

第7章 电子商务项目的运行与维护

第7章 电子商务项目的运行与维护

- **7.1 IT服务管理**
- **7.2 电子商务系统运行管理**
- **7.3 电子商务系统维护管理**

7.1 IT服务管理

7.1.1 IT服务管理的产生背景

- **1. 社会背景**

- “我如何配合IT”——“IT能为我做什么”。
- IT不可避免地变成一种服务，IT业也成为现代服务业的一种重要类型。

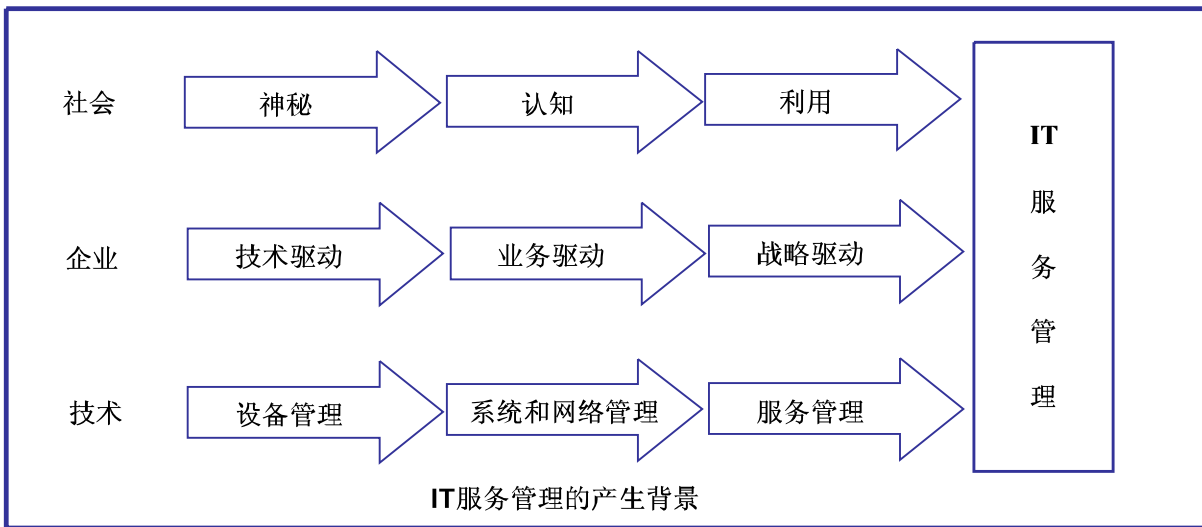
- **2. 企业背景**

- 企业与IT的关系中**3**个渐进的发展阶段：
 - ✓（1）技术驱动阶段
 - ✓（2）业务驱动阶段
 - ✓（3）战略驱动阶段

• 3. 技术背景

➤IT管理的发展大致经历了如下**3**个阶段：

- ✓（1）设备管理阶段
- ✓（2）系统和网络管理阶段
- ✓（3）服务管理阶段



7.1.2 IT服务管理的含义

- 7.1.2 IT服务管理的含义

- 国际IT领域的权威研究机构加特纳公司（**Gartner**）认为，**ITSM**是一套通过服务级别协议（**SLAs**）来保证IT服务质量的协同流程，它融合了系统管理、网络管理、系统开发管理等管理活动和变更管理、资产管理、问题管理等流程的理论和实践。
- **ITSM**领域的国际权威组织**ITSMF**（IT服务管理论坛，**ITSM Forum**）则认为，**ITSM**是一种以流程为导向、以客户为中心的方法，它通过整合IT服务与组织业务，提高组织IT服务提供和服务支持的能力及其水平。

➤ **ITSM**也是一种IT管理。与传统的IT管理不同，它是一种以服务为中心的IT管理，见下表。

传统的 IT 管理	转变	IT 服务管理（ITSM）
技术导向	→	流程导向
解决问题	→	预防为主
被动	→	主动
用户	→	客户
集中式、企业自己完成	→	分布式、外包
孤立的、分散的	→	集成的、企业范围内的
一次性的、混乱的	→	可重复的、职责明确的
非正式的流程	→	正式的最佳实践
从 IT 部门内部考虑	→	从业务的角度考虑
具体的运营	→	面向服务的

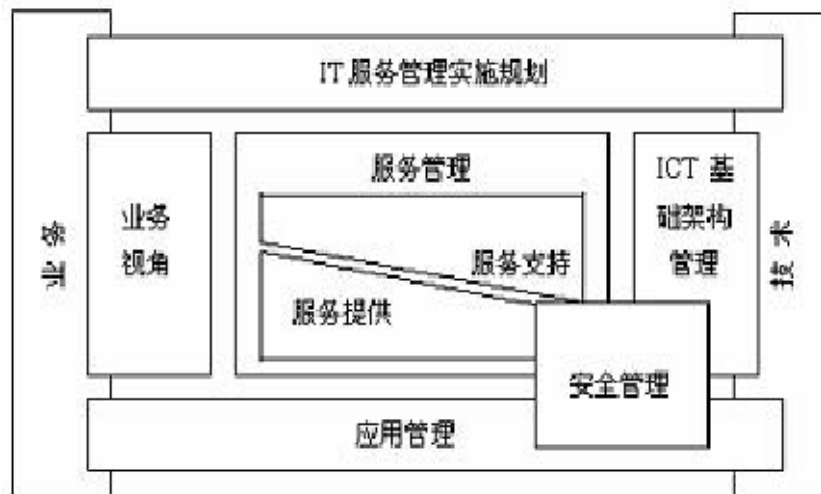
➤ **ITSM**的效用范围

- ✓ **(1) ITSM**适用于**IT**管理、而不是企业的业务管理
- ✓ **(2) ITSM**的重点是**IT**的运营和管理，而不是**IT**的战略规划
- ✓ **(3) ITSM**的主要任务是管理客户的**IT**需求

7.1.3 信息技术基础架构库（ITIL）

• 1. ITIL的产生与发展

- **ITIL**是**Information Technology Infrastructure Library**的简称，即信息技术基础架构库，是以流程为中心的IT管理行业标准，下图为**ITIL**的整体架构。



- **2. ITIL的内容**

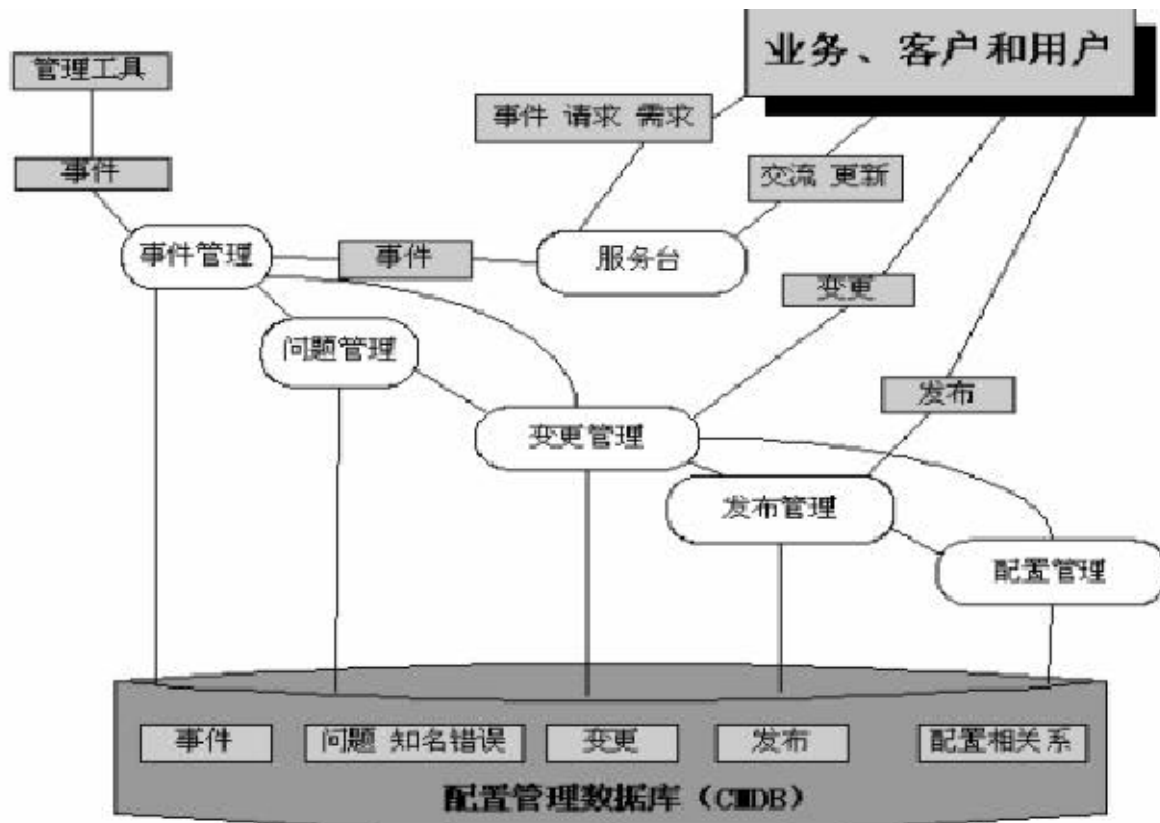
- **ITIL**有一个完整的体系架构，由六个功能模块组成：

- ✓ **(1)** IT服务管理实施规划。
 - ✓ **(2)** 业务视角。
 - ✓ **(3)** **ICT**基础架构管理。
 - ✓ **(4)** 安全管理。
 - ✓ **(5)** 应用管理。
 - ✓ **(6)** 服务管理。

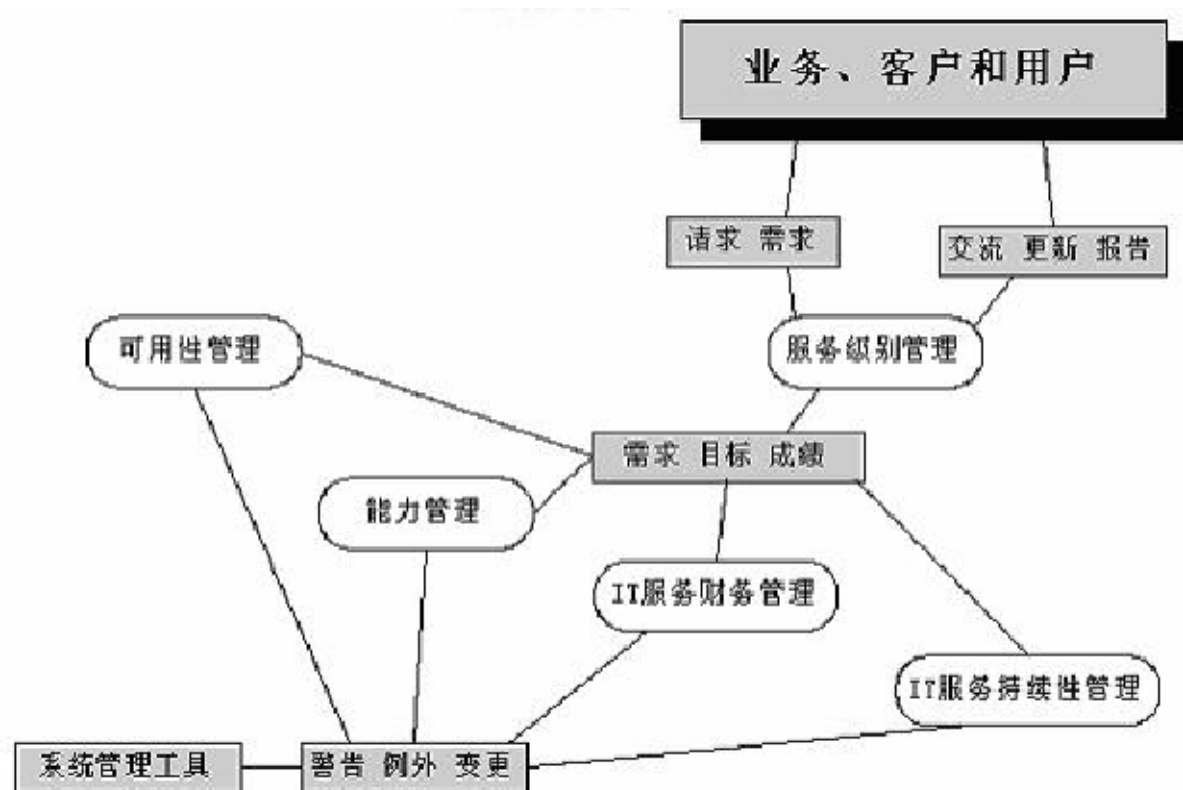
- **3. ITIL中服务管理的内容**

- **10**个核心流程以及**1**个管理职能（服务台）

✓ 服务支持域的核心流程



✓服务提供域的核心流程



- **4. ITIL的特点**

- **(1) ITIL是一个公共框架**
- **(2) 最佳实践框架**
- **(3) 事实上的国际标准**
- **(4) 质量管理方法和标准**
- **(5) 形成了一个完整的产业**

7.1.4 信息系统服务水平协议（SLA）

- 1. SLA的含义

➤ **SLA（Service Level Agreement）**即服务水平协议，指服务提供商和客户之间就服务提供中关键的服务目标及双方的责任等有关细节问题而签订的协议。

✓ 其中服务提供者可能是一个国内的 IT 组织、一个应用程序服务提供者（**ASP，Application Services Provider**）、一个网络服务提供者（**NSP，Network Services Provider**）、一个因特网服务提供者（**ISP，Internet Services Provider**）或者任何其他类型的服务提供者。

- ✓ **SLA**不仅明确了违约方的经济惩罚性条款，而且有助于用户对服务商提供具体服务的能力、可靠性和响应速度做出充分正确的评估。
- ✓ 一个完整的 **SLA** 同时也是一个合法的文档，其所包括的内容可以如下表所示。

表 **SLA**文档内容

元素 [↗]	描述 [↗]
目标 [↗]	这份SLA所针对的产品或服务内容 [↗]
参与者 [↗]	SLA中涉及的参与者，比如服务提供商和用户 [↗]
有效期 [↗]	SLA覆盖的时间段 [↗]
限制条件 [↗]	为了获得所要求的服务级别而必须执行的步骤 [↗]
服务级别目标 [↗]	服务提供者和用户都认可的服务级别。服务级别中的每一个方面，如可用性、可靠性、延迟等等，都要达到一定的级别。 [↗]
服务描述 [↗]	如何用服务操作的术语来描述和度量一个服务的性能。 [↗]
义务 [↗]	当服务不能满足SLA中规定的级别时适用的意外处理条款（即罚款、补救措施、奖励终止条件等）。 [↗]
异常情况 [↗]	SLA中不能包括的内容 [↗]
管理机构 [↗]	对每一个SLA过程负责的个人或组织 [↗]

- **2. SLA 的类型**
 - 内部 **SLA**
 - 外部**SLA**
 - 操作**SLA**
 - 多级别 **SLA**
 - ✓ 公司级别
 - ✓ 客户级别
 - ✓ 服务级别
- **3. 实施 SLA 的益处**
 - 服务质量责权的澄清
 - 有助于服务质量的提高
 - 服务成本的降低
 - 客户潜在需求的挖掘

7.2 电子商务系统运行管理

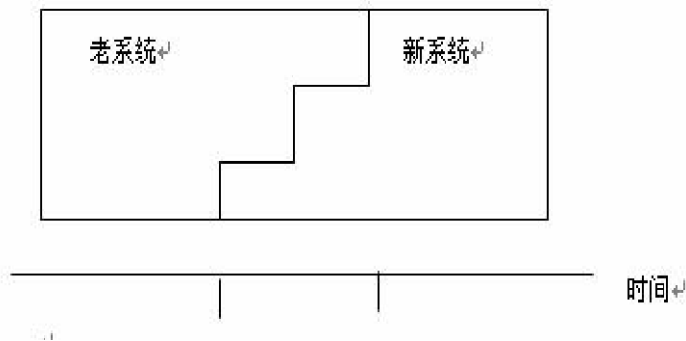
7.2.1 试运行与系统转换

• 1. 系统转换方式

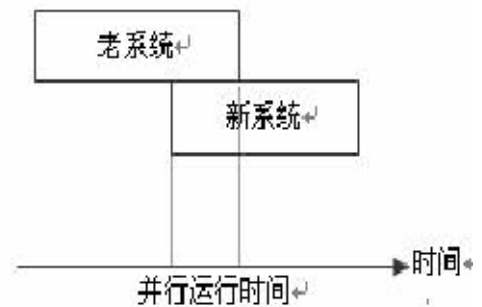
- 直接转换
- 并行转换
- 分段转换



图：直接转换



图：分段转换



图：并行转换

- **2. 系统转换的主要工作**

- **(1) 数据准备**

- ✓从老系统中整理出新系统运行所需的基础数据和资料，即把老系统的文件数据加工成符合新系统要求的数据。

- **(2) 系统初始化**

- ✓包括对系统的运行环境和资源进行设置、系统运行和控制参数设定、数据加载以及调整系统与业务工作同步等内容。

7.2.2 电子商务系统运行管理主要策略

- **1. 积极推广网站**
 - 注册搜索引擎。
 - 互建友情链接。
 - 离线媒体宣传。
- **2. 重视与客户的交互**
- **3. 及时更新网站内容**
 - 不同电子商务系统之间的信息共享
 - 与企业的内部信息系统连接
- **4. 积极地吸引潜在客户**

7.2.3 电子商务系统运行管理制度

- **1. 订单管理制度。**
 - 订单信息的维护、查询等权责分配和管理细则。
- **2. 系统操作员操作制度。**
 - 操作制度内容：中心机房的管理、系统数据备份、恢复及共享数据的管理等制度性安排。
- **3. 计算机房管理制度。**
 - 包括机房的安全与清洁、上机操作规程、常见事故的处理方法和紧急事故的处理方法等。
- **4. 软件及数据库维护制度。**
 - 系统维护期间需要修改软件和对数据库进行维护须遵循的制度。

7.2.4 电子商务系统运行安全管理

- **1. 信息安全**
 - (1) 保密性。
 - (2) 完整性。
 - (3) 不可抵赖性。
 - (4) 认证性。
- **2. 实体安全**
 - (1) 环境安全
 - (2) 设备安全
 - (3) 媒介安全

- **3. 运行安全**

- **(1) 审计跟踪**
- **(2) 备份与恢复**

- **4. 管理安全**

- **(1) 人员管理**
 - ✓ 双人负责原则。
 - ✓ 任期有限原则。
 - ✓ 最小权限原则。
- **(2) 保密管理**
 - ✓ 信息的安全级别：绝密级、机密级、秘密级。
 - ✓ 对密钥的管理。

7.3 电子商务系统维护管理

7.3.1 电子商务系统维护管理内容

- **1. 网站运营维护**
 - 前台网页维护
 - 交互性组件维护
 - 网站更新维护
 - 网站后台数据维护等。
- **2. 硬件系统维护**
 - 对主机及外设的日常维护和管理。
 - 如机器部件的清洗、润滑，设备故障的检修，易损部件的更换等。
 - 应由专人负责，定期进行。

- **3. 软件系统维护**

- 纠错性维护
- 适应性维护
- 完善性维护
- 预防性维护

- **4. 数据维护**

- 对系统的文件、长期存储数据的阶段性维护。
- 一般包括系统文件的组织、系统数据备份、系统数据恢复和系统垃圾文件处理等。

7.3.2 电子商务系统维护管理主要步骤

- 网站运营维护

- 验证链接、更新产品信息、回复客户问题等。

- 系统维护

- (1) 电子商务运营人员提交维护请求

- (2) 维护控制部门审查请求

- (3) 维护管理员制定维护计划

- (4) 系统管理员进行维护测试

- (5) 维护控制部门审查确认维护工作。

7.3.3 电子商务系统集成

• 1. 系统集成与电子商务系统集成

- 系统集成，就是通过结构化的综合布线系统、计算机网络技术和软件接口技术，将各个分离的设备、功能和信息等集成到相互关联的、统一和协调的系统之中，使资源达到充分共享，实现集中、高效、便利的管理。
- 电子商务系统集成，是指电子商务系统在企业内部信息系统（如**ERP**，企业资源计划）的基础上，充分利用互联网络技术，将企业对内对外的功能全面集成，实现资源共享和数据共享。

- **2. 电子商务系统集成内容**
- 根据集成主体的不同，电子商务系统的集成包括
 - 网络集成
 - 功能集成
 - 软件界面集成
 - 数据集成等
- 根据集成范围的不同，电子商务系统的集成分为
 - 电子商务系统与企业内部的集成
 - ✓ 例如**ERP**、**BI**、**APS**等
 - 电子商务系统与企业外部的集成
 - ✓ 例如**CRM**、**SCM**等

7.3.4 电子商务系统外包

- 1. 电子商务系统外包的含义

- 电子商务外包服务，包括电子商务系统外包服务和业务流程外包服务两大类。

- ✓ 电子商务系统外包是指企业将自己的整体电子商务系统或部分电子商务系统委托给专业服务公司，由其按照服务水平协定的要求进行管理、运营和维护的服务过程。
 - ✓ 业务流程外包是指企业将自己基于IT技术之上的业务系统委托给专业服务公司，由其按照服务水平协定的要求进行管理、运营和维护，包括客户管理外包、人力资源外包、财务流程外包等。

- **2. 电子商务系统外包的优势**

- (1) 增强企业的核心竞争力
- (2) 获得经济效益
- (3) 提高系统维护服务质量

- **3. 电子商务系统外包的风险**

- (1) 质量、及时性达不到预期效果
- (2) 企业对承包商的依赖度高反而降低了企业的灵活性
- (3) 企业的商业机密可能会被泄露