

【软考达人】

软考资料免费获取

- 1、最新软考题库
- 2、软考备考资料
- 3、考前压轴题



微信扫一扫，立马获取



6W+免费题库



免费备考资料

PC版题库: ruankaodaren.com

摘要：

2019年9月，我作为系统规划与管理师参与了XX数据共享交换平台运维项目，该运维项目合同金额为150万元，合同工期为1年。运维项目启动后，我认真按照ITSS标准，努力做好各生命周期的工作，合同期满时，该运维服务的范围、时间、成本、质量和风险均达到预期，至今运行良好。本运维项目主要工作包括各应用系统运维（如信息平台展示系统等）、服务器、存储、交换机、网络安全、操作系统、数据库以及数据接入系统、数据共享服务系统的日常监控与维护，并定期形成巡检报告和维护日志，及时解决突发故障，保证系统的连续性和可用性，确保日常作业的有序开展。本文将结合个人的实际经验，以该运维项目为例，主要讨论IT服务部署实施过程。IT服务的部署实施是衔接IT服务规划设计和IT服务运营管理的中间阶段，基于规划设计的内容进行实施，为后续的服务运营工作打下稳定的基础。部署实施工作主要基于人员、技术、资源、过程4个要素展开，包括部署实施计划、部署实施执行、部署实施验收。

正文：

2019年9月，我作为系统规划与管理师参与了XX数据共享交换平台运维项目，该运维项目合同金额为150万元，合同工期为1年。本运维项目主要工作是平台所有信息化的运维工作，包括各应用系统的运维（如信息平台展示系统等）的使用异常排查与解决，服务器、存储、交换机、网络安全的日常监控与维护，操作系统、数据库的日常巡检、故障恢复及管控、备份等，以及数据接入系统运行维护、数据共享服务运行维护等，同时对各维护内容定期形成巡检报告和维护日志，及时解决突发故障，保证系统的连续性和可用性，确保日常作业的有序开展。

Copy 正文由于共享交换平台的平稳运转关系到客户的数据处理与应用，门户能力展现等，所以其运维工作的重要性，数据系统的稳定性、保密性、准确性，系统连续性、可用性及性能的可靠性等对运维工作质量的要求就显得格外重要。为了保证平台的正常运行，需要对平台进行客户化，在充分满足客户需求的前提下，使用标准化的方法把相关的人员、资源、技术、过程要素导入到生产环境，为运营阶段打下稳定的基础。为了保证部署实施过程在有序、可靠的条件下顺利进行，那么我们必须要有一个好的部署实施计划，保证在一定的时间和质量要求下完成部署实施的目标。主要活动从以下几个方面论述：

因此，我们采取系列措施开展项目的部署实施，以确保共享交换平台能 7*24 小时正常运行，保障系统的连续性、可用性及性能可靠性，下文将结合该项目对 IT 服务的部署实施进行探讨。

IT 服务部署实施是 IT 服务规划设计和 IT 服务运营管理的中间阶段，基于规划设计的成果展开，为后续的运营管理工作做好准备，打下稳定的基础。本文将围绕两个部分来介绍 IT 服务部署实施，主要是 IT 服务部署实施要素和 IT 服务部署实施活动。IT 部署实施主要围绕 4 个要素进行，包括人员要素、资源要素、技术要素、过程要素，其部署实施活动分成 3 个阶段，包括实施计划阶段、实施执行阶段、实施验收阶段。

1. IT 部署实施要素

IT 部署实施要素包括人员要素、技术要素、资源要素、过程要素。

人员要素部署实施主要确保服务供方的 IT 服务项目的人员能力和结构能符合客户的需求。人员要素部署实施包括人员的招聘或内部调岗、人员绩效考核和培训体系，为项目招揽符合要求的成员，识别各成员的能力差异，对团队成员实

施绩效考核和能力评级，鼓励大家提升自我，同时，组织针对性的培训，培养更好的人才以提供更好的服务。在网络优化协作系统运维项目前期，我们通过招聘和内部协调等方式组建了团队，包括 1 个管理岗，3 个技术岗、2 个操作岗，每个服务项都有对应的负责人，同时，在项目中实施月度绩效考核，不定期的组织专项培训。

资源要素部署实施主要是确保服务供方具备满足客户需求的资源，资源内容包括工具、服务台、知识库、备件及备件库。具体活动为搭建工具，并输出对应的操作手册、制定相关的管理制度、制定服务台的管理制度、知识库初始化以及建立备件库并进行可用性测试。在本项目中，团队内部搭建了 wiki 平台，在平台上进行知识共享和评审，相关的操作手册和管理制度都会发布在上面，并且发布了服务台管理制度，安排专职人员统一对接服务请求、发布信息、分发任务等。

技术要素部署实施主要是确保服务供方具备相应的技术能力能够满足客户的需求。技术要素部署实施的活动包括知识转移、应急预案制定与演练、SOP 标准化规则制定、搭建测试环境，为后续的运营管理工作做好技术准备。在项目中，知识转移的内容包括业务资料、架构资料、技术资料等，而 SOP 标准也将结合现有的信息管理应用平台转成电子化流程，员工可按线上工单流程开展工作。

过程要素部署实施主要为对服务过程的标准化制定和发布，其活动内容包括过程与制度发布、过程电子化管理与数据初始化，并将制定的过程试运行，评价其过程实施的结果以及客户的满意度，持续改进，提高工作效率和质量。在项目中，我制定了事件管理流程、问题管理流程、发布管理流程、变更管理流程、配

置管理流程等，在项目内部发布相关管理制度，并要求各成员按流程制度进行工作，以保证实施工作在有效、可控的环境下进行，更高效、准确的完成各项工作。

2. IT 服务部署实施活动

IT 部署实施活动分成三个阶段，包括 IT 服务部署实施计划阶段、实施执行阶段、验收阶段。

IT 服务部署计划阶段主要工作是根据规划设计的结果以及识别到的需求结果制定计划，与客户充分沟通，为后续的实施工作提供依据，以确保工作可满足客户需求。在网络优化协作系统运维项目中，我组织团队成员制定了实施计划，计划包括实施目标、交付物、交付验收标准等内容，输出计划后，我组织了客户接口人、商务人员以及团队成员对计划进行确认，大家的意见达成一致后，就进入实施执行阶段了。

IT 服务部署执行阶段主要是依据发布的实施计划开展部署实施工作，召开启动会，表明正式进入实施阶段，然后根据规划设计的内容进行管理、培训、配备团队成员，管理资源、管理技术等，具体可参考上文提到的 IT 服务部署实施要素内容。

IT 服务验收阶段主要是确保部署实施成果满足各方干系人的需求，符合 SLA 约定的内容。在验收阶段，首先我组织撰写了《IT 运维服务部署实施报告》，在内部组织方评审，达成一致后，分发给个干系人进行查阅。当然最重要的是交付物验收，确保部署实施的成果得到客户方等干系人的认可，并签字确认验收，最后组织了 IT 服务部署回顾会议，要求客户方接口人、商务人员等相关人员参加，正式声明进入服务运营期。

数据共享交换项目历经一年后，通过我和我的团队的不懈努力，该运维项目的范围、进度、成本、质量和风险管控均符合预期，至今运行稳定、状态良好，并赢得甲方的一致好评，并顺利和甲方签署了下一期的运维合同。这主要得益于我们运维团队有效的 IT 服务部署实施和其他生命周期的有力保障。当然，在服务过程中，还存一些小问题，比如前期沟通不畅造成理解不一致，导致一些低级错误等，但经过我后期的努力，这些问题都得到了解决。该项目使我认识到服务部署实施阶段的重要性，它是规划与运营的桥梁，是良好运营的基石。另外，在后续工作中，我将继续学习 ITSS 等相关标准知识，不断的充电学习，努力提高自己的系统规划与管理水平，认真总结自己的经验和不足，注重知识体系的积累更新和知识转移，为企业提供更加专业的 IT 运维服务，让用户获得更加满意的服务。