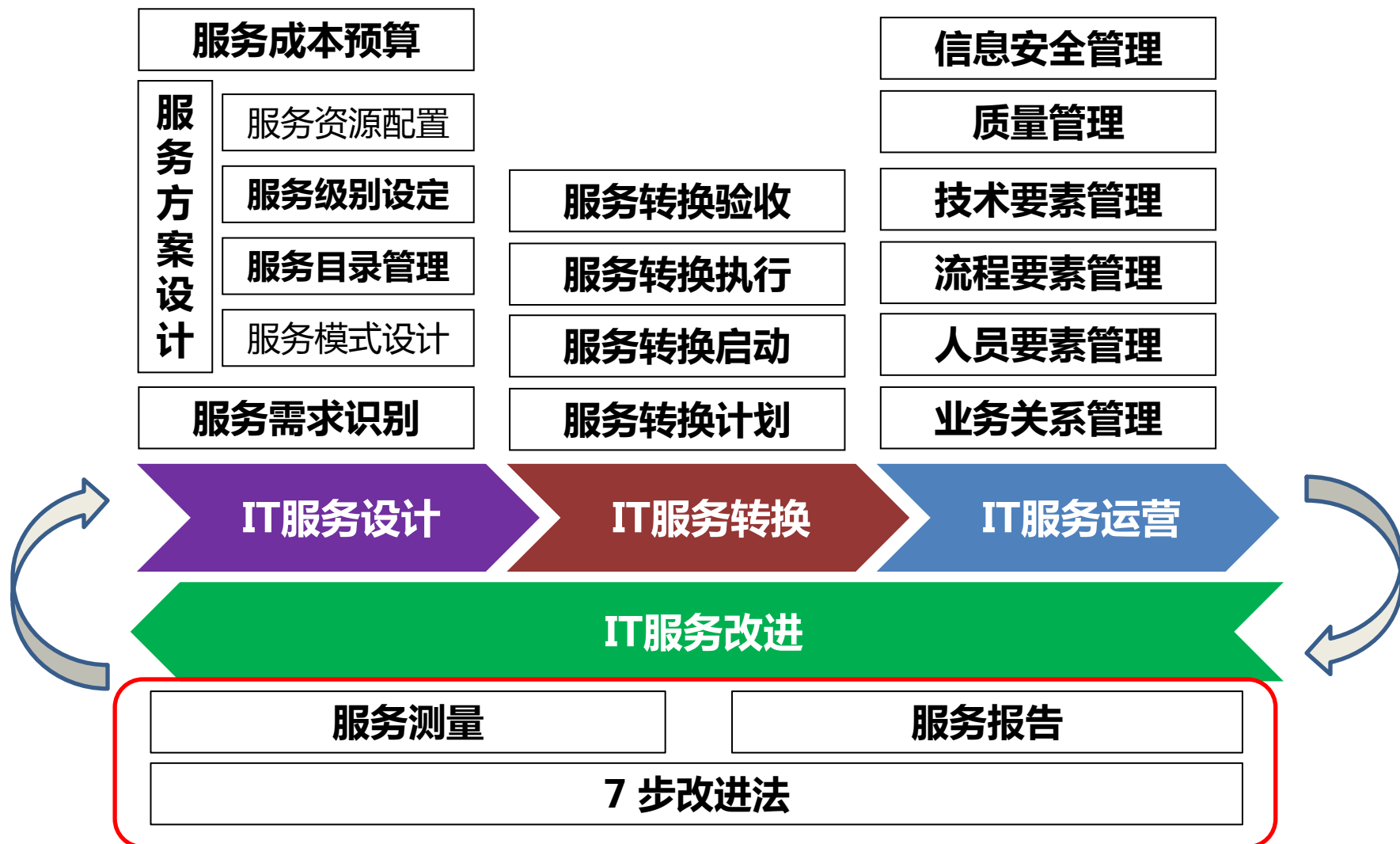


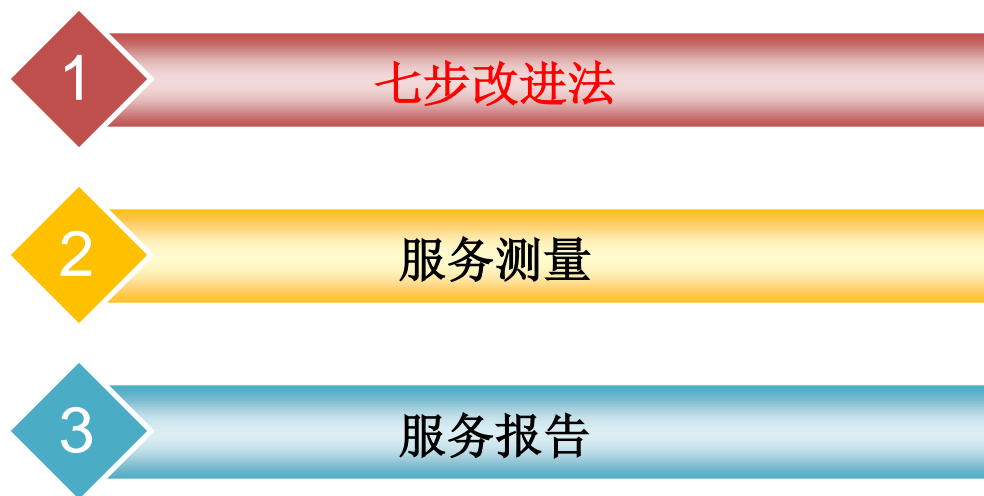


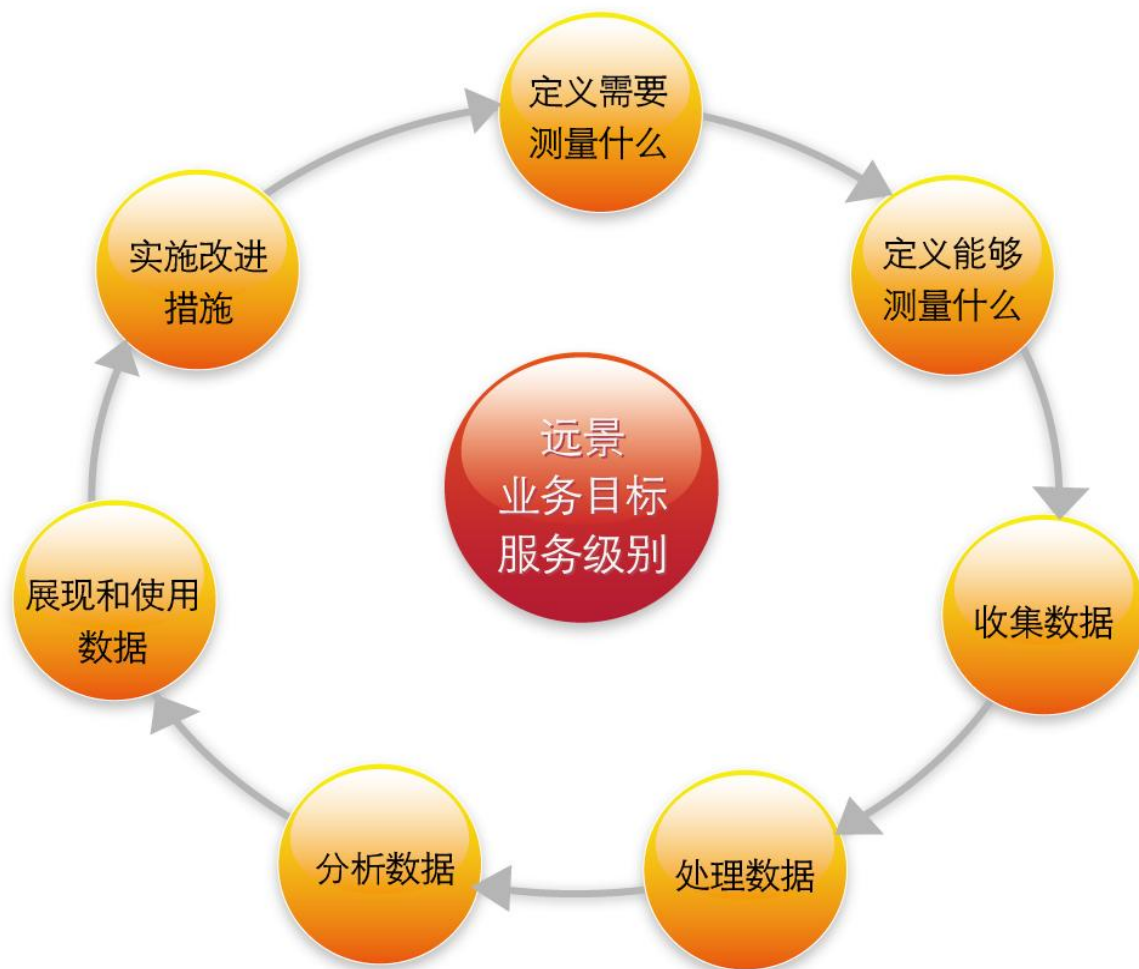
ITSS服务项目经理培训——IT服务改进

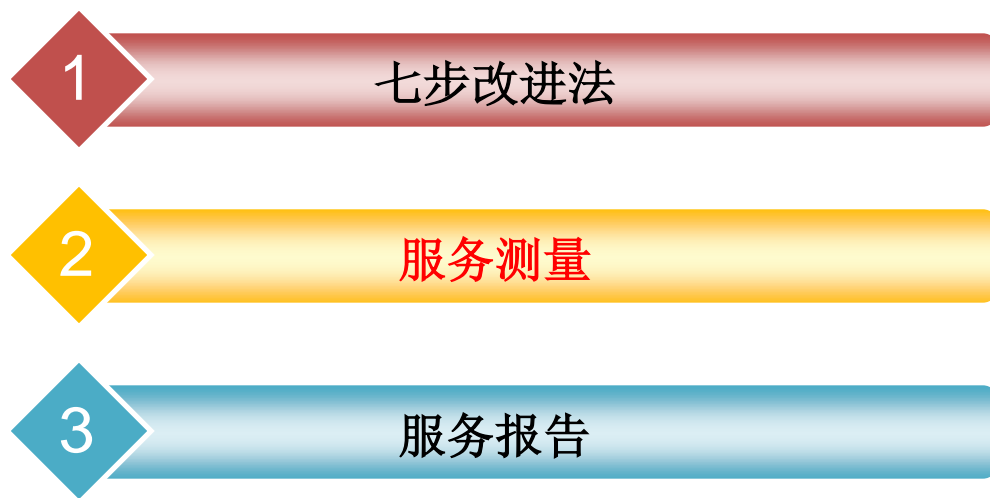
讲师：

2012/8/18









□ 目标

是监视、测量并评审服务目标的完成情况，分析与服务计划的差距，并为服务改进提供依据

□ 价值

- 验证服务改进决策的正确性
- 比较服务成本、质量、有效性等方面的改进效果
- 证明服务改进活动的必要性
- 指导服务改进的方向和目标

□ 服务管控测量

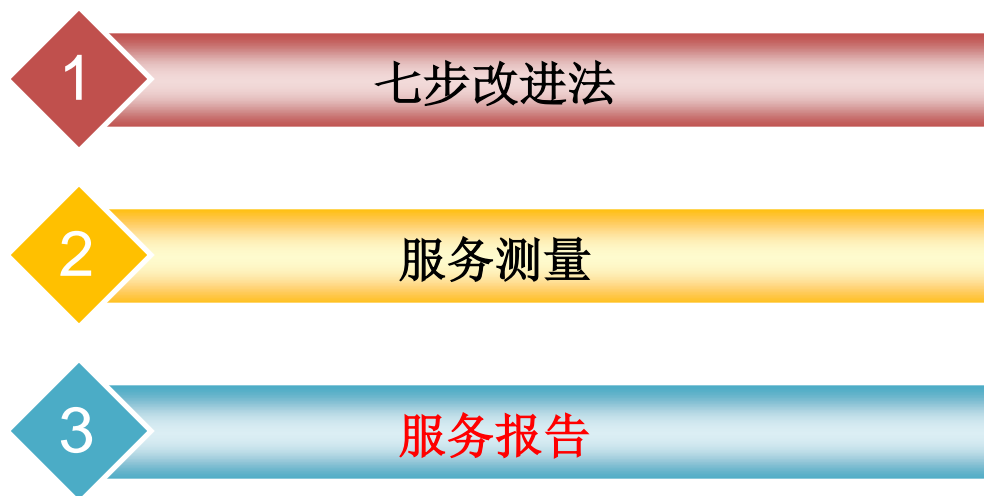
- 服务级别分析
- 服务容量分析
- 服务质量分析
- 项目客户满意度评测与分析

□ 服务执行测量

- 事件统计分析
- 问题统计分析
- 变更与发布统计分析

- 针对性的服务测量框架
- 有效的自动化监控和测量工具
- 多渠道的测量方法

- 成本约束
- 人员阻力
- 缺乏管理层的支持
- 缺乏成熟的服务管理流程
- 技术部门与业务部门之间的沟通协调不充分



□ 目标

是为适当的受众（包括用户、业务部门、供应商、技术人员、管理层等）呈现各种服务测量数据，并作为后续活动的参考和依据

□ 形式

- 服务总结报告
- 服务工作计划
- 服务改进计划
- 重大故障总结报告

□ 定义服务报告方针

□ 明确报告受众

□ 编制报告

- 服务结果综述
- SLA达成分析
- 主要服务工作内容
- 重大故障、问题回顾
- 下阶段服务工作计划
- 服务改进方案
- 趋势分析及未来预测

- 具有清晰一致的服务报告方针
- 具有准确可靠的服务报告数据
- 充分理解不同受众所关注的报告内容
- 对报告所呈现结论的后续跟踪及改进
- 服务报告的可阅读性

THANKS 谢谢！

标准化的IT服务 可信赖的IT服务