



IT服务管理 / ITIL 概念简介



Agenda

- IT服务管理历史
- ITIL基础

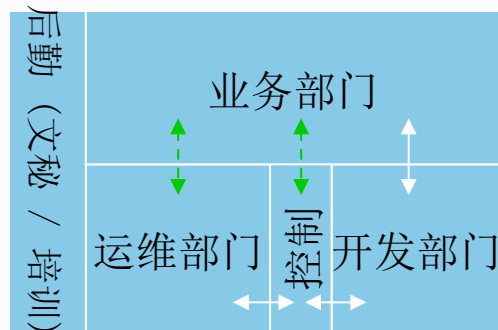
IT组织的演变

以不高于竞争对手的成本提供足够的服务



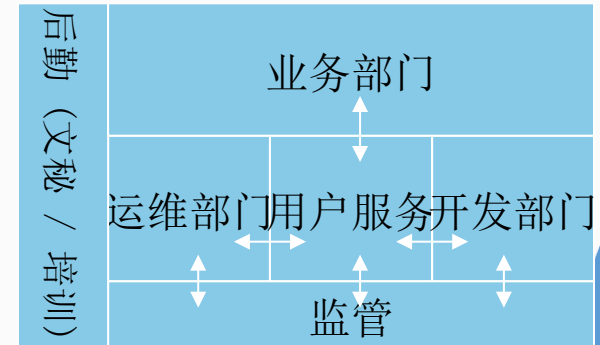
上世纪80年代

以不高于竞争对手的成本提供优质的服务

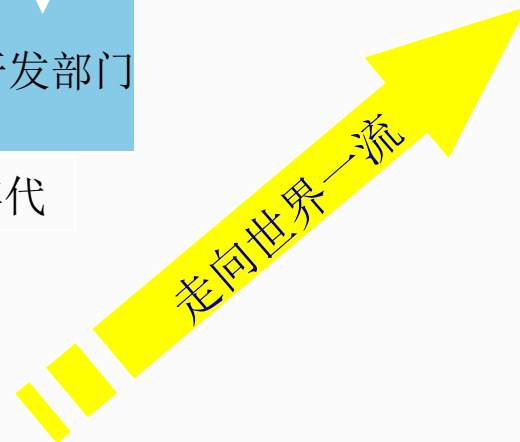


上世纪90年代

协作制定服务内容
提供所需的资源/技术支持服务的运作



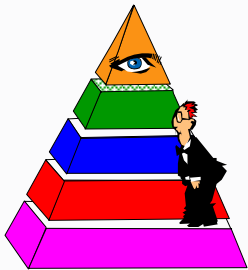
现在



面向服务的IT组织

The Enabler Business Model

IT部门调查、推荐和实施技术手段，提升企业的业务能力

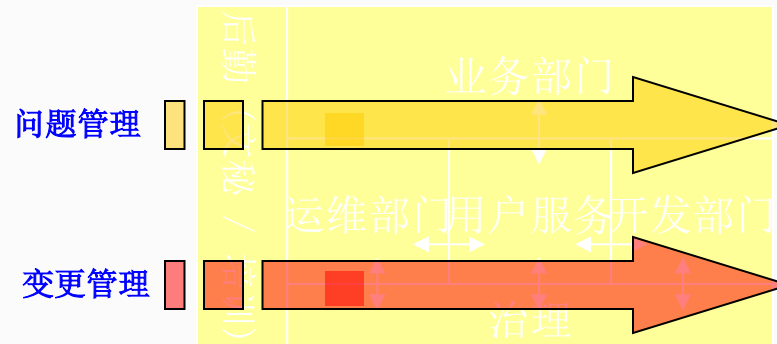
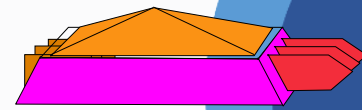


层次化结构

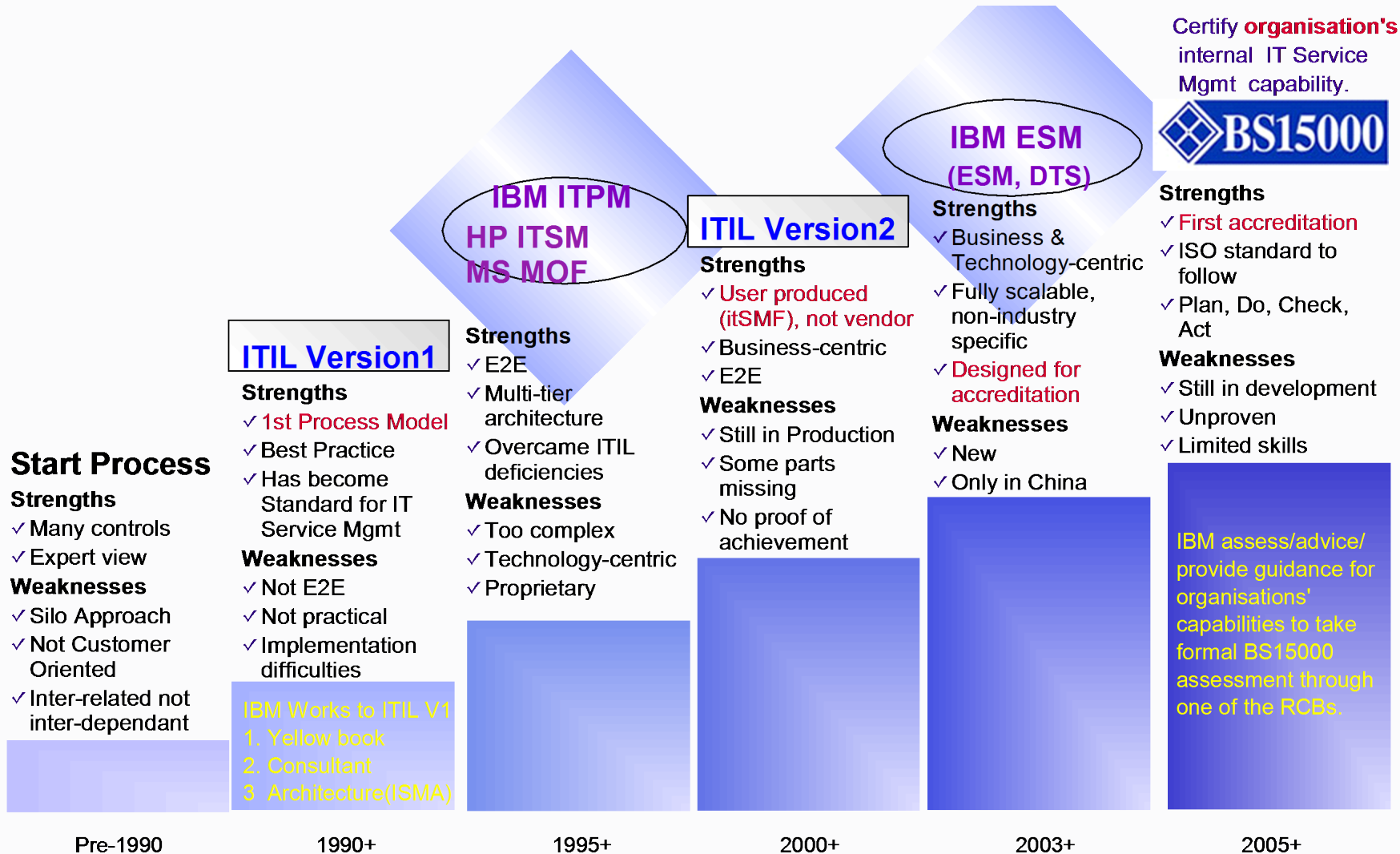
一个基于流程的组织：

- 基于客户需求
- 关注增值服务
- 自行组织、控制资源分配
- 灵活
- 确保人员的专业能力和基本业务能力兼顾
- 形成跨部门合作机制，克服“各自为政”的问题

流程驱动的组织



IT服务管理的演变



Pre-1990

1990+

1995+

2000+

2003+

2005+

IT服务管理可以带来的效益

➤ 控制

- 严格控制IT部门关键的业务流程（例如控制软件的发布、IT资产的审核、客户问题的管理等）

➤ 评估

- 可以评估人员和流程的性能表现（通过自动生成具有业务意义的管理信息）

➤ 集成

- 集成现有的、分散的管理流程（通过集成，人员工作更加有效、更易于培训和控制）

➤ 规范化

- 管理流程的规范化（规范化可以减少错误发生的可能，提升IT整体可用性）

➤ 自动化

- 自动化可以减少手工重复性操作的成本，提升对操作的控制性。



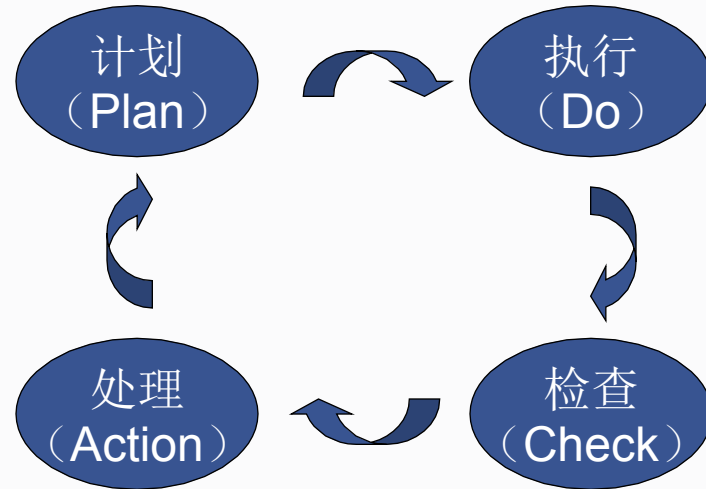
管理领域的三句话 - 整体思路

任何事情

- 如果你不能量化它，你就不能控制它
- 如果你不能量化它，你也不能管理它
- 如果你不能量化它，说明你根本不在乎它

项目质量控制方法：戴明环（Deming Cycle）- 执行方法

- 戴明圈的8个主要步骤
- 分析现状，发现问题；
- 分析质量问题中各种影响因素；
- 分析影响质量问题的主要原因；
- 针对主要原因，采取解决的措施；
 - 为什么要制定这个措施？
 - 达到什么目标？
 - 在何处执行？
 - 由谁负责完成？
 - 什么时间完成？
 - 怎样执行？
- 执行，按措施计划的要求去做；
- 检查，把执行结果与要求达到的目标进行对比；
- 标准化，把成功的经验总结出来，制定相应的标准；



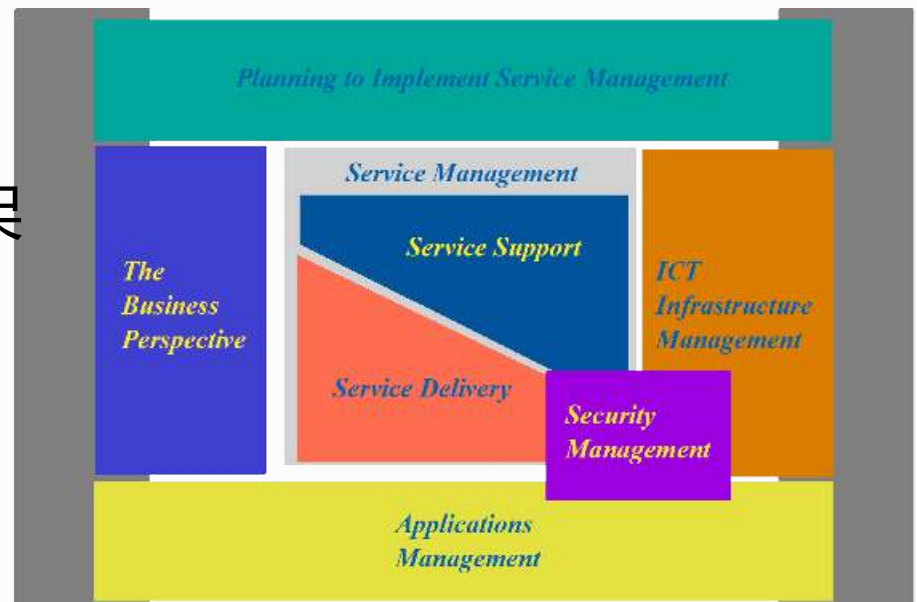


Agenda

- IT服务管理历史
- ITIL基础

什么是ITIL

- ITIL(IT Infrastructure Library)的目标是基于最佳经验，为企业提供IT服务管理的指导，由英国商务部OGC发布，被业界广泛采用，已成为IT服务管理的事实标准。
- ITIL是管理科学在IT基础架构的应用，并以结构化方式编写成一套丛书。



ITIL提供什么？

- 提供关于IT基础架构战略、战术、运作管理的指导性丛书
- 提供一套系统化、基于最佳经验的流程框架
- 提供了关于实施战略的建议
- 提供了培训指导
- 符合ISO9001质量标准的要求

ITIL的基本原则

- ITIL告诉我们企业管理和运作IT基础架构需要实施哪些流程，从而以合理的成本为客户/用户提供最优的服务。
- ITIL让我们重新定义企业信息技术的应用，将之转换成一系列定义清晰、可评估的IT服务，并以合理的价格达成IT服务质量的承诺，进行评估监控。



ITIL的理论结构

控制服务质量

QA

IT战略性流程

保证服务质量

SLM

战术性流程

实现质量、
稳定性、
灵活性目标

CM

运作性流程

ITIL丛书系列

- 服务支持系列(Service Support Set) →
- 服务实施系列(Service Delivery Set) →
- 经理系列
- 补充指导
- 软件支持系列
- 环境系统
- 业务持续管理系列
- 业务观系列

- Configuration Management (配置管理)
- Service Desk (服务台)
- Incident Management (事件管理)
- Problem Management (问题管理)
- Change Management (变更管理)
- Release Management (发布管理)

- Service Level Management (服务水平管理)
- Availability Management (可用性管理)
- Capacity Management (容量管理)
- IT Continuity Management (IT 连续性管理)
- IT Financial Management (IT 财务管理)

ITIL和ISO , CMMI有什么不同 ?

- ISO9000 最初是为制造业开发的一个通用质量审核模型，但也可以应用到任何生产/服务组织。ISO9000强调的是审核，只是提出一系列组织需要达到的目标，并没有指出如何达到这些目标。
- CMM 专为软件开发和维护组织开发的，它归纳了一组有关软件开发和维护的最佳实践，并将这些实践划分为五个有序的层次，即五个级别的成熟度。
- ITIL 专为IT服务管理和运营组织（机构）开发的、有关IT服务管理和运营方面的最佳实践框架。

相同之处：只告诉你要做什么（What），没有告诉你如何去做（How to），

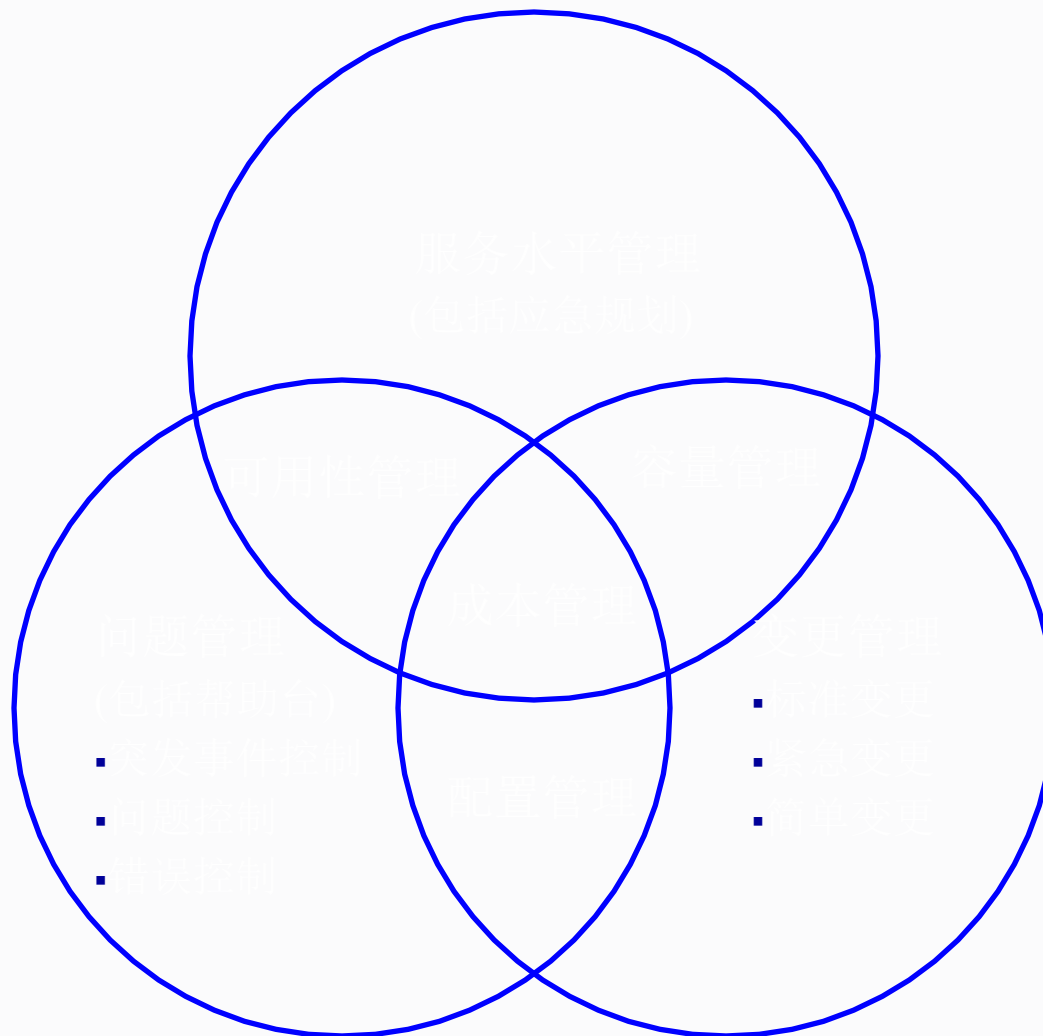
不同之处：

ISO9000虽然适用于各类组织，但它显得太过“通用”，只是相当于给组织制定了一个最低的质量标准；

CMM主要是面向软件开发，对软件维护有所涉及，但不是重点；

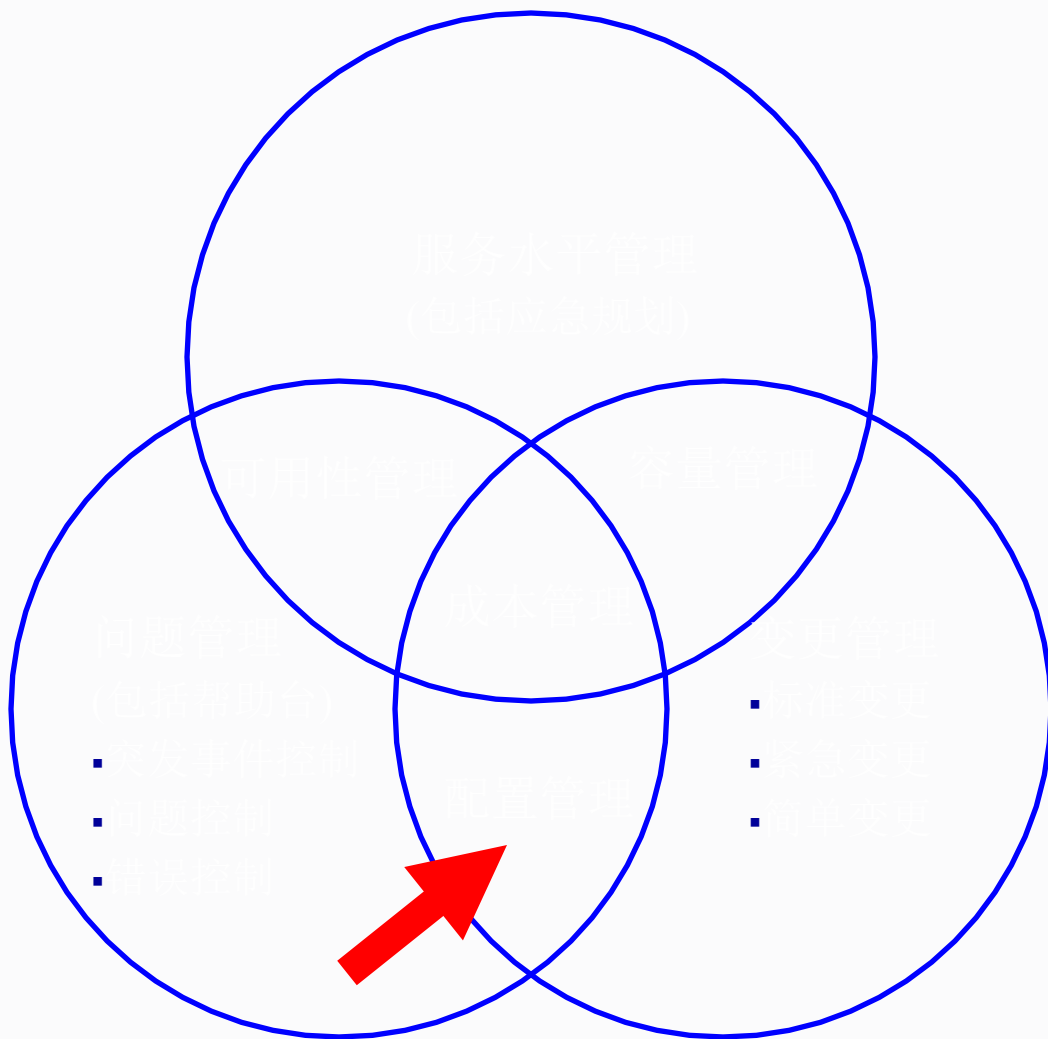
ITIL相比CMM关注的是软件，当然还包括硬件和网络等其它IT基础设施的维护，对软件的开发涉及不多。

ITIL Service Support and Service Delivery



配置管理 (Configuration Management)

-确认、记录和报告所有属于配置管理控制和管理范围的IT部件。

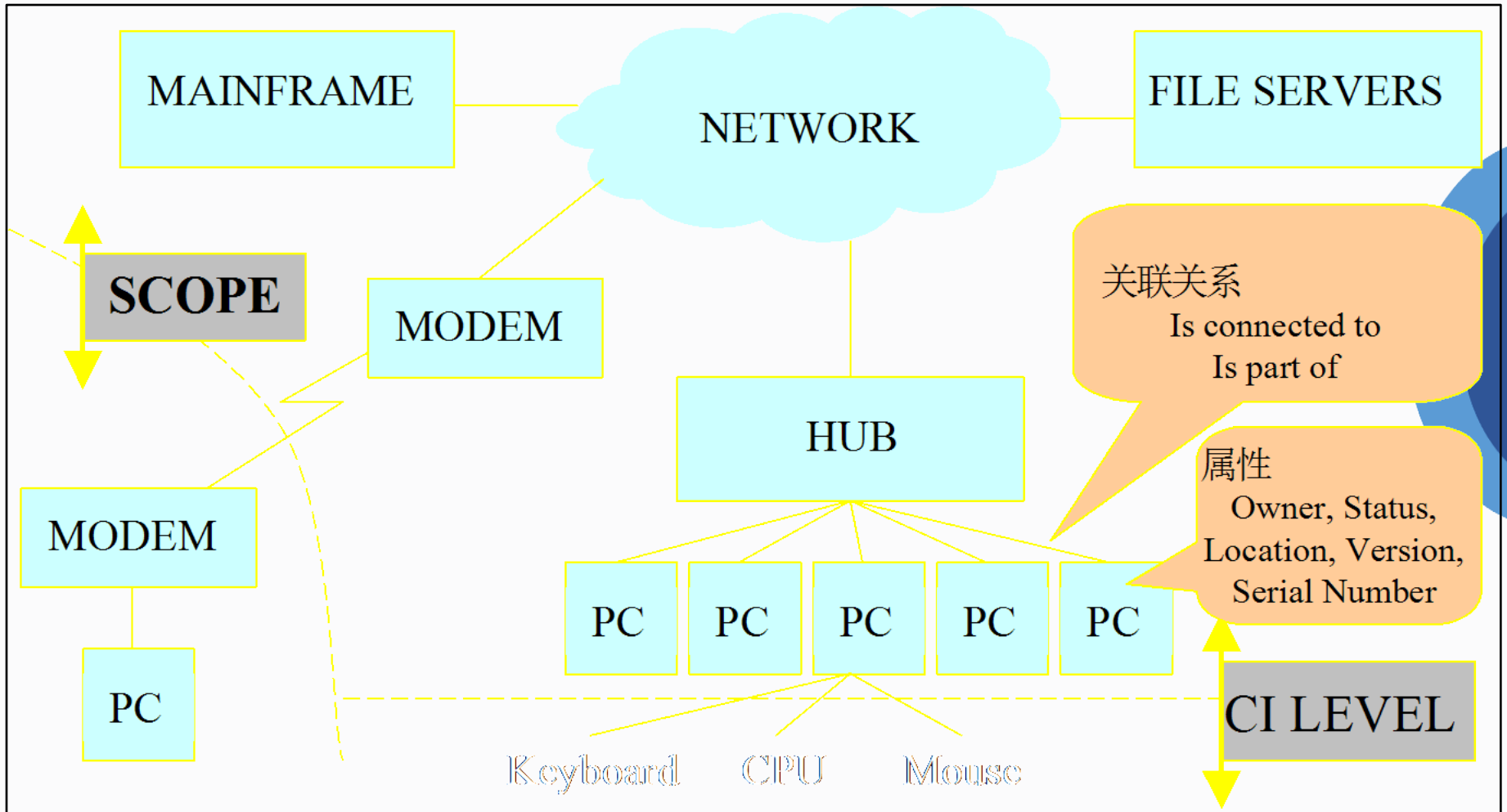


- 配置定义
- 控制配置信息
- 配置状态审计
- 配置信息验证
- 信息管理

主要概念

- IT基础架构 (IT Infrastructure)
 - 任何提供IT服务所需的硬件、软件和相关文档
- 配置管理数据库 (Configuration Management Database, CMDB)
 - 保持所有与IT基础架构相关CI的完整记录
- 配置条目 (Configuration Item, CI)
 - 基础架构的一个部件, 例如PC、网络设备、应用、手册等
- 配置基线 (Configuration Baseline)
 - 某个时刻, 某个IT产品或者系统的原始结构和细节信息

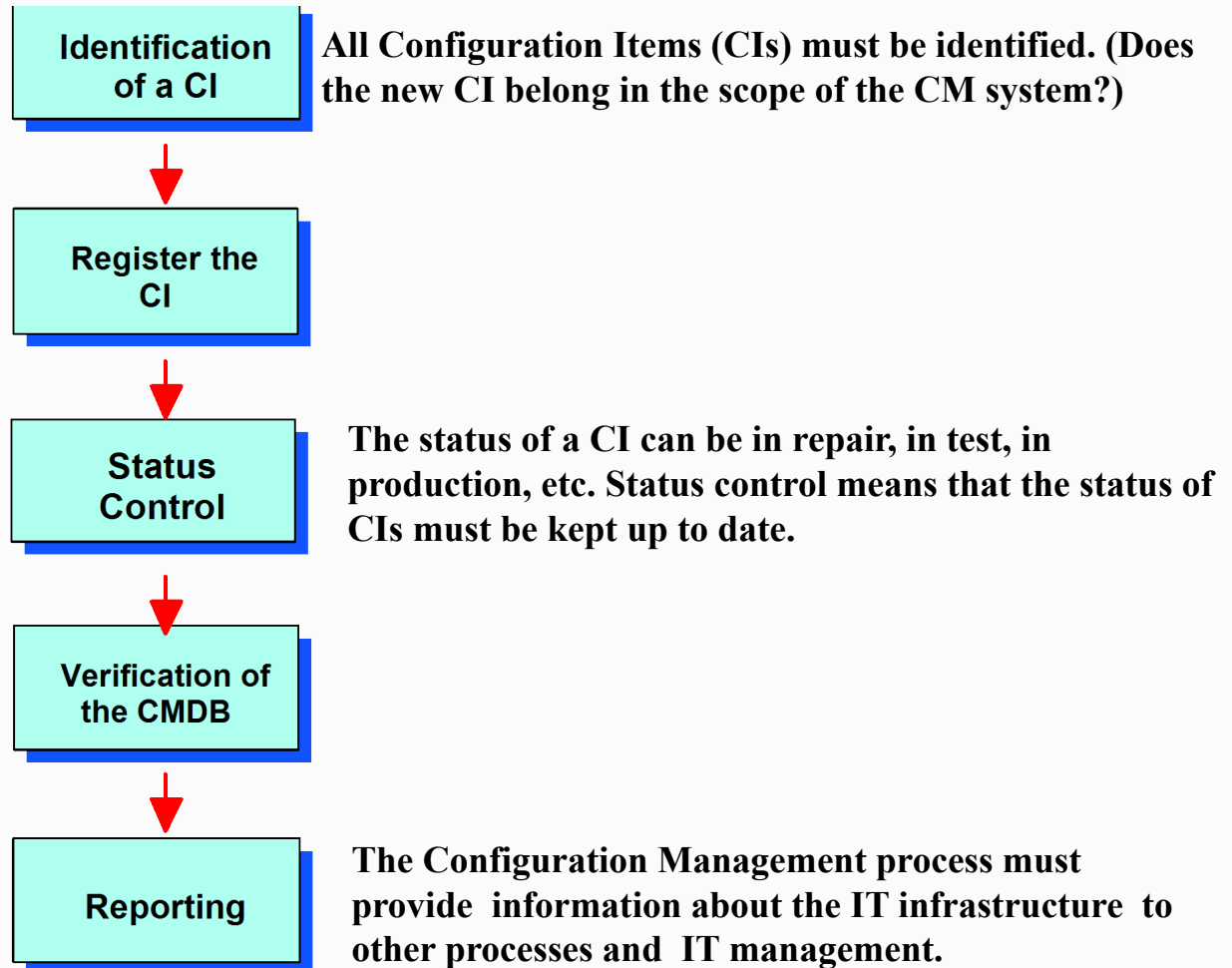
硬件 CI 举例



配置管理流程的主要任务

All CIs are registered in the CMDB. All CIs have a unique identification code. Registration and giving a unique identification code to the CI belong to CMDB Management

At regular intervals, verification must take place. i.e. the registered data within the CMDB will be verified with the actual data.



配置管理和资产管理的区别

配置管理:

- 管理的是整个IT架构
- 完整的生命周期
- 主动的校验、审核
- 记录关联关系，和业务功能相关

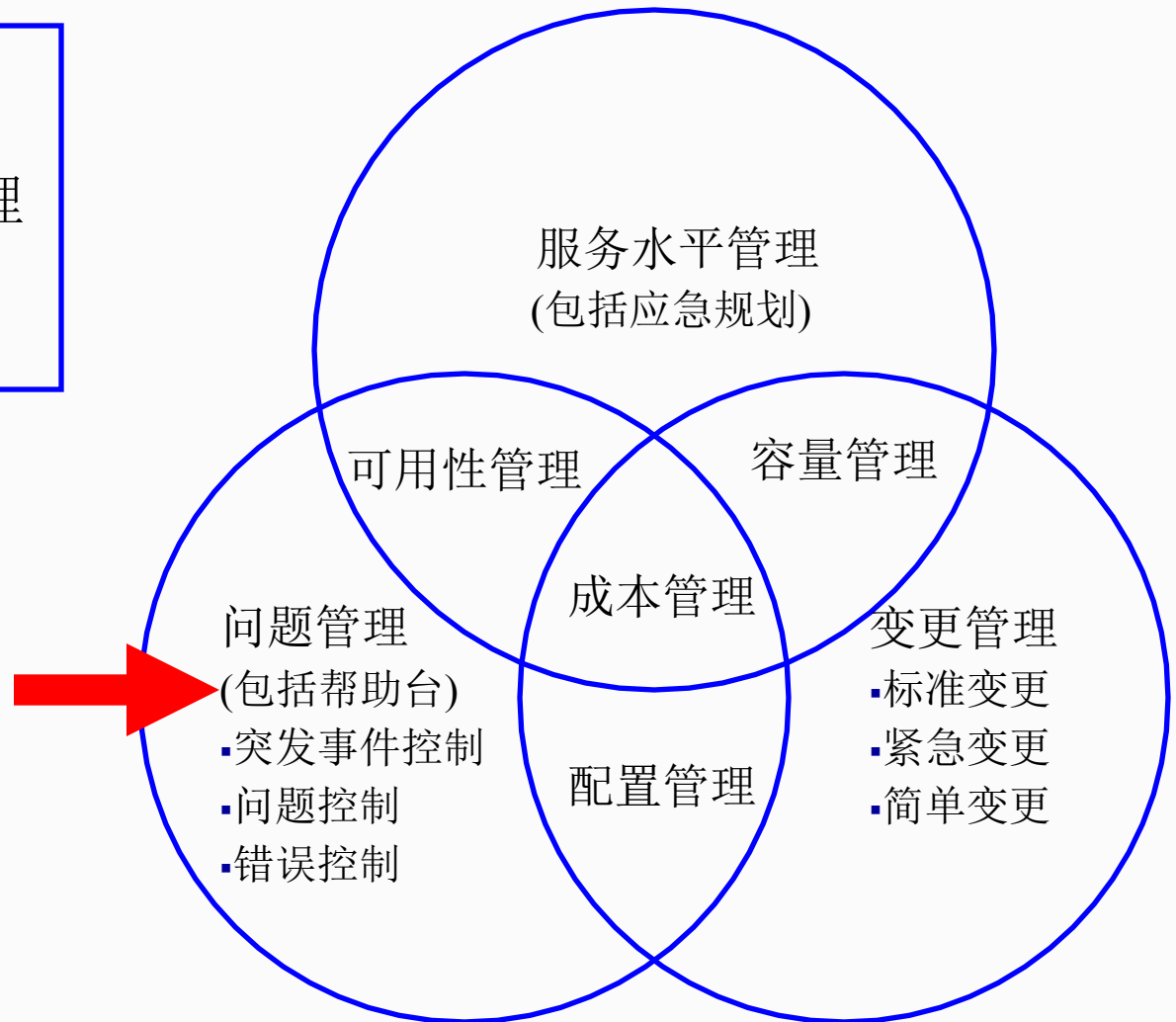
资产管理

- 基本不记录设备间关联关系
- 管理对象被视为采购到的资源

关注财务属性

服务台(Service Desk)

- 交流平台 (SPOC)
- 突发事件控制/管理
- 信息管理



服务台提供了用户与IT服务部门间的单一联系窗口

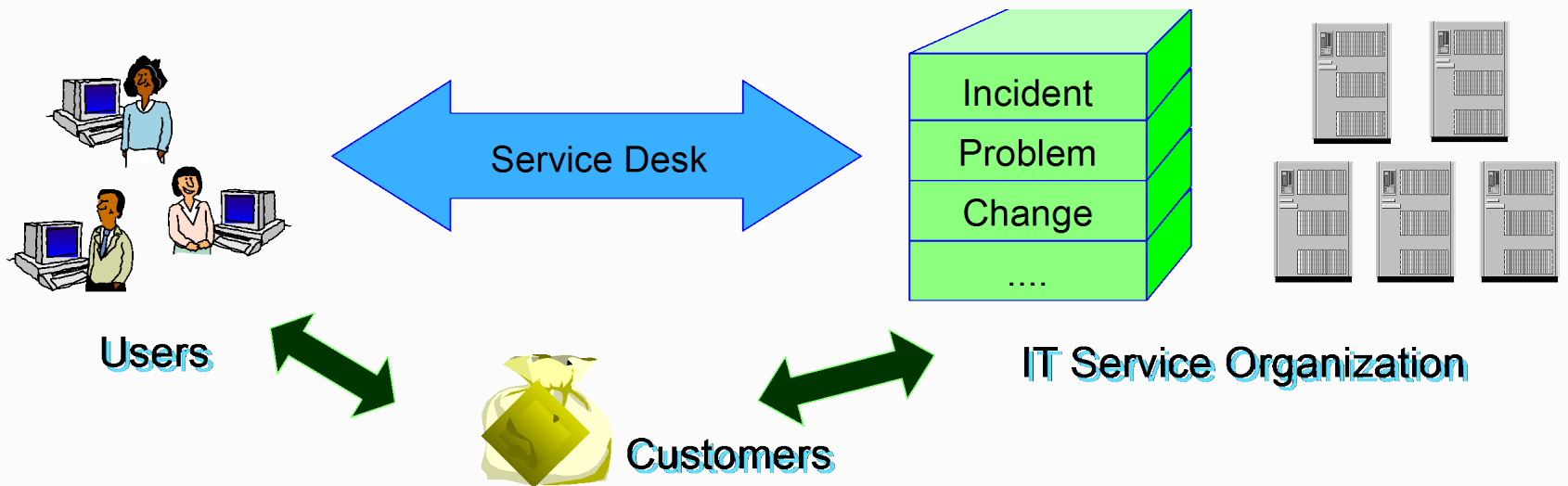
ITIL对客户（customers）和用户（users）的定义

➤ Customers

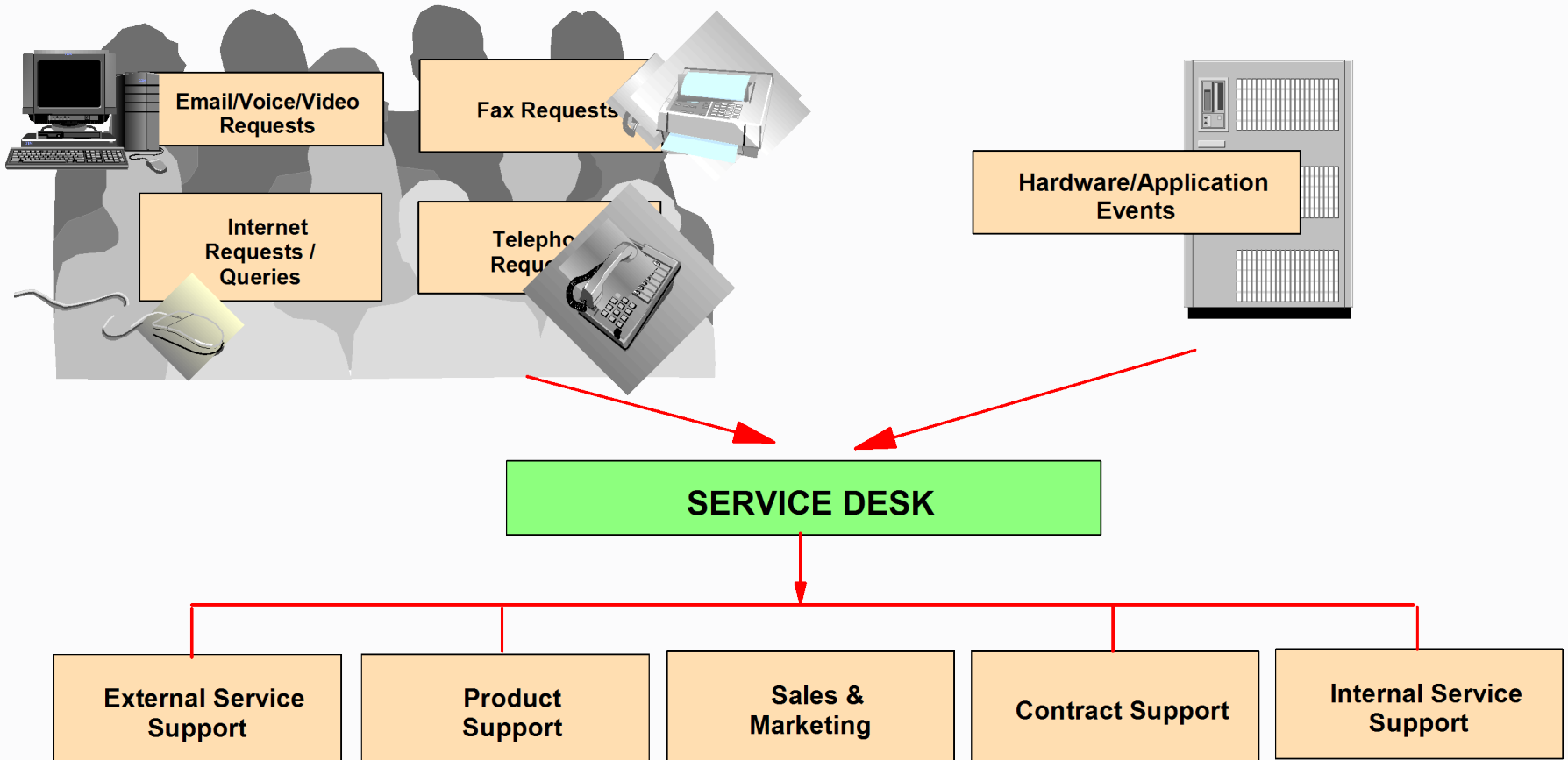
people (generally senior managers) who commission, pay for and own the IT Services, sometimes referred to as "the business"

➤ Users

people who use the services on a day-to-day basis



Customer interaction is not restricted to the telephone and personal contact. Forms-based input increases integrity of data and assists allocating the best suited support function





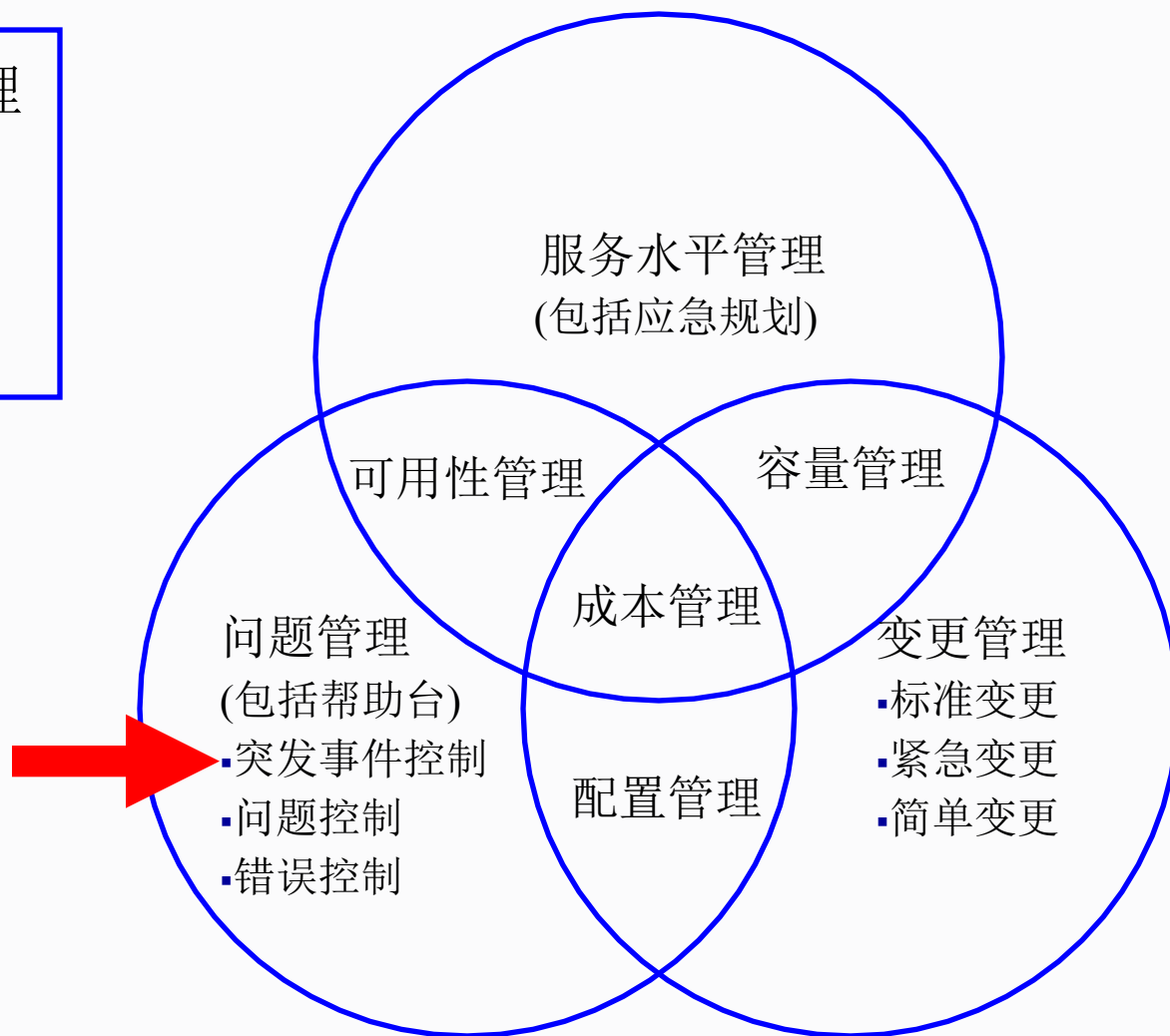
服务台技术

- Integrated Service Management and Systems Management systems.
- Advanced Telephone systems (CTI, ACD)
- Interactive Voice Response systems (IVR)
- Electronic Mail
- Fax Servers
- Pager systems
- Knowledge databases and diagnostic tools
- Automated operations and network management tools

突发事件管理 (Incident Management)

- 尽快恢复日常服务，最小化对业务运作的影响

- 突发事件控制/管理
- 突发事件报告
- 信息管理



主要概念

➤ 突发事件（Incident）

- ✓ 不属于服务正常运作范畴，会引起或可能引起服务中断、服务质量下降的任何事件
- ✓ 硬件、软件、服务请求

Examples of categories of Incidents:

➤ Application

- Service not available
- disk-usage threshold exceeded

➤ Hardware

- System down
- Printer not printing

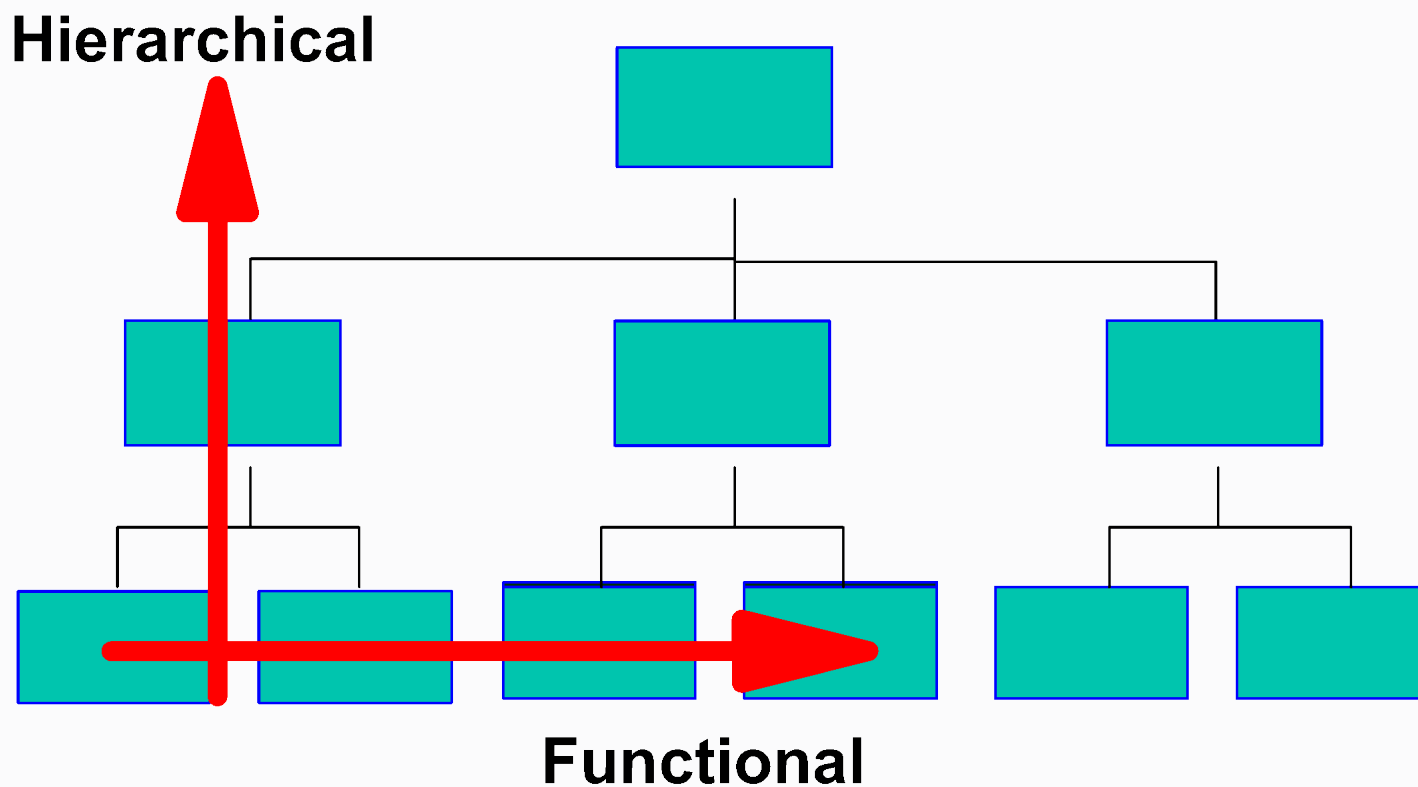
➤ Service Requests

- Request for information/advice/documentation
- forgotten password



突发事件管理流程涉及多个部门，而不仅是服务台

当一线服务台在规定时间内不能解决，可对Incident进行升级 (Escalation)处理



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/467112116140006154>