

运维服务指标规划

2016 年度运维服务 指标规划

编写人：

审核人：

2016 年 1 月

目 录

1	简介	_____
1.1	目的	_____
1.2	范围	_____
1.3	依据	_____
1.4	引用文件	_____
2	管理方针、服务承诺和目标	_____
2.1	管理方针	_____
2.2	管理承诺	_____
2.3	管理目标	_____
2.3.1	公司管理目标	_____
2.3.2	管理目标分解	_____
3	职责和人员	_____
3.1	相关组织职责和权限	_____
3.1.1	管理者代表工作职责如下：	_____

3.1.2 项目管理部_____

3.1.3 运行维护部_____

3.1.4 质量部_____

3.1.5 软件开发部_____

3.1.6 商务部：_____

3.2 流程负责人职责 _____

3.2.1 事件管理负责人_____

3.2.2 问题管理负责人_____

3.2.3 变更管理负责人_____

3.2.4 配置管理负责人_____

3.2.5 发布管理负责人_____

3.2.6 信息安全管理负责人_____

3.2.7 服务级别管理负责人_____

4 2016年指标体系及考核办法_____

4.1 项目管理部 _____

4.2 运行维护部 _____

4.2.1 运维服务工作 _____

4.2.2 知识库 _____

4.3 质量部 _____

4.4 商务部（备件库） _____

1 简介

1.1 目的

随着公司业绩的不断发展和业务的日益丰富，运维服务方面所面临的机遇和挑战也不断增加，给运维服务方面提出的新目标、新要求也是与日俱增。

为了更好的考核运维服务业务的发展，指导运维服务项目实施的新标准新要求，公司管理层要求制定 2016 年度运维服务指标体系规划，以提供运维服务管理的指导性目标和定量化要求。

1.2 范围

本手册适用于与运维服务业务相关的职能部门，以及运维服务项目范围的管理支持过程及相关服务活动，适用于运维服务项目的实施过程管理以及项目成果考评。

1.3 依据

本规划的制定依据为《运维服务管理手册》和《运维服务指标体系 V3.0》。

1.4 引用文件

- 【1】 《运维服务管理手册》
- 【2】 《运维服务指标体系 V3.0》
- 【3】 《信息技术服务标准（ITSS） 运行维护 第 1 部分：通用要求》
- 【4】 《ISO/IEC 20000-1 2011 》

2 管理方针、服务承诺和目标

2.1 管理方针

针对公司的运行维护服务，公司管理层制定了如下运行维护服务方针：

客户至上、用心沟通；安全可靠、快速响应；创新高效、规范有序；建立信任、追求卓越。

2.2 管理承诺

公司最高管理层承诺通过以下活动，对公司策划、建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进运维服务管理体系、以及针对按照体系运行的服务提供证据。

- 1) 建立并传达服务管理的范围、方针和目标；
- 2) 确保服务管理计划的创建、实施和保持，以支持管理方针，实现服务目标并满足服务要求；
- 3) 持续向公司全体员工传达满足服务要求的重要性；
- 4) 持续向公司全体员工传达满足法律法规要求和和履行合同义务的重要性；
- 5) 确保资源的提供；
- 6) 按策划的时间间隔进行管理评审；
- 7) 确保服务风险得到评估和管理。

2.3 管理目标

2.3.1 公司管理目标

公司通过服务质量改进程序达到年度服务质量目标如下（各项目独立统计）。

客户满意度：4.5；

事件处理按照服务级别协议完成率：90%；

服务报告交付及时率：100%；

投诉数量：小于 5；

投诉及时处理率：100%；

服务请求完成率：100%。

2.3.2 管理目标分解

相关的各部门应根据总目标进行分解，转化为本部门的具体的工作目标，具体目标见各部门《绩效责任书》。

3 职责和人员

3.1 相关组织职责和权限

3.1.1 管理者代表工作职责如下：

按照 ITSS 《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》 的要求，组织相关资源，建立、实施和保持本公司的运维服务管理体系，并且按照公司业务实际发展状况不断改进公司的运维服务管理体系，确保其有效性、适宜性和符合性。

向公司管理层报告实施运维服务管理体系的业绩，如：服务方针和服务目标的执行情况、各项服务活动及改进的要求和结果、客户满意度调查结果等。

组织 ITSS《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》体系的符合性内部管理审核；负责与服务管理体系有关事宜的外部沟通和联络，组织内审员参加和配合年度外审和换证。

推动公司各部门领导，积极组织全体员工，通过工作实践、教育培训、业务指导等方式不断提高员工对实施 ITSS《信息技术服务运行维护 第 1 部分：通用要求》的重要性的必要性的认知程度，确保公司所有岗位的员工为达到公司运维服务管理目标尽职尽责，做出贡献。

3.1.2 项目管理部

项目管理部总监向公司负责技术的副总裁报告。

对公司的所有项目进行生命周期内的管理。

负责建立公司项目管理制度与文件架构，组织实施各类体系文件的管理。

负责制订并审批项目管理计划，监控项目的执行过程，保证项目按时、保质、保量地完成。

代表公司制定项目概、预算，并负责控制整个项目的实施成本。

控制项目实施周期，按照合同规定，按期按阶段交付成果并联系客户开具阶段性接受文件，如：到货证书、初验证书、终验证书等等。

负责项目各类档案的收集和管理。

负责公司项目管理部的培训和考核。

负责制订信息安全策略和方针，组织建立、改进信息安全管理体
系。

负责主持客户满意度调查，协调最高管理层、销售部、运维服务部、原厂商共同完成。负责收集、汇总、比对调查结果，并向管理评审会汇报。

3.1.3 运行维护部

运行维护部总监向公司负责技术的副总裁报告。

负责所有维护技术工作的管理和支持工作。

承担服务台职能。包括现场服务台值班和 7*24 小时热线电话。

负责运维业务的技术服务工作，包括服务台、一线支持和二线支持，根据合同服务级别要求客户化业务工作流程，实施服务工作

的制作，达成工作目标。

负责组织专项技术培训，落实培训计划和人员成长目标。

负责运维人员的工作业绩考核。

组织拟定项目组专项技术巡检方案、计划、实施，变更管理。

负责 CASE系统、网管系统、巡检系统等运维工具的日常使用和维护工作。

负责组织落实对客户的技术培训工作。

负责对厂商提供的技术服务进行技术监督和质量监督。

跟踪每一个 CASE和 RMA 直到结束。

定期与项目经理沟通项目进展。

开发定制运维产品，负责维护公司的服务目录。

定期参与培训与技术交流。

配合项目管理部，参与客户满意度调查，客观及时的反映客户意见与建议，不断完善与进步。

3.1.4 质量部

负责组织公司内部质量管理体系的策划、实施、监督和评审工作。

负责制定和完善各部门质量管理目标，并定期对各部门质量目标的达成情况进行评审。

负责项目实施质量管理，确保服务和项目执行过程符合质量体系要求。

组织公司内部质量评审，针对质量问题组织制定纠正、预防和改进措施，并加以跟踪和验证。

负责客户质量投诉案件的分析、检查与改善措施。

负责质量记录的统筹管理，定期进行质量分析和考核。

配合人力资源部做好全员质量管理的教育培训工作。

负责本部门员工的绩效考核工作。

3.1.5 软件开发部

软件开发部总监向公司负责技术的副总裁报告。

负责参与公司运行维护软件开发项目的客户交流、需求收集、技术方案编制和与客户的研讨。

负责公司制定的运行维护软件开发项目的研发工作。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/216030135224010214>