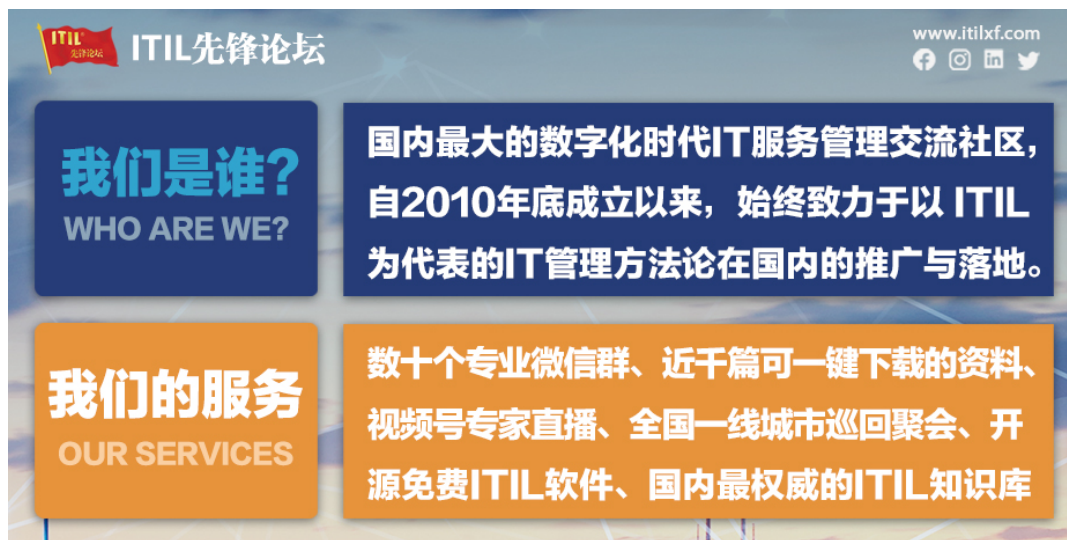


-
- **ITSM对云中心的价值特点**
 - 云中心ITSM路线
 - 云中心ITSM实践和展望



ITIL 先锋论坛

www.itilxf.com

我们是谁?
WHO ARE WE?

国内最大的数字化时代IT服务管理交流社区，自2010年底成立以来，始终致力于以 ITIL 为代表的IT管理方法论在国内的推广与落地。

我们的服务
OUR SERVICES

数十个专业微信群、近千篇可一键下载的资料、视频号专家直播、全国一线城市巡回聚会、开源免费ITIL软件、国内最权威的ITIL知识库

ITSM在云中心扮演何种角色？

当租户利用云服务时，服务提供者的ITSM流程将成为租户自己IT服务和保障的一部分，必须要求服务提供者仔细集成和管理的关键流程，以避免给租户公司的IT运营带来业务延迟、安全漏洞和风险。简而言之，服务商的IT风险就是租户自己的IT风险。

由于云服务提供商的产品是基于服务的，因此可以合理要求服务商的内部运营和支持流程中继续面向服务，并IT服务管理的共同语言与租户沟通。

---<https://freshservice.com/itsm/itsm-role-cloud-services-blog/>

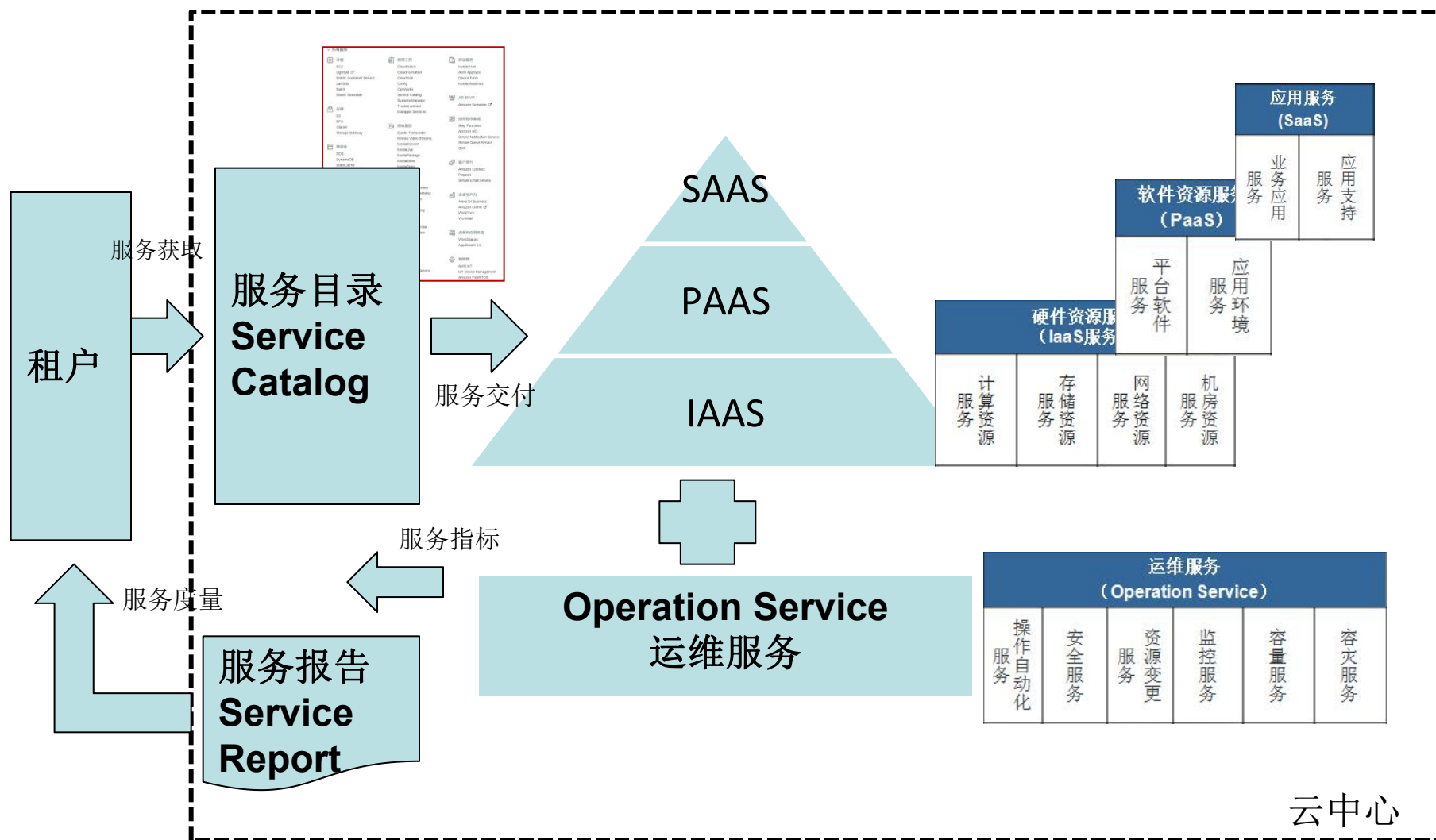
When leveraging cloud services, the service provider's ITSM processes become an extension of yours – creating a critical process dependency that must be carefully integrated and managed to avoid introducing time delays, unnecessary complexity, security vulnerabilities and risk to your company's IT operations.

Since cloud service providers' offerings start with a services orientation, it is reasonable to expect them to continue the services orientation in their internal operations and support processes, and to use them as the underpinnings of interactions with clients.

一般性ITSM与云数据中心ITSM差别

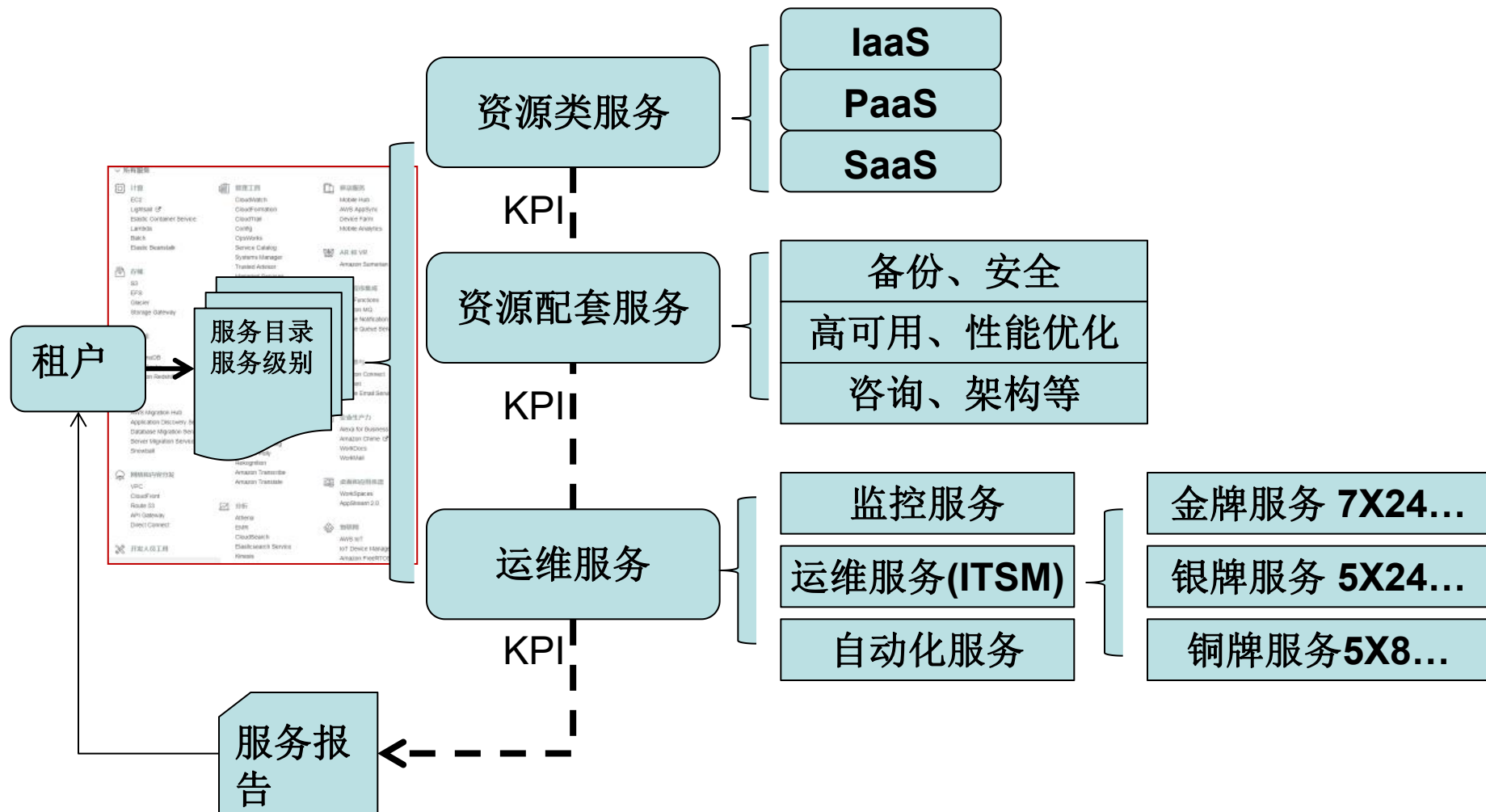
维度	一般IT组织的ITSM	云数据中心ITSM
首要目标	提高IT部门的运维效率和质量	服务是租户购置的商品，是云中心市场竞争力
服务对象	企业组织的IT用户	企业形式的租户，是消费者
服务级别和承诺	可有可无	必须有，服务有价
成功标准	内部IT用户满意度	租户回头率、租户增加数量、服务商品销售数量
管理特征	ITIL作为纲领	ITIL作为交付商品的方法论
关注点	强调IT组织内部的运维流程化，带来业务用户价值提升	强调由租户诉求驱动，由提高市场竞争力，导致服务组织的日常运营工作流程化
服务度量	一个机构内部，一般不需要明确服务目录和服务质量报告	需要严格的服务目录和服务交付报告。市场化格局下，能提供哪些服务、服务质量如何、如何付费都是需要双方协商和交付。
重要性	ITSM与企业发展没有直接关系	没有ITSM，可能带来不可预测的经营风险。例如非授权变更导致所有租户的资源不能访问。

向租户提供的服务，都是IT服务

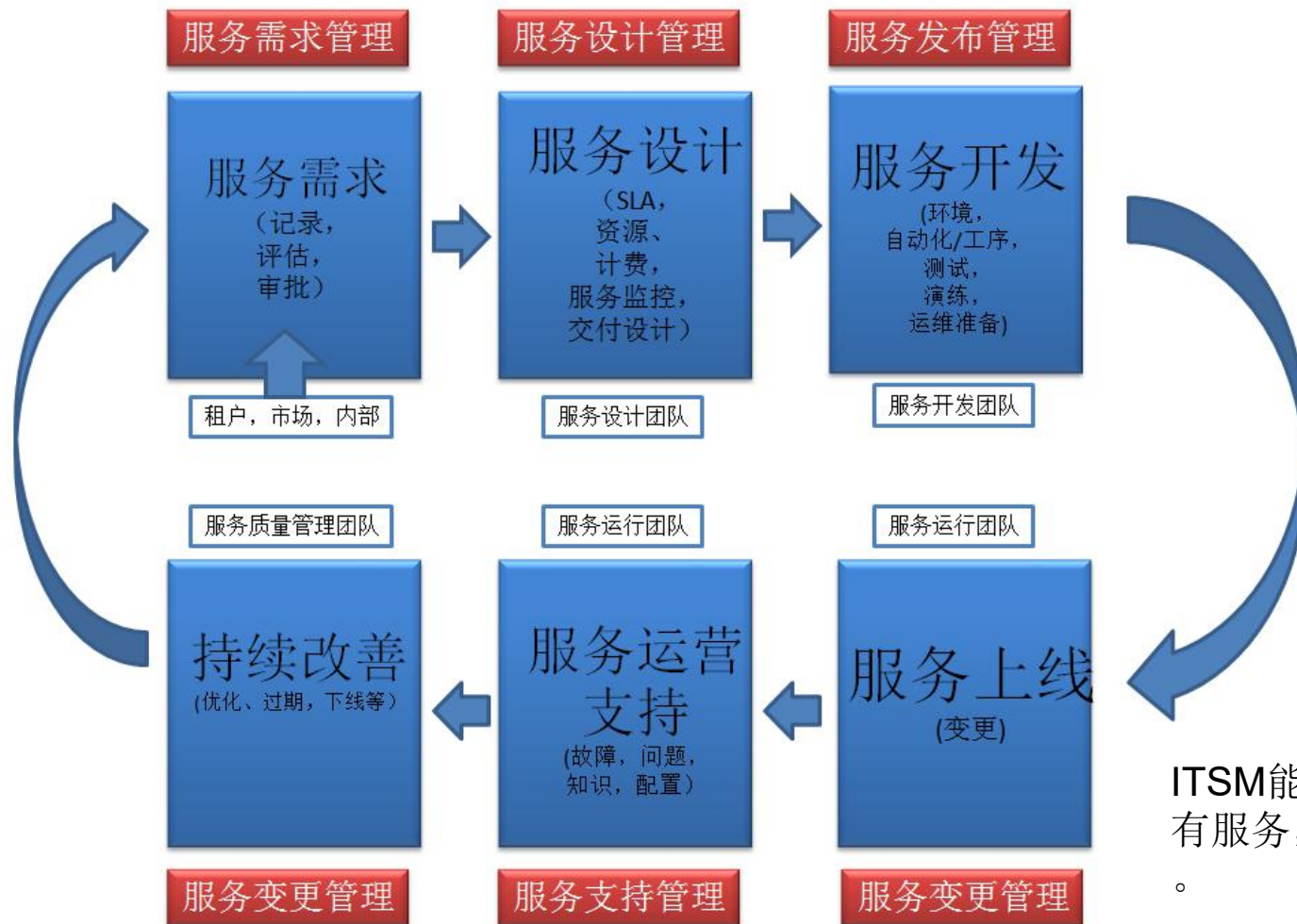


用户可见的是服务目录（服务定价）、服务交付结果。而云中心需要确保服务交付的能力。

向租户各项IT服务的简要分类



一个服务项目，如何确保对租户有竞争力？

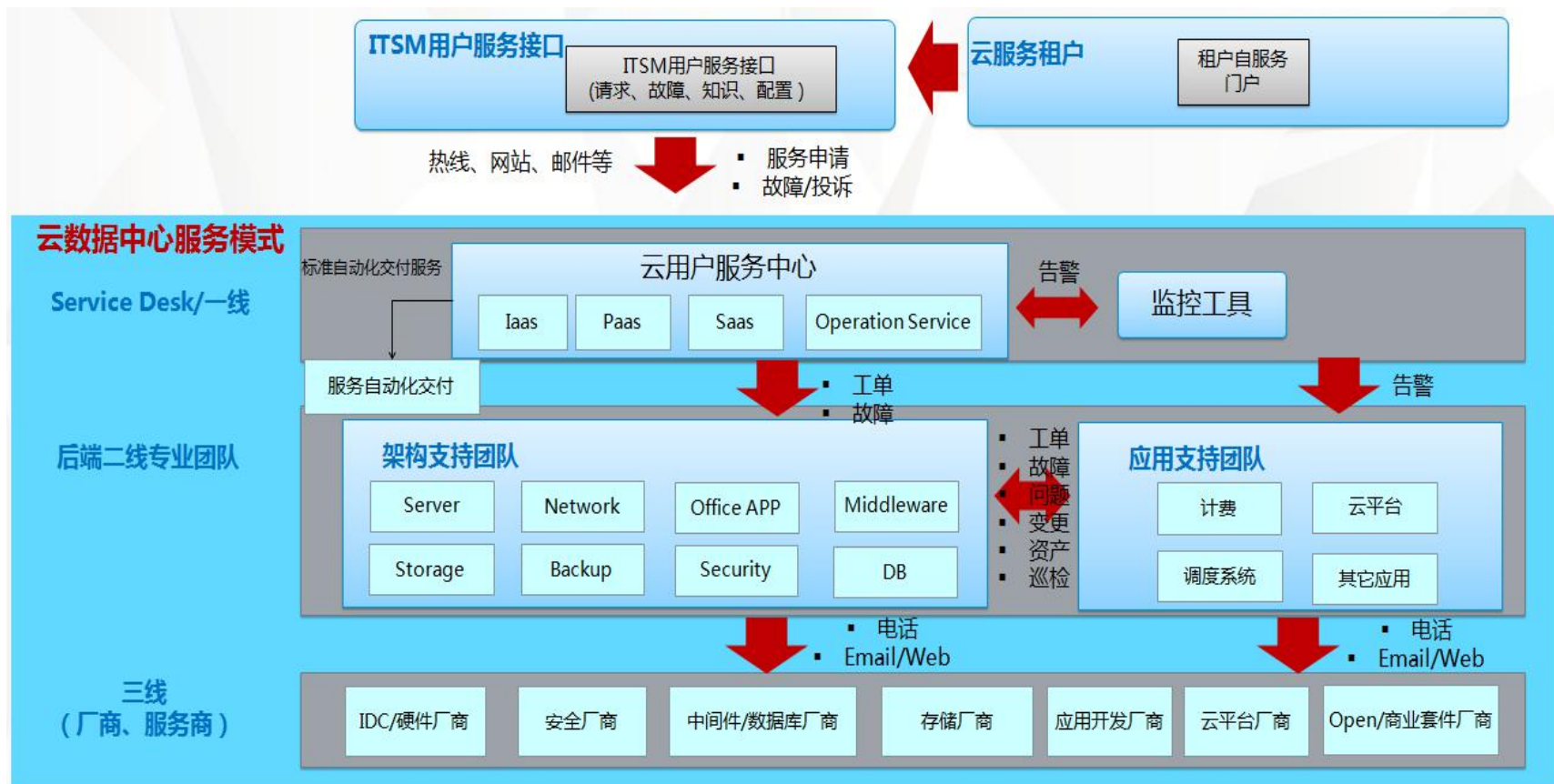


ITSM能够对云数据中心的所有服务，进行全生命周期管理。

从租户的角度看云中心ITSM价值

租户关注点	表现形式	ITSM如何支持	提升云中心竞争力
清晰的服务内容	•有服务门户，并且有清晰的服务条目	•服务分类管理：管理一个服务项的需求、规划、交付、上线、下线等生命周期 •服务请求管理：管理一个服务项从用户提交到高效交付的过程。 •事件管理：快速修复故障。	•提升服务交付效率 •提升服务交付质量 •提升服务保障能力
服务有级别	•各项服务有指标要求	•服务级别管理：确定各类服务的提供过程，满足约定的级别。 •可用性管理：确保租户使用的各类服务资源具有高可用性。	•提升服务交付透明化 •提升服务度量标准化
服务有反馈	•购置的服务，有定期交付质量报告	•服务报告：服务指标分类汇总，提供详细的报告和建议 •服务台：统一的租户服务接入点	•提升租户信任度 •租户购置高级别服务 •提升租户满意度
随时随地有服务	•通过各种接入渠道，快速简易访问各类服务	•各类IT服务移动化、简易化	•提升租户的黏合度 •增进营销，例如APP推送新服务
服务有共享	•知识和信息共享，形成租户社区圈	•知识管理：推送有价值的知识。并可以通过社区化形式，形成共享形式。	•提高租户的黏合度 •提高软实力营销能力

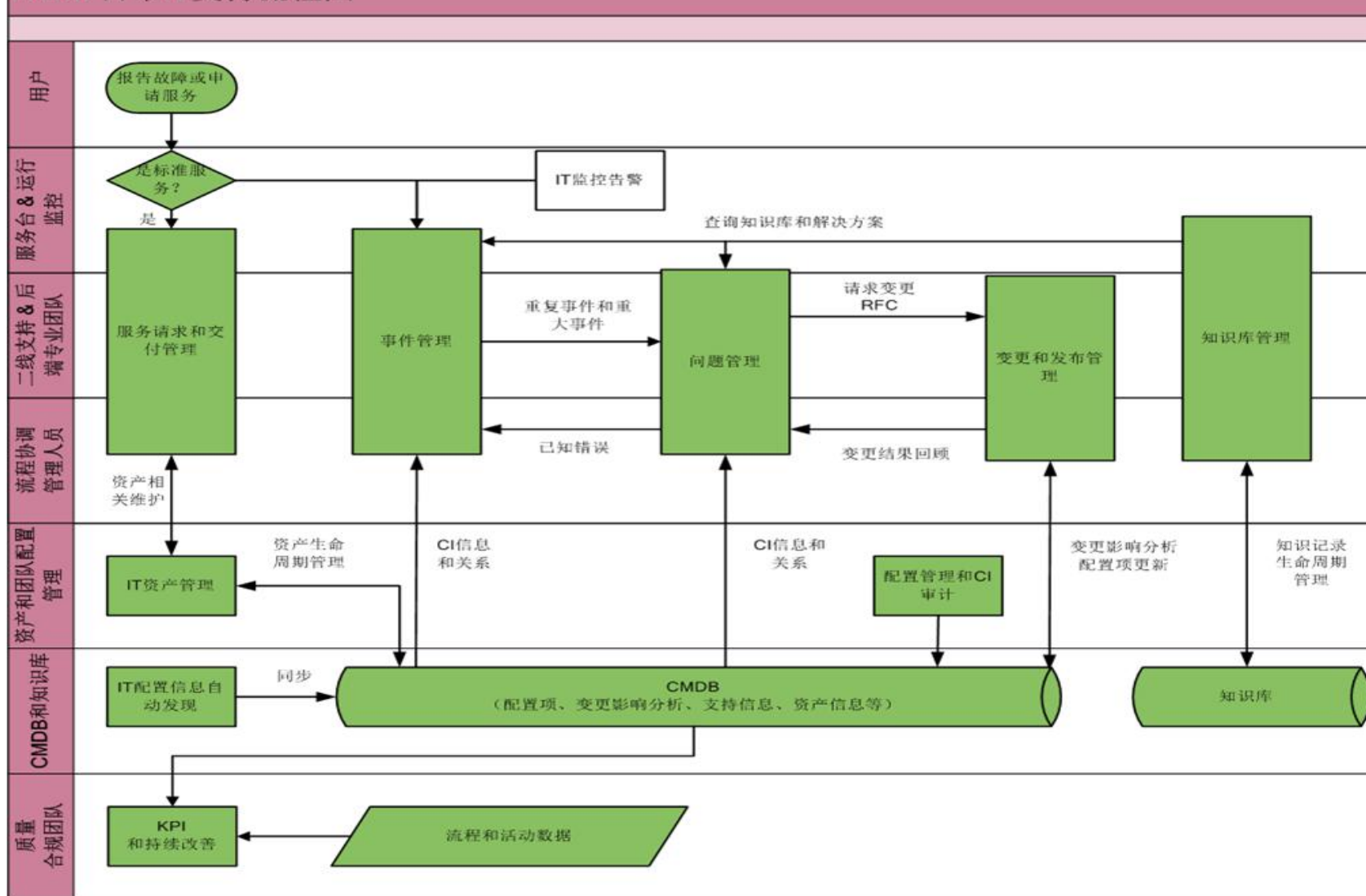
ITSM确保服务梯队有序整合



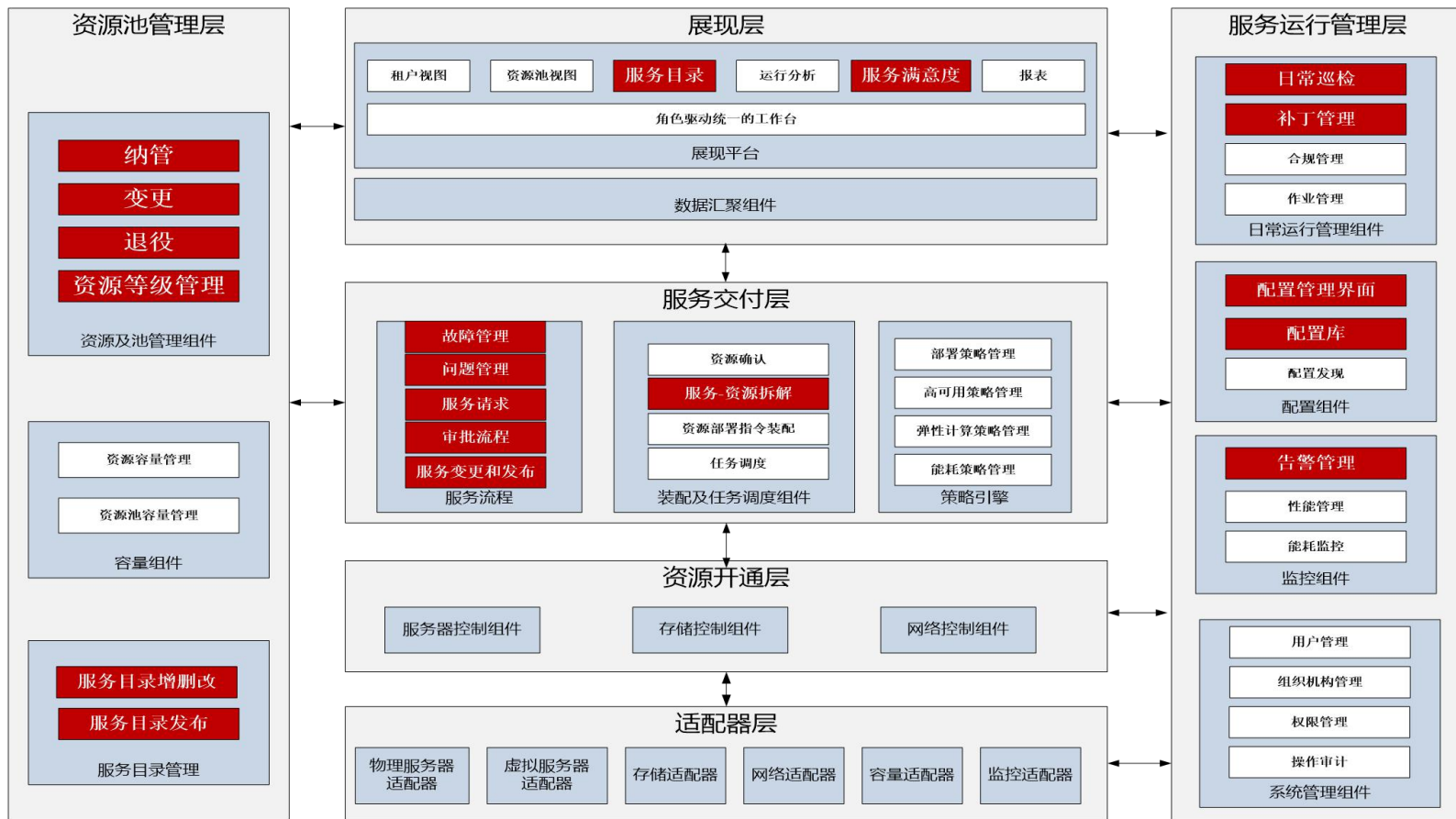
基于ITIL服务流程和自动化交付的服务组织，确保租户的各种服务能够高效交付。

云中心内部ITSM流程简图

ITSM 日常IT支持流程图



后阶段ITSM深入云中心各个服务关联领域

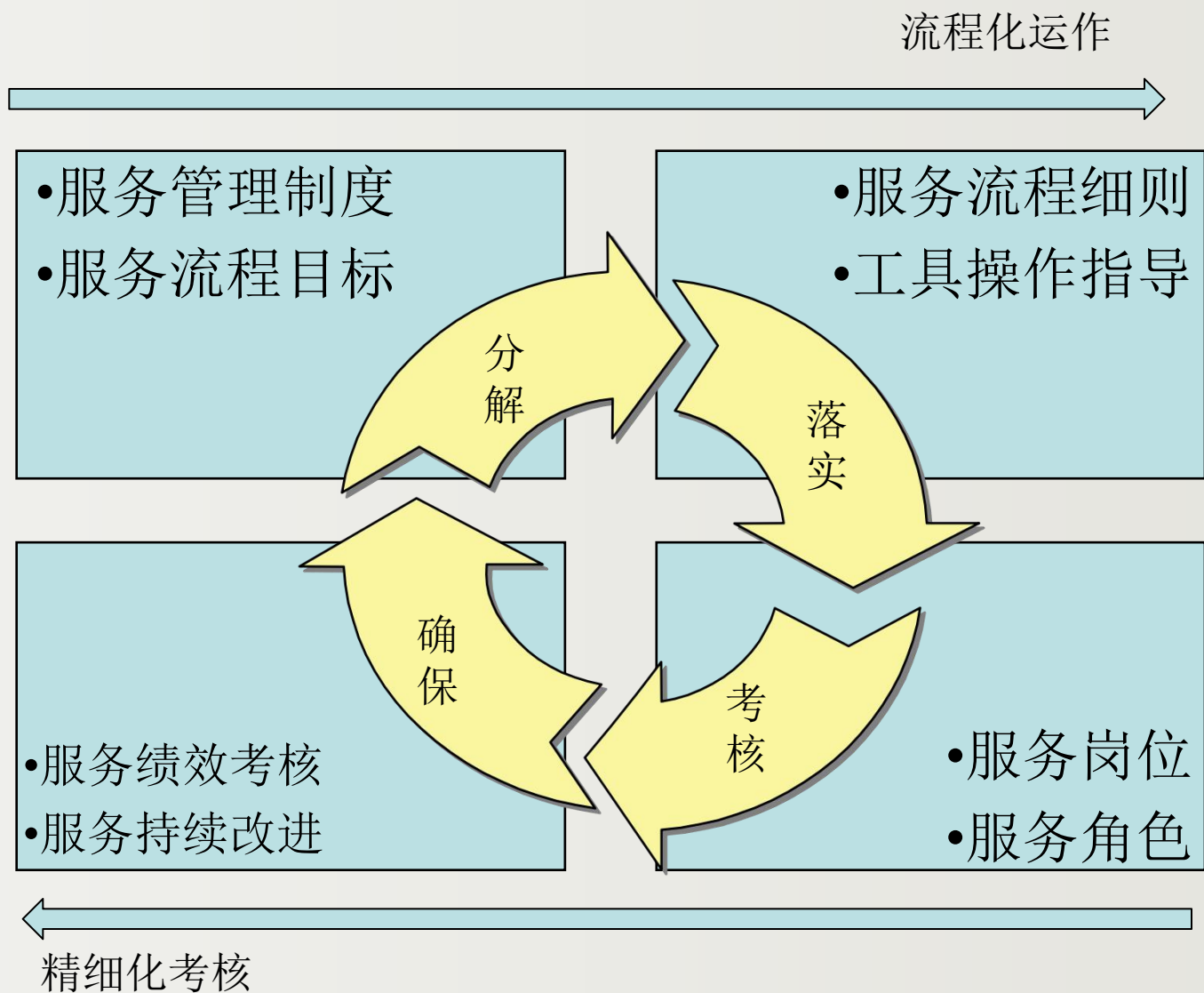


ITSM与云中心的资源池管理、自动化管理、监控管理、资产管理等集成后，将以服务为核心，穿针引线，通过流程化整合工作规范以及自动化。更降低运营成本、提高质量和提高服务竞争力。

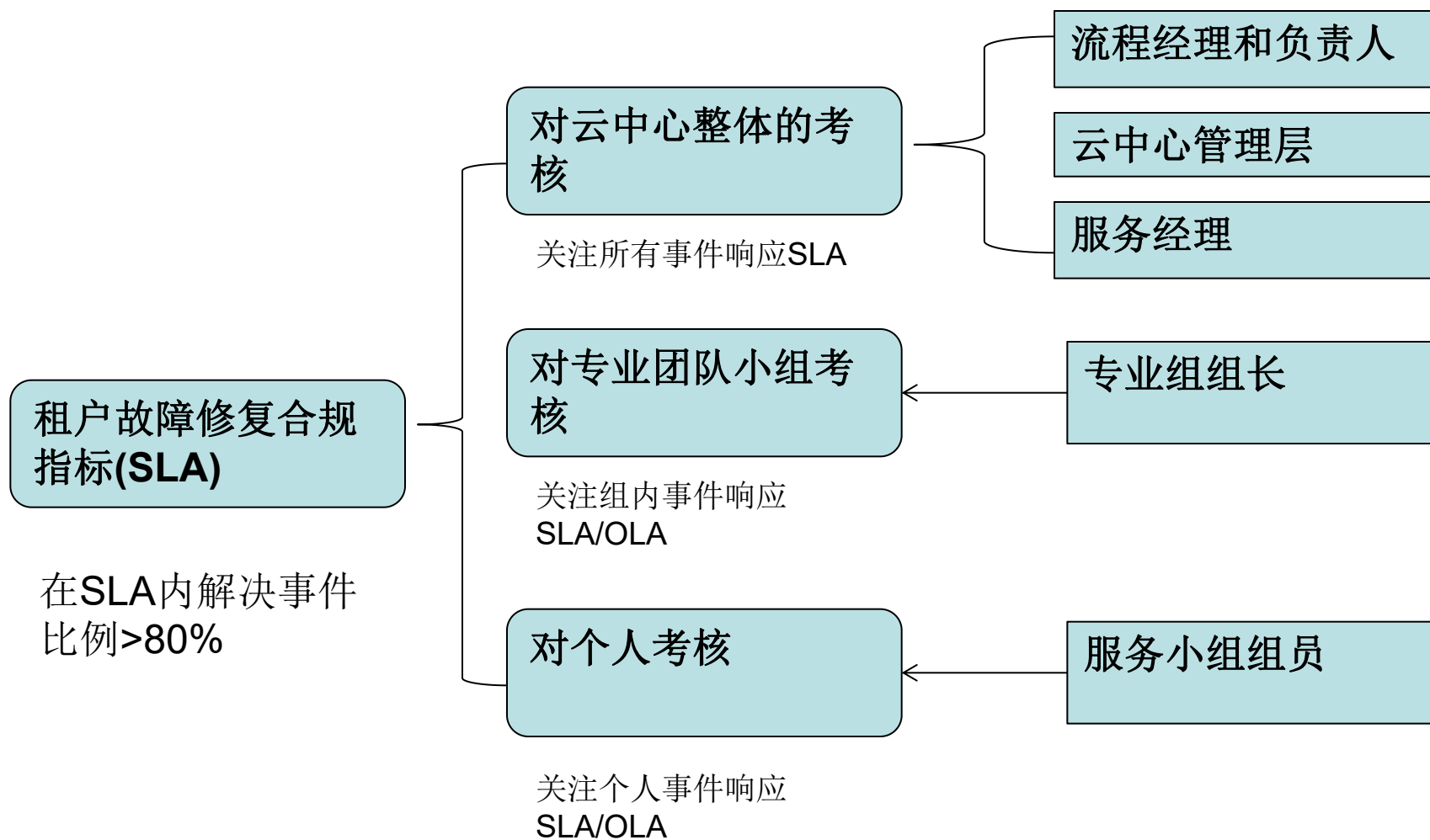
从内部角度来看云中心ITSM价值

公司关注点	表现形式	ITSM如何支持
建立管理体系	各项服务工作，整体有序、有管理的进行。	<ul style="list-style-type: none">•ITSM使服务工作流程化、体系化•树立以提高租户满意度为首要的服务理念•角色化，对各个岗位形成岗位考核管理•建立管理和运营组织体系•与租户服务SLA为驱动的内部KPI考核和持续改善
降低经营风险	<ul style="list-style-type: none">•从人员、技术、流程和合作伙伴的维度，减低风险	<ul style="list-style-type: none">•知识库：降低人员技能不标准风险•变更管理：降低系统变更对租户造成的影响•发布管理：不合格的软件不上线，提高软件质量•事件管理：重大故障有预案、快速恢复•问题管理：对系统隐患进行根除•服务请求：租户的请求按照步骤交付，不出错•CMDB和配置管理：租户相关的资源信息和关联关系一目了然，自动进行故障和变更对租户系统的影响。•服务目录管理：没有经过有序设计和实施的服务不上线
提供优质服务 提高竞争力	<ul style="list-style-type: none">•提高服务的效率和质量	<ul style="list-style-type: none">•知识库：租户自服务根据知识快速解决问题•变更管理：与自动化结合，快速可靠履行变更；•事件管理：租户故障快速恢复•SLA和OLA：对各个服务环节进行质量监督•问题管理：解决潜在问题，减低重复故障率•服务请求：与自动化相结合，快速交付；•服务目录管理：新服务快速上线。•服务报告：对租户服务透明化

流程+考核=体系改进=租户服务保障



从租户SLA到内部个岗位KPI管理



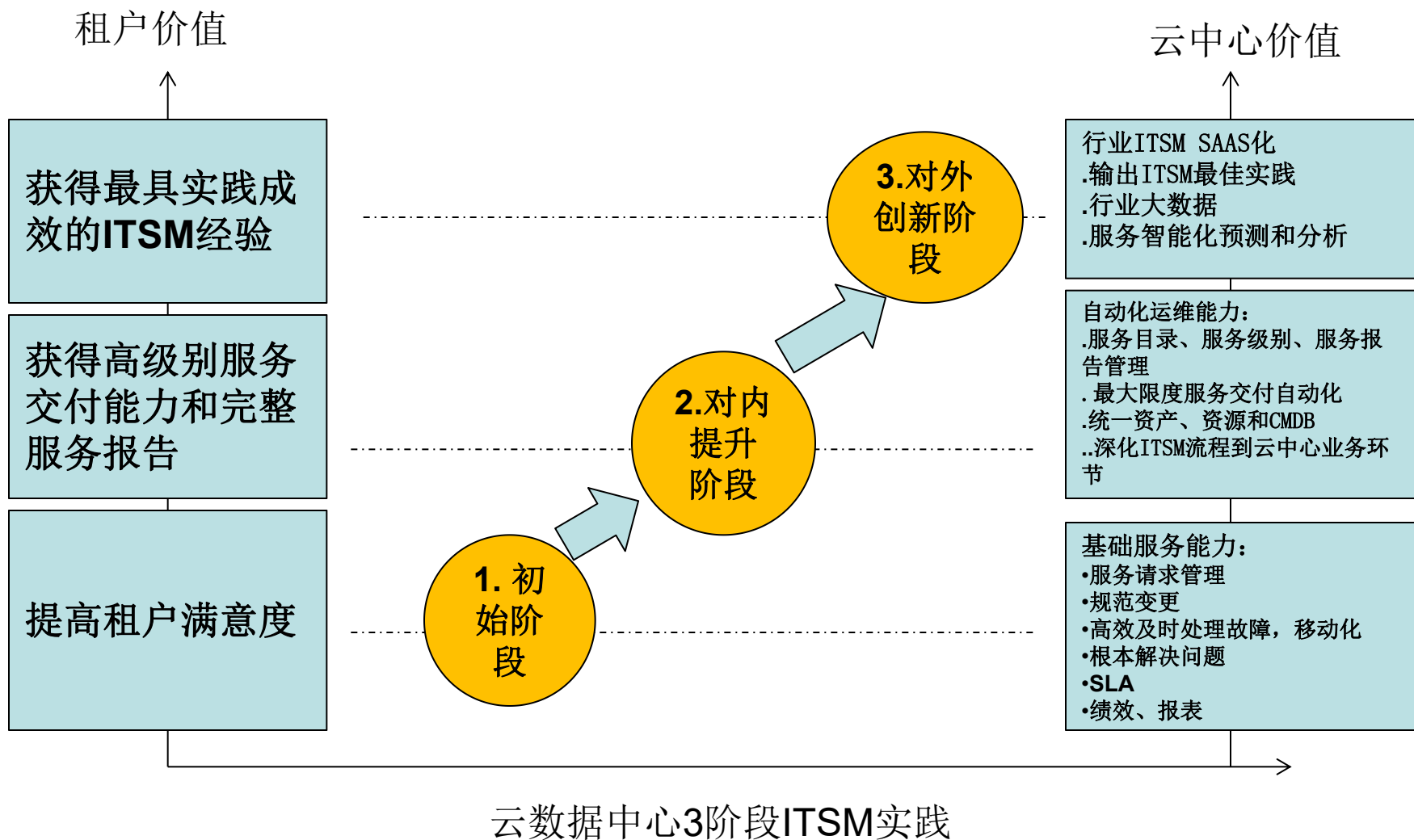
考核KPI

考核分解

考核对象

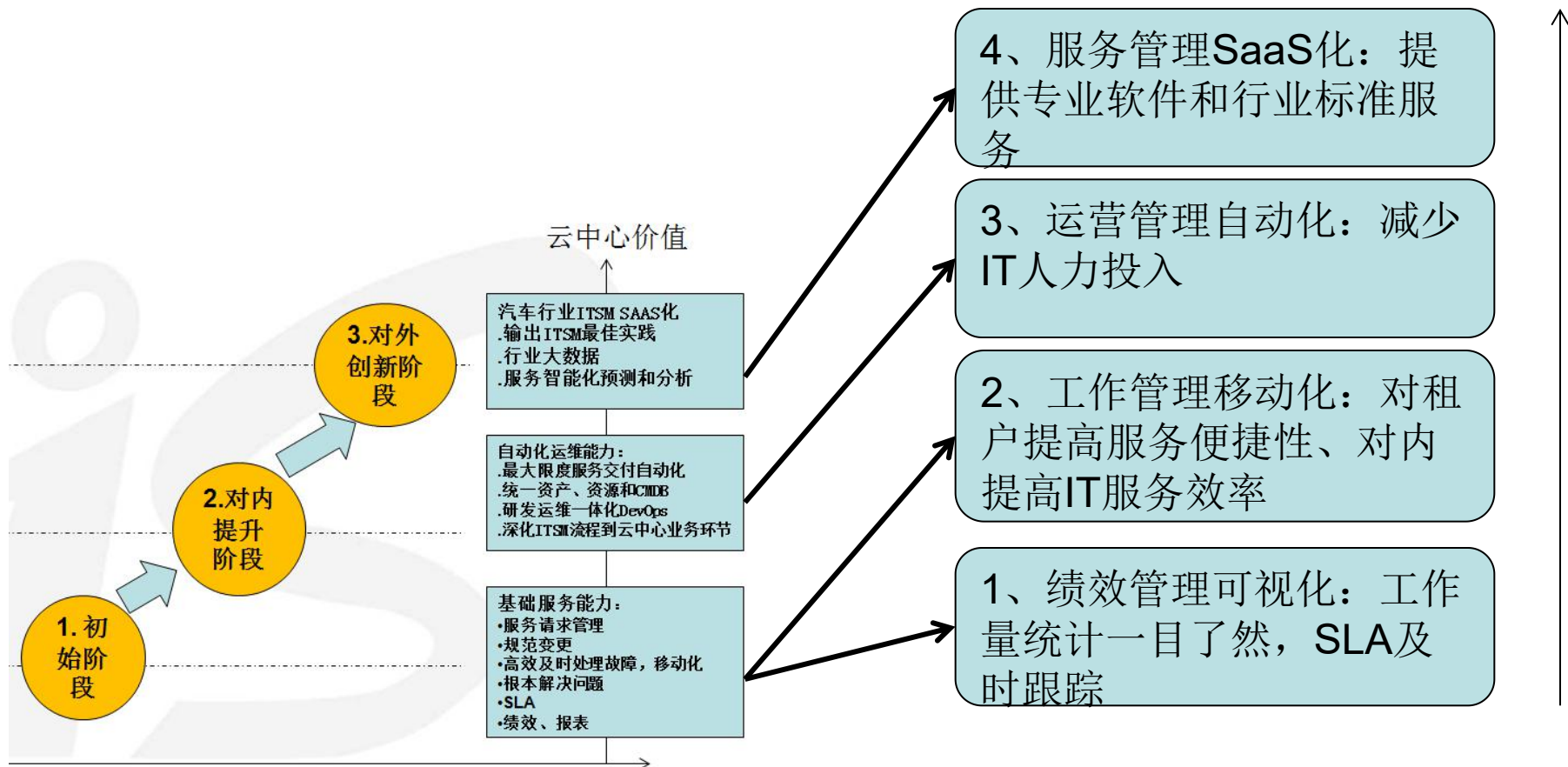
-
- ITSM对云中心的价值特点
 - 云中心***ITSM***路线
 - 云中心ITSM实践和展望

云数据中心ITSM路线图

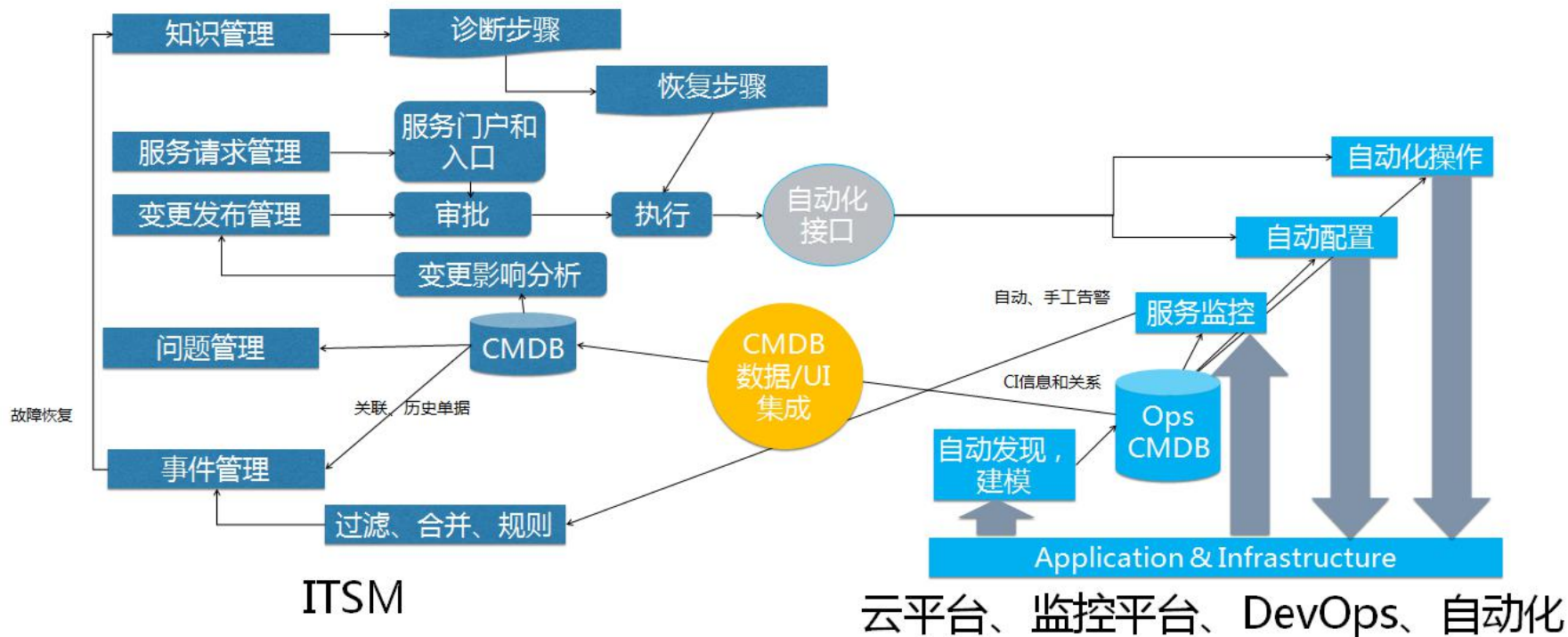


云数据中心ITSM 4个目标

影响力、竞争力增加



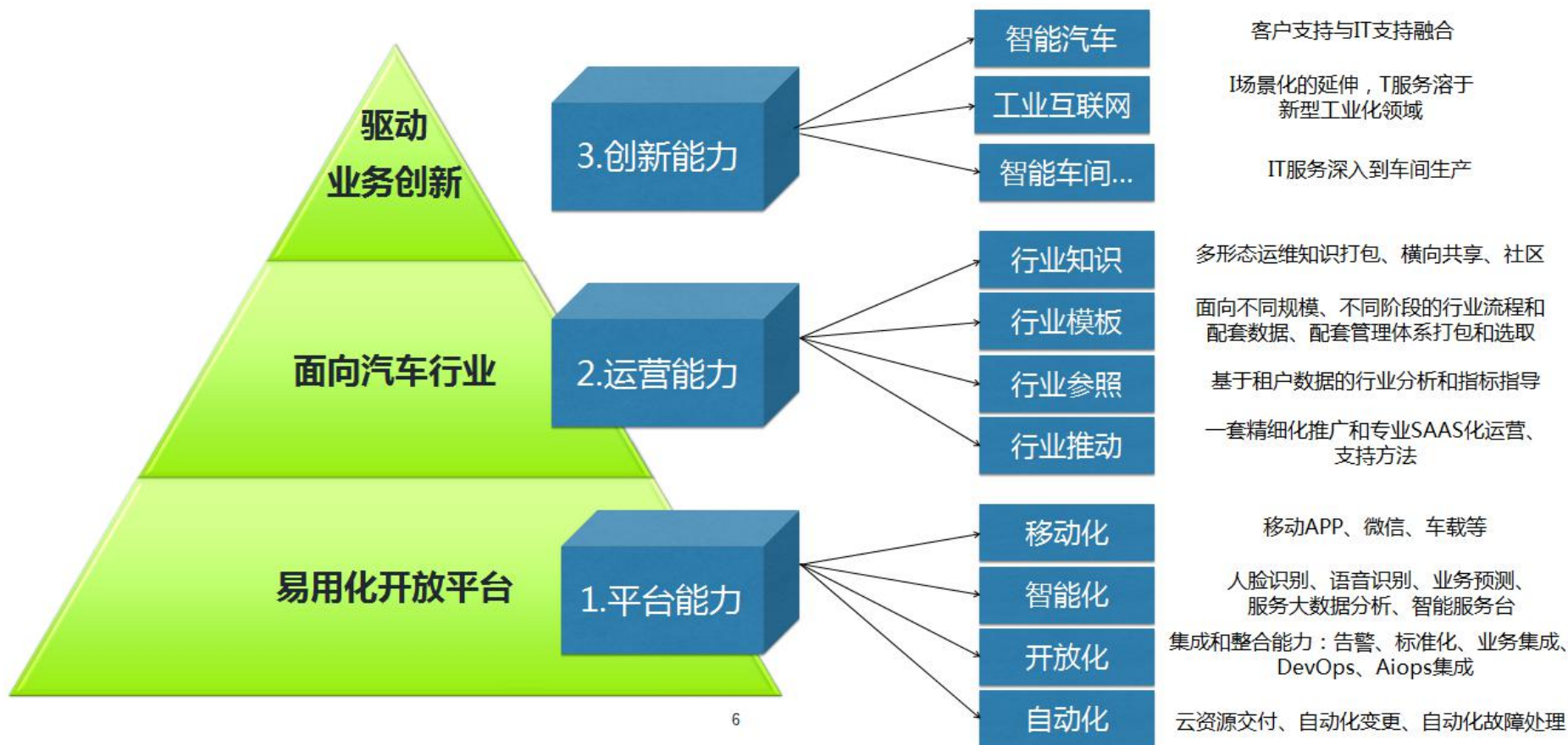
云中心自动化ITSM示意图



关键点：通过自动化交付集成，可以达到：

- (1) 常见故障脚本化自动诊断，减少90%故障定位时间；
- (2) 低风险故障脚本化自动修复，减少70%故障恢复时间；
- (3) 常见变更自动化执行，减少80%变更窗口，减少变更手工差错率。
- (4) 租户请求自动化交付。提高80%服务交付时间。

汽车行业ITSM SAAS实践，区别于普通ITSM

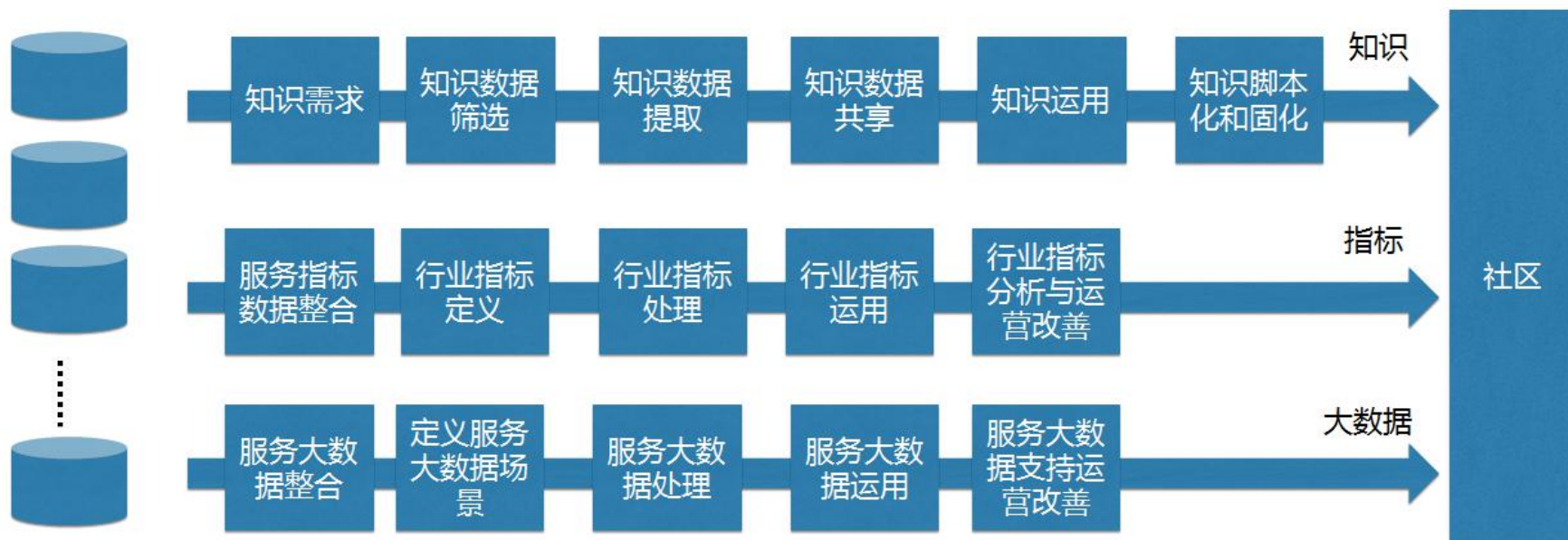


SAAS化汽车行业ITSM，路线方法



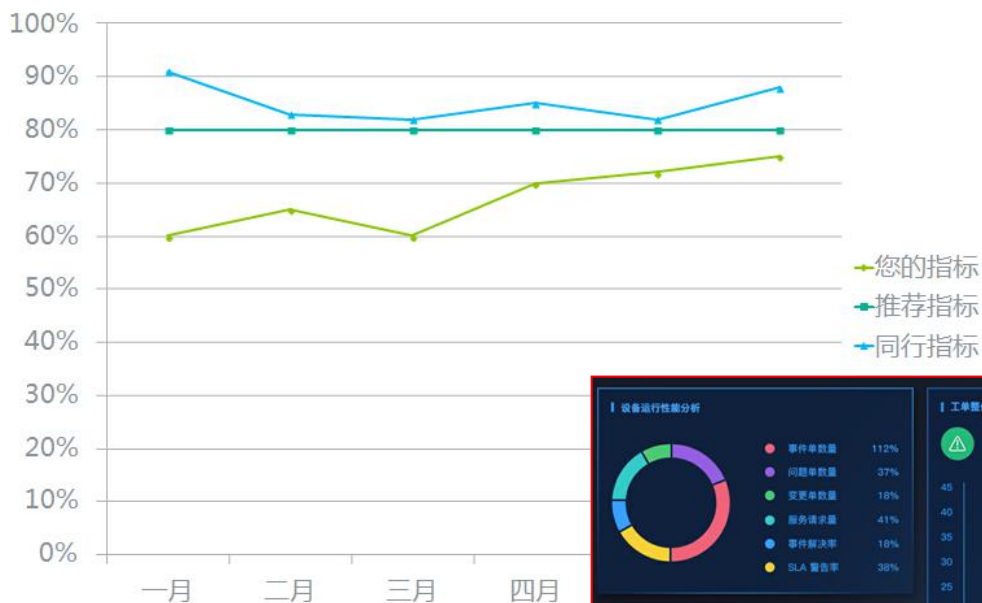
SAAS化行业ITSM，横向聚合大数据

行业租户



共享行业服务数据，提供行业指导

一线解决率



系统建议：

1. 您的分单准确性差 (xxx)，增强培训和知识
2. 30%的桌面机处理，应该由一线解决...
3.



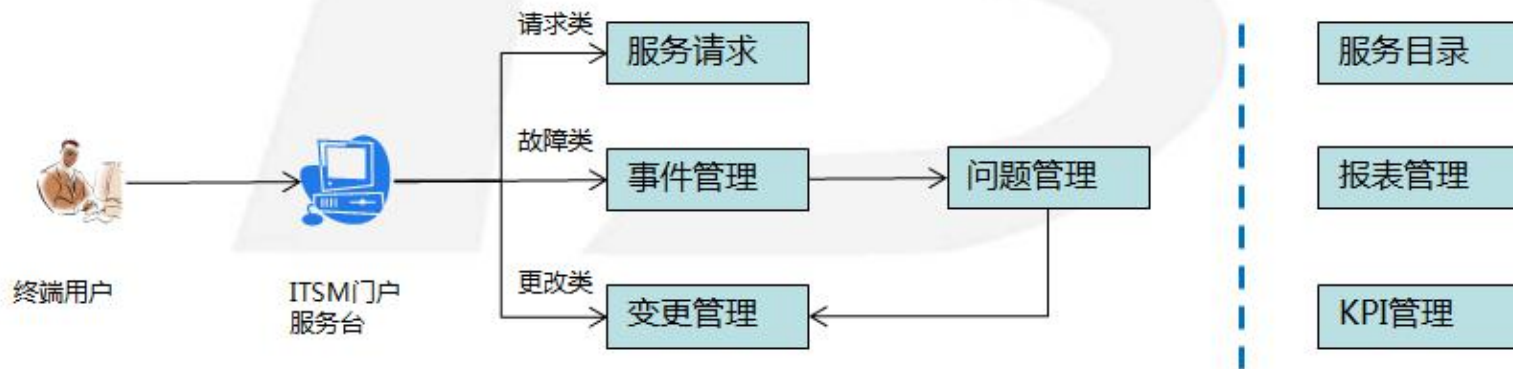
-
- ITSM对云中心的价值特点
 - 云中心ITSM路线
 - 云中心***ITSM***实践和展望

目前系统状况

□ 一期项目的背景情况

通过ITSM构建项目，数据中心实现了：

- 梳理和建立了初步流程管理体系，落实了角色岗位和职责；
- ITSM平台与云平台集成，统一租户服务请求入口，提高服务响应效率；
- ITSM平台与zabbix等监控平台集成，实现了告警信息产生事件单，提高了运维效率；
- 建立了事件、问题和变更流程，形成了初步的运维体系，让对内和对外的运维工作有序、有效；
- 设计并开发了服务请求、事件等流程统计报表，确保运维管理的成效能够准确、全面的展示和分析出来，便于运维管理的持续完善。
- 一体化的服务模式提升了租户的吸引力，服务满意度高达95%以上。



面向租户业务保障，持续改善

一期项目上线完成后，系统累计有125个租户使用账号，含盖了所有租户。

事件数量趋势统计

筛选条件

2017-09-19 00:00:00

2018-09-19 23:59:59

月同比

查询

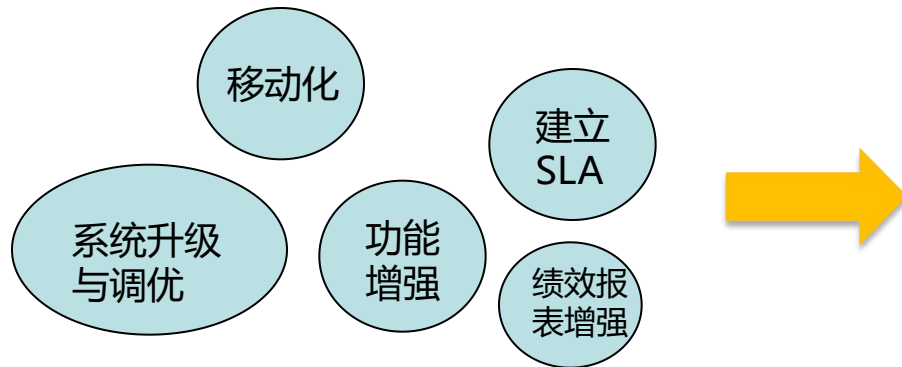


持续改善提高租户满意度、提高竞争力

在ITSM一期项目的基础上，云计算中心希望提高变更效率，降低错误发生率，建立标准的SLA管理体系，搭建移动化适配提升工作效率，做进一步提升。

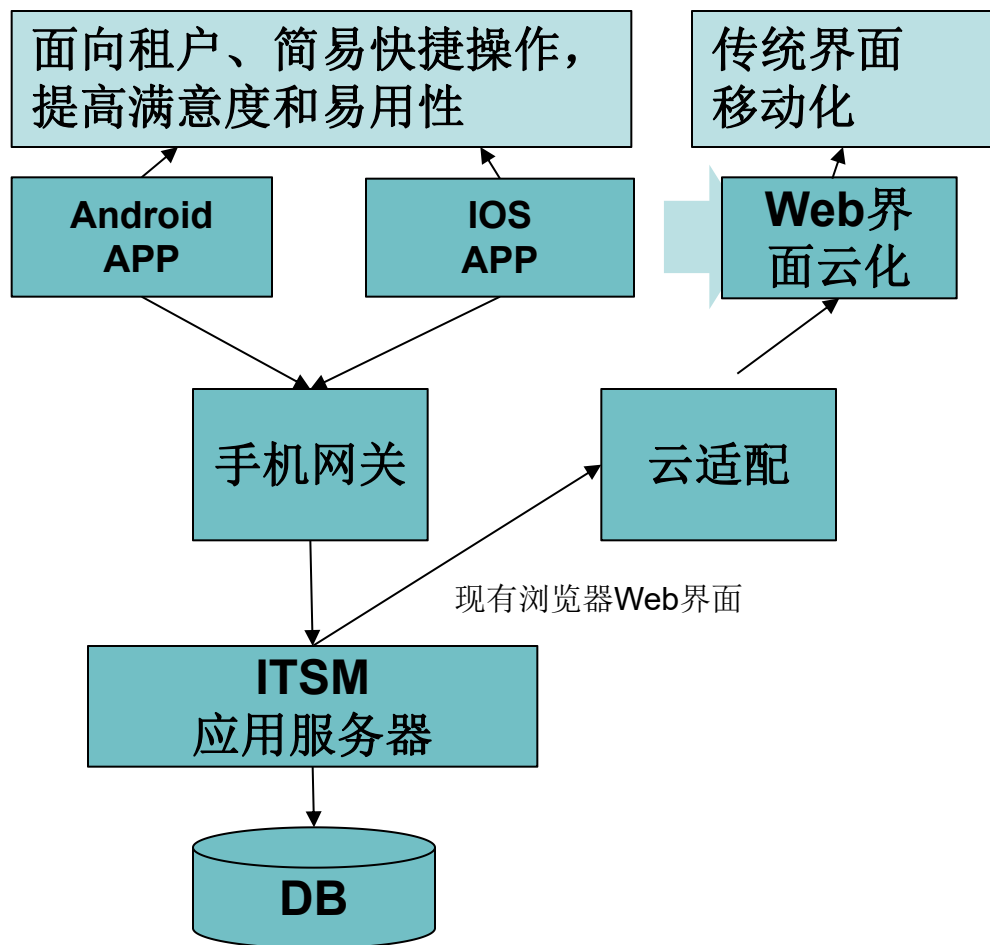
所以，一阶段改善实施目标是：

- **建立移动运维模式，增强租户吸引力。**响应和引导许多租户提出了移动化、敏捷化服务的迫切要求，使租户能够更便捷地提出诉求；运维人员更能够随时随地及时地作出响应和履行；
- **改善流程，进一步降低IT变更风险。**提高租户环境的软件、硬件的可用性和稳定性；
- **ITSM功能增强，提升内部工作效率，确保租户的服务成效。**根据一期运行的情况，对事件、问题、变更等功能进行增强，提高操作效率，增强SLA启用OLA，一方面积累租户服务级别数据，同时便于内部服务环节和指标的精细化控制。



提高租户吸引力、
提高变更效率、
提升工作效率、
降低错误发生率。

移动化解决方案



SLA, 服务水平协议, 向租户提供服务度量

SLA, Service Level Agreements.

服务级别协议, 是IT服务提供商与IT客户之间达成的一份书面协议, 定义了双方的主要服务目标与职责。

SLA时限设计

- ✓ 营业时间 (7*24/5*8)
- ✓ 公休日 (五一、十一等)
- ✓ 调休 (两会、十九大、高温假等)



SAL升级通知

*SLA预警通知 *SLA超时通知

- ✓ 50%通知处理人
- ✓ 75%通知运维主管
- ✓ 80%通知运维总监

服务成效展现，体现对租户的价值



租户服务指标展示大屏幕。体现云中心服务价值以及对租户服务的成效。