



ITIL 先锋论坛2014年第29期网络讲堂

初探流程型组织的构建

主题分享：刘杰
论坛ID：longerwood
ITIL Expert
Prince2 Practitioner
CISA · CISP · 系统架构师

三人行，必有我师
ITIL 先锋论坛 · 汇聚IT人的力量

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！

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。

初探流程型组织的构建

录音下载地址：<http://www.itilxf.com/thread-32695-1-1.html>



落地精講

ITIL培訓



ITIL培训
ITIL先锋论坛团购课程

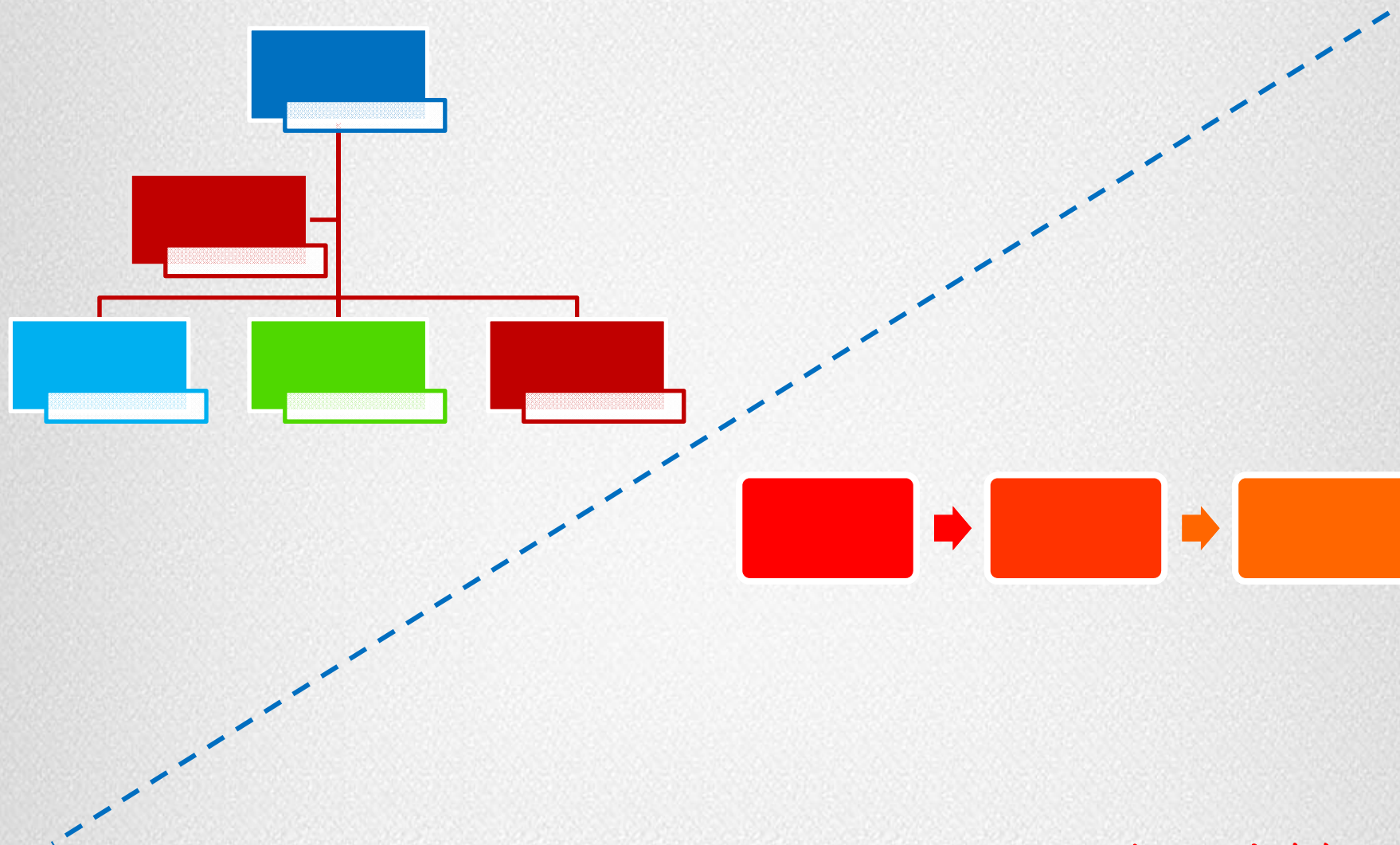


交流分享
ITIL先锋论坛地面活动
ITIL先锋论坛网络讲堂



落地精讲
ITIL先锋论坛落地精讲课程

组织结构（职能）和流程

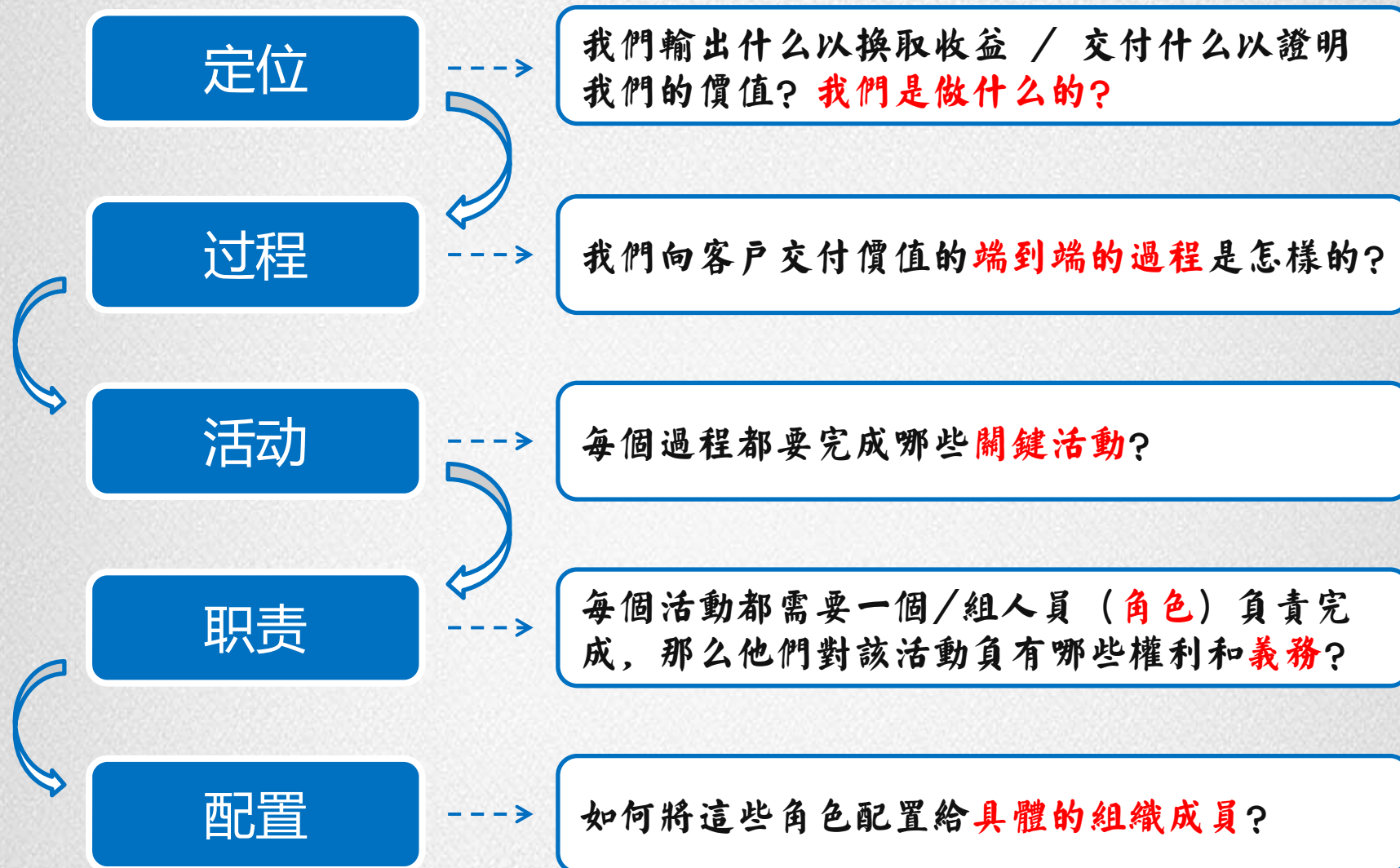


2014/9/12

ITIL先锋论坛 - www.italxf.com

三人行，必有我师
ITIL先锋论坛 · 汇聚IT人的力量³

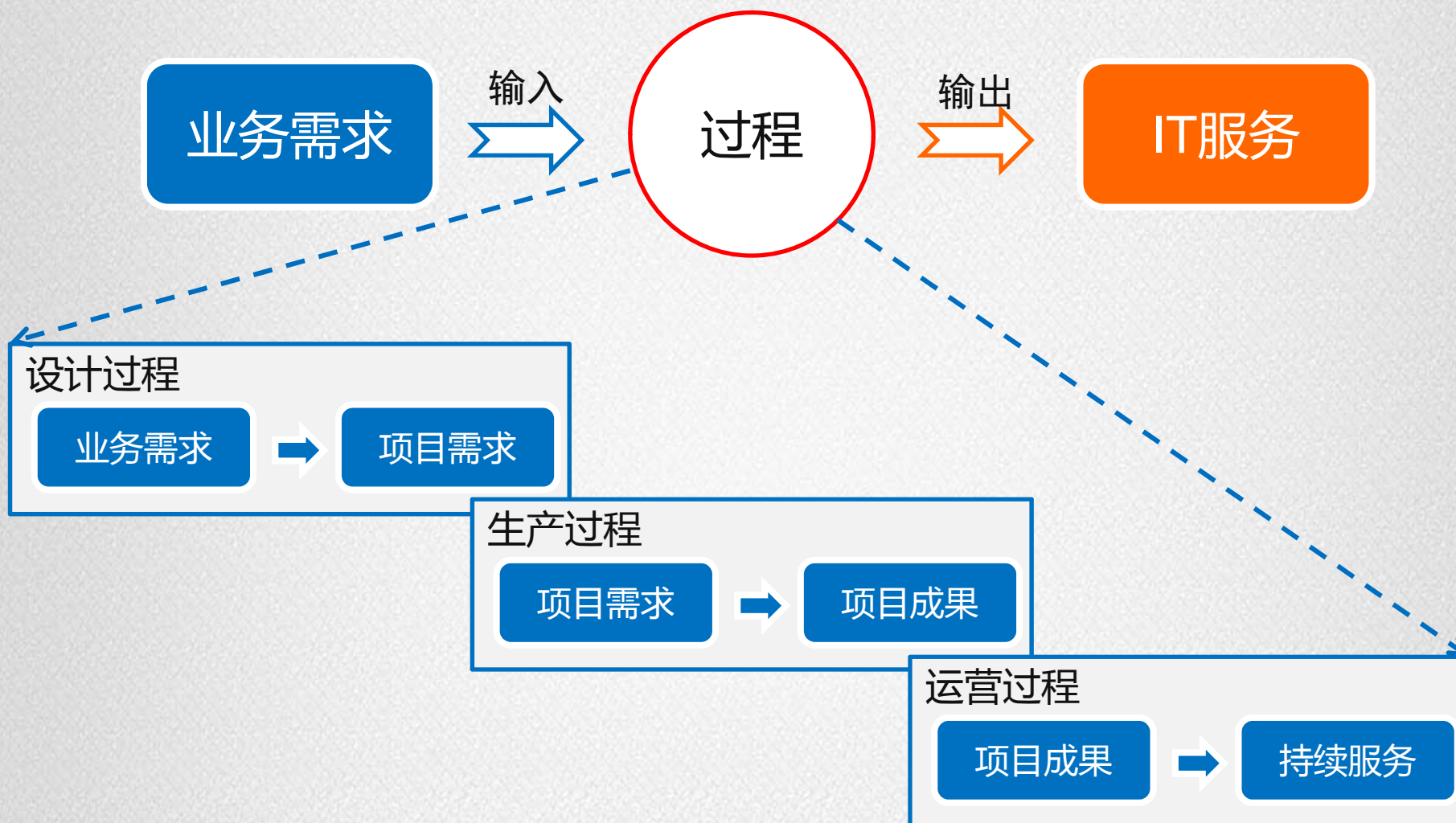
基本思路



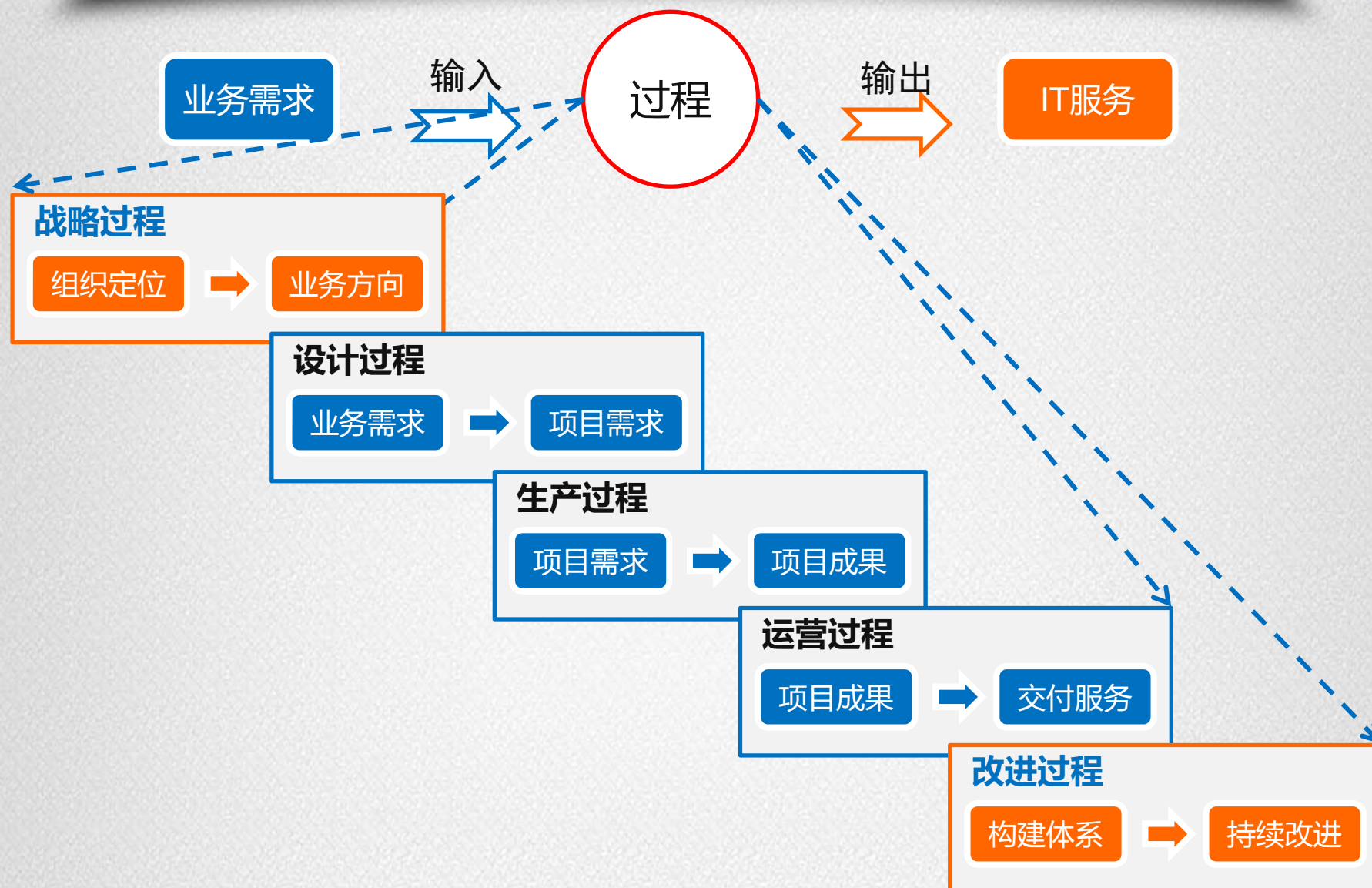
我們是IT服務的提供者，我們交付給客戶的專業的IT服務是我們的價值所在，我們通過客戶使用我們提供的IT服務而獲取收益。

我們與客戶之間是一種契約關係，他們需要使用IT服務（信息技術）來改進或創新業務，而IT服務的專業性質是這些“客戶”所不具備的，他們需要委托我們為其提供專業的服務，與此同時他們也讓渡部分權力委托我們做好。

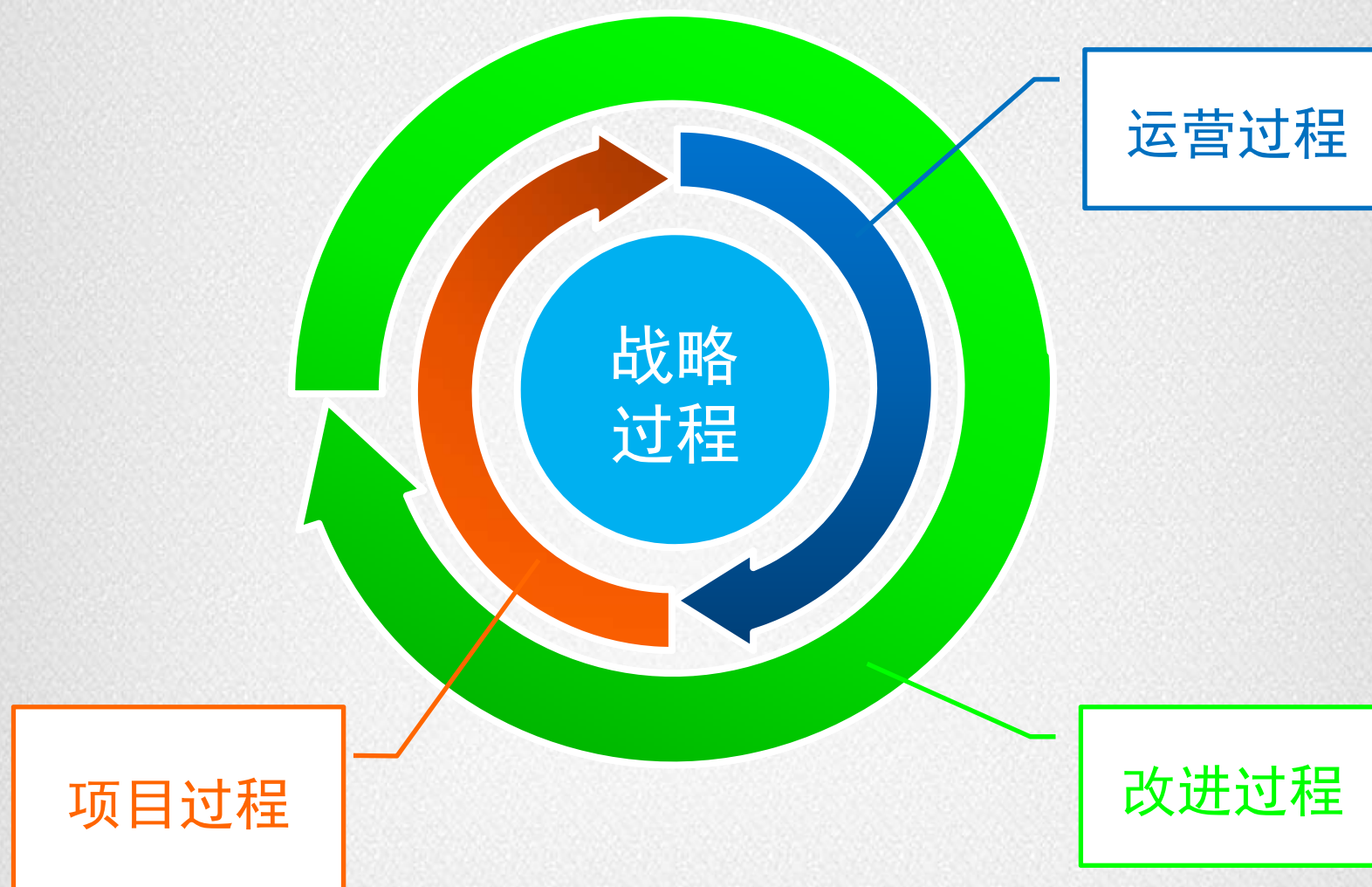
基本过程



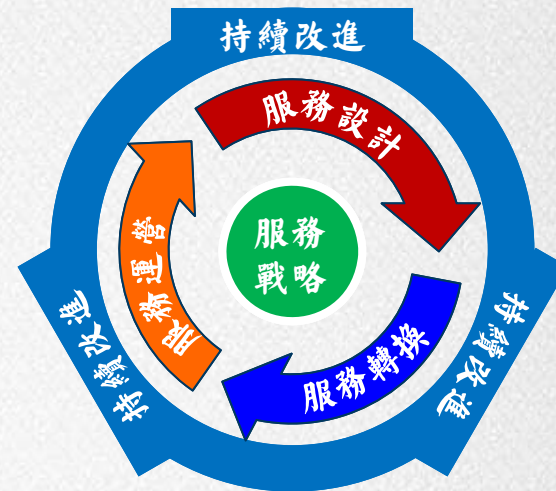
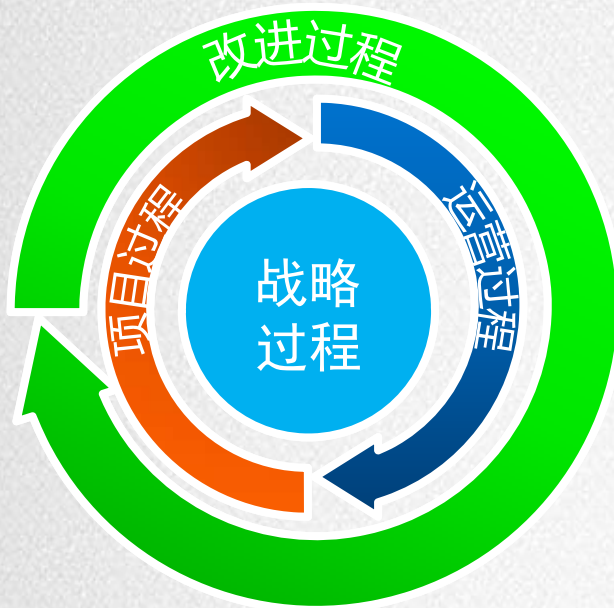
高阶过程



过程框架



过程框架



过程组及其过程



战略过程

业务需求管理

技术储备

通用技术规范

项目过程

项目指导

项目准备

项目启动

阶段控制

产品交付

阶段边界管理

项目收尾

运营过程

服务请求

事态管理
(监控)

事件管理

问题管理

变更管理

配置管理

知识管理

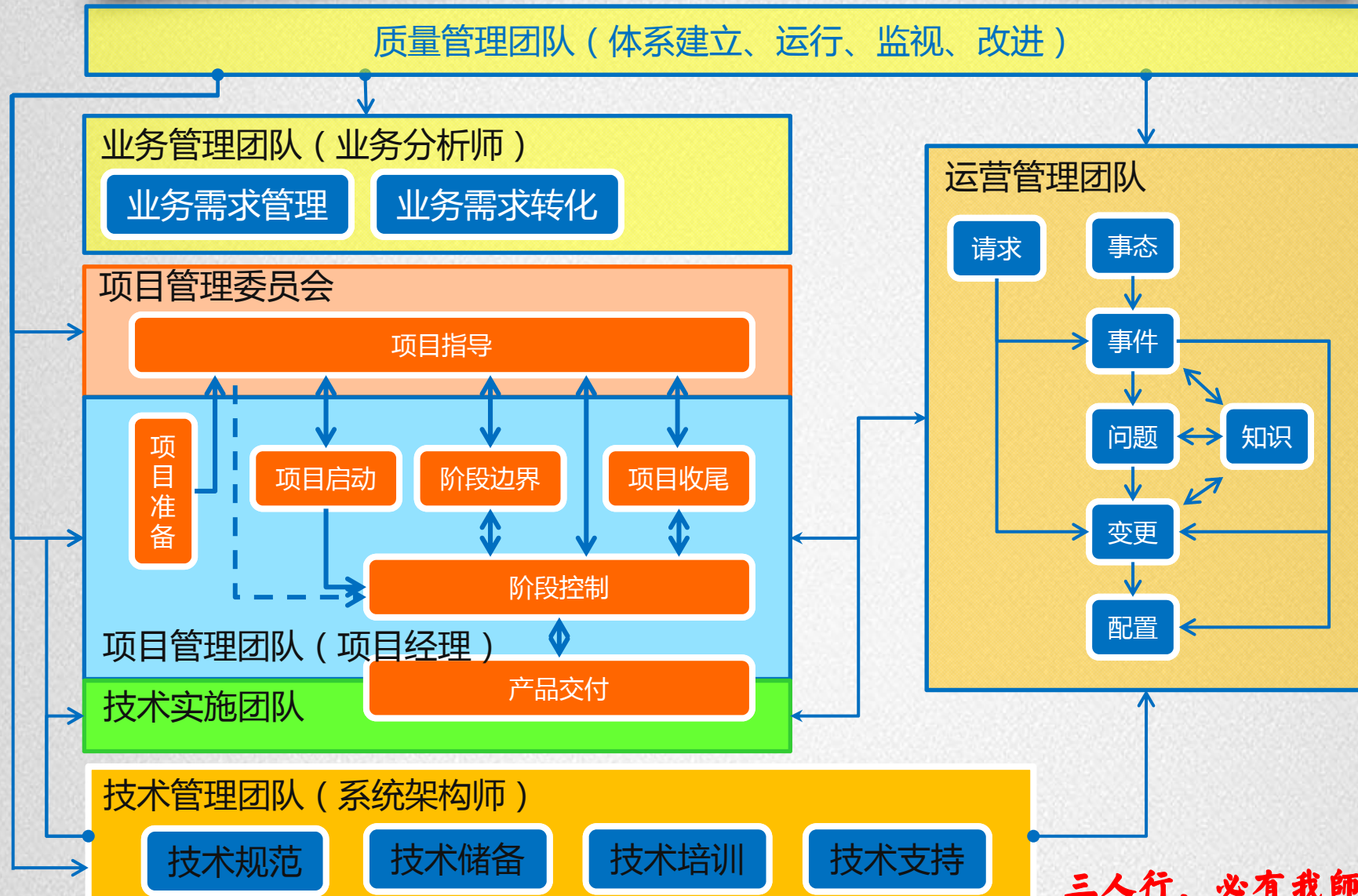
改进过程

构建体系

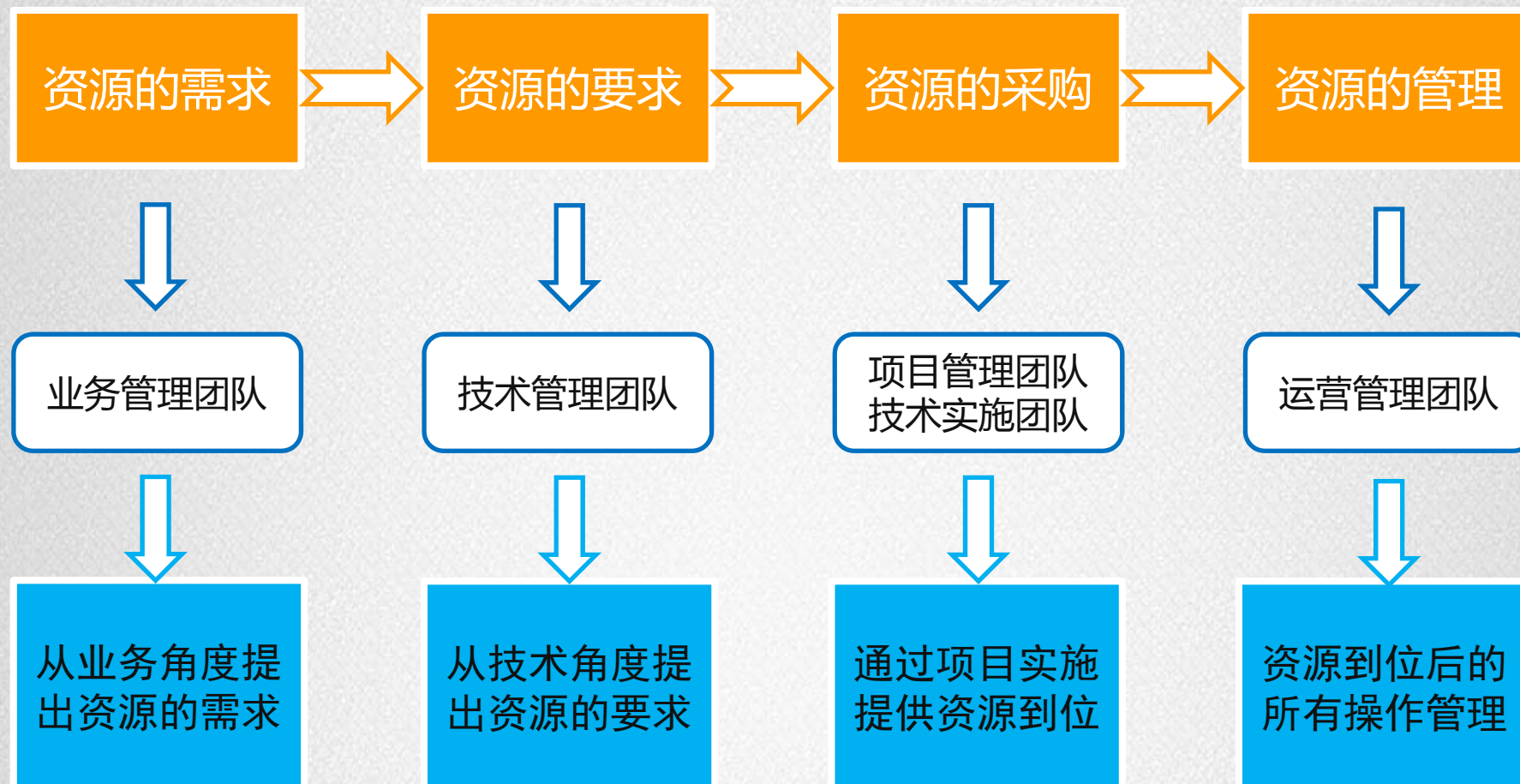
体系运行

体系维护

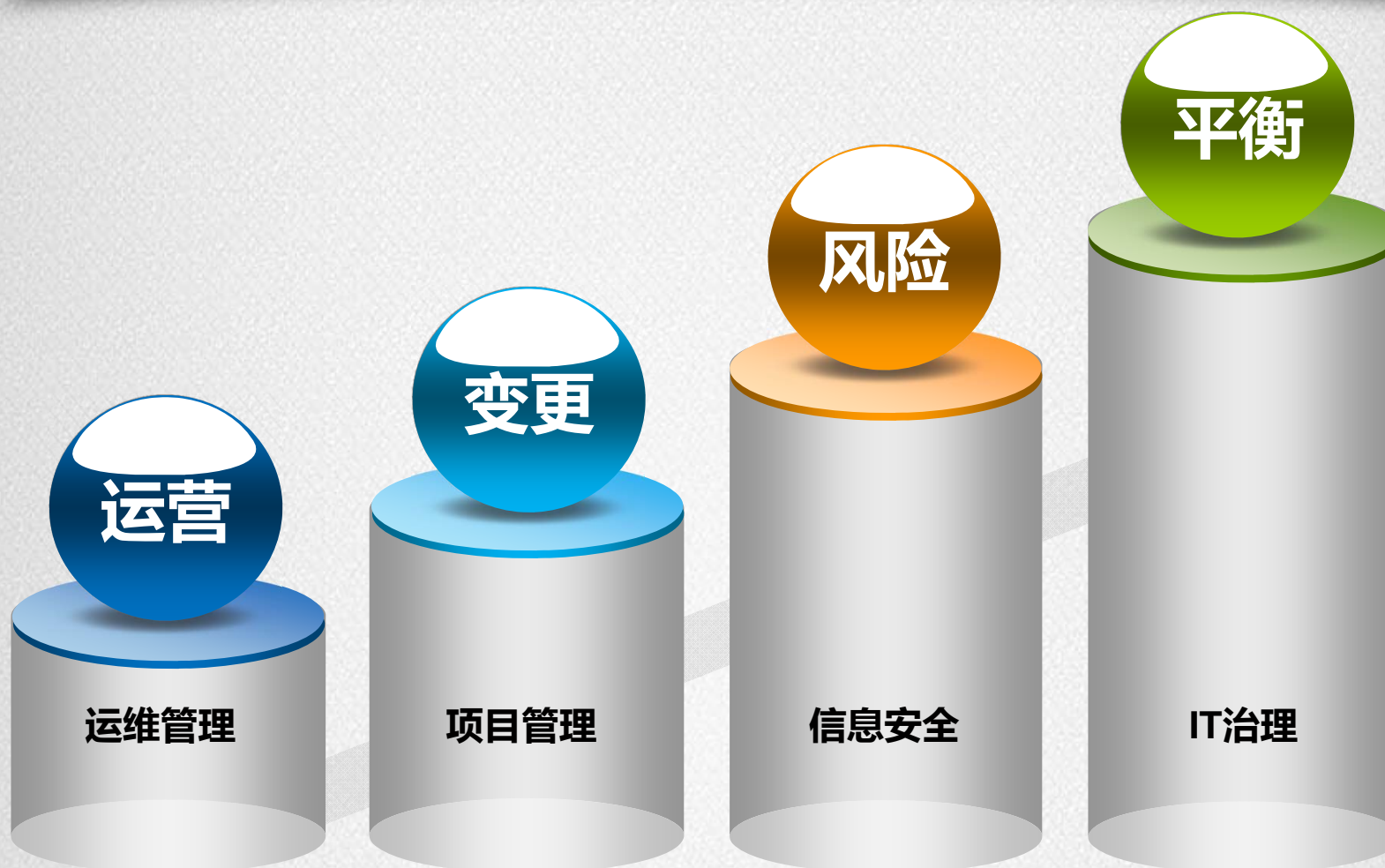
基于过程的组织结构



资源管理的组织职责建议



IT管理实践路线





歡迎拍磚

本作品系作者原创，转载或在其他场合引用本作品请注明引自作者本人。如认为本作品涉嫌知识产权争议请联系作者。
“ITIL先锋论坛”对该作品观点、内容及表述不持任何支持或否定的态度。

本文第9页、第11页有部分图示引自ITIL®及Prince2®官方读物，ITIL®及Prince2®是AXELOS公司注册商标并拥有版权。

Longerwood (刘杰)

M.T.: 139-0215-3106

E-mail: longerwood@hotmail.com

QQ: 57547249

Weibo: <http://weibo.com/longerwood>

