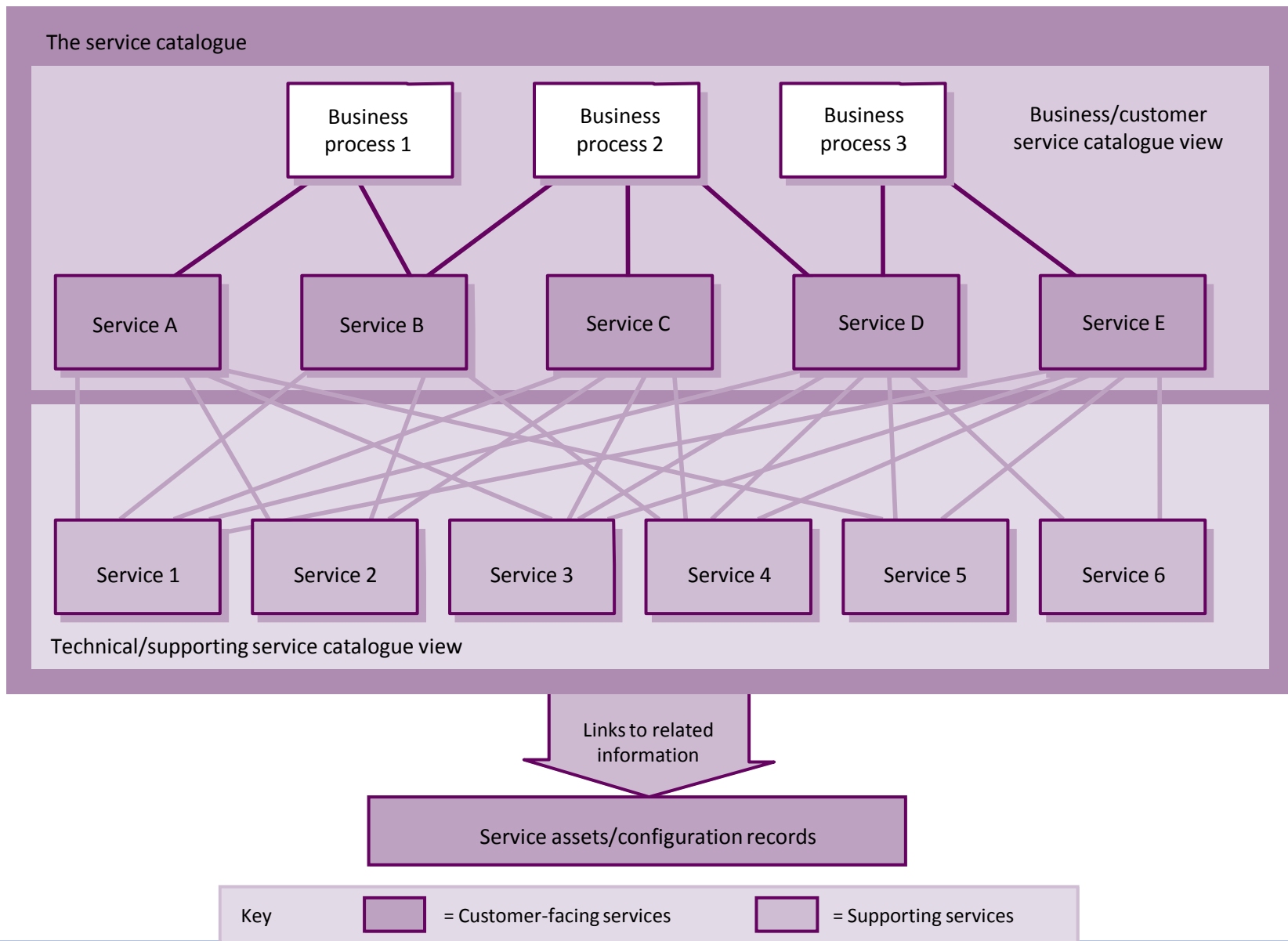
- To provide and maintain a single source of consistent information on all operational services and those being prepared to be run operationally, and to ensure that it is widely available to those who are authorized to access it.
(提供约定服务中的信息，并确保那些批准使用的人能够得到它。)

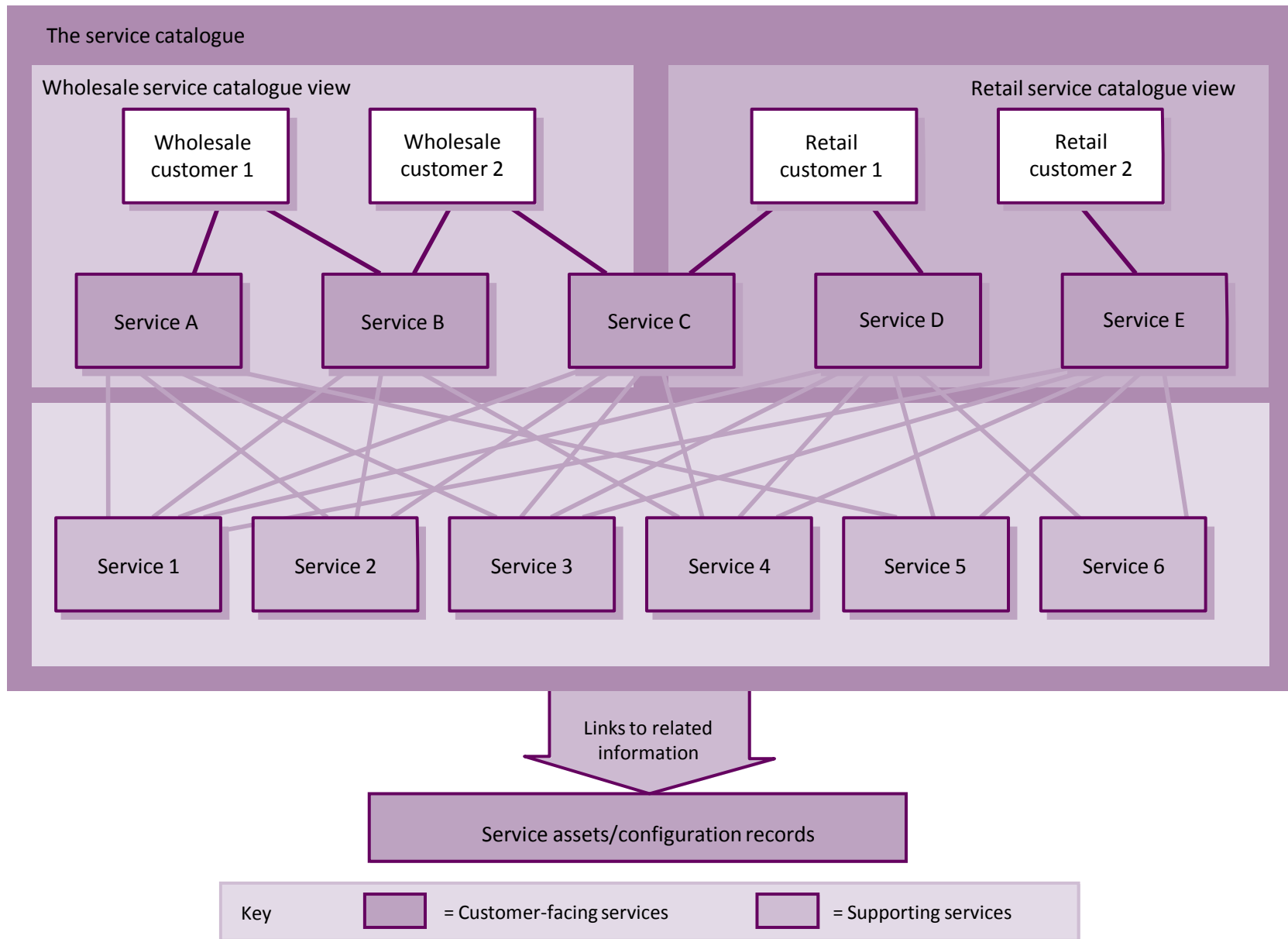
- 基本概念

- 服务目录 (Service Catalogue) :
- 面向客户的服务 (Customer-facing services)
- 支持服务 (Supporting services)

- 讨论

- 服务目录中的服务应该设定哪些字段？
- 服务目录中的服务如何分类较好？
- 面临服务目录的建设该从何下手？
- 服务目录 (SC) 与服务级别协议 (SLA) 的关系是什么？





服务目录管理活动（Activities of SCM）

- 主要活动

- Agreeing and documenting a service definition and description for each service with all relevant parties（所有相关部门的服务定义）
- Interfacing with service portfolio management to agree the contents of the service portfolio and service catalogue（建立与服务组合的接口）
- Producing and maintaining an accurate service catalogue and its contents, in conjunction with the overall service portfolio（生成服务目录）
- Interfacing with the business and ITSCM on the dependencies of business units and their business processes with the customer-facing IT services contained within the service catalogue（与业务部门和IT服务连续性管理部门探讨面向客户的服务）
- Interfacing with support teams, suppliers and service asset and configuration management on interfaces and dependencies between IT services and the supporting services, components and CIs contained within the service catalogue（与支持部门探讨支持服务）
- Interfacing with business relationship management and SLM to ensure that the information is aligned to the business and business process.（与业务关系管理和服务级别管理确保服务信息符合业务需求与业务流程）

- Step1：界定用户、服务提供方和供应商
- Step2：理清和分析服务提供方与用户之间的接口渠道，形成“服务清单”
- Step3：简要描述每项服务
- Step4：优化服务清单，分析历史数据，收集关键数据，比如平均响应时间、平均派单时间、平均处理时间等
- Step5：细化服务目录，形成服务目录说明书
- Step6：开发标准SLA/OLA/UC

服务目录示例

服务类别	服务项	服务对象	服务内容	服务方式	服务级别	负责人	支持团队
账号与密码	域账号	集团员工	域账号服务的内容包括： 1.域账号的开通、密码修改、冻结和权限分配； 2.域账号用于登录个人电脑、邮箱、访问各类业务系统、访问共享文件和打印机等	联系服务台/Web填写服务请求单	1. 服务时间：5*8（工作时间） 2. 服务请求处理完成时间：4工作小时		
	外网账号	下属单位	外网账号服务的内容包括： 1.外网账号的开通、密码修改、冻结； 2.外网账号的权限分配。	联系服务台/Web填写服务请求单	1. 服务时间：5*8（工作时间） 2. 服务请求处理完成时间：4工作小时		
	专用账号	财务部	专用账号服务的内容包括： 专用账号的开通、密码修改、冻结和权限分配；	联系服务台/Web填写服务请求单	1. 服务时间：5*8（工作时间） 2. 服务请求处理完成时间：4工作小时		
桌面服务	桌面终端服务	集团员工	桌面终端服务的内容包括： 1.台式机/笔记本操作系统的安装、配置和更新； 2.台式机/笔记本的硬件和驱动（如打印机驱动）的安装和配置； 3.台式机/笔记本硬盘数据清理（当员工离职或调岗或更换硬件设备时，出于信息安全考虑，需要对硬盘进行格式化处理）；	联系服务台/Web填写服务请求单	1. 服务窗口时间：5*8（工作时间） 2. 服务请求处理完成时间：硬件维护2个工作日，操作系统维护4小时，硬盘数据清理4小时（工作时间）		
	桌面标准（默认）软件服务	集团员工	桌面标准软件服务的内容包括： 1.标准软件的安装、配置； 2.标准软件的故障报修、使用咨询服务； 3.标准软件请详见《集团桌面标准软件目录》。	联系服务台/Web填写服务请求单	1. 服务窗口时间：5*8（工作时间） 2. 服务请求处理完成时间：4工作小时		
	桌面专用（非标准）软件服务	集团员工	桌面专用软件服务的内容包括： 1.专用软件的安装、配置； 2.专用软件的故障报修、使用咨询服务； 3.专用软件请详见《集团桌面专用软件目录》。	联系服务台/Web填写服务请求单	1. 服务窗口时间：5*8（工作时间） 2. 服务请求处理完成时间：8工作小时		
	电话服务	集团员工	电话服务的内容包括： 1.提供IP电话号码、个人传真号码、直线电话号码； 2.电话功能开通、变更； 3.电话功能包括：语音信箱、手机号码联动、IP话机功能设置； 4.电话故障报修、使用咨询服务。	联系服务台/Web填写服务请求单	1. 服务窗口时间：5*8（工作时间） 2. 服务请求处理完成时间：4工作小时		
	桌面外设维护服务	集团员工	桌面外设维护服务的内容包括： 1.打印机、复印机、扫描仪、传真机设备的维护服务； 2.打印机、复印机、扫描仪、传真机设备的故障报修、使用咨询服务。 3.维护服务的内容包括：更换硒鼓等耗材。	联系服务台/Web填写服务请求单	1. 服务窗口时间：5*8（工作时间） 2. 服务请求处理完成时间：4工作小时		

最佳实践一

如何以客户视角定义服务

最佳实践二

如何保证服务目录操作性



Thank You

我们的讲解是否清楚？
Did you get our ideas?

我们是否解答了您的困惑？
Did we answer your confusion?

怎么联系我们？
How to Contact us?

您是否还有其它问题？
Any other questions?

樊忠林

fanzhonglin@northuniverse.com