



## ITSS服务项目经理培训—IT服务运营（三）

讲师：

2012/8/18

1

质量管理

2

信息安全管理

## □ 概述

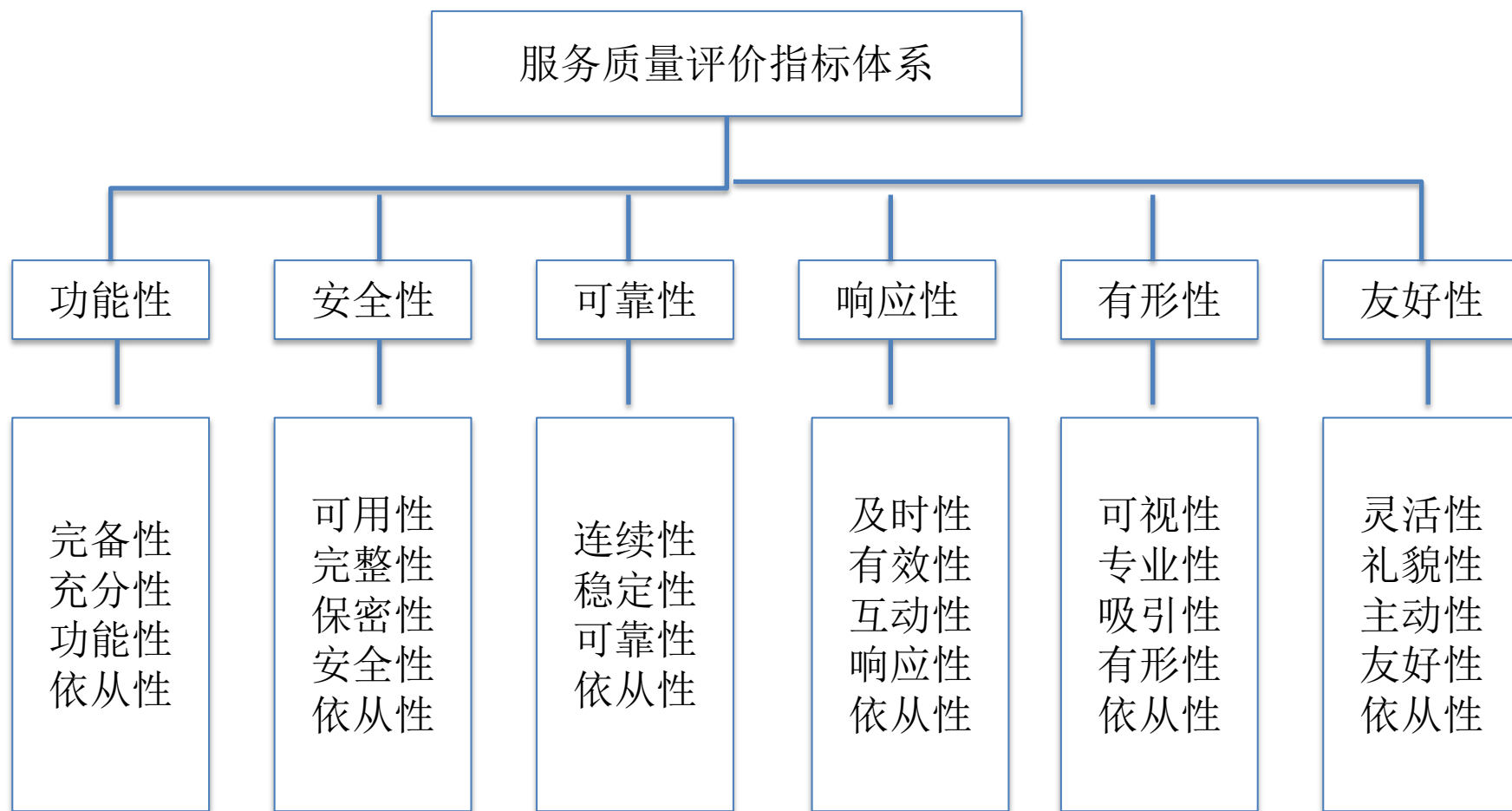
IT服务运营质量是指服务能够满足规定和潜在需求的特征和特性的总和，是指IT服务工作能满足被服务者需求的程度。

质量管理常分为QA（Quality Assurance，**质量保证**）和QC（Quality Control，**质量控制**）。

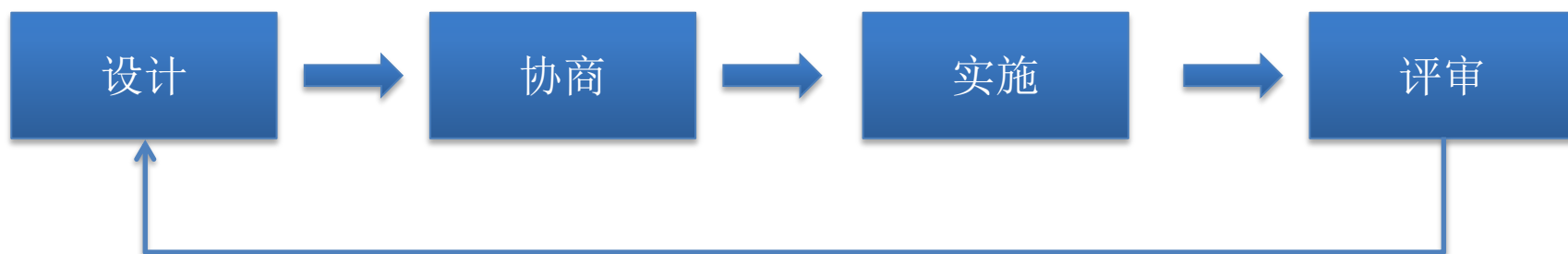
## □ 目的

为了提高客户满意度，完成SLA的达成。

## □ ITSS质量管理评价体系



## □ 质量管理生命周期



## □ 设计阶段

- 需求分析
- 成本效益分析
- 风险分析

## □ 协商阶段

- 质量评价指标
- 免责条款
- 惩罚条款
- 协商机制
- 术语表



## □ 实施阶段

- 主持服务质量体系的建立、制定合理的测量指标
- 使用合适的工具提高服务质量
- 日常的监督和跟踪
- 建立公开、透明投诉渠道，对投诉的处理结果及时向客户反馈
- 每月或者每季度做客户满意度调查，并将结果进行分析、公布

## □ 评审阶段

是对前三个阶段即设计、协商和实施作综合分析和评价

。

## □ 关键成功因素

- 重视SLA的签订
- 做出合理的规划设计
- 维护较高的客户满意度
- 提高技术能力，提高事件解决能力
- 及时和客户沟通，跟踪客户需求的变化

1

质量管理

2

信息安全管理

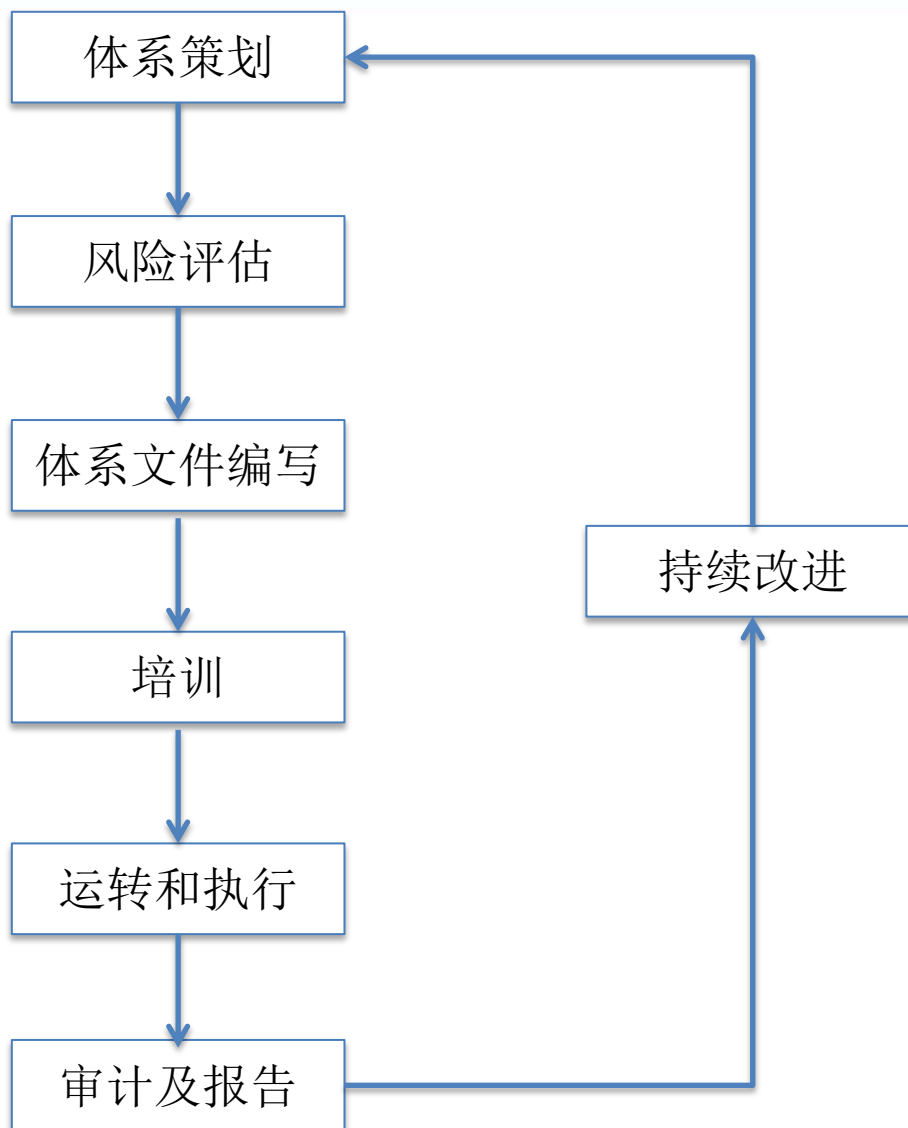
## □ 概述

信息化建设的一项重要工作就是安全运维工作,包括信息安全保障和 IT 服务管理两方面内容,是信息化工作的重要组成部分,信息安全保障工作需要 IT 服务管理流程来支撑,IT 服务管理的各类信息化资源需要信息安全来保障。

## □ 目的

- 保证信息资产的安全
- 降低安全风险
- 保证IT服务业务的连续性
- 提高IT服务质量

## □ 活动



## □ ISMS体系策划

- 确定信息安全体系建设主导方
- 定义信息安全目标与方针
- 定义ISMS体系的范围

## □ 风险评估

- 制定风险评估实施计划
- 实施风险评估
- 风险处置

## □ 体系文档编写

## □ 培训

## □ 体系运转执行

## □ 审计

## □ 报告

## □ 持续改进



## □ 关键成功因素

- 遵循国际标准和相关的国家标准;
- 明确界定IT服务项目的范围;
- 制定完善的信息安全管理体系并落地执行;
- 明确信息安全的职责,并与IT服务管理体系融合;
- 根据体系中的规定,尽可能从技术上进行落实。

## □ 风险与控制

- 信息安全管理范围难以确定
- 信息安全技术能力不足
- 体系执行不力
- 员工内部破坏

**THANKS 谢谢！**

**标准化的IT服务 可信赖的IT服务**