管理改变生活

姓名：赵博尧

专业：中法计111

学号：116629

摘 要：什么是服务？服务是过程，是一系列的动作，能满足客户需求的价值。服务的特点是无形、无界，具有不可储存性、客户交互性。服务产品化指的是像制造产品一样提供服务，而服务工业化是按照标准化的、可重复可再现的方式交付服务。以上这些是关于服务的定义，然而梦想与现实的往往是有不小距离的，如果想更好地服务客户，那么必须应用系统的管理理念已经迫在眉睫了，“年轻”的IT服务行业更是首当其冲。

关键词：ITIL，ITSM，IT服务，服务管理

引言：

计算机的触手已经慢慢深入到无数行业中，它的发展带来了IT行业的兴起，然而IT的运维管理常常碰到这样或者那样的问题：1、IT组织管理割裂，职责不清，相互推诿；2、IT服务管理缺乏流程保障，维护人员忙于救火，缺乏主动服务；3、IT组织重硬平台建设，轻软平台管理，维护人员与客户满意度低；4、IT系统缺乏长期规划；5、IT运维人员工作无法量化考核，导致其价值无法展现，工作热情较低，成就感很差。IT部门的员工们碰到简单重复性问题比例较高；忙于救火，并且陷入恶性循环，用心却做了错事；经常加班，任务繁重；业绩无法明确考核，得不到领导的认可且缺乏成就感；得不到业务部门的认可和尊重，职业前景不明朗。因此，IT行业亟待应用一门严格的流程管理体系。流程管理有两种：1、结果导向的管理方式——行为和结果之间可以一一对应，结果可观测，可计量，或者值得计量，可接受风险较高；2、过程导向的管理方式，无法直接通过结果约束到行为时需要过程管理，从结果进行考核效率不高，或者效果不佳时，过程比较复杂，团队协作，可接受风险较低

正文：

既然如此我们可以引入ITIL的概念。什么是ITIL?它不是硬件，不是软件，它是一个可以直接使用的标准，而且已于2005年12月15日被ISO接受为国际标准－ISO20000。它的全称是ITIL Service Management（Manager's Certificate in IT Service Management）该认证针对更高层的IT服务管理的人员，如IT服务管理经理人和顾问，尤其是那些负责ITIL实施或为ITIL实施提供建议的人员。

ITIL的演变一共经历了三大阶段：第一版，它建立了初步的流程模型，基于最佳实践经验，成为了IT服务管理的一项标准，然而它并非端到端，也缺乏可执行性，同时实现有很大的困难；第二版，它属于用户主导 (itSMF), 而不是厂商，也业务为中心，同时改进为端到端；

第三版， 也即是第一个ITSM的认证标准，它有充分的计划、执行、检验、体现过程，可是它是新的标准，缺乏实施的指导和经验，导致实现很困难。

那么到底什么是ITSM? ITSM是一种以流程为导向、以客户和业务为中心的方法，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能力和水平，以流程为基础，以客户为中心，注重服务品质和服务成本的平衡。它包含5个生命周期：一、战略阶段（Service Strategy)；二、设计阶段（Service Design)；三、转换阶段（Service Transition)；四、运营阶段（Service Operation)；五、改进阶段（Service Improvement)；

2002年，某荷兰ITSM培训公司中国市场策略研究。

2003年，中国ITSM市场研究。

2004年，神州数码“携手神州 增值无限”合作伙伴年会特邀ITSM演讲嘉宾。

2004年，中国企业IT基础设施运营管理现状研究。

2004年，上广电系统集成分公司“基于ITIL的 IT支持与外包体系改造”。

2004年，南方航空数据中心IT服务台实施。

2005年，全球No. 1资产管理厂商中国公司“IT资产管理竞争环境研究”。

2005年，南京海关IT运营绩效评估。

2005年，广州某电子企业IT服务台咨询与实施。

2006年，“IT运维人员能力素质测评研究“。

2006年，“ITIL在电子政务运维管理中的应用研究”

2006年，“ITIL在中国实施应用现状调查研究”

2006年，上海某全国性银行IT服务台咨询与实施。

2006年，山东某电信运营商IT运维管理流程改造。

2006年，北京某金融资产公司IT运维护管理规划。

2007年，ITIL V3专栏网站及《ITILV3白皮书》

2007年，深圳某全国性银行IT服务管理平台实施。

2007年，深圳某外企ISO20000认证体系实施

以上为ITSM走入中国的流程，而我们据此也可以看出来，作为一种认证体系，ITSM在短短五年就被广大国内企业所接受，展现了它在解决混乱的IT行业状况时表现出了优秀的适应性。

现如今，我国内已经实施或计划将实施ITIL样本占到70.8%。在已经启动ITIL项目建设样本中，80%以上为2004年之后（包括2004年）启动的，2006年启动的占到34.3%。ITIL被接受的如此之快，它为我们带来了什么？它可以整合人、流程和技术，提供了一套IT部门使用的标准语法，实现人（技能和意识方面）的标准化。提供了一套可供直接实施的流程，该流程框架代表了目前国际IT服务管理领域的 “最佳实践”。而且它不仅仅是一套书面的文档，更有众多的产品来实现其管理流程。在IDC 2003年的研究结论中显示，接受了ITIL理念的公司在运营时，服务器停机时间降低79%；发现和修复故障的时间降低49%；IT运维效率提高26%；IT生产率提高54%；用户生产率提高31%（与IT故障相关的）。例如宝洁公司4年节省了5亿美元，例如Barclay’s Bank，停机时间降低40%，2000名IT员工生产力提升5%。因此，在未来日子里可以预见ITIL必定会随着IT行业的发展获得更大的空间

参考文献：

1、<http://baike.baidu.com/view/599342.htm?fr=aladdin>

2、<http://wenku.baidu.com/link?url=lamcW-j_FPmU37-JGbn9C5buXu2mL8euuVXJB3Non3ah9dsNla9ZFoS0v_Mo0YySwaGYWKUwlFEMo2W_ApVvXsj-eSisIpjdrJUDnqG3-Ri>

3、<http://baike.baidu.com/view/1209410.htm?fr=aladdin>

注释：

下列哪个方面支持生命周期的技术实现的服务过渡阶段?

1。数据挖掘和工作流程的工具

2。计量和报告系统

3。释放和部署技术

4。工艺设计

A. 2, 3 and 4 only

B. 1, 3 and 4 only

C. 1, 2 and 3 only

D. All of the above

答案：C

在那句“人、过程、产品及合作伙伴”。产品,是指:

A. IT基础建设和应用

B.服务、技术和工具

C.货物由第三方提供之支持的信息技术服务

D.全部资产属于服务提供商

答案：B

将下列活动与循环阶段匹配

1.监控、测量和复习

2.持续改进

3.实施措施

4.改进计划

A. 1 Plan, 2 Do, 3 Check, 4 Act

B. 3 Plan, 2 Do, 4 Check, 1 Act

C. 4 Plan, 3 Do, 1 Check, 2 Act

D. 2 Plan, 3 Do, 4 Check, 1 Act

答案：C

在提供服务时风险由谁来承担：

A. 服务提供者

B. 服务经理

C. 客户

D.财政部门

答案：A

RACI模型中一共需要多少人对进程负责任

A. 越多越好

B. 只要一个，进程负责人

C. 两个，进程负责人和发起人

D. 只要一个，进程设计师

答案：B

下列那一项是供应商管理的职责：

A. 开发、协商和约定服务级别协议（SLAs）

B. 开发、协商和约定合同

C. 开发、协商和约定服务组合

D. 开发、协商和约定运营级别协议（OLAs）

答案：B

TIL服务管理的实施需要准备和计划好4Ps使用的效率和效果，什么是4Ps?

A.  人员、流程、合作伙伴、性能

B.  性能、流程、产品、问题

C.  人员、流程、产品、合作伙伴

D.  人员、产品、视角、合作伙伴

答案：C

流程所有者在RACI角色矩阵中有一个“I”的角色。下列那一项是对该角色的期望？

A. 告诉其他人有关活动的进展

B. 执行一项活动

C. 被通告活动的时间进度

D. 管理一项活动

答案：C

下列那一项是供应商管理的职责：

1. 开发、协商和约定服务级别协议（SLAs）

B. 开发、协商和约定合同

C. 开发、协商和约定服务组合

D. 开发、协商和约定运营级别协议（OLAs）

答案：B

下列那一项负责服务指标测量？

A. 流程和职能

B. 成熟度和成本

C. 端到端的服务

D. 基础设施的可用性

答案：C

下列哪些是服务台组织的构建方法： 1. 本地服务台 2. 虚拟服务台 3. IT帮助台 4. “向日葵”式

A. 只有1、2和4

B. 只有2、3和4

C. 只有1、3和4

D. 只有1、2和3

答案：A