
上海翰纬信息管理咨询有限公司

[保 密]

卓越 IT 管理，翰纬智造！

上海翰纬信息管理咨询有限公司
ITSM 专家系统
白皮书



地 址：上海市张江高科毕升路 289 弄 8 号 101

电 话：021 3393 2855/2856/2849

传 真：021 3393 2850

邮 编：201 204

电 邮：info@sinoserviceone.com

网 址：www.sinoserviceone.com

版权声明和保密须知

本文件中出现的任何文字叙述、文档格式、插图、照片、方法、过程等内容，除另有特别注明，版权均属上海翰纬信息管理咨询有限公司所有，受到有关产权及版权法保护。任何单位和个人未经上海翰纬信息管理咨询有限公司的书面授权许可，不得复制或引用本文件的任何片断，无论通过电子形式或非电子形式。

Copyright © 2008 上海翰纬信息管理咨询有限公司 版权所有

文档信息

项目名称:		项目编号:	
项目经理:		项目阶段:	
文档名称:		文档编号:	
文档起草人:		起草日期:	
当前版本编号:		版本日期:	
相关文档:			

分发名单

来自 From	日期	电话/传真/Email

给 To	行动*	截止日期	电话/传真/Email

*: 行动类别: 批准, 复审, 通知, 存档, 修改, 其它 (请指明)

版本记录

版本号	版本日期	修改者	说明	文件名

目 录

1.0 前言	4
2.0 ITSM 专家系统的内核是一套专业软件	5
2.1 设计理念	5
2.2 功能架构	6
2.3 功能模块	7
2.3.1 ITSM 在线学习系统	7
2.3.2 ITSM 项目管理系统	8
2.3.3 ITSM 流程成熟度测评系统	9
2.3.4 ITSM 软件需求分析系统	10
2.3.5 翰纬知道（企业版）	11
2.3.6 翰纬词典（beta 版）	12
2.4 系统特点	12
3.0 ITSM 专家系统更是一套专业服务	13
3.1 5*8 在线咨询服务的	13
3.2 测评和标杆服务	13
3.3 数据分析与报告撰写服务	14
4.0 ITSM 专家系统值得信赖	14
4.1 ITSM 权威品质保证	14
4.2 可信赖的专家服务团队	14
5.0 典型应用场景	16

上海翰纬信息管理咨询有限公司

ITSM 专家系统白皮书

1.0 前言

当前，大多数企业 IT 部门进行 IT 运维管理的现状是：近千台 PC 的运维人员不超过 10 人，同时每年用于 IT 部门自建的预算不得超过 100 万；部门 IT 运维管理目标不明确，岗位职能设置无法灵活高效应对突发事件。于是，IT 运维管理工作被动，缺乏计划性而疲于奔命，导致 IT 故障率居高不下；IT 运维人员工作绩效无法量化，没有合适的绩效考核办法，员工缺少工作激励；IT 运维工作模式多样，缺乏科学有效的管理，依靠个人经验；IT 与用户的工作界面复杂多变，用户需求无法考量，无法保证用户满意度。这一方面对企业完善自身 ITSM 体系以提高 IT 服务管理水平造成瓶颈，另一方面不利于企业健康持续发展。

针对企业面临的上述问题，上海翰纬信息管理咨询有限公司（SinoServiceOne，简称“翰纬”或“SSO”）总结 7 年来研究、咨询、培训经验，针对目前各行业实施 ITSM 面临的实际问题，引入 ITSM 项目实施生命周期理念，创造性地开发出 ITSM 专家系统。它涵盖了企业实施 ITSM 项目的六个阶段：理念培训 → 现状评估 → 流程设计 → 工具实施 → 上线推广 → 持续改善。具体从人员管理、流程管理、工具实施三个方面开发出 5 个子系统和 1 个在线工具，分别是：ITSM 项目管理系统、ITSM 流程成熟度测评系统、ITSM 在线学习系统、ITSM 软件需求分析系统、翰纬知道问答系统和翰纬 ITSM 词典工具。

翰纬力图通过 ITSM 专家系统，将研究、咨询、培训进行三位一体的有机结合，使企业随时随地分享 IT 服务管理的最佳实践和最新理念，最大化客户的业务价值。于是，企事业单位不必花费高昂的咨询实施和培训费用，通过远程访问 ITSM 专家系统就可以实现基础的 ITSM 咨询、培训和项目实施。

2.0 ITSM 专家系统的内核是一套专业软件

2.1 设计理念

Ø Service as a Software（服务软件化）

SaaS 通常指“Software as a Service”，ITSM 专家系统却是采用一种全新的思路，即 Service as a Software。翰纬将多年在 ITSM 的研究、咨询成果进行创造性重构，然后以软件的形式提供给客户，期望借助网络本身的快捷、方便性，更快更好地将最新的 IT 服务管理理念传达给客户，为当代企事业单位、大专院校，以及政府等部门在 IT 服务管理方面的提升提供一个本土化的实施和学习工具平台，以服务软件化来实现客户业务价值的最大化。

Ø Don't Make Me Think（零学习成本）

ITSM 专家系统是一套 IT 服务管理工具和学习的集成在线平台。它充分考虑到用户使用时的种种需求，因此自始至终坚持以“零学习成本”为设计思路。

ITSM 专家系统完全按照人性化进行界面设计。系统整体符合 Vista 与 Office2007 风格，界面采用统一的工具栏视图，突出工具直观性。系统各个工具间可以实现无缝跨转和连接，从而使用户更加方便地使用专家网提供的各项专业服务。整个专家系统界面还增强了对实时信息的显示和反馈，提供首页面的“翰纬知道”搜索方式，内容涉及 ITSM 专业词汇、用户与行业关键词，以及学习资料和客户问题信息等，是一个强大的搜索引擎。除此以外，系统中的词典工具还特意添加了“相关词条搜索”功能，方便用户快速得到定位有价值的信息。

ITSM 专家系统整体采用 B/S 模式和主流技术，增强了可扩展性。系统结构遵循模块化设计原则，支持用户“即开即用”。系统内容以客户为中心，涵盖企业实施 ITSM 项目的全程：理念培训 à 现状评估 à 流程设计 à 工具实施 à 上线推广 à 持续改善，具体包括资料阅读、在线学习培训、项目管理、流程测评以及软件需求分析，旨在帮助当前国内企业解决在 IT 服务管理方面遇到的实际问题，为企业 IT 部门提供了一系列宝贵的经验和工具集。

Ø Insight into Data（用数据说话）

用户通过 ITSM 专家系统在线测评企业流程成熟度、用户满意度和软件需求等，系统自动统计调查数据。翰纬利用多年积淀的 IT 服务行业研究经验，结合客观丰富的历史数据，对测评数据进行纵横分析。纵向，对单个企业多次测评的数据进行比较分析，以追踪企业不同时期的历史足迹和发展趋势；横向，对本企业与同行业标杆数据进行比较分析，以了解企业目前拥有的竞争优势和存在

的潜在威胁。实现数据说话这一客观标准，切实帮助用户了解自身 IT 服务管理中存在的问题，以及依据数据对企业 IT 服务管理提出相应的改进途径。

2.2 功能架构

翰纬 ITSM 专家系统是一个开放式的平台，目前核心功能架构如图 2-1 所示。



图 2-1 ITSM 专家系统核心功能架构

如图所示，ITSM 专家系统作为一个开放式平台，在人员管理、流程管理与工具管理三个方面，分别提供了 ITSM 学习系统、ITSM 项目管理系统、ITSM 流程成熟度测评系统，以及 ITSM 软件需求分析系统。同时，还为会员提供企业版“翰纬知道”在线问答平台，以及翰纬词典在线工具。从背景资料学习到项目实施和软件选型，ITSM 专家系统都提供了专业化的配套服务。

2.3 功能模块

2.3.1 ITSM 在线学习系统



功能简介:

ITSM在线学习系统是一个基于ITSM专业化的自主远程网上课堂。它通过简单易用的ITSM课件、试题及其他多媒体教学内容，帮助用户快速学习IT服务管理方面的知识，提高自身业务水平。并结合学习内容对学习结果进行考核评估，帮助用户高效地掌握IT服务管理的相关基础知识。

ITSM学习系统在传统学习的基础上，充分实现了E-learning的设计理念，它为现代学习型组织提供了卓有成效的学习与培训方案。系统能够通过在线学习、在线考试、在线评估和互动交流的方式轻松使学员掌握ITSM相关知识。

主要特点:

I ITSM 图书导读

ITSM图书导读利用最新的课件制作系统，即支持最新版本的AICC及SCORM标准的国际标准课件。系统以多媒体课件形式，为用户学员提供系统的课程安排，使学员能够按阶段，逐步掌握IT服务管理的相关理论知识。

I 随时学习超过 20 门在线课程

在线课程是翰纬根据多年培训经验和反馈，研究开发出来的网络课程精华。其目的是使部分学员能够通过远程学习，达到对 IT 服务管理的相关知识和发展现状有比较深入的了解。

I 通过在线测试了解阅读和培训效果

ITSM学习系统具备完整的教学安排。整个系统不仅包括图书导读、在线课程等教学内容，还包括对学习结果的测试和效果评估。利用该系统进行学习，可以方便地从学习到测试评估完成整个学习过程。客户借助于该系统，便可轻松实现远程自主学习。

2.3.2 ITSM 项目管理系统



功能简介:

ITSM 项目管理系统是实现 IT 服务管理的项目管理在线工具。该系统基于全新理念的在线团队协作和项目管理平台，其设计来源于翰纬资深专家 and 专业化项目团队的项目管理思想，为企业 ITSM 项目管理人员提供了最适用和方便的工具手段。它通过项目多方参与，智能化处理等手段来高效管理您的内外项目。通过这个项目管理平台，您的团队可以通过互联网进行有效的协同工作，及时把握项目的进展情况，把项目实施同项目管理高效地结合起来。ITSM 项目管理系统提供的在线工具集具有思路清晰、简单易用、高效灵活的特点。

主要特点:

I 简单易用，轻松上手，量身打造富于执行力的项目团队

ITSM 项目管理系统根据项目管理的一般原则，同时又结合 IT 管理方面的实际需求，专门开发

出在线项目管理系统。它具有简单易用，轻松上手的优点，强调用户体验。以高效的团队沟通为核心，依托电子化手段，加强成员间的有效协作。帮助企业打造高效、富于执行力的项目团队。

I 使用超过 10 个项目模板来构建自己的项目计划

系统力求结合企业实际情况，为企业实施 IT 项目管理提供了多个可选模板。同时，还为项目实施提供了由多个功能构成的工具集，方便项目管理和参与者更加方便地使用。这些功能包括里程碑设置、任务分派、工时统计、在线讨论、文档共享等。在统一的项目工作空间中，实现有效管理存档项目信息。

I 采用与网上银行相同的 128 位 SSL 加密技术，确保项目安全

ITSM 项目管理系统完全基于 Web 2.0 创新技术。为保证用户使用中的安全，系统采用 128 位 SSL 加密技术。与此同时，为实现项目管理的有效性和安全性，系统还设置了灵活的权限管理，对项目信息的发布、反馈等进行权限划分，增强项目管理的安全。

2.3.3 ITSM 流程成熟度测评系统

功能简介:

ITSM 流程成熟度测评系统主要是针对企业 IT 管理现状提出的，目前主要由 ITIL 流程成熟度测评、资产管理成熟度测评和安全管理成熟度测评等功能模块构成，用于诊断企业 IT 服务管理现状提供决策参考。

主要特点:

I 多角度、全方位实现测评

系统提供了多种测评体系，方便用户自由选用 ITIL v2、ISO20000 及国内首次推出的 ITIL v3 成熟度测评体系，对企业 IT 管理流程进行测评。测评所选标准均按照行业内相关要求设计，力求反映企业真实的 IT 管理现状。

I 实现纵向比较，即比较本单位多次测评结果

系统提供测评保存功能。用户可以将测评系统作为辅助工具，配合企业自身的流程改进工作，通过阶段性的测评结果对比，对 IT 管理流程的改进成果进行客观评价。为持续改进企业 IT 管理提供帮助。

I 实现横向比较，即比较本单位测评分数与标杆分数

ITSM 流程成熟度测评系统还提供测评结果的横向比较功能。翰纬利用多年来的业内咨询经验，结合客观的行业 IT 管理调查，以网络为平台，为企业所在行业提供 IT 成熟度标杆。用户使用该系统，就可以方便地进行本单位测评分数同标杆分数的对照。找出企业自身的行业位置，为 IT 管理改进提供建议和思路。

2.3.4 ITSM 软件需求分析系统

功能简介：

ITSM 软件需求分析系统是根据 IT 服务管理业内软件的基本要求，详细按照各流程所需的功能点而划分得出的一套完整的需求目录。该系统已流程为框架，对软件实现的过程中所需的详细功能进行了规范要求。对功能点精确的粒度划分，有助于用户对 ITSM 项目实施中的软件选择和软件定制提供参考标准。

该系统为用户所在组织提供基于 ITIL 框架下的 ITSM 软件的需求分析。详尽的需求点可以帮助企业朝着流程驱动的、以客户为中心的服务管理文化迈进，同时依照需求分析的结果，选择更适合企业 IT 部门自身的软件解决方案，为业务部门提供更高质量的服务。

主要特点：

I 查看超过 300 项 ITSM 软件功能需求点及其的专家解读

ITSM 软件需求分析系统为用户有效判别 IT 管理软件需求的要素提供了有价值的工具。该系统对服务级别管理、事件管理、问题管理、服务资产与配置管理、变更管理等 ITSM 需求点进行了专家解读，为用户选择 ITSM 软件提供了客观的判断标准。

I 查看每个功能需求点被所有用户选择的频率

ITSM 软件需求分析系统利用网络优势，客观地为用户提供需求点的关注程度。通过用户所选择的频率，试图为用户衡量出相关流程的软件主要需求点。

I 自动生成 ITSM 软件需求报告

ITSM 软件需求分析系统提供 ITSM 软件需求报告。使用户可以方便地根据这一报告结果，对软件定制或开发商提出适合自身的 ITSM 软件需求来。更加方便快捷地自动实现流程工具的开发需求个性化要求。

2.3.5 翰纬知道（企业版）



功能简介：

“翰纬知道”在线问答平台是专为 ITSM 专家系统用户（企业版）以及关心 IT 服务管理的普通公众开放的平台。翰纬知道系统主要通过公告板和问题提问、问题解答方式，实现会员用户的 ITSM 问题的实时在线答疑和相互交流。所以 ITSM 专家系统的用户，都可以以问题提问的方式向翰纬知道平台提出与 IT 服务管理相关的问题。

翰纬知道平台通过电子邮件、网络公告牌，以及通过不断积累已解决问题库，来实现用户问题的有效解决。用户也可以通过搜索框自己查找相关的问题。此外，翰纬知道系统还提供了相关专题，以图书、文章、软件库的形式为会员提供大量有价值资料。

主要特点：

I ITSM 领域的“百度知道”

“翰纬知道”在线问答平台旨在提升广大 ITSM 热心参与者的知识视野和参与度。该系统通过在线问答形式，由 ITSM 专家对会员提出的问题及时答疑解惑服务。增强广大会员间的知识学习。塑造 ITSM 专业领域的“百度知道”。

I 一对一式的在线咨询

翰纬知道在线问答平台为会员提供一对一式的在线咨询。通过严格组织起来的专家团队，对用户工作时段内提出的问题及时答疑。对 ITSM 专业领域内的问题与会员进行积极探讨，力求辅助您增强对专业问题的理解。成为您 ITSM 问题的远程支持中心。

2.3.6 翰纬词典（beta 版）



功能简介：

“翰纬词典”是 ITSM 专家系统所独有的 ITSM 相关词汇的翻译工具，也是当前国内唯一的 ITSM 词汇查询与翻译工具。随着当前 IT 服务管理的日趋流行和推广，很多优秀的书籍和文章作品层出不穷。但是，这些出版物当中的相当一部分是国外的优秀书籍与评论文章。如何准确地理解核心词汇，或将它们译成规范的中文，以飨国内读者？翰纬 ITSM 词典在这里助您一臂之力，成为您阅读时的良师益友。

主要特点：

I 高度智能化操作

“翰纬词典”在线翻译工具具有高度智能化功能。用户输入词条时，可有任意输入中英文及拼音的首字母，系统既可以自动完成相关词条的智能提示。简化用户操作复杂程度，同时还可以避免用户由于忘记词汇和拼写错误带来的麻烦。高度人性化与智能化是该工具的一个主要特点。智能提示在线问答平台旨在提升广大 ITSM 热心参与者的知识视野和参与度。该系统通过在线问答形式，由 ITSM 专家对会员提出的问题及时答疑解惑服务。增强广大会员间的知识学习。塑造 ITSM 专业领域的“百度知道”。

I 国内首个最完整的 IT 服务管理词库

“翰纬词典”纳入的 IT 服务管理相关词条达数千条之多，其中包括 ITILv2、ITILv3、ISO20000 等标准词汇库。早在 2002 年，翰纬就开始国内最早的国外资料引进和翻译出版工作。结合多年的研究出版经验，翰纬提供给您的词库力求准确、丰富，实用性更强。而且，翰纬词典的词条还会随着国内外 IT 服务管理的发展而得到不断的扩充和丰富，为会员提供大量有价值的资料信息。

2.4 系统特点

Ø 采用主流技术，具有极高的稳定性，保障您的业务不出现意外中断

ITSM 专家系统采用主流 C/S 分布式系统模式。各自系统模块分别独立，增强了系统运营的连

续性和稳定性。同时在系统控制方面，采取服务中心、控制中心以及安全代理三个主要部分。服务中心负责及时响应用户登录请求，验证用户身份，接收用户控制指令，向安全代理发送操作指令。控制中心负责对各种账号、口令的管理工作。安全代理则保证主机服务器及网络设备的稳定高效工作。系统架构中各层均采用成熟的、符合技术标准的技术产品。

Ø 充分考虑系统扩展性和服务延续性

ITSM 专家系统属于大型的分布式系统，各模块间完全独立，且具备相应的运营保障机制，从而确保向用户提供 24*365 的不间断服务。同时，系统可扩展性很强，随着专家网用户的使用和反馈，相关子系统的二次开发会大大提升系统的客户价值。为此，ITSM 专家系统提供了平滑的升级能力，在不影响系统原有数据和操作界面布局风格的前提下，实现系统整体性能的持续提升。提供数据集成支持能力，便于与其它的信息管理系统和工具进行数据交换。

Ø 充分考虑国情

ITSM 专家系统来源于国内 IT 专家团队多年的 ITSM 项目实施经验和行业研究的丰富成果。它的推出，自始至终，是为服务于我国企事业单位、公司、政府部门和大专院校 IT 管理的。因此，整个体系的设计和实现都是根基国内的从业人员实际需求，以及国内 ITSM 发展实情的。系统中存在大量我国 ITSM 的行业样本，并提出了相应的文档规范标准。

3.0 ITSM 专家系统更是一套专业服务

ITSM 专家系统是翰纬推出的一套在线学习、流程测评、项目管理的三位一体 ITSM 咨询解决方案。它不单是一套专业软件，还有一组强大的专家支持团队，根据客户需要进行在线咨询、电话咨询、WebEx 互动研讨、提供 IT 服务管理相关文档模板、以及针对测评结果或相关报告进行数据分析，它更是一套专业服务。

3.1 5*8 在线咨询服务

ITSM 专家系统是实时网络服务平台。强大的在线咨询专家队伍包括综合客服中心 (Service Desk)，综合了研究、咨询、培训等相关部门所组建的支持专家，以及其他 ITSM 研究人员，为 ITSM 专家系统高品质的服务提供了有力支持。

3.2 测评和标杆服务

ITSM 专家系统不仅提供一系列 IT 管理工具，还提供流程成熟度测评与行业对比标杆服务。主要包括 ITIL 流程成熟度测评、资产管理成熟度测评和安全管理成熟度测评等系统的标杆服务。通过客观评价企业 IT 管理现状，为企业提升 IT 服务质量、增进业务关系提供策略参考。

3.3 数据分析与报告撰写服务

为了使注册会员能够更加及时、方便地获得自身企业 IT 部门的现状调查，对整体流程成熟度、IT 运维人员评价等服务。ITSM 专家系统还提供数据分析与研究报告撰写服务。接受会员委托的咨询培训、报告提供等服务要求。

4.0 ITSM 专家系统值得信赖

4.1 ITSM 权威品质保证

翰纬是中国第一家专注于 IT 管控与组合管理（IT Governance and Portfolio Management）和 IT 服务管理（IT Service Management）研究和咨询的机构。公司创始人从 2001 年即率先在国内开展 IT 管理研究，2002 年与国际 IT 服务管理门户网站合建中国分站，2003 年获得 itSMF International 官方独家授权翻译 ITIL 术语表，2004 年编写出版国内第一本 IT 服务管理图书并创办专栏，2005 年创办中国最大的 IT 服务管理互动社区，2006 年开发自有知识产权的 OpenBook 协同写作系统，2007 年推出《翰纬 ITIL Version3 白皮书》。

翰纬 7 年多对 IT 管理领域的深入的、全方位研究，至今已取得一系列重要的研究成果。在培训方面，翰纬同包括来自英国、荷兰、美国、新加坡等国的 APMG、EXIN、NAI、Everest Innovation Pte Ltd 等国内外多家考试与培训机构建立了长期合作关系，也是全球 ITIL 认证考试机构 APMG 以及 ITSM 认证考试主管机构 EXIN 在中国地区的授权考试中心和培训中心。在 IT 管理实施业务方面，翰纬有着多年的成功项目经验，业务覆盖银行、电信企业和政府机构的 IT 部门。

可以说，选择了 ITSM 专家系统，就是选择翰纬研究、咨询和培训的高品质服务。专家系统实现了研究、咨询、远程培训三位一体的有机结合，助您随时随地分享 IT 服务管理的最新理念，最大化您的业务价值。

4.2 可信赖的专家服务团队

ITSM 专家系统的主旨是提供便捷、准确、快速的网络服务。与此同时，还包括一系列定制化服务，所有这些，都依赖于可信赖的专家服务团队。在整个系统的客户服务体系方面，我们遵从 SAAS 理念，建立了完备的专家服务团队，包括：

一线：综合客服中心（Service Desk）（由 ITIL Foundation 认证专家组成）

二线： 研究部、咨询部、培训部、实施部 （由 IPRC 或 Service Manager 认证专家组成）

三线： 开发团队（由行业专家和具有三年以上项目实施经验的 ITSM 专家组成）

5.0 典型应用场景

有 ITSM 专家系统在您身边，就有大量的书籍、案例做参考。成为 ITSM 专家系统会员，就有 ITSM 专家帮您分析 ITSM 项目的各种问题，并及时解决您学习中的疑难问题。

ITSM 专家系统的用户通常是：

- I IT 运维或管理人员，期望学习到系统化的 ITSM 相关知识；
- I 有意导入 ITSM 的大中型企业，面临困境但又对现状和具体需求不清晰；
- I 准备实施 ITSM 的项目组，自行实施或请外部公司但又不知如何做这类项目的管理；
- I 已经实施 ITSM 的企业或部门，想要衡量实施效果但不知与同行相比的优势和劣势。