

IT服务外包服务等级协议管理

演讲人：刘晓玲

自我介绍



工作经验:

- 14年IT服务行业经验，包括产品管理，IT运营管理及项目管理。
- 多年外企工作经验，工作于全球化团队，具有国际化视野。
- 对于IT商务，报价，IT运营管理，项目管理，客户沟通与管理具有丰富的理论基础和实践经验。
- 对于软件测试技术、流程和测试管理具有丰富的实践经验。
- 目前在IT服务外包运维领域从事服务交付经理职务，主要职责包括客户关系管理、合同和商务报价管理，系统运行状况汇报，处理系统运行过程中的各类问题及需求。

教育信息:

- 2014.9 - 2016.12 南开大学 工商管理硕士 (MBA)
- 1999.9 – 2003.7 石家庄陆军指挥学院 计算机科学与技术

服务等级协议 - SLA

- 广泛应用于IT服务管理。
- 是甲乙双方签定的、经过双方认可的文件或书面协议
- 是服务提供者（乙方）承诺向客户（甲方）提供与其支付的费用相对于的服务性能和可靠性保证。



举例：国际上，按照酒店的建筑设备、酒店规模、服务质量、管理水平，逐渐形成了比较统一的等级标准。通行的旅游酒店的等级共分五等，即五星、四星、三星、二星、一星酒店。所取得的星级表明该饭店所有建筑物、设施设备及服务项目均处于同一水准。

内容

IT服务外包
行业背景

1

IT服务管理
-ITIL

2

服务等级协议
框架内容

3

IT服务运营

4

成长历程

5

建议

6

全球IT服务外包产业蓬勃发展

自20世纪90年代以来，IT服务外包产业蓬勃发展。国际数据公司预测，预计到2020年，全球IT服务外包市场规模将增至150万亿美元。

我国服务外包产业近十年来发展迅猛

2015年我国企业签订服务外包合同金额1309.3亿美元，执行金额966.9亿美元，分别同比增长22.1%和18.9%。



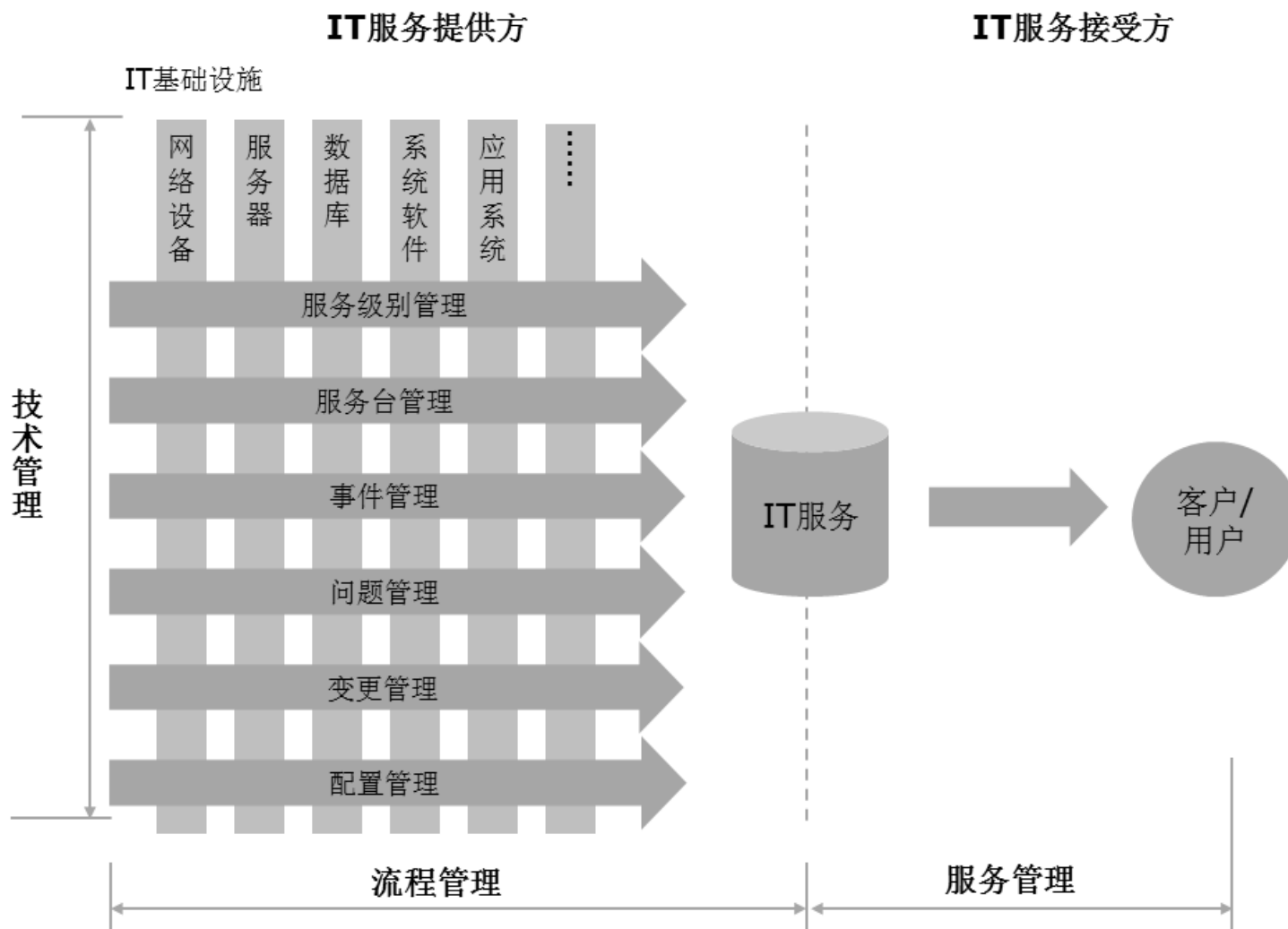
行业背景

IT服务外包合同条款过于粗犷

在服务等级管理方面，缺乏明确的考核标准和依据，当双方发生纠纷时，无法依靠合同进行裁定，最后导致IT外包服务整体失败。

IT服务外包行业存在一系列的风险因素

外包市场风险；供应商选择风险；合同不完善的风险；缺乏有效服务管理的风险。



服务等级协议的构建 - 商业应用系统



**基础设施
服务等级协议**

**** 针对大型基础设施和基础软件**



**系统支持 & 系统开发
服务等级协议**

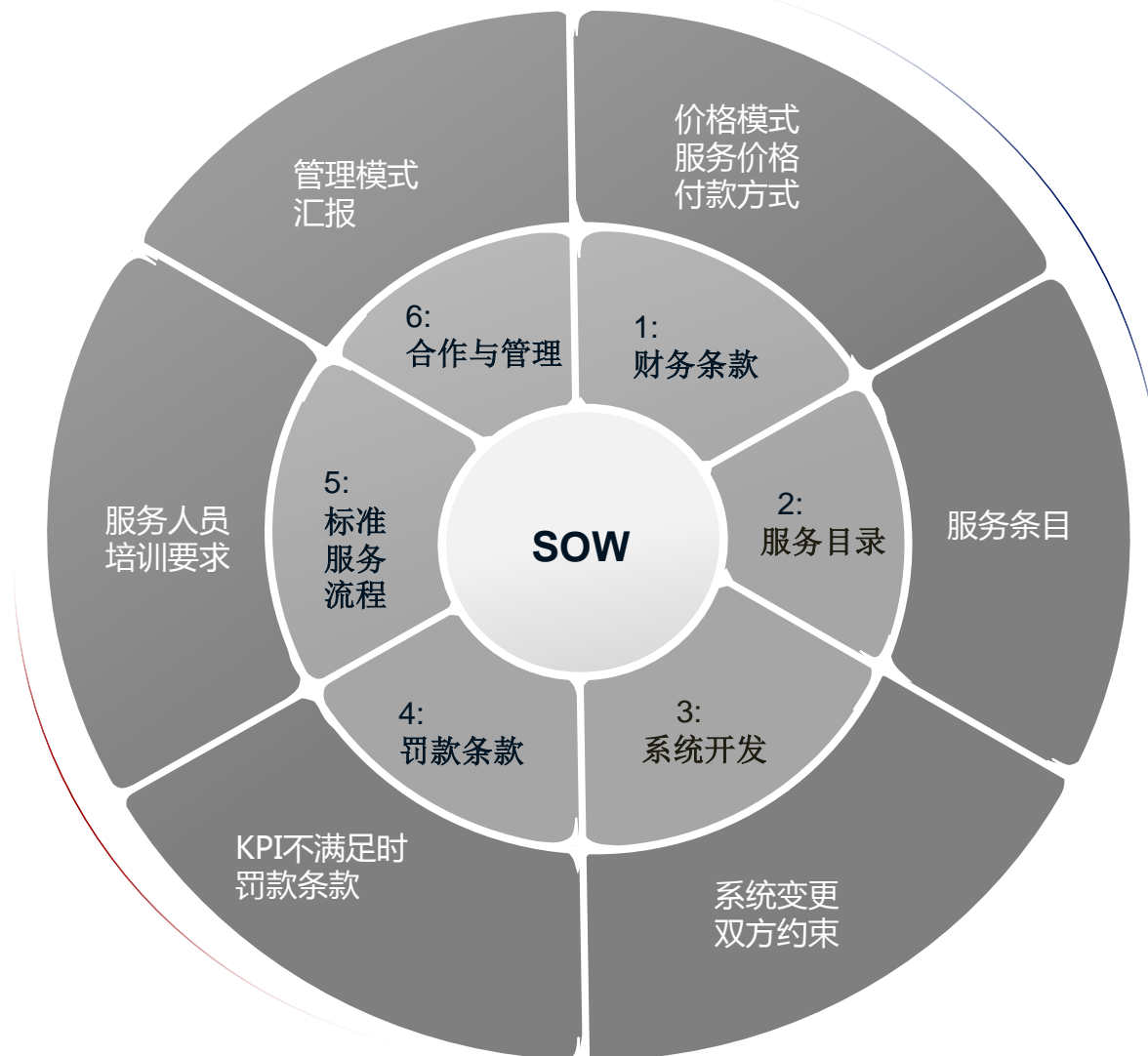
**** 针对大型商业应用系统软件**

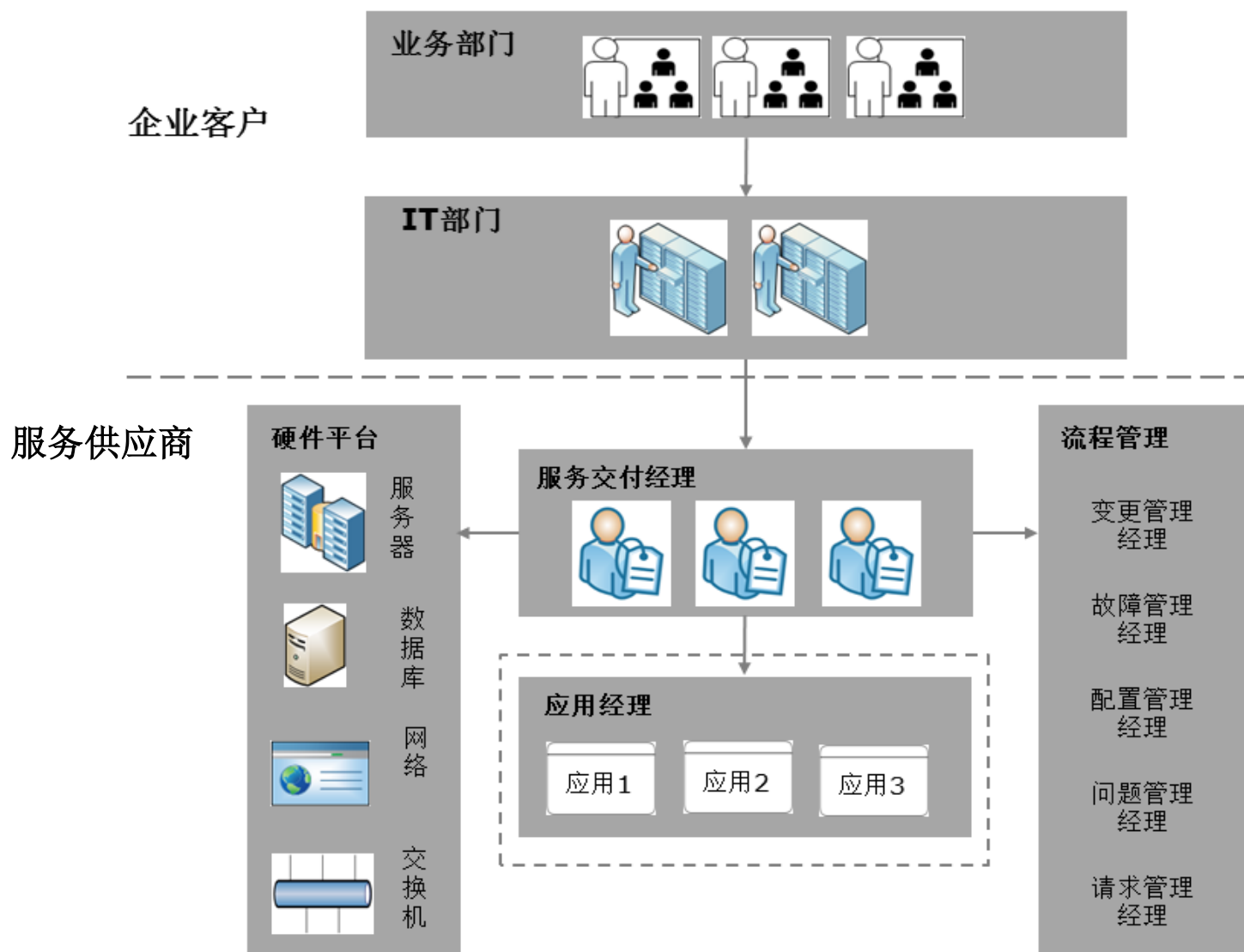


案例： 某企业将实验室管理系统的基础设施外包

SLA目录	主要内容
1. MSA	双方责任、法律约束、有效期
3.1 财务条款	价格模式 价格 基线调整 业务调整 付款方式
4.1 服务交付管理	管理和沟通层级 各个流程管理 KPI规定 服务水平划分 职责划分
4.2 服务目录	数据库 服务器 存储 网络
3.3 价格目录	数据库价格 服务期价格 新增存储价格
3.4 罚款条款	如果KPI不满足，如何罚款
附录：系统性能指标	每台服务期、数据库的配置，服务等级。

系统支持 & 系统开发 服务等级协议

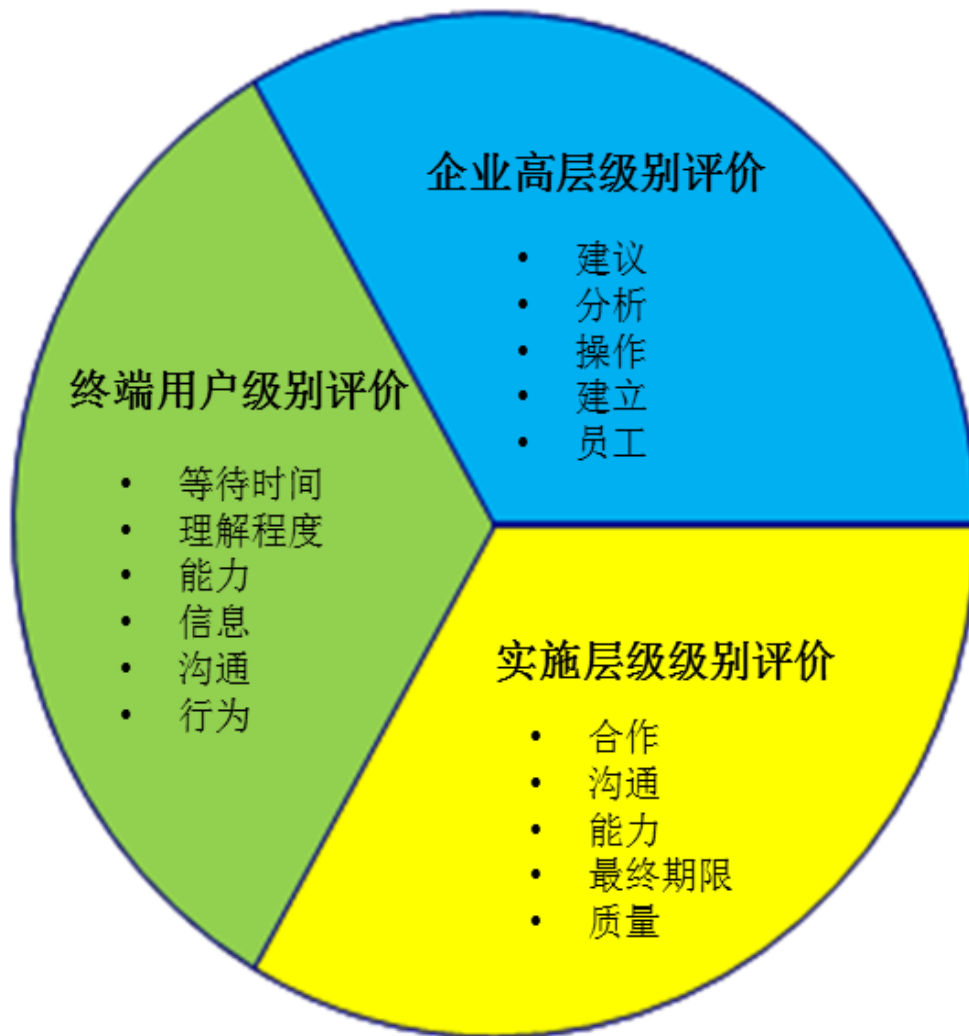




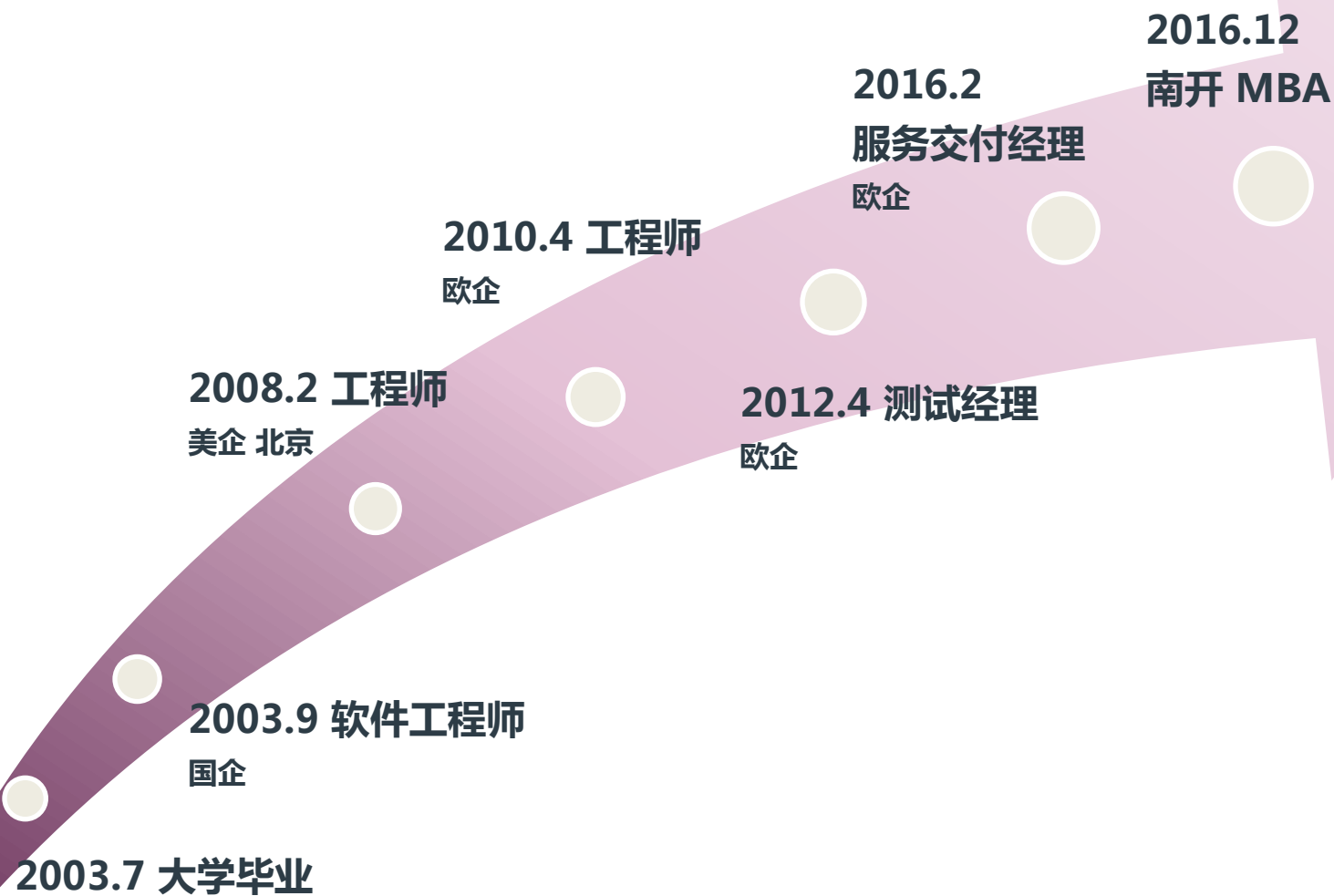
管理
模式

KPI考核与汇报

		Service	Incident Management					Problem Management			Change
		Service Desk	Incident Resolution Time	Incident Response Time	Incident Reopen Rate	Incident Closure Rate	Incident Backlog	Problem Initiation	Problem Resolution	Problem Backlog	Change Target Completion
		10/10	5/5					5/5	5/5		
		8/8	7/8			9/9		19/19	19/19	19/19	
		4/4	3/3			3/4		8/8	8/8	8/8	
		8/9	8/8			8/8		17/17	17/17	17/17	
		4/5	8/9			8/9		19/19	19/19	18/19	
		2/2	16/16								
		4/6	2/3								
		5/6	12/12			6/6	5/6				
		2/2	4/4			2/2	2/2				
		14/15	15/15			12/15	30/30				14/15
		3/3	3/3			2/6	6/6				1/1
			1/4	2/4							
		3/4	5/5			5/5		8/8	8/8	8/8	
		1/1	5/5			1/1	0/1	1/1	1/1		
			6/6	3/5	1/1				1/1		



我的历程



几点建议

- 1 生活就是选择与平衡。
- 2 没有稳定的工作，只有稳定的竞争力。
- 3 选择合适的职业发展方向，
一直走下去。
- 4 努力挣钱的同时，做好投资。



Q ? A