

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](mailto: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

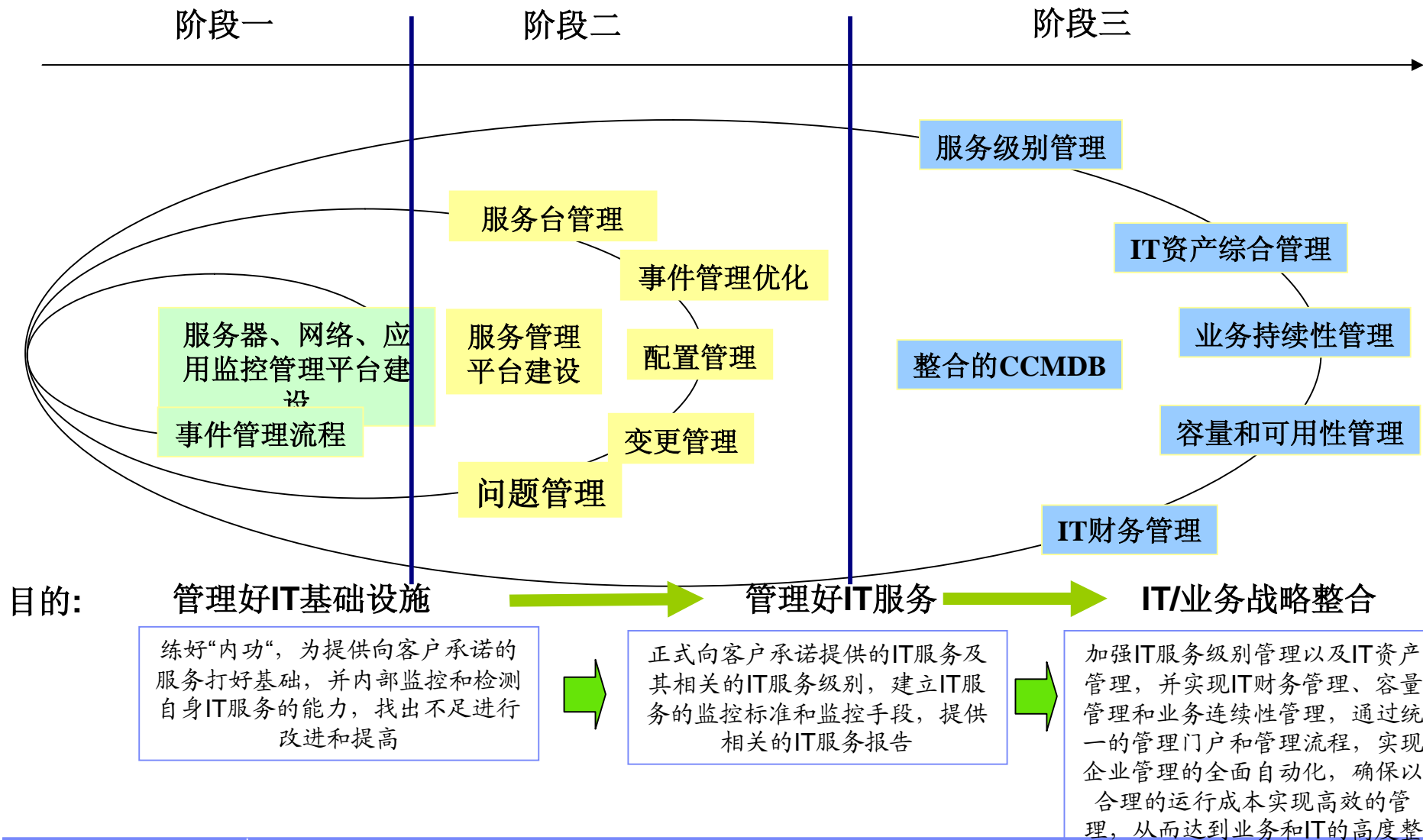
§ -- 主动服务

## 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

### 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%**

### 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

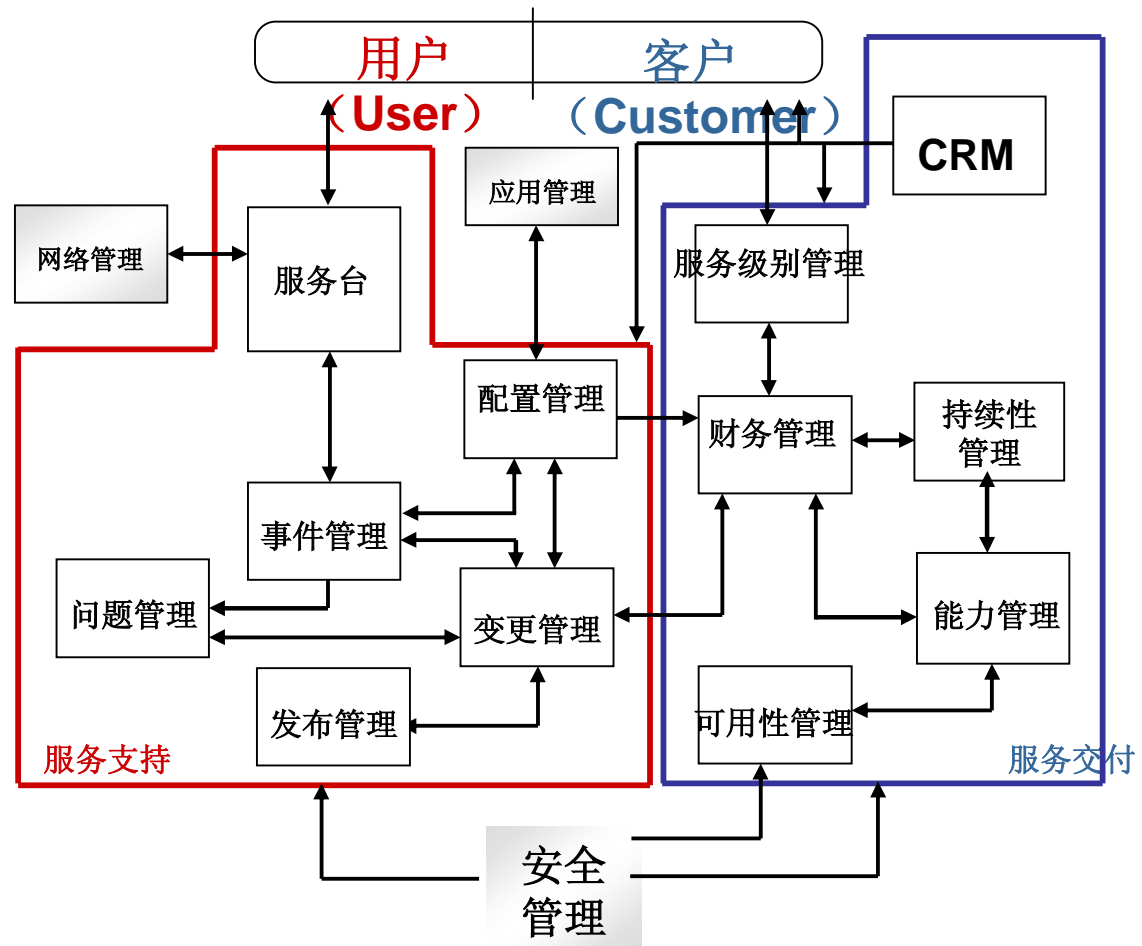
ITIL V2和V3都是为客户构建的IT服务管理能力：服务支持和交付的能力

## 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

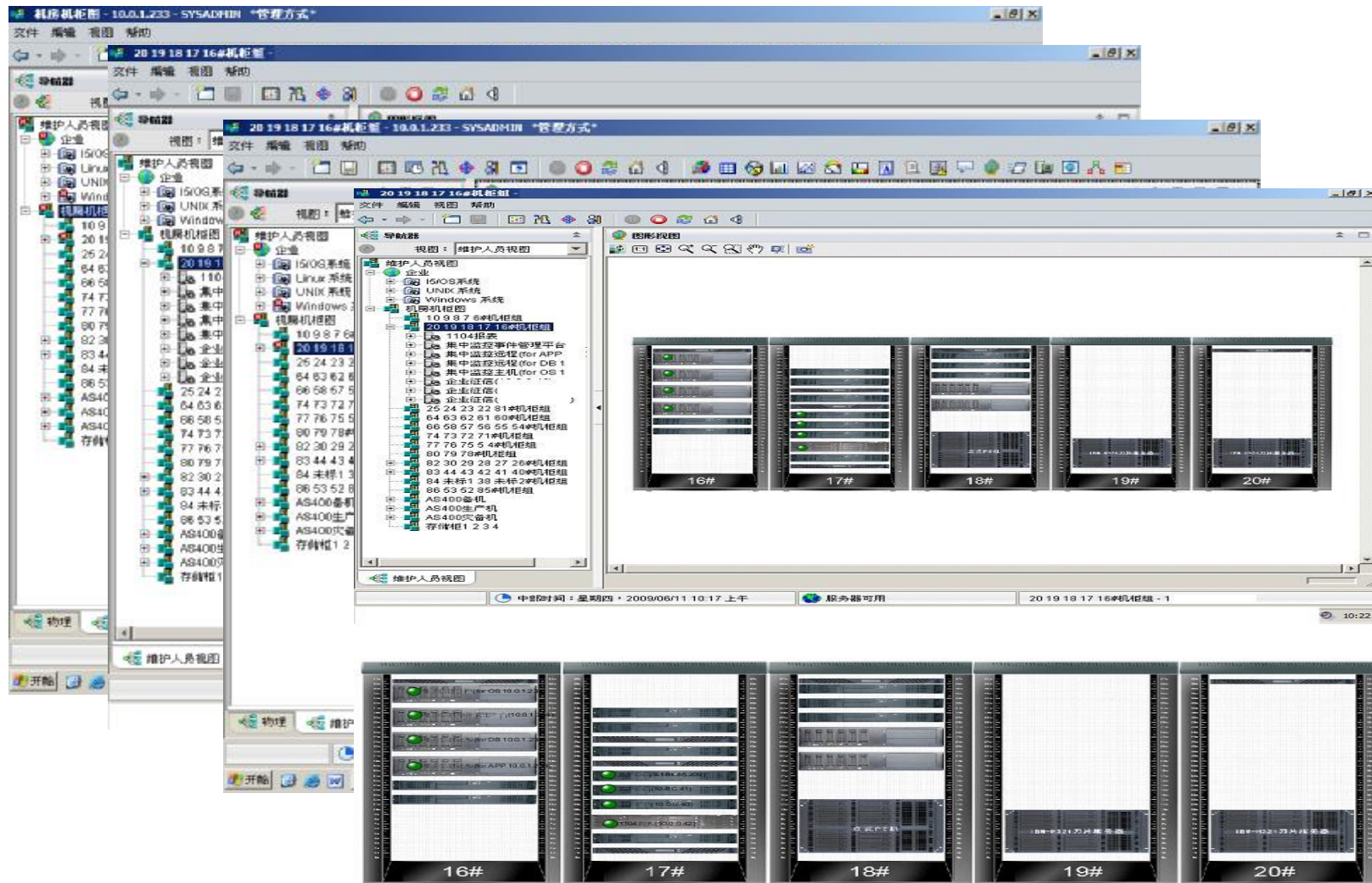
### 2009年问题报表\_年报

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 and panels:

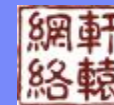
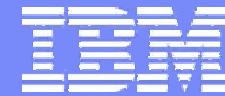
- Top Windows:** Multiple instances of Microsoft Internet Explorer showing various web portals, including 'Tivoli Enterprise Portal' and 'MOSERIES'.
- Left Panel:** A vertical navigation pane with icons for different system components like '物理' (Physical), '应用' (Application), and '数据库' (Database).
- Central Panel:** A tree view showing a hierarchical structure of system components, including '大群' (Large Group), 'UNIX OS', 'Windows 系统' (Windows System), and '机群架构图' (Cluster Architecture Diagram).
- Right Panel:** A detailed view of a specific component, showing a tree structure and a table of system metrics.
- Bottom Panel:** A status bar or taskbar area displaying system time, server status, and active applications.

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

## 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	<b>7名ITIL FOUNDATION</b> 认证资深工程师 <b>1名SERVICE MANAGER</b> 认证资深顾问 <b>30人</b> 的项目实施团队	<b>ITIL</b> 流程开发与实施 <b>CMDB</b> 开发与实施 <b>IT</b> 监控开发与实施	轩轅服务台，服务热线： <b>800-830-7050</b> 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 <b>10</b> 多个 <b>ITIL</b> 流程开发与实施、 <b>IT</b> 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 <b>ITSM</b> 项目管理经验	有完善的实施后辅导和服务支持
培训能力	<b>ITIL</b> 实训	结合项目上线的 <b>ITIL</b> 实训	结合运维的 <b>ITIL</b> 实训，持续的服务改进能力
公司资质	公司有 <b>20</b> 多名项目经理 有多名资深工程师是 <b>IBM TIVOLI</b> 精英俱乐部成员	国家高新技术企业 系统集成二级资质 <b>ISO9000</b> 质量管理体系认证	华南地区系统集成商 <b>100</b> 强



IBM Software Group

谢谢大家!



项目机密文件

© Copyright IBM Corporation 2009