

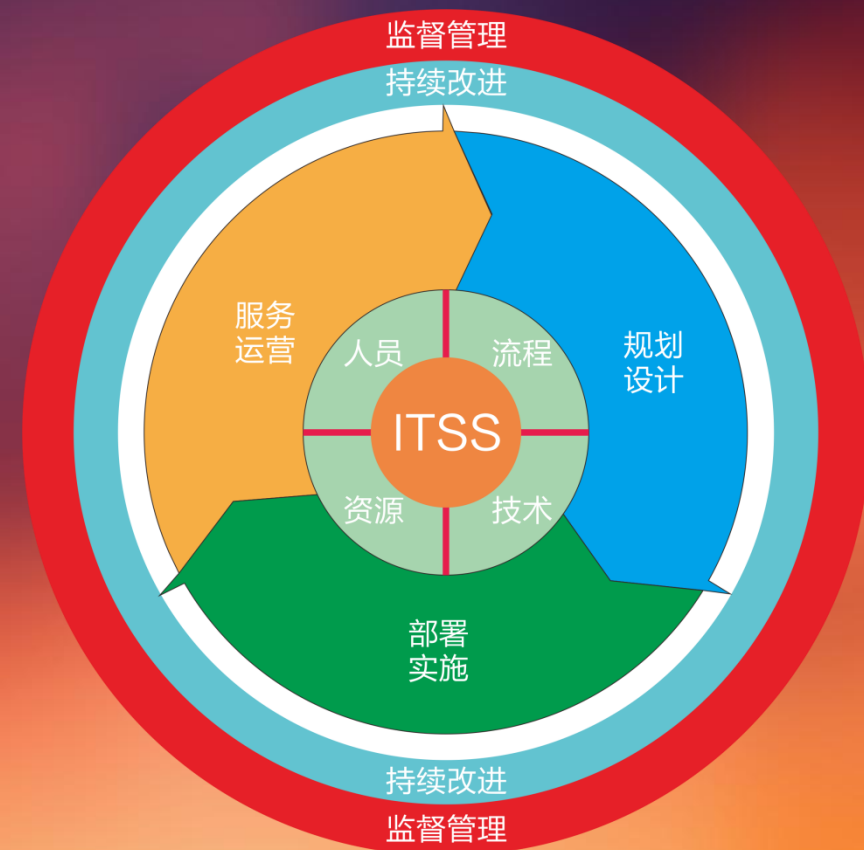


跟我学ITSS十讲视频&PPT合集链接：<http://www.itilxf.com/thread-53407-1-1.html>

跟我学ITSS

02、ITSS的框架及蓝图--熊健淞

ITIL先锋论坛专家委员会发布
2015年7月





- 本讲堂视频链接：<http://www.itilxf.com/thread-51568-1-1.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



ITSS框架





基础标准框架

信息技术服务界定

信息技术服务
分类与代码

信息技术服务原理

服务产品
基本要求

服务级别
协议指南

信息技术服务要求

质量评价
指标体系

服务定额
规范

从业人员
能力规范

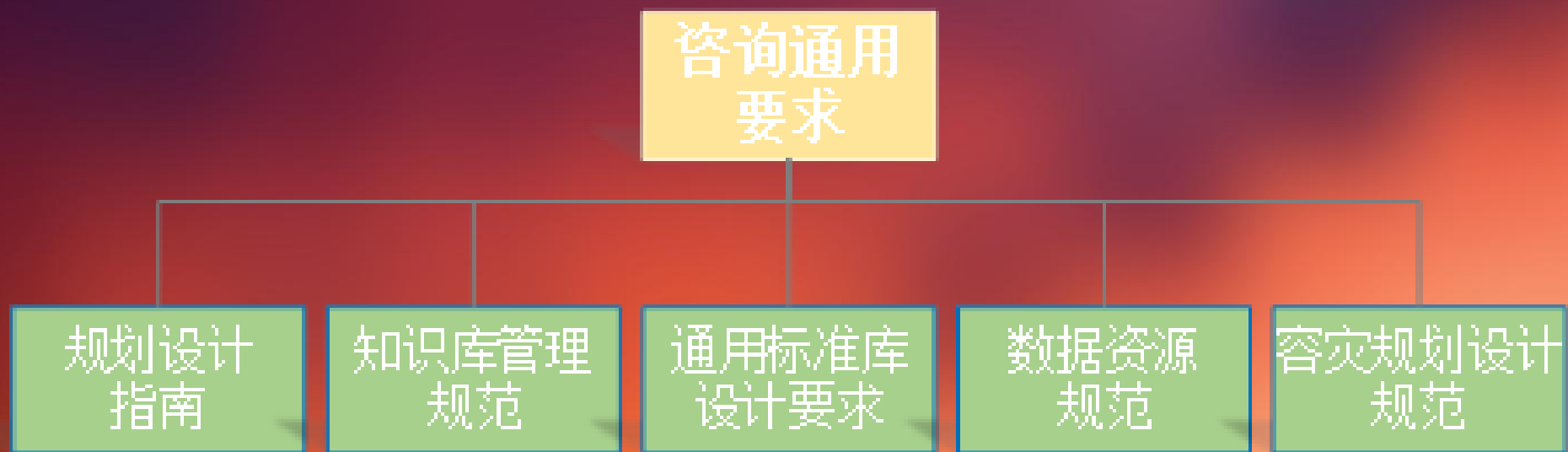


服务管控模型





咨询设计标准框架





集成实施标准框架





运维标准框架

服务对象

信息技术服务
运行维护 第4部分：
数据中心服务规范

信息技术服务
运行维护 第5部分：
桌面及外围设备服务规范

信息技术服务
运行维护 第6部分：
应用系统服务规范



服务过程

信息技术服务 运行维护
第2部分：交付规范

信息技术服务 运行维护
第3部分：应急响应规范

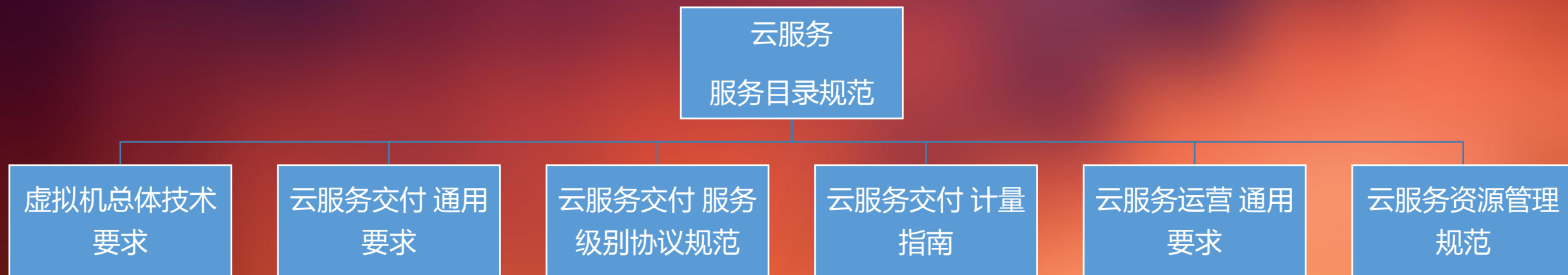


服务能力

信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求

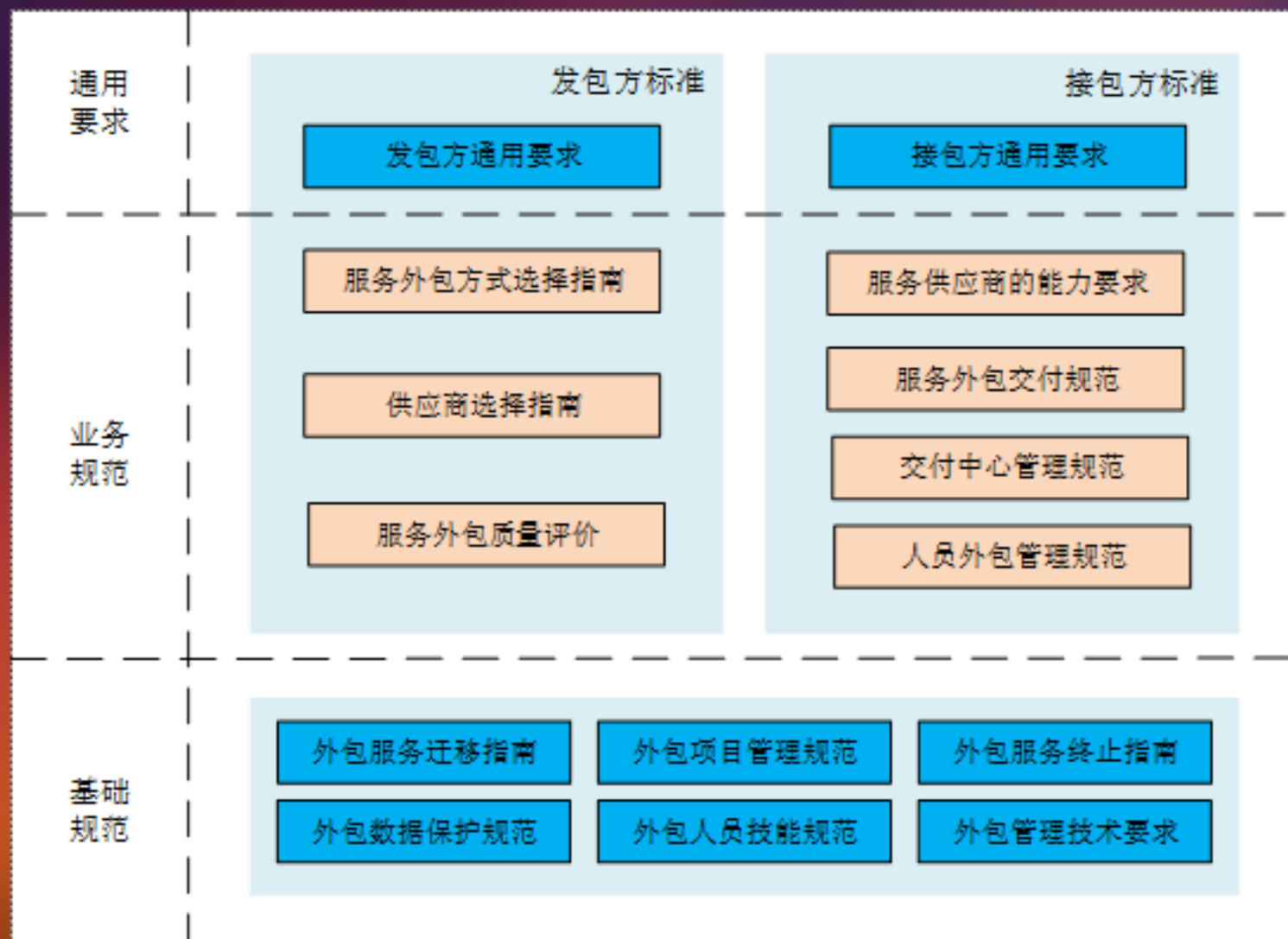


云服务标准族





服务外包标准框架





服务安全标准





总结与展望

- 信息技术服务标准化人才培养
- 进一步完善信息技术驱动服务相关的标准体系
- 创新标准研制机制
- 加大专业小组的协同和国际化工作推进
- 加速推进重点标准的应用示范工程