

# 业务支持系统转运维讨论稿

2012年 06 月 06 日

# 什么是转运维?

## □ 业务支持系统的三个阶段

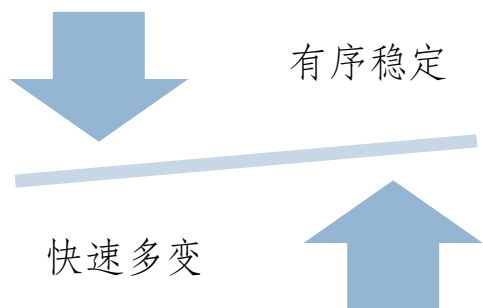


转运维完成的是从系统上线(即试运维)阶段到系统运维阶段的过渡,在完成支持过渡的一系列动作后以确保在“系统运维”阶段的系统面向用户具备稳定性、高效的服务性。

# “转”的信息

Page 3

- “转”通俗的讲就是从项目组提供的系统技术支持转到由以服务台为面、技术工程师为点提供的系统服务支持



- “转”需要考虑的面
  - 资源如何转移用以支撑系统服务的提供
  - 以什么样的指标来评估系统服务的稳定性
  - 以什么样的行为来支撑知识的转移

# 资源如何转移用以支撑系统服务的提供

- 资源包括人力资源、资金资源、技术资源，但系统转入运维在当前现状只涉及到人力资源的转移，也就是说在系统进入运维前如何构建起一个可进行运维支持的团队。
- 人力资源可以做什么？
  - 系统的技术支持工作
  - 指标的逐步优化工作
  - 运维制度的执行工作
- 当前的团队如何构成？
  - 关键技术岗位
  - 服务台
  - 质量管理

# 以什么样的指标来评估系统服务的稳定性

## □ 指标分为两个部分

- ▣ 生效的服务质量指标
- ▣ 单个系统具体议定的特殊指标，例如每月中断服务时间、每月变更次数、服务目录响应时间等等

## □ 指标与系统转运维的关系

- ▣ 系统上线时由项目经理及服务质量岗议定指标的范围及阈值
- ▣ 定时计算指标值，什么时候达到阈值，什么时候启动系统运维评估工作
- ▣ 正式运维后，定期发布系统的指标值用以评估系统服务的波动性
- ▣ 长远目标是单个系统议定指标将通过样本积累后，直接匹配服务质量指标

# 以什么样的行为来支撑知识的转移

## □ 知识的转移包括

- ▣ 面向运维技术人员的能力培训
- ▣ 面向用户的系统使用能力培训
- ▣ 面向服务支持人员的知识培训

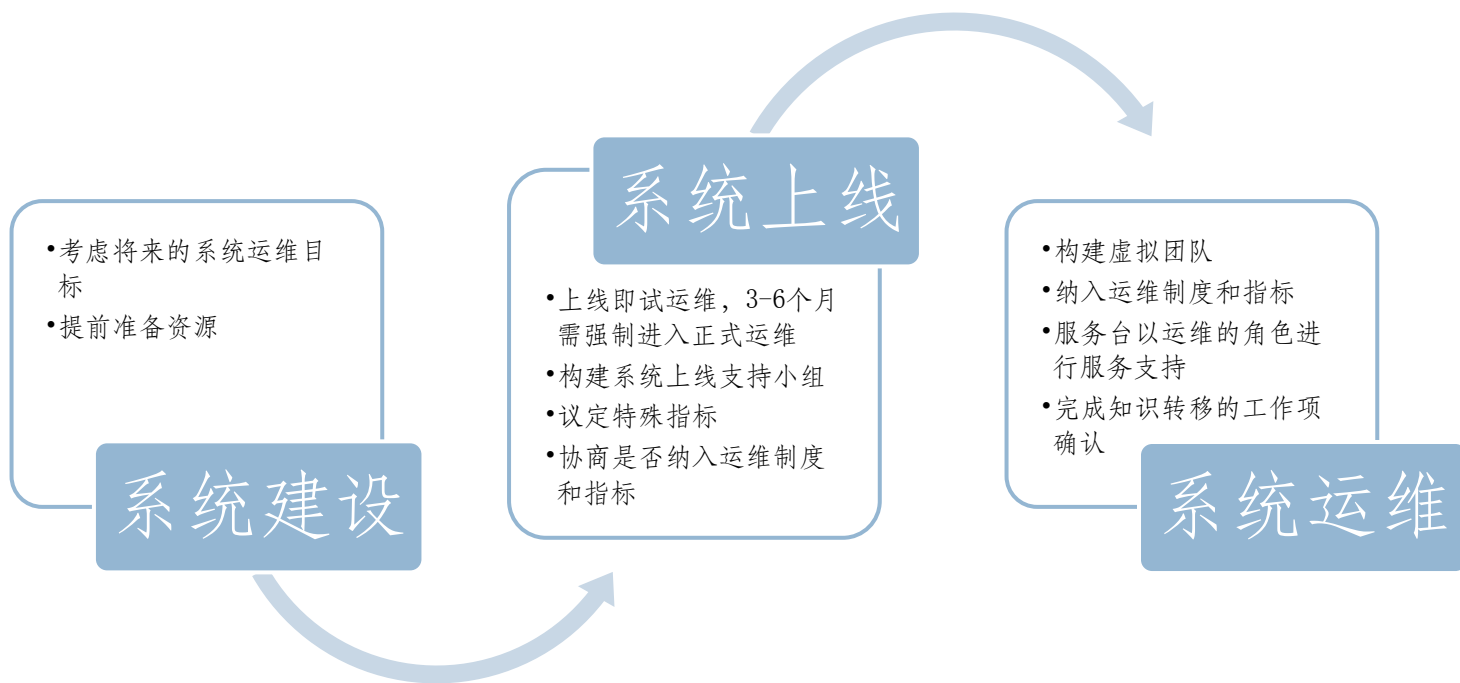
## □ 哪些参考行为是可以进行知识的转移

- ▣ 技术文档的转移或者技术培训
- ▣ 用户操作的培训或者用户手册的提供
- ▣ 服务台的支持工作项的手册或者标准提供
- ▣ 其他

## □ 谁对这些知识转移确认

- ▣ 谁接手谁确认
- ▣ 事先议定，事后检查

# 3个阶段的一些信息



- 指标不强制达到
- 是否转入运维由审批组依据现状资料进行确认（关联到系统支持运维行政小组主管及项目组行政主管）

## 系统运维后有什么？

- 以面向用户服务为导向的系统支持
- 以运维制度为框架的工作规范依据
- 有序的资源展示、筹划及调度
- 以指标为评估标准的系统服务稳定性展示