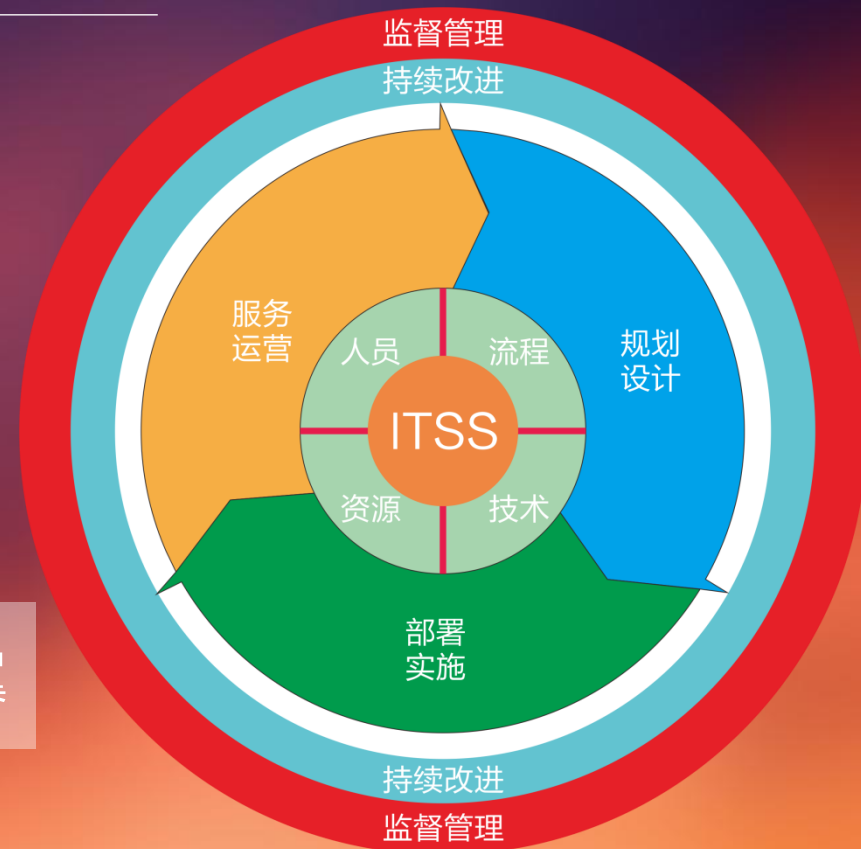




跟我学ITSS十讲视频&PPT合集链接：<http://www.itilxf.com/thread-53407-1-1.html>

跟我学ITSS

03、ITSS运维通用要求标准解读 张翼



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-52503-1-1.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

张翼

现就职于知名IT公司任质量主管。十年以上的IT服务管理工作经验，熟悉系统集成、计算机网络、企业信息化架构、项目管理、IT服务管理、质量管理体系知识。



- 主持过多个信息化项目建设工作，负责过多个信息化系统的运维管理，主导公司内审体系建设工作。
- 全程参与公司ITSS服务体系建设工作，在ITSS现场评估及北京专家评审会中担任重要答辩角色。
- 参加了ITSS的国际标准组、IT治理工作组工作。

资质证书及奖励：

- ITIL V3 Foundation
- ITIL V3 EXPERT
- ISO 9001-2008内审员
- ISO 27001-2013内审员



ITSS运维通用要求标准解读

解读《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》(GB/T 28827.1-2012)

一 定位

二 结构

三 能力模型

四 能力管理

五 四要素

目录



一、定位

《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》在ITSS标准族框架中的定位





一、定位

《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》在ITSS标准族框架中的定位

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

行业标准

信息技术
服务

运行维
护服务
能力

成熟度
模型

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



ITSS运维通用要求解读

解读《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》(GB/T 28827.1-2012)

一 定位

二 结构

三 能力模型

四 能力管理

五 四要素

目录



二、结构

1. 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》的结构与内容

国家标准编号：GB/T 28827.1-2012





二、结构

2. 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》的适用范围

需方

- 梳理需求
- 评价供方
- 选择供方
-

供方

- 梳理服务内容
- 建立能力体系
- 评估自身能力
-

第三方

- 评价供方
- 认定供方
-



二、结构

3. 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》的关键术语和定义

➤ 运行维护服务 operation maintenance service

采用信息技术手段及方法，依据需方提出的服务级别要求，对其所使用的信息系统运行环境、业务系统等提供的综合服务。

➤ 运行维护服务对象 operation and maintenance service object

运行维护服务的受体，通常指机房环境、网络通讯、硬件、软件、数据和应用等。

➤ 运行维护服务内容 operation and maintenance service content

根据需方需求和服务级别协议承诺，向需方提供的例行操作、响应支持、优化改善和调研评估等服务。

➤ 关键指标 key index

用于评估、衡量供方服务能力的关键参数。



二、结构

3. 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》的关键术语和定义

➤ 人员 people

供方从事运行维护服务的人。注：不包含需方及分包方的人。

➤ 资源 resource

为了保证运行维护服务的正常交付所依存和产生的有形及无形资产。

注：主要包括运行维护工具、服务台、知识库和备件库等。

➤ 技术 technology

供方为了保证运行维护服务的正常交付应具备的关键能力。

➤ 运行维护工具 operation and maintenance tool

为完成特定运行维护服务所必备的工具。

注：可以是专用软件，也可以是专业设备。



二、结构

3. 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》的关键术语和定义

➤ 服务台 service desk

面向用户的、完成大部分支持工作的支持组。

[GB/T 24405.1-2009，定义 2.12]

➤ 备件 spare parts

为保证失效部件或设备得到替换，所预先准备的，能够提供正常功能的部件或设备。

➤ 服务级别协议 Service Level Agreement (缩略语：SLA)

运行维护服务供方与需方之间签署的描述符合和约定服务级别的协议。

[GB/T 24405.1-2009，定义 2.13]



ITSS运维通用要求解读

解读《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》(GB/T 28827.1-2012)

一 定位

二 结构

三 能力模型

四 能力管理

五 四要素

目录



三、能力模型

1. 运行维护服务能力模型



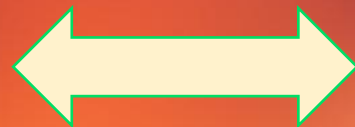
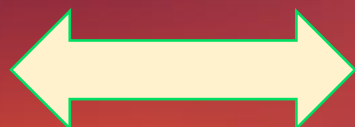
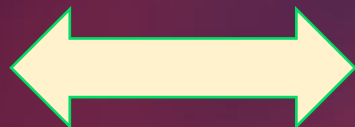


三、能力模型

2. 与传统服务业对比理解

开餐厅

综合指导
选人
工序
厨艺
厨具
菜单
菜品等级
菜席
菜品
菜价
做好的菜
餐厅星级



做运维

通用要求
服务人员
服务过程
服务技术
服务资源
服务目录
服务级别协议
服务项目
服务产品
服务价格
服务交付物
成熟度模型



ITSS运维通用要求解读

解读《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》(GB/T 28827.1-2012)

一 定位

二 结构

三 能力模型

四 能力管理

五 四要素

目录



四、能力管理

1. 运行维护服务能力管理

- 运维服务能力主要是指供方具备向客户提供满足客户需求的运维服务的各项要求，如专业的服务人员团队和技术储备、完整的服务保障体系、以及规范的服务管理过程。
- 运行维护服务能力管理主要是对整体的运行维护服务能力提出要求，要求供方在提供运维服务是所应该具备的基本条件，也可以作为需方评估供方能力的参考要素。





四、能力管理

2. 运行维护服务能力管理——策划

目的：对运行维护服务能力进行整体策划并提供必要的资源支持，以确保供方有能力提供运行维护服务。

a. 根据自身业务定位和能力，策划运行维护服务对象的服务内容与要求，并形成服务目录；

b. 依据组织的业务发展需要来建立组织结构和管理制度，支持服务目录的实施或实现；

c. 对人员、资源、技术和过程进行规划，建立相适应的指标体系和服务保障体系；

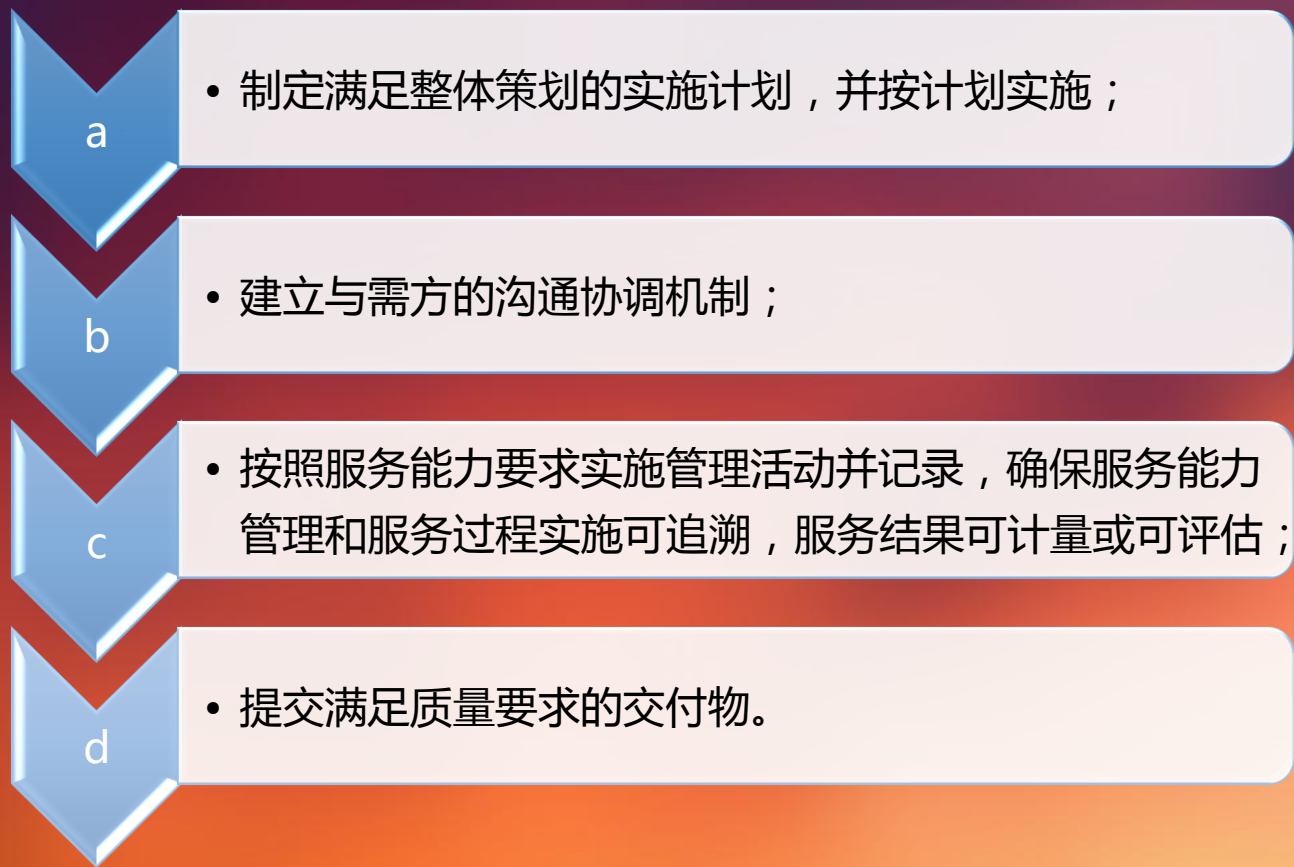
d. 策划如何管理、审核并改进服务质量，建立内部审核评估机制。



四、能力管理

3. 运行维护服务能力管理——实施

目的：按照运行维护服务能力的整体策划进行实施，以确保供方具备运行维护服务的能力。





四、能力管理

4. 运行维护服务能力管理——检查

目的：检查运行维护服务能力管理活动符合计划要求和质量目标。

a.定期评审服务过程及相关管理体系，
以确保服务能力的适宜性和有效性；

b.调查需方满意度，并对服务能力策
划实施的结果进行统计分析；

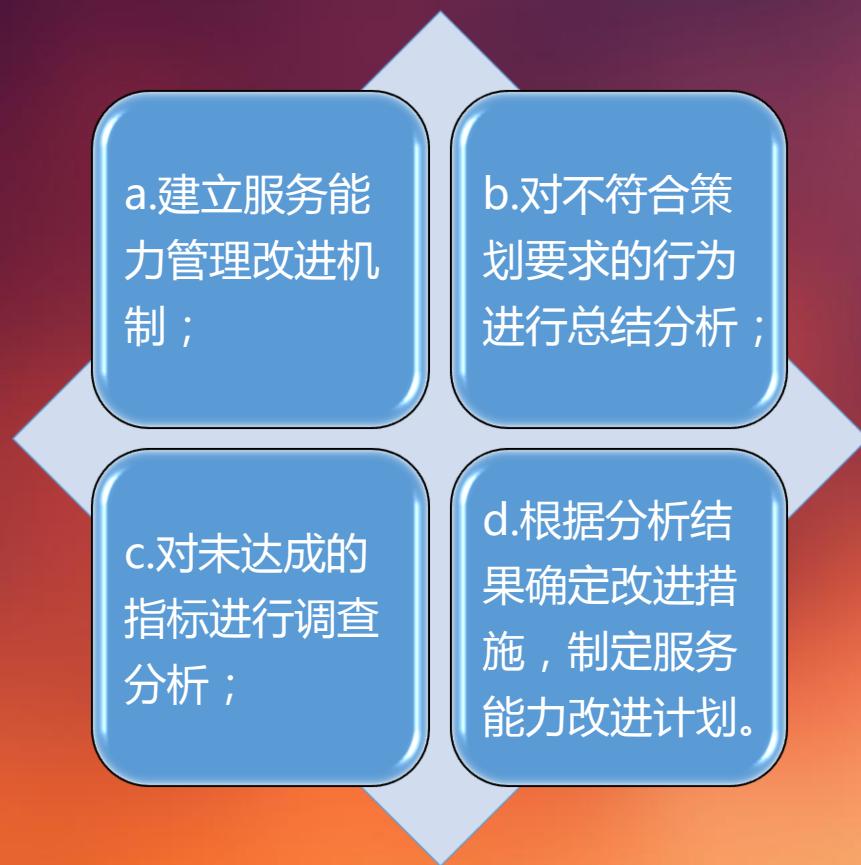
c.检查各项指标达成情况。



四、能力管理

5. 运行维护服务能力管理——改进

目的：改进运行维护服务能力管理过程中的不足，持续提升运行维护服务能力。





ITSS运维通用要求解读

解读《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》(GB/T 28827.1-2012)

一 定位

二 结构

三 能力模型

四 能力管理

五 四要素

目录



五、四要素

1. 运行维护服务能力模型的四要素

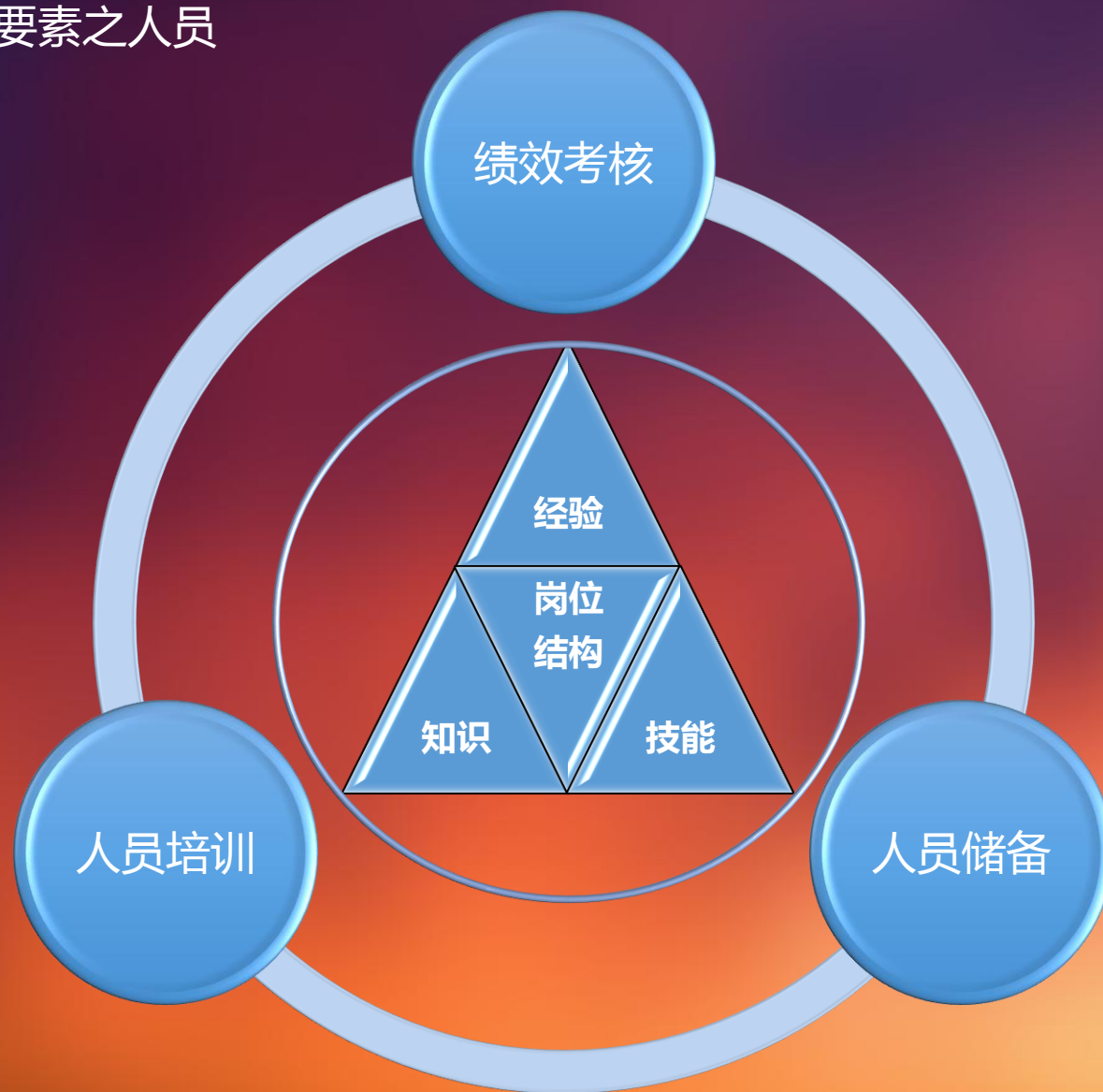


- 四要素的精髓：需要正确选择人员来遵从过程要求规范做事，同时使用技术手段并合理配备资源以保证服务高效、有效实施；
- 四要素中：PPT相对动态，容易变化；R相对静态，是组织真正能够沉淀积累之处。



五、四要素

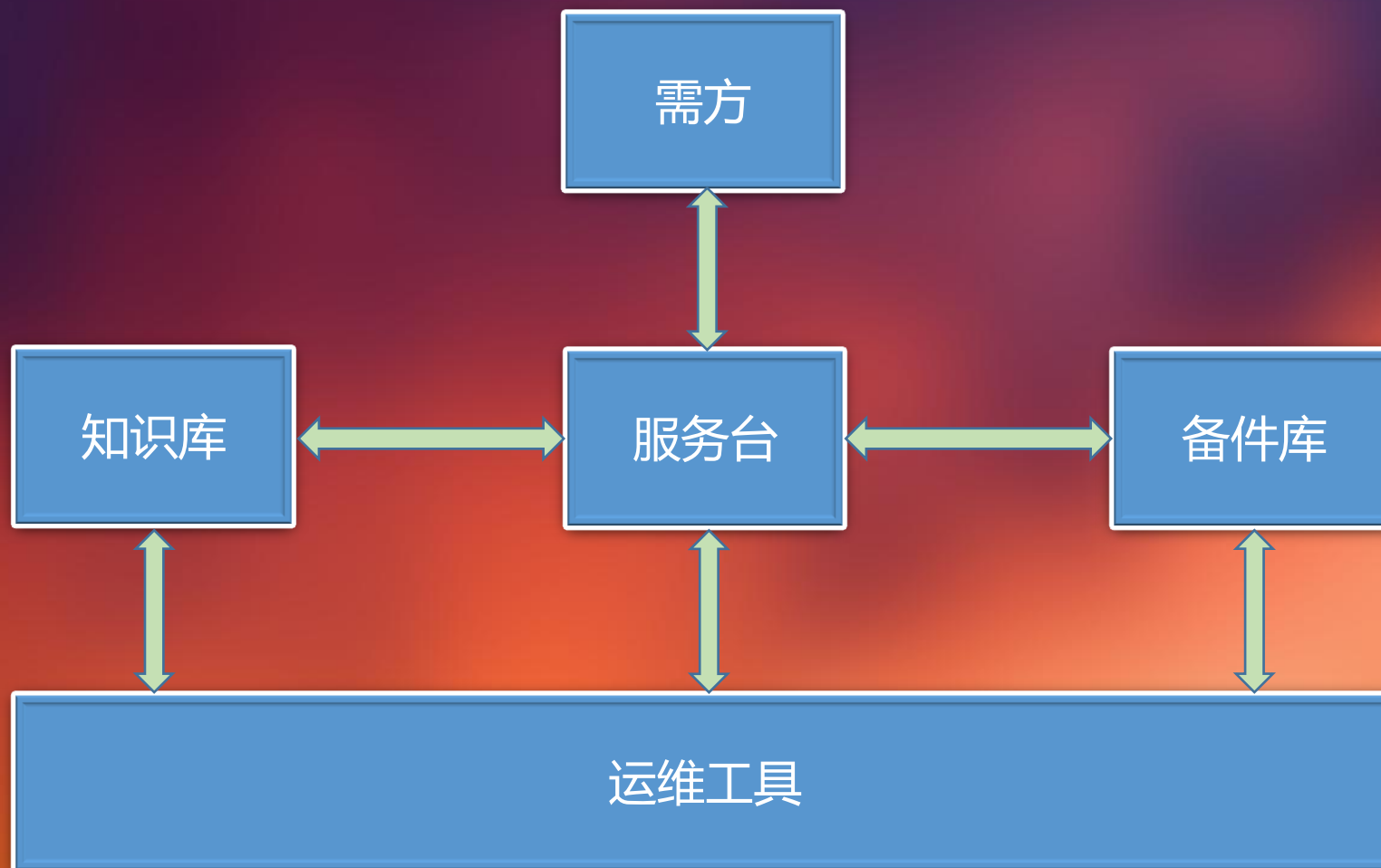
2. 四要素之人员





五、四要素

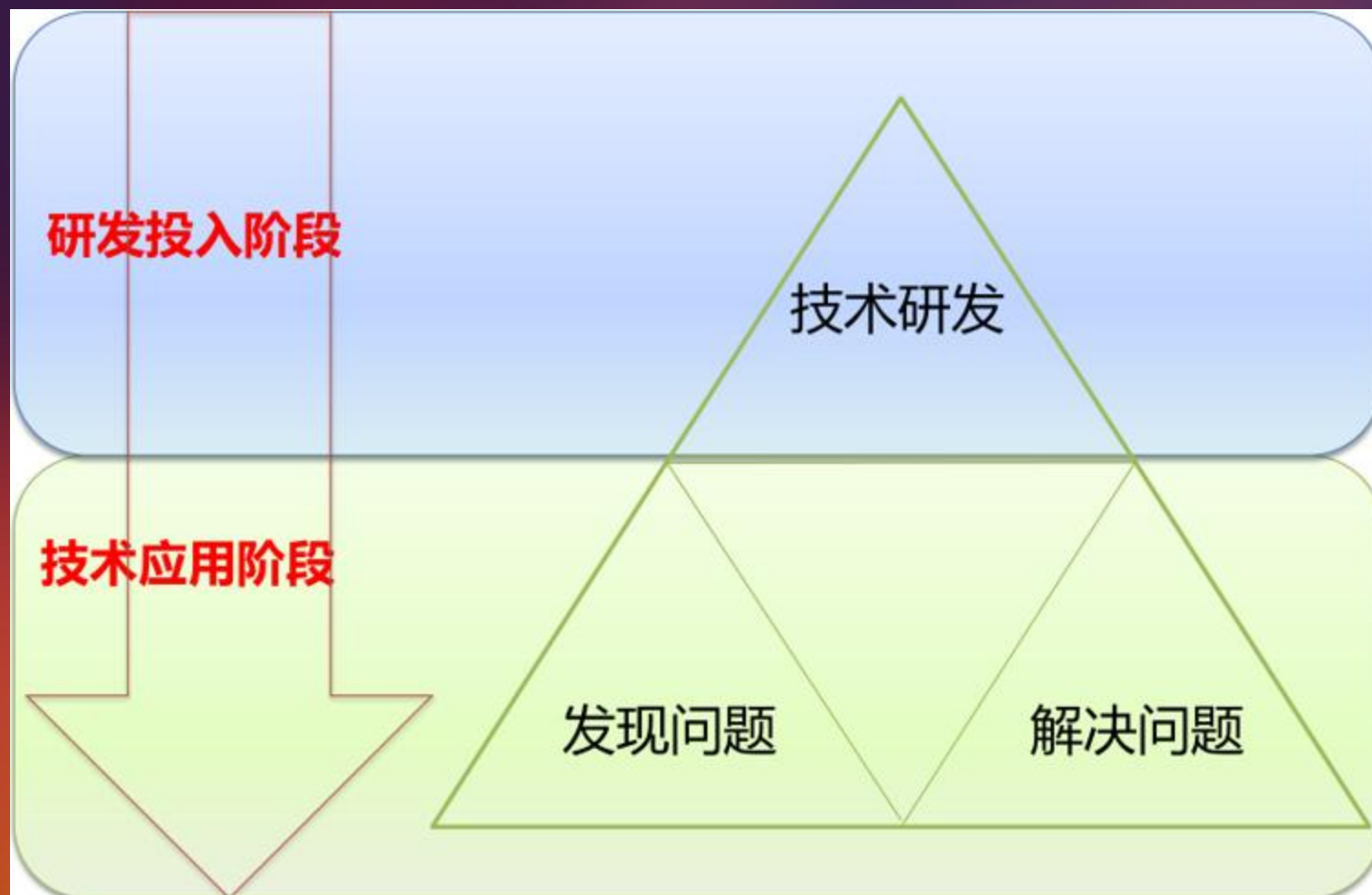
3. 四要素之资源





五、四要素

4. 四要素之技术

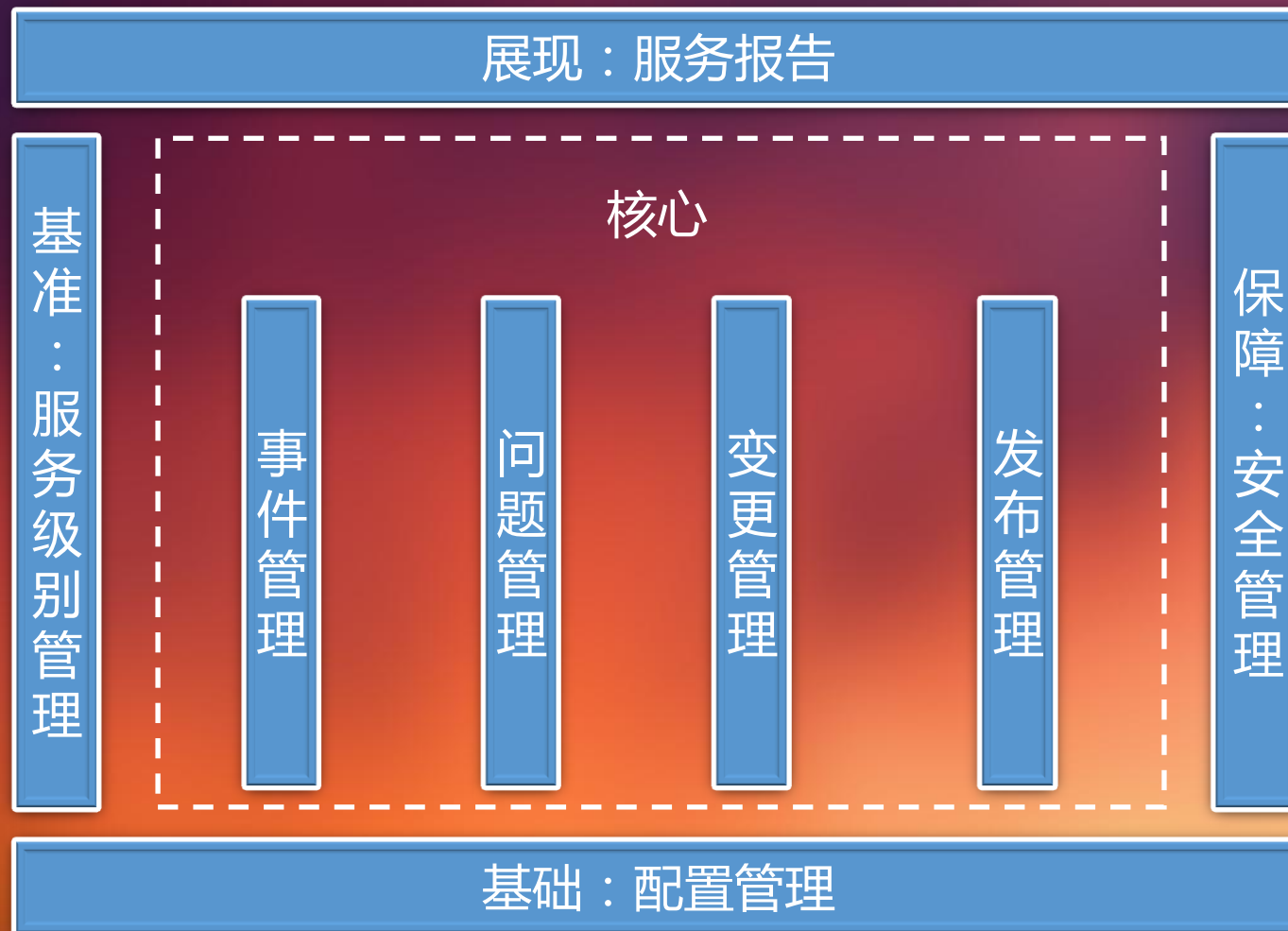




五、四要素

5. 四要素之过程

《通用要求》的八个核心过程关系：





Thank you

精彩不断 敬请期待！
To Be Continued.....

张翼