

运维服务工具管理办法

(TFDL-ITSS-1001)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司

文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	李皓朴	2016.12.3	罗喜军	2016.12.23	张远明	2017.1.1	首次发布
V1.1	李皓朴	2020.1.6	罗喜军	2020.1.8	张远明	2020.1.8	修改
V1.2	周丽	2023.1.5	吴艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修改

目 录

1. 目的	4
2. 适用范围	4
3. 角色职责	4
4. 运维服务工具管理	4
4.1 管理要求	4
4.2 运维服务工具简介	5
4.3 运维服务工具的日常管理	5
4.4 运维服务工具使用的培训	6
5. 运维服务工具的评估和改进	6
6. KPI 指标	6
7. 相关文件	6

1. 目的

本文件的目的在于为加强工具管理，提高工具利用率，更好地为公司的运行服务，特制定本工具管理规定。

2. 适用范围

本规定适用于公司范围内所有与运维业务相关的工具。

3. 角色职责

通信部&信息部：负责管理公司所有与运维业务相关的工具。

研发部：负责公司运维工具的研发。

4. 运维服务工具管理

运维服务工具是为了固化服务过程的关键环节并留痕，它是过程的辅助实现者。对 IT 运维服务实施能力体系建设，并有效地实施和管理，离不开运维服务工具的支持。监控工具、过程管理工具在运维中的使用，可以显著提高运维的可视性、过程组织的有效性以及操作的便利性和安全性。

4.1 管理要求

A. 各部门应使用有效工具实施和管理运行维护服务，包括：

监控工具：对运行维护服务对象进行数据的采集和监控，评估可能导致运行维护服务对象故障的因素；

过程工具：按照商定的 SLA 管理运行维护服务的交付过程，过程管理工具

宜包括日常运维管理、记录、测量、监督和评估等功能；

专用工具：按照运维服务对象的要求配备的安全工具和用于特殊要求的工具。

B. 所有的运维服务工具应有与功能匹配的使用手册，以确保运维服务工具被正确、合理使用。运维服务工具也需要不断地进行优化，以满足服务需求。

C. 运维服务工具可以通过自主研发或采购获得。

4.2 运维服务工具简介

4.2.1 过程管理工具

过程管理工具实施的目的一是为了固化 IT 运维服务过程的设定，二是为了提升组织的工作效率与能力。

过程管理工具可以收集并对过程管理数据进行分析、整理和报告，并通过合理的方式展现结果，从而有利于实现组织运维管理的自动化、标准化和规范化。

4.2.2 监控管理工具

对运行维护服务对象进行数据的采集和监控，评估可能导致运行维护服务对象故障的因素。

4.2.3 专用工具

根据服务要求配备的安全工具和用于特殊要求的工具。

4.3 运维服务工具的日常管理

运维服务工具作为 IT 运维服务对象，也需要通过运维服务工具实现对工具的自我管理，与此同时，为了保证运维服务工具的正常使用的，组织需要对运维服务工具进行日常的管理。

运维服务工具的操作手册应在知识库中可获取到，并对操作手册的版本更新进行维护，确保工程师获取的是最新版本。

4.4 运维服务工具使用的培训

将工程师使用运维服务工具作为能力要求的一部分，设立运维服务工具实施的培训课程，定期进行考核并记录。

5. 运维服务工具的评估和改进

通信部&信息部应每年将公司运维服务工具使用情况在年度管理评审会议中汇报，并在管理评审会中与各相关部门负责人一并进行评估及改进需求确认，对管理评审会议中形成的改进需求进行跟踪执行，并根据计划反馈执行情况给涉及部门负责人。

6. KPI 指标

工具管理 KPI 指标设置如下：

指标类型	衡量指标	指标说明	考核频次
资源管理 指标	运维工具使用率	运维工具在项目中的应用	年度

7. 相关文件

《**运维服务工具使用情况说明及效果自评估报告》