



2020

ITIL先锋论坛公益讲堂第367期

ITSS运维服务能力成熟度模型详解-运维工具篇

主讲人：张翼

2020年5月14日



1

ITSS运维服务能力成熟度模型

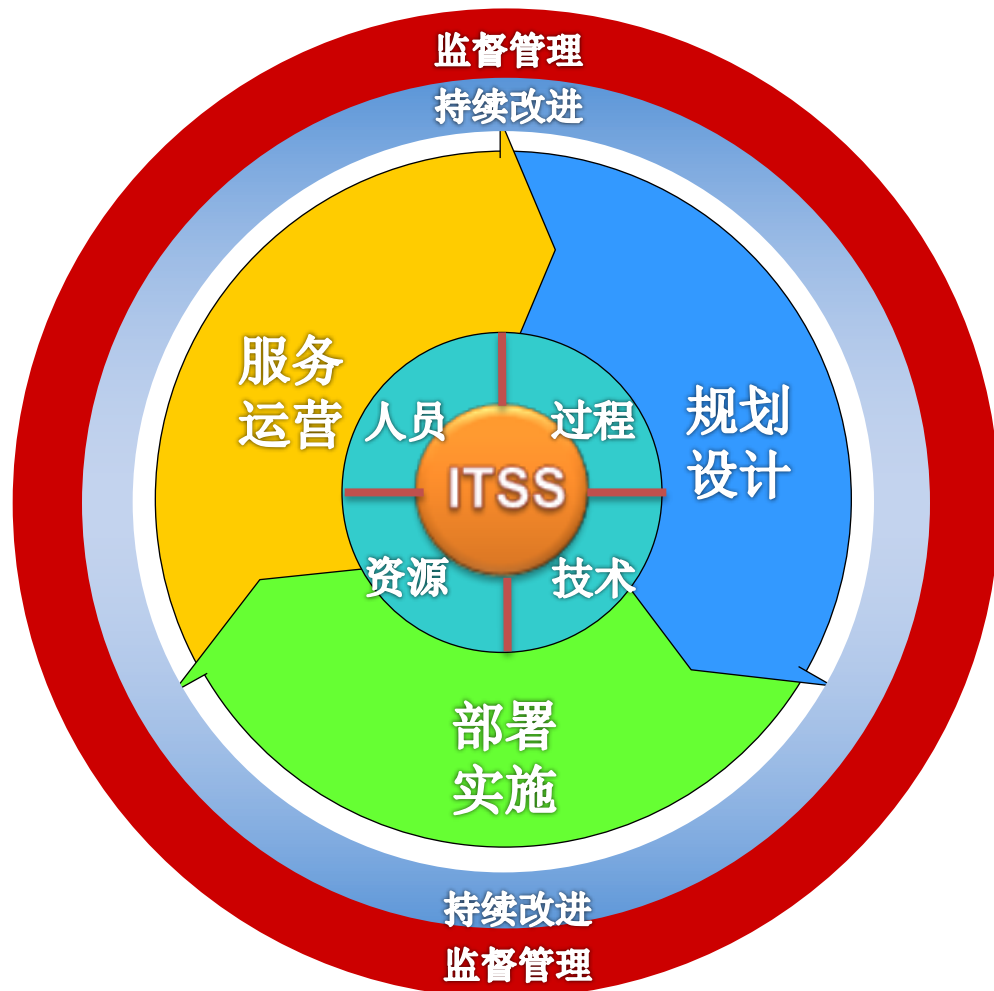
2

能力要素——资源——运维工具

3

奔跑吧，运维工具！

- **ITSS** (Information Technology Service Standards , 信息技术服务标准 , 简称ITSS) 是一套成体系和综合配套的信息技术服务标准库 , 全面规范了IT服务产品及其组成要素。 用于指导实施标准化和可信赖的IT服务。



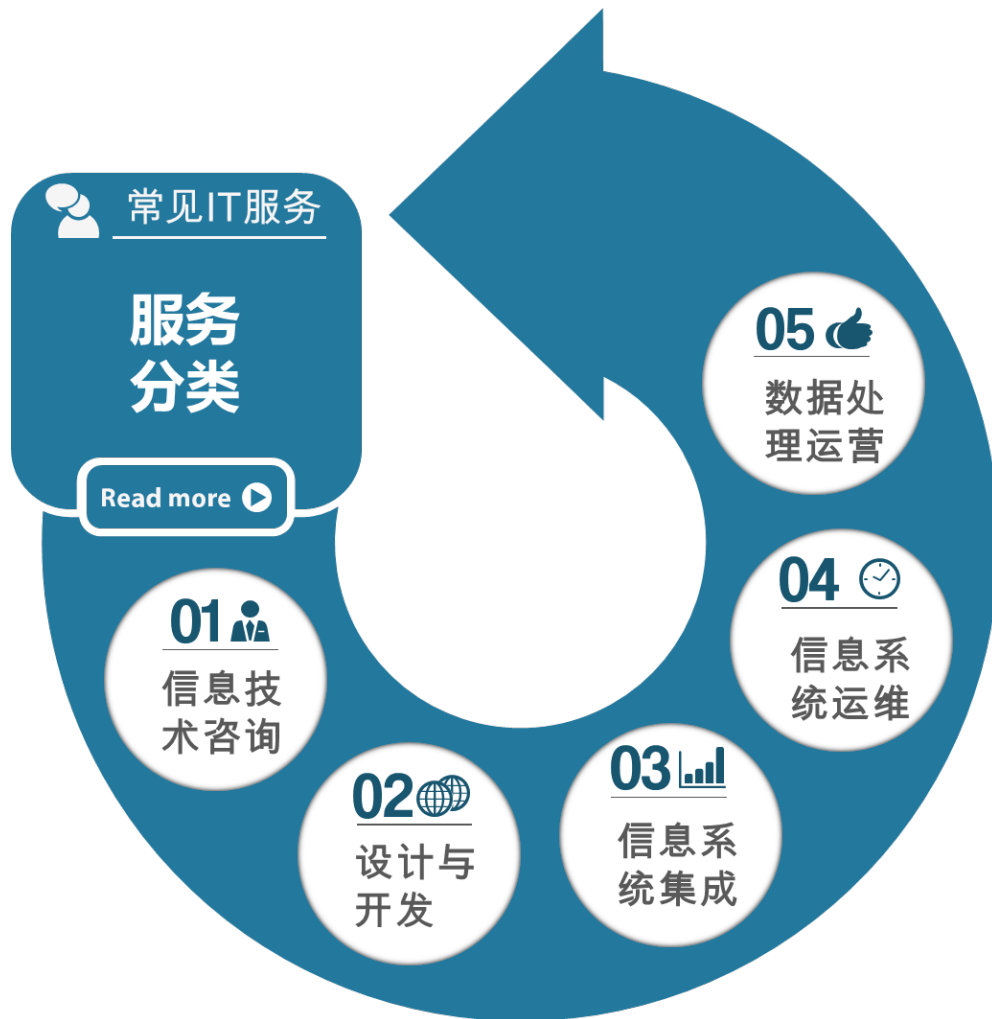
Information Technology Service Standards

信息技术服务标准族

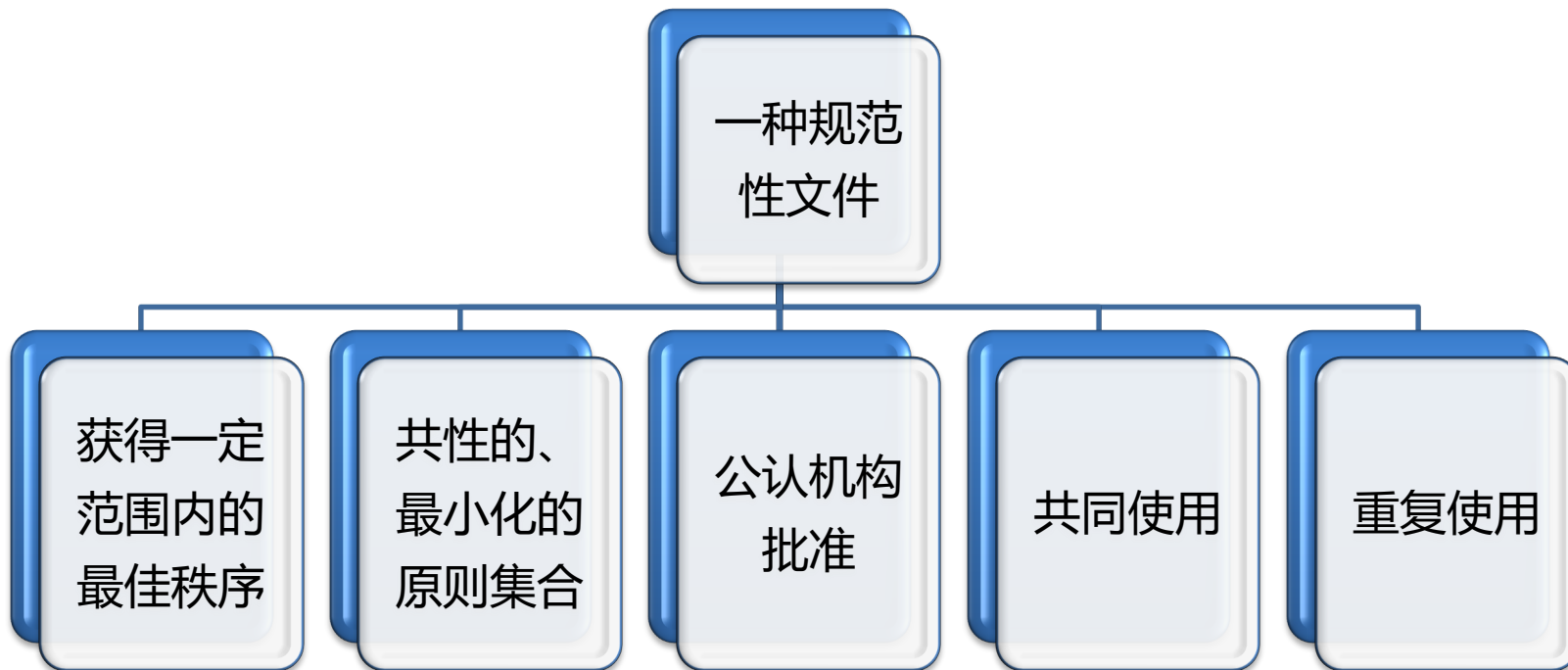
ITSS = I T S + S

IT服务 + 标准

常见IT服务



Standards



信息技术服务标准体系框架 (4.0⁺)

国家战略和市场需求的双轮驱动

制造强国和网络强国建设

数字化、网络化、智能化转型与融合

安全可靠



ITSS的运维标准族

服务对象

信息技术服务
运行维护 第4部分：
数据中心服务规范

信息技术服务
运行维护 第5部分：
桌面及外围设备服务规范

信息技术服务
运行维护 第6部分：
应用系统服务规范

服务过程

信息技术服务
运行维护 第2部分：
交付规范

信息技术服务
运行维护 第3部分：
应急响应规范

服务能力

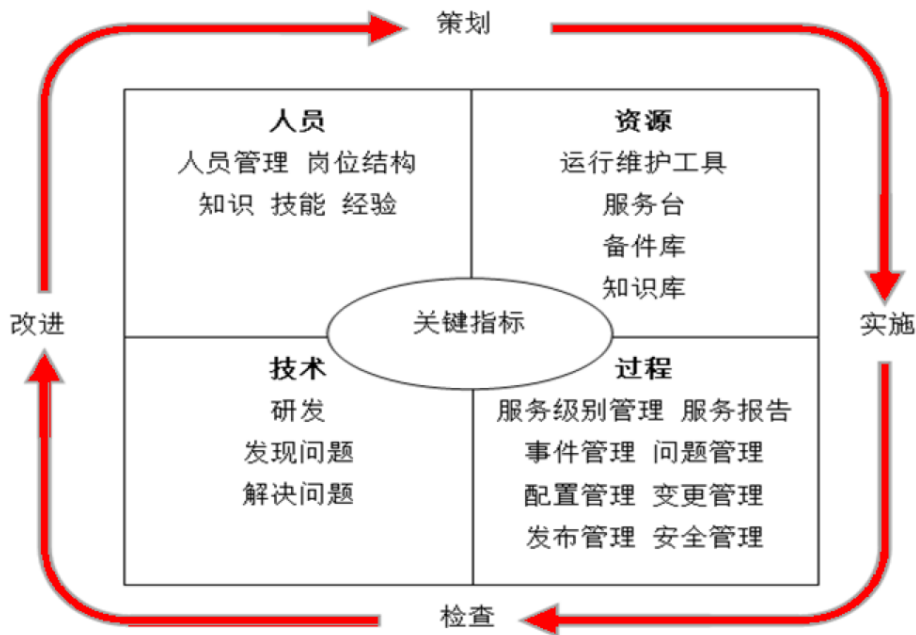
信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求

信息技
术服务

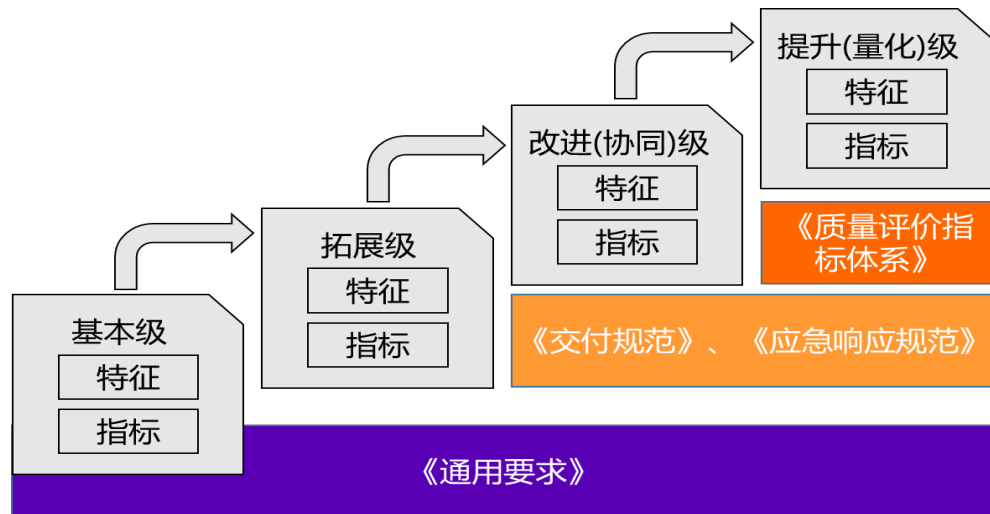
运行维
护服务
能力

成熟度
模型

- 《信息技术服务 运行维护 第1部分：通用要求》
- 国家标准编号：GB/T 28827.1-2012



- 《信息技术服务 运行维护 服务能力成熟度模型》
- 团体标准编号：ITSS.1-2015



运维服务能力成熟度和ITSS运维系列标准关系



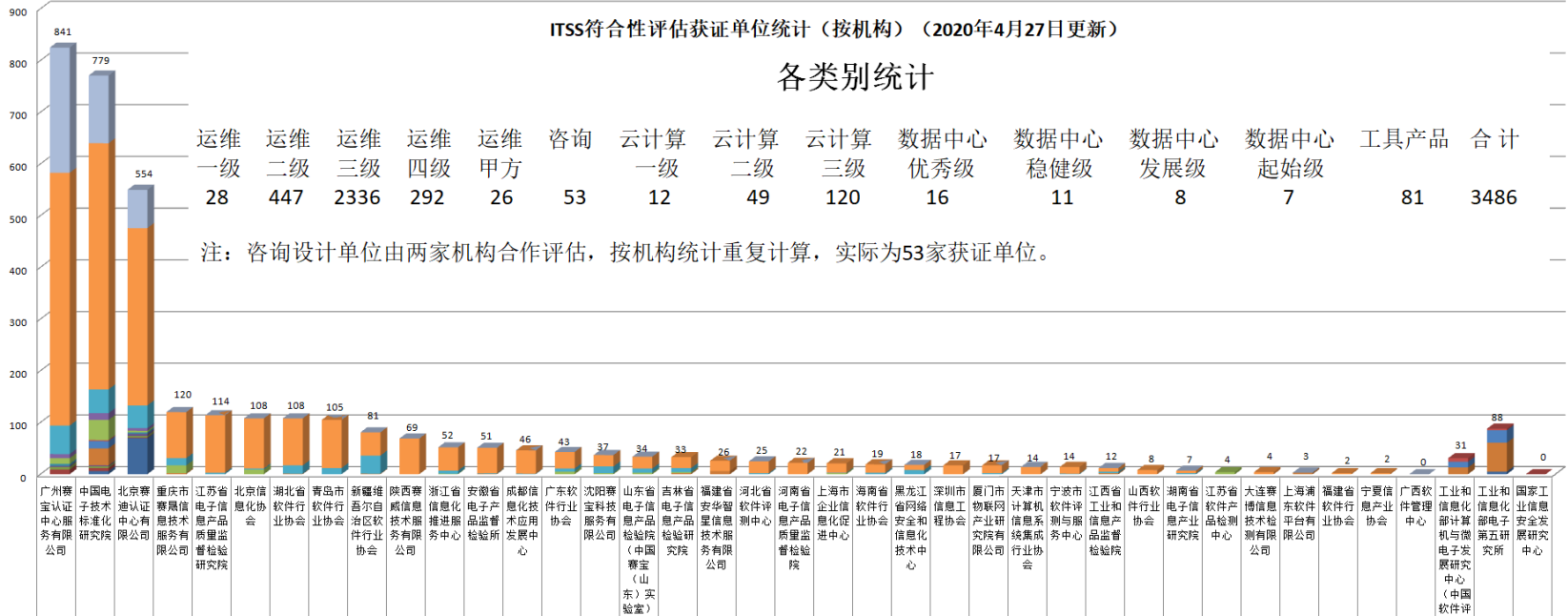
ITSS符合性评估获证单位统计（按机构）（2020年4月27日更新）

各类别统计

运维一级	运维二级	运维三级	运维四级	运维甲方	咨询	云计算一级	云计算二级	云计算三级	数据中心优秀级	数据中心稳健级	数据中心发展级	数据中心起始级	工具产品	合计
28	447	2336	292	26	53	12	49	120	16	11	8	7	81	3486

注：咨询设计单位由两家机构合作评估，按机构统计重复计算，实际为53家获证单位。

获证单位家数



合计	841	779	554	120	114	108	108	105	81	69	52	51	46	43	37	34	33	26	25	22	21	19	18	17	17	14	14	12	8	7	4	4	3	2	2	0	0	81	88	0				
运维一级	16	8	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
运维二级	242	131	74	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
运维三级	489	476	343	89	111	97	91	93	45	69	45	49	45	32	22	23	21	20	23	22	18	16	10	17	15	14	13	7	8	5	0	4	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
运维四级	55	46	44	14	3	2	16	12	35	0	6	1	1	6	13	8	8	0	2	0	1	3	8	0	2	0	1	3	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
运维甲方	8	13	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
咨询设计	11	39	3	15	0	9	0	0	0	0	1	0	0	5	2	3	2	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
云计算一级	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
云计算二级	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
云计算三级	0	33	0	2	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
数据中心起始级（一）	4	0	3																																									
数据中心发展级（二）	2	2	4																																									
数据中心稳健级（三）	5	3	3																																									
数据中心优秀级（四）	9	6	1																																									
工具产品	0	6	70																																									



1

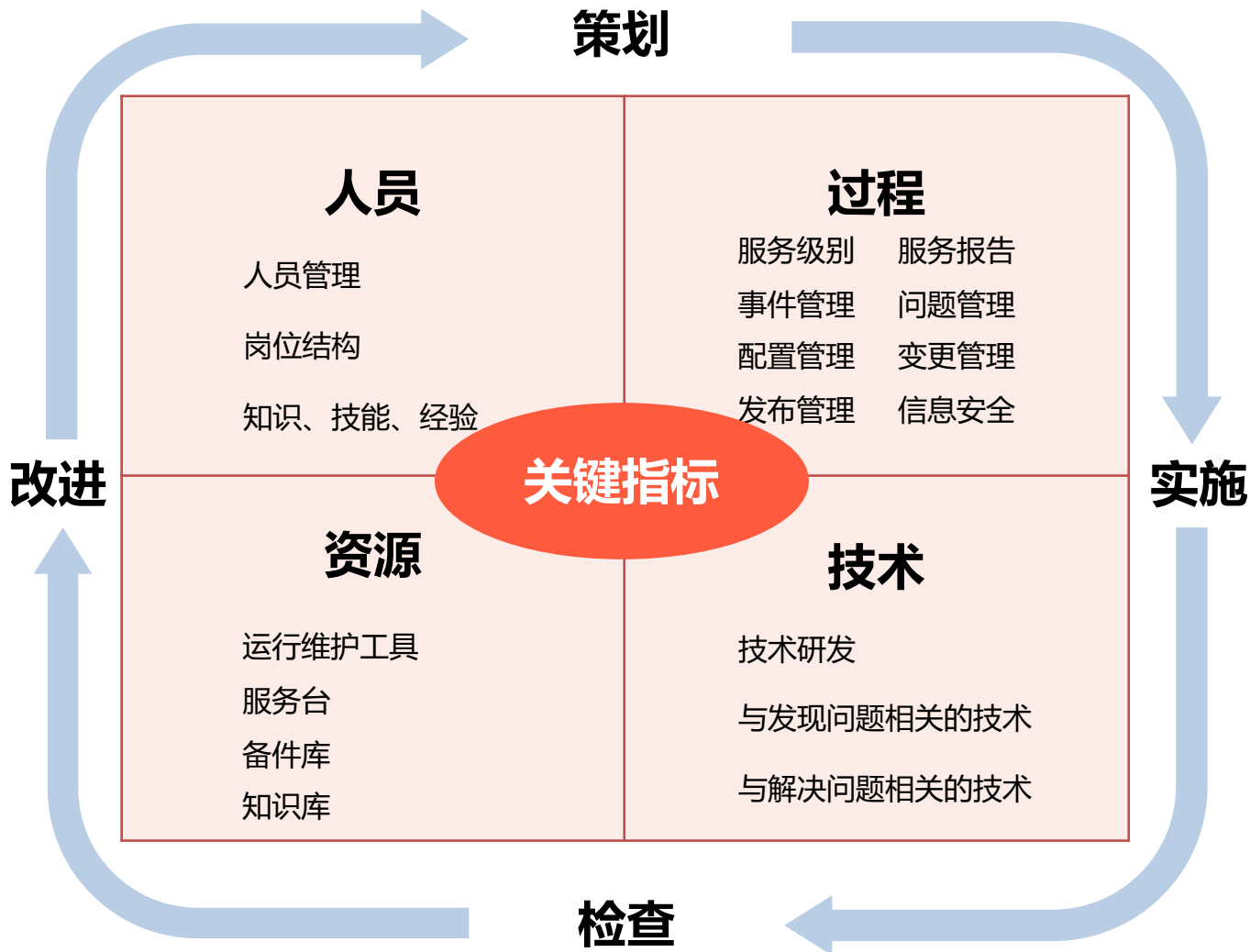
ITSS运维服务能力成熟度模型

2

能力要素——资源——运维工具

3

奔跑吧，运维工具！



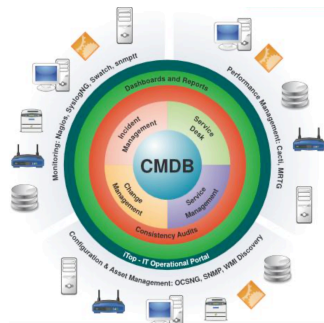
运维工具的定义：

运行维护工具 operation and maintenance tool
为完成特定运行维护服务所必备的工具。

注：可以是专用软件，也可以是专业设备。

——引自GB/T 28827.1-2012 3.8

运维工具的构成：



运维工具的意义：





1

ITSS运维服务能力成熟度模型

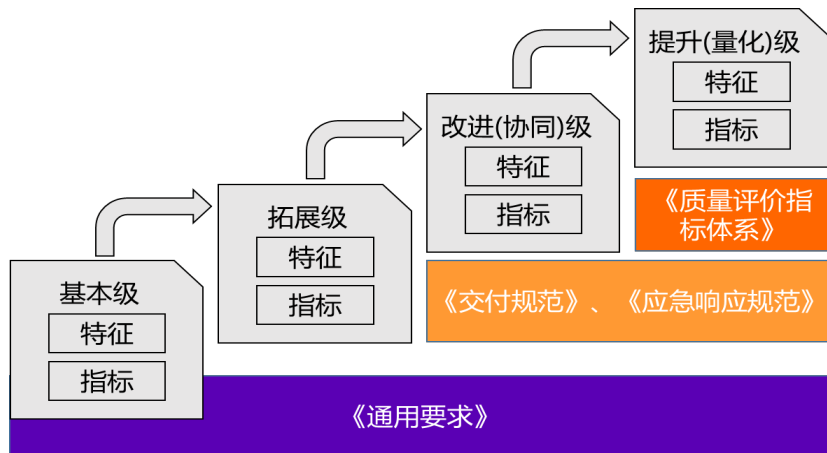
2

能力要素——资源——运维工具

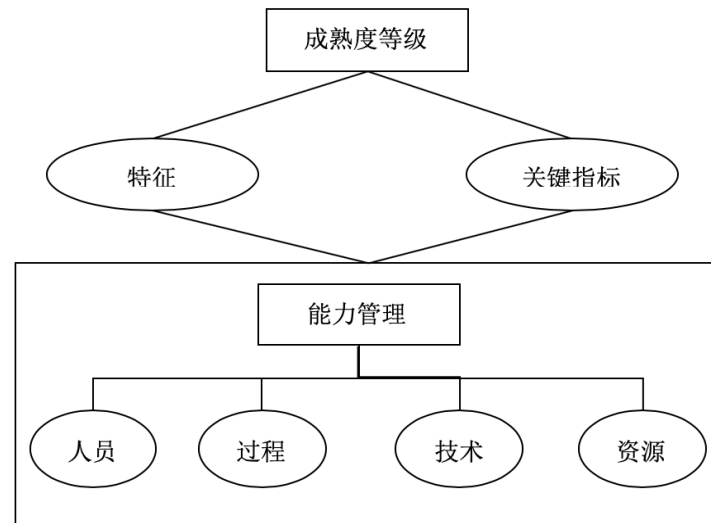
3

奔跑吧，运维工具！

ITSS运维服务能力成熟度模型结构



运维服务能力成熟度和ITSS运维系列标准关系



运维工具要求——成熟度四级

蹒跚学步篇：学会使用工具

必要时，在提供运维服务过程中能有效使用必要的监控工具，监控工具可以是用户的、也可以是自有的或第三方提供的。

必要时，在提供运维服务过程中能有效使用过程管理工具来管理运维服务过程，至少满足事件管理需求，过程管理工具可以是用户的、也可以是自有的或第三方提供的。

运维工具要求——成熟度三级

大步流星篇：拥有自己的工具

使用运维工具对运维对象进行数据采集和监控，并重点关注以下方面：

- a) 自有运维工具有著作权登记证书或外购工具合同；
- b) 运维工具至少应具有对服务结果和过程进行分析的功能；
- c) 运维工具有操作手册，并对使用效果进行自评估，保存自评估报告；
- d) 工具应具备权限设置功能。

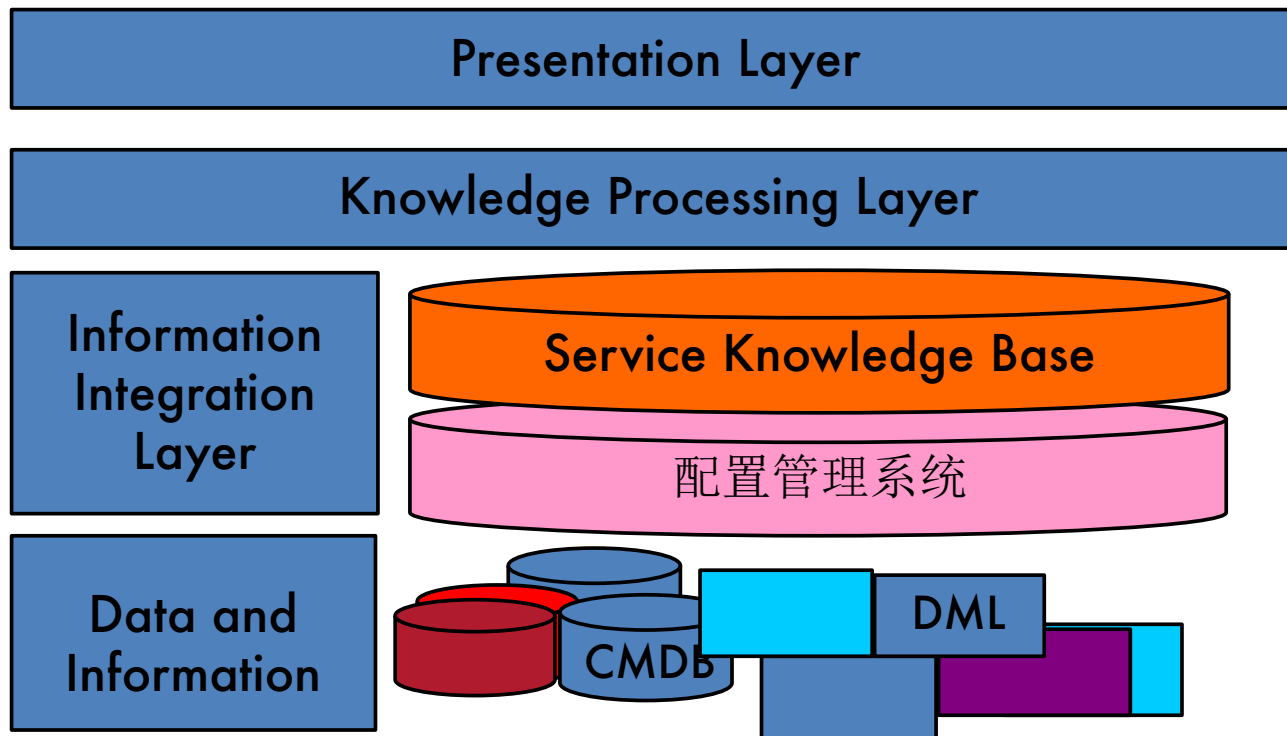
运维工具要求——成熟度二级

稳步前行篇：工具一体化，趋于完善，暗合DIKW思路

- a) 设立了运维工具的应用管理流程；
- b) 知识库覆盖运维工具的应用指南；
- c) 工程师使用运维工具成为能力要求的一部分。设立了运维工具实施和使用培训课程；
- d) 监控工具能够实现与流程管理工具的集成；
- e) 制定了运维工具的评估和改进管理流程。定期评估运维工具的应用效果，提炼改进需求；
- f) 应采用自动化工具进行备件管理，备件管理和过程管理工具应实现集成；
- g) 知识库工具与服务台工具应实现集成；

运维工具要求——成熟度二级

Wisdom - ability to make decisions



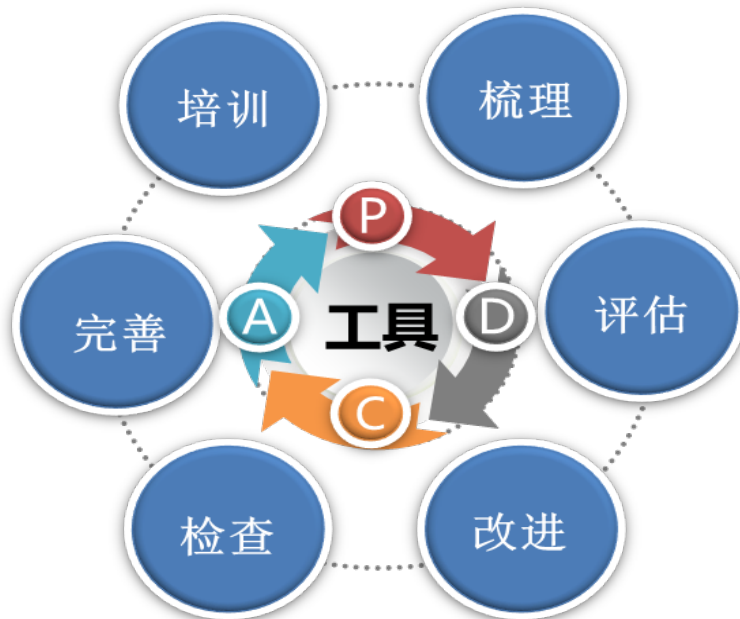
运维工具要求——成熟度一级

极速奔跑篇：量化机制的支撑，有针对性的完善

- a) 制定监控工具和过程管理工具实现数据、信息共享和交换的规范，支持运维服务业务的统计分析、报告和量化管理；
- b) 根据需方业务风险分析，建立使用工具支持运维服务交付的方法；
- c) 统计分析运维工具的应用频次、应用的重点功能以及运维工具与重点运维服务业务的关系，必要时，对运维工具的功能、使用方式等实施改进；
- d) 根据运维服务业务发展情况，建立动态优化运维工具的制度和办法，并与技术研发管理相关联。

运维工具如何管理

制度约束，六部循环改进法





- 最新预告&PPT更新，请关注论坛微信公众号
- ITIL先锋论坛专家直播讲堂，期待各行各业大咖分享，欢迎联系Karen。
- 提供ITIL /DEVOPS/PRINCE2/ITSS/ISO27001/TOGAF/COBIT等高质量课程培训
- 电话：4008060230，扫一扫微信



ITIL先锋论坛专家直播讲堂
请加Karen老师微信



看预告&PPT更新
请关注微信公众平台二维码



咨询电话
4008060230



咨询Karen老师
QQ:80049496

选择艾拓先锋培训机构的理由

- 名优讲师 精心指导
- 专家讲堂 公益分享
- 火爆社区 求职推荐
- 学员口碑 成就梦想



 50000人社区! 100000+帖子! 超2500名学员!

PEOPLECERT/EXIN权威授权! 国内名副其实的IT服务管理培训第一品牌!

咨询电话: 400-806-0230 QQ群: 119205977

