

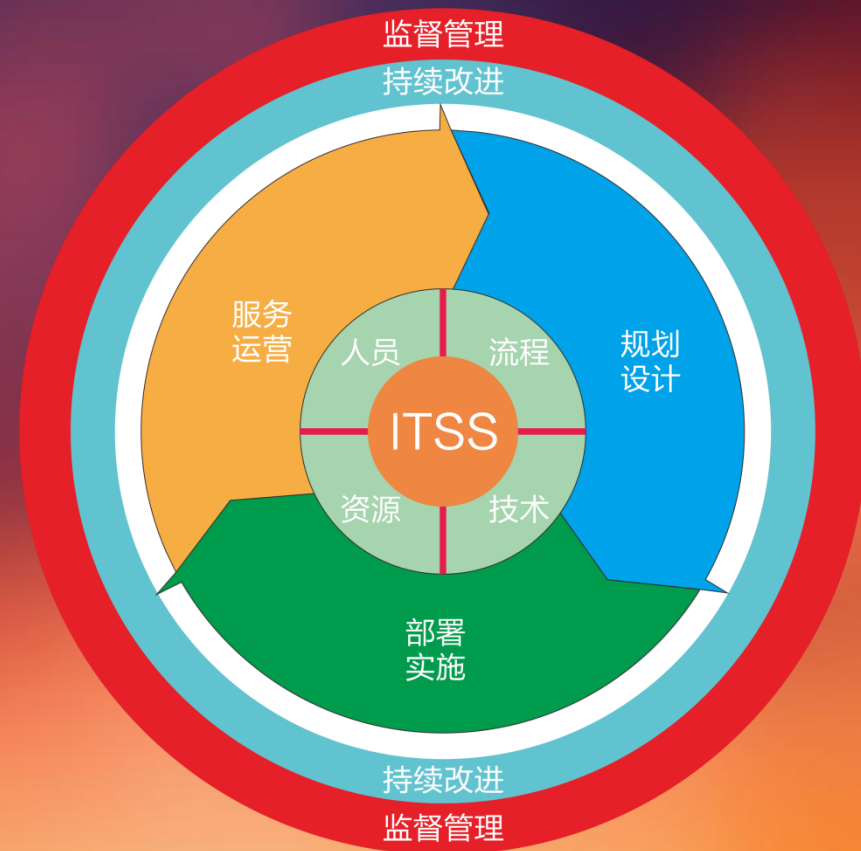


跟我学ITSS十讲视频&PPT合集链接：<http://www.itilxf.com/thread-53407-1-1.html>

跟我学ITSS

01、ITSS的现状与未来发展--熊健淞

ITIL先锋论坛专家委员会发布
2015年6月





- 本讲堂视频链接：<http://www.itilxf.com/thread-51350-1-1.html?from=threadlink>
- 如果你需要进行**ITSS培训**，请见：
- 全国十六个大城市 ITSS项目经理认证考试团购开团啦！仅需4200元！
- 详细请看：<http://www.itilxf.com/thread-49072-1-1.html>
- 如果你需要进行**ITSS专家指导**，请联系版主小二 QQ 48153151或致电 4008060230，版主小二会推介口碑好的合作伙伴给大家！
- 更多精彩，请继续下拉！！



关于我们

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！



扫一扫更多惊喜！

ITIL先锋论坛于2010年12月正式创建，现已发展成为将近30000名注册网友的中国本土最具规模的IT服务管理社区。ITIL先锋论坛致力于以ITIL为代表的IT服务管理科学方法论在国内的推广与落地，内容强调专业性及实用性，汇集和发表了大量IT服务管理及实践方面的资料和原创文章，在国内IT服务管理业界具有较大的影响力。ITIL先锋论坛为来自不同行业的网友和学员提供涵盖培训、咨询、软件和服务在内的**ITSM领域全价值链服务**，助力客户实现卓越的IT运营。

ITIL先锋论坛的宗旨与使命：

- ITIL学习引路人
- ITIL落地践行者
- ITSM交流门户



我们特色服务

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！

ITIL先锋论坛YY讲堂（89519382）作为ITIL最佳实践在中国落地的重要宣传渠道，自ITIL先锋论坛成立以来，始终坚持以ITIL的知识学习和传播为己任，云集国内众多IT服务管理专家来传道授课，每周四晚上20:30准时举办，现已开设近百期，在业界具有较大的影响力。

网络讲堂

IT管理认证培训团购

自从推出团购服务以来，以性价比最高，物美价廉为特点，已经当之无愧成为IT服务管理培训团购第一品牌！

目前举办的团购有ITIL Foundation、ITIL Expert、ITIL落地实战演练培训、ISO20000审核员、Prince2项目管理等

作为全面支持ITIL流程的一款ITSM工具，具有强大的ITSM功能，开源免费、简单易用，ITIL先锋论坛作为iTop中国官方社区，将与您共同推进itop在中国企业的落地，赶快加入iTop中国社区QQ群（233051696），与精英一起交流吧。

开源IT运维工具iTop



ITSS十讲课程表



扫一扫更多惊喜!

- 01 : ITSS的现状 & 未来发展——熊健淞 (6月25日)
- 02 : ITSS的框架及蓝图——熊健淞 (7月9日)
- 03 : ITSS运维通用要求——张翼 (7月23日)
- 04 : 能力模型详解+基本概念读解、人员管理、资源管理——张翼 (8月6日)
- 05 : 过程管理、技术管理、管理体系、关键指标——熊健淞 (8月20日)
- 06 : 成熟度分级模型与通用要求的区别——杨泉 (9月10日)
- 07 : ITSS运维交付规范——李晓刚 (9月24日)
- 08 : ITSS运维应急响应规范——长河 (10月15日)
- 09 : 以一个公司实施ITSS并通过ITSS评估的完整过程及思路——杨泉 (10月29日)
- 10 : 成熟度评估方法和要点 (11月12日)



跟我学ITSS的福利活动

ITIL先锋论坛，最火爆的IT服务管理社区！



扫一扫更多惊喜!

一：幸运抽奖&抢红包活动

方法：加入ITSS专属QQ群：21542747

奖励：抢红包额度前两名分别获赠ITSS培训券100元/张/人；

名额：2人

二：线上读书会

方法：收听YY讲堂，本次讲座后下次讲座前，写100字左右原创听后感发表在论坛<http://itss.itilxf.com/>帖子标题前加【线上读书会】；发表后到ITIL先锋论坛“玩转论坛的摇摇乐去抽奖”，将帖子地址和摇奖结果截图一并转给版Karen80049496记录

奖励：摇到多少金币送多少现金+ITSS培训券100元/张/人

名额：所有参与者

三：微信摇奖

方法：只需关注微信itilxf_，就有机会成为幸运儿

奖励：ITSS培训名额1个（价值3500元；可转让，具体请抽奖方法等请去论坛了解详情）



授课专家

熊健淞



熊健淞就职于一家第三方综合运维服务供方企业，是资深IT服务管理顾问，是ITSS架构师之一，15年IT服务从业经历，从事领域有IT运维服务项目管理、服务质量管控、ITSS运维服务能力管理体系运营、ISO20000体系建设和内审等，有丰富的项目管理实践经验。现阶段主要从事信息技术服务国家标准研制与推广、ITSS和ISO20000体系咨询项目、ITSM系统开发、和IT服务管理相关培训课程授课等。

- 带领团队为客户提供ITIL、ISO20000、ITSS等服务管理体系建设咨询服务；并担任培训讲师，负责为客户提供ITIL、ISO20000、IT服务项目经理、IT服务工程师等方面的培训。
- 从服务管理体系和项目交付质量两个层面监控公司IT运维外包项目。
- 负责公司IT服务质量控制和服务管理体系建设工作，定立公司服务管理评价指标体系，并领导开发运维服务管理系统和运营日报汇总分析系统。

资质证书及奖励：

- ITSS架构师
- ITSS授权培训讲师
- ITSS独立评估师
- ITIL EXPERT
- ISO20000LA
- ISO27001LA
- PMP
- 信息系统项目管理师
- 高级项目经理
- CISAW



对IT服务的范围定义

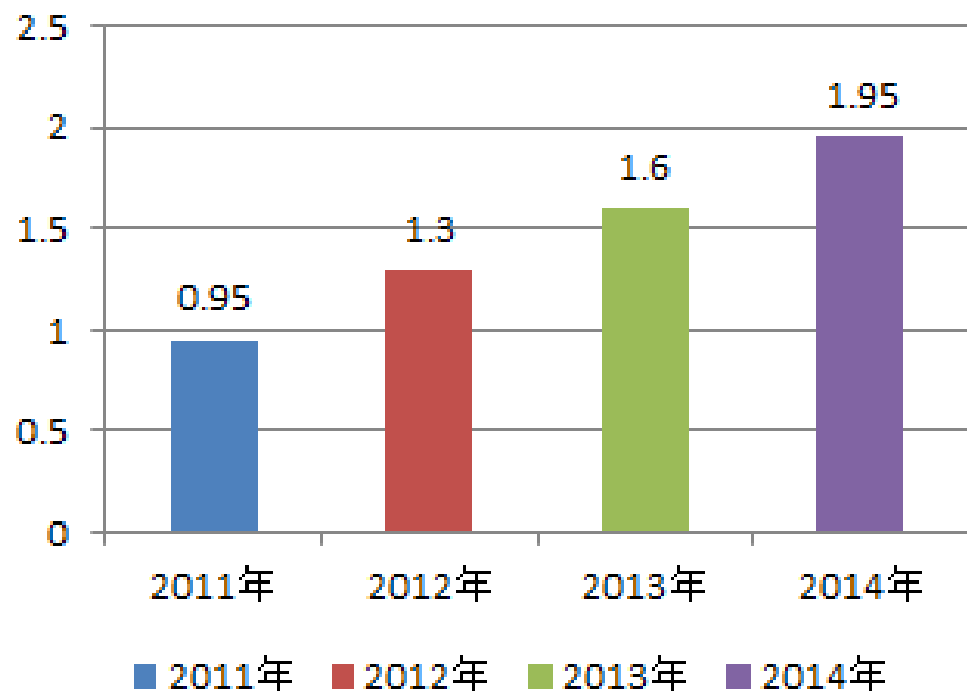
信息技术服务（Information Technology Service，即IT服务）是指供方为需方提供如何开发、应用信息技术的服
务，以及供方以信息技术为手段提供支持需方业务活动的服务。

代码	类别名称	说明
01	信息技术咨询服务	在信息资源开发利用、工程建设、人员培训、管理体系建设、技术支撑等方面向需方提供的管理或技术咨询评估服务。
02	设计与开发服务	受需方委托以承接外包的方式提供的硬件设计、软件设计和软件开发等服务。
03	信息系统集成实施服务	包括：基础环境集成实施服务、硬件集成实施服务、软件集成实施服务、安全集成实施服务和系统集成实施管理服务
04	运行维护服务	不包括硬件和软件产品保修期内的支持服务。
05	数据处理和存储服务	向需方提供的信息和数据的分析、整理、计算、存储等服务。
06	运营服务	包括：软件运营服务、平台运营服务、基础设施运营服务等。
07	数字内容服务	数字内容的加工处理，即将图片、文字、视频、音频等信息内容运用数字化技术进行加工处理并整合应用的服务。 包括：数字动漫、游戏设计制作、地理信息加工处理等。
08	呼叫中心服务	受企事业单位委托，利用与公用电话网或因特网连接的呼叫中心系统和数据库技术，经过信息采集、加工、存储等建立信息库，通过固定网、移动网或因特网等公众通信网络向用户提供有关该企事业单位的业务咨询、信息咨询和数据查询等服务。
09	其他信息技术服务	凡属于上述各大类未包含的信息技术服务内容可纳入此类中。

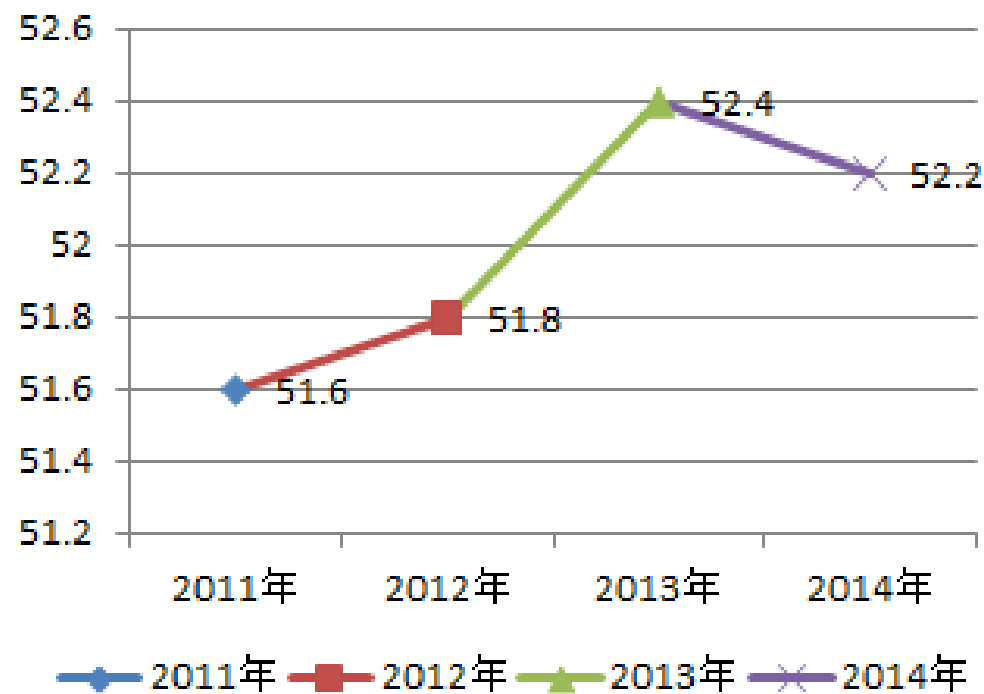


IT服务业发展趋势

我国信息技术服务业收入
(万亿人民币)



我国信息技术服务业收入所占比例
(%)





什么是ITSS 一套方法论

□ ITSS的定义

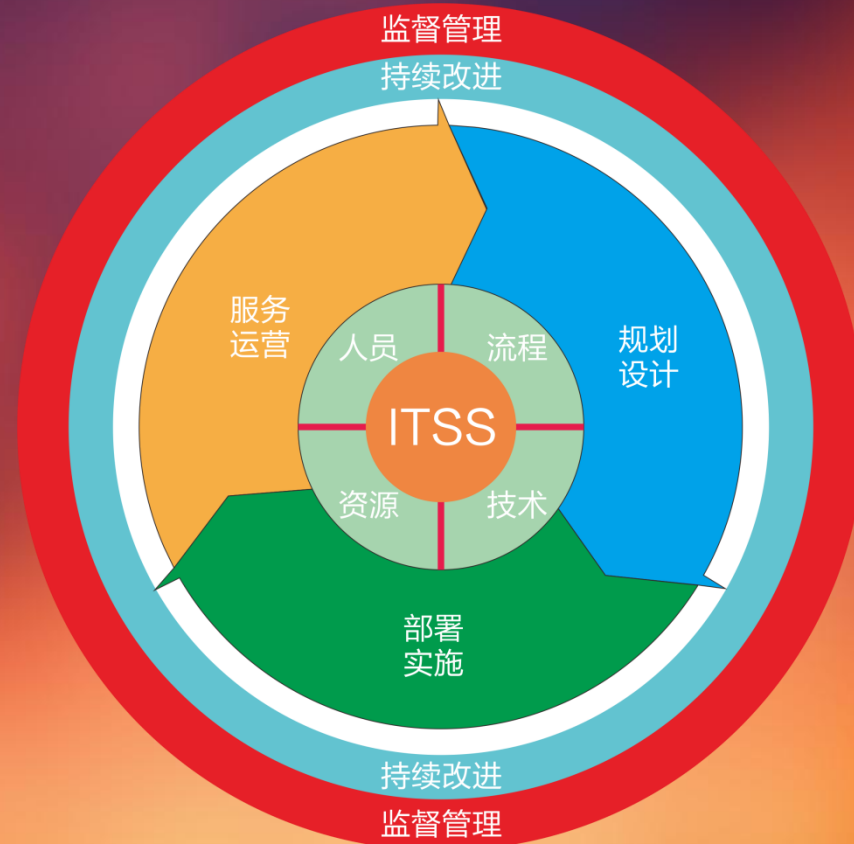
ITSS (Information Technology Service Standards, 信息技术服务标准, 简称ITSS) 是一套成体系和综合配套的信息技术服务标准库, 全面规范了IT服务产品及其组成要素, 用于指导实施标准化和可信赖的IT服务。规定了IT服务的组成要素和生命周期。

□ IT服务的组成要素

IT服务的组成要素, 包括: 人员、过程、技术和资源。

□ IT服务的生命周期

IT服务的生命周期, 包括: 规划设计、部署实施、服务运营、持续改进和监督管理。



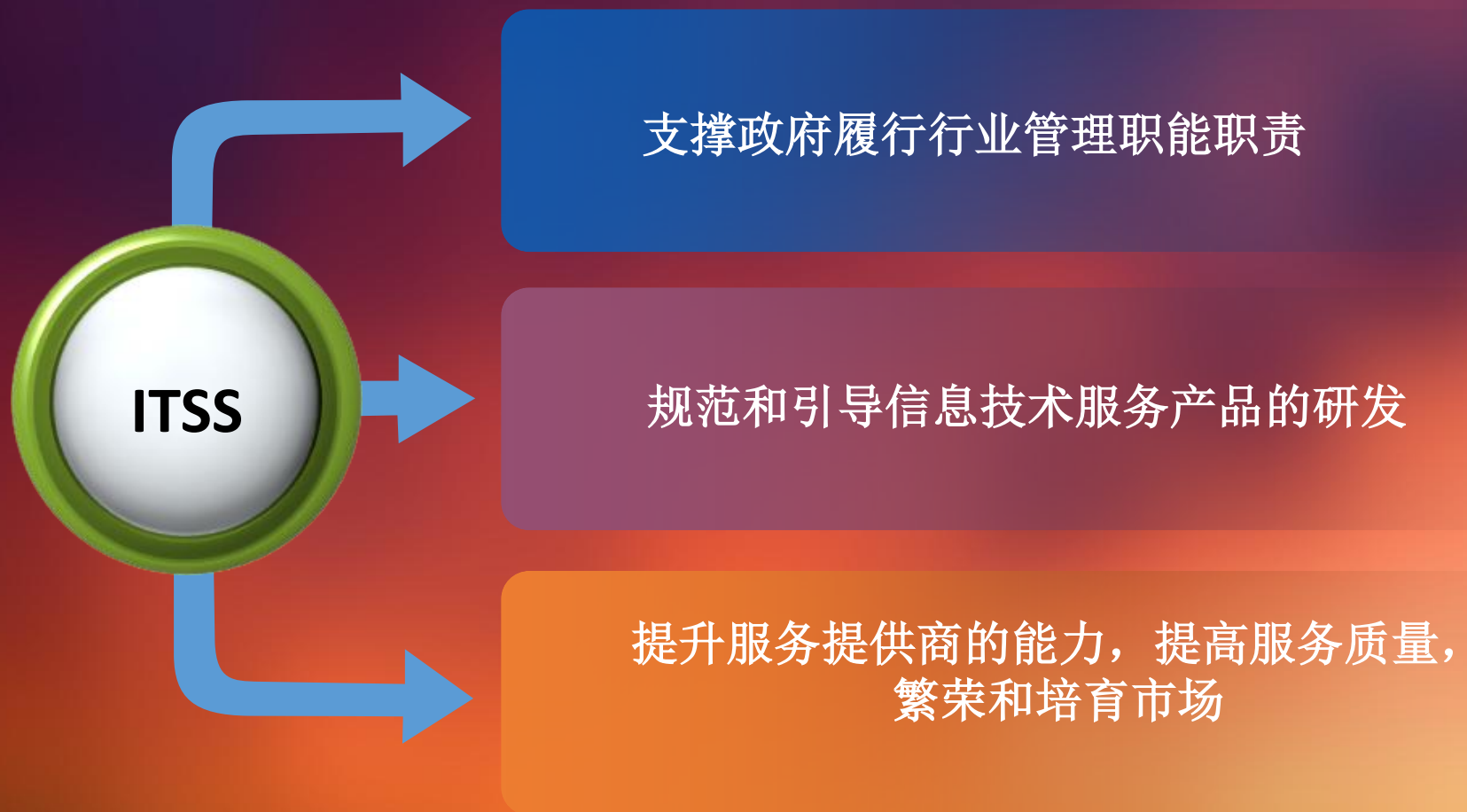


什么是ITSS 一套标准库





ITSS研制目的





ITSS发展路径

- ✓ 工业和信息化部软件服务业司在京成立ITSS工作组
- ✓ 发布《信息技术服务标准体系1.0》
- ✓ 国标委批准运维领域两项标准

- ✓ 首批ITSS授权培训师评选产生
- ✓ 深入开展标准的试点验证工作
- ✓ 国际标准化组织（ISO）基于ITSS，开展IT服务质量研究工作。

- ✓ 工信部组织召开符合性评估第一次会议，公布首批通过的18家企业名单，全年有37家企业通过符合性评估。
- ✓ 民政部批复成立ITSS分会
- ✓ 国标委批复ITSS分技术委员会筹备成立

- ✓ 止2015年6月，会员单位319家；
- ✓ 止2015年6月，全国通过标准符合性评估单位230家（其中用户单位3家）。
- ✓ 召开信标委ITSS分委会2015年全体委员会议



- ✓ 启动ITSS验证与应用试点工作
- ✓ 发布《信息技术服务标准体系（2.0版）》
- ✓ 运行维护领域的第一个标准诞生
- ✓ 《中国ITSS白皮书（第一版）》发布

- ✓ 标准符合性评估工作正式开始
- ✓ 运维3项国家标准颁布实施
- ✓ 分类代码1项国家标准颁布实施
- ✓ 外包1项行业标准颁布实施
- ✓ ISO25011（服务质量模型）正式立项

- ✓ 中国电子工业标准化技术协会信息技术服务分会正式成立，并选举产生会长、执行会长、副会长、秘书长。
- ✓ 分会成立专项应用推广工作组开展对应技术方向的工作
- ✓ 截止3月底，共有47家通过符合性评估



信息技术服务标准（ITSS）组织架构





目前的成果 - 国标4754、国标29264





目前的成果 - 政府采购目录





目前的成果 - 行业分类与统计

1. 支撑政策文件

- “国发4号文” 营业税优惠政策
- “国务院47号文” 《工业转型升级规划（2011-2015年）》
- “国办发〔2011〕58号” 《加快发展高技术服务业的指导意见》
- 《软件和信息技术服务业“十二五”规划》

2. 支撑国家标准

- 《国民经济行业分类》（GB/T 4754-2011）

作用：

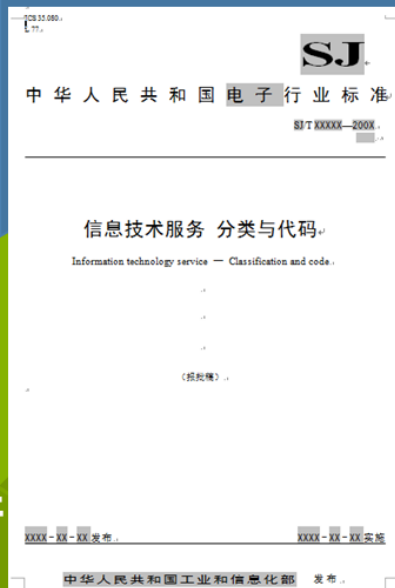
- 将信息技术服务划分为国民经济行业大类，客观地反映新时期我国IT产业发展态势

3. 支撑政府采购品目

- 财政部《政府采购品目分类目录》修订

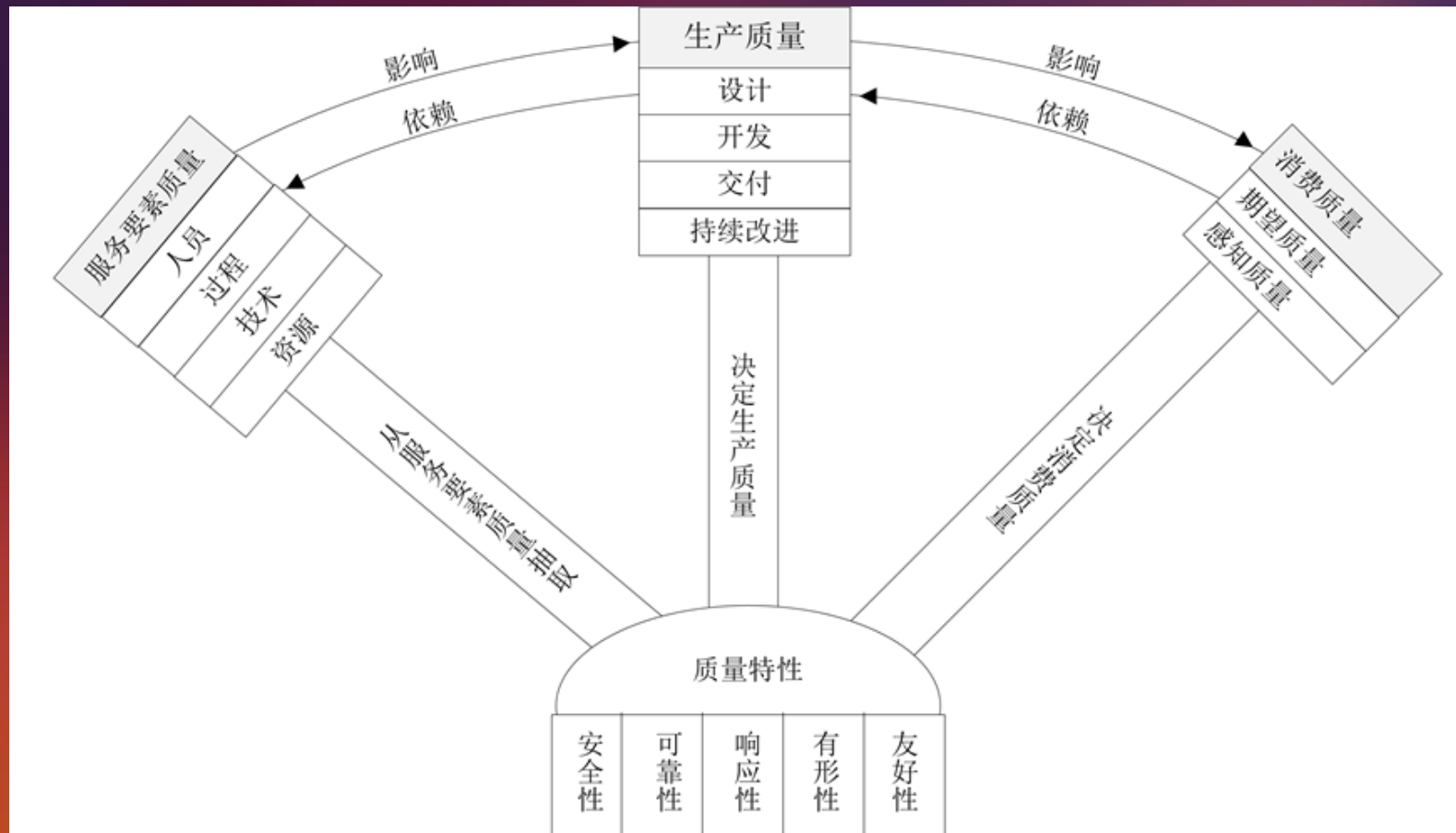
作用：

- 对接政府采购所涉及的服务业务内容和边界





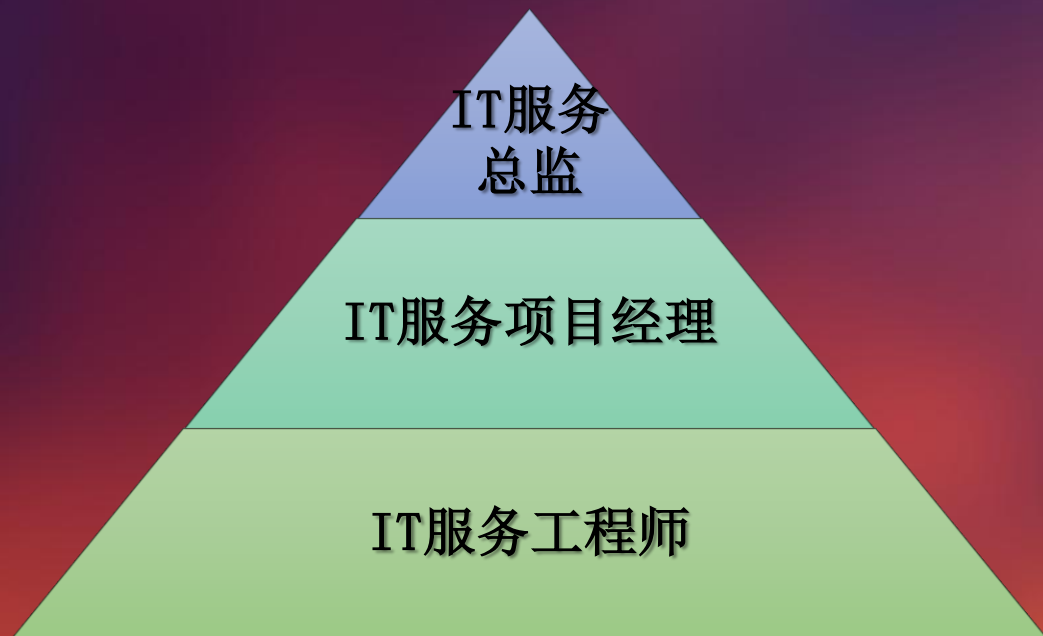
目前的成果 - IT服务质理评价



IT服务质量评价公共服务平台

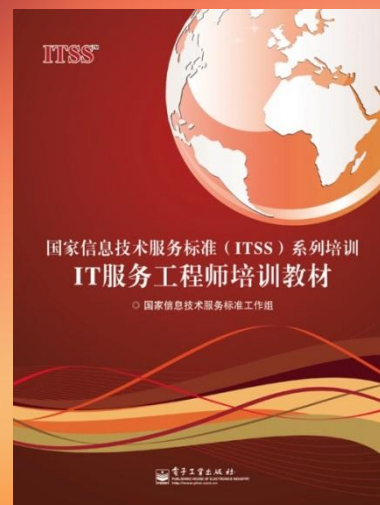


目前的成果 - IT服务人才培养



□ 《信息技术服务 从业人员能力规范》

- 基于此标准开发出《IT服务工程师》、《IT服务项目经理》等培训教材，旨在为IT服务人才培养工作提供教辅指导。
- 现已培养2000余名IT服务工程师及1200余名IT服务项目经理





ITSS未来方向

行业管理

信息化建设

人员能力提升

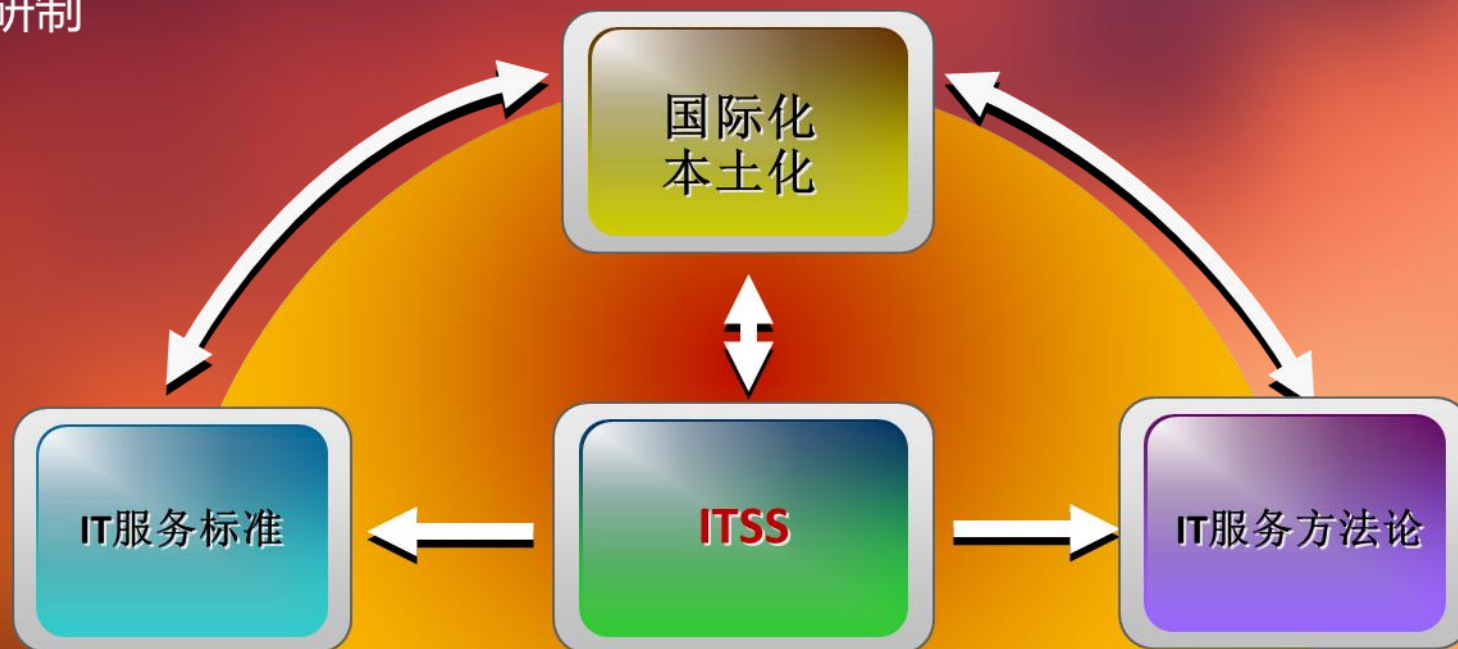
关键支撑平台研发

管理水平提升

共性技术研发

标准研制

应用推广





待续.....



ITSS十讲

Thank you

作者 熊健淞