

贯标集团-天津-实施ITSS时，企业应该注意哪些方面

产品名称	贯标集团-天津- 实施ITSS时，企业应该注意哪些方面
公司名称	贯标集团--天津公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	天津市滨海高新区华苑产业区梅苑路5号金座广场-3318
联系电话	15502200816 15502200816

产品详情

ITSS作为由工业和信息化部相关部门主导研制的拥有自主知识产权的IT服务管理理论和最佳实践标准集，目前已在我国大部分省份的IT服务企业得到应用。

ITSS的核心价值：是确保提供可信赖的IT服务，并通过“可信赖”促进供需双方在IT服务质量和成本之间取得平衡。

本质上，ITSS本身并不是供需双方之间可直接交易的IT服务，而是一套针对IT服务的保障体系：即通过标准化，确保IT服务对供需双方而言都是可信赖的。

ITSS充分借鉴了质量管理原理和过程改进方法的精髓，规定了IT服务的组成要素和生命周期，并对其进行标准化。那么，ITSS在实施中，企业需注意哪些方面呢？下面和我们一起看看吧。

服务目录的确定

企业在开始导入标准时，首先面对的是服务目录的确定，这期间容易出现的问题是，企业通常认为服务目录越大越好、越细越好。

服务目录做为企业对外输出服务的菜单，同时也是与服务需求方沟通的基础，应基于所处外部环境特点和企业自身对服务业务的规划，采用循序渐进的方法，来确定服务目录，并保持周期性优化。

部门职责的梳理

ITSS标准对人员、过程、技术和资源四个关键要素进行全面整合，从标准对四要素的要求来看，企业应从公司层面出发建立一套关于服务业务的组织体系。

在导入标准时，需要关注的是：

一、如何保障各服务要素既有相应的职能部门，同时也能保障各部门之间相互联调和支撑；

二、保障质量监督管理的独立性，这关系到企业能否做到提供符合SLA要求的服务、能否做到对服务管理的持续改进，能否达到标准要求的制度化和规范性。

运维管理工具的选择

标准的导入，必然强调企业在运维服务管理上的制度化，企业除了制度的编制和发布，还应运用管理工具来固化流程管理。企业可以根据自身情况选择自主开发，或是选择第三方提供的软件，在挑选时，应结合自己行业特点去选择运维管理工具。

技术积累与研发

企业如何提高服务提供效率和质量，以及深化服务提供的技术含量，不仅需要企业日常去关注，同时标准也提出具体要求，企业应在运维技术研究和积累方面，要有具体的职能部门和开发环境，同时还要建立长效的管理机制。

花费了大量资金、人力和时间去实施ITSS运维标准，最终的结果从产能效益来讲，有什么分析方法吗？

1、直接经济效益

随着ITSS标准的进一步推广，IT运维服务需方单位已逐步开始将ITSS评估认证作为选择IT服务合作伙伴的一项重要参考，通过ITSS符合性评估将带为企业来更多的商业机会，从服务销售金额上可以体现直接的经济效益。

2、广告效益

通过ITSS符合性评估，对于IT运维服务供方在行业内的宣传作用不容小视，一方面可以增强客户选择合作伙伴的决心，另一方面也为企业提供优质的IT服务增加了信心。

3、服务效益

企业在衡量服务效率时，往往缺少抓手，通过引入ITSS标准，可以实现量化服务的管理。通过流程的执行，积累服务数据，并通过管理视图得以展现，结合SLA的要求，监控服务的达成，通过数据

分析逐步提升服务效率。

如通过人均故障解决数量的趋势分析可以直接反映出IT人员的服务效率。也可通过细化的分析找出服务效率的提升路径，如通过细化分类的进一步分析找到提升空间。

4、服务成本

服务量化是成本是成本分析和管理的基礎，通过引入ITSS标准，建立服务目录与服务成本间的关联，梳理各项服务的服务成本，可以有效分析服务成本的投入。

5、人员能力提升促进企业创新

通过引入ITSS标准，将ITSM管理知识引入企业，帮助IT人员提升技能的同时，帮助企业创新。

6、政策

所在区域的政府是否有相应的政策来补贴企业。

7、招标所需

趋势上看全国从事运维业务的龙头企业已经基本上都获得了ITSS证书，全国证书保有量已经达到近两千多家，这就意味着在全国性的招投标过程中ITSS证书将比较普遍。如果企业不能及时获得证书这就意味着在未来的招投标过程中将面临无法跨过硬性门槛的窘境。在具体使用ITSS理论和标准落地过程中，仍然需要企业清楚自己想要达到的目标，否则会影响实施的效果。基于业务发展、成本控制、企业文化等的多方面考虑，ITSS实施过程中也应根据企业的实际情况进行有侧重的应用，可以使ITSS贯标和落地更具有可行性。