

管理至关重要, 是组织 IT 服务能力持续提升的战略单元。

(2) 事件管理。事件是 IT 服务管理遭遇计划外中断或服务质量出现下降, 以及尚未影响服务的配置项故障。

(3) 问题管理。当发生了几个看起来**具有相同或相似根本原因的事件时**, 就会启动问题管理活动。

(4) 变更管理。变更是使一个或更多信息系统配置项的状态**发生改变的行动**。

(5) 配置管理。配置管理是通过技术或者行政的手段对信息系统的信息进行管理的一系列活动, 这些信息不仅包括信息系统具体配置项信息, 还包括这些配置项之间的相互关系。

(6) 发布管理。发布管理负责计划和实施信息系统的变更, 并且记录该变更的各方面信息。

(7) 服务级别管理。服务级别管理就是对 IT 服务的级别进行定义、记录和管理, 并在可接受的成本之下与干系人达成一致的管理过程。

(8) 财务管理。IT 服务财务管理是负责对 IT 服务运作过程中所有资源进行财务管理的流程。

(9) 容量管理。容量管理用于确认信息系统中有足够的容量满足服务需求。

(10) 服务连续性管理。服务连续性管理是一组与组织持续提供服务的能力相关的活动。

(11) 可用性管理。可用性管理是有关设计、实施、监控、评价和报告 IT 服务的可用性以确保持续地满足服务干系人的可用性需求的服务管理流程。

3. 运行与监控

有效的 IT 运行要求 IT 人员按照既定流程和过程理解并正确执行任务。同时, IT 运行还强调对人员进行培训, 以有效识别异常和错误, 并做出正确反应。

4. 终端侧管理

IT 团队职能的一个关键环节是它向组织人员提供的服务, 以改善他们对 IT 访问和使用的情况。

5. 程序库管理

程序库是组织用来存储和管理应用程序源代码和目标代码的工具。

6. 安全管理

信息安全管理可确保组织的信息安全计划充分识别和解决风险, 并在整个运维和服务过程中正常运行。

7. 介质控制

组织需要采取一系列活动, 以确保数字介质得到适当管理, 包括对其保护以及销毁不再需要的数据。

8. 数据管理

数据管理是与数据的获取、处理、存储、使用和处置相关的一组活动。

5、优化和持续改进 (掌握)

优化和持续改进常用的方法为戴明环, 即 PDCA 循环。PDCA 循环是将持续改进分为四个阶段, 即 **Plan (计划)、Do (执行)、Check (检查) 和 Act (处理)**。

优化和持续改进基于有效的变更管理, 使用六西格玛倡导的五阶段方法 DMAIC/DMADV, 是对戴明环四阶段周期的延伸, 包括: 定义 (Define)、度量 (Measure)、分析 (Analysis)、改进/设计 (Improve/Design)、控制 / 验证 (Control/Verify)。当第四阶段的“改进”替换为“设计”, “控制”替换为“验证”时, 五阶段法就从 DMAIC 转变为 DMADV。

序号	阶段	目标
1	定义阶段	目标包括待优化信息系统定义、核心流程定义和团队组建。【口诀: 义核团】
2	度量阶段	目标包括流程定义、指标定义、流程基线和度量系统分析。【口诀: 流标限】