

IBM Software Group

ITIL项目实施的体会和案例分享

陈统

广州市轩辕网络科技有限公司

ITIL Service Manager Certified

E-mail: chentong@xuanyuan.com.cn

Mobile:13903052569

2009年9月9日



Tivoli software

项目机密文件

© Copyright IBM Corporation 2009

从ITIL实施的体会谈起

三个体会：

- 1、体会一：ITIL项目规划应化繁为简；
- 2、体会二：ITIL项目实施应以人为本；
- 3、体会三：ITIL建设应着眼于能力，而不是流程；

案例：XXXXITSM项目实施工作内容

- § 本项目的范围和工作内容由8部分组成：
- § **任务1、项目启动会议**
- § 成立项目组 —XXXX
- § --轩辕网络
- § 向公司领导和项目组介绍本项目的工作内容
- § **任务2、培训**
- § 向XXXX运维部门全体人员系统介绍ITIL最佳实践的理论、体系和方法。

工作内容

§ 任务3、现场调研

§ --填写问卷调查

§ --面对面访谈

§ 全面深入地了解XXXX的企业文化、业务目标、客户服务需求、应用系统、IT基础架构、组织架构体系、管理规章制度、运维管理流程和活动等情况，在ITIL最佳实践理论和架构基础上，为本项目的运维服务体系规划提供依据。

§ 任务4、调研成果提交

§ -- 撰写XXXXIT服务管理现状分析、业务影响分析和流程成熟度报告

§ -- 撰写XXXX服务支持流程规划（共7个流程）

§ -- 撰写XXXXIT综合管理升级系统服务台运营管理手册

工作内容

§ 任务5、软件开发与实施

§ --服务台与事件管理、问题管理等流程的开发与实施

§ --事件管理与问题管理等流程的KPI指标开发

§ --软件测试与上线

§

§ 任务6、上线后辅导

§ --运营数据的收集与分析

§ --实施效果评估

§ --偏差管理

§ --上线后培训

§ --针对性辅导

工作内容

§ 任务7、项目验收

§ --验收文档整理与提交

§ --组织验收

§ 任务8、项目维护

§ 参见服务承诺书

§ -- 针对本项目的服务承诺

§ -- 增值服务承诺

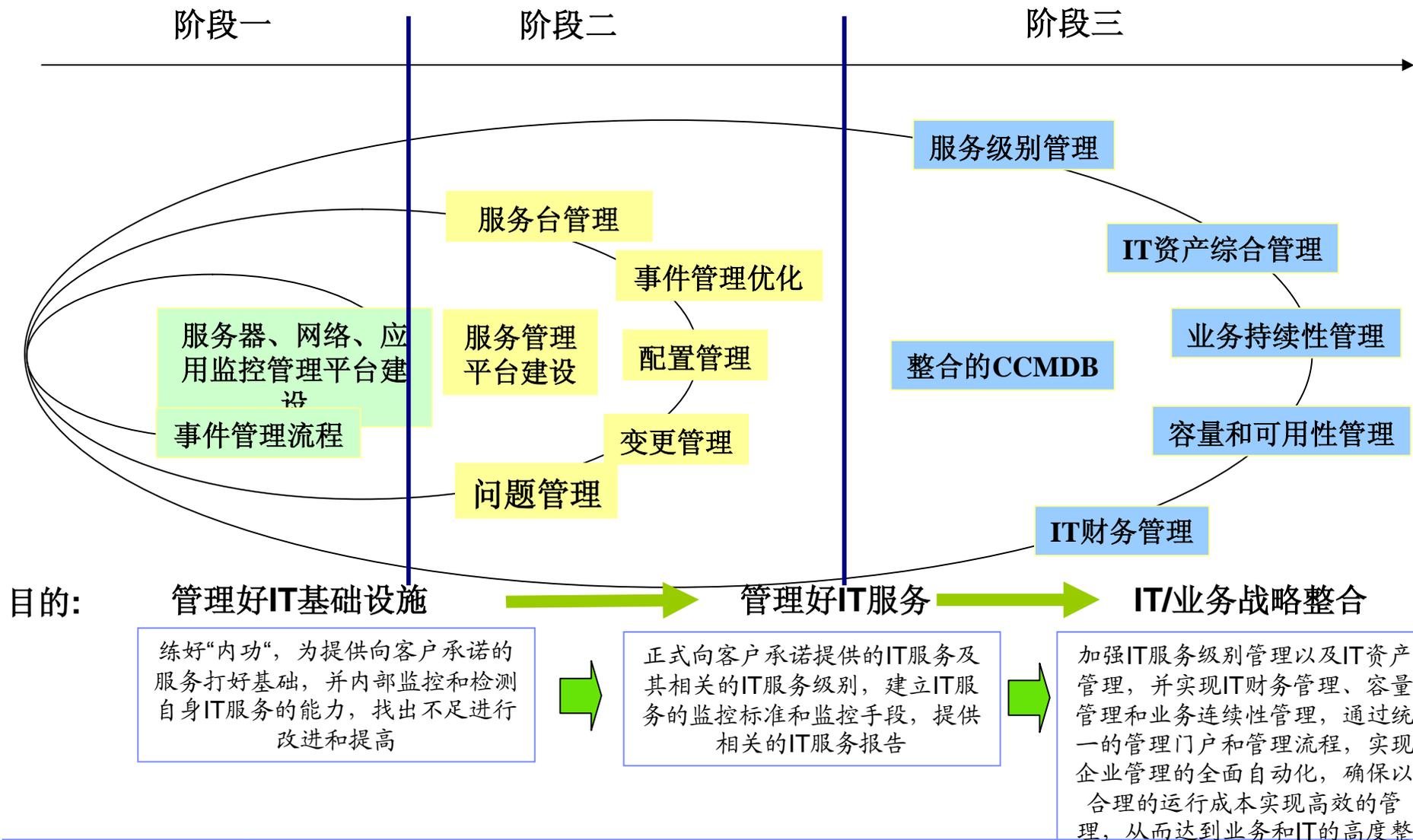
§ -- 售后服务响应

§ -- 主动服务

ITIL项目应化繁为简

- § **IT服务的三化：可视化、可控化和自动化**
- § **总体规划，分步实施，快速见效，持续改进**
- § **ITIL实施的重点：**
 - § **服务台：**运营管理的重点是服务传递能力的建设（信息、内容、体验）
 - § **配置管理：**切合实际的配置管理模型
简单有效的配置生命周期管理
 - § **服务级别管理：**符合实际的服务质量管理体系
服务级别协议
SLA与服务支持和服务交付能力之间的关系

项目的总体规划、分步实施



ITIL项目要以人为本

ITIL项目如何落地?

(1)、**观念落地:** 培训

(2)、**组织落地:**

合适的人力资源

明确的职责分工

(3)、**管理落地:**

运营规则

管理工具

考核体系

(4) **技能落地**

IT服务团队人员应具备必要的服务技能、

专业技能、沟通技能

技术

- § 集成
- § 可视化
- § 基于角色
- § 灵活适应

人员

- § 分工明确
- § 互动
- § 高生产力



信息

- § 标准化
- § 关联整合
- § 准确可信

流程

- § 基于最佳实践
- § 自动化
- § 可定制的

ITIL项目的时间和人力资源分配

需求分析: 咨询、培训、需求梳理 占**40%**

项目开发与实施 占**30%**

上线后辅导 占**30%**

ITIL建设应着眼于能力，而不是流程

1、ITIL V2 和V3的关系

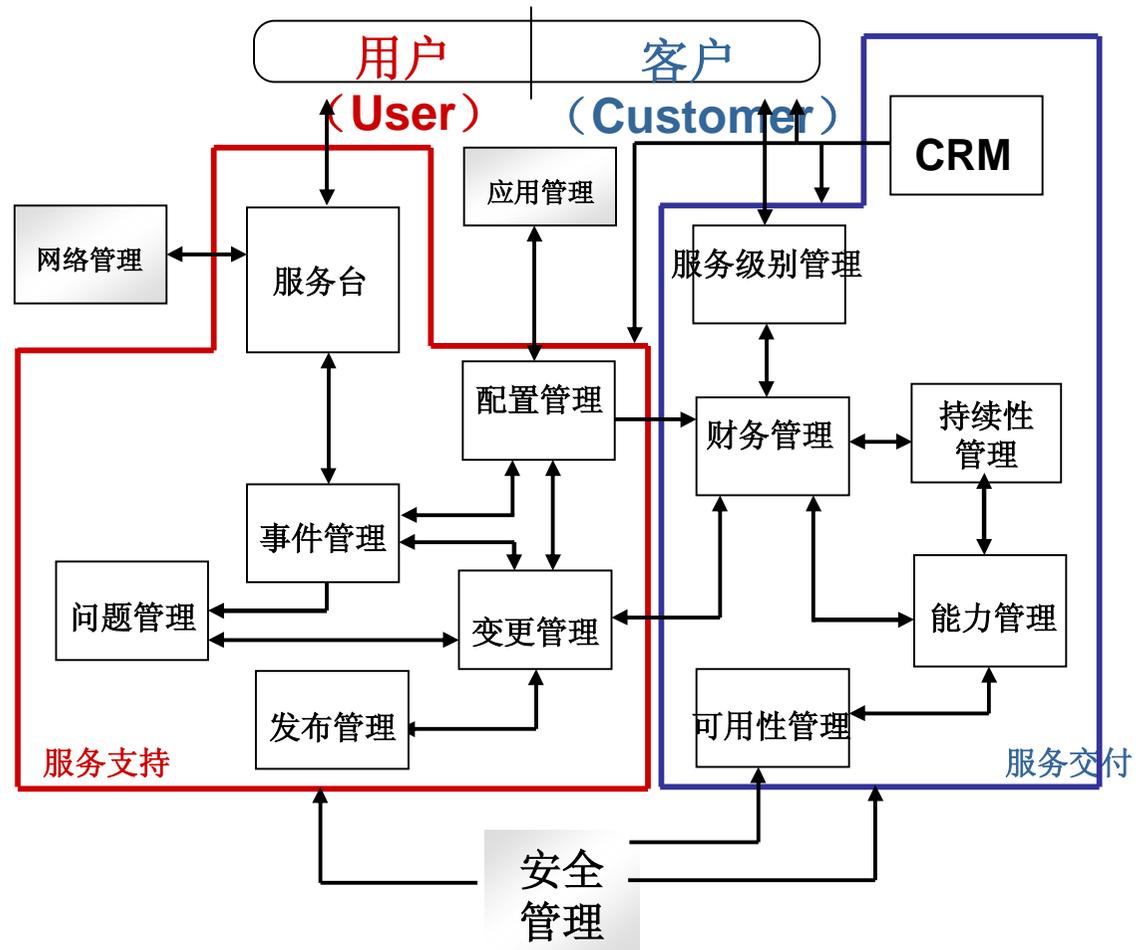
ITIL V2和V3都是为客户构建的IT服务管理能力：服务支持和交付的能力

2、IT组织体系的两次变革：

从应对式管理向流程化管理；

从流程化管理向服务的可定义、可计量和质量可控化

3、不能片面地理解ITIL流程



报表系统---可视化管理工具

2009年服务总报表_年报

第1页 共13页 [下一页](#) [末页](#)

2009年事件报表_年报

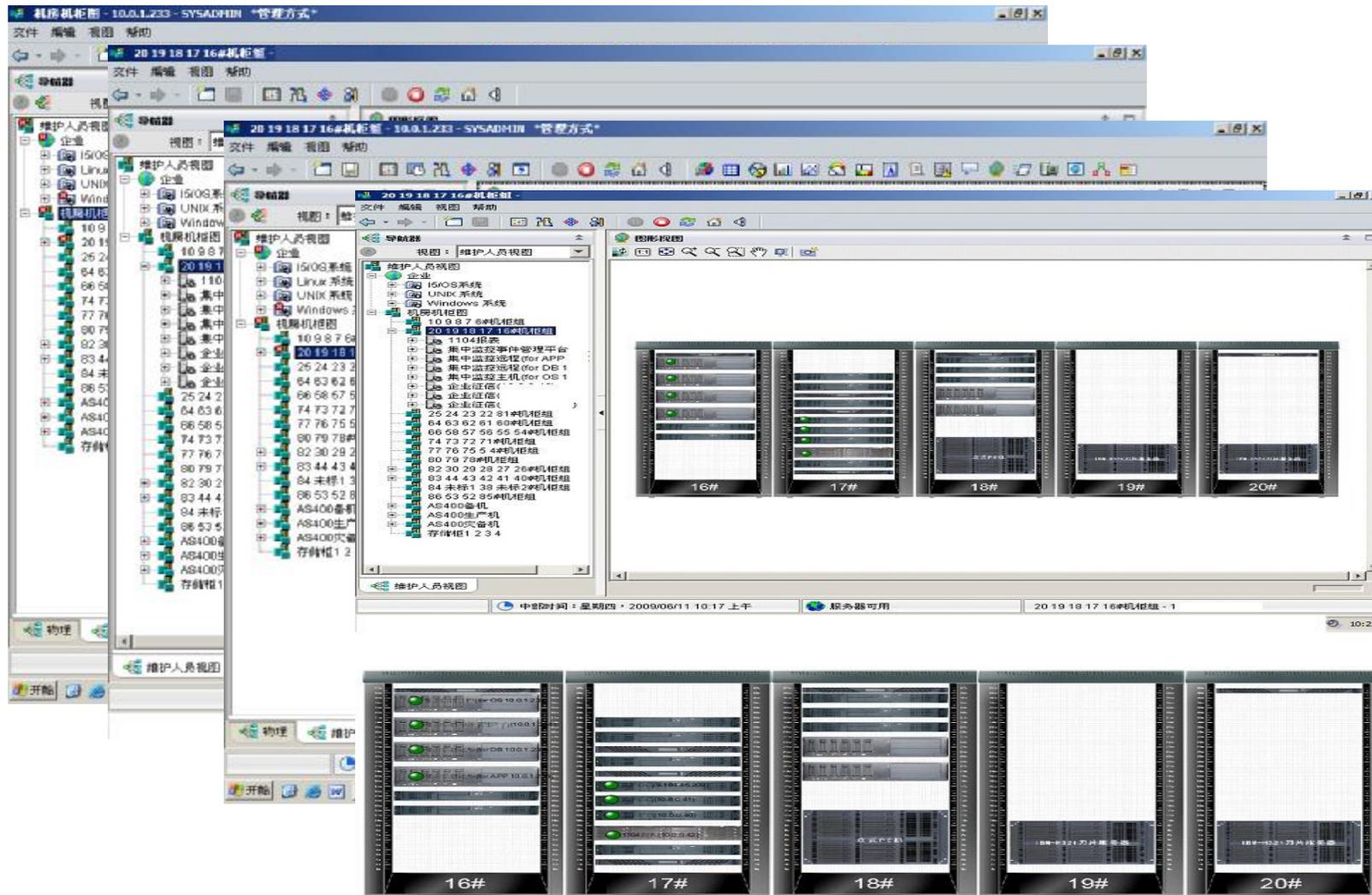
2009年问题报表_年报

第1页 共1页

时间	分类	部门	数量	比率分布
2009 年1 月	PC	华强店非食部	1	5.56%
2009 年1 月	交换机	(无)	1	5.56%
2009 年1 月	酒店管理	兴华宾馆	1	5.56%
2009 年1 月	(无)	国际控股行政管理部	2	11.11%
2009 年1 月	(无)	国际控股支持维护部	2	11.11%
2009 年1 月	(无)	华强店客服	1	5.56%
2009 年1 月	(无)	华强店收银部	2	11.11%
2009 年1 月	(无)	(无)	1	5.56%
2009 年2 月	MIS系统	(无)	1	5.56%
2009 年2 月	考勤管理	东门店人事部	1	5.56%
2009 年2 月	朗新管理	国际控股人力资源部	1	5.56%
2009 年2 月	中间件	国际控股财务部	1	5.56%
2009 年3 月	PC	国际控股支持维护部	1	5.56%
2009 年3 月	小蜜蜂	国际控股管理会计部	1	5.56%
2009 年4 月	数据库	国际控股支持维护部	1	5.56%
小计			18	100.00%
合计			18	100%

第1页 共1页

可视化----直观的视图



监控系统---帮助客户实现自动化

The screenshot displays a multi-monitor workstation running a monitoring system. The interface is composed of several overlapping windows:

- Microsoft Internet Explorer:** Multiple instances showing various web portals, including the Tivoli Enterprise Portal and a Microsoft SQL Server portal.
- Tivoli Enterprise Portal:** The central monitoring interface, showing a tree view of system components and a detailed view of a specific component.
- Data Tables:** A table displaying system metrics and logs.

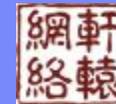
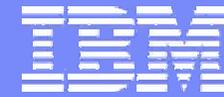
System	Path	Type	Attr1	Attr2	Attr3	Attr4	Attr5	Attr6	LocalTimeStamp
CHNAPS	NIA	NIA	hostProc	6	hostProc(6)	0	0	0	09/07/06 12:17:19
CHNAPS	NIA	NIA	cnapsProc	1	cnapsProc(1)	0	0	0	09/07/06 12:17:19
CHNAPS	NIA	NIA	mbProc	3	mbProc(3)	0	0	0	09/07/06 12:17:19
CHNAPS	NIA	NIA	mbfeprogram	7	mbfeprogram(7)	0	0	0	09/07/06 12:17:19
CHNAPS	NIA	NIA	bepsmbfepgram	9	bepsmbfepgram(=9)	0	0	0	09/07/06 12:17:19

The interface also shows a taskbar with various application icons and a system tray with the time and date. The overall layout is dense and complex, typical of a professional monitoring environment.

轩轅的咨询、实施和服务能力

§ 轩轅在咨询和实施方面的优势-----全面的ITSM解决方案咨询、实施和服务能力

	咨询与培训	项目实施	服务保障
人员技能	7名ITIL FOUNDATION 认证资深工程师 1名SERVICE MANAGER 认证资深顾问 30人 的项目实施团队	ITIL 流程开发与实施 CMDB 开发与实施 IT 监控开发与实施	轩轅服务台，服务热线： 800-830-7050 充分的一线、二线支持
项目经验	深圳茂业、福建移动、中山移动、万国数据、福建农信、佛山社保。。。	有 10 多个 ITIL 流程开发与实施、 IT 监控项目开发与实施，报表以及集成开发的成功案例 成熟的 ITSM 项目管理经验	有完善的实施后辅导和服务支持
培训能力	ITIL 实训	结合项目上线的 ITIL 实训	结合运维的 ITIL 实训，持续的服务改进能力
公司资质	公司有 20 多名项目经理 有多名资深工程师是 IBM TIVOLI 精英俱乐部成员	国家高新技术企业 系统集成二级资质 ISO9000 质量管理体系认证	华南地区系统集成商 100 强



IBM Software Group

谢谢大家!



Tivoli software

项目机密文件

© Copyright IBM Corporation 2009