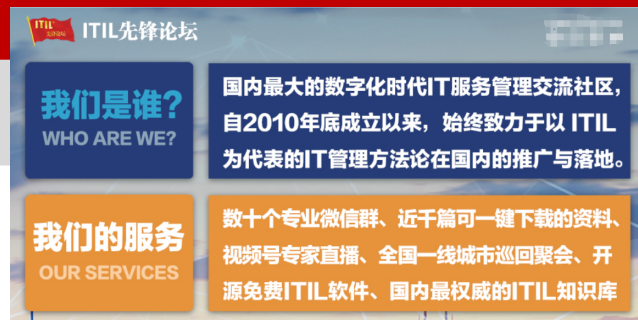


基于事件管理的质量体系建设实践

平台业务中心-质量专家



ITIL 先锋论坛

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

CONTENTS 目录

- ① 事件管理质量框架
- ② 事件管理从0到1
- ③ 事件管理上游质量控制
- ④ 事件管理发展方向探索

01

事件管理质量框架

事件管理面临的问题



主站APP事件管理框架

事件感知

用户线上反馈

客服反馈

热点舆情反馈

内部用户反馈

VIP反馈

监控系统

事件识别

线上反馈AI聚类

用户研究分析

IT服务台

舆情大数据分析

QA分析

阈值告警

事件分发

前台

事业部

中台

子集团

合作伙伴

外包团队

工具平台



THOR



事件管理核心能力

标准

事件分级标准
事件处置规范
事件扣分标准

效率

发现问题
解决问题
优化问题

标准

流程

度量

流程

流程优化
流程合规

度量

数据分析
可视化

感知能力

标准完善

事件度量

效率提升

预防能力

合规审计

事件响应

事件跟进

事件解决

事件复盘

事件改善

事件度量

管理运营

上游相关

变更管理

缺陷管理

代码评审

需求评估

风险管理

配置管理

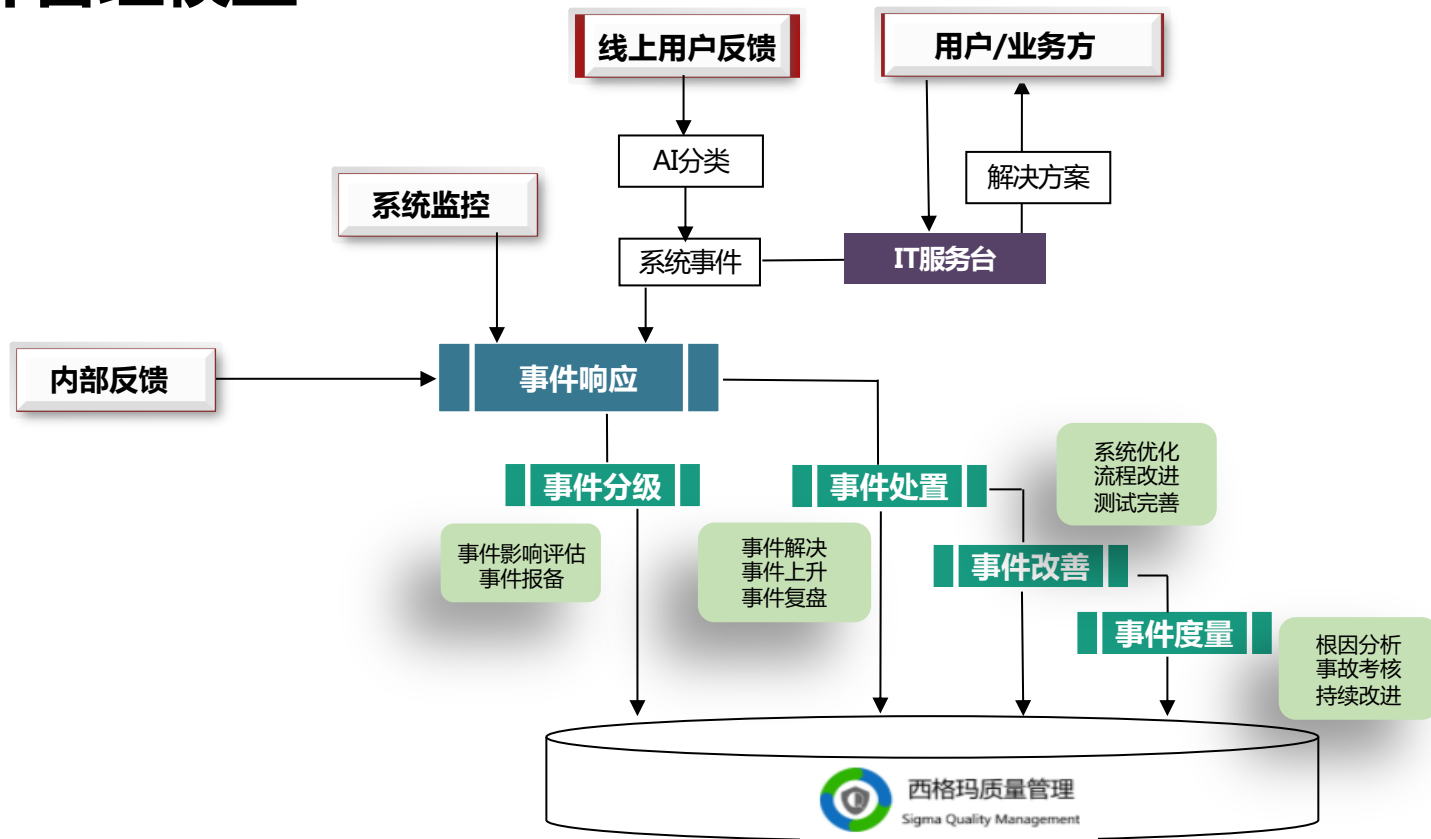
管理标准

02

事件管理从0到1

事件管理建设实践

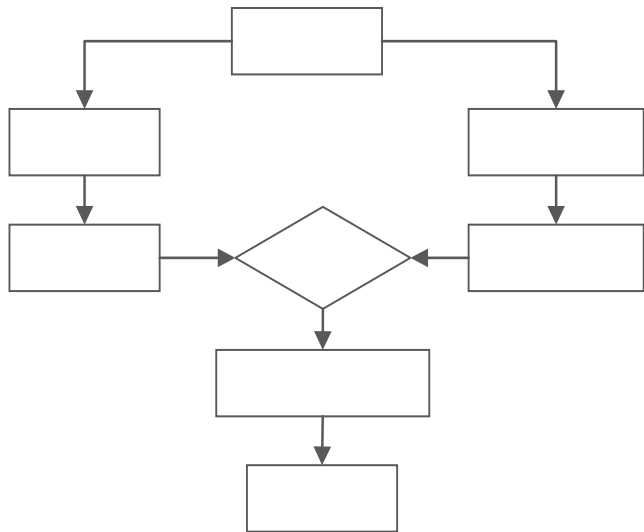
事件管理模型



事件管理方法论

标准

定义了事件管理的目标、范围、内容。



流程

事件管理具体实施方法和过程



度量

推动事件管理内容和目标达成

事件管理发展路径

阶段一



0到1

- **标准**
单一类型事件分级标准
- **流程&组织**
建立事件管理基本流程，
单一组织跟进事件全流程，
管理粗放
- **度量**
数据维度少、度量指标
简单、无工具平台

阶段二



升级

- **标准**
包含多种事件类型
- **流程&组织**
覆盖多种渠道事件来源，
建立跨团队事件处理流程。
- **度量**
数据维度丰富、度量指标
全面、建设线上平台
管理

阶段三



成熟

- **标准**
整合事件管理规范集，
全流程标准化。
- **流程&组织**
建立覆盖各事业部和前
中台虚拟组织，流程机
制无缝对接。
- **度量**
打造saas化事件管理
平台、流程工具深度集
成、持续提升效率和体
验

事件管理要素-标准

啥问题？严重吗？

我们该怎么办？

到底是谁的问题？

事件分级标准

标准用于在事件发生后，根据事件影响不同维度指标来判断事件严重程度，以及一些特殊情况下事件严重程度的认定

事件处置规范

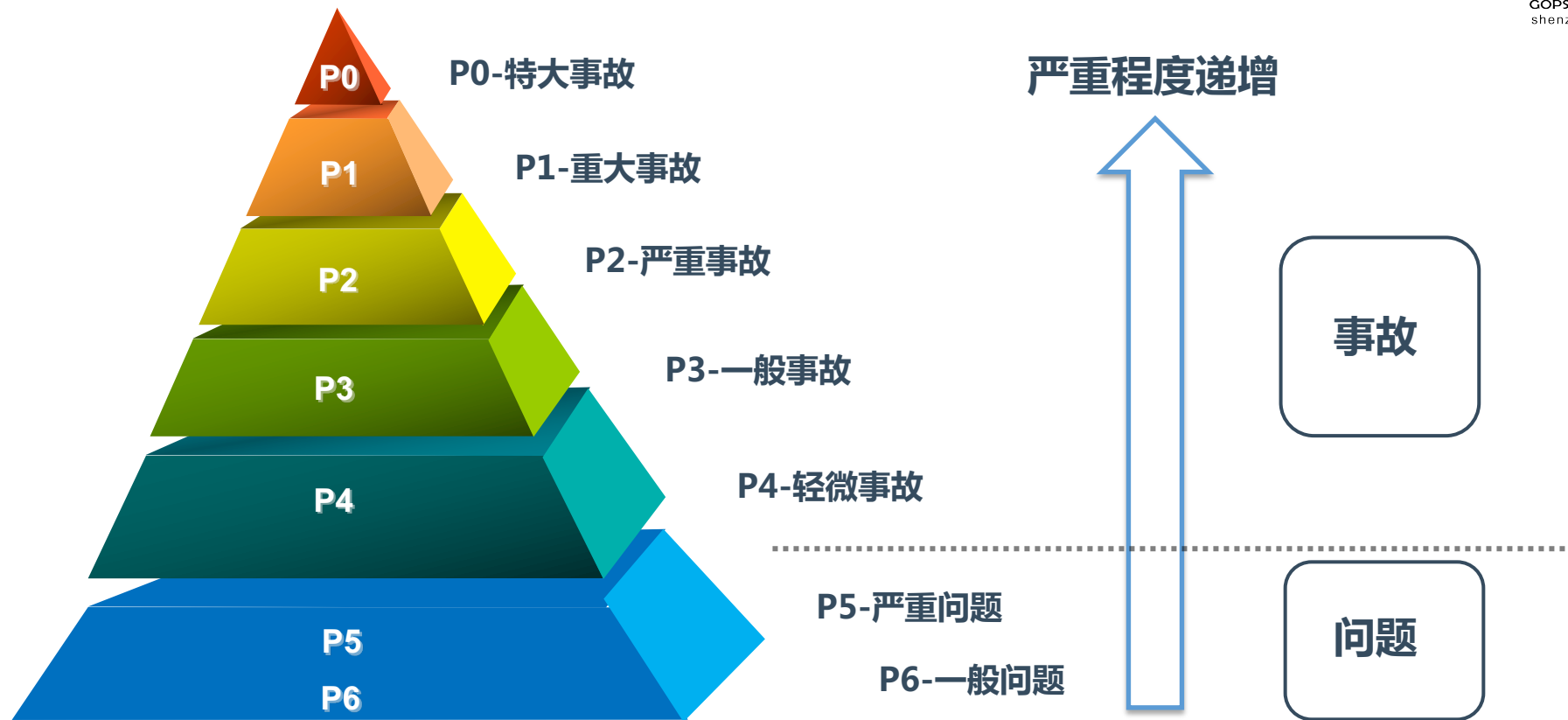
在事件发生后，对不同级别的事件，在事件响应、处理、周知、上升、时效、登记复盘等方面应遵循的约束性行为标准，确保事件能够得到高效的处置、最大限度降低事件影响

事件定责及扣分标准

为事件管理绩效考核提供标准

事件管理规范集

事件管理要素-事件级别



事件管理要素-事件级别

事件分级判定主要维度



重新发版的损失度量

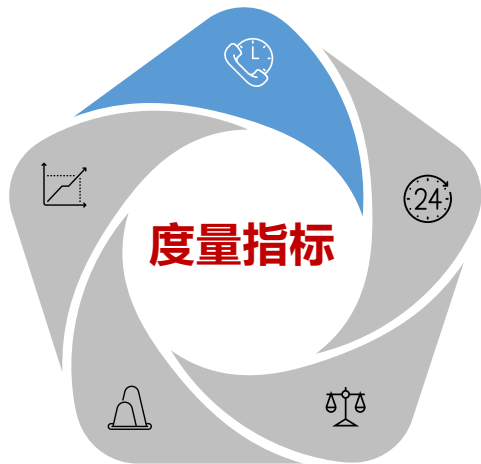


P0-P6
事件分级

事件管理要素-流程



事件管理要素-度量



团队

模块

产线

平台

解决率%

衡量事件解决情况

严重事件占比%

衡量度量范围内事件质量

关闭率%

衡量事件整体完成度

逃逸率%

衡量测试团队整体测试质量

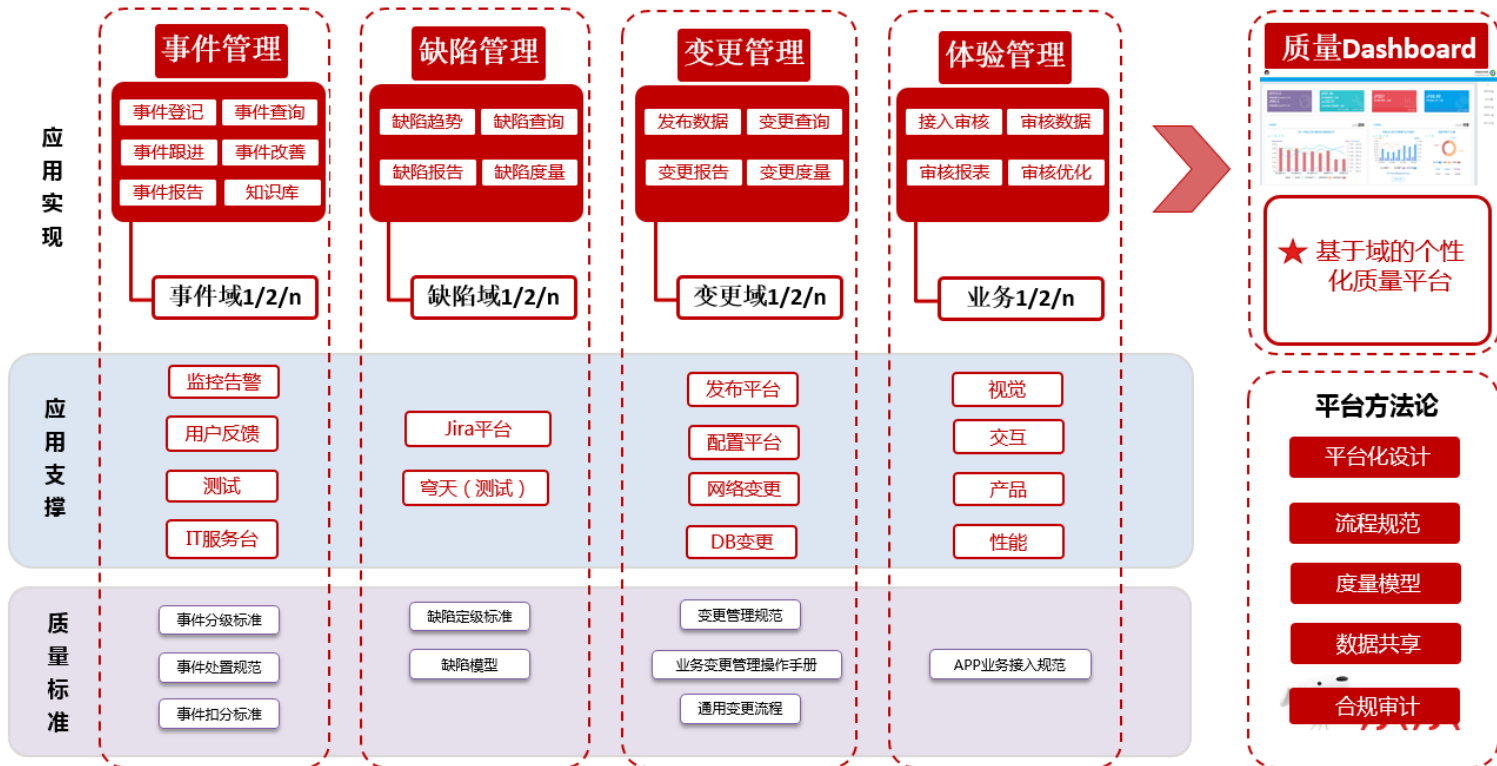
平均解决时效%

衡量事件整体解决效率质量情况

月度事件质量

事件整体质量状况根据历史数据结合严重事件级别、数量、占比综合判定为：优秀、良好、一般、较差、差五个级别

事件管理-西格玛质量平台



事件管理-系统平台



事件域

基于域管理事件
分组，权限隔离



workflow

集成邮件、咚咚，
系统自助推动
事件填报、解决、
改善完成。



可配置化

事件字段可选
字段内容自定义
事件标签



自定义报表

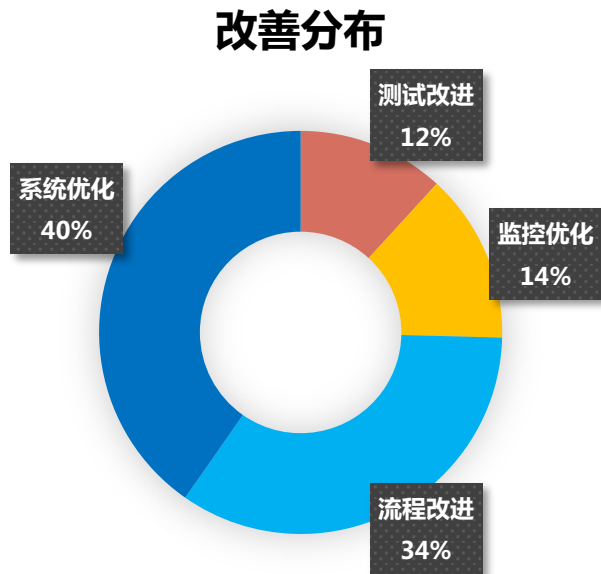
提供所有配置字段
数据筛选能力，多
维度展示报表



事件管理-典型问题-感知



事件管理-典型问题-改善



改善跟进



逾期提醒

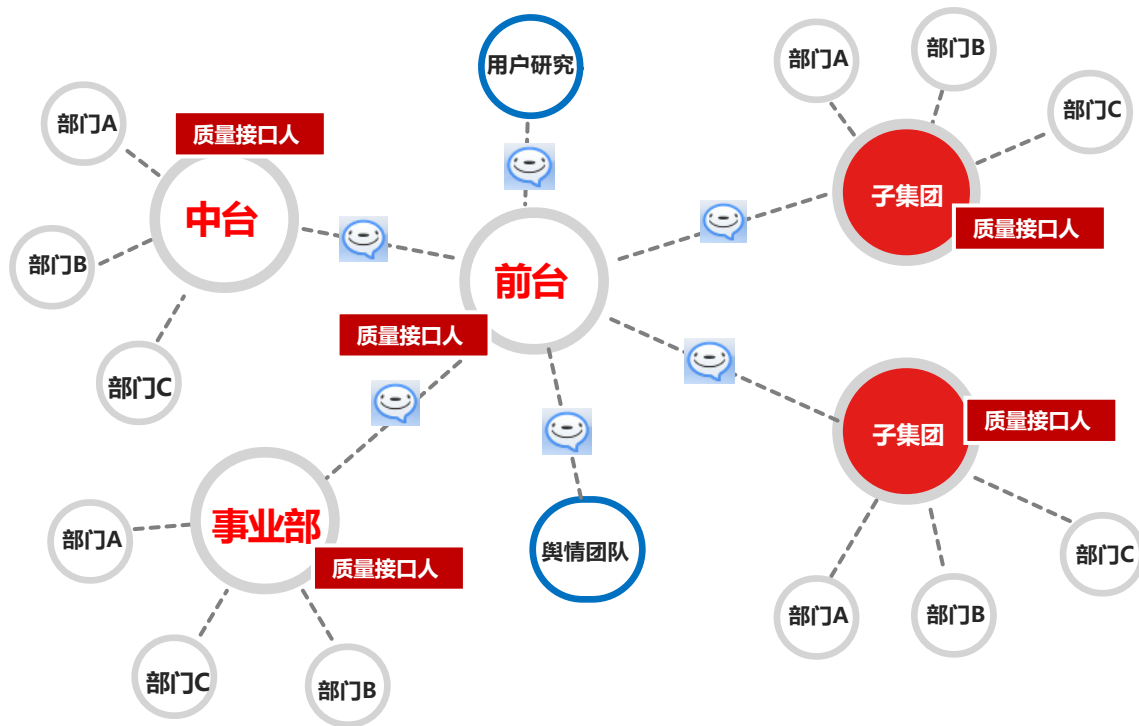


改善确认



改善知识库

事件管理-典型问题-组织



事件管理-典型问题-定责



唯一责任方（单方）

事件责任只有一个责任方，承担全部责任



主次责任方（双方）

事件责任涉及两方，主要责任比较明确。



责任共同承担方（多方）

事件主责由各方共同承担，各方对该事件都具有不可推卸的责任。



事件定责由QA根据事件复盘情况认定。如有异议且沟通后没有达成共识，提交技术委员会确定。



Tips： 制定定责通用场景判断标准
减少定责分歧

参考相似案例定责

事件管理-价值



经验数据

记录各类事件，沉淀经验，形成事件知识库。



合规性

为业务团队如何规范化进行事件处置提供系统流程；从事件结果倒推上游流水线合规质量治理。



风险意识

通过长期的事件管控，团队内部对于造成线上问题风险的重视度大大提升。



责任心

事件管理同绩效挂钩，有效提升责任心

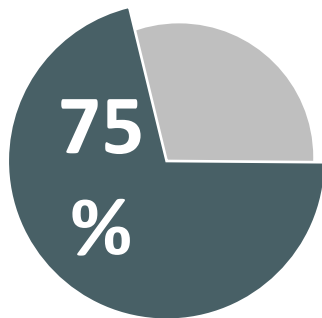
03

事件管理上游质量控制

点击此处添加副标题文本内容

事件数据反应的问题

直接原因



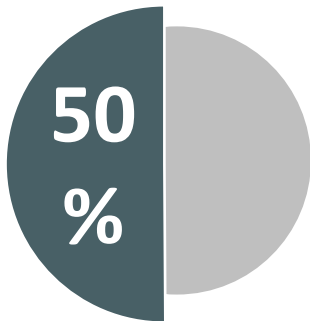
变更导致问题

- 变更流程缺失
- 变更流程不合规



变更管理

根本原因



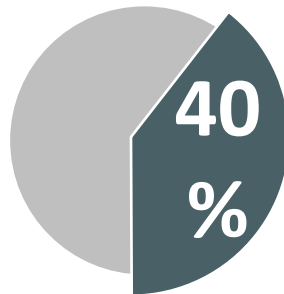
评估问题

- 需求评估不到位
- 研发设计方案评估不到位
- 影响评估不到位



评估管理

事件类型



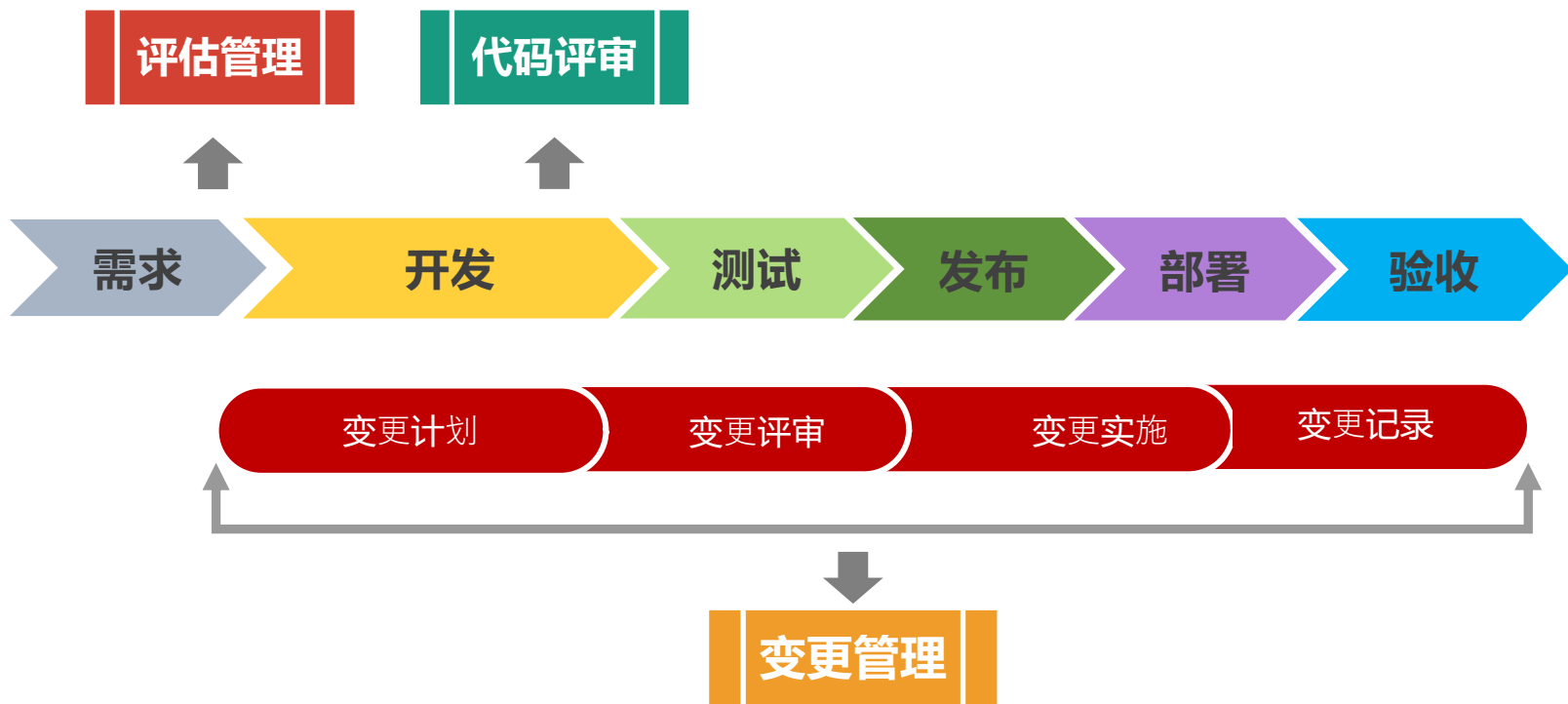
代码逻辑问题

- 研发代码评审不到位
- 代码健壮性不足

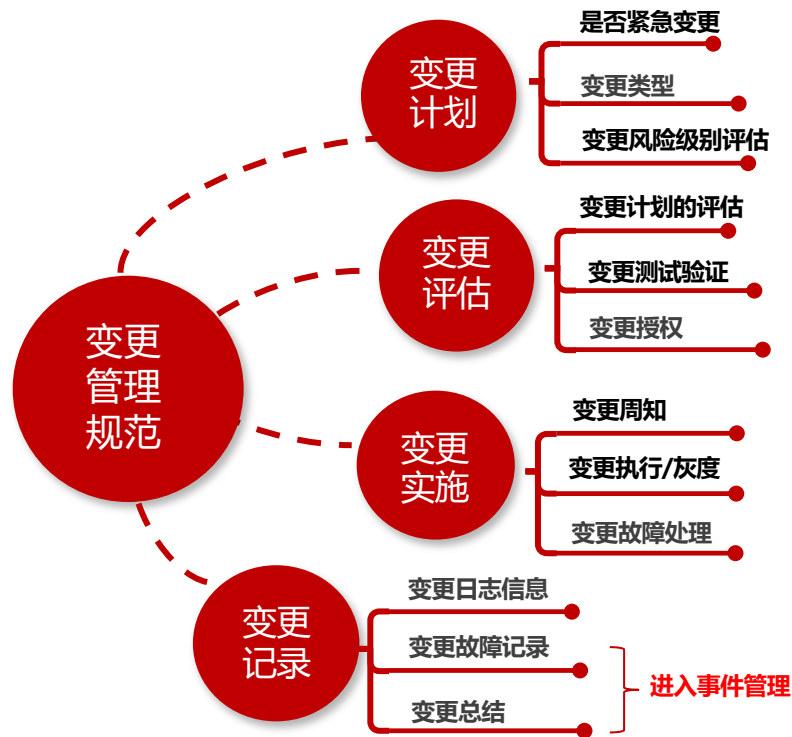


代码质量管理

事件管理上游质量控制

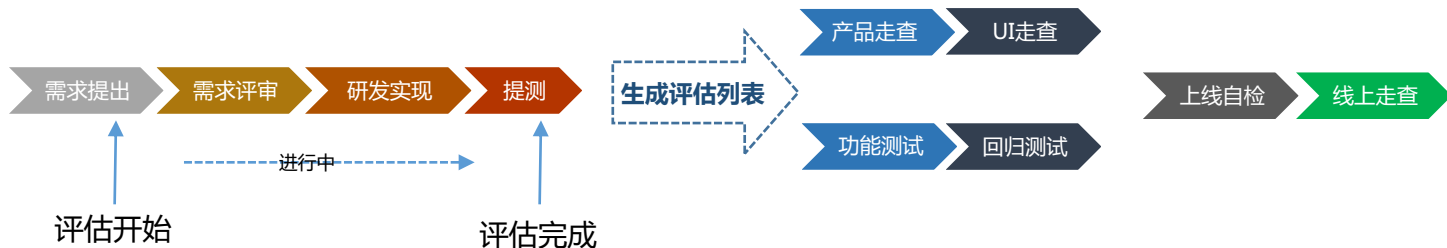


事件管理上游质量控制-变更管理

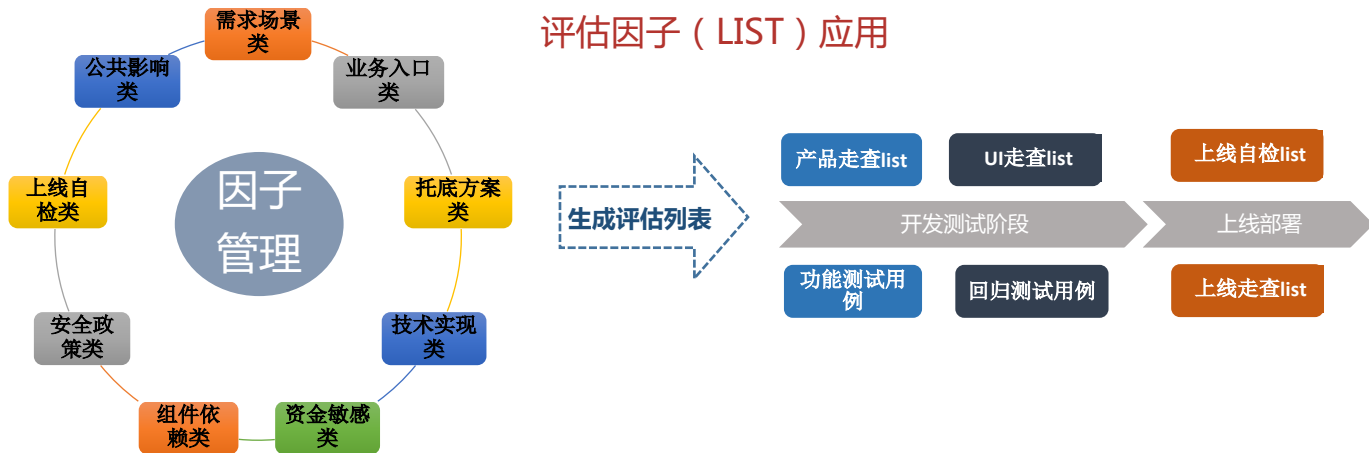


事件管理上游质量控制-评估管理

评估管理流程



评估因子 (LIST) 应用



事件管理上游质量控制-代码质量管理

核心代码库评审

- 核心代码库打标
- 推动核心代码库评审覆盖率提升



代码规范

- 制定并发布《代码评审规范》
- 定义核心代码库标准



代码扫描

- Commit代码强制扫描
- 扫描引擎优化、标准统一
- Block级问题修复

代码准入门槛

- 合并代码设置质量门槛
- 代码质量数据可视化、度量



04

事件管理发展方向探索

点击此处添加副标题文本内容

事件后续发展方向探索

感知智能化



- 1、监控智能化：监控系统上下游数据关联分析故障自愈、故障隔离
- 2、反馈智能化：基于自然语义智能聚合、分类、情绪分析，并实现精准告警
- 3、舆情热点预测：基于热点词汇、商品、店铺、场景提供风险预测及告警



管理自治

基于事件管理方法论、标准、流程、度量、工具平台赋能内外部团队，形成团队内部自驱动的事件管理自治。

举一反三能力



事件改善专家评审机制，深入分析问题相似场景，提炼共性逻辑，提出更有预防、更大价值的事件优化方案。