

【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

2016年7月，我作为系统规划与管理师参与了北京市XX资产管理公司人力资源系统运维项目，该运维项目合同金额55万元，合同运维期为1年，本运维项目主要是人力资源软件基础模块的基础服务支持、需求变更、管理咨询、软件服务器及数据库的协助维护等工作内容，其高效稳定的运营对企业人力资源部工作有着重要的作用。本文以该项目为例，讨论了在人力资源系统管理软件运维服务管理中系统规划设计阶段的主要工作内容，在充分识别客户的需求后，结合服务目录设计IT服务方案同时考虑服务模式、级别、人员资源过程技术，设计服务管理的级别协议及成本评估等内容。深刻地体会到服务方案设计阶段是整个设计阶段的核心内容。作为系统规划师要重复考虑供需方的需求及能力的需求以及服务内容的可用性、连续性、安全性能力、价格报告等相关方面的需求。

正文：

2016年7月，我作为系统规划与管理师参与了北京市XX资产管理公司人力资源系统运维项目，该运维项目合同金额55万元，合同运维期为1年，该项目涉及该公司总部及26家办事处及10几家分公司的人力资源系统的运维工作，主要负责人力资源软件正在运行的基本模块如招聘、人员管理、考勤假期福利保险薪资计算、系统管理等日常使用答疑，考勤、假期福利保险基本薪资的导入、计算、报表统计等工作；提供现场和远程处理bug、异常操作等；根据客户的需求提供二次免费全辖范围的eHR系统培训，日常小版本的升级变更的实施设置测试及发布等流程；以及根据企业政策的调整和制度的改变做适当的管理咨询服务、人力资源系统软件使用的服务器（测试服务器及应用服务器）及数据库的协助维护如服务器的日常维护、检测软件的运行检查系统备份和Oracle数据库备份情况、系统遇到灾难时，及时有效地恢复数据库空间检测及调整性能调优备份及恢复测试等服务。人力资源管理系统运维工作能否正常高效的运转对企业有很大的影响，所以做好软件的运维对供需双方工作有非常重要作用。

由于人力资源系统软件运维工作涉及客户企业的员工薪资计算、职业发展规划及绩效考核等人才息息相关的内容，所以其运维工作的重要性、系统性能的可靠性、数据的安全保密及准确性，薪资计算的及时性准确性对运维工作质量的要求就显得格外重要。因此我们除了做好基本的运维服务之外还特别的在运维服务规划阶段对服务规划设计的过程从需求识别、到服务目录的设计和服务方案的设计（服务的模式设计、服务的级别设计、服务要素设计—人员、资源、技术、过程）做了服务工作，具体内容如下。

经过和客户方需求的详细识别和探讨，跟客户的人力资源部和信息科技部主要负责人达成共识，并通过公司主管领导的审批通过，明确了运维阶段的工作重点内容对服务模式、级别、人员、过程、资源、技术等方面做了详细的设计工作

1、服务模式的设计

由于客户方是国内四大资产管理公司之一，对员工的干部履历及薪资信息的保密级别非常高，在一定成本控制下双方达成一致理解，在模式选择上全外包的形式，采用两个人现场驻场运维模式，实行客户上班时间的周一到周五08:30-17:30时间段的现场支持，同时对无法现场解决的问题和应用服务器及数据库的巡检备份等采用非驻场的二线支持模式。保证了应用系统、服务器及数据库的系统可用性及连续性，经过讨论选择了与客户需求相匹配的服务模式

2、服务级别的设计

服务级别的是供需方对服务工作的质量、性能的方面达成的双方共同认可的级别要求，由于薪资系统的保密性和安全性的考虑，需要保证每天员工信息的及时录入，薪资计算数据的正确完整导入及在规定的时间内计算出完整的工资并出相应的凭证和税务的报表，及每月的人数统计情况，所以从服务的时间、应用系统的可用性、时间的响应时间解决率，报表的及时满足率服务报告的及时提交率、系统应用的监控检查次数方面都做了详细的规定。

3、人员要素设计

(1) 人员要素设计的时候我充分的考虑了人员的职责岗位的设计，配置了三人，设置了间接管理岗和技术支持岗和操作岗，其中操作岗和技术支持岗为现场支持的形式进行，管理岗负责对服务过程进行检查方案策划等内容。人员分岗且相对稳定提高了运维服务的质量和客户的满意度。

(2) 绩效考核方案的设计 采取绩效打分关联合同款的方式，分为月度考核季度考核和年度绩效考核，将服务的要求作为绩效考核的指标如人员的无故缺勤 2 分，迟到早退 1 分，乙方提交的程序出现版本错误或用经甲方审核通过的测试案例应该发现的错误，每出现一处，扣 2 分维护人员遭投诉，经查实投诉有效，每投诉 1 次，扣 3 分特别重大事件定义：全公司范围内不可用，时间超过 30 分钟的事件。2 个小时以内解决的扣 10 分，超过 2 个小时后，每增加 2 小时，加扣 5 分等关联合同扣款情况。设计绩效考核的方案

(3) 培训方案设计 我们根据人员的知识和技能情况，安排维护人员的相关培训，做培训工具、内容、工具应急的培训及计划和效果的评估等方案

4、资源要素设计

资源的设计时最大的考虑了既要满足客户方当前的服务品质达到 SLA 又考虑客户未来的发展，我们从服务工具、服务台、备件库、知识库等方面进行设计，建立了过程类工具和监控工具，对备件的供应商管理，出入库管理和可用性方面做了规定及知识库的建立测量制度等及每日工作总结问题汇总等知识入库的方式方法设计等

5、技术要素设计

技术设计的目标是建立了统一的技术管理，和一致的技术标准建立说明书等，提高服务的质量和效率，减低出错率和操作成本。

建立技术研发体系，根据客户系统的运行情况和客户的需求，做系统的升级研发等，建立常用问题解决技术，指定标准化的流程程序计划，如接听电话的话术及解决问题的程序流程等建立突发事件类型及应急预案的编制计划，系统数据库每天 12 点进行备份，当应用系统不可用或服务器瘫痪时，可启用备份的数据库进行时时恢复。

6、过程要素的设计

针对人力资源系统运维服务的特点，建立服务级别管理、服务报告管理，事件及问题管理、配置管理、变更管理、发布管理、连续性和可用性、安全管理等过程管理的设计工作。重点

强化变更管理的流程如当客户提出需求时，先要给人力资源部做评估减少无用的需求变更，然后做评审，确定需要变更后实施变更，通过 oa 的变更流程记录机制完成服务的变更申请，测试发布等流程并完成相关的服务报告记录汇总工作。

经过和客户方的协商讨论，我们最终签订了服务级别协议，协议内容设计当事人，协定拟定的条款，违约处罚、费用和仲裁机构，修改条款、政策，报告格式和相关方的义务等主要内容。为了更好的规范相关方的责任和义务，我们还继续签订了支持合同。确保相关方的权责利益等

该协议经过和 xx 资产管理公司友好协商，自 2016 年 7 月 1 日到 2017 年 7 月 1 日止，有效期一年，对人力资源管理系统（应用运行模块薪资计算报表等）及涉及服务器和数据库的协助维护，服务时间是应用类正常上班时间。乙方系统运维人员在现场进行日常管理活动和接受并处理请求的时间。即周一至周五的 8：10-17：30 根据甲方要求，由双方协商的节假日值班，也作为现场服务时间应急服务时间：现场服务时间以外，乙方运维人员提供电话支持服务的时间，必须要 1 个小时内响应。如需现场处理，必须 2 个小时内到场，系统可用性：系统累计非计划性不可用时间，<90 分钟/季度，可用率达到 99%，服务可靠性：应用系统中断无法正常计算工资次数小于等于 1 次（有不可抗力因素）。服务交付方式为驻场运维人员以服务文档即服务报告双方领导签字确认的形式交付；服务费用每季度按照季度服务报告和绩效考核打分情况依据合同内容付费。服务报告：每天登陆服务事件到甲方指定的服务记录平台，每周周报给信科主管，每季度季报总结，半年度考核，年度总结的形式；服务保密条款，运维人员都要签订服务保密条款以保证甲方数据的安全性。

2017 年 7 月，本运维合同到期，通过我和我的团队的努力，以无差错率每季度绩效考核全优的成绩得到了客户的认可，保证了系统的正常运行，顺利和甲方签署了下一期的运维合同，这得益于我在运维服务过程中对服务规划设计的流程从需求识别、服务模式、级别设计和服务方案（人员资源技术过程）的严谨规划考虑，团队成员严格以 ITSS 标准为参照，保证了应用系统及相关业务流程的安全平稳的运转。但是在服务过程中也遇到了一些小问题，如办事处人员需要修改工资公式的设置，由于时间紧，没有经过总部人力的评审就做了修改，导致和总部科目有稍许冲突，但是经过及时的发现并成功的修改，问题很快得到了解决。另外，在后期，我将继续学习 ITSS、ITIL 等相关标准知识、不断的充电学习探索新知识，为做好运维工作我们一直行走在路上！

