

ITIL培训

Foundational



# 概述

# 什么是IT服务管理

---

## ITSM (IT Service Management, IT服务管理)

- ▶ 帮助企业对IT系统进行规划、研发、实施和运营进行有效管理的高质量方法
- ▶ 关注客户满意度，侧重从业务角度来提供服务
- ▶ 可以通过服务质量、成本目标等指标来测量
- ▶ 基于ITIL的标准



# 什么是ITIL

---

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

-IT基础架构库

- ▶ 英国商务部于80年代中期开发的一套针对IT行业的服务管理标准库；
- ▶ 事实上的标准；90年代初在欧洲、90年代中后期在美国、90年代末期进入中国。



# ITIL 内容由5本书描述

---

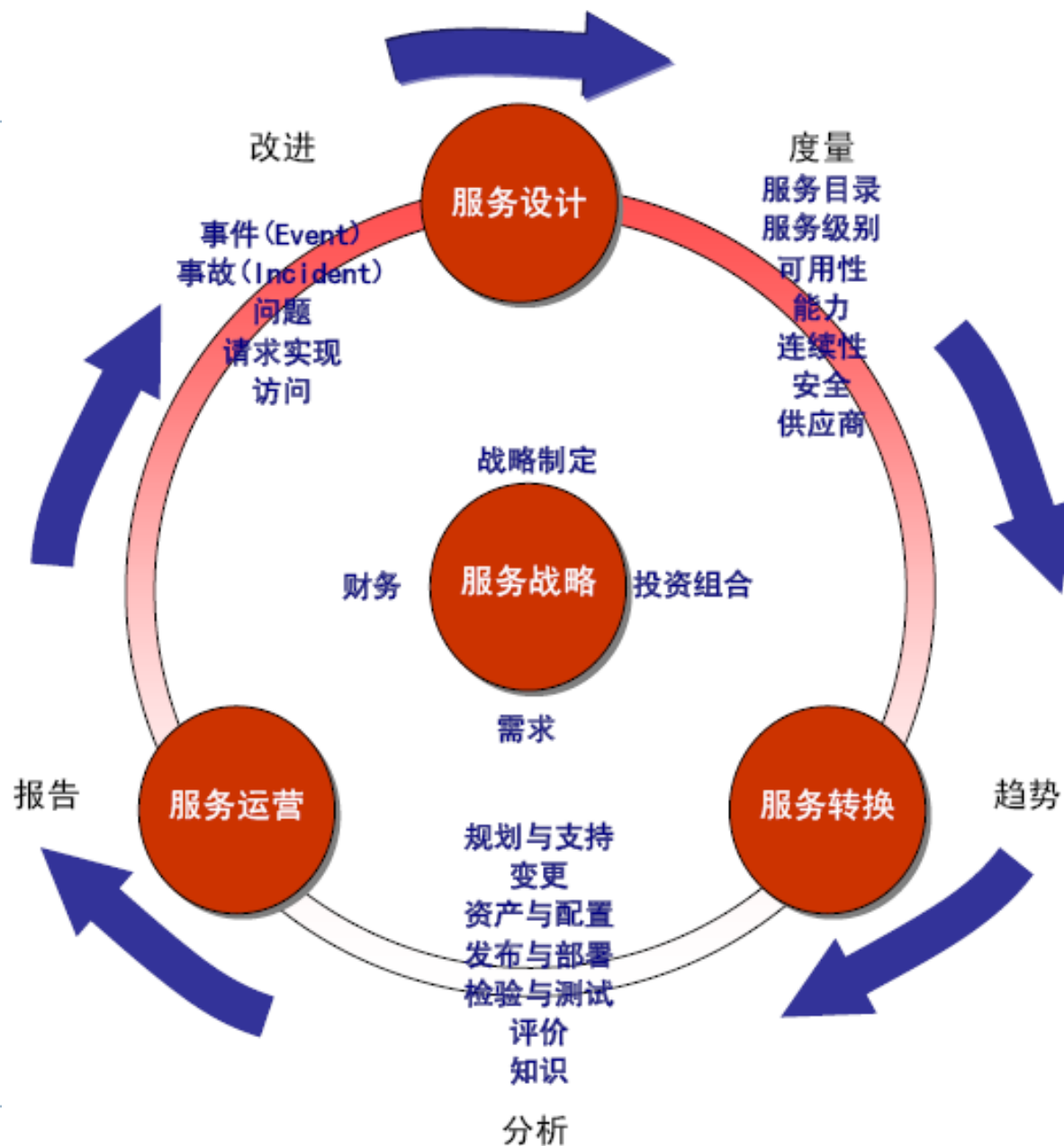


《服务战略》《服务设计》《服务转换》

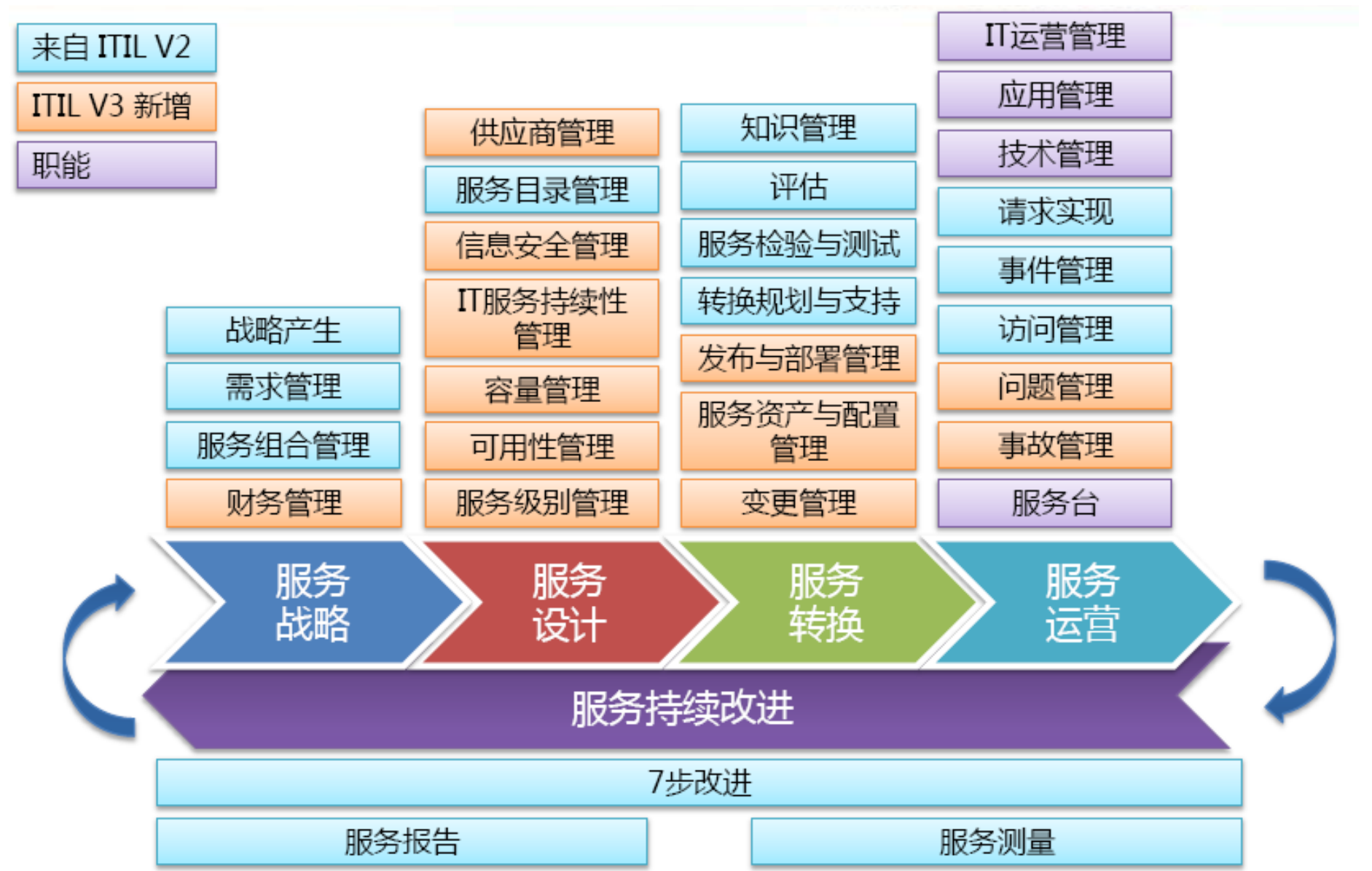
《服务运营》《服务改进》



# ITIL v3框架



# ITIL v3目录



# 培训目录

---

- ▶ 基础概念
- ▶ 服务设计
  - ▶ 服务目录
  - ▶ 服务级别管理
- ▶ 服务转换
  - ▶ 变更管理
- ▶ 服务运营
  - ▶ 事故管理
  - ▶ 问题管理
  - ▶ 服务请求管理





# 基础概念



# 服务和服务管理

---

## ➤ 什么是服务

- ▶ 服务是在客户不承担特别的成本和风险的情况下，便捷地提供给客户想达到的结果，从而带来客户价值的方法。

## ➤ 什么是服务管理？

- ▶ 服务管理是以服务的形式提供给客户的一整套的组织能力。



# 职能和流程

---

## ➤ 什么是职能？

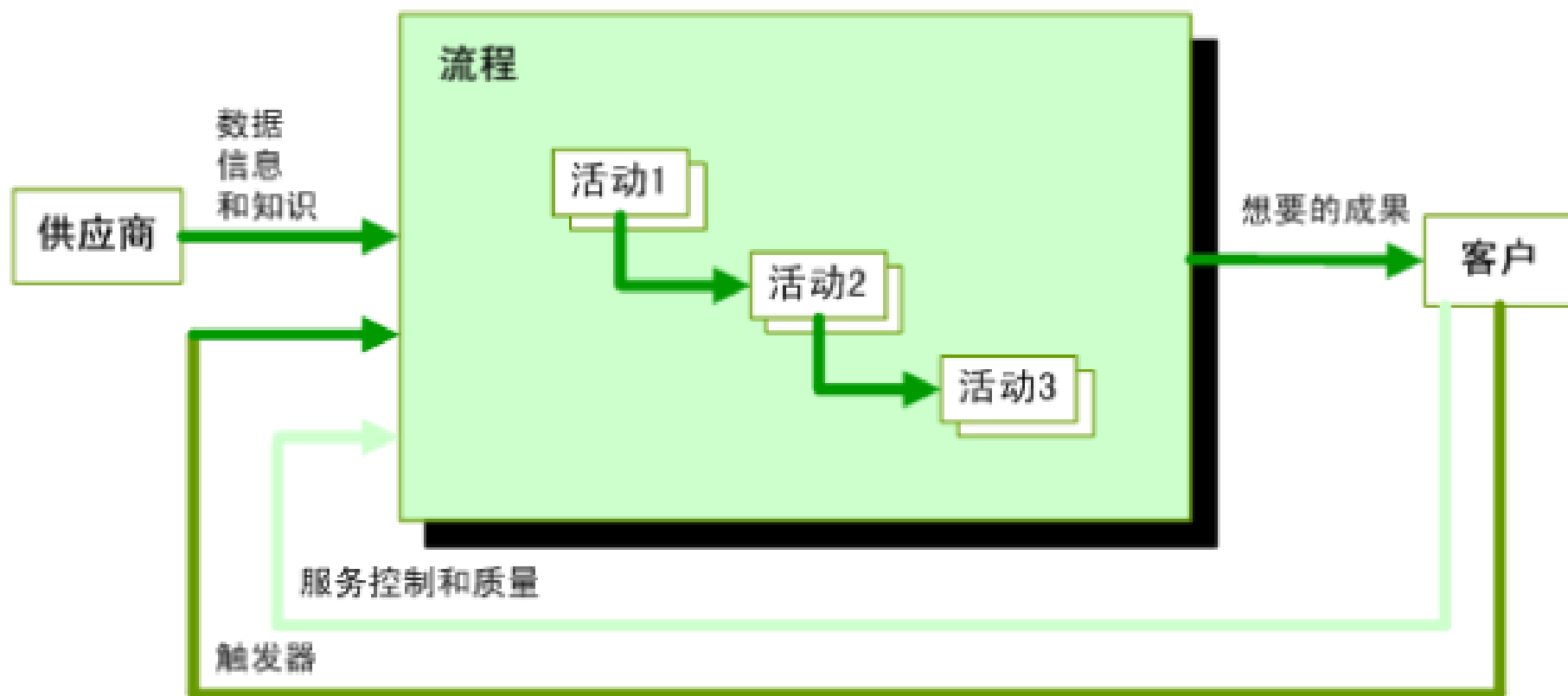
- ▶ 职能是专门执行某种类别的工作，并对所产生的特定结果负责的组织单元。

## ➤ 什么是流程？

- ▶ 流程是整合资源与能力进行实施的一组协调性活动，通过这些活动产生的结果直接或间接的为外部客户或利益相关者带来价值。

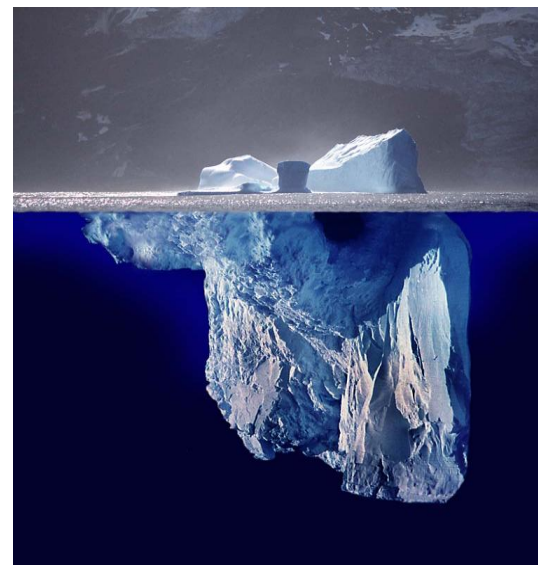


# 一个基本的闭环流程示意图




# IT服务管理的三要素

- **流程 Process**
  - 流程负责监控IT服务的运行状况
- **人员 People**
  - 人员素质关系到服务质量的高低
- **工具 Technology**
  - 技术则保证服务的质量和效率



Gartner观点:  
IT基础架构的效率改善将有80%来自对其的管理, 20%是来自技术



# 服务设计

# 服务目录管理

---

- ▶ **服务目录管理流程的目标**在于保证能够生成和维持服务目录，该服务目录中包含有关运营服务和为了实际运营所必须的准确信息。
- ▶ **服务目录管理流程的范围**是对处于转换或已经转换到生产环境中的所有服务，提供和维护正确的信息。

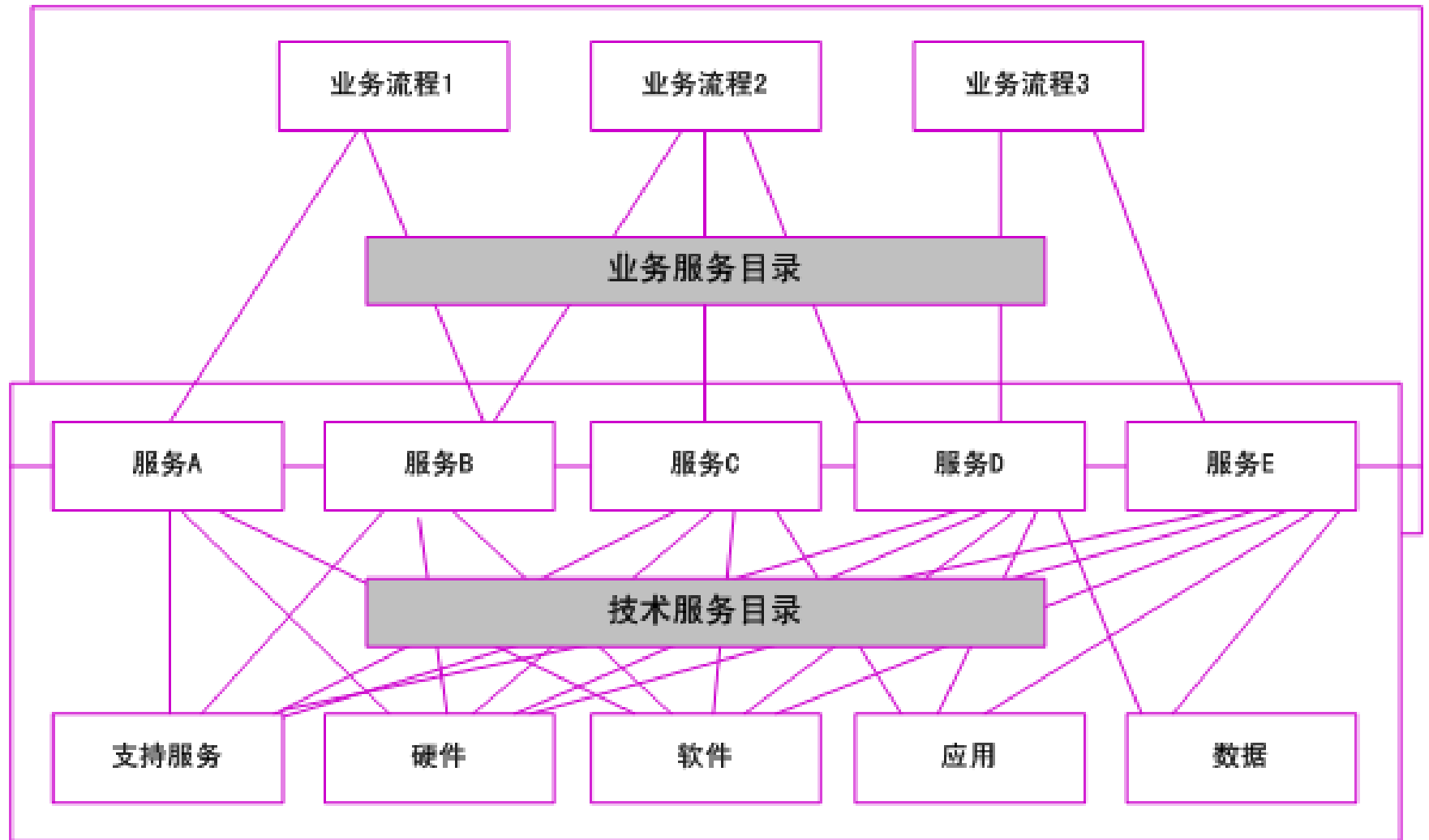
# 服务目录的两种类型

---

服务目录主要有两种类型：

- ▶ **业务服务目录**包含提交给客户的所有IT服务细节，并将其关联到依靠IT服务的业务单元和业务流程，这是以客户视角的服务目录。
- ▶ **技术服务目录**包含提交给客户的所有IT服务细节，并将其关联到提供给业务的必需的支持服务，共享服务，组件和配置项。它支撑业务服务目录，而不是客户视角。

# 业务服务目录与IT 服务目录之间的关系

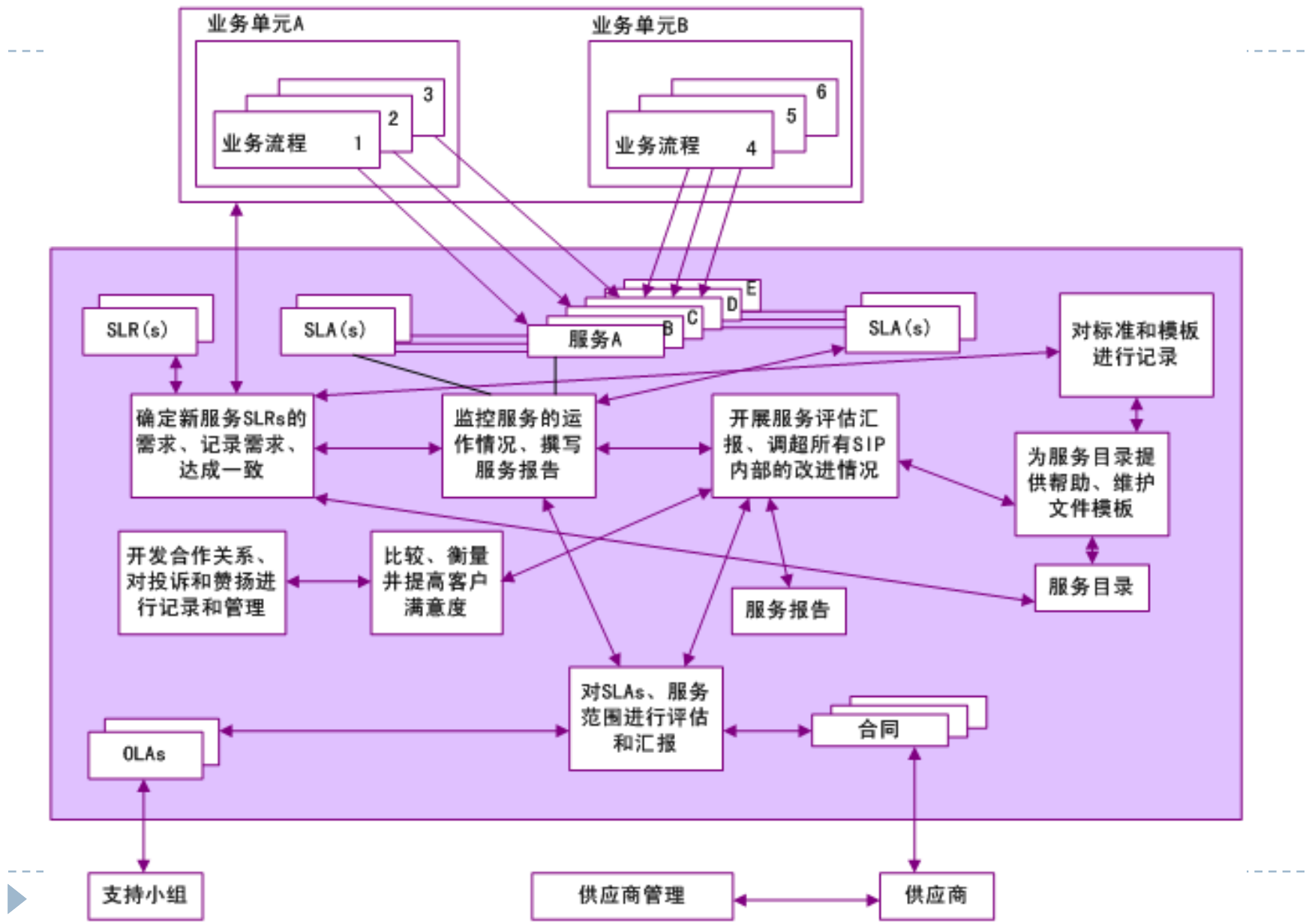


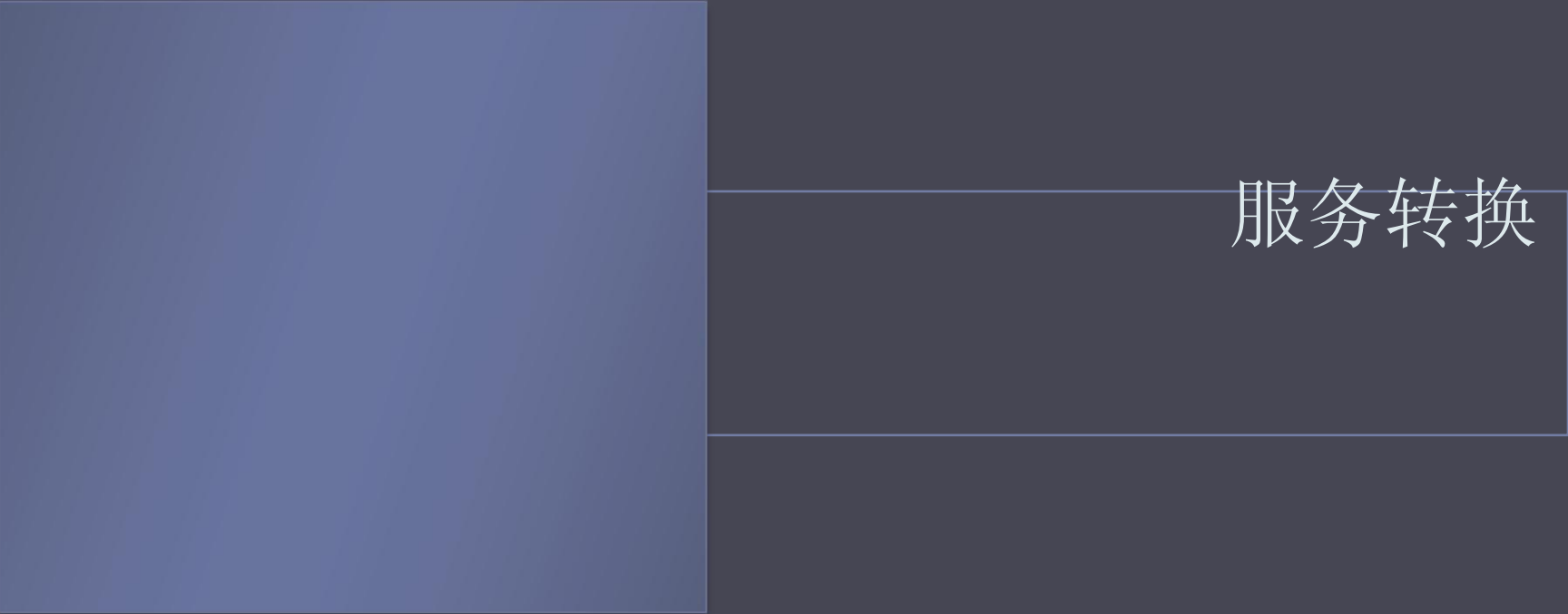
# 服务级别管理

---

- ▶ **服务级别管理流程**的目标在于确保所有当前及将来IT服务的交付能够达到服务水平协议的商定的目标。
- ▶ 服务级别管理负责监督和报告服务级别，并进行定期的客户回顾。

# 服务级别管理的主要活动





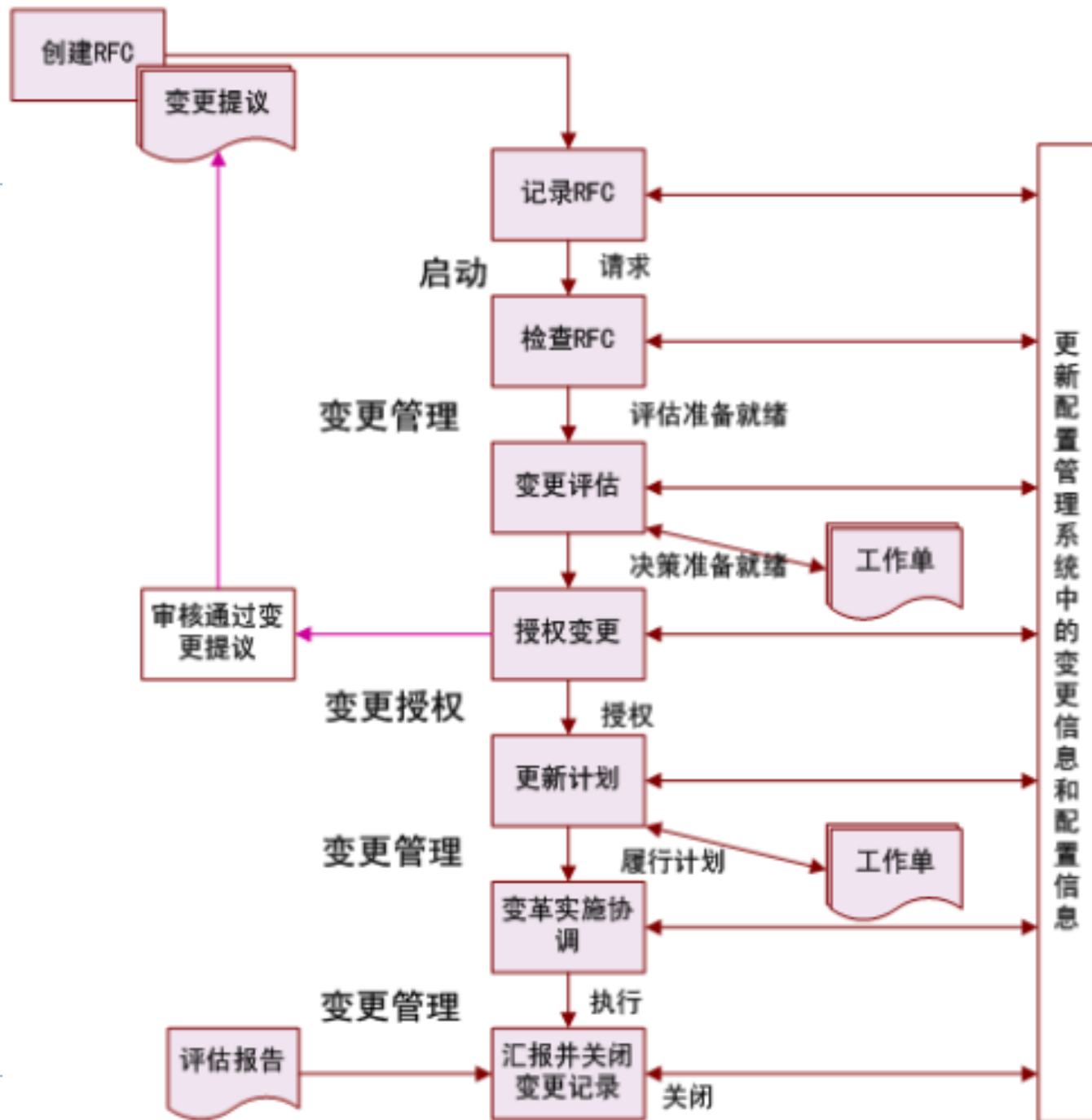
服务转换


# 变更管理

---

- ▶ **服务变更**是指对已授权的、计划的、支持的服务或服务组件及其相关文档的添加、修改和移除。
- ▶ **变更管理流程的目的**
  - ▶ 标准化的方法和程序用于高效、及时处理的所有变更
  - ▶ 对服务资产和配置项的所有更改都记录在配置管理系统
  - ▶ 应对业务风险

# 主要活动的 变更管理的





服务运营

# 服务资产和配置管理

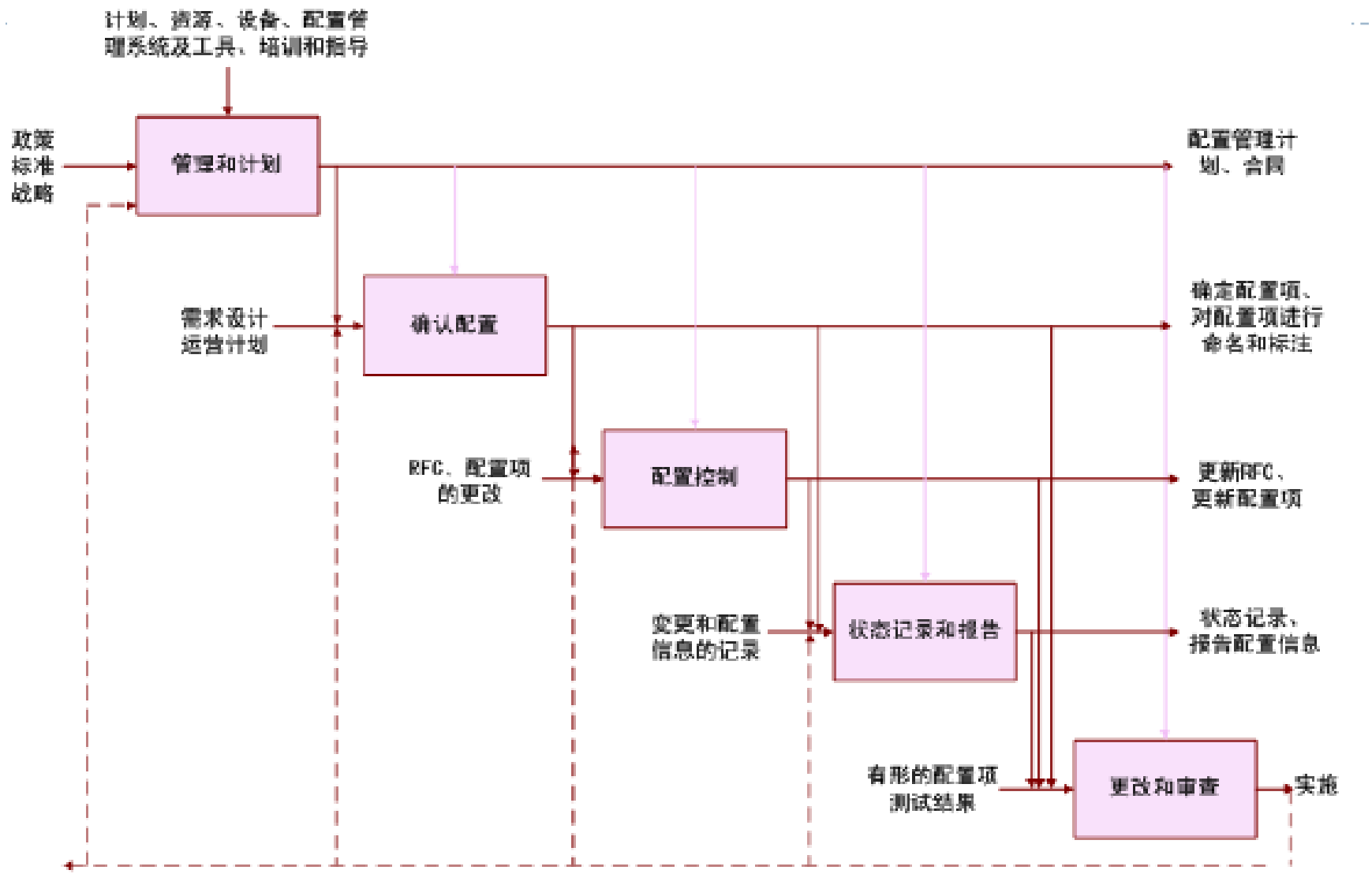
---

## ▶ 服务资产和配置管理的目标为：

- ▶ 对业务和客户控制目标及需求提供支持；
- ▶ 提供正确的配置信息，让使用者能够在正确的时间做出决策，从而维持高效的服务管理流程。例如，对变更和发布进行授权后，能够更快地解决事件和问题；
- ▶ 降低由不合适的服务或资产配置导致的质量和适应性问题；
- ▶ 实现服务资产、IT 配置、IT 能力和IT 资源的最优化。
- ▶ 实现服务资产、IT 配置、IT 能力和IT 资源的最优化。实现服务资产、IT 配置、IT 能力和IT 资源的最优化。



# 服务资产和配置管理的主要活动

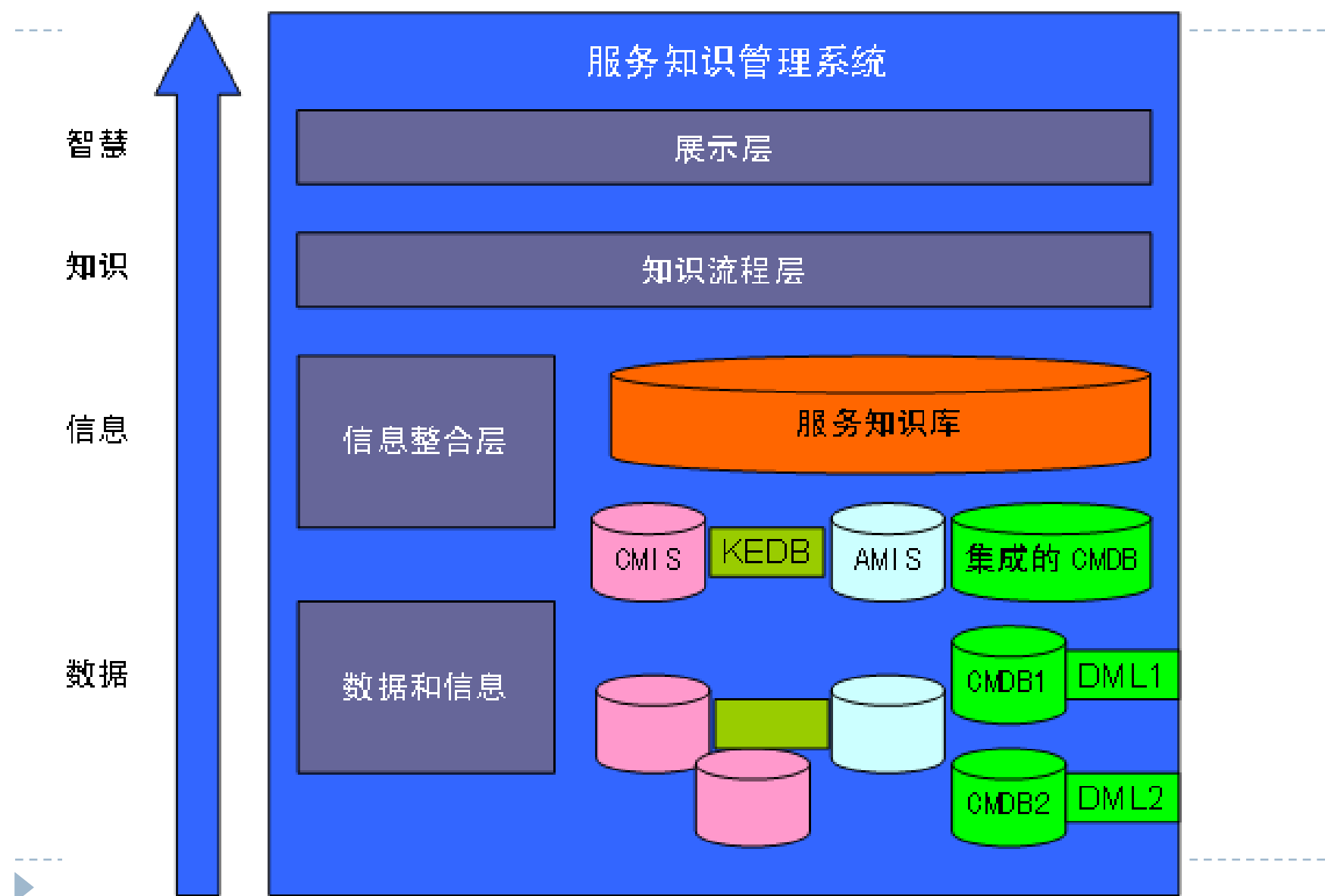


# 知识管理

---

- ▶ **知识管理的目标是确保在整个生命周期中都能获得安全可靠的信息和数据，从而提高组织制定管理决策的水平。**
- ▶ **知识管理贯穿于整个生命周期的始终，它与生命周期各个环节都紧密相连。**

# 知识管理框架图



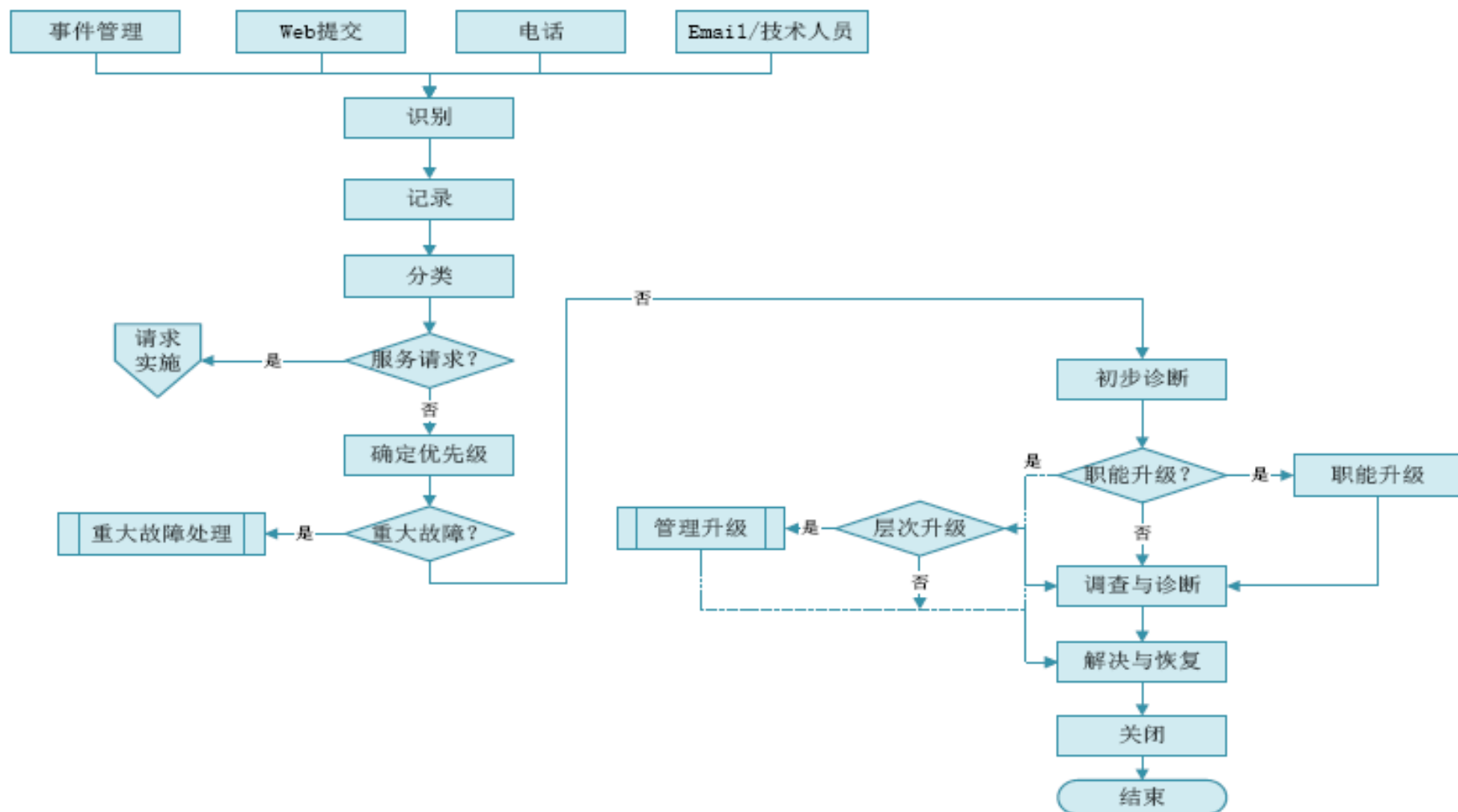
# 事故管理

---

- ▶ **事故 ( Incident )** 是指对一项IT 服务或一项IT 服务质量减少的非计划中断。
- ▶ **事故管理流程的主要目标**是根据服务级别协议的要求, 在尽可能小地影响客户和用户业务的情况下尽可能快地将服务恢复到“正常状态”。



# 事故管理流程



# 服务请求

---

## ▶ 请求实现流程的主要目标是：

- ▶ 对于某些预定义的申请和需求，为用户提供一个渠道来获得这些标准服务；
- ▶ 为客户和用户提供服务请求管理流程服务和程序信息；
- ▶ 获得和交付请求的标准服务组件；
- ▶ 协助处理一般信息、抱怨或者投诉。



# 服务请求的范围

---

## ▶ 范围：

- ▶ 低风险、经常发生且成本低的微小变更；比如重置口令，对某个特殊的工作站进行额外软件安装的请求等；
- ▶ 信息咨询请求。这些请求经常发生、低风险，因而需要采取一个单独的流程来进行管理，而且是混杂与正常的事件和变更管理流程，变成一种累赘和障碍。

# 服务请求管理的主要活动

---

- ▶ **菜单选择：**提供标准服务请求清单，供用户选择，不在清单中的项目不属于本流程管理的范围
- ▶ **财务审批：**如果该服务请求的实现涉及到成本问题，则需要走财务审批环节
- ▶ **其他审批：**在某些特殊情况下，需要更进一步的审批，比如业务审批
- ▶ **请求实现：**服务请求的满足取决于该请求的性质，某些简单的服务请求可能直接由服务台一线支持人员执行，而其他的可能需要更进一步交给专家团队或者供应商进来处理和满足。在某些组织，可能需要组建专门的请求实现团队或者外包给第三方供应商
- ▶ **请求关闭。**用户的服务请求实现后，必须反馈给服务台来关闭。服务台在关闭前可能发起客户回访和满意度调查并输出

# 问题管理

---

- ▶ **问题是一个或多个不知原因的事件。**
- ▶ **问题管理流程的主要目标是预防问题和事故的再次发生，并将未能解决的事故的影响降低到最小。与事故管理强调事故恢复的速度不同，问题管理强调的是找出事故产生的根源，从而制定恰当的解决方案或防止其再次发生的预防措施。**

# 问题管理流程

