

难追踪 效率低 沟通成本高 难统计 客户满意度低

## 规范流程

请求管理 事件管理 变更管理 问题管理

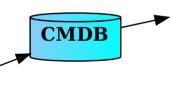
## 纳管资源

建立模型 关联关系 情报中心 自动化基石

## 降本 增效

## Wiki管理资源

难准确 不敢用 价值低 维护成本高 资源闲置浪费



**iTop** 

ITIL