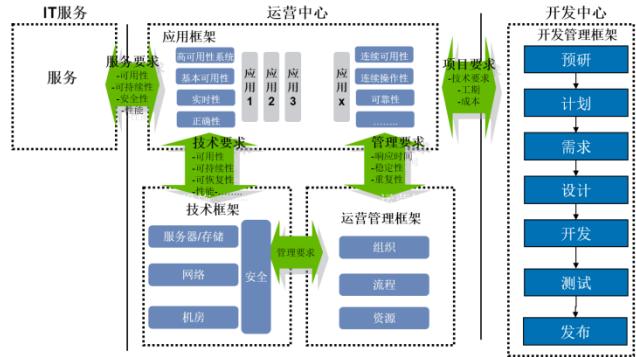


案例介绍 – 某保险企业IT治理项目

系统保障性要求分析模型



ITSM 分析报告

- 主要发现**
 - 技术运行部、技术保障部作为职责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服务管理目标各相关部门定期(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各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

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:

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

案例介绍 – 某保险企业IT治理项目

技术标准分级模型

