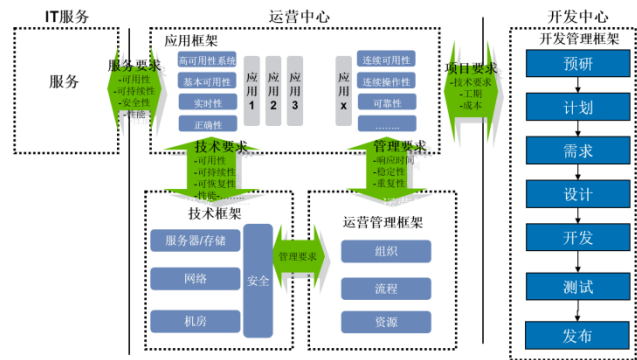


案例介绍 – 某保险企业IT治理项目

系统保障性要求分析模型



项目介绍:

某保险企业为了提供IT管理水平，通过该项目能够制定和制度化IT系统的分级保障体系。

- 1, 通过分级保障体系指导业务应用在开发，运行各阶段建设过程中正确合理地分配使用资源，在高保障的前提下，达到最佳配置。
- 2, 分级保障体系在业务应用的预测中，指导做出技术资源的估算，配置合理资源，为决策提供依据

项目时间及里程碑:

- 1, 2014-06 项目Kick-Off
- 2, 2014-06至2014-07 保障体系需求分析
- 3, 2014-06至2014-08 保障体系的设计和报告
- 4, 2014-08至2014-11 咨询实施和IT治理体系指引设计
- 5, 2014-11至2014-12 应用系统定级分析和确认
- 6, 2015-01至2015-02 体系调整、报告和培训

ITSM 分析报告

主要发现

- 技术运维部、技术保障部作为职能部门负责上线系统运维服务提供部门，IT技术委员会承担了众多ITSM技术和管理的总体工作
- 建立了包括技术公司及总外部厂商支持在内的一、二、三线层次化的IT服务保障体系
- 除核心系统外，大部分系统没有建立量化IT服务管理目标各部门定期（每周、月）提交系统运维的总体评估报告
- 主要ITSM 流程体系执行和控制依靠各系统或专业团队分散开展
- ITSM能满足业务需求，但效率和效益无法有效测评和管理

差距分析

- 缺乏对ITSM流程体系的总体策划和设计
- 尚未建立完整的量化IT服务质量目标
- 尚未建立基于总体目标的全流程分解目标及测评体系
- 各流程执行情况评价缺乏量化评估机制
- 尚未建立制度或流程化的IT服务流程体系持续改进机制
- 缺乏对ITSM体系效率和效益测评和管理

保障体系设计要点

- 依据IT策略，明确ITSM 体系总体和分解的量化管理目标
- 加强ITSM体系的总体策划和设计
- 基于PDCA的流程持续改进机制

案例介绍 - 某保险企业IT治理项目

技术标准分级模型

