

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 服务目录

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



ITIL

纳管资源

建立模型 关联关系 情报中心 自动化基石