



ITSS服务项目经理培训——IT服务项目类别

讲师:

2012/8/24

1

IT服务分类

2

常见IT服务项目类型

服务类别	服务描述
IT 咨询服务	在信息化规划、监理和人员培训等方面向需方提供的管理或技术咨询评估服务，包括信息化规划、IT 管理咨询、信息系统工程监理、测试评估认证和IT 培训等服务
设计与开发服务	以外包方式向需方提供的软硬件产品设计与开发服务，包括硬件产品设计和软件设计与开发等服务
信息系统集成服务	在信息系统设计、集成实施和运行维护等方面向需方提供的系统集成和维护服务，包括信息系统设计、集成实施和运行维护等服务
数据处理和运营服务	向需方提供的信息及数据分析、整理、计算和存储等加工处理服务，以及软件应用系统、业务支撑平台和信息系统基础设施等的租用服务，包括数据处理、数据存储、数字内容处理、客户交互和运营等服务

- 信息化规划服务
- IT管理咨询服务
- 信息系统工程监理服务
- 测试、评估、认证服务
- IT培训服务

- IT硬件产品设计服务
- IT软件设计与开发服务

IT服务分类——信息系统集成服务 ITSS™

- 信息系统设计服务
- 集成实施服务
- 运行维护服务

IT服务分类——数据处理和运营服务ITSS™

- 数据处理服务
- 数据存储服务
- 数据内容处理服务
- 客户交互服务
- 运营服务

请说出以下服务所属的大类和小类？

- 数字动漫设计
- 软件设计
- 信息系统架构设计
- 网站内容维护
- 数据中心运行维护
- 信息系统数据维护
- 呼叫中心建设
- 软件压力测试
- ITSS服务项目经理认证培训
- 数据中心托管
- 项目可行性研究

1

IT服务分类

2

常见IT服务项目类型

基础环境运维类项目

□目标

- 可用性
- 经济性
- 规范性

□特点

- 很高的专业化技能
- 完善的流程
- 严格的执行保障

□案例

- 日常巡视工作
- 周期性巡视工作
- 故障登记工作
- 其他运维工作

网络运维类项目

□目标

- 连续性
- 可用性
- 可靠性
- 安全性

□特点

- 掌握网络技术配置
- 了解网络上传输的应用信息和数据
- 根据应用信息和数据特点调整网络资源配置

□案例

- 日常维护和实时监控
- 网络文档管理
- 故障处理工作
- 链路和流量分析
- 网络优化

主机与存储运维类项目

□目标

- 稳定性
- 可扩充性
- 安全性

□特点

- 存储着重要业务数据
- 处理故障时，既要在规定时间内恢复，又不能破坏现有数据
- 故障一旦发生，损失巨大，必须应用工具和技术手段预先发现故障

□案例

- 日常维护和实时监控工作
- 故障处理工作
- 扩容扩充工作
- 文档管理
- 其他日常管理和维护工作

应用与系统运维类项目

□目标

- 可用性
- 灵活性
- 易用性

□特点

- 组织信息化的核心，与业务服务关系密切
- 应用系统故障，将直接影响组织的业务工作
- 需要了解客户业务特点

□案例

- 应用软件日常维护和实时监控工作
- 应用软件故障处理工作
- 应用软件文档管理
- 系统软件日常维护和实时监控工作
- 应用数据运维

桌面与外设运维类项目

□目标

- 规范性
- 便利性
- 安全性
- 经济性

□特点

- 直接接触使用者
- 设备类别和专用设备多
- 成本分散

□案例

- 终端软件维护
- 终端设备硬件维护
- 终端与外围设备的巡检
- 终端与外围设备的系统安全性维护
- 终端用户培训

THANKS 谢谢！

标准化的IT服务 可信赖的IT服务