**信息技术服务**

**管理体系**

**设计和转化新服务或变更服务管理程序**

**ZRXX-20000-NS-P-01**

**logo**

广东科技有限公司

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 发布版本 | V1.0 | 文件密级 | 🞏 普通 | 🗹 敏感 |
| 受控状态 | 受控 | 实施日期 | 实施日期 | |

**变更记录**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **版本** | **变更履历** | **变更人/变更日期** | **审核人/审核日期** | **批准人/批准日期** | **发布人/发布日期** |
| V0.1 | 新建 | **朱峰**  **2017-11-15** |  |  |  |
| V1.0 | 正式发布 | **朱峰**  **2017-12-13** | **李南**  **2017-12-14** | **顾钦**  **2017-12-15** | **林欣**  **2017-12-15** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**目 录**

[1 目的 3](#_Toc375559363)

[2 范围 3](#_Toc375559364)

[3 定义 3](#_Toc375559365)

[3.1 术语表 3](#_Toc375559366)

[4 引用文件 3](#_Toc375559367)

[5 职责 3](#_Toc375559368)

[6 流程 4](#_Toc375559369)

[7 流程说明如下： 4](#_Toc375559370)

[8 具体内容 4](#_Toc375559371)

[8.1 新的或变更服务 4](#_Toc375559372)

[8.2 服务计划 4](#_Toc375559373)

[8.3 服务计划评审 5](#_Toc375559374)

[8.4 设计和开发服务 5](#_Toc375559375)

[8.5 服务的转化 6](#_Toc375559376)

[8.6 服务监视、测量和评审 6](#_Toc375559377)

[8.7 持续改进 7](#_Toc375559378)

[8.8 服务总结 7](#_Toc375559379)

[8.9 资料归档 7](#_Toc375559380)

[8.10 服务的删除 7](#_Toc375559381)

[9 相关记录 7](#_Toc375559382)

# 目的

本流程的目的是确保在成本和质量的约束条件下，管理并交付新服务或服务的变更。确保新的服务和服务的变更将以合适的成本和服务质量被交付和管理。根据IT服务提供部门和客户之间的协定启动新的服务和服务的变更，而且将反映在工作说明里。服务的变更也覆盖服务的关闭。

# 范围

适用于系统集成、IT运维服务

IT认证培训服务的新项目开发按《IT培训服务管理程序》要求实施。

# 定义

## 术语表

* **服务目录（SC）：**

有关可提供的服务及服务级别概要说明。

* **服务级别协议（SLA）：**

由信息技术服务团队的相关部门和客户之间签订的描述将要提供的一项或多项服务的一份协议。

# 引用文件

【1】《ISO/IEC 20000-1: 2011》

【2】《ISO/IEC 9001-2008》

【3】《IT服务管理手册》

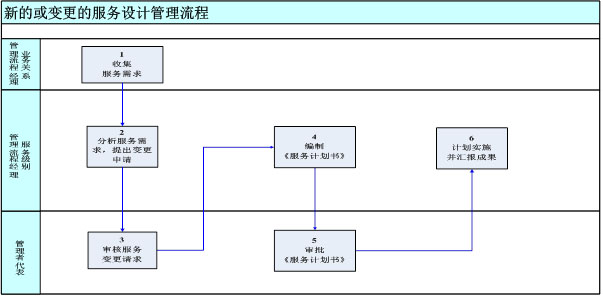
# 职责

服务级别管理流程经理：分析客户需求和服务级别管理过程中出现的新服务或服务变更的要求，提出服务变更请求；组织起草服务计划书；负责服务计划书的具体实施；

管理者代表：负责服务变更请求的批准；负责服务计划书的评审和批准；

业务关系管理流程经理：负责收集客户的服务需求。

# 流程



# 流程说明如下

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | 步骤名称 | **责任人** | **说明** |
| 1 | 收集服务需求 | 业务关系管理流程经理 | 收集客户的服务需求； |
| 2 | 分析服务需求，提出变更申请 | 服务级别管理流程经理 | 分析客户需求和服务级别管理过程中出现的新服务或服务变更的要求，提出服务变更请求； |
| 3 | 审核服务变更请求 | 管理者代表 | 评审批准服务变更请求； |
| 4 | 组织编制《服务计划书》 | 服务级别管理流程经理 | 根据新服务或变更服务的要求组织相关人员编制《服务计划书》并提交管理层审批； |
| 5 | 审批《服务计划书》 | 管理者代表 | 审批《服务计划书》； |
| 6 | 计划实施并汇报成果 | 服务级别管理流程经理 | 负责人负责服务计划书的实施。在新服务或变更服务实施结束后向管理层汇报服务的所取得的效果。 |

# 具体内容

## 新的或变更服务

客户服务部门通过对服务需求的识别和分析，确认新的或变更服务。

## 服务计划

服务管理经理根据服务级别管理流程产生的服务规范和服务目录，以及服务合同、服务需求说明书等，篇写《服务计划书》，当客户服务需要第三方供应商或承包商支持的时候，则向市场部提出采购需求，当需要公司其他部门支持时，通过签订《服务运维合同》达成统一意见后共同实施项目。

计划和实施必须包括足够的资金和资源对服务交付和管理进行需要的变更。计划必须包括以下内容：

* 新的服务或服务的变更、服务级别、工作说明、符合业务变更要求的相关协议；
* 实施、运行和保持新的或变更服务的角色和职责，包括客户和供应商将实施的活动；
* 现有服务管理框架和服务的变更；
* 与相关方沟通；
* 新的或变更的合同和协议以与业务需求的变更保持一致；
* 人力资源和招聘的要求；
* 服务的启动与终止；
* 技能和培训的要求，如客户和技术支持人员；
* 将使用的与新的或变更的服务有关的流程、度量、方法和工具，如能力管理和财务管理；
* 预算和时间表；
* 服务接收准则；
* 以可度量的术语表达的、新服务运行的预期结果。

参照本体系文件**《服务级别管理程序》**

## 服务计划评审

《服务计划书》编写完成后，提交到公司领导，经过审核后，根据计划实施服务。同时应形成评审后的有效记录文件。

## 设计和开发服务

服务管理经理根据《服务计划书》编写《实施方案》对新服务或变更的服务的转移过程进行设计，方案应包括：

* 新服务或者变更服务的权限和职责
* 服务交付过程中，组织、客户和其他方的相关活动
* 人力资源的要求，包括教育、培训、技能和经验
* 财务资源的需求
* 对新技术和变更技术的要求
* 对计划和方针的变更
* 其他相关协议
* 对服务管理体系的变更
* 新的或变更的服务级别协议
* 服务目录的更新
* 用于交付的相关程序、测试和信息

## 服务的转化

服务的转移时应对服务先行按照事先商定的服务交付准则进行测试，测试的结果描述在《异常数据分析报告单》中，对于为达到的接收准则的服务，应采取必要的控制措施进行完善。

对于可部署的服务应按照《发布管理程序》的过程进行部署到生产环境中。

参照本体系文件**《发布管理程序》**

## 服务监视、测量和评审

对服务实施过程（各管理流程）的执行结果进行有效的测量、监视和审查，重点关注服务质量、客户满意度、服务报告等方面的内容。

**一线支持内部检查：**

一线支持每周召开部门例会，填写《会议纪录》，并形成《会议纪要》，会议内容包括：

* + - 1. 项目负责人汇报服务中存在的问题；
      2. 投诉处理；
      3. 回访情况；
      4. 根据汇报情况，下达整改任务；
      5. 传达公司会议精神。

**项目管理检查：**

服务报告管理人在每月对项目完成的情况、效果、绩效、问题进行总结，形成《服

务报告》。

**内部审核：**

公司每年组织至少一次服务管理体系的内部审核，成立内审小组，由内审小组执行内审工作。参照**《内部审核程序》** 。

**管理评审：**

公司每年组织至少一次服务管理体系的管理评审，由总经理主持管理评审会议，各部门主管参加，并形成《管理评审报告》。参照公司《**管理评审程序》 。**

## 持续改进

为了不断提高客户满意程度和服务管理水平，广东事业部经理应积极识别持续改进的机会并运用《服务改进管理程序》予以实施。

持续改进的输入信息包括：客户服务部内部检查的结果、日常服务过程中出现的问题、内部审核和管理评审需要解决的问题、服务的绩效和目标等。

参照本体系文件**《服务改进管理程序》** 。

## 服务总结

服务管理经理根据达成的服务合同的期间，完成一个服务周期（通常一年为期限），总结客户服务经验，提出客户服务存在的主要问题，形成客户服务总结报告，提交到管理层。

## 资料归档

资料管理部门应该对以下资料进行归档：

1. 客户信息
2. 服务需求说明书
3. 软件系统管理过程中产生的文件：

## 服务的删除

对于将要删除的服务，需对删除的活动进行策划，内容包括删除、归档、销毁、转移数据、文档和服务的日期，删除的服务应按照《变更管理程序》的要求执行。

# 相关记录

ZRXX-20000-NS-P-01 《服务计划书》