



1、ITSS概述

2、ITSS的组成要素

3、ITSS的实施过程



# ITSS的概述

- ITSS (Information Technology Service Standards, 信息技术服务标准) 是一套体系化的信息技术服务标准库, 全面规范了信息技术服务产品及其组成要素, 用于指导实施标准化的信息技术服务, 以保障其可信赖。



# ITSS的概述

- ITSS (Information Technology Service Standards, 信息技术服务标准) 是一套体系化的信息技术服务标准库, 全面规范了信息技术服务产品及其组成要素, 用于指导实施标准化的信息技术服务, 以保障其可信赖。
- 运行维护服务是供方依据需方提出的服务级别要求, 采用相关的方法、手段、技术、制度、过程和文档等, 针对运行维护服务对象提供的综合服务。



# ITSS的组成要素

- 人员 (People)
- 资源 (Resource)
- 技术 (Technology)
- 过程 (Process)



## ITSS的组成要素

- 人员：运行维护服务过程中从事运行维护服务的人员（供方的人员，不包含需方及分包方的人员）



## ITSS的组成要素

- 人员：运行维护服务过程中从事运行维护服务的人员（供方的人员，不包含需方及分包方的人员）
- 一个完整的运行维护服务团队应包括管理、技术支持、操作等主要岗位



# ITSS的组成要素

- 人员：运行维护服务过程中从事运行维护服务的人员（供方的人员，不包含需方及分包方的人员）
- 一个完整的运行维护服务团队应包括管理、技术支持、操作等主要岗位

## 管理岗人员的职责

- 管理运行维护服务的人员；
- 与需方建立顺畅的沟通渠道；
- 规划、检查运行维护服务的各个过程。



# ITSS的组成要素

- 人员：运行维护服务过程中从事运行维护服务的人员（供方的人员，不包含需方及分包方的人员）
- 一个完整的运行维护服务团队应包括管理、技术支持、操作等主要岗位

## 技术支持岗人员的职责

- 在运行维护服务中负责技术支持的人员；
- 对运行维护服务过程中的请求、事件和问题做出响应，保障信息安全并对处理结果负责。





# ITSS的组成要素

- 人员：运行维护服务过程中从事运行维护服务的人员（供方的人员，不包含需方及分包方的人员）
- 一个完整的运行维护服务团队应包括管理、技术支持、操作等主要岗位

## 操作岗人员的职责

- 在运行维护服务中负责日常操作实施的人员；
- 根据规范和手册，执行运行维护服务各过程，并对其 执行结果负责。



## ITSS的组成要素

- 资源：确保供方具备提供足够资源的能力，以满足与需方约定的及需方未来的运行维护服务需求。



# ITSS的组成要素

- 资源：确保供方具备提供足够资源的能力，以满足与需方约定的及需方未来的运行维护服务需求。

## 运行维护工具

- 监控工具；
- 过程管理工具；
- 专用工具。



# ITSS的组成要素

- 资源：确保供方具备提供足够资源的能力，以满足与需方约定的及需方未来的运行维护服务需求。

## 服务台

- 设置专门的沟通渠道作为与需方的联络点；
- 设定专人负责服务请求的处理；
- 针对沟通渠道整合服务过程，建立管理制度。



# ITSS的组成要素

- 资源：确保供方具备提供足够资源的能力，以满足与需方约定的及需方未来的运行维护服务需求。

## 备件库

- ✓ 备件响应方式和级别定义，能够满足SLA所约定的备件支持；
- ✓ 备件供应商管理；
- ✓ 备件出入库管理；
- ✓ 备件可用性管理。



## ITSS的组成要素

- 资源：确保供方具备提供足够资源的能力，以满足与需方约定的及需方未来的运行维护服务需求。

### 知识库

针对常见问题的描述、分析和解决方法建立知识库；  
确保整个组织内的知识是可用的、可共享的；  
选择一种合适的知识管理策略；  
知识库具备知识的添加、更新和查询功能；  
针对知识管理要求制定相关管理制度，并进行知识生命周期管理。



## ITSS的组成要素

- 技术：在运行维护服务实施过程中，可能面临各种问题（如硬件故障）、风险（如安全漏洞）以及新技术和前沿技术应用所提出的新要求，供方应根据需方要求或技术发展趋势，具备发现和解决问题、风险控制、技术储备以及研发、应用新技术和前沿技术的能力。



## ITSS的组成要素

- 技术：在运行维护服务实施过程中，可能面临各种问题（如硬件故障）、风险（如安全漏洞）以及新技术和前沿技术应用所提出的新要求，供方应根据需方要求或技术发展趋势，具备发现和解决问题、风险控制、技术储备以及研发、应用新技术和前沿技术的能力。

### 技术

- 技术研发；
- 与发现问题相关的技术；
- 与解决问题相关的技术。





## ITSS的组成要素

- 流程：使用资源将输入转化为输出的任何一项或一组活动均可视为一个过程



# ITSS的组成要素

- 过程：使用资源将输入转化为输出的任何一项或一组活动均可视为一个过程

运行维护服务管理的过程要求,至少应建立以下过程:

- 服务级别管理
- 服务报告
- 事件管理
- 问题管理
- 配置管理
- 变更管理
- 发布管理
- 安全管理



# ITSS的实施过程

- 需求分析
- 规划设计
- 部署实施
- 优化改进
- 实施过程管控



# ITSS的实施过程

- 需求分析

实施ITSS无论是对供方还是需方，首先要进行需求分析，明确ITSS实施目标和方法。通过对实施组织业务状态梳理和IT服务需求的收集，在评估实施组织信息化实施现状和服务能力的基础上，明确ITSS实施的具体目标，并完成可行性分析和评估审批，最终明确ITSS实施的原因、目标、可行性以及如何选择实施的标准等关键问题，这些活动对ITSS实施的决策有着关键性作用。



# ITSS的实施过程

- 需求分析

实施ITSS无论是对供方还是需方，首先要进行需求分析，明确ITSS实施目标和方法。通过对实施组织业务状态梳理和IT服务需求的收集，在评估实施组织信息化实施现状和服务能力的基础上，明确ITSS实施的具体目标，并完成可行性分析和评估审批，最终明确ITSS实施的原因、目标、可行性以及如何选择实施的标准等关键问题，这些活动对ITSS实施的决策有着关键性作用。

本  
阶  
段  
包  
括

导入ITSS理念

启动ITSS实施

评估现状

调研需求

制定实施方案

可行性分析

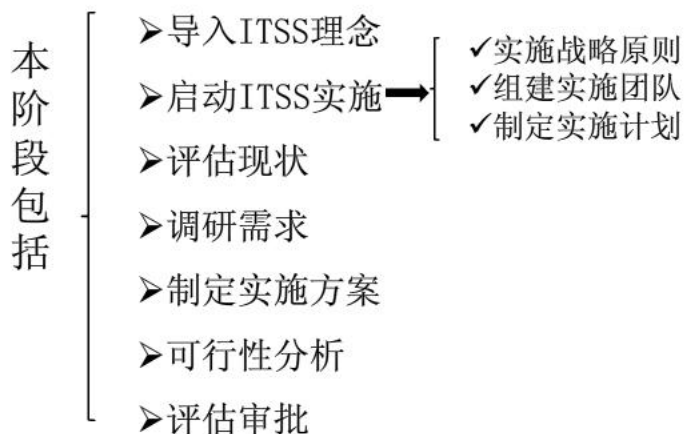
评估审批



# ITSS的实施过程

- 需求分析

实施ITSS无论是对供方还是需方，首先要进行需求分析，明确ITSS实施目标和方法。通过对实施组织业务状态梳理和IT服务需求的收集，在评估实施组织信息化实施现状和服务能力的基础上，明确ITSS实施的具体目标，并完成可行性分析和评估审批，最终明确ITSS实施的原因、目标、可行性以及如何选择实施的标准等关键问题，这些活动对ITSS实施的决策有着关键性作用。

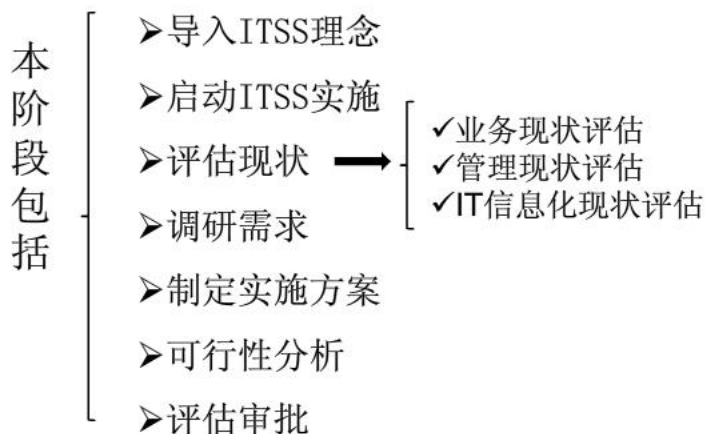




# ITSS的实施过程

- 需求分析

实施ITSS无论是对供方还是需方，首先要进行需求分析，明确ITSS实施目标和方法。通过对实施组织业务状态梳理和IT服务需求的收集，在评估实施组织信息化实施现状和服务能力的基础上，明确ITSS实施的具体目标，并完成可行性分析和评估审批，最终明确ITSS实施的原因、目标、可行性以及如何选择实施的标准等关键问题，这些活动对ITSS实施的决策有着关键性作用。

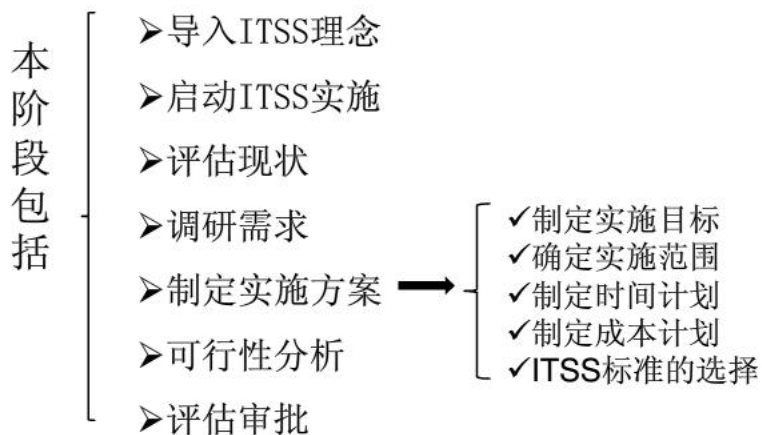




# ITSS的实施过程

- 需求分析

实施ITSS无论是对供方还是需方，首先要进行需求分析，明确ITSS实施目标和方法。通过对实施组织业务状态梳理和IT服务需求的收集，在评估实施组织信息化实施现状和服务能力的基础上，明确ITSS实施的具体目标，并完成可行性分析和评估审批，最终明确ITSS实施的原因、目标、可行性以及如何选择实施的标准等关键问题，这些活动对ITSS实施的决策有着关键性作用。







# ITSS的实施过程

- 规划设计阶段

ITSS实施应基于需求分析阶段，从组织战略出发、以客户需求为中心，参照ITSS对IT服务进行全面系统的规划设计，建立业务战略、IT战略与IT服务之间清晰的匹配和关联关系，确定所需要的业务服务组件，为IT服务的部署实施做好准备，以确保为最终客户提供满足其需求的服务。



# ITSS的实施过程

- 规划设计阶段

ITSS实施应基于需求分析阶段，从组织战略出发、以客户需求为中心，参照ITSS对IT服务进行全面系统的规划设计，建立业务战略、IT战略与IT服务之间清晰的匹配和关联关系，确定所需要的业务服务组件，为IT服务的部署实施做好准备，以确保为最终客户提供满足其需求的服务。

本  
阶  
段  
包  
括

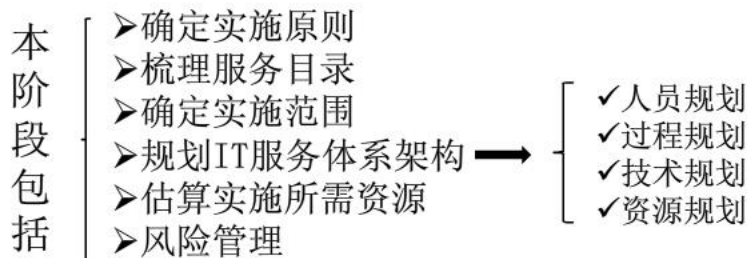
- 确定实施原则
- 梳理服务目录
- 确定实施范围
- 规划IT服务体系架构
- 估算实施所需资源
- 风险管理



# ITSS的实施过程

- 规划设计阶段

ITSS实施应基于需求分析阶段，从组织战略出发、以客户需求为中心，参照ITSS对IT服务进行全面系统的规划设计，建立业务战略、IT战略与IT服务之间清晰的匹配和关联关系，确定所需要的业务服务组件，为IT服务的部署实施做好准备，以确保为最终客户提供满足其需求的服务。





# ITSS的实施过程

- 部署实施阶段

本阶段主要根据规划设计阶段所确定的策略、方针和规划设计方案，遵照所选择标准的要求和建议，使用项目管理的方法，部署新的IT服务或依据ITSS变更后的IT服务进行落实和执行，初步建立符合需求的标准化服务体系。



# ITSS的实施过程

- 部署实施阶段

本阶段主要根据规划设计阶段所确定的策略、方针和规划设计方案，遵照所选择标准的要求和建议，使用项目管理的方法，部署新的IT服务或依据ITSS变更后的IT服务进行落实和执行，初步建立符合需求的标准化服务体系。

本  
阶  
段  
包  
括

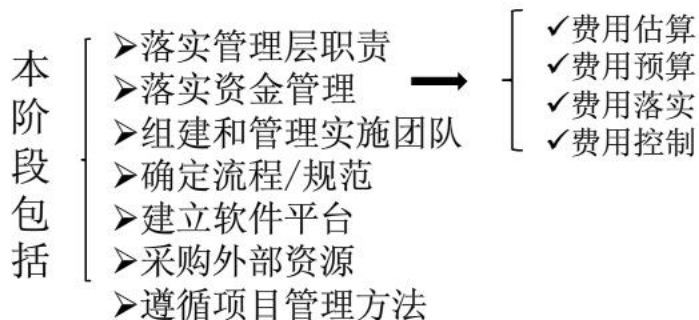
- 落实管理层职责
- 落实资金管理
- 组建和管理实施团队
- 确定流程/规范
- 建立软件平台
- 采购外部资源
- 遵循项目管理方法



# ITSS的实施过程

- 部署实施阶段

本阶段主要根据规划设计阶段所确定的策略、方针和规划设计方案，遵照所选择标准的要求和建议，使用项目管理的方法，部署新的IT服务或依据ITSS变更后的IT服务进行落实和执行，初步建立符合需求的标准化服务体系。

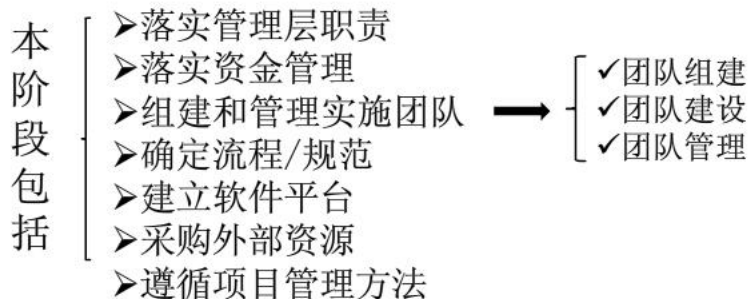




# ITSS的实施过程

- 部署实施阶段

本阶段主要根据规划设计阶段所确定的策略、方针和规划设计方案，遵照所选择标准的要求和建议，使用项目管理的方法，部署新的IT服务或依据ITSS变更后的IT服务进行落实和执行，初步建立符合需求的标准化服务体系。

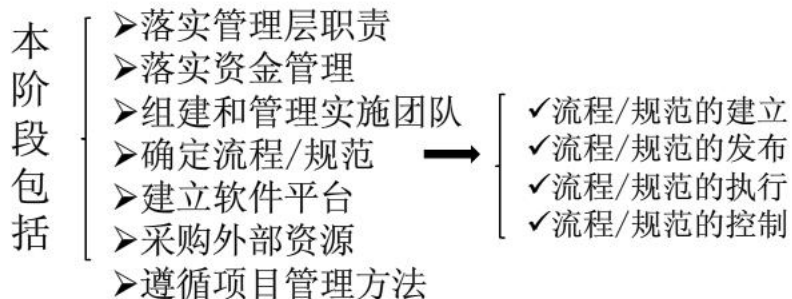




# ITSS的实施过程

- 部署实施阶段

本阶段主要根据规划设计阶段所确定的策略、方针和规划设计方案，遵照所选择标准的要求和建议，使用项目管理的方法，部署新的IT服务或依据ITSS变更后的IT服务进行落实和执行，初步建立符合需求的标准化服务体系。



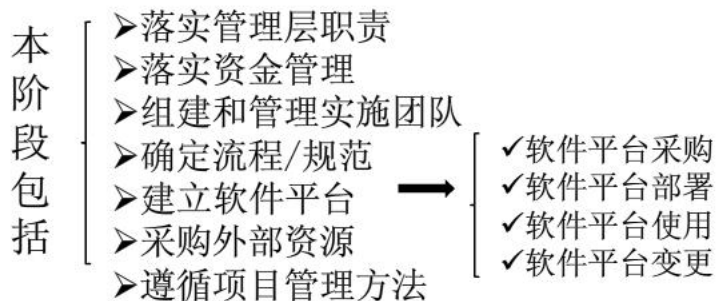




# ITSS的实施过程

- 部署实施阶段

本阶段主要根据规划设计阶段所确定的策略、方针和规划设计方案，遵照所选择标准的要求和建议，使用项目管理的方法，部署新的IT服务或依据ITSS变更后的IT服务进行落实和执行，初步建立符合需求的标准化服务体系。

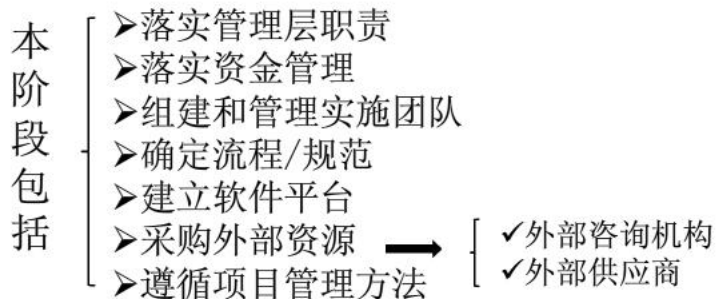




# ITSS的实施过程

- 部署实施阶段

本阶段主要根据规划设计阶段所确定的策略、方针和规划设计方案，遵照所选择标准的要求和建议，使用项目管理的方法，部署新的IT服务或依据ITSS变更后的IT服务进行落实和执行，初步建立符合需求的标准化服务体系。





# ITSS的实施过程

- 优化改进阶段

本阶段主要从IT与业务之间的绩效结果出发，综合评估和审计实施ITSS后对服务需求的满足程度，或实施ITSS后对业务支撑的效果以及在提升服务质量方面的作用。在此基础上，确定改进目标并制订改进计划，跟踪改进效果，进一步完善和提升ITSS实施效果，最终使供、需双方达到实施ITSS的预期目标。



# ITSS的实施过程

- 优化改进阶段

本阶段主要从IT与业务之间的绩效结果出发，综合评估和审计实施ITSS后对服务需求的满足程度，或实施ITSS后对业务支撑的效果以及在提升服务质量方面的作用。在此基础上，确定改进目标并制订改进计划，跟踪改进效果，进一步完善和提升ITSS实施效果，最终使供、需双方达到实施ITSS的预期目标。

本  
阶  
段  
包  
括

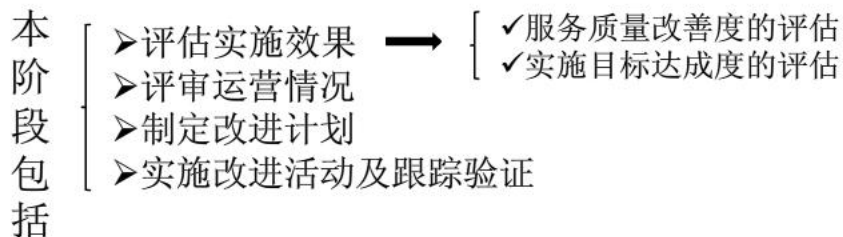
- 评估实施效果
- 评审运营情况
- 制定改进计划
- 实施改进活动及跟踪验证



# ITSS的实施过程

- 优化改进阶段

本阶段主要从IT与业务之间的绩效结果出发，综合评估和审计实施ITSS后对服务需求的满足程度，或实施ITSS后对业务支撑的效果以及在提升服务质量方面的作用。在此基础上，确定改进目标并制订改进计划，跟踪改进效果，进一步完善和提升ITSS实施效果，最终使供、需双方达到实施ITSS的预期目标。

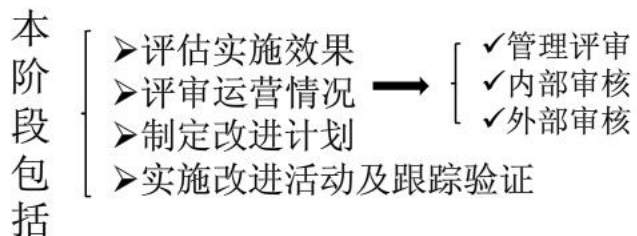




# ITSS的实施过程

- 优化改进阶段

本阶段主要从IT与业务之间的绩效结果出发，综合评估和审计实施ITSS后对服务需求的满足程度，或实施ITSS后对业务支撑的效果以及在提升服务质量方面的作用。在此基础上，确定改进目标并制订改进计划，跟踪改进效果，进一步完善和提升ITSS实施效果，最终使供、需双方达到实施ITSS的预期目标。





# ITSS的实施过程

- 实施过程管控

从策划、实施、检查、改进的角度分别对ITSS实施过程的需求分析、规划设计、部署实施、优化改进四个阶段进行总体管控，对ITSS实施的分析、规划、过程、结果，以及相关管理文档、体系、措施进行监督、测量、分析和评审并实施改进，从整体上保证ITSS实施成果满足实施目标的总体要求。



# ITSS的实施过程

- 实施过程管控

从策划、实施、检查、改进的角度分别对ITSS实施过程的需求分析、规划设计、部署实施、优化改进四个阶段进行总体管控，对ITSS实施的分析、规划、过程、结果，以及相关管理文档、体系、措施进行监督、测量、分析和评审并实施改进，从整体上保证ITSS实施成果满足实施目标的总体要求。

本  
阶  
段  
包  
括

- 策划
- 实施
- 检查
- 改进





# ITSS的实施过程

- 实施过程管控

从策划、实施、检查、改进的角度分别对ITSS实施过程的需求分析、规划设计、部署实施、优化改进四个阶段进行总体管控，对ITSS实施的分析、规划、过程、结果，以及相关管理文档、体系、措施进行监督、测量、分析和评审并实施改进，从整体上保证ITSS实施成果满足实施目标的总体要求。

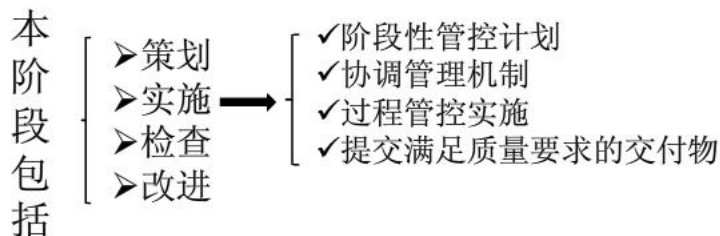




# ITSS的实施过程

- 实施过程管控

从策划、实施、检查、改进的角度分别对ITSS实施过程的需求分析、规划设计、部署实施、优化改进四个阶段进行总体管控，对ITSS实施的分析、规划、过程、结果，以及相关管理文档、体系、措施进行监督、测量、分析和评审并实施改进，从整体上保证ITSS实施成果满足实施目标的总体要求。

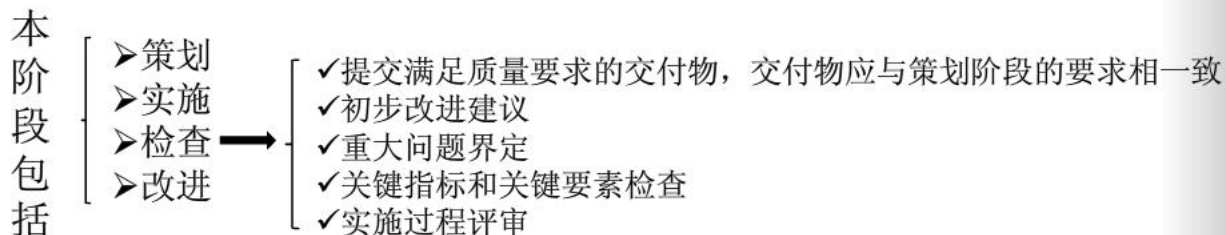




# ITSS的实施过程

- 实施过程管控

从策划、实施、检查、改进的角度分别对ITSS实施过程的需求分析、规划设计、部署实施、优化改进四个阶段进行总体管控，对ITSS实施的分析、规划、过程、结果，以及相关管理文档、体系、措施进行监督、测量、分析和评审并实施改进，从整体上保证ITSS实施成果满足实施目标的总体要求。





# ITSS的实施过程

- 实施过程管控

从策划、实施、检查、改进的角度分别对ITSS实施过程的需求分析、规划设计、部署实施、优化改进四个阶段进行总体管控，对ITSS实施的分析、规划、过程、结果，以及相关管理文档、体系、措施进行监督、测量、分析和评审并实施改进，从整体上保证ITSS实施成果满足实施目标的总体要求。

