



中国海油ISO20000认证 项目经验介绍

中国海洋石油总公司信息技术中心
2006年12月

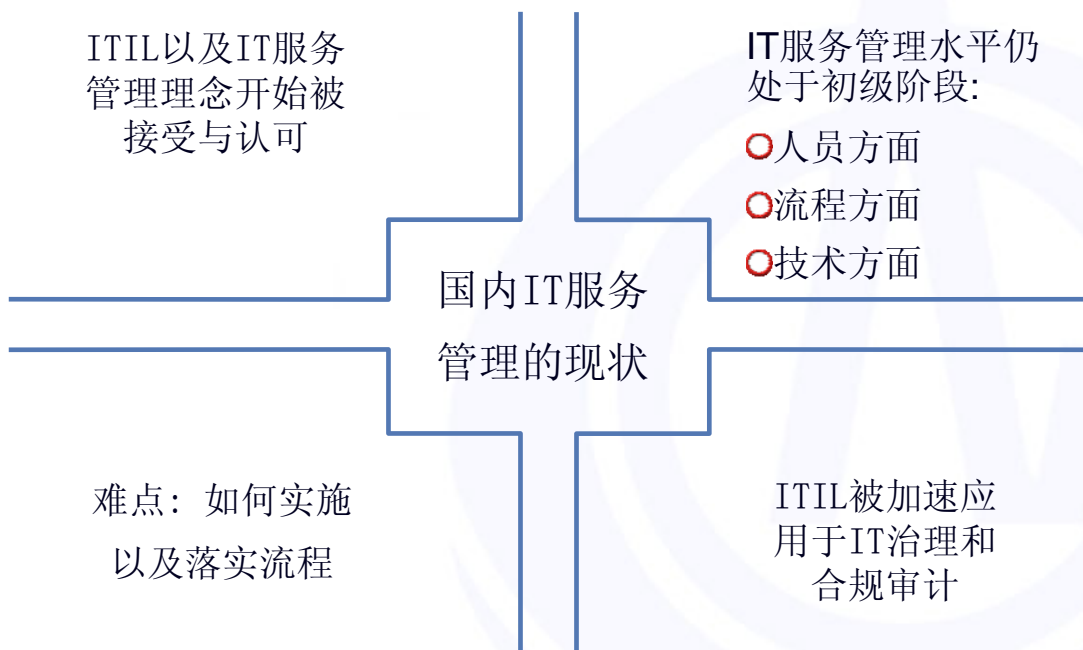


内容

- 国内IT服务管理现状
- 项目背景
- 项目过程
- 收益和经验



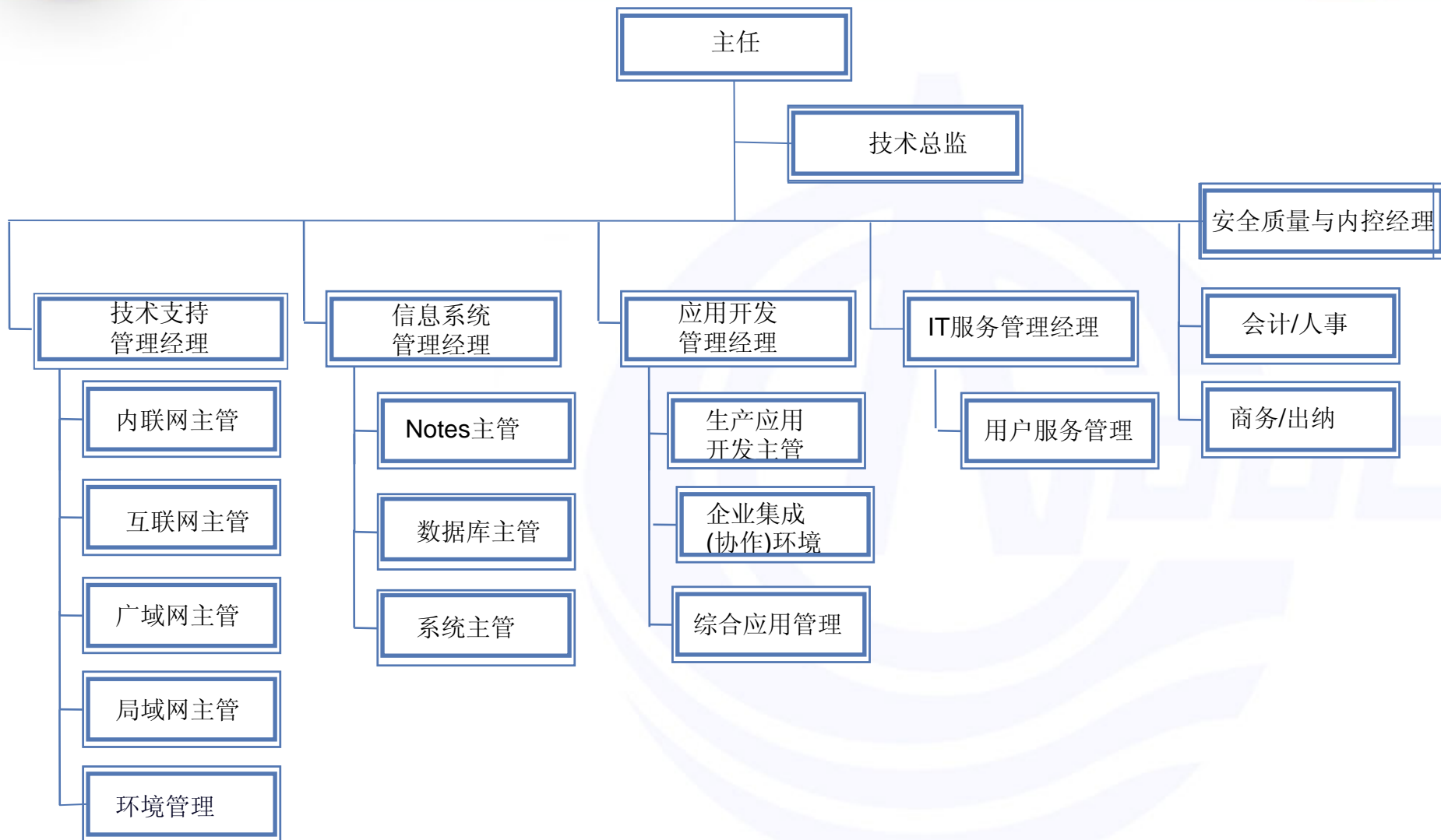
国内企业IT服务管理的现状



目前国内通过ISO20000的企业：外企在华机构包括西门子、华为、LG、神州数码，
国有企业是中国海洋石油



中海油ITC组织架构





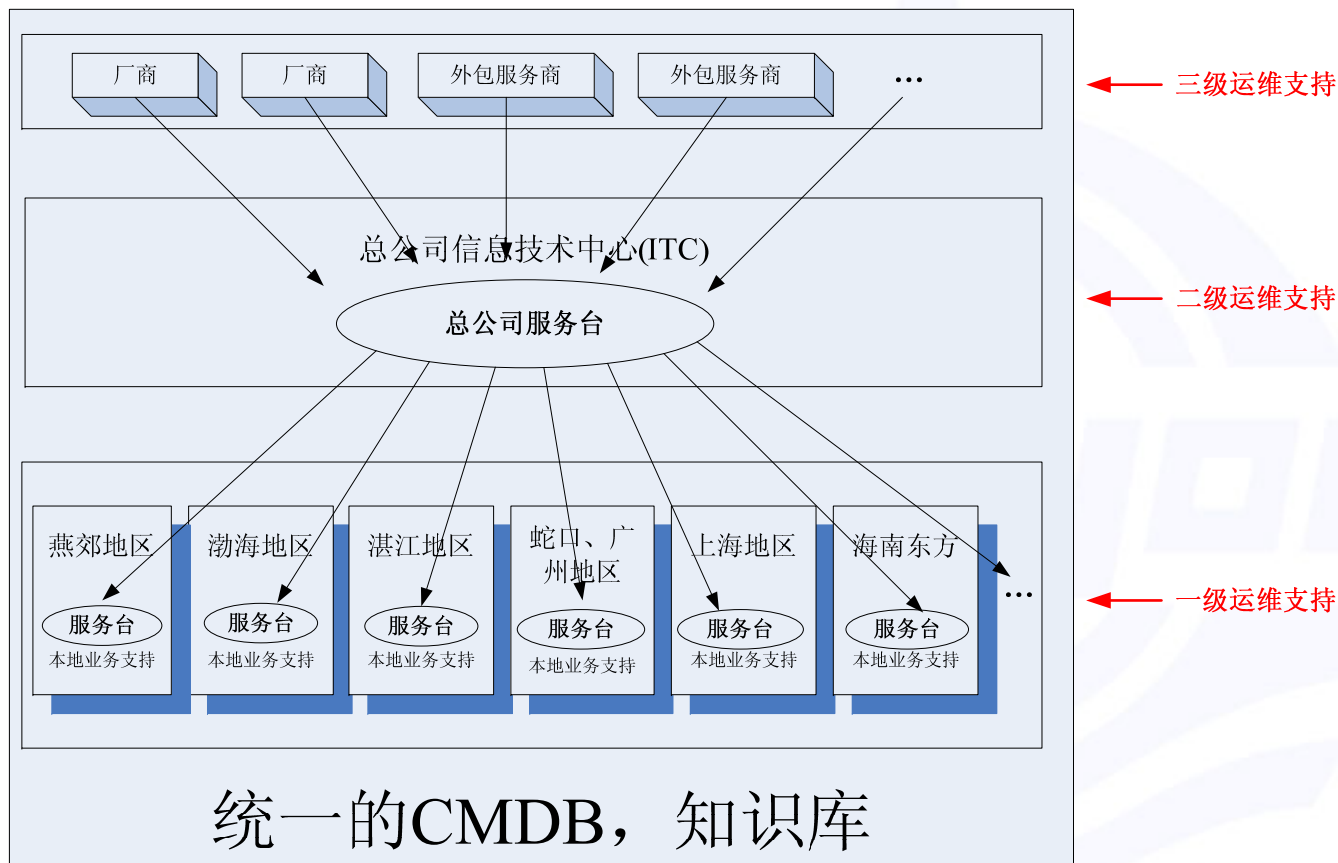
中国海油三级运维体系简介

○ 总公司IT服务管理目标：





中国海油三级运维体系简介





中海油IT服务管理的目标

保持服务目标与中国海油石油总公司**业务目标**一致，有效地支持业务战略

建立规范的服务流程，提高信息技术服务和运营效率

以**客户**为中心，提高服务质量和客户满意度

有效及高效地整合和利用信息、基础架构、应用、人员等IT资源

建立**持续改进**的服务管理机制，快速应对市场需求，提高客户满意度

向国际标杆靠齐，增强市场竞争力，提高组织声誉，提升股东回报

控制IT风险及相关的成本，提高与控制IT服务质量、降低长期的服务成本

灵活应对来自客户、注册认证机构、内部机构等不同的合规审计要求，增加投资者信心



为什么需要ISO20000认证

行业领先

有可能成为全球能源行业首家获得服务管理认证

客户信赖

向业务和客户有效提供高质量的IT服务的保障

成果检验

对ITIL一期、二期项目成果的检验

国际标准

行业最佳实践水平的最有力证明

ISO20000

审计基础

对SOX合规审计打下坚实基础

持续改进

通过认证推动组织IT服务管理的持续改善

IT管控基础

为Delivery & Support 控制域和Monitoring 控制域中的流程建立迈出第一步



ISO20000项目目标与范围

- 获得 IT服务管理国际认证—ISO/IEC 20000 认证
- 提升中国海油的IT服务管理能力
- 认证范围：
 - 网络基础设施和公共应用服务
 - 认证地点：中国海油石油总公司信息技术中心ITC（包括北京、天津塘沽、上海、深圳、湛江）



ITIL与ISO20000认证

•部分1是ISO/IEC 20000-1:2005 信息技术服务管理. **服务管理规范**

提供了关于组织IT服务管理系统建立、实施和维护的要求。这是想获得认证的组织必须达规的要求。

•部分2是ISO/IEC 20000-2:2005 信息技术服务管理. **服务管理作业要点**

对ISO/IEC 20000-1:2005的要求作出了指导和建议。相对于部分1, 部分2提供的建议, 是可选执行的而非强制的。

•IT基础架构库(ITIL)是OGC所有, 由The Stationery出版的一系列书

ITIL描述了IT服务管理的最佳实践, 主要关注服务管理中流程和人的方面, 已成为被广泛认可和实践的业内最佳实践。

•组织所采用的实际内部流程

定制流程时可借鉴最佳实践, 但需要从实际需求和情况出发, 避免照搬流程; 所定制的流程不局限于ISO20000所规定的流程。





中海油ITC实施ITIL的路程

ITIL 一期

建立基于服务台工具（Remedy）的突发事件管理流程、初步的变更控制流程，被动问题管理流程，知识库管理流程，实现这些流程与系统工具的整合

ITIL 二期

优化和推广突发事件管理流程、变更管理流程；建立主动的问题管理流程和配置管理流程

ITIL 三期

建立安全管理流程、IT服务连续性管理流程和可用性管理、发布管理、IT财务管理流程、能力管理、服务级别管理流程和关系管理流程



ITC IT服务管理的三个要素





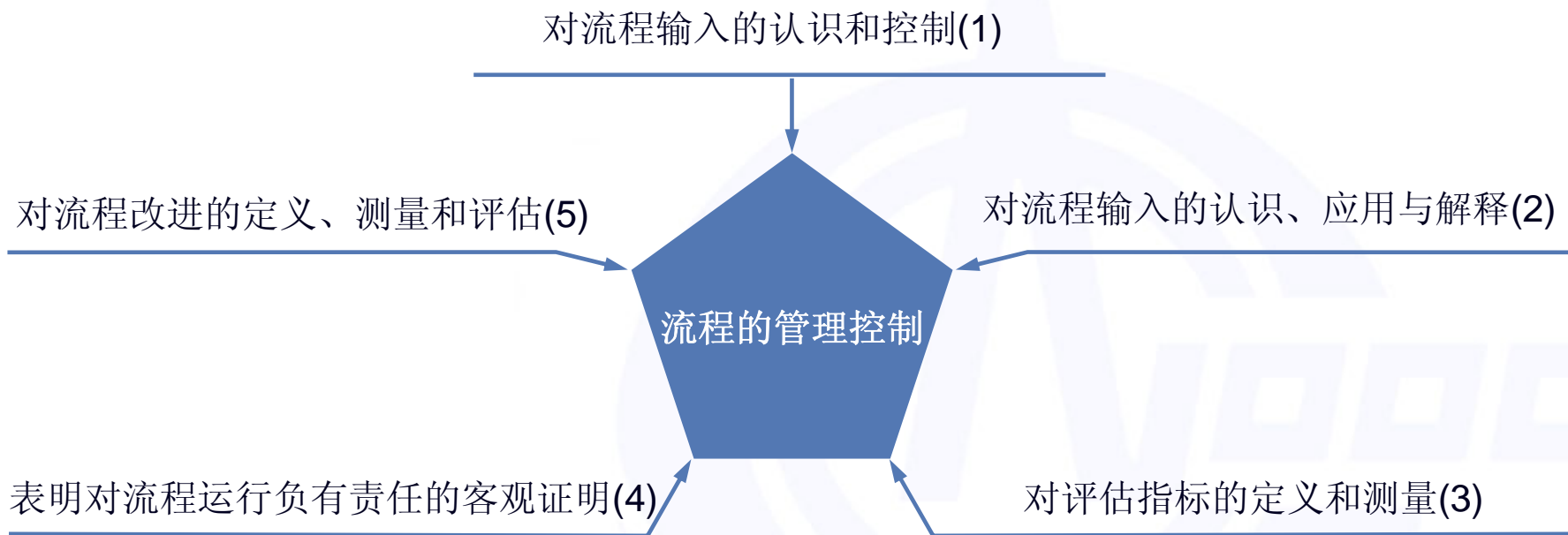
流程





提升IT服务管理流程管理

- 组织必须证明其对所有ISO20000要求的流程都进行了“管理控制”



突发事件管理流程:

(1) 突发事件, 服务请求, 发布信息, 服务级别协议, ... (2) 突发事件变通方案, 与客户的沟通, 突发事件数据库, 突发事件报告, ... (3) 平均响应时间, 客户满意度, 一线解决率, ... (4) 定义突发事件流程的流程经理, ... (5) 定期报告和评估, ...



平台

Remedy User - [CNOOC ITC支持 (查找)]

文件(F) 编辑(E) 视图(V) 工具(T) 操作(A) 窗口(W) 帮助(H)

中国海洋石油总公司
CHINA NATIONAL OFFSHORE OIL CORP.

中国海洋石油IT服务管理

IT服务管理控制台

您好, 康香洁

新请求

搜索请求

搜索任务

追踪资产

外包服务管理

备忘录

个人设置

报表

BUG与建议

帮助

已指派请求

请求类型	创建时间	请求 ID	摘要	请求人	受理人	已开
事件请求	2006-9-29 14:20:35	HD00000000048345	数据操作模块 2006092804 OUP 抽取-OUP	iris	李忠良	否
变更请求	2006-9-29 13:55:43	CHG0000000003274	开通端口	董海帆	高飞	否
事件请求	2006-9-29 11:35:43	HD00000000048333	化学公司SAP系统帐号被锁定, 需解锁, 密码需重	吴雪	桂苗	否
变更任务	2006-9-29 9:53:20	TSK0000000000562	接收id	程士全	冯雪	否
事件请求	2006-9-29 9:48:33	HD00000000048311	系统无法启动	延峰	姚尧	否
事件请求	2006-9-29 9:42:45	HD00000000048309	问题处理模块_2006092701_GL 总帐管理-GL	孔莹	李忠良	否
事件请求	2006-9-29 9:41:19	HD00000000048308	重装系统	彭博	IT支持	否
变更请求	2006-9-29 9:31:41	CHG0000000003273	Notes用户迁移	程士全	冯雪	否
事件请求	2006-9-29 9:07:53	HD00000000048287	重装系统	高岁初	马宏波	否
事件请求	2006-9-29 8:29:37	HD00000000048266	重装系统	燕群	IT支持	否
事件请求	2006-9-29 8:28:28	HD00000000048264	重装系统	田守营	高飞	否
事件请求	2006-9-29 8:17:19	HD00000000048261	硬件故障	吴燕忠	潘楠	否
事件请求	2006-9-28 16:35:46	HD00000000048242	客户端局域网设置	李忠良	陈传伟	否
事件请求	2006-9-28 15:26:10	HD00000000048224	打不开文件	徐盛	姚尧	否

查看

刷新

催办

追回

公告板

创建日期	发布地区	发布人	优先级	简短说明
2006-9-26 15:25:58	北京	康香洁	中等	康香洁9月27日-9月30日休假, 相关工作请联系汪岳
2006-9-26 11:11:36	北京	梁嘉华	中等	梁嘉华9.27-9.30, 10.8-10.13休假, 相关工作请联系罗立芳、李
2006-9-18 10:19:20	北京	汪岳	中等	关于起用Remedy系统正式使用新的事件、常规变更分类说明
2006-9-12 18:24:30	北京	康香洁	高	9月14日起Remedy系统正式使用新的事件、常规变更分类
2006-8-28 10:59:20	北京	汪岳	中等	微软将于2006年10月10日终止对Windows XP SP1和SP1a的支持, 请
2006-8-28 9:10:18	海南	陈保丽	中等	陈保丽开始上班
2006-8-8 17:05:45	北京	汪岳	高	最新版VPN spass 3000的驱动
2006-7-17 15:42:17	北京	汪岳	高	各地ERP支持人员申请remedy帐号流程

查看

创建

删除

刷新

历史公告

显示 1 - 第 11 个, 共 11 个

kangrj

ITILAPP



人

- 流程负责人

- ITC为每个流程的实施和运行指派了专门的流程负责人

- ITIL培训

- 多次ITIL培训、10人取得ITIL Foundation认证
 - ISO20000项目相关培训

- 管理和沟通能力

- 流程重管理而不是技术



ISO20000认证过程

前期准备

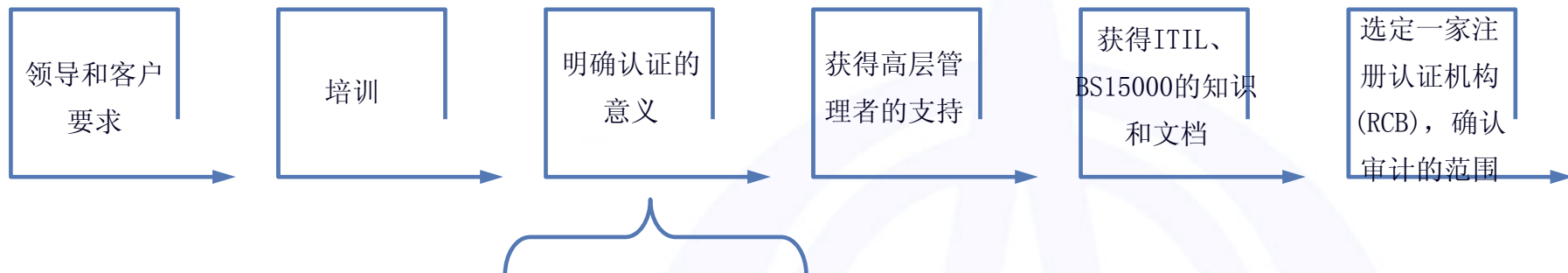
差距分析
与规划

缩小差距

认证审核



前期准备



确立愿景，决定服务管理改进的方面与改进的顺序

明确认证活动的参与方面，确定各方所期望的收益

全面地理解认证的内容，明确认证活动对个人和对组织的影响

获取信息:与相似规模、职能的组织交流经验，向咨询顾问、培训提供机构、相关论坛和用户组织咨询



差距分析与规划

- 业务影响度分析(BIA)

- 评估流程成熟度

- 分析现状与目标的差距

- 制定整体的计划，获得相关方面的支持与承诺

流程概览

范围

主要活动

流程控制

绩效

角色和职责

流程间的接口



缩小差距

- 建立、管理服务改进计划（戴明环—Plan, Do, Check, Act）
- 根据ISO20000/BS15000-1：《服务管理体系说明》，对ITC进行详细评估
- 借鉴ISO20000/BS15000-2、ITIL，制定具体的改进计划.
- 建立和优化流程以符合标准要求
- 定期检查
 - 明确内部审核、管理层评审职责
 - 定期召开流程和管理改进会议



认证审核

- 准备审核所需要的“证据”
 - 文档，记录，等等
- 进行员工审核前培训，锻炼审核技巧
- 通过“预审”，找出不符合项和需要改进项
- 落实纠正意见和纠正措施，在正式审核前进行有效性验证
- 正式审核
 - 充分交流以建立对审核内容的共同理解



配合审核的体会

- 了解审核员的工作风格
- 审核的重点
 - 有没有
 - 做没做
 - 好不好
- 沟通能力显得非常重要
- 强调 **P.D.C.A**贯穿整个项目实施和认证过程



审核结果



在该ISO20000认证项目中，中国海洋石油总公司通过建立和完善IT服务体系（ITIL），探索科学合理的管理模式，达到如下收益：

保持服务目标与中国海洋石油总公司业务目标一致，有效支持业务战略；建立规范服务流程，提高服务和运营效率；有效高效的整合和利用信息、基础架构、应用、人员等IT资源；建立持续改进的服务管理机制，提高客户满意度；向国际标杆看齐，增强市场竞争力；控制IT风险及成本，提高与控制IT服务质量，降低长期服务成本；灵活面对用户、认证机构、内部机构等不同的合规审计需求，增加投资者信心。中国海油的信息化水平，尤其是IT服务管理水平应该说在整个石油石化行业是处于领先地位的。在中国海油信息技术中心管理层的带领下，IT团队越来越成熟，在IT服务管理框架下，保障了部门业务系统的持续运营，为实现中国海油的战略目标提供了有力支撑。



后继工作

- 落实改进措施
- 迎接监督审核
- 持续改进
 - 建立基于ISO27001的安全管理体系
 - 开展IT内控项目实施
 - 按照流程定期检验有效性