

[原创]IT 服务管理流程控制的绩效指标 KPI

评估流程的绩效需要明确定义目标以及为实现这些目标所设定的可测量的指标。这些指标通常被称为绩效指标。IT 服务管理流程控制主要常见的绩效指标有：

1、事件管理

流程角色 1：事件经理

1. 协助处理重大事件和超出 SLA 事件的数量；
2. 事件转问题的数量；
3. 通过与客户、销售、运维经理沟通，补记的事件数量；
4. 绕过服务台解决的事件数量（扣分）；
5. 对服务台、一线工程师、二线工程师工作量统计的准确性与及时性；
6. 按照服务报告要求，每月、季度、每年末生成服务报告的准确性与及时性。

（检查人员：内审人员；考核周期：每月）

流程角色 2：服务台坐席

- 1、受理事件请求的数量；
- 2、服务台坐席直接解决事件请求的数量；
- 3、重大事件发生时或事件处理超出 SLA 要求时，是否按照规定要求进行管理升级；
- 4、是否及时关闭事件，事件关闭时是否按照要求进行客户满意度调查并确保调查结果的公正性；
- 5、交接班时，是否按照要求进行事件请求的移交。

（检查人员：事件经理；考核周期：每月）

流程角色 3：一线支持

- 1、受理事件请求的数量；
- 2、一线支持直接解决事件请求的数量；
- 3、超出 SLA 的事件的数量（扣分）；
- 4、升级给二线支持的事件数量（扣分）；

5、现场支持服务，打印现场服务单，并由客户签字确认；

6、客户满意度合格率。

（检查人员：事件经理；考核周期：每月）

流程角色 4：二线支持

1、受理事件请求的数量；

2、二线支持直接解决事件请求的数量；

3、事件转问题的数量；

4、超出 SLA 的事件的数量（扣分）；

5、现场支持服务，打印现场服务单，并由客户签字确认；

6、客户满意度合格率。

（检查人员：事件经理；考核周期：每月）

流程角色 5：销售人员

1、代替客户申告的事件请求的数量；

2、绕过服务台进行事件解决的数量（扣分）。

（检查人员：事件经理；考核周期：每月）

2、 问题管理

流程角色 1：问题经理

1、受理的二线支持、事件经理提交的问题请求的数量；

2、问题被根本解决的比例；

3、问题采用临时变通措施解决的比例；

4、问题转入变更的数量；

5、问题被直接关闭的比例（扣分）；

6、按照服务报告要求，每月、每季度、每年末生成服务报告的准确性与及时性。

（检查人员：内审人员；考核周期：每月）

流程角色 2：问题专家

1、受理的问题经理分派的问题请求的数量；

2、问题被根本解决的比例；

3、问题采用临时变通措施解决的比例；

4、问题转入变更的数量；

（检查人员：问题经理；考核周期：每月）

3、配置管理

流程角色 1：配置经理

1、配置项范围是否合理，是否囊括了目前组织内重要资产；

2、是否按照要求组织配置项的审计工作，并提交审计报告；

3、按照服务报告要求，每季度、每年末生成服务报告的准确性与及时性。

（检查人员：内审人员；考核周期：每季度）

流程角色 2：配置项责任人

1、因配置项更改，提交的变更请求的数量；

（检查人员：变更经理；考核周期：每季度）

流程角色 3：配置项审核员

1、是否按照规定要求，进行配置项审核工作；

2、审核报告的真实性与准确性。

（检查人员：内审人员；考核周期：每季度）

4、变更管理

流程角色 1：变更经理

1、受理的变更请求的数量；

2、是否制定变更方案，并对变更方案进行测试；

3、变更成功的请求所占的比例；

4、变更失败但成功回退的请求所占的比例；

5、按照服务报告要求，每季度、每年末生成服务报告的准确性与及时性。

（检查人员：内审人员；考核周期：每季度）

流程角色 2：变更管理委员会（CAB）

- 1、组织评审重大变更的数量；
- 2、重大变更成功的请求所占的比例；
- 3、重大变更失败但成功回退的请求所占的比例。

（检查人员：内审人员；考核周期：每季度）

5、发布管理

流程角色：发布经理

- 1、受理的发布请求的数量；
- 2、是否制定发布方案，并对发布方案进行测试；
- 3、发布成功的请求所占的比例；
- 4、按照服务报告要求，每季度、每年末生成服务报告的准确性与及时性。

（检查人员：内审人员；考核周期：每季度）

6、可用性管理

流程角色 1：可用性经理

- 1、每年对可用性进行分析，并形成报告；
- 2、按照服务报告要求，每季度、每年末生成服务报告的准确性与及时性。

（检查人员：内审人员；考核周期：每季度）

流程角色 2：可用性监视员

- 1、对监控对象的可用性监视是否留下监控记录；
- 2、按照要求，上报可用性监控结果的准确性与及时性。

（检查人员：可用性经理；考核周期：每月）

7、连续性管理

流程角色 1：连续性经理

- 1、每年末对进行灾难演练，并根据演练结果修改灾难备份恢复方案；
- 2、每年末，对连续性进行分析，并形成报告；

3、按照服务报告要求，每季度、每年末生成服务报告的准确性与及时性。

（检查人员：内审人员；考核周期：每季度）

流程角色 2：灾难恢复队长

- 1、参加灾难演练，记录演练过程和结果；
- 2、回顾演练过程，并形成演练（测试）报告；
- 3、灾难发生，灾难恢复过程中行为表现。
- 4、灾难恢复结束后，完成灾难恢复报告的准确性与及时性。

（检查人员：连续性经理；考核周期：每半年）

流程角色 3：灾难恢复团队

- 1、参加灾难演练。
- 2、灾难发生，灾难恢复过程中行为表现。

（检查人员：连续性经理；考核周期：每半年）

8、 容量管理

流程角色 1：容量经理

- 1、按照服务报告要求，每季度、每年末生成服务报告的准确性与及时性；
- 2、按照要求，制定容量计划的准确性与及时性。

（检查人员：内审人员；考核周期：每季度）

流程角色 2：容量监视员

- 1、对监控对象的容量监视是否留下监控记录；
- 2、定期提交容量监控指标的准确性和及时性；

（检查人员：容量经理；考核周期：每月）

9、 信息安全管理

流程角色：信息安全经理

- 1、是否根据风险管理程序要求进行风险控制，并形成风险评估记录表；
- 2、信息安全问题，引发的事件数量（扣分）；

3、信息安全记录是否被有效的执行；

4、按照服务报告要求，每季度、每年度生成服务报告的准确性和及时性。

（检查人员：内审员；考核周期：每季度）

10、 供应商管理

流程角色：供应商经理

1、是否设立供应商准入条件，并严格按照准入条件进行供应商筛选；

2、是否建立了供应商合同管理记录；

3、每季度末，对供应商提供的服务进行评审；

4、按照服务报告要求，每季度、每年度生成服务报告的准确性和及时性。

（检查人员：内审员；考核周期：每季度）

11、 业务关系管理

流程角色：业务关系经理

1、客户投诉的数量；

2、客户投诉的处理完成的比率；

3、客户对投诉处理结果的满意度比率；

4、客户满意度调查的满意度比率；

5、按照服务报告要求，每季度、每年度生成服务报告的准确性和及时性。

（检查人员：内审员；考核周期：每季度）

12、 服务级别管理

流程角色 1：服务级别管理经理

1、已具备 SLA 的客户占总客户数的百分比；

2、客户满意度调查中对服务满意的用户占有所有参与调查用户数的百分比；

3、达到 SLA 约定的服务占已签订 SLA 的服务数量的百分比；

4、事件管理流程中发生的 SLA 事件数量。

（检查人员：内审员；考核周期：每季度）

流程角色 2：销售人员

- 1、SLA 是否包含可量化的服务目标；
- 2、确保 SLA 不违反法律法规要求。

（检查人员：服务级别经理；考核周期：每次）

流程角色 3：IT 服务人员

- 1、服务项目策划文件内容是否符合要求。

（检查人员：服务级别经理；考核周期：每次）

13、IT 预决算管理

流程角色：IT 预决算经理

- 1、IT 预算与实际成本支出的差异；
- 2、按照服务报告要求，每月、季度、每年度生成服务报告的准确性和及时性。

（检查人员：内审员；考核周期：月）

14、服务报告

流程角色：IT 预决算经理

- 1、预决算信息的准确性和及时性。

（检查人员：IT 预决算经理 考核周期：每月）

15、服务报告

流程角色：服务报告经理

- 1、服务报告的准确性和及时性。

（检查人员：服务级别经理、内审员 考核周期：每季度）

16、内审管理

流程角色：内审员

- 1、内审是否按照要求严格被执行，并确保内审的公正性；
- 2、内审发现的改进是否符合预期要求。

（检查人员：管理体系负责人；考核周期：每年）

17、企业整体运营管理体系

流程角色：管理体系负责人

- 1、通过每年的 ISO20000 外审；
- 2、管理体系运营状况年度规划、年度报告。