



快消行业ITSM建设分享

ITIL先锋论坛

11-Sept, 2014

Jerry / 阿哲

mail: hello@fangtang.org

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！

三人行，必有我师。ITIL先锋论坛，汇聚IT服务管理大师们的力量

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。

三人行，必有我师。ITIL先锋论坛，汇聚IT服务管理大师们的力量

快消行业的ITSM建设分享

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

议题

- ✓ 快消行业的背景
- ✓ 实施ITSM的路线
- ITSM实施后的价值定位



快消行业的业务背景

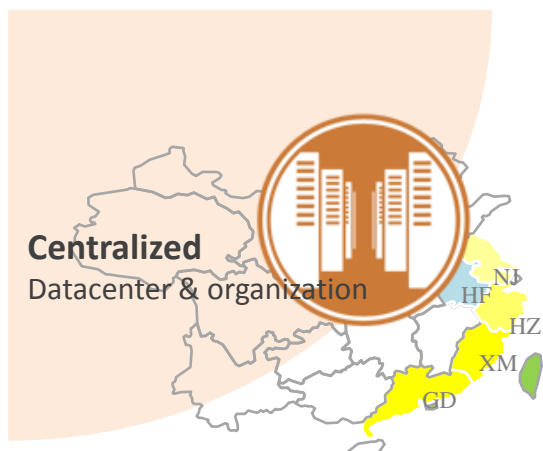
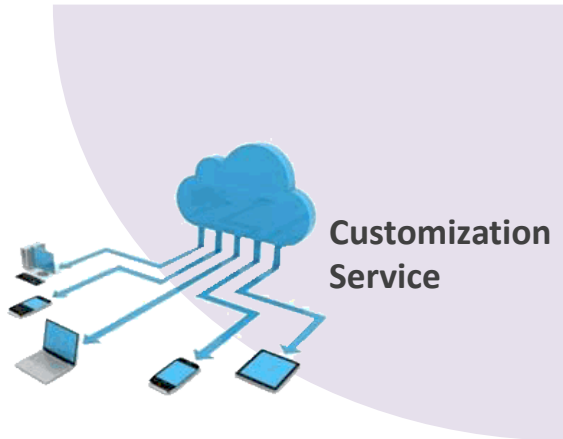
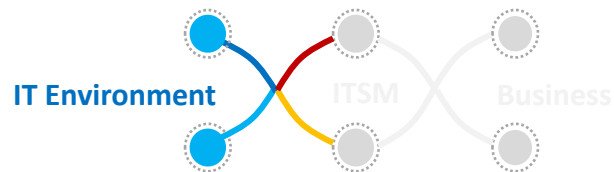
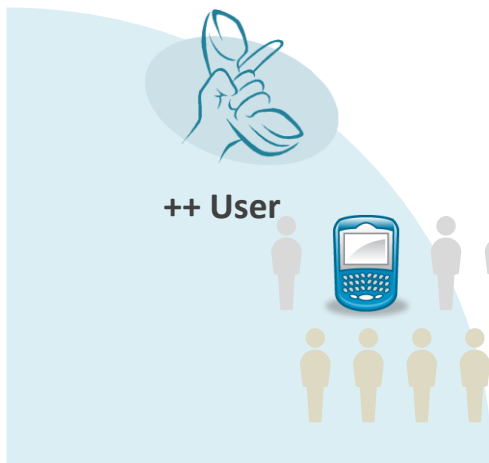
快速消费品的基本特点

- 1、便利性
- 2、视觉化产品
- 3、品牌忠诚度不高

渠道
竞争
价格战



快消行业的IT环境

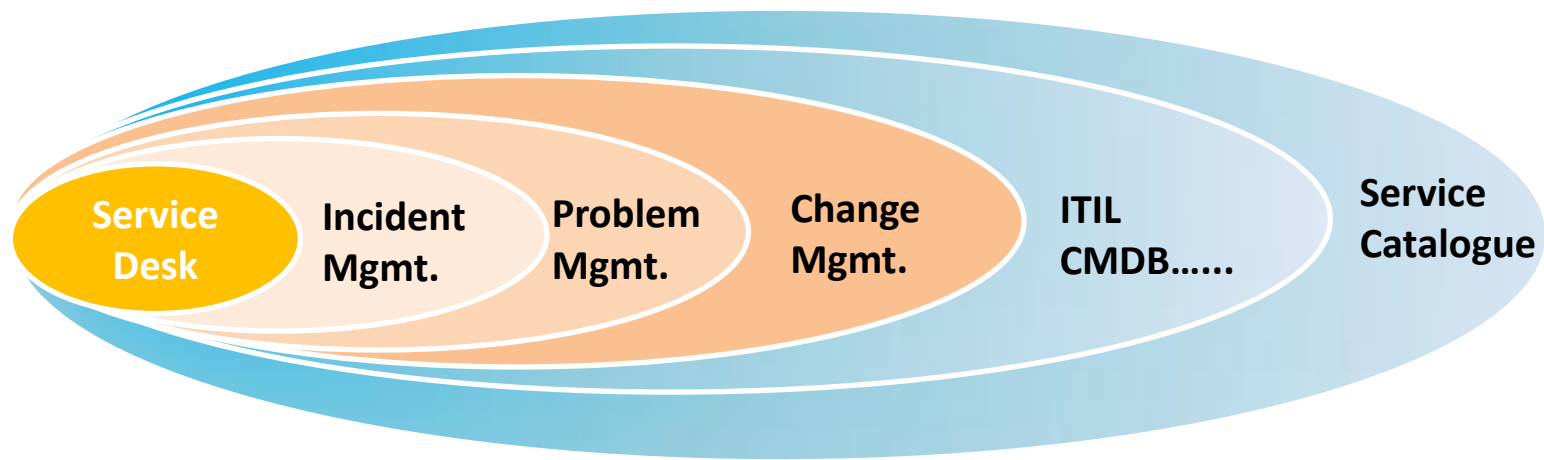


Agenda

- ✓ 快消行业的背景
- ✓ 实施ITSM的路线
- ITSM实施后的价值定位



快消行业ITSM Roadmap



Service Desk Project

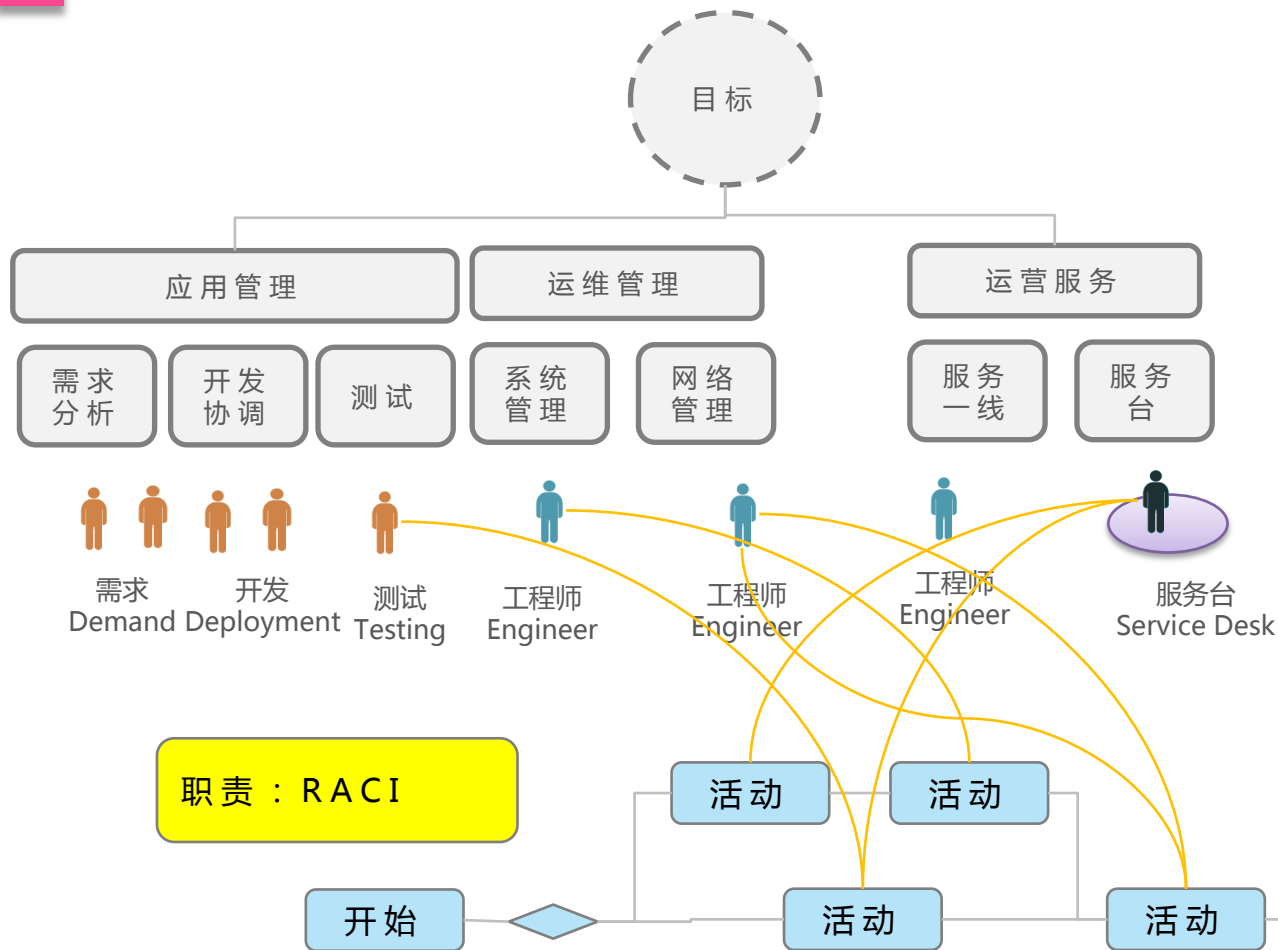
ITSM Roadmap



ITSM Project

.....

标准化步骤- 5.组织和流程融合

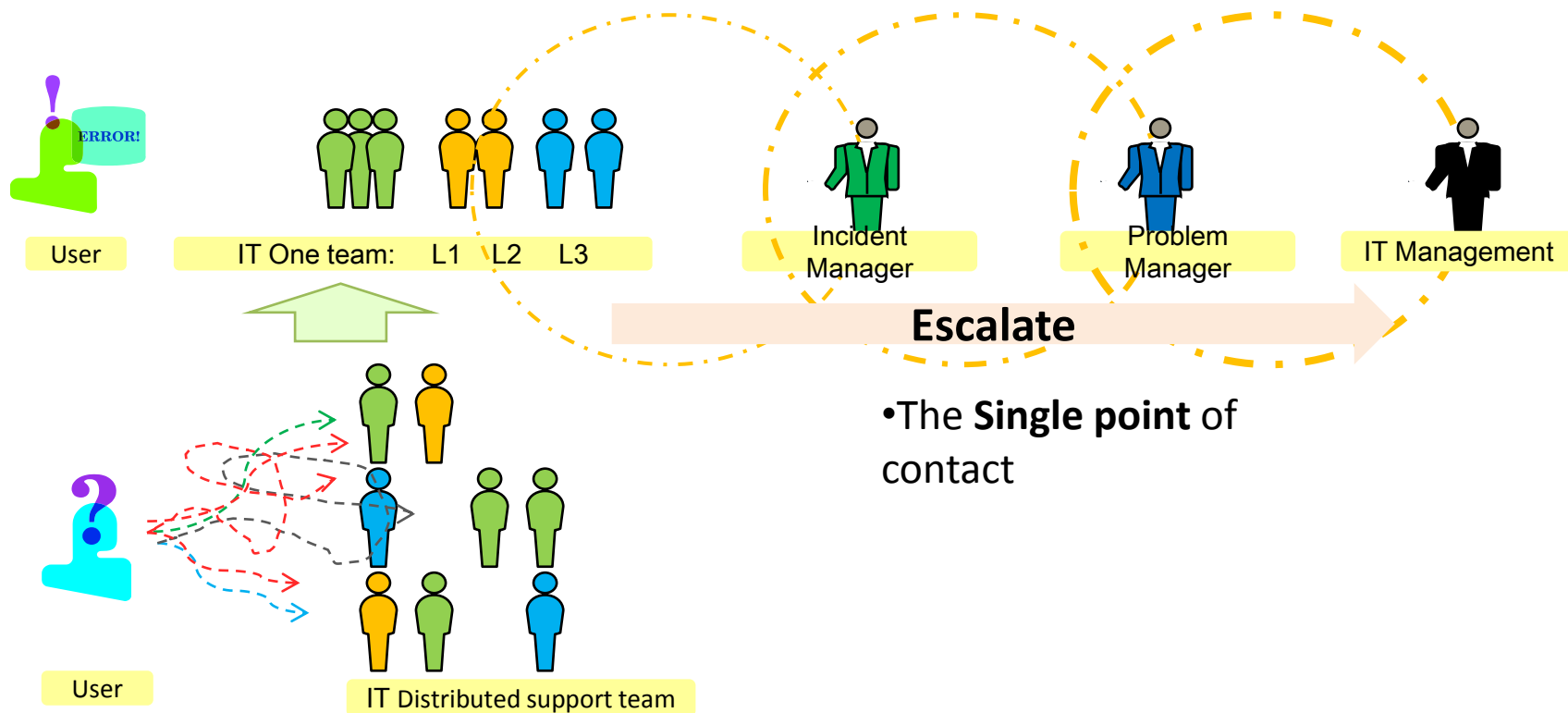


人员从职责出发管理活动
从服务较多保证目标的达成
和规范管理。

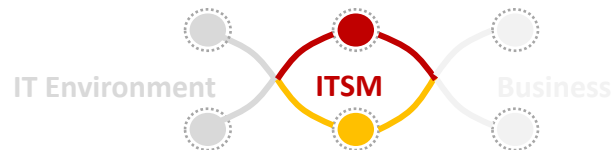
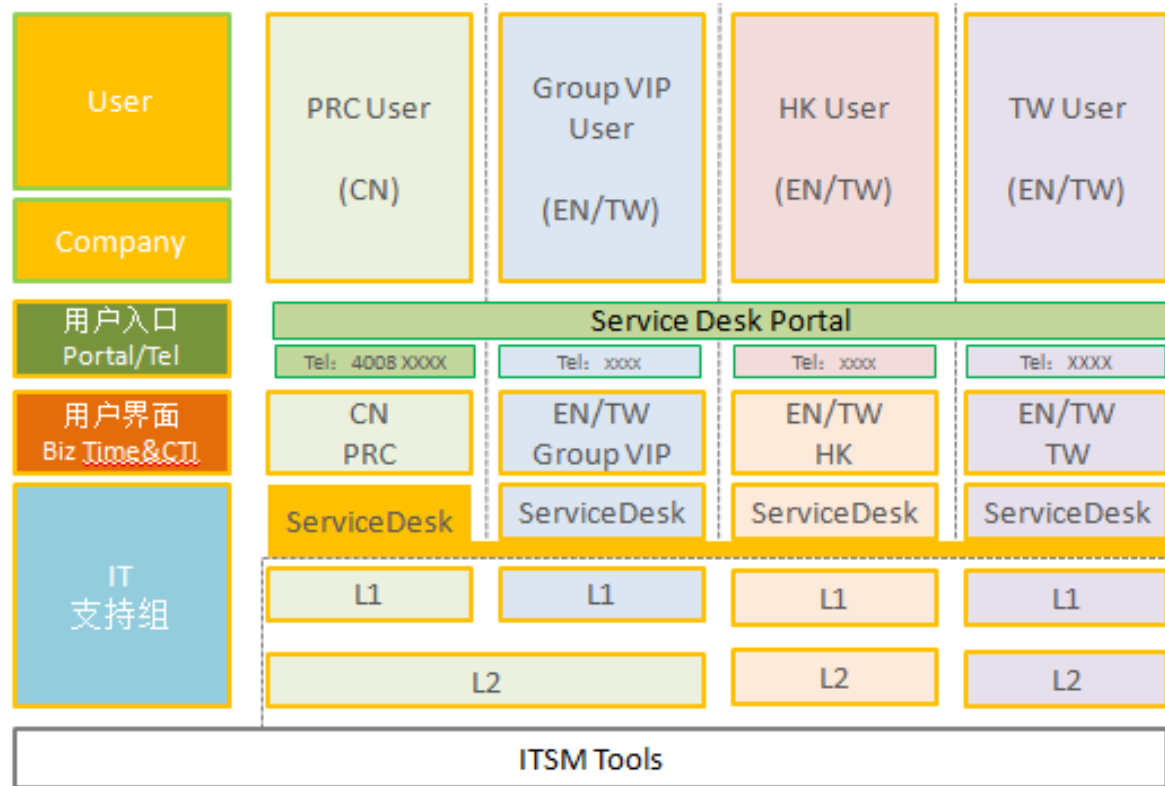
ITSM Methodology – 组织的变化



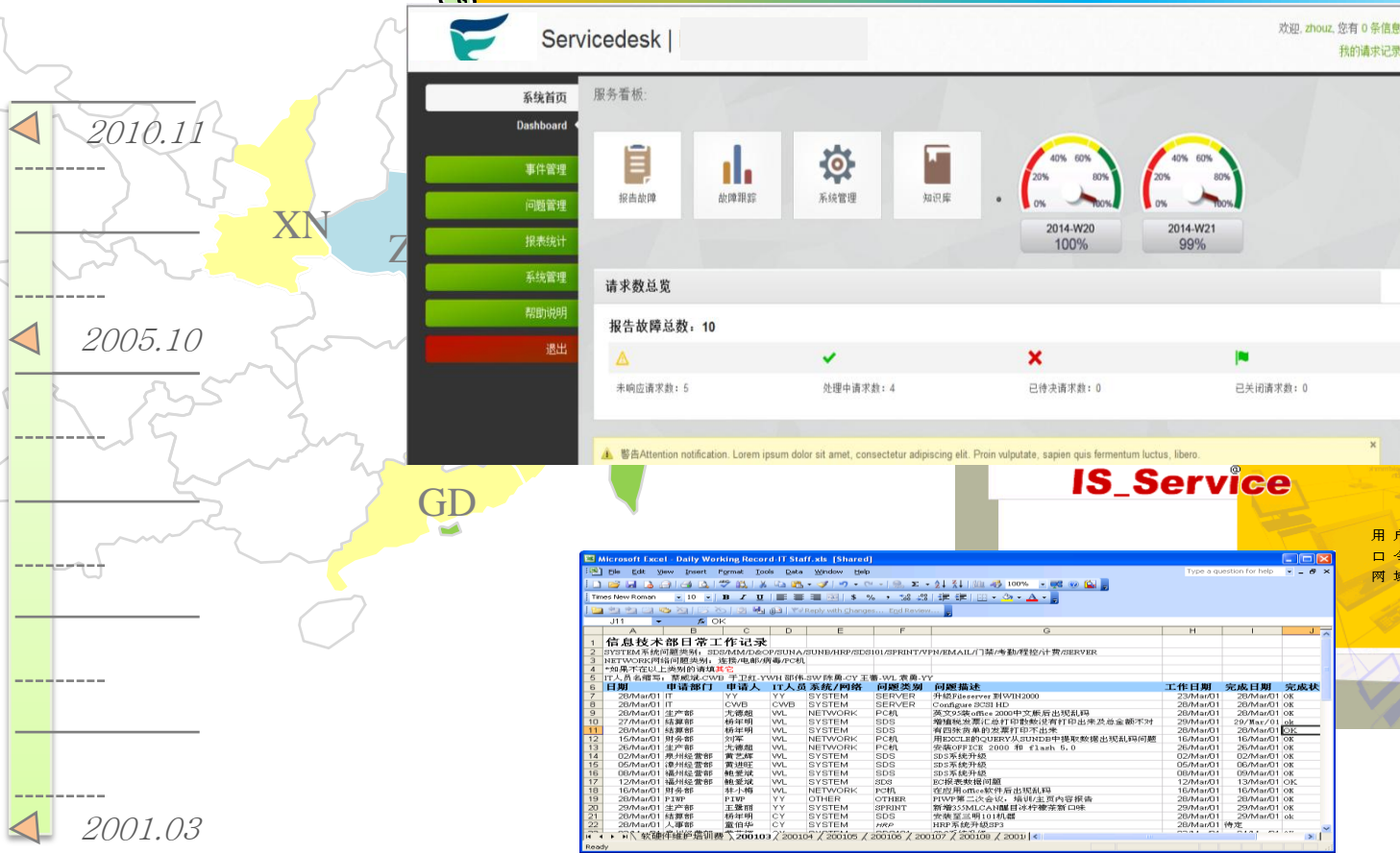
ITSM Roadmap - People



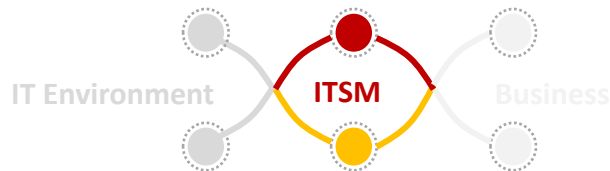
ITSM的多语言服务模型



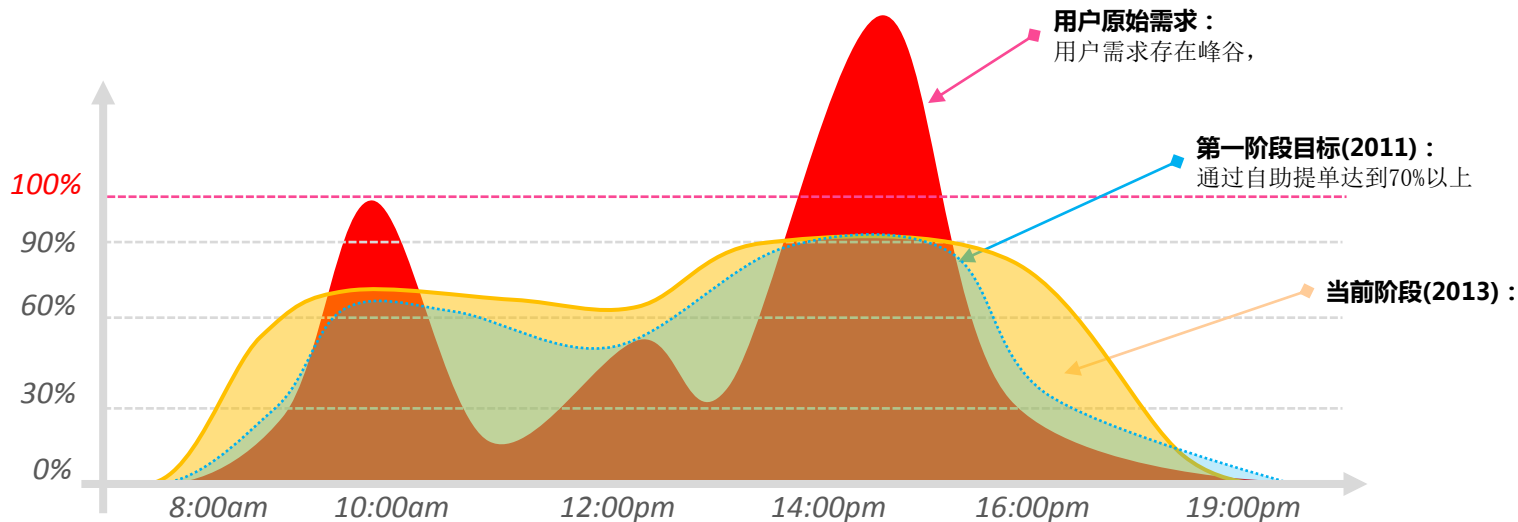
ITSM Tools – 工具的演变选择



Workload: 服务台工作负荷的优化



Service Desk 实际平均工作负荷: 68.67%



- 用户原始需求时间
- 服务台座席设计工作时间
- 服务台座席优化后工作时间
- 服务台座席空闲时间

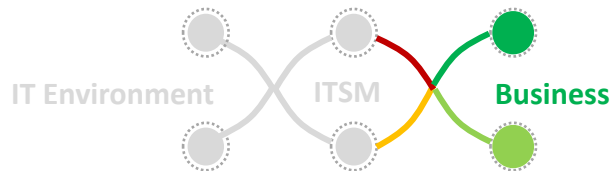
Daily Avg. Trend

Agenda

- ✓ 快消行业的背景
- ✓ 实施ITSM的路线
- ITSM实施后的价值定位



Business :Big Things



- 企业的业务目标？
- 年度的大事件？
- 预算如何？





www.FangTang.biz