**过程框架设计需求分析报告**



青岛慧海联创信息技术有限公司

2025-01-20

文档信息

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 文档名称编号 | 过程框架设计需求分析报告（HHLC-ITSS-GCKJSJXQFX） | | | |
| 编制单位 | 青岛慧海联创信息技术有限公司 | | | |
| 文档版本 | 版本日期 | 版本说明 | 作者 | 审核 |
| V1.0 | 2025-1-20 | 发布版本 | 郑永伟 | 张仲全 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

目的

为进一步明确服务过程所涉及的运维服务管理需求，运维部与人力、技术、质量、市场等相关方进行充分调研、反复沟通，特形成本文件，以指导后续过程框架的设计，确保过程框架满足运维各相关方的需求。

.适用范围

本次需求主要适用于我公司相关产品及相关支持软件在运维服务过重中的业务管理。

具体需求

服务级别管理

管理范围

主要适用于我公司相关产品及支持软件在客户运维服务需求从受理到方案提供、SLA 签订、SLA 实施与监控的全生命周期管理。

管理目标

服务级别管理流程管理目标主要包含：

1. 确保服务级别管理的服务与公司组织级服务目录相符合，新的服务或者变更的服务应确保得到相关方评估后方可发布；
2. 明确管理流程和各方在流程中的职责；
3. 通过工具化的手段确保 SLA 得到落地，时刻掌握 SLA 达成情况，解决 SLA异常状况。

关键绩效指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 衡量指标 | 指标说明 | 考核频次 | 目标值 |
| SLA 达成率 | （满足服务级别事件数/事件总数）\*100% | 按季度 | ≥90% |

参与方

服务级别管理流程主要参与方包含质量中心、运维服务部。

服务报告管理

管理范围

服务报告管理流程主要用于管理运维项目中各类服务报告，包含各类方案、阶段性总结报告、验收汇报等。

管理目标

服务报告管理流程主要管理目标是确保输出的各类文件材料满足质量要求、公司业务布局需求、客户实际需求。

关键绩效指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 衡量指标 | 指标说明 | 考核频次 | 目标值 |
| 服务报告交付及时率 | 服务报告按时提交的数量/服务报告总数量\*100% | 按月 | ≥90% |

参与方

依据服务报告管理范围、目标，服务报告流程相关方主要涉及质量中心、运维服务部。

事件管理

**3.3.1.** **管理范围**

事件管理流程范围主要用于对客户日常服务请求、技术咨询、技术支持等各类服务需求进行管控，并按照 SLA 规定提供服务。

**3.3.2.** **管理目标**

事件管理流程目标是确保事件能在最短的时间内得到解决，满足公司与客户约定的 SLA 要求。

关键绩效指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 衡量指标 | 指标说明 | 考核频次 | 目标值 |
| 事件解决率 | 成功解决事件数/已关闭事件总数\*100% | 按月 | ≥95% |
| 事件按时解决率 | （按照事件等级规定时间内解决的事件数/已关闭事件总数）\*100% | 按月 | ≥95% |
| 事件回访的及时率 | 按时回访的事件数量/已回访的事  件总数\*100% | 按季度 | ≥95% |

参与方

事件管理流程的参与方包含运维服务部。

问题管理

管理范围

问题管理流程范围包含重复多次发生的事件、具有重大影响范围的事件、产品缺陷等。

管理目标

问题管理流程管理目标是从根源上解决客户业务系统隐患，避免故障的再次发生，提高系统可用性、连续性和容量。

关键绩效指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 衡量指标 | 指标说明 | 考核频次 | 目标值 |
| 问题解决率 | （成功解决的问题数量/问题总数）\*100% | 按季度 | ≥85% |

参与方

问题管理流程的参与方主要包含运维服务部。

变更管理

管理范围

变更管理流程主要用于管理客户业务系统生产环境变更。

管理目标

变更管理流程目标是从业务、技术两个角度对客户业务系统生产环境变更进行评估，尽量降低变更对生产环境带来的影响。

关键绩效指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 衡量指标 | 指标说明 | 考核频次 | 目标值 |
| 变更成功率 | 1-(回退变更/变更总数)\*100% | 按季度 | ≥98% |

参与方

变更管理流程参与方主要包含运维服务部。

发布管理

管理范围

发布管理流程主要是对软硬件导入生产环境的过程进行管理。

管理目标

发布管理流程的目标确保正确的、经过测试的软硬件才能导入实际运行环境，确认发布流程安全可靠的。

关键绩效指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 衡量指标 | 指标说明 | 考核频次 | 目标值 |
| 发布成功率 | (发布成功的数量/发布总数)\*100% | 按季度 | ≥98% |

参与方

发布管理流程参与方主要包含运维服务部。

配置管理

管理范围

配置管理范围包含客户业务系统生产环境应用软件、硬件设备两类。

管理目标

配置管理的目标是确保客户业务系统生产环境各类配置项以及关系能够得到及时地导入和维护，从而展示客户业务系统生产环境实时状态。

关键绩效指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 衡量指标 | 指标说明 | 考核频次 | 目标值 |
| 配置准确率 | （配置准确数量/配置总数）\*100% | 按季度 | ≥95% |

参与方

配置管理参与方主要为运维服务部。

可用性和连续性管理

管理范围

可用性和连续性管理的范围是客户业务因故障、不可抗力等因素产生的中断风险。

管理目标

可用性和连续性管理目标是：建立了符合成本效益和业务快速恢复的可用性和连续性管理措施，当客户业务发生中断或重大灾害、意外事件时，公司在符合成本效益和业务快速恢复的原则下，最大化降低客户业务损失。

关键绩效指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 衡量指标 | 指标说明 | 考核频次 | 目标值 |
| 业务可用性 | 可用时间/整体运行时间\*100% | 按季度 | ≥99% |
| 服务连续性 | 由于突发事件导致故障的次数 | 按季度 | ≤2次 |

参与方

可用性和连续管理参与方包含运维服务部。

容量管理

管理范围

容量管理范围包含客户业务系统容量两方面。

管理目标

容量管理目标消除客户业务容量风险，确保公司提供的服务满足规定的 SLA，确保客户业务系统的运行满足业务需求。

关键绩效指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 衡量指标 | 指标说明 | 考核频次 | 目标值 |
| 容量事件次数 | 由于容量原因发生的事件数量 | 按季度 | ≤2次 |

**参与方**

容量管理参与方包含运维服务部、质量中心。

信息安全管理

管理范围

信息安全管理流程范围主要是针对运维服务过程相关的信息安全。

管理目标

信息安全管理流程目标是通过规范的信息安全管理，识别、评估并合理应对运维服务过程中的各类安全风险，降低信息安全风险影响。

关键绩效指标

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 衡量指标 | 指标说明 | 考核频次 | 目标值 |
| 信息安全事件数量 | 我方人员造成信息安全事件的次数 | 按年度 | ≤1次 |

参与方

信息安全管理的主要参与方包含运维服务部等部门。