



ITIL 先锋论坛2013年系列地面活动结束季 (北京站)

ITIL®

—服务与流程的交响

主题分享：劉杰 (Longerwood)
ITIL Expert · CISA · CISP · 系統架構師
2013-12-01

三人行，必有我師
ITIL 先锋论坛 · 匯聚IT人的力量



引言

落地精讲

ITIL培训



ITIL培训

ITIL先锋论坛团购课程



交流分享

ITIL先锋论坛地面活动
ITIL先锋论坛网络讲堂



落地精讲

ITIL先锋论坛落地精讲课程



ITIL为什么火？

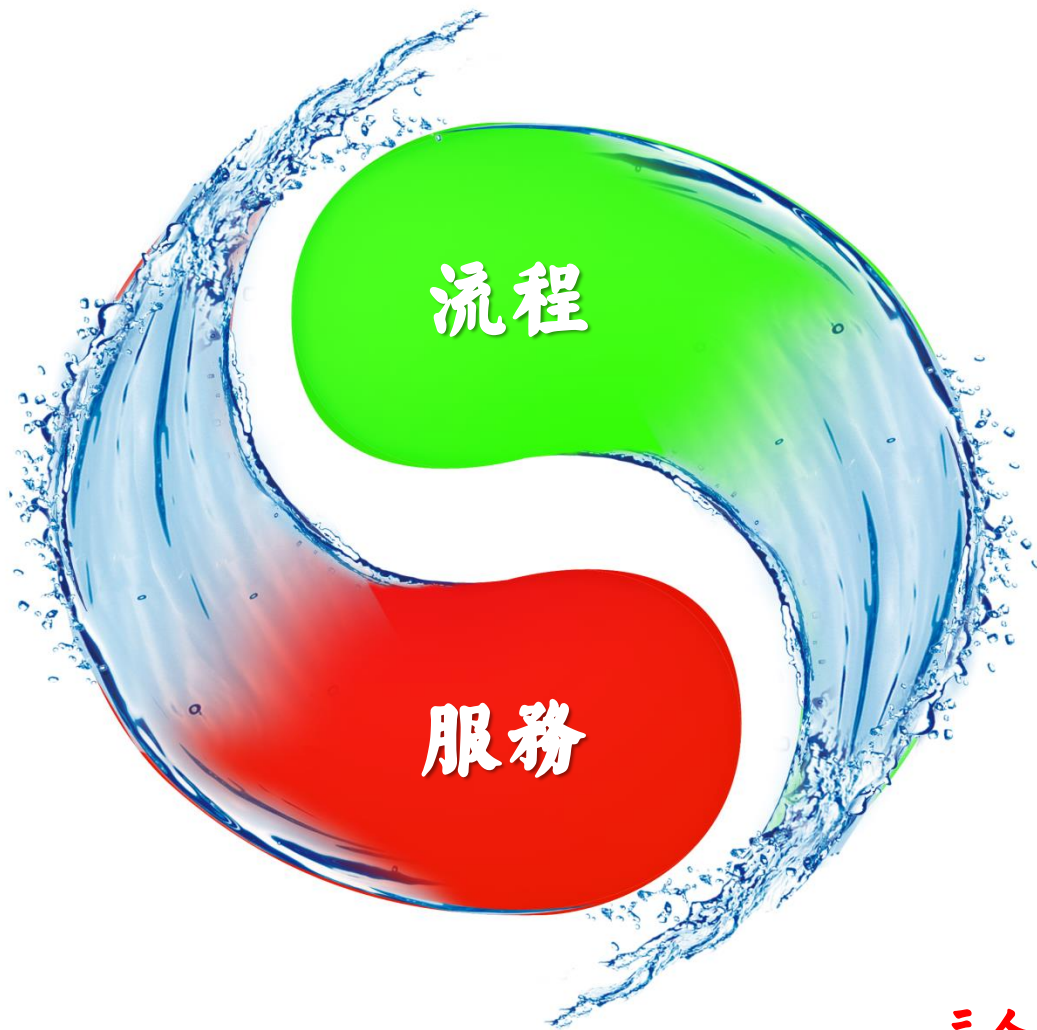
天時：江山代有人才出，各領風騷數百年。

地利：地勢坤，厚德以載物。

人和：數風流人物，還看今朝。



ITIL的优良基因



三人行，必有我師
ITIL先鋒論壇·匯聚IT人的力量



什么是服务

向客戶交付價值的活動的集合。

服務（Services）和產品（Product）的界限越來越模糊。

先進的概念，先進的理念，先進的思想。



服务意识

面向客戶的服務意識。

面向團隊的服務意識。

面向供應商的服務意識。

技術系統中的服務意識。

服务总线

服務總綫，Service BUS。

不要點對點的定義接口和互動，而是要統一規範的接口和互聯互通。那么：

管理上看，流程就是組織管理的公交體系和高速路。

技術上看，基于SOA等技術架構，就是系統的公交體系，系統間數據的交換不要坐小巴，要走公交、高鐵、飛機…

服务意识

一種盡職盡責，勇于擔當、方便他人的思維方式。

一種對己負責、對人負責的行為質量標準。

质量

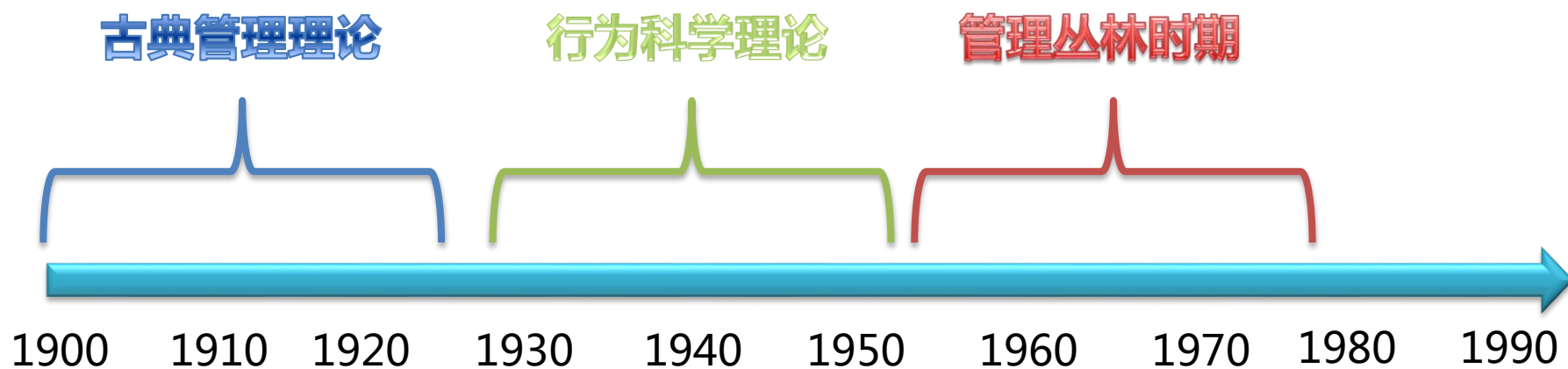
對於輸出的預期。

通常通過屬性指標來度量。

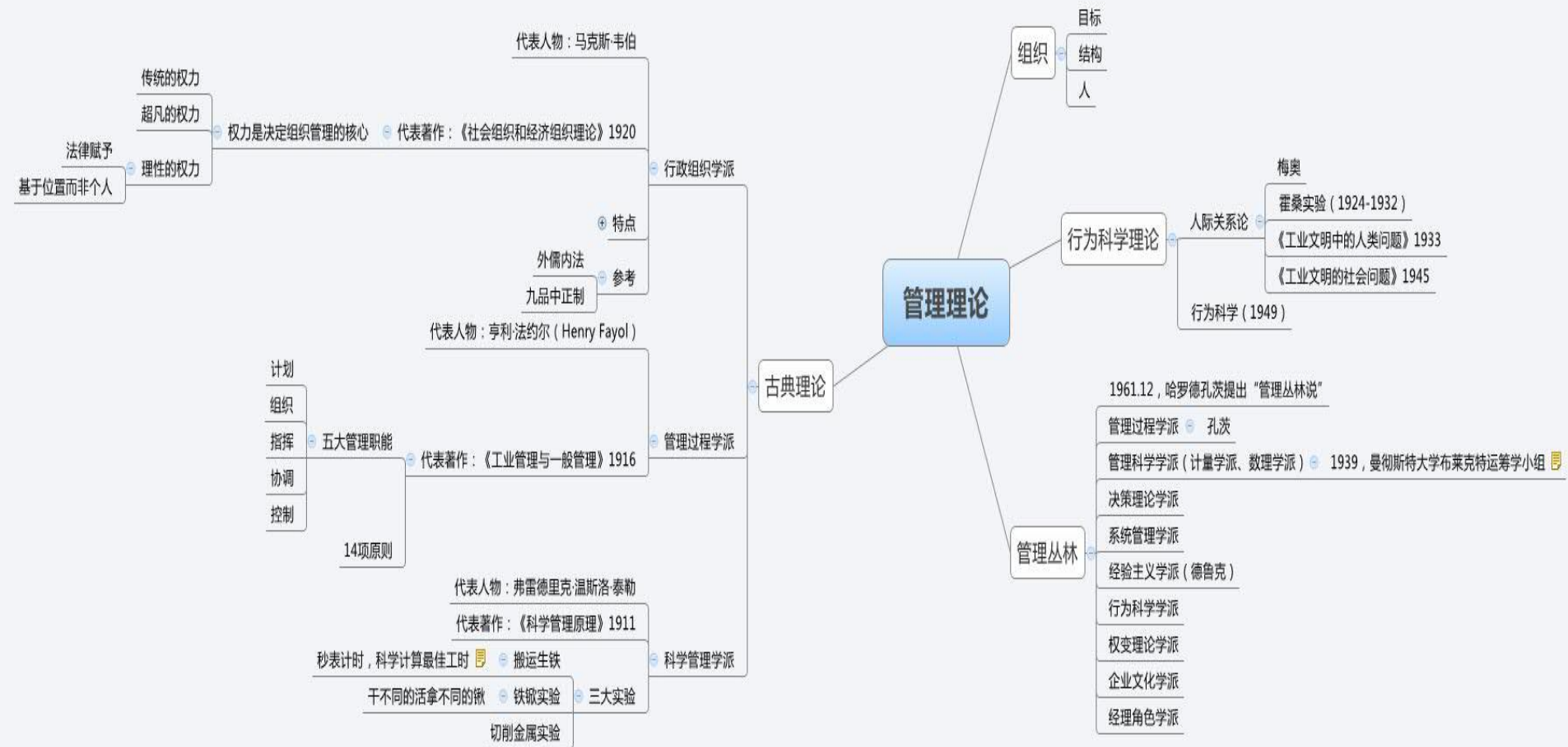
一系列屬性指標的集合稱為“質量模型”。

服務對質量尤其敏感。

质量管理的兴起



管理演变



基于过程的管理（流程管理）



Document: ISO/TC 176/SC 2/N **544R2**(r)

Our ref

Secretariat of ISO/TC 176/SC 2

Date: 13 May 2004

管理体系的过程方法概念和应用的指南

ISO 9000 Introduction and Support Package: Guidance on the Concept and Use of the Process Approach for management systems

Content

1.	Introduction.....	2
2.	What is a process?.....	3
3.	Types of processes	3
4.	Understanding the process approach	4
5.	Implementing the process approach	6
5.1	Identification of processes of the organization (system approach to management)	6
5.2	Planning of the process	8
5.3	Implementation and measurement of the process	10
5.4	Analysis of the process.....	10
5.5	Corrective action and improvement of the process	10

三人行，必有我師

ITIL先鋒論壇·匯聚IT人的力量

ITIL和流程管理

【001】 流程管理（基于過程的管理）與早年的科學管理、近年的精益等類似，是一種管理思想和方法；IT服務管理與人力資源管理、財務管理等類似，是隨着IT在組織中深入應用逐漸形成的一個新興管理領域；ITIL正是流程管理思想在IT服務管理領域的經典應用。

【002】 如果沒有ITIL，我們在ITSM領域實踐流程管理的時候，識別、規劃和設計關鍵過程將是一件很棘手的事情。ITIL作為流程管理在ITSM中應用的經典範例，幫助我們簡化并保障這項工作，我們可以直接參考和引用ITIL的流程框架。

【003】 因為ITIL是全球行業實踐經驗和知識的匯集和提煉，使用它就相當于站在巨人的肩膀上行走。除非你的聰明才智和豐厚經驗足以支撐開山立派，但個人也許過于悲觀的看法，在國內管理基礎和實踐普遍薄弱的情況下，還不具備這樣的環境和土壤。



ITIL 先锋论坛2013年系列地面活动结束季 (北京站)

Thank

U

ALL



Longerwood (刘杰)

M.T.: 139-0215-3106

E-mail: longerwood@hotmail.com

QQ: 57547249

Weibo: <http://weibo.com/longerwood>

三人行，必有我师
ITIL先锋论坛·汇聚IT人的力量