

中国2010年上海世博会高级赞助商

IBM服务管理沙盘演练研讨会

互动体验高效管理

智慧缔造核心价值



林天成



IBM 亞太區自動化技術 Team Leader/系統管理架構師(2003-2009)

- 我工作任務是Tivoli的亞太區產品架構師，提供軟體支援服務與規劃和系統管理的解決方案。
- 另外，我還需與產品開發團隊共同協商開發需求，並為該團隊提供改進產品品質及是否符合亞太地區當地市場的需求等。
- 最近，我被委任為Tivoli系統架構師，為新加坡花旗銀行提供設計和架構解決方案等協助
- IBM 認證 Consulting IT Specialist (Open Group 認證, CID 12289)
- EXIN認證ITIL v3 Expert
- ITIL Service Manger (Master)
- ITIL V3 Manager Bridge
- itSMF認證ISO20000審核員
- CoBIT認證
- itSMF會員
- ISACA會員
- 英國倫敦大學學院電腦學士

IBM服務管理模擬體驗

IBM服务管理沙盘演练研讨会



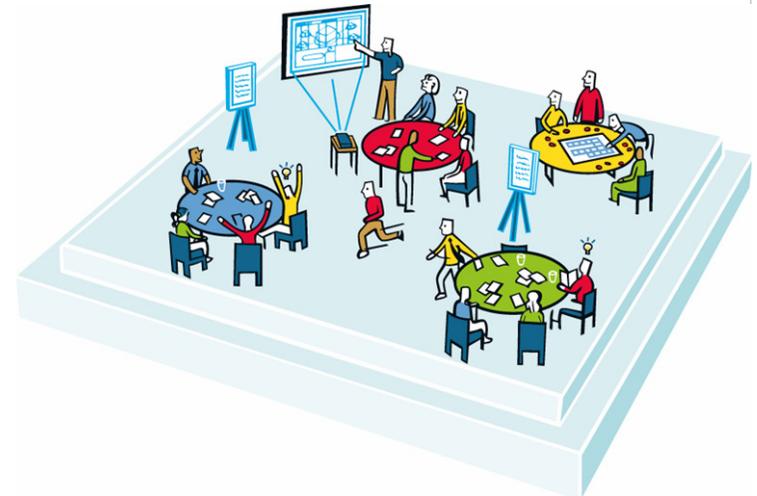
- IBM服務管理模擬體驗以遊戲的方式模擬一家物流公司的業務和IT真實環境，旨在展示其IT部門在日常運維過程中面臨的諸多問題
- 遊戲參與者思考如何提升IT服務品質並對如何讓IT流程變得更順暢作出決策
- 遊戲由獲取認證資格的講師指導進行
- 遊戲以極具交互性的方式讓大家非常有效地去學習和體會IT服務管理的理念
 - 我們收到了來自客戶的非常正面的回應
- 非常棒的調節氛圍的形式
 - 即使是最沉默寡言的客戶也能立即融入並積極參與到遊戲當中
- 正常情況下遊戲要花5個小時（最少進行3輪）
 - 在保證向客戶傳達關鍵的概念的前提下，遊戲的輪數完全可以根據研討會的議程來調整



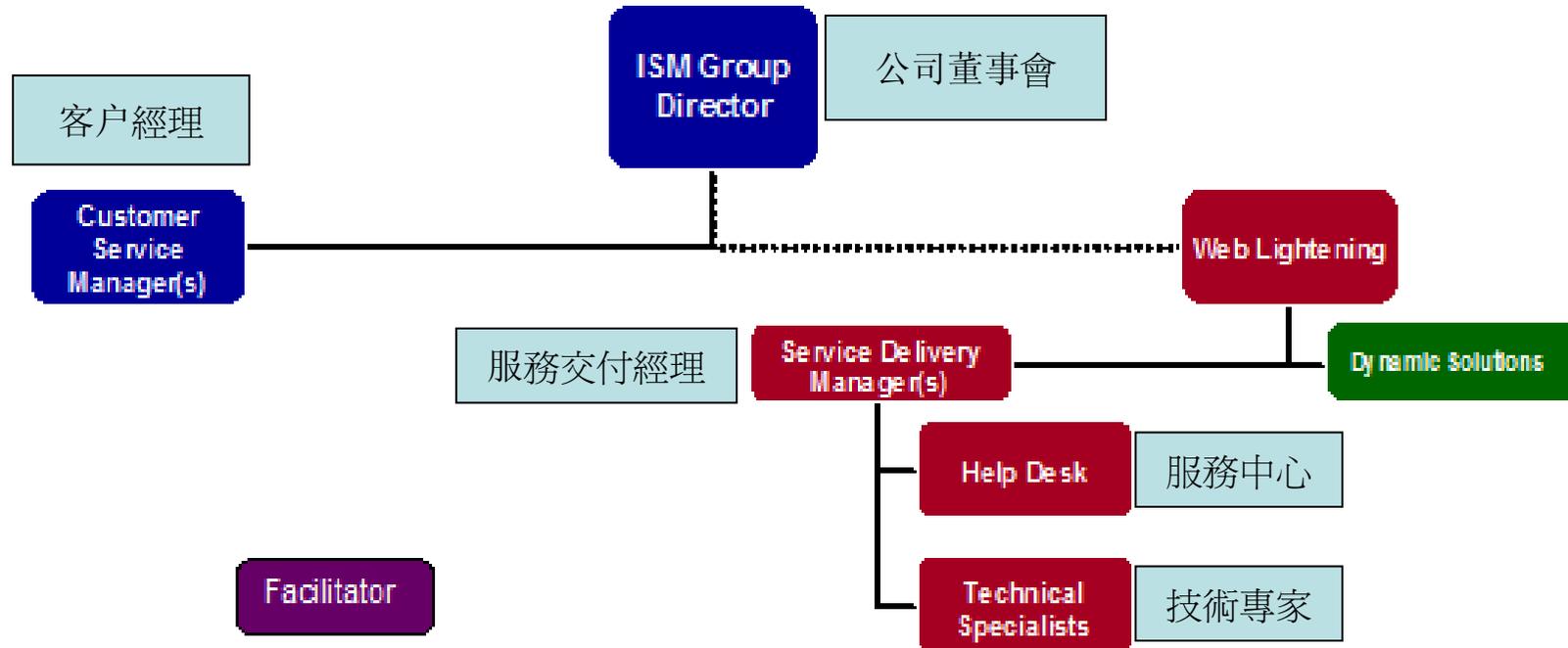
IBM服务管理沙盘演练研讨会



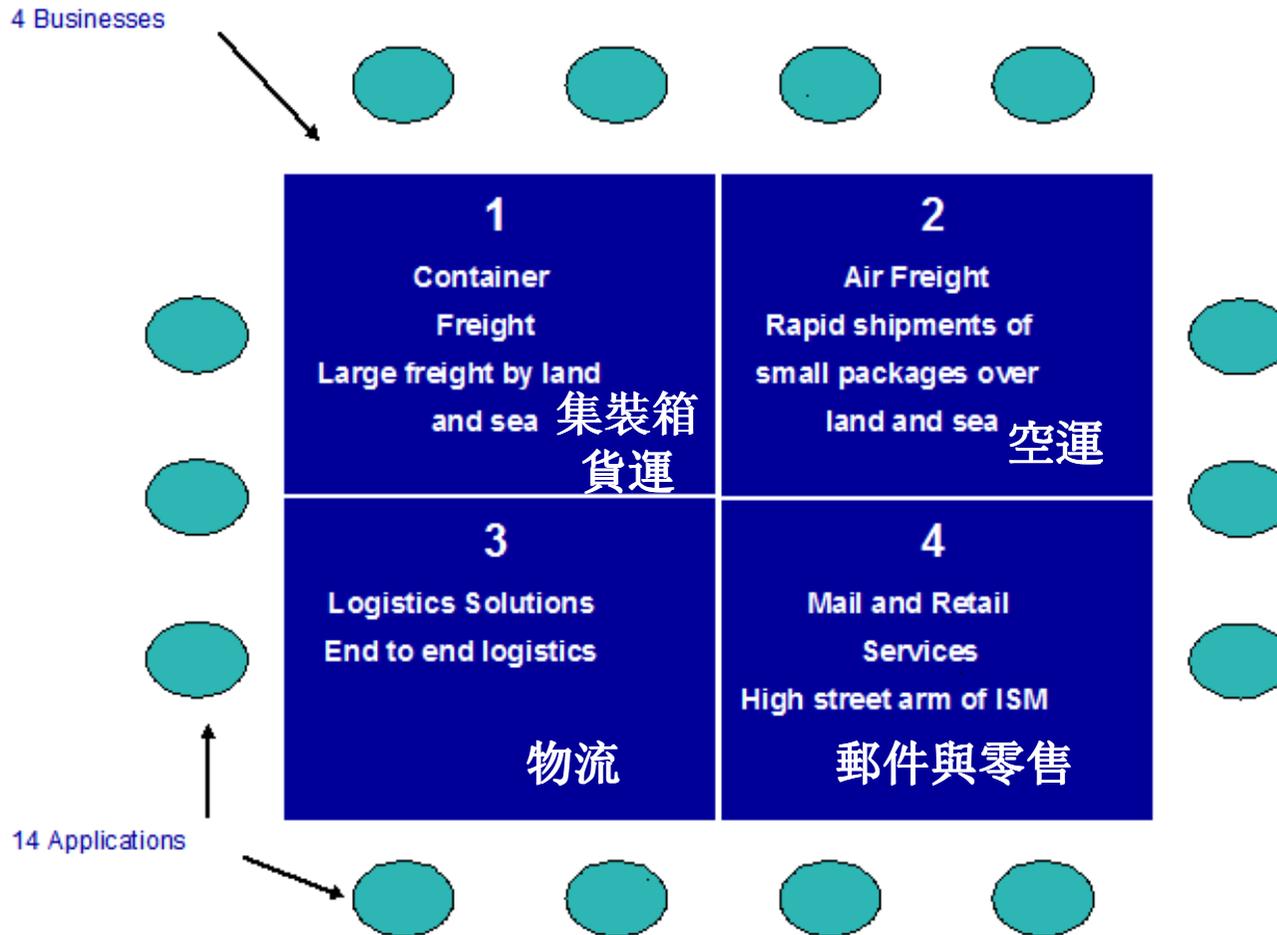
- 一個極具互動性的學習工具：
 - 提供具有良好效果的來自於實際的業務場景
 - 促使客戶更好理解IT的價值
 - 外觀上非常逼真
 - 講述和推廣ITIL的理念
 - 幫助你像C-Level的人一樣建立前瞻性的眼光
 - 建立共同語言，促進ITIL在跨組織部門當中的理解
 - 具有靈活的和可適應的特徵
 - 創建恍然大悟的時刻
 - 當燈泡熄滅的時候，對IT流程管理的概念豁然開朗



組織架構圖



4個業務部門



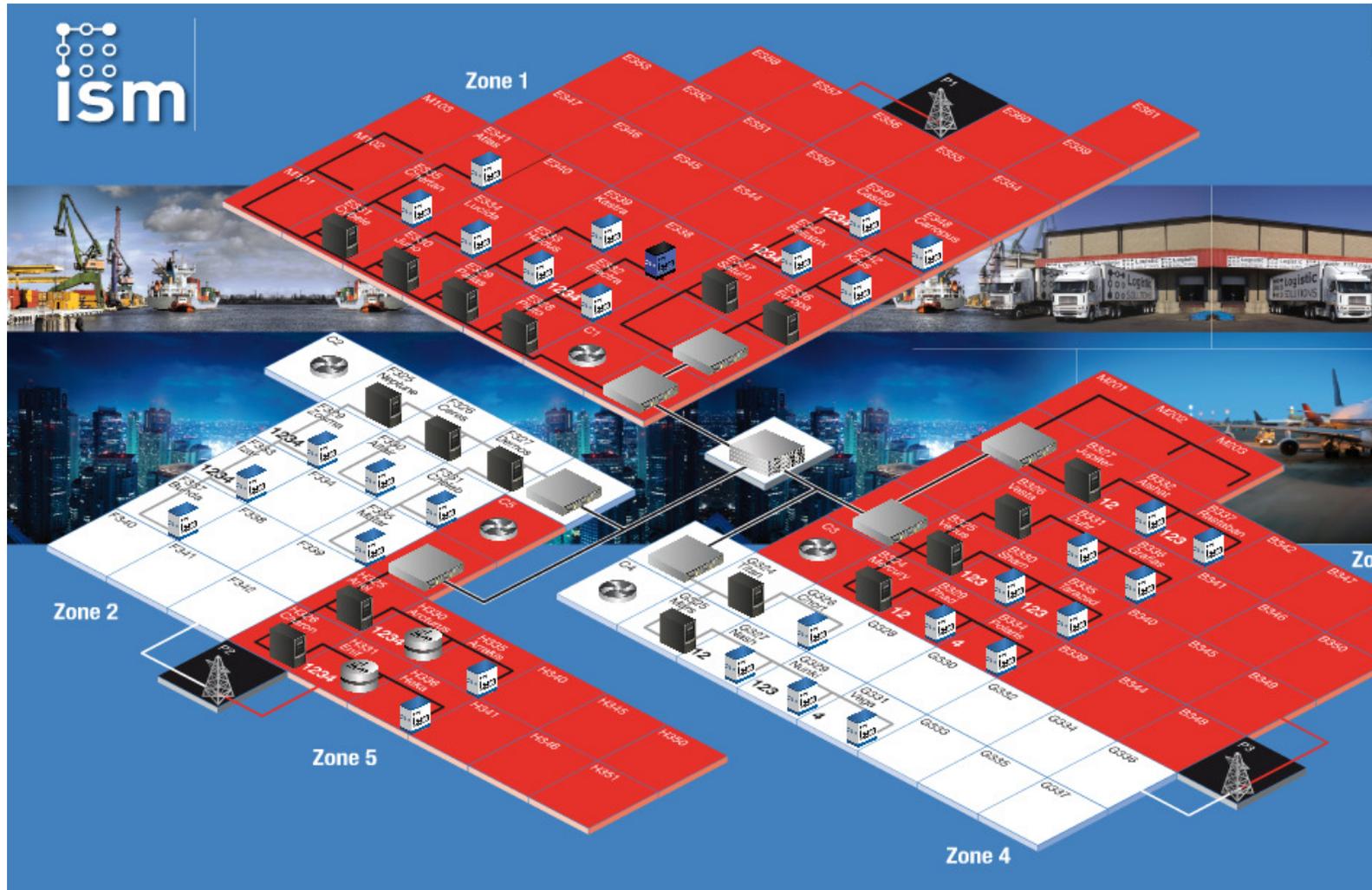
14個應用



IBM服务管理沙盘演练研讨会



遊戲參與者必須管理一個類似真實生活的IT環境，實現一系列解決方案來提升IT服務的品質



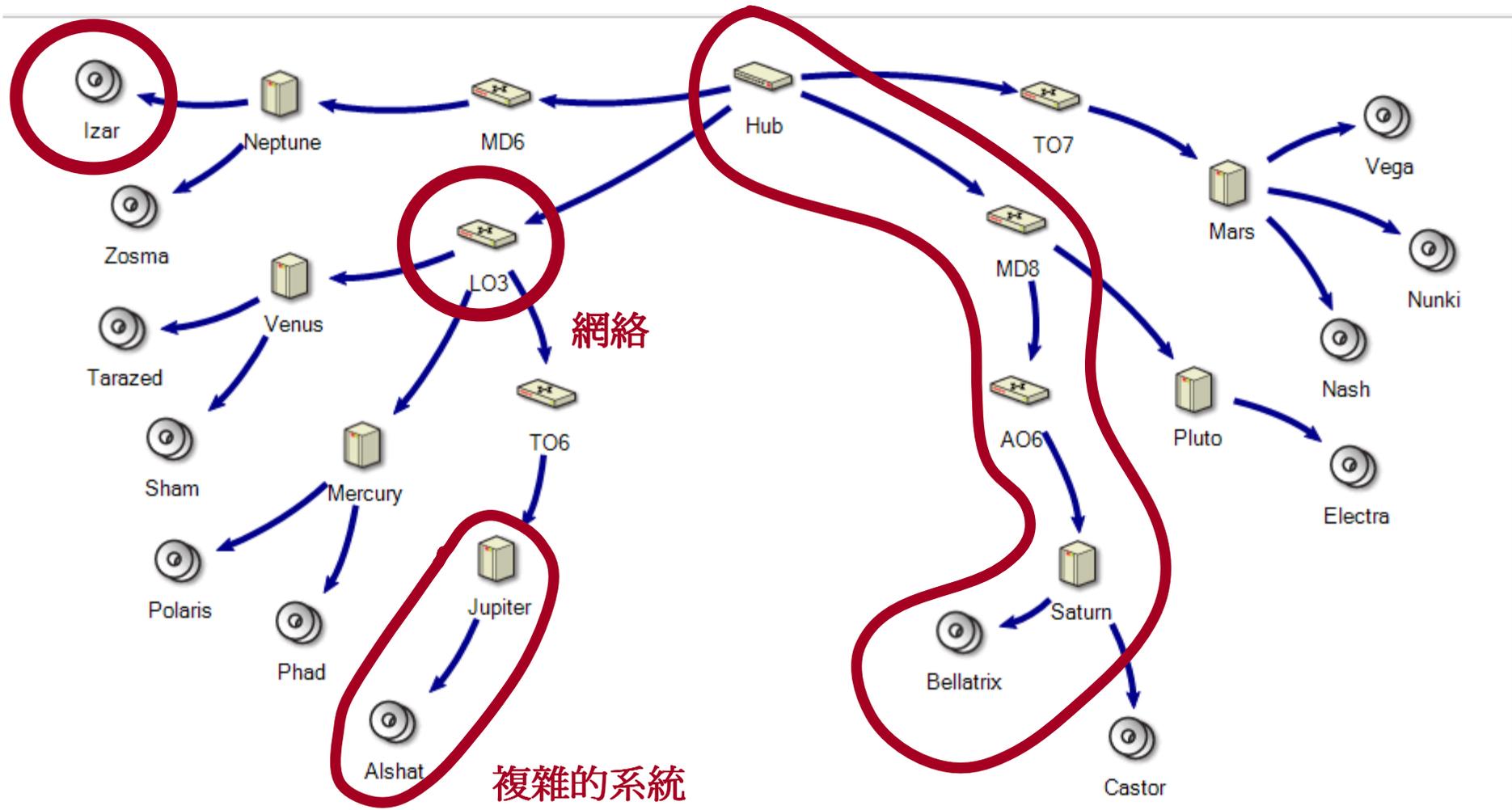
互动体验高效管理 智慧缔造核心价值

IBM服务管理沙盘演练研讨会



複雜的業務系統

系統

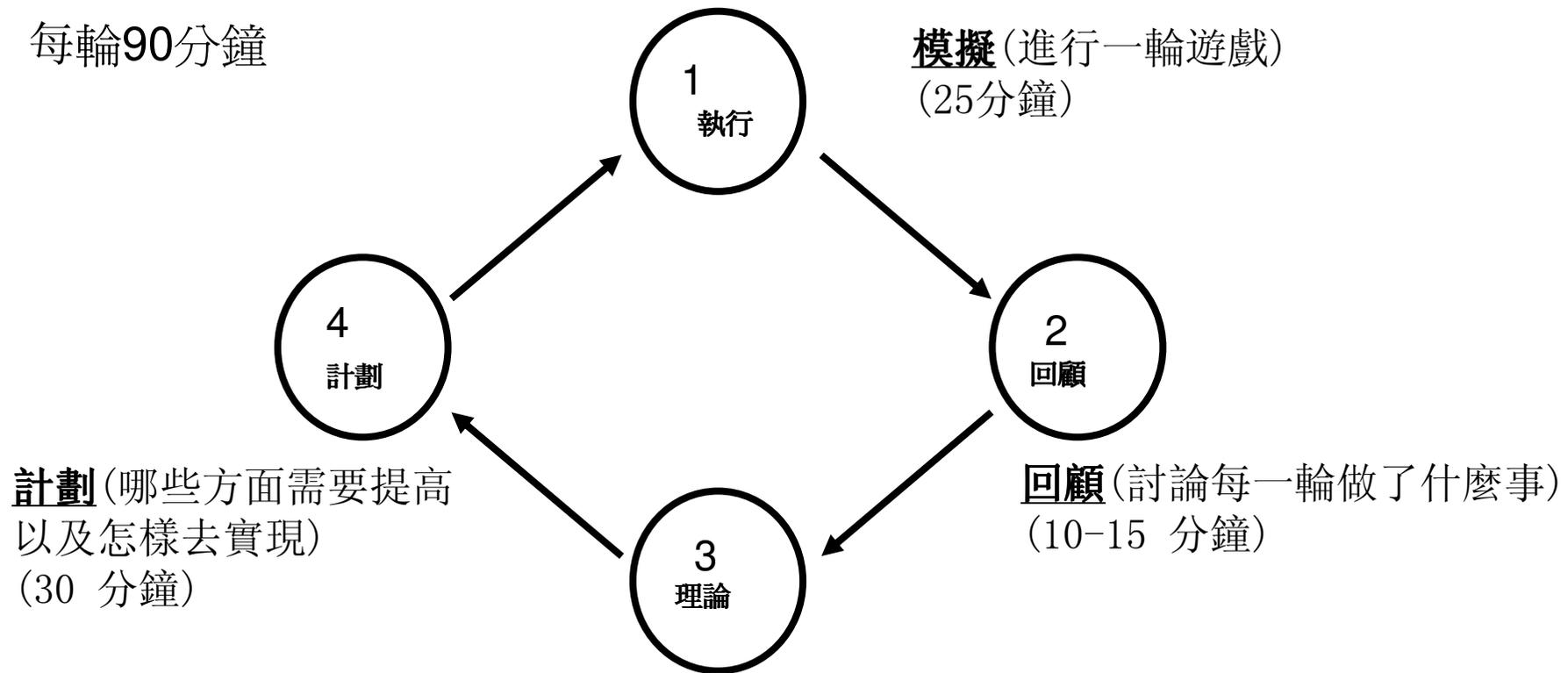


IBM 服务管理沙盘演练研讨会



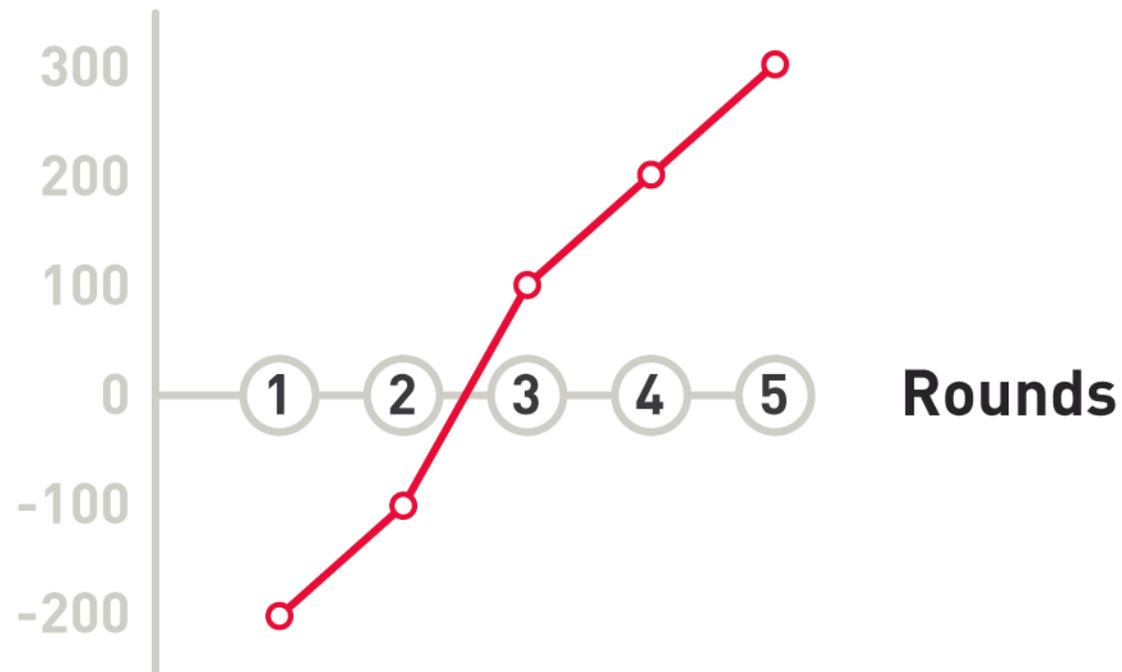
遊戲最多有5輪，每一輪由4個主要的活動組成

每輪90分鐘



組織的成熟度 (和獲利能力) 隨著每一輪而提高

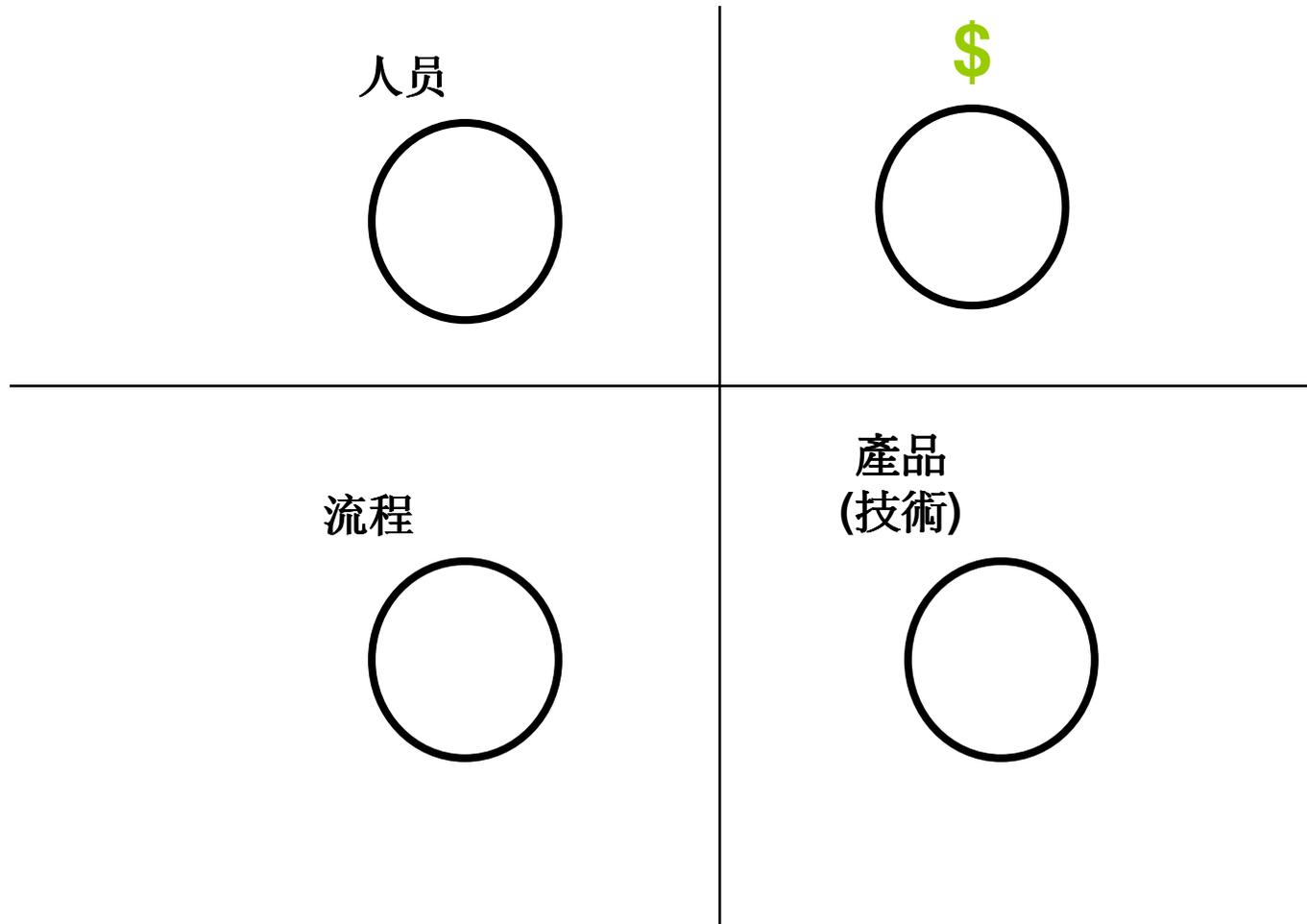
Profit/Loss



IBM服务管理沙盘演练研讨会



在每一輪的結束, 我們會回顧和評價典型的ITSM績效考核指標的情況



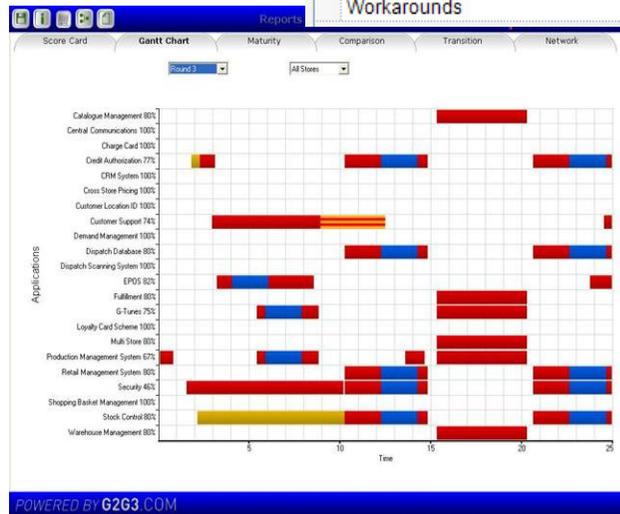
IBM服务管理沙盘演练研讨会



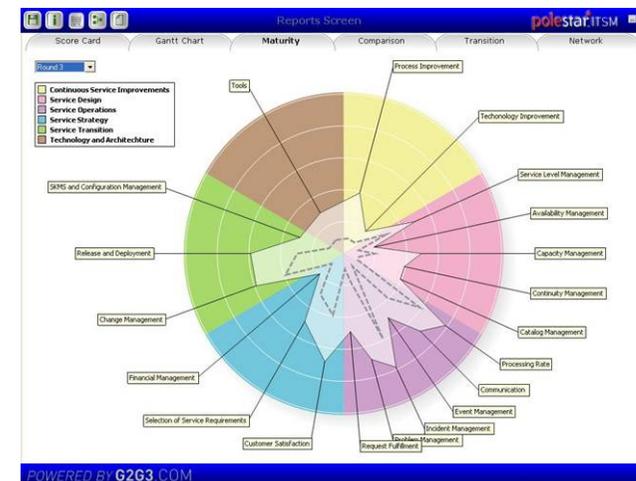
在每一輪的結束，我們會回顧和評價典型的ITSM績效考核指標的情況...

業務的盈利能力 & IT財務管理

	1	2	3	4	5	Total
1 - Business Performance						
Shipments Handled	21	35	48	74	93	271
Max Shipments	96	96	96	96	96	480
Max Revenue	\$850000	\$850000	\$850000	\$850000	\$850000	\$4250000
Actual Revenue	\$190000	\$319000	\$455000	\$656000	\$822000	\$2442000
Fixed Costs	\$300000	\$300000	\$300000	\$300000	\$300000	\$1500000
Support Costs	\$49000	\$51000	\$52000	\$53000	\$49000	\$254000
Profit / Loss	(\$159000)	(\$32000)	\$103000	\$303000	\$473000	\$688000
Gain / Loss	\$0	\$127000	\$135000	\$200000	\$170000	\$0
2 - IT Performance						
Availability	66.8%	81%	81.2%	88.1%	93.3%	82.1%
Mean Time To Recovery	7:15	5:38	4:41	3:18	1:11	0
Total Incidents	10	9	11	11	15	0
Prevented Incidents	0	0	1	2	5	0
Recurring Incidents	0	0	0	0	0	0
Workarounds	0	0	2	3	3	0



服務可用性



成熟度

遊戲注意事項

- 技術組：請不要在書和卡片上寫字和塗改
- 請不要在書和卡片上用筆塗寫以留下永久性的的記號
- 在整個遊戲中請遵守紀律
- 不要使用筆記本
- 請百分之百投入到每輪遊戲中

集團董事會（Group Director）的職責

您是一家全球物流公司 ISM 全球服務的集團總監。ISM 集團包括集裝箱貨運、空運、物流解決方案和郵件與零售服務公司。作為集團總監，您必須確保子公司為總公司帶來最大的效益。這是通過成功交付所有貨運實現的，因此每個子公司都要完成每一輪的眾多國際和國內貨運。

- **職責**

- 確保業務經理選擇合適的新服務需求以滿足業務要求
- 確保集團營運不超過預算
- 審查來自業務經理的報告

- **成本概覽**

集團總監必須瞭解每一輪的利潤/損失。每一輪的成本大致如下：

- 業務成本 5 百萬美元
- IT 支持成本 3 百萬美元（大約）

用於在第2輪至第5輪中添加新服務的預算為 **45 萬美元**。

業務經理（Performance Manager）的職責

您是 ISM 全球服務公司集裝箱貨運部門的業務經理。作為業務經理，您負責確保所有貨運在每一輪模擬中都按時完成，使公司效益最大化。為了完成貨運，您需要採購 Web Lightning 公司提供的一些關鍵業務應用程式，Web Lightning 是一家提供 IT 和 Web 支援的網站託管公司。

如果 Web/IT 應用程式出現任何故障，您都可能無法完成貨運。所有故障都要報告給 Web Lightning 服務中心，然後由他們來儘快地恢復服務。

業務經理也要參與選擇和管理新服務的交付，這將提高每次貨運的價值。

- **職責**

- 記錄業務績效
- 確保所有貨運都在時限內完成
- 向服務中心報告營運問題
- 選擇和管理向企業交付的新服務

業務經理（Performance Manager）的職責（續）

貨運時間表

時間	貨運 ID	平均包裹數量	平均收入（美元）
14.01.00	DAK681	328	220000
14.02.00	IJP824	328	220000
14.03.00	DKY461	328	220000
14.04.00	IGB609	328	220000
14.05.00	DCO317	328	220000
14.06.00	IFR945	328	220000
14.07.00	DHI421	147	180000
14.07.30	IIT964	147	160000
14.09.30	DME041	147	180000
14.10.00	ICN906	147	160000
14.11.00	DMT825	419	240000
14.12.00	IBR153	419	240000
14.13.00	DFL032	419	240000

時間	貨運 ID	平均包裹數量	平均收入（美元）
14.14.00	IDE158	419	240000
14.15.00	DOH093	419	240000
14.16.00	IPO709	419	240000
14.17.00	DAK421	147	180000
14.17.30	IJP915	147	160000
14.19.30	DKY321	147	180000
14.20.00	IGB163	147	160000
14.21.00	DCO173	147	180000
14.22.00	IFR716	147	160000
14.23.00	DHI296	419	240000
14.24.00	IIT190	419	240000

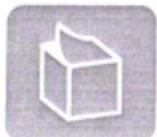
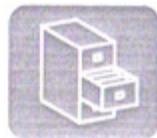
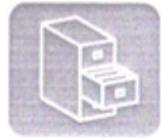
IBM服务管理沙盘演练研讨会



您負責的業務

國際

國內



圖示和業務系統名稱的對應



Scheduling



Invoicing



Digital Pickup System (DPS)



Compliance and Reporting



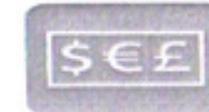
Data Management



Domestic Tracking System (DTS)



International Document Control



Financial Services



Freight Insurance



Customs Clearing



Customer Online Tracking



Collation



Booking System



Digital Delivery System (DDS)

業務經理（Performance Manager）的職責（續）

業務訪問代碼（當新的業務上線後，需要更新這張表，否則無法使用該新業務）

服務	訪問代碼
數據管理	AN 247
調度	HD 248
發票	NI 131
通關	YE 120
國際文控	SP 231
預定系統	GA 400
數字提貨系統	IN 758
數字交貨系統	ME 401
審核報告	TH 715
貨運保險	OB 002
財務服務	LA 234

幫助台（Helpdesk）的職責

Web Lightning 是一家外包網站託管公司，為大量電子商務企業提供託管和 IT 支援服務。服務中心操作人員是面對客戶的角色，負責記錄和編碼業務營運中發生的所有事件。

- **職責**

- 記錄、編碼和升級業務事件和服務請求
- 與業務經理和技術專家團隊聯繫解決問題和恢復服務
- 維持高水準的客戶服務

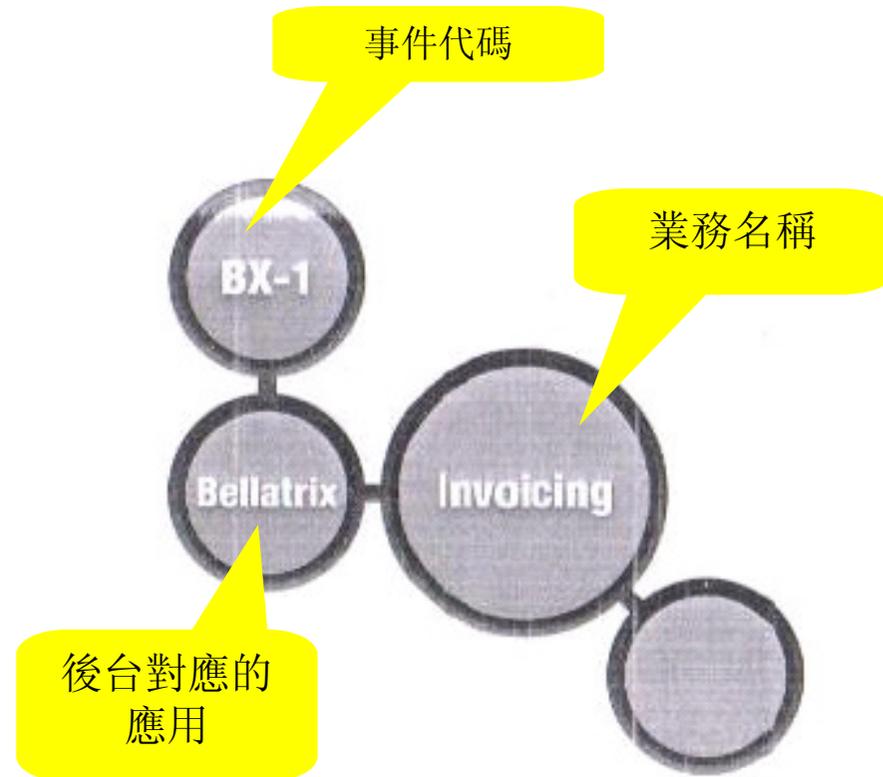
- **工具**

- 便條紙（Ticket System）

\$ 1,2

事件編碼參考

1. 發票系統故障
2. 參閱影響分析圖
3. 這可能是 BELLATRIX
4. BELLATRIX 的 IC 代碼是 BX-1
5. 同時記錄事件發生時間，可參考國際 24 小時格式，比如 2009 年 5 月 22 日 14:03，事件代碼為 BX-1，應用為 Bellatrix
6. 必須包括一行記錄每個事件影響的業務 (1, 2, 3, 4)、(1)、(2, 3)
7. 緊急程度



技術專家（Technical Specialist）的職責

Web Lightning 是一家外包網站託管公司，為大量電子商務企業提供託管和 IT 支援服務。Web Lightning 為其客戶提供的主要服務是其支援大量關鍵業務服務的 IT 基礎設施。技術專家負責這些基礎設施的維護，包括規劃變更和在發生停機時恢復服務。所有在基礎設施上發生的停機，業務都要通過服務中心報告給技術專家。

- **職責**

- 在停機時恢復對客戶的服務
- 維護 IT 基礎設施
- 按需與服務中心操作人員和業務代表合作
- 將新服務引入基礎設施

- **工具**

- IT 支持恢復手冊 (ISM-08) × 2
- 資產資料庫 (ISM-09) × 2
- CMDB (ISM-10)
- 服務解決方案管理系統 (ISM-11)
- 基礎設施板 (ISM-12)

\$ 1,2

1

Ticket
2009/8/18 Invoicing BX-1 Bellatrix 1,2 緊急

幫助台將Ticket交到TS

2

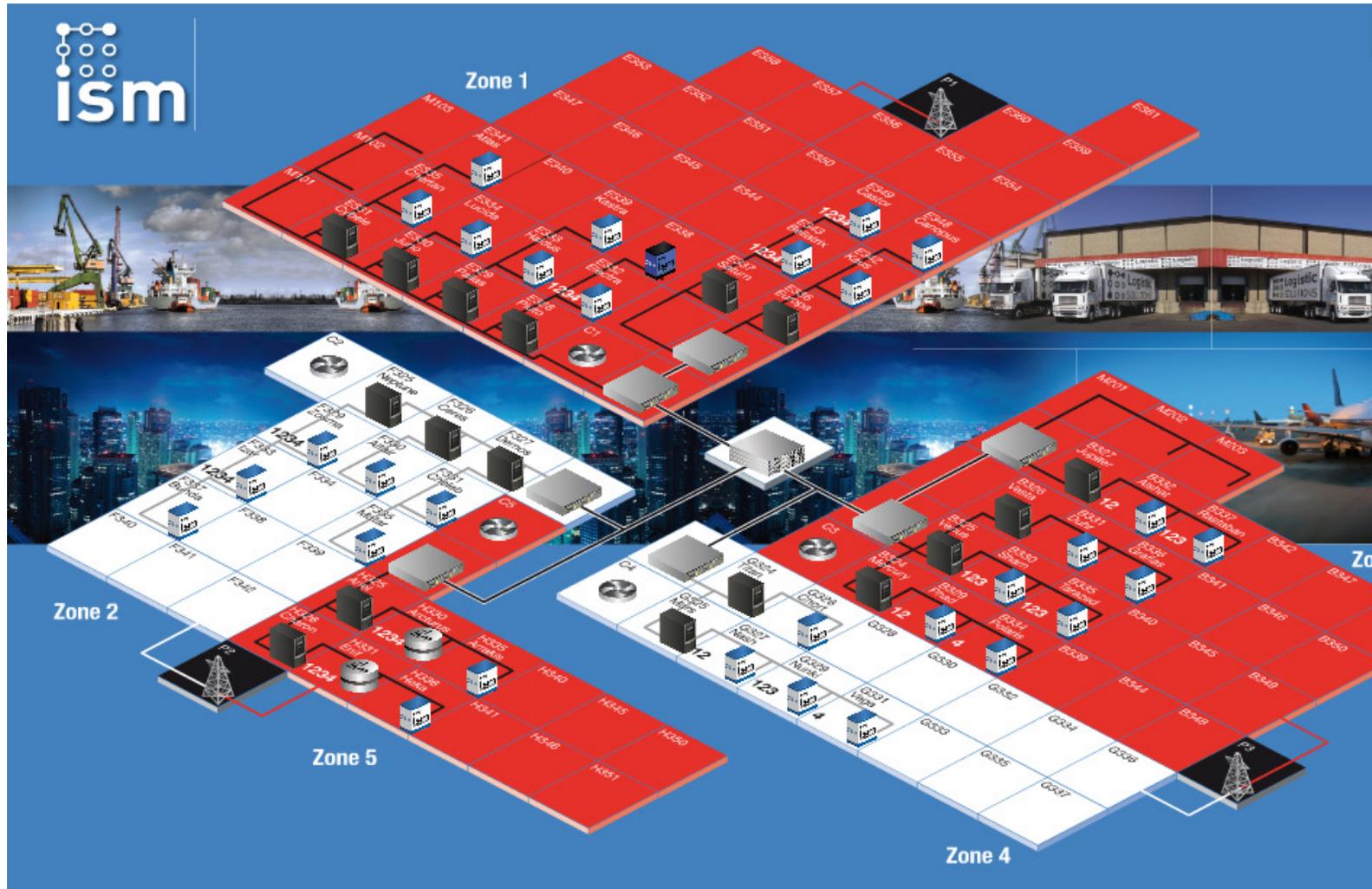
1. TS查找Asset Database
2. 根據第幾輪遊戲和影響的業務數，確定問題號 Q22
3. 在IT Recovery Manual中找到Q22，解出答案
4. 將（問題號、答案以及是哪個應用）交到老師手上

	應用	Bellatrix				
	第幾輪	1	2	3	4	5
	1 Client	78	7	25	21	78
	2 Clients	22	23	60	42	85
	3 Clients	85	82	25	42	22
	4 Clients	22	86	54	98	70
	位置	E343				

IBM服务管理沙盘演练研讨会



技術專家的CMDB關係圖，可以通過管理關係找出故障的根源，添加新的業務應用時找到合理的位置來安放。



互动体验高效管理 智慧缔造核心价值

服務交付經理（Service Delivery Manager）的職責

Web Lightning 是一家外包網站託管公司，為大量電子商務企業提供託管和 IT 支援服務。服務交付經理 (SDM) 負責維護和升級支援 ISM 關鍵業務系統的底層 IT 基礎設施。它們領導服務中心團隊和技術專家團隊。此外，他們還與顧問協作獲得額外基礎設施、應急解決方案和諮詢服務。

服務交付經理同時負責確立和維護每一輪基礎設施上的新服務部署和舊服務升級的變更安排。

- **職責**

- 與 ISM 集團總監就服務水準達成一致意見，簽訂SLA協議
- 與顧問協作獲得必要硬體、軟體和服務的相關資訊
- 確保服務中心和技術專家維持業務應用的高可用性
- 確保所有支援服務都在預算之內

IBM 服务管理沙盘演练研讨会



在第一輪到第三輪，我們都有新的業務要上線或升級，服務交付經理需要和技術專家確定變更的方案，和業務經理確定上線的時間

業務需求

需要新的國內跟蹤系統（Domestic Tracking System）以增加功能

業務服務

國內跟蹤系統 Domestic Tracking System

業務收益

業務 1、2、3 和 4 的貨運價值不會增長。該服務必須在 18 分鐘前提供，以避免丟失國內貨物

貿易值增長

0 美元

業務投資

20 萬美元

授權

該需求經由 Seumas Lyall 授權

開發

應用開發團隊完成了在該應用開發方面的技術分析，並確認了以下資訊

安裝位置

分析確認了此新服務應安裝在 Zone 1 中的 E338 位置

應用名稱	Mergrez
平台	X
存儲	20 GB
內存	0.5 GB
安裝	E338
處理需求	1
訪問代碼	DN 555

Notes: 在每一輪進行的新服務安裝需要 1:45 分鐘完成

遊戲過程中，講師將會向參與者介紹許多有關ITIL和服務管理的概念

- **ITIL 流程:**

- 事件管理
- 事故管理
- 問題問題
- 變更管理
- 配置管理
- 服務水準管理
- 財務管理
- 可用性管理
- 能力管理
- IT服務持續性管理

- **軟體解決方案:**

- **服務中心:** 與IT管理集成
- **發現& 變更與配置管理資料庫(CCMDB):** 系統, 網路, 關係, 配置, 配置管理資料庫(CMDB)
- **監控:** 系統, 應用
- **事件管理:** 對多個訊息源的事件進行關聯與查找根本原因
- **供應:** 實現鏡像以提高可用性

Thank
YOU