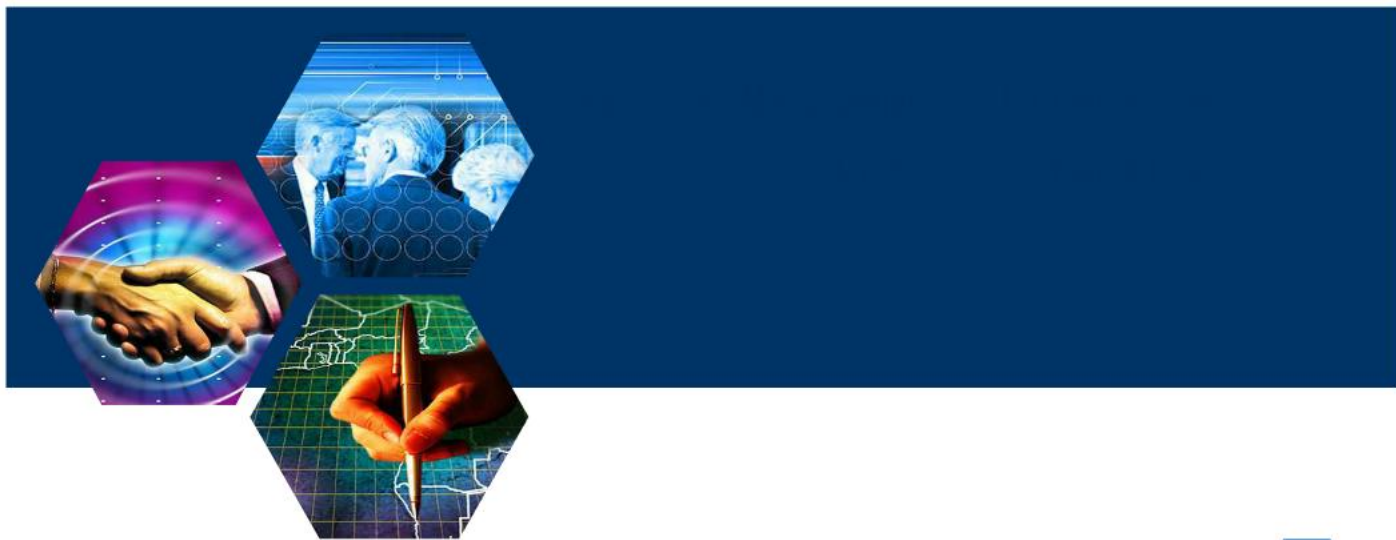
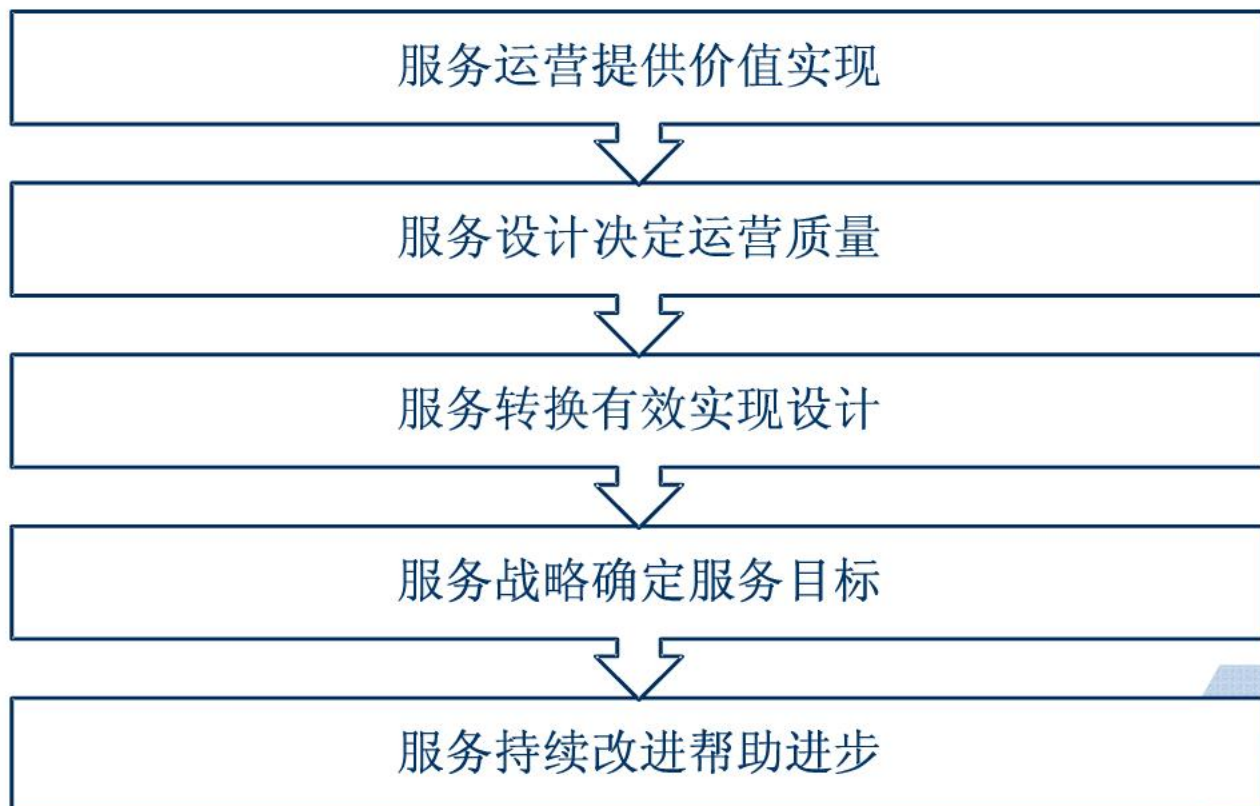


ITIL 基础培训





服务生命周期价值





为什么需要生命周期？

- ❖ 基于实践
- ❖ 业务过程集成
- ❖ 管理服务-从开始到结束
- ❖ 填补过程之间的间隙
- ❖ 完整生命周期需求





服务生命周期（2）

服务战略：

- 指导设计、开发和实施服务管理
- 组织能力
- 组织资产

服务设计：

- 设计服务原则和方法
- 设计服务管理流程
- 战略目标转换为服务组合与服务资产

服务转换

- 将服务转换进入运作的能力
- 战略-需求, 设计-编码, 转换-实现

服务运营

- 效能和效率
- 实现服务战略
- 服务运营指南

服务持续改进

- 更好地设计、导入和运营
- 覆盖整个生命周期
- 为客户创造更多价值





服务

❖ 服务

- 服务是通过向客户提供输出以达到其所希望的增值服务而不需要其承担额外成本和风险
- 向客户提供价值
- 用户希望的服务输出
- 接受服务，客户不承担特别的成本与风险





IT 服务管理

❖ 服务管理

- 以服务形式向客户提供价值的的能力
- 以职能和流程的方式体现服务能力
- 战略、设计、转换、运营、改进各个方面
- 能力体现为行动的能力、竞争性、可信赖

❖ IT服务管理

- 实施和管理满足业务需要的有质量的IT服务
- 通过4Ps实施服务管理
 - People人员—技能、培训、沟通
 - Processes流程—活动、目标、变更
 - Products产品/技术—工具、监控、测量
 - Partners伙伴—专业的供应商





IT的不同含义

系统和部件

- 能够提供服务，支持流程

组织和部门

- 具有资源 and 能力

业务服务

- 业务系统

业务资产

- 投入、收益





职能和角色

❖ 职能

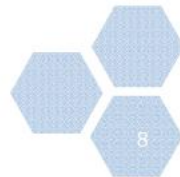
- 职能是组织内专门负责某种类型工作的单元，对特定的输出负责
- 服务工程师是服务台的一部分，就是一项职能

❖ 角色

- 具有某种职责或从事某种活动的个人或团队
- 过程中定义的角色
- 个人或团队会有多重角色

❖ 联系与区别

- 职能是组织中实施特定任务的单元
- 职能规定了对指定输出或绩效负责的角色

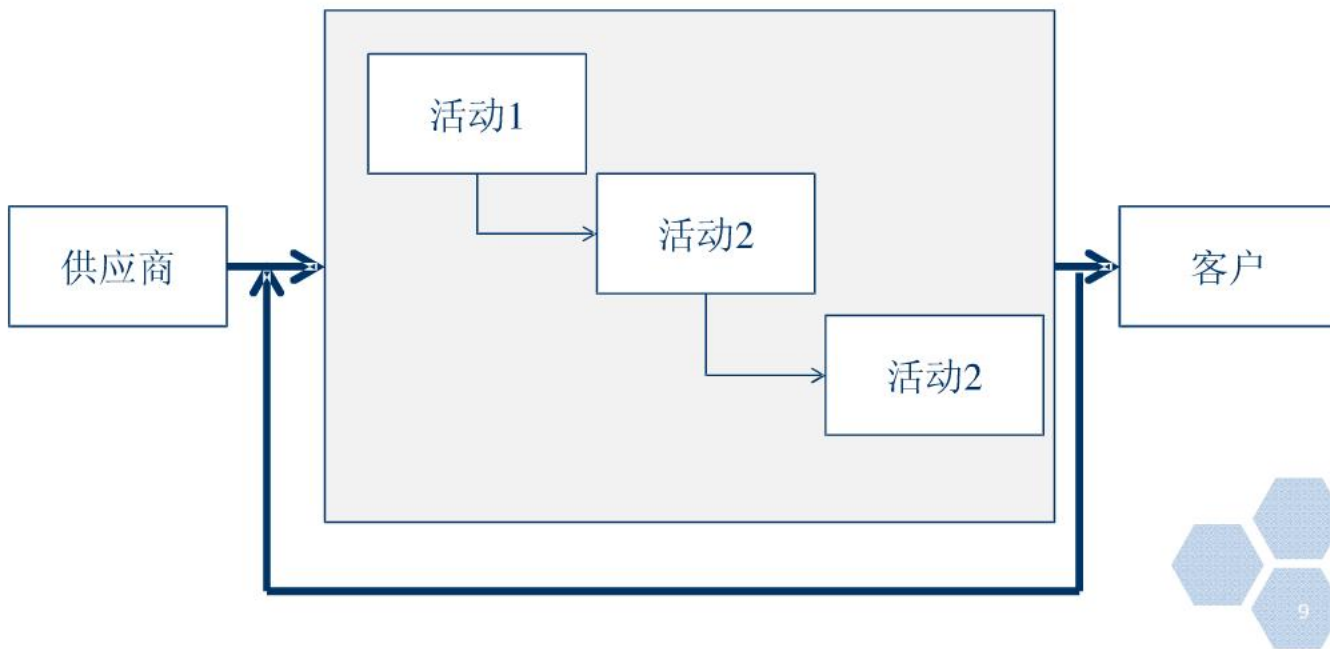




过程

❖ 过程

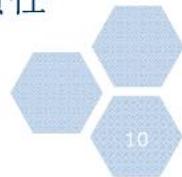
- 过程是一组相互协同的使用资源活动，这些活动的输出为客户产生直接或间接价值





过程与职能

- ❖ 服务交付模式都是基于过程的
- ❖ 过程型组织不仅关注于步骤本身，而且关注过程的输出
- ❖ 组织提供什么业务价值
- ❖ 整体看待过程中的活动
 - 优化过程
 - 降低隐性成本
 - 提高绩效
- ❖ 通过过程
 - 度量业务绩效
 - 明确参与者的责任
 - 从对某一步骤负责的孤岛改变为对流程输出负责的多重责任





课程目的

- ❖ 了解ITIL术语
- ❖ ITIL服务生命周期
 - 结构
 - 基本概念





课程单元

- ❖ 单元1: ITIL v3 导言与IT服务管理
- ❖ 单元2: 服务战略 (Service Strategy)
- ❖ 单元3: 服务设计 (Service Design)
- ❖ 单元4: 服务转换 (Service Transition)
- ❖ 单元5: 服务运作 (Service Operations)
- ❖ 单元6: 持续服务改进 (Continual Service Improvement)





ITIL由来

❖ ITIL = IT Information Library (信息基础架构库)

- 1986-1999 CCTA 开发ITIL v1 40本读物
- 1999-2004 OGC 开发ITIL v2 9本核心读物
- 2001 BSI 发布15000
- 2005 ISO 发布 ISO 20000
- 2007 OGC发布ITIL v3 5本核心读物

❖ ITIL 是服务管理最佳实践的框架

❖ ITIL 用于建立和改进服务管理能力

❖ ISO 20000作为需要达到的标准，ITIL 是达到此标准的知识体



ITIL V3 构成

❖ ITIL 核心

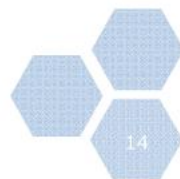
- 5本核心读物

❖ ITIL 补充指南

- 行业指南，技术架构

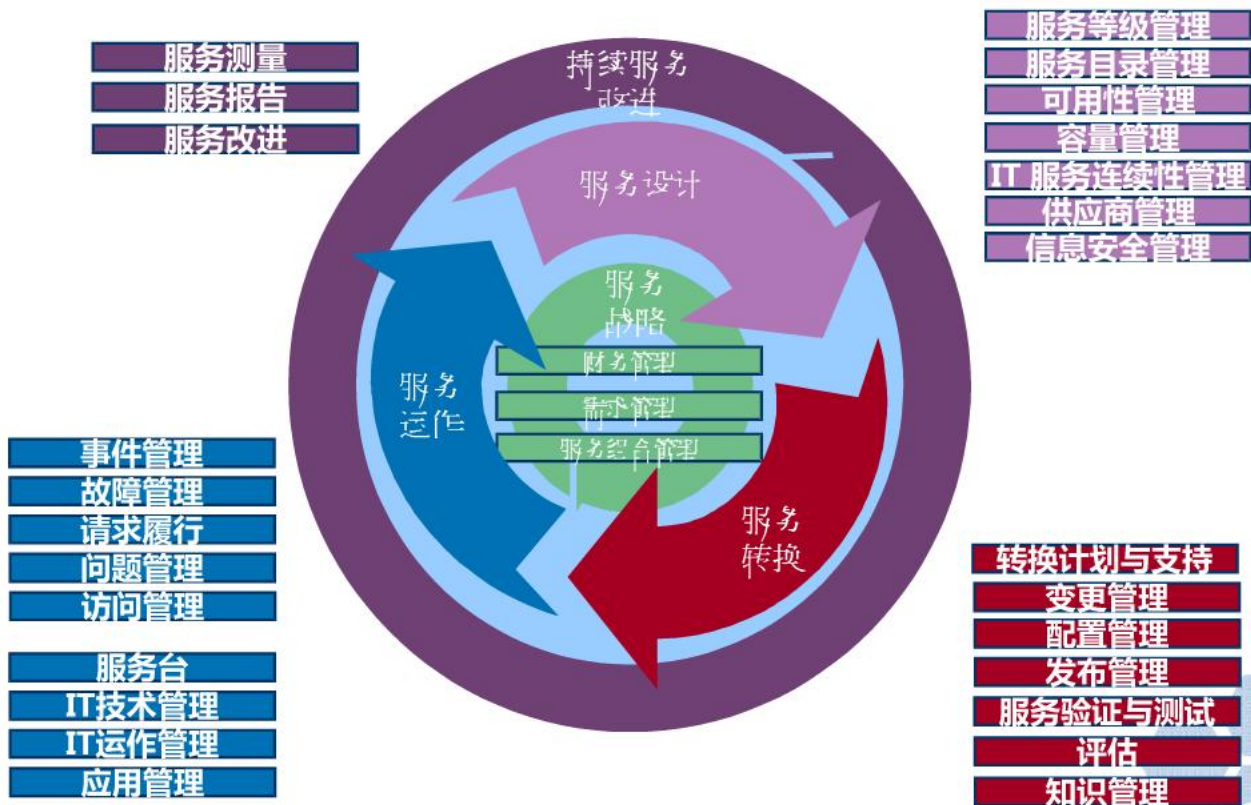
❖ 网络支持

- www.best-management-practice.com





ITIL v3过程与功能





Q&A

