



开启IT服务管理之门（1） 服务目录

个人简介

蓝采和

上海采和信息科技有限公司

专注于ITSM软件定制开发服务

本次讲座内容



组织



团队



人员

组织A

业务
系统

产品

服务
组合



服务

合同
AB

组织B

服务目录
AB

合同
AC

组织C

服务目录
AC

OLA



SLA



表单



流程



服务的生命周期

一切围绕IT服务



服务关系网

服务名称

服务状态

提供组织

负责人

关联流程

关联表单

交付方式

可选SLA

子服务

可选支撑团队

监管团队

默认影响范围

默认严重等级

默认优先级

规划时间

上线时间

计划下线时间

。 。 。 。

服务

提交工单的简化

服务：邮箱故障报修

邮箱无法登录，显示“账号或密码错误”。

+附件

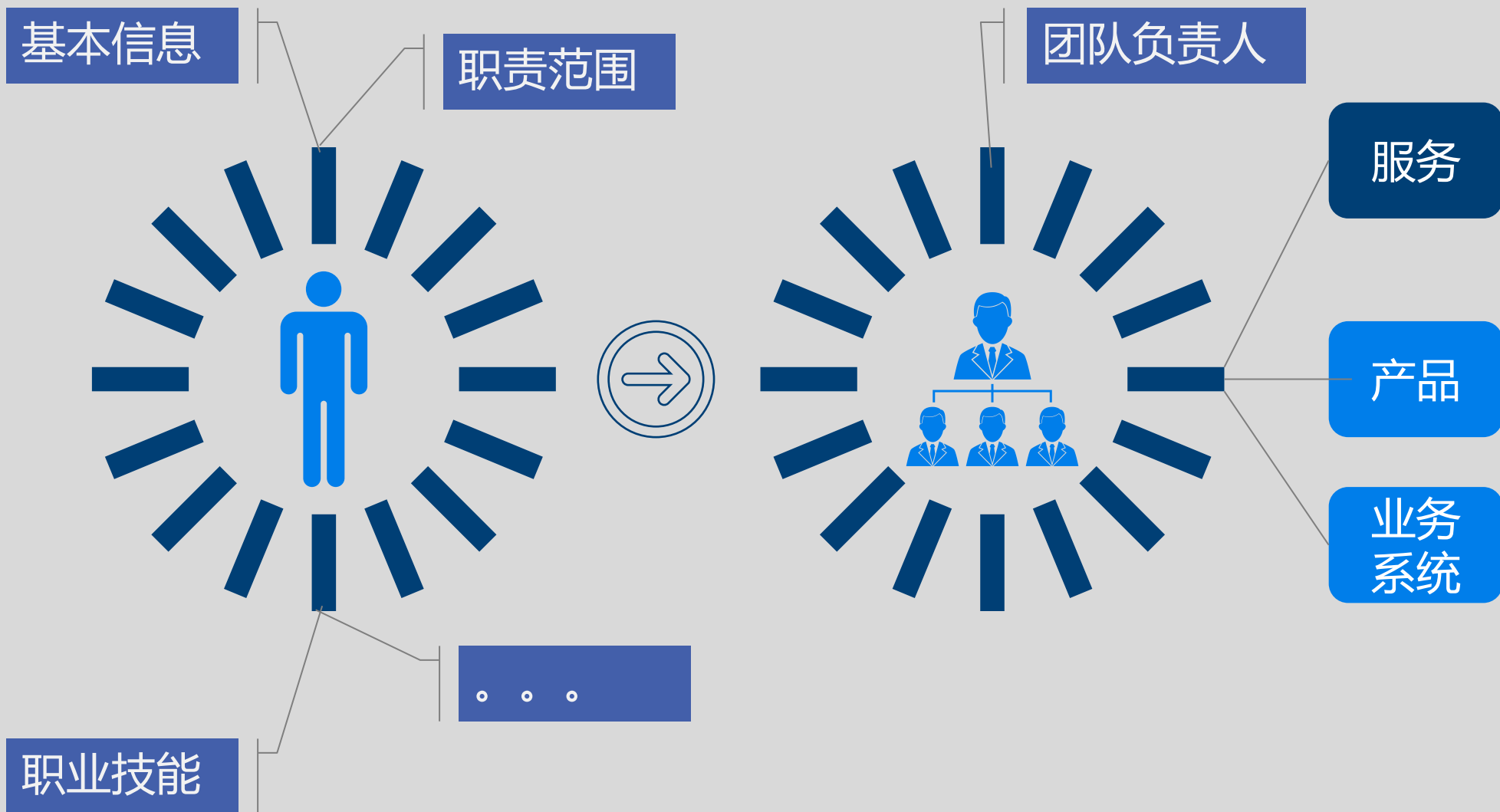
提交

取消

服务的步骤（概要流程）



服务的支撑（人）



服务度量SLA

响应

制定解决方案

解决

响应

解决

...

签收

处理

完成

签收

处理

完成

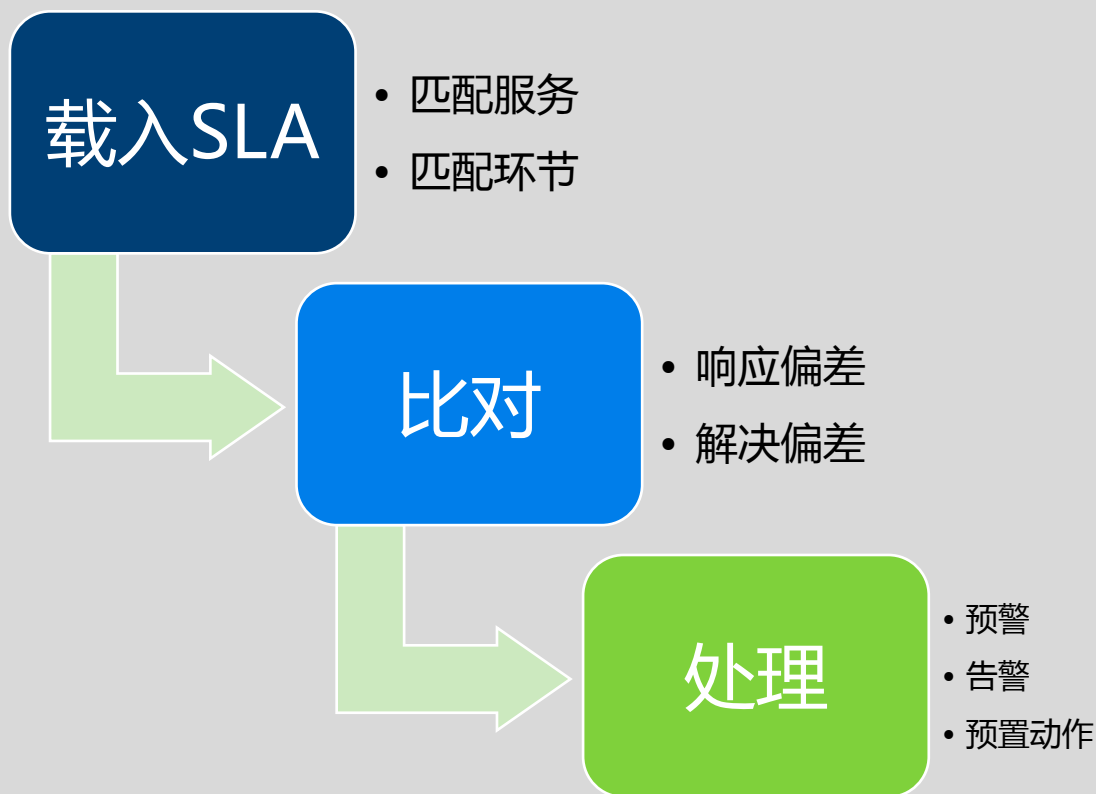
...

SLA规划

SLA设计

SLA/OLA落地

服务的监控



子服务-服务-服务组合 (1)

服务组合

金牌服务

服务

故障维修
(sla01)

数据备份
(sla01)

子服务

主机诊断
(30/240)

配件更换
(30/240)

每月定期

子服务-服务-服务组合 (2)

服务组合

银牌服务

服务

故障维修
(sla02)

数据备份
(sla02)

子服务

主机诊断
(60/480)

配件更换
(60/480)

每季定期

Review (服务发布之前)

基本信息

- 名称
- 状态
- ...

服务资源

- 团队
- 监管
- 设备
- 文档
- 制度

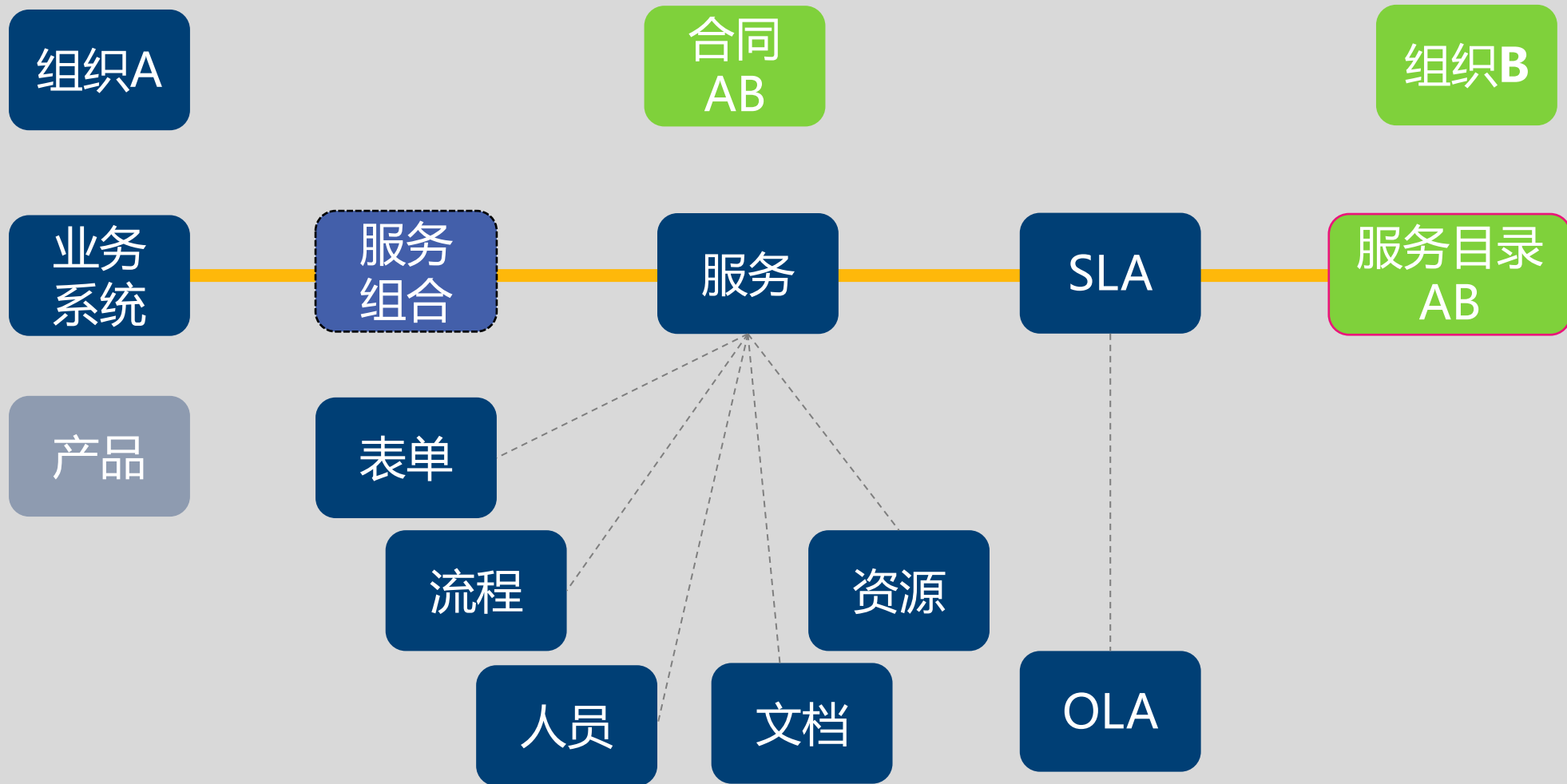
能力范围

- SLA
- 预警
- 应急

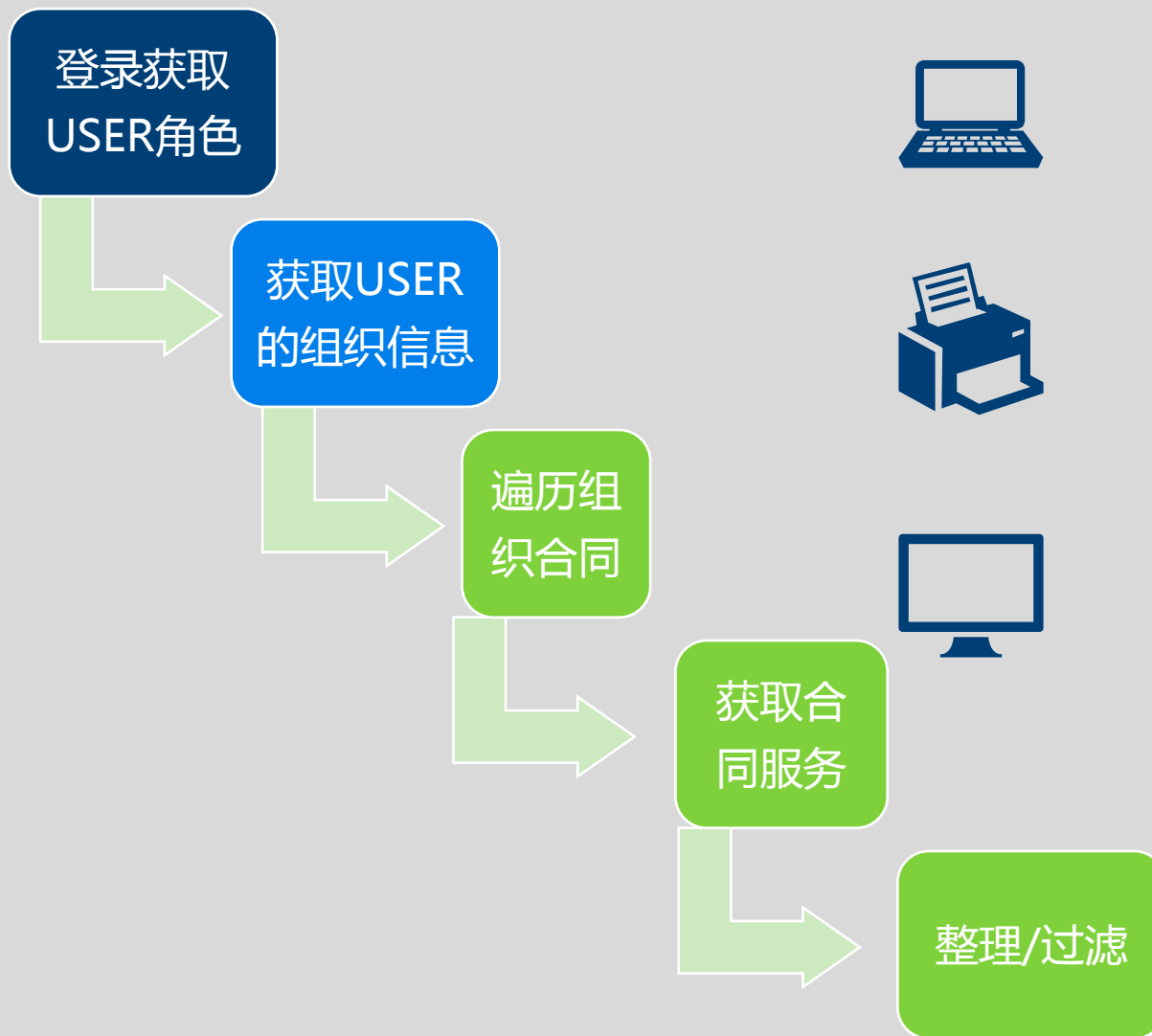
服务跟踪

- 预警
- 告警
- 统计
- 报告

服务合同



服务目录获取



服务跟踪



工程师



服务经理



预警信息



告警信息



服务报告



谢谢