



ITSS评估与咨询介绍

陈勇

88559212

13910863857

chenyong@cstc.org.cn



- 什么是ITSS
- ◆ 为什么要做IT服务管理
- ◆ 如何实施ITSS
- ◆ CSTC的ITSS咨询方案
- ◆ 如何申请ITSS评估

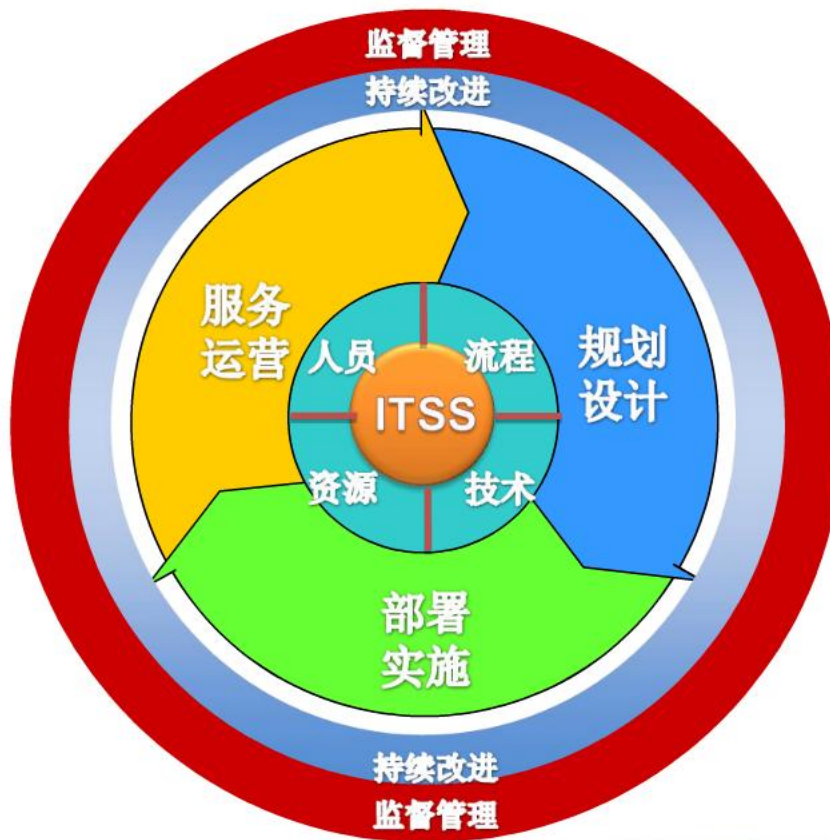


ITSS简介-1

- **工业和信息化部计算机信息系统集成资质认证工作办公室2012年5月发布了关于开展计算机信息系统集成企业资质运行维护能力评定工作的通知和《计算机信息系统集成企业资质运行维护能力评定条件》（暂行）**
- **通过《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》符合性评估是计算机信息系统集成企业资质运行维护能力评定条件之一**
- **中国软件评测中心是工业和信息化部指定的计算机信息系统集成企业资质运行维护能力评审机构，是《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》符合性评估的评估机构**

ITSS简介-2

- **ITSS** (Information Technology Service Standards , 信息技术服务标准 , 简称ITSS) 是一套成体系和综合配套的信息技术服务标准库 , 全面规范了IT服务产品及其组成要素。 用于指导实施标准化和可信赖的IT服务。





ITSS标准库

1、业务分类 服务原理

《IT服务 分类与代码》

《IT服务 指南》

IT服务质量评价

IT服务从业人员规范

2、管控 要素

服务管控
通用要求

IT治理规范

IT服务管理指南

IT服务监督规范

IT服务管理技术要求

5、服务 安全

运维服务安全
管控规范

服务安全审计
指南

服务安全治理
指南

采用国家其
他标准

3、业务

通用
要求

服务
规范

面向IT的服务
(IT-oriented Service)

咨询设计
通用要求

知识库管理
规范

规划咨询
实施指南

集成实施咨询
实施指南

集成实施
通用要求

集成交付规范

安装部署规范

集成保障规范

运行维护
通用要求

交付规范

应急响应规范

数据中心规范

桌面及外设规范

IT驱动的服务
(IT-driven Service)

服务运营
通用要求

IaaS服务规范

Paas服务规范

SaaS服务规范

4、外包

发包指南和
外包管理

交付保障
规范

数据保护
规范

开发外包交
付规范

6、实施指南

行业
应用

金融

电信

电力

石化

教育

交通

医疗卫生

.....

ITSS的作用



作用:

- 规范服务交付
- 支撑外包管理
- 保障信息安全

相关标准:

- 各类服务技术要求
- 各类专业服务交付规范
- 各类资源要求

作用:

- 支持政府建立行业统计制度
- 支撑政策、规划制定或实施

相关标准:

- IT服务 分类与代码
- **IT服务指南 (方法论的延伸)**
- IT服务从业人员能力规范

作用:

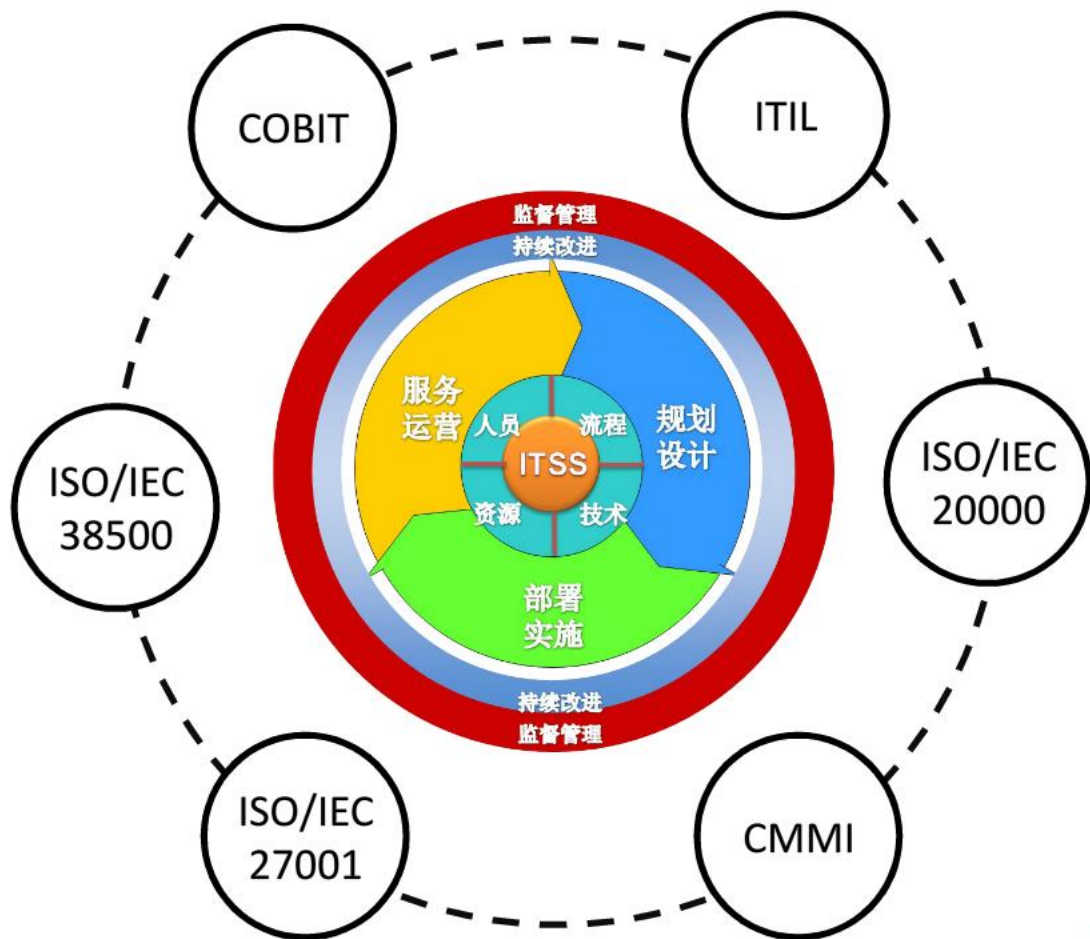
- 提升服务企业能力
- 提高服务产品质量

相关标准:

- 各专业领域的通用要求
- 服务质量评价指标体系



ITSS借鉴了国际上相关标准



- ◆ 什么是ITSS
- 为什么要做IT服务管理
- ◆ 如何实施ITSS
- ◆ CSTC的ITSS咨询方案
- ◆ 如何申请ITSS评估



服务的特性

- 不可感知性-即无形性
- 不可分离性
- 品质差异性
- 不可储存性
- 所有权的不可转让性



IT运维服务的特点

- 服务周期长
- 服务操作重复性高
- 熟悉客户IT系统，形成共生关系
- 合同容易续约，业绩稳定
- 是大规模系统集成上线后的必然产物，所有的IT系统都需要有效的运维



集成企业在运维行业的优势

- ❑ 作为客户IT系统的集成实施方，集成企业完全了解客户IT基础设施的配置信息
- ❑ 与客户的沟通渠道及业务关系建立已经完成，容易取得客户信任
- ❑ 具有IT基础设施的备品备件资源，可以保证客户系统的高可用性
- ❑ 资金实力雄厚



国内IT服务发展存在的问题

- ❑ 欠缺长期、整体的IT规划
 - ❑ 企业信息系统盲目上马、分散建设、管理独立
- ❑ 重建设、轻运营
 - ❑ 系统运营才是IT系统生命周期中的关键阶段，但没有充分发挥已建成系统的运营效力
- ❑ 重投入、轻风险和成本管理
 - ❑ 过分追求IT收益，没有重视IT风险控制和成本管理，造成成本不可控，信息系统的风险难以控制
- ❑ 重技术、工具，轻流程、知识
 - ❑ 盲目追求新技术、新工具，忽略把企业的成熟管理经验和先进的管理流程融合到信息系统中
- ❑ 企业业务战略变化较大带来的困难
 - ❑ 企业面对快速变化的市场环境与客户需求不断调整经营及业务战略
 - ❑ 业务模式的转变带来IT基础设施的变动
 - ❑ IT管理需要很好的适应力和变革承受力



IT部门的苦恼

- 疲于面对业务部门的需求
- 复杂的系统管理
- 救火队
- 技术骨干易流失
- 业务部门不满意
- IT部门的价值如何体现



业务部门的烦恼

- ❑ IT系统不能满足业务的发展速度
- ❑ IT系统问题多
- ❑ IT系统出问题时，不知道何时能够恢复正常
- ❑ IT人员技术语言 听不懂



IT从业人员的苦恼

- ❑ 职责不清
- ❑ 整天忙于救火
- ❑ 做事无计划，感觉效率低

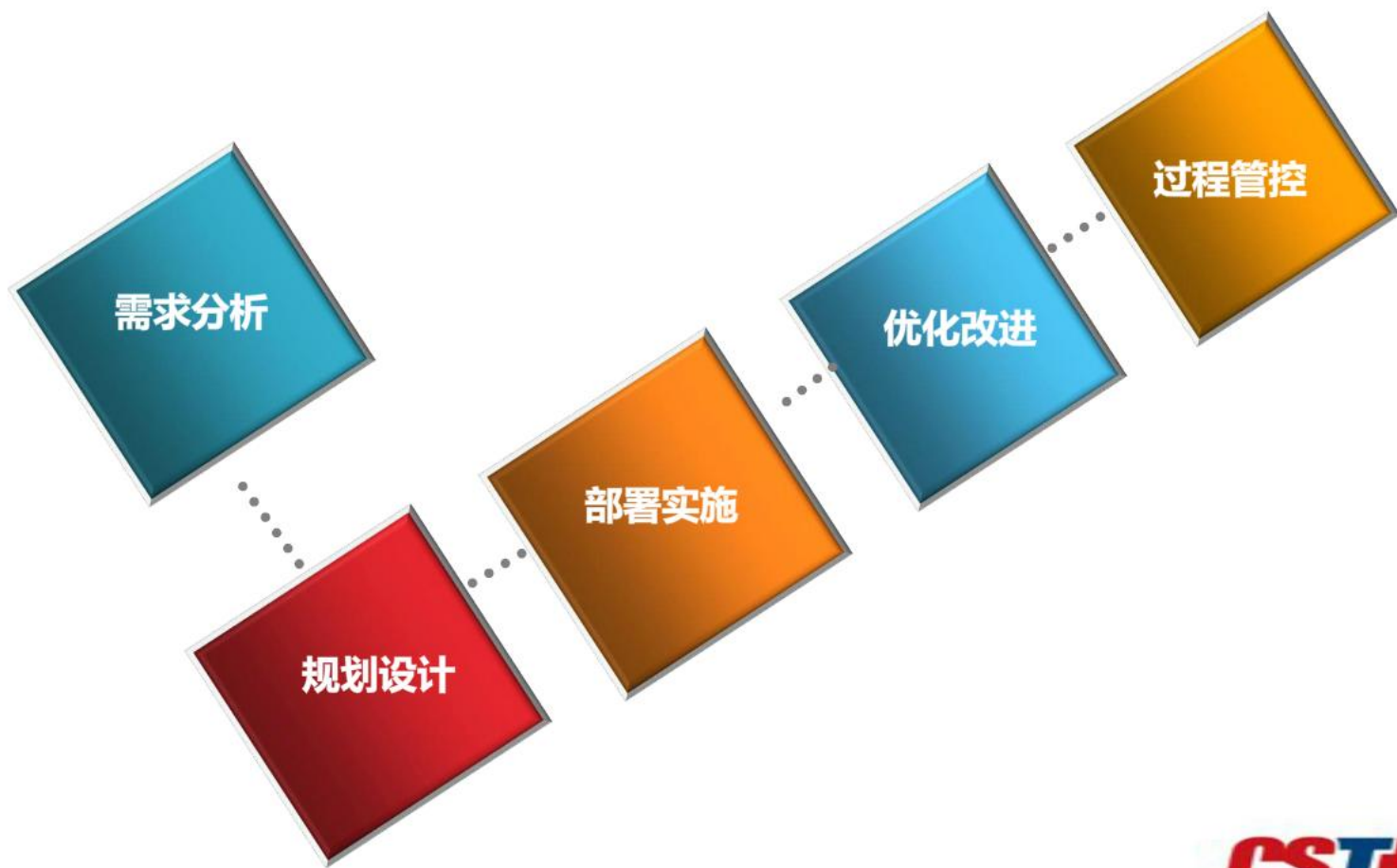


我们需要有一个让IT服务提供者
和业务部门都满意的服务流程

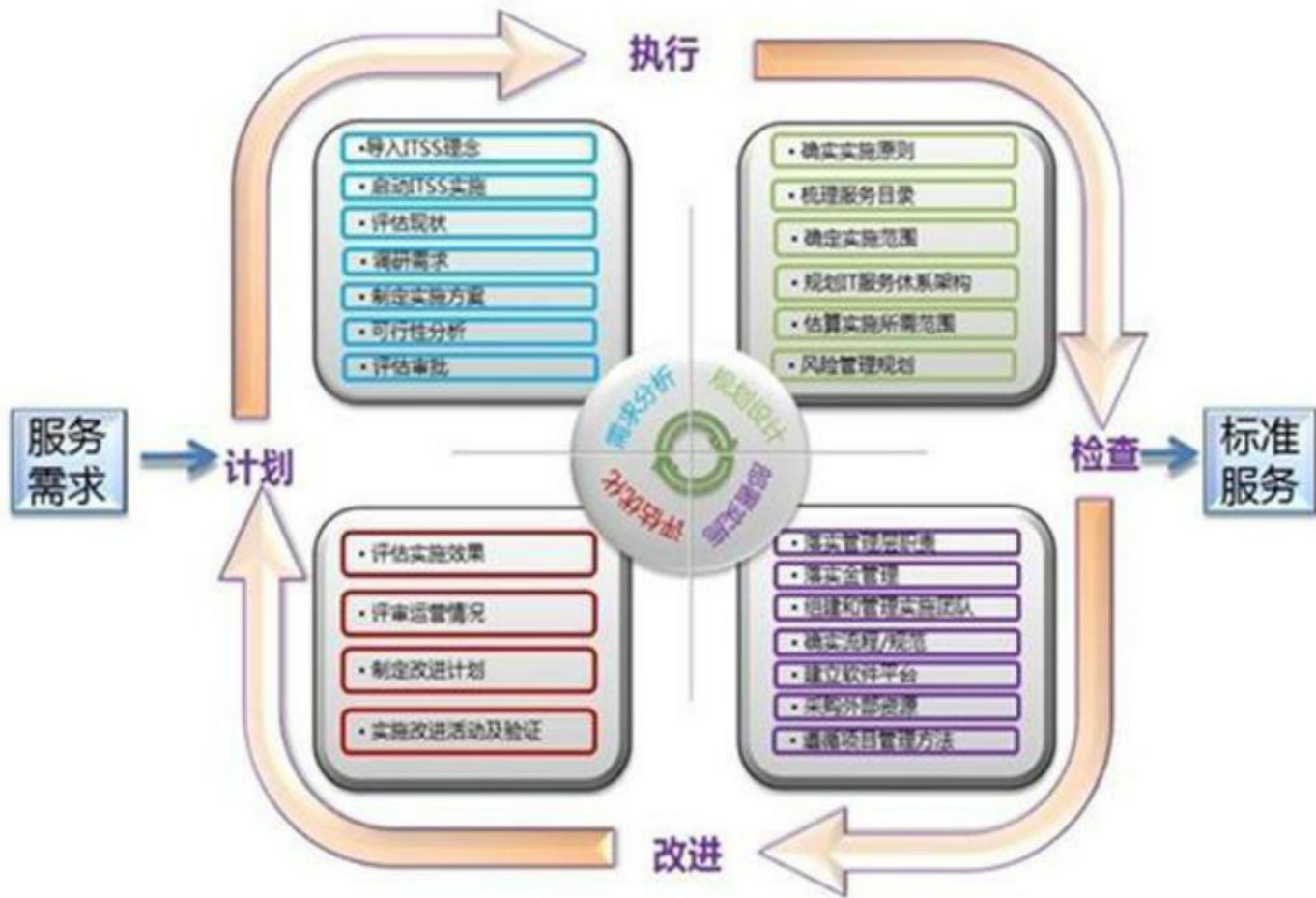
- ◆ 什么是ITSS
- ◆ 为什么要做IT服务管理
- 如何实施ITSS
- ◆ CSTC的ITSS咨询方案
- ◆ 如何申请ITSS评估



企业如何实施ITSS



企业实施ITSS的步骤



- ◆ 什么是ITSS
- ◆ 为什么要做IT服务管理
- ◆ 如何实施ITSS
- CSTC的ITSS咨询方案
- ◆ 如何申请ITSS评估



CSTC的ITSS咨询简介-1

- CSTC的ITSS咨询分为四个阶段：
 - 前期准备阶段
 - 过程定义及体系建立阶段
 - 体系运行与完善阶段
 - 认证审核阶段



□ 前期准备阶段

- 通过现场考察、审查项目文档和人员访谈的形式，进行现状调查，对照ITSS标准，深入的了解客户IT服务管理体系的实施情况，找出差距，为制定切合实际的服务方案做好准备过程定义及体系建立阶段

□ 过程定义及体系建立阶段

- 提供ITSS及IT服务管理相关知识的培训，帮助客户梳理实施流程，按照ITSS的要求，定义IT服务管理流程，建立服务管理体系。在培训和实施的过程中提升客户实施人员的IT服务管理能力，完成ITSS质量体系文件的发布



□ 体系运行与完善阶段

- 指导客户按照发布的ITSS质量体系执行IT服务活动，并在实施过程中记录发现的问题，用于对质量体系的不断完善

□ 认证审核阶段

- 协助客户实施内审和管理评审，通过内审和管理评审发现IT服务管理体系存在的问题，评价体系实施的有效性、充分性和适宜性，协助客户识别和纠正体系及实施中存在的问题，对体系进行完善。在条件满足时，协助客户安排正式评估

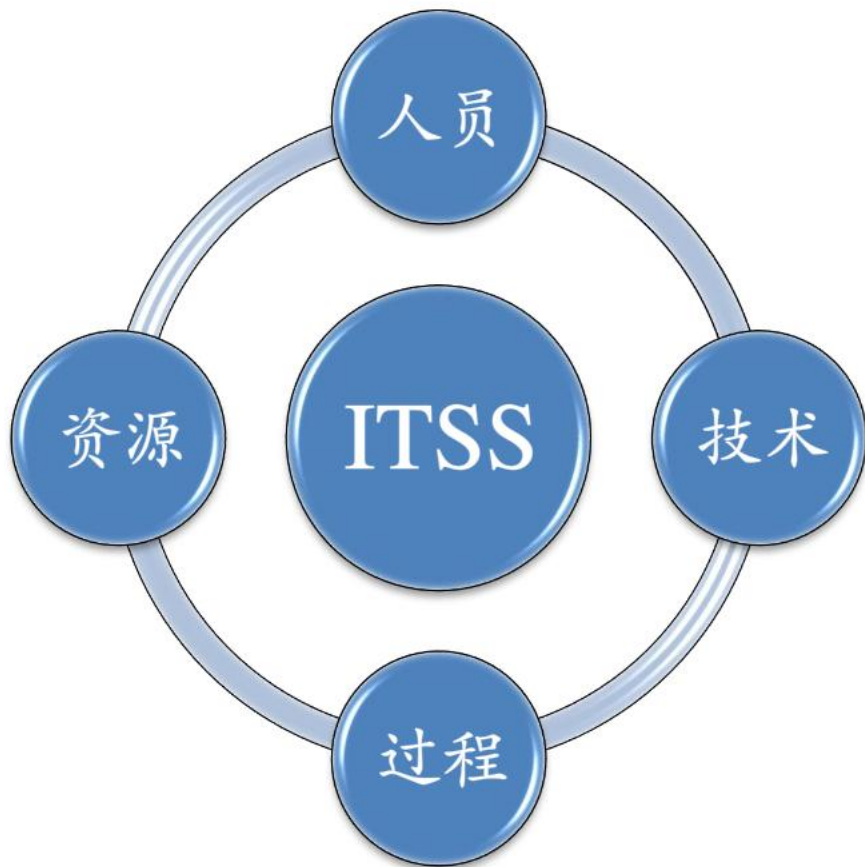


CSTC的ITSS咨询流程





ITSS 实施要点



CSTC咨询服务特点

- 高素质的咨询团队支撑
- 重视人员能力的提升
- 强调咨询服务实施效果
- 在过程规范化的同时重视企业文化的影响
- 完善的咨询服务监督机制

- ◆ 什么是ITSS
- ◆ 为什么要做IT服务管理
- ◆ 如何实施ITSS
- ◆ CSTC的ITSS咨询方案
- 如何申请ITSS评估



如何申请ITSS评估-申请准备

- ❑ 企业在ITSS网站上下载申请表
- ❑ 企业与评估机构沟通，签订评估合同
- ❑ 企业向评估机构提交评估申请表及附件材料
- ❑ 评估机构评审企业提交的申请表及附件资料
- ❑ 企业根据评估机构的文审结果实施整改，直至满足要求
- ❑ 企业打印装订评估申请表及附件资料，分别提交给评估机构和ITSS秘书处



如何申请ITSS评估-现场评估

- 评估机构与被评估企业沟通，商议评估计划
- 被评估企业选择独立评估师
- 评估机构发布评估计划，并得到被评估企业确认
- 评估机构按计划执行现场评估
 - 首次会议
 - 通过访谈及现场抽查获取评估证据
 - 评估小组会议，沟通评估意见
 - 末次会议



如何申请ITSS评估-结果审批

- 评估组向评估机构提交评估记录及推荐意见
- 评估机构评审评估组的评估记录及推荐意见
- 评估组的推荐意见经评估机构批准后上报给ITSS秘书处
- ITSS秘书处组织对评估推荐意见的评审
- ITSS秘书处召开专家评审会组织对评估结果的评审及答辩
- ITSS秘书处向通过评审的企业发放证书



ITSS评估与咨询介绍

陈勇

88559212

13910863857

chenyong@cstc.org.cn

谢 谢！

唯有实力出众
才能赢得客户尊重

