

	服务规划设计	
概述	不仅包括新的服务，还包括服务连续性保障、服务水平的满足和对标准、规则的遵从，以及在服务生命周期过程中为了保持和增加服务价值所做的必要	
主要活动	规划设计流程中的主要活动包括：服务需求识别、服务目录设计、服务方案设计（含服务模式设计、服务级别设计、人员要素设计、过程要素设计、技术要素设计、资源要素设计）、服务成本评估和服	
关键成功要素	(1) 确保规划设计考虑全面，使规划设计包含的所有活动及与业务相关的接口。 (2) 当服务变更或补充规划设计的任一独立元素时，都要综合考虑有关职能、管理和运营等层面的问题。 (3) 明确重点，充分沟通。 (4) 策划、实施、检查和改进（Plan-Do-Check-Act，PDCA）。	IT 服务
重要观点	规划设计是一个不断循环的过程，服务供方在务规划设计过程中应对服务进行整体策划，提供必要的人员、资源、技术和过程支持并实施服务内容，保证交付质量满足SLA的要求，对IT 服务规划设计的过程和结果进行监视、测量、分析和评审，并实施改进。	IT 服

人员要素活动	人员岗位和职责设计 人员绩效方案设计 人员培训方案设计
人员要素关键成功要素	是否具有成熟的知识管理体系岗位培训 是否充足且适用 进行服务意识及沟通能力培训 团队内人员能力的互备性 人员考核指标设定是否符合 SMART原则 人员考核结果应用是否真正落地有效 建立良好的沟通协作机制 设计有效的人员储备管理措施 引导积极向上的团队文化，举行团队活动或其他方式进行团队建设。
资源要素活动	服务工具选择 服务台设计 备件及备件库设计 知识库设计
资源要素关键成功要素	(1) 服务人员能力达标，能正确使用各种服务工具。 (2) 服务台的职能明确、服务过程规范。 (3) 备件管理规范与 SLA中的条款相一致。 (4) 有效的监控平台能提高主动发现事故或事件的概率，提前做好预防工作。 (5) 及时根据服务级别和服务需求的变更调整服务资源的配置。 (6) 如备件库由第三方提供，第三方的支持服务级别充分满足服务需求。

技术要素活动	1) 技术研发 2) 发现问题的技术 3) 解决问题的技术
资源要素关键成功要素	服务人员技术能力达到岗位要求 正确识别服务需求方要求或技术发展趋势 重视技术方面的使用、管理和维护建立发现和解决问题的技术体系
过程要素活动	1) 服务级别管理过程设计 2) 服务报告管理过程设计 3) 事件管理过程设计 4) 问题管理过程设计 5) 配置管理过程设计 6) 变更管理过程设计 7) 发布管理过程设计 8) 信息安全管理过程设计
过程要素关键成功要素	N/A

IT 服务部署实施	IT 服务运营管理
衔接 IT 服务规划设计与 IT 服务运营的中间阶段 使用标准化的方法管理人员、资源、技术和过程、包括计划、实施 管理生产环境中的服务变更或新服务发布 讲规划设计中的所有要素完整地导入生产环境，为服务运营打下坚实的基础。	IT 服务运营的主要目的就是提供低成本，高质量的 IT 服务。对人员要素，资源要素，过程要素和技术要素进行有效管控。 IT 服务的提供者应控制客户的预期，适当的引导客户以提高其在服务过程中的配合程度从而有效的达成客户满意度。
人员要素实施： 1. 外部招聘和内部调岗 2. 建立培训教材库及知识转移方法 资源要素实施： 1. 知识库内容初始化 2. 工具部署、使用手册与相关制度 3. 备件库建立与可用性测试 4. 服务台管理制度的初始化 技术要素实施： 1. 知识转移 2. 应急响应预案的制订与演练 3. SOP 标准操作规范 4. 技术手册发布 5. 搭建测试环境 过程要素实施： 1. 过程与制度发布 2. 过程电子化管理和数据初始化 3. 体系试运行	人员要素实施 资源要素实施 技术要素实施 过程要素实施

外部招聘和内部调岗 建立培训教材库及知识转移方法	人员储备与连续性管理 人员能力评价与管理 人员绩效管理 人员培训计划执行
	1. 是否具有成熟的知识管理体系 2. 岗位培训是否充足且适用 3. 团队能力的互备性 4. 人员考核指标设定是否符合 5人员考核结果是否真正落地有效 SMART原则
知识库内容初始化 工具部署、使用手册与相关制度 备件库建立与可用性测试 服务台管理制度的优化	工具管理 知识管理 服务台管理与评价 备品备件管理

知识转移 应急响应的预案和演练 技术手册发布 搭建测试环境	SOP 标准操作规范	技术研发规划 技术研发预算 技术成果的运行与改进
过程与制度发布 过程电子化管理和数据初始化 体系试运行		服务级别管理、服务报告管理、事件管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理、安全管理、连续性与可用性管理、容量管理
N/A		N/A

IT 服务持续改进	监督实施
适应不断变化的业务需求、识别改进机会 务有效支持相关的业务活动、贯穿 IT 服务的全生命周期且是持续性的而不存在明显的起止时间。	使用 IT 服务整体评估，并对供方的服务过程、交付结果实施监督和绩效评估 对 IT 服务全生命周期各个阶段的过程的过程和质量进行度量与评价 对服务供方的服务过程交付结果实施监督 对服务结果进行绩效评估 实现预定 IT 服务质量。
服务测量 服务回顾 服务改进	质量管理 风险管理 信息安全管理
(1) 确定服务改进的使因，如客户请求或主动修改。 (2) 识别所有重要的服务改进输入（包括人员、资源、技术及过程）。 (3) 改进结果应可测量、可追溯，协商服务改进的衡量及验收标准。 (4) 公布完整详尽的服务改进计划。 (5) 保障相关干系人的较高参与度。 (6) 定义对已存在的服务管理过程和服务的更改。 (7) 提交新的服务对人力资源和招聘需求的影响。 (8) 分析服务改进后对相关过程、测量、方法和工具的影响，及时更新服务目录及服务手册。 (9) 制订服务改进对预算和时间计划的影响。	

<p>人员要素测量：识别备份工程师对项目的满足度和可用性；测量人员招聘需求匹配率；收集培训的应用情况；人员能力测量；服务工作量测量；岗位职责更新情况；人员绩效考核分配机制测量；实时监控团队工作状态</p> <p>人员改进实施：改善人员管理体制；提高 I T 人员素质；调整人员储备比例；调整人员和岗位结构；</p>	
<p>资源要素测量：</p> <p>I T 服务运维工具：测量工具的功能与服务管理过程是否有效匹配；周期性识别相关工具的使用手册是否有效并进行相关验证；监视 I T 服务运维工具的健康状态</p> <p>服务台测量：接听率；派单准确率；录单率；</p> <p>备件库：盘点备件资产；统计备件损坏率；统计备件命中率；统计备件复用率；</p> <p>知识库：收集知识的积累数量、知识的利用率、知识的更新率、知识的完整性、各类知识的比重、知识新增数量与事件、问题发生数量的对比关系</p> <p>资源要素改进：保障各类资源对业务的完整覆盖和支撑作用；持续完善 I T 工具；持续优化服务台管理制度；知识库管理制度改进；备件库管理制度改进</p>	

服务技术测量：识别研发规划、识别研发成果、技术手册及S O P统计、应急预案实施统计、监控点和阈值统计； 技术要素改进：技术研发计划重新规划及改进；技术成果优化改进；完善技术文档；改进应急预案；更新监控指标及阈值	
服务过程测量：服务管控测量；服务执行测量 过程要素改进： 完善现有过程；建立新的服务管理过程；调整过程考核指标；提升对外服务形象；提供新的服务；为业务部门提供管理报表	
N/A	N/A

【软考达人】

软考资料免费获取

- 1、最新软考题库
- 2、软考备考资料
- 3、考前压轴题
- 4、免费督考群



微信扫一扫，立马获取



最新免费题库



备考资料+督考群

PC版题库：ruankaodaren.com