

# 翰纬

www.hanweis.com

## SINOSERVICEONE MONTHLY

2011年11月 第13期

### 【特别专题】

ITSS，群策群力的中国创新

### 【翰纬动态】

翰纬独家承办的APMG中国2011年会圆满落幕

年底招聘大潮来临，翰纬ITSS人才供需见面会反响热烈

翰纬北塔携手开启ITSS时代的IT服务（广州站）



# 打造中国IT服务人才的“黄埔军校”！

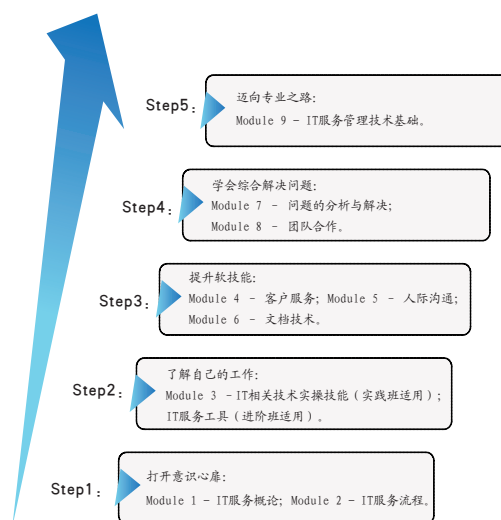
## 成为中国最受信任的IT服务人才输出和培养中心！

翰纬IT服务学院是翰纬控股的子公司。响应工信部推动《中国IT服务标准（ITSS）》号召，翰纬IT服务学院联合用人单位，基于工信部出版的ITSS认证教材对IT相关专业的应往届毕业生、IT服务提供商所属员工进行就业指导培训或职业素质培训。

### 翰纬IT服务学院课程特色

- 面向企业需求
- 强调技能的实用性
- 以实际案例为主线组织教学
- 以实际工作经验为学习目标
- 技术的前沿性
- 多种教学方式手把手教学员由浅入深掌握硬技术及IT服务项目流程管理
- IT服务工作流程的全面性和专业性
- 强调动手能力和项目能力
- 以讲师的阅历和人格魅力，从深层影响其心境
- 直面现实的IT环境

### IT服务工程师课程设置



ITSS认证授权首席培训师领队  
《ITSS认证IT服务工程师教材》总编单位  
《ITSS认证IT服务项目经理教材》总编单位  
《ITSS认证IT服务工程师考试题库》总编单位  
《ITSS认证IT服务项目经理考试题库》总编单位

“全球经验，本土实践”，翰纬为金融、电信、政府和IT等行业客户提供ITSS、ITIL、ISO20000和COBIT5咨询服务产品，整合超过20名全职顾问和50个以上项目经验，助力客户构建卓越的IT运营体系。

卓越IT管理 翰纬智造



### 翰纬咨询解决方案

- IT服务管理解决方案  
V3时代的ITIL体系优化与实施解决方案
- 翰纬咨询实施的一体化解决方案  
涵盖培训、咨询、软件和服务在内的ITSM全价值链服务
- ISO20000及ISO27001实施解决方案  
标准ISO20000、易捷ISO20000及双体系整合实施的多样化体系认证方案
- 中国IT服务管理国家标准系列解决方案  
ITSS时代IT服务商的人员认证、ITSS体系建设咨询及认证实施方案

### 翰纬咨询优势

- 本土权威机构  
翰纬是国家信息技术服务标准（ITSS）服务管控组组长单位和中国IT服务管理论坛（China itSMF）副秘书长单位，可确保提供的ITSS与ISO20000相关咨询服务的专业、权威和前沿性。
- 解决方案驱动  
提供涵盖培训、咨询、软件和服务在内的ITSM全价值链服务。
- 面向重点行业  
翰纬重点提供金融、电信和能源行业IT管理咨询方案，不仅提供IT管理专家，更提供行业专家。
- 持续创新能力  
翰纬率先帮助金融客户实施服务级别管理流程，在国内首次将ITIL的CMDB理念应用于IS-O27001。持续的创新力是翰纬领导IT管理咨询市场的根基。
- 大规模交付能力  
翰纬采用上海总部共享服务中心-北京、上海、广州三大交付平台-业务单元（BusinessUnit）的三级模式进行咨询服务的交付，具备良好的大规模交付能力。

## 本期导读

随着软件服务化，系统集成行业转型升级以及云计算、物联网等新模式、新业态加快发展，我国IT服务加速发展壮大，并已经成为我国软件和信息技术服务业增长的主要方面。

作为新生产业，完善产业规范成为其初期发展的重要工作，中国信息技术服务标准ITSS应运而生，中国IT服务业正翻开群策群力的本土创新发展新篇章。

中国IT服务业的快速发展，离不开ITIL、ISO20000等国际标准/最佳实践先进理念的渗透，ITSS出现后，中国标准和国际标准两者将以怎样的状态存在于和影响中国IT服务？

ITSS的标准制定和推广应用工作开展已有两年多时间，相对于国外花几十年制定一个标准，我们还很年轻，这条标准之路刚刚开始，但发展路径已然明确。

短短两年间，从“冷眼观望”到“热情参与”，业界对ITSS态度发生了巨大变化，这一切源于ITSS所能创造的巨大价值。“标准化”、“可信赖”，这是ITSS所构建的IT服务产业蓝图的关键词，对于这份标准力量带来的巨大实用价值，身处IT服务业中的每一个人、每一个团体组织都将深切体会到。



SinoService ONE 翰纬

出版单位：

上海翰纬信息管理咨询有限公司

上海翰纬信息科技有限公司

出版渠道：

www.hanweis.com

创刊日期：

2010年8月13日

出版地址：

上海市浦东新区张江高科园

毕升路299弄富海商务苑（一期）4号楼

邮编：201204

传真：021-3393 2850

电话：021-2281 9203

021-2281 6135

邮件：info@hanweis.com

执行主编：贺静

责任编辑：陈重阳

美术编辑：朱君君



P 3



P 5



P 8

## P 1 行业资讯

APMG国际推出精益IT认证

项目经理——为什么他们被轻视且又供不应求？

十大变化将改变IT外包

2011上半年中国软件外包服务出口达22.8亿美元

“2011中国IT服务创新大会”即将召开

《信息技术服务 质量评价指标体系》标准意见处理研讨会在京顺利召开

第5届世界软件质量大会在沪开幕

## P 3 翰纬动态

翰纬独家承办的APMG中国2011年会圆满落幕

年底招聘大潮来临，翰纬ITSS人才供需见面会反响热烈

翰纬北塔携手开启ITSS时代的IT服务（广州站）

翰纬参与《信息技术服务 服务管理》标准编写闭关会议

银联依托翰纬ITIL培训，提升管理水平，深化联网通用

翰纬参与启动“首届中国IT服务创新大会”

## P 12 特别专题

ITSS, 群策群力的中国创新

## P 27 微博互动

名博摘录

亿舟语录

## P 28 每月读书

项目百态：深入理解软件项目行为模式

### APMG国际推出精益IT认证

APMG目前宣布推出一项新的认证：精益IT。基于精简的核心原则，这项认证有助于IT机构站在客户的角度上思考价值导向，消除浪费、僵化和不稳定性。精益IT部门和组织将从增长客户值、浪费的消除、持续的改进等方面获益。

精益IT与其他IT管理办法是完全兼容的，因为它增加了一个明确的目标，用来给客户创造价值，而其他方法只着眼于如何执行IT的某个方面。它与PRINCE2，Agile软件，六西格玛和ITIL相辅相成。精益IT计划通过一项独立的基础水平考试，用来测试考生对精简IT概念和核心原则的认知和理解。

资讯来源：APMG国际  
[www.apmg-international.com](http://www.apmg-international.com)

### 项目经理——为什么他们被轻视且又供不应求？

作为一家跨国公司关键战略因素的Alarge项目正陷入困境，资金亏损并且有可能影响企业的未来。高级管理人员向斯蒂芬卡弗，这位有着20多年项目管理经验的克兰菲尔德商学院讲师求助。

“谁是正在运营这个项目的人？”CEO也不知道如何回答这个问题，就问COO。运营官告诉了他一个名字。卡弗先生问道，“运营这个项目的人有什么培训经验和职业资格？”CEO回答道，“我们给他这份工作是因为他在其他工作之间无事可做。”这种场景包含了很多项目运营方式中所存在的弊病，并从反面解释了为什么项目管理作为一份工作是如此的具有吸引力和机会性：他们几乎不受经济危机影响；很多机构一直在寻找那些能够证明其拥有运作复杂项目能力的人才；他们供不应求。

资讯来源：金融时报  
[www.ft.com](http://www.ft.com)

### 十大变化将改变IT外包

随着十大发展对IT交付和使用方式的改变，IT外包行业将在未来几年转型。在伦敦举行的Gartner年度外包峰会上，Gartner公司的分析师Helen Huntley说10件事情动摇了IT和外包。衰退的全球经济、新一代工人、全球化和云计算等趋势将对IT和外包产生深远的影响。

资讯来源：计算机周刊  
[www.computerweekly.com](http://www.computerweekly.com)

## 2011上半年中国软件外包服务出口达 22.8亿美元

工业和信息化部软件服务业司副巡视员谢渡婴在2011中国IT服务年会上表示，今年上半年我国信息技术服务产业实现3755亿元产值，同比增长28.4%，同时软件外包服务发展也很快，软件外包服务的出口达到22.8亿美元，同比增长了46%。

谢渡婴表示，近年来服务化已经成为全球信息业发展的重要趋势，特别是在云计算、移动互联网和物联网的迅速崛起的形势下，加速了新一轮技术创新和商业模式的创新。

资讯来源：网易科技  
[www.163.com](http://www.163.com) 

## “2011中国IT服务创新大会”即将召开

目前，我国正处于加快推进经济结构调整、大力发展服务业的战略机遇期，促进信息技术的创新和服务化发展，将是推动软件和信息服务业升级转型和经济发展方式转变的重要突破口。由中国火炬IT服务创新联盟主办，中国火炬IT服务创新联盟管理创新专委会、中国IT服务管理论坛共同承办的中国IT服务创新大会将于12月9日-10日在北京京仪大酒店召开。

详情：中国IT服务管理论坛  
[www.itsmf.cn](http://www.itsmf.cn) 

## 《信息技术服务 质量评价指标体系》 标准意见处理研讨会在京顺利召开

2011年10月26日至28日，《信息技术服务 质量评价指标体系》标准意见处理研讨会在北京顺利召开。来自工信部电子四所、神州数码、上海翰纬等12家ITSS工作组成员单位的近十五位专家参加本次会议。

本次会议的目的是基于前期的研究和试点成果，进一步对标准进行优化和完善。主要任务有：讨论质量评价模型、质量模型以及各特性、子特性权重，处理试点工作反馈意见，补充运营服务的评价指标体系。经过三天的工作，以上目标基本完成。

资讯来源：ITSS官网  
[www.itss.cn](http://www.itss.cn) 

## 第5届世界软件质量大会在沪开幕

五届世界软件质量大会在上海盛大开幕。云计算领域的工程质量问题成为与会代表的关注热点。大约有来自中国、美国、欧洲、日本、以色列等国家的300多名代表参加了开幕式。大会随后举行各种质量方面的小型论坛，于11月4日结束。本次会议的主题是“齐心协力追求卓越 - United Under One Banner : Best of Best Quality”。

资讯来源：CSIP公共服务平台  
[www.csip.org.cn](http://www.csip.org.cn) 

## 翰纬独家承办的APMG中国2011年会圆满落幕

### ——揭示国际管理本土应用之“章法”

10月14日，由APMG中国主办，上海翰纬信息管理咨询有限公司独家承办的“APMG中国2011年会”在上海圆满落幕。年会以“分享最佳实践·引领管理创新”为主题，国内外行业专家聚集，从项目管理和IT服务管理两大角度出发，融合Prince2®、MSP®、ISO20000®、ITIL®等项目管理和IT服务管理国际最佳实践，探讨、揭示了国际管理本土应用之“章与法”。



图1 年会现场嘉宾云集，座无虚席

会议开始，由APMG中国大中华区总经理于海霞为大会致开幕辞，上海市软件行业协会秘书长杨根兴致贺辞。之后，APMG全球董事长Alan Harpham的主题报告拉开大会主题演讲序幕，展示国际管理最佳实践，分享项目管理应用研究成果。紧接着，大会承办方上海翰纬执行总裁刘亿舟以“国际最佳实践与中国式管理的融合与冲突”的主题演讲将探讨视点切换到本土应用，行业顶级专家先后分享了应用心得。最后，上海翰纬IT服务学院

总经理刘颀主持的高端对话将会议引入高潮，国内外专家与参会观众就中国项目管理及ITIL实施的关键成功因素进行了探讨。

整个会议理论融合实践，以认知-悟理-导行的三部曲形式，揭示了国际管理本土应用的“章与法”：

### 认知：最佳实践与标准展示，本土应用之“章”

APMG是英国内阁办公室（CO）的官方授权机构，代表其在全球进行最佳实践的资质认证，并拥有和运营之前由 itSMF 管理的 ISO/IEC 20000 资格认证体系。同时 APMG还与其他拥有先进标准与实践的机构合作，为企业和个人提供最先进的理念和标准。APMG中国公司于2005年筹备成立，目前已与国内30多家机构建立合作伙伴关系。APMG大中华区总经理于海霞表示，APMG中国一直致力于



图2 上海市软件行业协会秘书长杨根兴致辞

将国际先进的实践标准引入中国，与国内的管理界人士共同推动中国项目管理水平的发展。

对于APMG对国际最佳实践在中国的传播与推广所做的贡献，上海市软件行业协会秘书长杨根兴给予的高度肯定。他指出，目前中国的产业发展已经进入到细分市场，培训咨询等前端价值创造还有很大的提升空间。同时他还强调，中国的企业需要创新，以管理的理念引导工作，以IT的手段为管理提供支撑。国际管理最佳实践和标准引入中国，让我们学习了很多，但是，在应用的过程中，我们要思考如何将国际的变成中国的，在引入、消化之后进行创新。

对与APMG培训和认证的国际最佳实践产品，APMG全球董事长Alan Harpham进行了详细介绍，它们包括PRI-NCE2®(成功的项目管理方法论)，P30®(项目组合、项目群和项目办公室)，MSP®(成功的项目群管理)，MoP™(项目组合管理)，M\_o\_R®(风险管理)，MoV™(价值管



图3 APMG全球董事长Alan Harpham发表主题报告

理)，ITIL®(IT基础架构库)和IT服务管理国际标准ISO20000等。Alan表示这些国际管理最佳实践在中国的应用前景十分广阔，或许在2020年，APMG的总部就需要

由英国迁移到中国。与杨秘书长应用创新观点契合的是，Alan也指出，APMG在中国推广这些最佳实践和标准，希望中国企业在“取其精华去其糟粕”之后，对本土应用管理起到实质性的帮助。

### 悟理：最佳实践变革与创新，本土应用之“法”

APMG全球董事长Alan Harpham主题报告结束之后，来自国内顶级专家就国际最佳实践在中国的本土化应用进行了精彩的发言，以各自经验之谈启发听众应用实践。

国际最佳管理实践在中国的本土化应用是国际权威机构如APMG、中国政府以及行业相关组织机构共同关注的话题。国际管理最佳实践在中国的发展是“融合”与“冲突”并重的。上海翰纬执行总裁刘亿舟表示，由于中西方文化差异，西方式管理的核心逻辑与中国式管理特点存在的冲突，导致许多国际管理最佳实践在中国的应用效果不尽如人意，其解决之道即是“变革与创新”。“工欲善其事，必先利其器”，改变人是第一步。同时，以国际最佳实践为基础构建管理体系，改变传统的“中国式”管理模式。

国际管理最佳实践在中国的发展是“融合”与“冲突”并重，但主旋律仍然是建立在创新之上的融合与相互促进。工信部电子技术标准化研究所专家在演讲中介绍到中国IT服务管理标准ITSS，ITSS是结合中国国内IT产业实际情况，并结合全球范围被采纳的众多IT管理标准和最佳实践而制定的，在ITSS标准制定时充分考虑了与国际标准的兼容性。可见，中国标准ITSS的出台也是

也是国际标准本土应用创新的一种体现，两者将在今后的发展中，共同为企业价值提升创造条件。

## 导行：案例分享、高端对话，应用“章法”有迹可寻

在展示国际管理最佳实践、介绍本土创新之道后，大会主题演讲从认知、悟理转换到导行目的，通过案例分享和高端对话的方式，向与会人员分享应用案例，解答应用疑惑，肃清应用障碍，引领ISO20000、ITIL、PRINCE2、



图4 年会高端对话现场

P30等国际管理最佳实践的本土应用与创新。

特别在高端对话中，所有演讲嘉宾就项目管理和IT服务管理实施的关键成功因素进行了深入探讨。席间，一位参会观众提出疑问“如何平衡管理与IT技术，为项目创造更大的价值”成为关键探讨点，对此，专家一致认为首要需在思想层面认识到管理的重要性，并遵循流程处事，APMG全球董事长Alan Harpham特别谈到他们的经验，即通过户外实践等方式让职员感受到管理的效力。

作为全球知名管理资格鉴定和认证机构，APMG不仅致力于推动国际先进实践标准在中国的传播和应用，同时重视打造丰富全面的信息交流与沟通渠道，为更广泛的用户提供价值分享，年会即是其中重要的平台之一。

本次APMG中国2011年会由上海翰纬信息管理咨询有限公司独家承办，作为APMG在中国的核心认证培训机构（ATO），上海翰纬提供经APMG授权认证的ITIL、ISO20000等专业IT服务管理培训和PRINCE2、P30、PMP等项目管理培训。作为IT服务管理专家，翰纬同时还提供IT治理与IT审计、数据中心运维管理培训以及IT服务工程师等其他职业培训类课程。

## 年底招聘大潮来临，翰纬ITSS人才供需见面会反响热烈

2012届大学生正面临严峻的就业考验，他们的迷惘使得就业的谜团愈为迷障。而在信息技术服务业高速发展的产业背景下，各IT服务企业正值扩张发展的关键时期，许多企业的IT服务项目蓄势待发，人才供

不应求。

为推进企业人才储备，保障企业2012年IT服务项目能顺利进行，在2011年底招聘大潮来临之际，翰纬IT服务学院据自身的高校资源及企业的高度信任，于11月10

日在武汉软件工程职业学院组织召开了ITSS人才供需见面会，会场气氛十分热烈。这是继华中师范大学、武汉工程大学、长江职业学院之后，翰纬IT服务学院在武汉高等院校举行的又一次ITSS人才供需见面会。



图5 见面会现场，人才济济亦人才“拥挤”，宽敞的百人教室此时已经不能容纳莘莘学子对ITSS的高涨热情，晚到几分钟的学子只能站在教室前后方的空地聆听ITSS的宣讲，即使后门处已“人满为患”，但仍然陆续有学子进场...

本次武汉软件工程职业学院的人才供需见面会得到了校方领导以及上海三零卫士、上海天玑、上海致昆、上海虹圣、北京护航、北京直信创邨、北京金道、广州金禧、广州南天、广东地球村、深圳深信通等多家企业的大力支持，护航科技副总以及三零卫士技术经理、人力资源总监更是亲临会场，现场反响不俗，有

两位表现优秀的学子当场被三零卫士优先录取。

考虑到ITSS在行业内都尚处普及推广阶段，与高校学子可能存在一定距离，翰纬IT服务学院在和高校领导协商场地的过程中选择了一个可容纳百人的大教室。但学子们的参与度出乎意料，超出预计人数一半不止，较上一场见面会热情度有过之而无不及。

大会开始，武汉软件工程职业学院党委副书记陈文强先生代表校方领导讲话，充分肯定了此次宣讲会的意义。随后ITSS人才供需见面会正式进入“ITSS宣讲”阶段，



图6 在宣讲会当中，有两位学子表现特别优秀，受到了三零卫士张经理的格外赏识，并被三零卫士考察宣讲会现场的人力资源总监现场“预订”。

翰纬IT服务学院院长刘颀老师简要介绍了行业发展趋势、ITSS标准内容、ITSS标准人才以及需求现状。紧接着大会进入企业宣讲阶段，由人才需求方北京护航科技有限公司副总经理郭浩先生与二零卫士技术经理张杰先生，分别对自身企业以及人才需求进行了介绍和分析，并通过互动提问的形式与学生进行了深入交流。



图7 图中这位起身发言的学子，就是被破格录用的学子之一。

宣讲会结束之后，进入笔试筛选环节，因低估了学子热情，原先预备的试卷根本不能满足会场需求，数十名学子因无试卷不能参加笔试，翰纬IT服务学院登记了这批学子的信息，并承诺择日安排他们进行笔试。

据翰纬IT服务学院院长刘颀介绍，本次ITSS人才供需见面会将遵循上次的人才选拔流程，通过笔试进行第一轮的人才选拔，随后对通过笔试的学子进行系统的ITSS课程培训，使其具备基本的服务理念、基础技术、以及项目管理等能力，以达到IT服务工程师的基础要求。经考察合格的学子，翰纬将利用丰富的合作企业资源对其进行工作推介。值得强调的是，培训最后学子可自愿参加ITSS认证IT服务工程师考试。

对于本次ITSS人才供需见面会是否会在今年底招聘大浪潮之际趁势在高校开连场，刘颀院长表示不无可能，

目前正在计划中，并欢迎有意愿合作的企业以及高校与翰纬IT服务学院联系。

ITSS（信息技术服务标准）是在工信部软件服务业司的指导下，由信息技术服务标准工作组组织研究制定的一套体系化的信息技术服务标准库。在信息技术服务高速发展的行业背景下，ITSS标准身负规范和引导产业发展需求，开创科学化、规范化产业发展环境的重任。目前ITSS标准的制定与推广应用工作在全国范围内得到了多方的支持和很好的贯彻。

翰纬作为ITSS工作组服务管控专业组组长单位，不仅是ITSS标准的早期推动者之一，而且始终保持着极大的热



图8 笔试阶段，此前宣讲会的热烈气氛荡然无存，百余位莘莘学子分布在两个考场紧张的进行笔试，现场严肃之气堪比高考。大家都不敢有丝毫怠慢，以求抓住机会像前两位学子一样在这场人才大战中脱颖而出。

情，在后期的标准制定、宣传与应用推广工作中投入了大量的资源。翰纬IT服务学院即是响应工信部推动ITSS号召、联合用人单位成立的专业ITSS培训机构。由ITSS认证首席培训师刘颀老师领队，基于工信部出版的《IT服务工程师》教材对IT相关专业的应届或往届毕业生进

行就业指导培训，同时基于工信部出版的《IT服务经理》教材为IT服务提供商所属员工进行职业素质培训。

欲了解翰纬IT服务学院详细信息，可拨打翰纬全国服务热线400-886-8806，或拨打027-86659290、18918161975与翰纬IT服务学院相关负责人直接联系。

## 翰纬北塔携手开启ITSS时代的IT服务

### ---广州站

9月16日，“ITSS时代的IT服务管控软件解决方案”全国巡讲活动广州站在威尼国际酒店举行。本次广州站巡讲由上海翰纬信息科技有限公司（以下简称翰纬科技）与上海北塔软件股份有限公司（以下简称北塔软件）联合举办。

来自广州航道局、南方航空、美的集团、旭日集团、顺丰速运、毕思达、深信服、金禧科技等60多家企业近百人参与了本次会议，专家先后就国内IT服务管理现状、

ITSS标准内容、IT服务“监、管、控”理念、ITSS标准案例做了详细介绍，并与现场参会者进行了深入交流。



图9 活动现场



图10 嘉宾现场合影

ITSS是在工业和信息化部软件服务业司的指导下，由信息技术服务标准工作组组织研究制定的，是我国IT服务行业最佳实践的总结和提升，它作为一套体系化的信息技术服务标准库，全面规范了信息技术服务产品及其组成要素，用于指导实施标准化的信息技术服务，以保障其规范且可信赖。

目前ITSS正以本土品牌得天独厚的优势和影响力渗透到各行各业，然而，ITSS标准需要一个理论结合实际的过程，作为ITSS标准工作组成员单位，翰纬科技与北塔软件进行了深入合作，以翰纬对ITSS理论知识的深入把握为指导，结合翰纬与北塔两家公司多年的IT服务管理及IT运维经验，基于针对不同行业用户需求的了解，携手展开了ITSS标准的具体落地工作，推出翰纬-北塔IT服务管控软件联合解决方案。

在ITSS时代的IT服务管控软件解决方案全国巡讲广州站活动现场，ITSS服务管控专业组组长、翰纬科技董事长左天祖，上海北塔软件股份有限公司副总经理孙永杰、翰纬科技S3软件开发总监李金东等人发表了精彩演讲，活动取得圆满成功。

翰纬S3软件是翰纬科技软件研发团队“固化”60多个ITSM项目所积累和提炼的“本土经验”。从一款“面向中小企业的租赁软件”，到“支持ITIL v2的传




图11 ITSS服务管控专业组组长、翰纬科技董事长左天祖



图12 翰纬科技S3软件开发总监李金东

统ITSM软件”、到“支持ITIL v3的传统ITSM软件”，再到今天支持ITSS的集团型ITSM软件，翰纬S3软件的发展历程印证着国产IT服务软件本土创新的发展动力。得益于本土创新品牌ITSS标准的指导，翰纬科技与北塔软件有效整合了两家软件在IT服务管理和IT运维管理方面的经验，推出的联合解决方案将会为客户的IT运维与服务带来更为流畅、更为有效的管控。

“ITSS时代的IT服务管控软件解决方案”是在ITSS工作组的指导下，由上海翰纬与北塔软件联合发起全国巡讲活动，意在联合更多ITSS标准成员单位，合众之力在全国范围内举办一场声势浩大的巡讲活动，推动ITSS的宣传，加快IT服务标准化建设，并通过向参会人员展现新的服务管理思路、新的软件解决方案和新的产业发展联盟，掀起国产IT服务管控软件解决方案的应用高潮。活动于7月在上海盛大启航，并相继举行了沈阳和广州站活动。目前，北京站活动正在策划中，敬请关注！

51CTO专栏  
畅享网专栏 

## 翰纬参与《信息技术服务 服务管理》标准编写闭关会议



图13 标准编写成员合影

2011年10月17日开始，服务管控专业组《信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求》编制小组成员继续就信息技术服务管理接口规范的编写召开闭关会议，会

上对接口规范部分初稿进行了补充与完善，编制小组将在本月内对遗留问题进行进一步的确定，预计于10月底形成接口规范部分的完整初稿。

《信息技术服务 服务管理 第3部分：技术要求》接口规范部门的编写分为两次进行，分别是在九月和十月的中下旬，编写时长加起来约一个月。翰纬作为ITSS工作组服务管控专业组组长单位，翰纬科技技术总监刘胜波全程参与这一标准的制定工作。对编写工作抱着极大热情的专业组小组成员一起在标准编写的过程中，投入了大量的时间和精力，对标准中的各项内容深入探讨、精益求精，力求能够使标准真正起到引领行业方向、成为行业标杆的积极作用。

## 银联依托翰纬ITIL培训，提升管理水平，深化联网通用

作为中国的银行卡联合组织，中国银联处于我国银行卡产业的核心和枢纽地位，其建立和运营的全中国银行卡跨行信息交换网络，实现了系统间的互联互通。为给深化联网通用提供必备的人才支撑，近期，中国银联签约上海翰纬，依托翰纬的ITIL培训，借力国际最佳实践，提升团队IT服务管理专业水准。

中国银联业务系统覆盖全球，通过采用先进的信息技术经营机制，银联建立和运营全国银行卡跨行信息交



图14 银联学员与翰纬资深讲师刘亿舟合影

换网络，深化联网通用，为国内商业银行提供了跨行、跨地区、跨境的银行卡转账服务。在联网通用提供的优质便捷的服务背后，是基于信息化系统的、为复杂业务提供重要支撑的繁重IT运营，任何短时间的系统中断都将带来业务的全面瘫痪，有序、持续而稳定的运维至关重要。面对繁杂如“乱麻”的系统运营，银联以流程化、标准化、规范化管理来掌控全局，国际管理最佳实践ITIL成为保障团队专业水平的利器。

此次翰纬为银联实施的内训为ITIL基础课程，由翰纬资深讲师刘亿舟授课，针对学员首次系统学习ITIL可能产生的陌生感与迷茫感，刘亿舟先生结合自身对ITIL的

深入理解、丰富的项目实施经历和授课经验，以深入浅出的讲解让学员对IT服务、ITIL V3体系结构、生命周期理念等内容有了明确的把握，并结合银联的业务特殊性对其IT服务管理进行了分析，为学员今后的工作提供了建设性意见。

作为中国IT服务管理领域的开拓者之一，刘亿舟在该领域资质颇深，曾组织和编写了上十本IT服务管理专著，对国际最佳实践在中国的本土化应用认识颇深。以刘亿舟为首的翰纬IT管理学院讲师团队，拥有7年专业培训经验积累，提供全国最具价值的IT服务管理培训，报名请致电400-886-8806。

## “首届中国IT服务创新大会启动会”顺利召开



图15 启动会现场合影

2011年10月15日下午，在中国知识产权培训中心，“首届中国IT服务创新大会启动会”在北京知识产权培训中心顺利召开。上海翰纬作为火炬IT服务创新联盟管

理创新专业委员会副主任单位，由执行总裁刘亿舟前往北京参与此次会议，同来自全国的二十多位行业代表一起，对2011年创新大会、案例评选、蓝皮书撰写与发布以及数据库的启动4项工作进行了讨论。

通过此次启动会，确定了IT服务创新大会的主题为“IT服务创新推动产业结构升级”，主要是突出以服务为导向的先进IT技术和创新模式的应用，推动两化为主的产业结构转型，提升企业核心竞争力，开展以知识经济为核心的增值服务，不断向产业链的高端攀升。

“IT服务创新大会”暂定于12月9-10日在北京举行，上海翰纬将在会议筹办过程中，与联盟保持紧密合作，在12月为业界呈现一台优质的IT服务创新大会。



# ITSS

## 群策群力的中国创新

- >> > 应运而生的中国IT服务标准
- >> > 分庭抗礼且相辅相成：中国标准与国际标准的协奏
- >> > 信息技术服务标准的中国路径
- >> > ITSS应用，以标准创造价值
- >> > IT服务工程师，让服务转型HOLD住

随着软件服务化，系统集成行业转型升级以及云计算、物联网等新模式、新业态加快发展，我国IT服务加速发展壮大，并已经成为我国软件和信息技术服务业增长的主要方面。

中国IT服务业的发展离不开国际标准和最佳实践的理念渗透，在刚过去的“十一五”十年中，行业有识之士将国际标准和最佳实践ITIL、ISO20000等引入中国，截至2010年，已有百余家企业通过了ISO20000认证，参与ITIL各级别认证的中国IT人士更是比比皆是。如今，IT

服务业日益发展壮大并成为独立产业受到国家重视，在惠赠的鼓励下正迎来新黄金十年。

作为一项新的产业，完善产业规范成为其初期发展的重要工作，本土标准的引领势在必行。目前政府、企业以及行业专家正在合力打造中国本土的IT服务标准品牌ITSS，已有200多家中国企业加入到ITSS标准的制定与应用试点工作中，同时，这一阵营仍在不断壮大，中国IT服务业正翻开群策群力的本土创新篇章…

## 应运而生的中国IT服务标准

“ITSS (Information Technology Service Standards, 信息技术服务标准, 简称ITSS) 是一套体系化的信息技术服务标准库, 全面规范了信息技术服务产品及其组成要素, 用于指导实施标准化的信息技术服务, 以保障其可信赖。它是在工业和信息化部软件服务业司的指导下, 由信息技术服务标准工作组组织研究制定的, 是我国IT服务行业最佳实践的总结和提升, 也是我国从事IT服务研发、供应、推广和应用等各类组织自主创新成果的固化。”

古人作战都讲究“天时地利人和”, ITSS作为一套固化本土IT服务自主创新成果的体系化标准库, 是中国IT服务发展历程中的战略性举措, 同样也是占据了“天时地利人和”各项优势后应运而生。致使ITSS应运而生的“天时地利人和”因素可以归纳为发展成熟的本土专业土壤、增长强劲的服务市场, 以及政企合力的举国助推。

### 发展成熟的本土专业土壤

十年前, 如果你在业界碰到一位对ITIL颇有了解的IT人士, 当他和你聊到ITIL在全球的流行趋势时, 你可能不以为然; 当他给你细数标准化、流程化管理的重要性时, 你可能有那么一点认同; 当他具体讲解到ITIL流程体系时, 你已经彻底被吸引, 后面你们可能相谈甚欢, 甚至在分别后还想着下次得向这位专家多请教…

晚上回家你可能会在网上疯狂的搜索关于ITIL的信息, 但是你会发现国内网站上几乎搜索不到ITIL的相关信息,

虽然在国外一些网站上能够找到英文资料, 但理解起来仍然比较吃力。

五年前, 如果你在互联网上搜索ITIL, 你会发现与其相关的搜索绵延数十页, 铺天盖地报道都在谈ITIL对中国企业的价值、ITIL对IT人士职业发展的筹码作用, 甚至可以找到好几本ITIL相关的中文书籍, 包括《IT服务管理: 概念、理解与实施》、《中国IT服务管理指南》等。

这一时期, 你会发现身边有越来越多的人开始追逐ITIL证书, 如果你说你没有听说过ITIL, 大家都会好心提醒, 赶紧去学习去认证, 它对你的职业发展绝对有添筹加码的作用…同时, 与ITIL关系密切的ISO20000国际标准也开始受到中国企业的重视, 并陆续有中国企业通过此项标准的认证…

如今在业界, 大家对ITIL已经耳熟能详, 持有ITIL证书的IT人士遍布全国, 通过ISO20000认证的中国企业数量持续增长, 到目前为止, 已经有百余家企业通过了认证, 另外准备部署和正在部署实施ISO20000体系的企业

也不在少数。

随着国际最佳实践和标准的核心思想对本土专业土壤的渗透，中国IT服务领域逐渐发展成熟，不仅有越来越多的IT人士认识到标准化、流程化服务的重要性，更重要的这一股思潮在行业不断蔓延，并深入企业核心，使应用实践层面也有了很大的突破，并积累了丰富的经验，IT服务的本土专业土壤日趋发展成熟。

## 增长强劲的服务市场

在“十一五”十年间，软件服务业得到了长足发展，IT服务市场份额逐步扩大且增长强劲，下面摘取了权威人士在IT服务相关活动上所列出的数据作为佐证：

这些年来政策持续得到较好的贯彻落实，软件服务业取得了长足的发展。2000-2008年九年期间，年增速接近40%。这是九年中唯一一个增长这么快的产业...产业结构不断完善，服务化趋势明显。软件技术服务08年收入达1455亿元，占软件服务业收入的19%，同比增长39.9%。

——工业和信息化部软件服务业司长赵小凡（2009.10）

2009年软件技术服务收入是达到了2126.3亿元，占软件服务业总收入24.4%，同比增长31.4%。

——工业和信息化部软件服务业司长陈伟（2010.06）

“2010年我国软件和信息技术服务业实现业务收入1.3万亿元，同比增长31%，其中信息技术服务累积完成业务收入6914亿元，占全行业收入比重上升到51.7%，高出行业平均水平8.5个百分点。”

——上海市软件行业协会秘书长杨根兴（2010.07）

“今年上半年我国信息技术服务产业实现3755亿元产值，同比增长28.4%。”

——工业和信息化部软件服务业司谢渡婴（2010.08）

在规模巨大且市场份额增长强劲的产业环境下，IT服务从业群体逐步壮大，业务的新业态、新模式不断涌现，但我国对提供信息技术服务没有统一的能力要求，不同服务商对同一服务的服务内容和交付依然不一致，这大大阻碍了我国IT服务业的综合实力和国际竞争力的提升，本土标准的引领势在必行。

经过十年的发展，我国已有3000多家专业从事IT服务的企业，经过十年的实践，在服务相关的核心技术、方法和管理方面，已经积累了一定的经验，这些经验和成果需要采用标准的形式进行固化和提升。

## 政企合力的举国助推

作为一项新的产业，IT服务尚处发展初期，完善产业规范尤为重要。面对发展成熟的本土专业环境、增长强劲的服务市场，行业标准呼之欲出。

2009年4月15日，国务院正式发布《电子信息产业调整和振兴规划》，在强调自主创新能力建设方面明确提出“加快制定信息技术服务标准和规范”。为了贯彻和落实这一规划的要求，2009年4月23日，工业和信息化部成立了信息技术服务标准（ITSS）工作组，负责研究并建立信息技术服务标准体系，制定信息技术服务领域的相关标准，引领和规范我国IT服务市场的发展，打造良好的产业发展生态环境。

ITSS工作组成立以及组织架构确立后，电子四所、中软集团、神州数码、翰纬、东软集团等首批企业加入到ITSS工作组中，并分别负责基础标准专业组、系统建设

专业组、运维专业组、服务管理专业组和服务外包专业组的各个具体领域的标准制定工作。

随着ITSS标准制定工作的有序开展，宣传与应用推广工作也在政府和企业的合力助推下稳步推进。09年8月，工信部批准在北京、上海、广州、湖北、重庆、程度、沈阳、杭州等地的标准验证与应用试点工作启动。通过试点工作的开展，将进一步在全国范围全面开展ITSS推广应用积累广泛经验。而包括翰纬在内的ITSS工作组成员单位，也通过宣讲会、研讨会、人才见面会等多种方式推进ITSS标准的宣传与推广工作。

随着ITSS相关领域标准的出台，以及ITSS宣传工作的不断开展，ITSS受众面不断扩大，得到越来越多本土

企业以及团体机构的关注，陆续加入到ITSS工作组中参与标准的制定和应用试点工作。目前，已有200多家企业加入到ITSS工作组中，同时，随着ITSS的知名度以及关注度的不断提升，这一阵营正在不断扩大，并涉及产、学、研、用、管各层面，中国IT服务业正翻开群策群力的本土创新篇章。

发展成熟的本土专业土壤、增长强劲的服务市场以及政企合力的举国助推，致使ITSS这一中国IT服务发展历程中的战略性举措应运而生，在多方的共同参与带来的“共振效应”下，ITSS必将为中国IT服务发展带来全新的契机，增强中国IT服务业的综合能力和国际竞争力，并驶入下一个高速发展阶段。

## 分庭抗礼且相辅相成：中国标准与国际标准的协奏

随着中国标准ITSS制定与推广工作的稳步推进，中国IT服务行业正步入ITSS时代，而国际标准在中国也已是深入人心，两者将会以怎样的状态存在于和影响中国IT服务？面对ITIL、ISO20000等国际标准先入为主的挑战，ITSS能否后来居上获得认同与青睐？

同作为IT服务领域的标准，虽然ITSS尚处于制定当中，但不可避免需要与ITIL、ISO20000等国际标准进行对比，这就是标准力量的魅力，同时也是本土标准的“宿命”。虽然ITIL与ISO20000国际标准在中国的应用一直处于上升模式，但ITSS强大的本土优势正促其快速

发展。

按照这一趋势，似乎将会出现中国标准与国际标准相互抗衡的局面。

### 集国际标准之大成，补本土应用之灼见，ITSS大有分庭抗礼之势

ITSS是本土创新的产物，这份创新以本土应用为前提，最大程度的引导和规范产业发展环境，所以关注面更为广阔，由IT服务管理扩大到整个IT服务领域，包括

IT服务管理、IT治理、信息安全管理、项目管理等方面。除了ITIL与ISO20000之外，ITSS广泛吸纳了COBIT、ISO27001、CMM以及PRINCE2等国际管理实践的成熟理念，并与主流标准兼容，可谓集国际标准之大成。

同时，ITSS标准的制定是一个集思广益的过程，是对我国本土最佳实践的总结和提升，特别在实施落地方面有很强的指导性。在标准编写中，ITSS工作组广泛吸纳业内对IT服务理解程度较高的企业加入，覆盖了供方、需求以及咨询方。这些企业的广泛参与，使得ITSS能够更好的结合本土发展情况以及本土实践经验，解决国际最佳实践不能解决的、来自中国本土特色层面的难题，制定出符合国内用户使用习惯的标准。

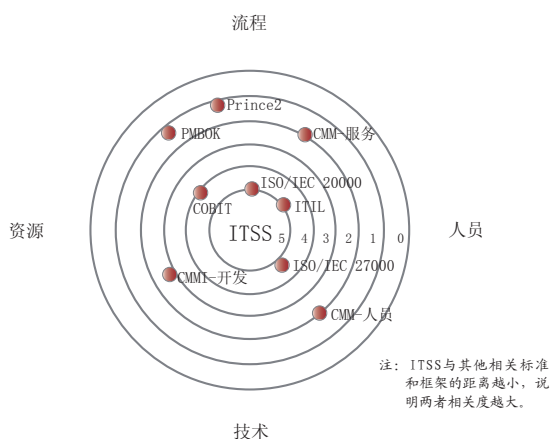


图16 ITSS与其他标准的关系

企业群参与标准制定大大提高了ITSS的可推动性，加上政府惠政的倾斜，必将进入不断改进与完善的良性发展通道，可以预料在中国IT服务的未来几年，ITSS的发展速度将会非常迅猛，并逐步达到能与国际标准

ITIL、ISO20000分庭抗礼的高度。

### 国际标准科学、权威不可撼动，指导与借鉴意义不减

虽然ITSS标准的制定借鉴了主流国际最佳实践及标准的成熟理念，与ITIL、ISO20000等标准全面兼容，而且标准库中数十个标准几乎覆盖IT服务的所有关键环节，适用范围非常广泛。但是，我们与国际标准及最佳实践拥有几十年的差距，学习它们的成熟理念加快了我国标准的制定，但中国整体IT服务理念与管理理论以及相关经验的全面匮乏不容忽视，具体反映到标准中有指标、可用性等价值点表述笼统等，成熟、科学而权威的国际标准仍然将在很长一个时期内对ITSS起到指导和借鉴作用。

中国标准ITSS的发展仅仅拥有两年的时间，推广和应用都没有其他标准时间长久，不仅在国内的熟知程度低与同类国际标准，而且在国际知名度和影响力方面也有待增强。在全球化的发展趋势下，大量IT服务业务转移到印度、中国已经成为必然，中国IT服务特别是外包服务将面临严峻的国际竞争，中国标准ITSS与国际标准的接轨显得尤其重要。

可见，虽然ITSS吸收国际上成熟的标准、规范，达到兼容国外先进、成熟标准的高度，然而，国际标准以及最佳实践的科学、成熟程度决定两者不会出现相互抗衡的局面，反而会在全球化的激励竞争中，为中国标准自身的发展以及与国际标准的接轨起到关键作用。

## 应用启示：国际标准与中国标准灵活结合，两者相辅相成

标准的引导作用关键在落地，ITIL、ISO20000等国际标准在中国的应用落地是个老生常谈的话题，但一直未得到很好的突破。ITIL尽管强调实践性，但并没有强调工具与理论之间的必然性，其中的理想化让落地的难度加大；而ISO20000，虽然国际标准的知名度对企业资质起到很好的凸显作用，但更多的应用流于形式。

ITSS从结构上明确定义了供需方，即日常所说的甲乙双方，通过标准的规范使双方向相互信赖。而且，ITSS标准库不仅提供一个供指导的方法论，同时提供来自人员资质、咨询资质、软件资质等一系列的配套标准，对实施落地具有很强的指导性。

无论是国际标准还是中国标准，企业在参考实施的

过程中更多以业务需求为主，因此不妨有效结合各标准的优势，通过标准间的相互弥补实现企业IT服务的最大价值。如ITSS的实现办法和ITIL的实现办法就可以相互结合使用，前者强调框架性，后者强调流程性。另外ITSS还覆盖了许多具体的技术标准，所以可以ITSS的实现办法为框架，采用ITIL的实现办法作为工具。如此灵活结合，两者相辅相成，让标准实现良好的落地。

中国IT服务的快速发展催生了本土创新品牌ITSS的诞生，在政府、企业以及咨询、研究机构和学术界群策群力的推动下，ITSS必将缔造中国标准时代，引领和促进IT服务行业的发展。而成熟且不断更新的国际标准将在中国标准自身的发展、与国际标准的接轨以及企业落地实施中继续起到指导和借鉴作用，未来中国IT服务，将是国际标准与中国标准分庭抗礼且相辅相成的协奏曲。

## 信息技术服务标准的中国路径

一部国家标准突然出现在一个刚刚兴起的产业中，到底有什么样的现实意义？对于中国IT服务产业的发展，ITSS是“门槛”还是“催化剂”？它的出现，能否成为中国IT服务业顺利发展的重要路标？

2009年4月15日，国务院正式发布《电子信息产业调整和振兴规划》，在强化自主创新能力建设方面明确提出“加快制定信息技术服务标准和规范”。为了贯彻落实

规划要求，8天后，工信部软件服务业司成立了信息技术服务标准工作组，负责研究并建立信息技术服务标准体系，随之开始着手制定信息技术服务领域的相关标准。

抱着提升我国信息技术服务业务质量，规范信息技术服务市场，增强整体IT服务市场经济效益，为服务产业长期、稳定、高效的发展奠定基础的初衷，标准工作组经过一年多的调研、讨论和实践，终于在2010年10月

14日正式发布了《中国信息技术服务标准（ITSS）白皮书（第一版）》。作为中国首个信息技术服务标准，ITSS的落地无异于一声春雷，它不仅引发了国内IT服务市场的又一次震荡，也让中国的IT服务产业掀开了崭新的一页。

### “标准”之纲 要服务于中国特色

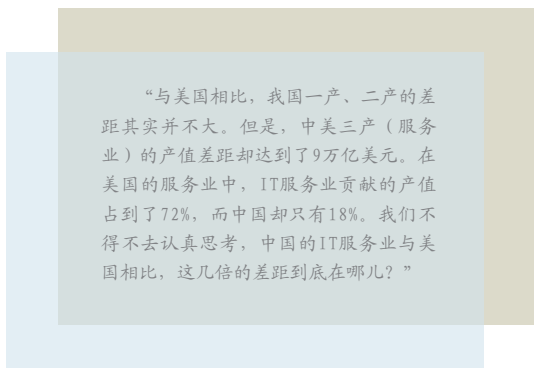
ITSS标准工作组成立至今，已两年有余。记得两年前，一些刚刚听到“风声”的企业曾表示对ITSS“并不感冒”，甚至认为它是给行业“添乱”。但两年后的今天，当记者再次就ITSS这个话题采访相关企业的时候，却发现他们的态度出现了一百八十度的转变。甚至有些企业还积极加入了标准工作组，为ITSS标准的修订及实施出谋划策。

从“冷眼观望”到“热情参与”，短短两年间，业内企业对ITSS态度的巨大变化，不得不让记者重新审视ITSS，或许我们曾经忽略了蕴藏在这部标准中的巨大商业价值。

据统计，2010年1月~8月，我国信息技术服务业累计收入达到了4038亿元，同比增长35.6%，高出行业平均水平5.8个百分点。有专家预测，未来5年，我国IT服务业的规模将超过万亿。近年来，我国IT服务市场的相关数据总是如此惊人。然而，当这个市场在中国以火箭喷射的速度发展时，另一些数据却开始提醒我们，中国IT服务市场发展现状和未来并不像我们想象得那么乐观。

去年，印度第三大IT服务公司Wipro的董事长阿兹米

米·普雷姆吉来华进行媒体座谈时曾经表示，中国IT服务业与印度相比至少存在7年~10年的差距。虽然这个说法未必客观，但是，我国IT服务业占经济总量的比重确实与一些发达国家和准发达国家相去甚远。



“与美国相比，我国一产、二产的差距其实并不大。但是，中美三产（服务业）的产值差距却达到了9万亿美元。在美国的服务业中，IT服务业贡献的产值占到了72%，而中国却只有18%。我们不得不去认真思考，中国的IT服务业与美国相比，这几倍的差距到底在哪儿？”

“与美国相比，我国一产、二产的差距其实并不大。但是，中美三产（服务业）的产值差距却达到了9万亿美元。在美国的服务业中，IT服务业贡献的产值占到了72%，而中国却只有18%。我们不得不去认真思考，中国的IT服务业与美国相比，这几倍的差距到底在哪儿？”谈起当前中国IT服务业与发达国家之间的差距，翰纬IT服务学院院长刘颀颇感忧虑。在他看来，由于国情不同、产业环境差异大，如果单纯套用发达国家的发展路径，中国IT服务业很容易因为用户的水土不服而缺乏发展的后续动力，中国必须找到一条具有中国特色的出路。在中国，当前IT服务业还是一个新兴产业，在起步阶段中国企业能不能走好尤为关键。而ITSS标准的出台，对于帮助整个行业及时拨乱反正，储备后续动力，健康持续发展意义重大。

纵观欧美IT服务市场，其市场的蓬勃发展似乎与标准毫无关联。但在刘颀看来，欧美市场实际也离不开“隐形”的标准。“表面上看，国外同行并没有明确的标准群，但实际上，欧美企业对于标准的理解远比我们深刻，很多企业都已习惯于整合管理工具的标准，并将其变为企业管理的标准，所谓的标准已经融入了企业管理的整个流程中。但在中国，企业自身的整合能力并不强，我国企业更需要能够帮助他们缩短这一差距的有效方法，通过贯彻IT服务的中国标准来实现这一目标，对中国市场更有实际意义。”

“表面上看，国外同行并没有明确的标准群，但实际上，欧美企业对于标准的理解远比我们深刻，很多企业都已习惯于整合管理工具的标准，并将其变为企业管理的标准，所谓的标准已经融入了企业管理的整个流程中。但在中国，企业自身的整合能力并不强，我国企业更需要能够帮助他们缩短这一差距的有效方法，通过贯彻IT服务的中国标准来实现这一目标，对中国市场更有实际意义。”

除了路径上的指引，ITSS作为一套帮助企业对IT系统的规划、研发、实施和运营进行有效管理的高质量方法，在制定后为有中国特色的ITSM落地与实践，让国内企业最大化IT投资回报也有着重要意义。

## “标准”之源 还需以人为本

在ITSS定义的IT服务四大组成要素中，人被排在首位。一位业内资深人士曾告诉记者，IT服务企业必须要有充分且价格适中的优质人才才能生存。但在刘颀的项目经历中，企业因为一场关于ITIL的简单培训而花费几十万的例子比比皆是，这种状况也导致不少企业对构建科学的IT管理体系望而却步。如何化解IT管理中巨大的人员培训消耗，对于中国IT服务业的顺利发展至关重要。

对此刘颀的看法是，对国家而言标准可以驱动一个行业的发展，标准也是行业人才培养的明确方向。中国的IT服务行业存在巨大的发展空间，相关从业人员的需求量也将逐年增多。帮助那些即将走入IT领域的学子，将更多的眼光投入到IT服务领域，不仅有利于为产业未来发展储备人才，也有利于缓解大学生就业压力。

目前，翰纬IT服务学院正在积极响应工信部推广ITSS的号召。基于工信部出版的《IT服务经理》教材，他们已经开始为IT服务提供商提供职业素质培训服务。此外，他们还联合用人单位，基于工信部出版的《IT服务工程师》教材，为IT相关专业的应届或往届毕业生提供了就业指导培训。2011年3月，翰纬联合武汉各大院校，先后在华东师范大学、武汉工程大学，长江职业学院，进行了为期三天的宣讲暨企业与学生的见面会，参与活动的IT相关专业学生超过了两千人。3月21日，翰纬组织的中国第一个ITSS服务工程师学习班在武汉理工大学校区正式开班，学员结业及就业率更达到82%。有了人才的基础，ITSS的发展与推进也就不会成为无源之水。

## “标准”价值 让企业敢于IT投资

ITSS出台之后，曾有不少人质疑过它的实用价值。但从业内人士的反馈声来看，不管是对于服务企业还是用户，ITSS似乎都不是一套务虚的行业标准。ITSS的核心内容充分借鉴了质量管理原理和过程改进方法的精髓，并形成了一套体系化的信息技术服务标准库，清晰地规定了IT服务的组成要素和生命周期，并对数据接口框架进行了标准化。

据刘颀介绍，ITSS是一个集思广益的结果，它经过了200多家小组成员的共同讨论，并征求了众多业内资深企业的意见，还参考了大型部委、电力、能源、电信运营商等行业现有的管理规范，甚至进行了行业典型用户的试点。几番修订后，才经推出。他告诉记者，过去业内主要借鉴国外标准，但像ITIL这样的标准更侧重于管理。对于IT服务，以往标准几乎没有体现。这次在ITSS中，相关的标准都被补充了进来。和其他行业的一

些标准相比，ITSS与中国国情的结合度更高，实践性也更强。此外，ITSS也并不是什么行业“门槛”，国家已经有明确的政策在帮助企业落实这一标准。

当前，很多像翰纬这样的企业，都在积极地响应并落实ITSS标准。作为IT运维领域的专家和IT服务咨询、人才培养领域的专业机构，翰纬与北塔还联合推出了一个对进行ITSS实践具有现实意义的解决方案——IT服务管控联合解决方案。这个基于ITSS标准组建的平台，既可以让企业轻松地把网络、安全、服务器等各种管理纳入其中，也可以帮助企业完成对各种基础设施管理友商平台的对接。翰纬与北塔共同推出这样一个平台，主要是为了有效帮助企业落实ITSS，并尽快让用户受惠于ITSS。他强调，ITSS的落地有助于让业内的专业企业专注于提供一个既具备整合能力，又具备开放功能的技术平台，为更多的服务型企业提供一个良好的开发平台，让他们更专注于为用户提供更优质的IT服务，最终形成一条更健康的产业链。

## ITSS应用，以标准创造价值

ITSS是中国IT服务标准库，其中数十个标准几乎覆盖IT服务所有关键环节，其核心价值是“提供标准化的IT服务，可信赖的IT服务”，以此促进供需双方在IT服务质量和成本之间取得平衡。也就是说具体到应用中，ITSS将通过标准力为IT服务的供需双方创造价值。

### ITSS标准承载行业协同目标

虽然IT服务行业的发展迅猛，市场规模不断扩张，但行业格局的复杂更是有目共睹，每个细分行业都有独特的用户需求，甚至企业各自有自己的规范和标准，但这些细

分行业之间却没有“共同的语言”，而且厂商服务水平良莠不齐又难以区分，服务规模提升缓慢。

ITSS的目的就是实现服务的标准化，规范和统一服务市场。其实IT服务的标准化跟服务的规模、质量、成本以及价值都紧密相关。IT服务不像产品，其标准化非常难拿捏，能否实现取决于整个行业的协同，行业层面协同最核心也是最基础的目标就是服务规模化和低成本。

ITSS通过全面覆盖信息系统建设、运行维护、服务管理、治理及外包等业务领域的、相互关联相互支持的标准，从行业高度和政府角度树立了IT服务的标杆，为服务的供需双方提供采购、评估以及交付等规范，使供需方针对IT服务质量和成本达成一致的共同语言，肃清产业格局，将服务水平低下、技术不达标、浑水摸鱼的厂商识别出来，缓解甲乙双方在供需不对称的情况下的大量资源投入，减小成本，创造可信赖的行业环境。同时，通过配套的人员、咨询、培训等标准，为ITSS应用打造良好的基础，使ITSS与信息技术服务行业的发展紧密结合，实现服务的规模化发展。

## ITSS标准典型应用场景

ITSS标准致力于确保提供可信赖的服务，具体到应用中，这一理念如何实现呢？ITSS工作组服务管控专业组组长左天祖在“ITSS时代的IT服务管控软件解决方案”全国巡讲中，以三个典型应用场景对ITSS当前应用价值进行了分析说明：

- 行业/集团用户：实施IT运维集中管理

类似于交通部、海事局、南方电网等这种行业/集团用户，随着业务大集中趋势的发展，IT运维也日益集中，整个运维的集中管理异常复杂，那些行业/集团总管部门最关心的不是流程，而是怎样建立这个集中管控的体制。

针对这些行业/集团用户，ITSS如何体现标准的价值？首先ITSS的《服务质量评价》规范，使集团总部拥有一个衡量质量的具体抓手，明确各个省市服务的质量水平；同时，行业/集团用户业务复杂，各个省市、地区需要大量的供应商、服务商、运维外包商以及IT服务人员，ITSS的配套标准将为其提供一个准入门槛，省去大量考核、审查工作以及被蒙骗的风险，ITSS认证的即是具有资格符合基本标准的。

另外，ITSS中的技术要求标准，使双方工具之间方便做集成，可以减少行业/集团用户不同工具之间不能集成的困扰。另外ITSS还拥有其他标准没有的运维定额，这使申请财政的运维预算也有了一个标准，这充分体现了理论先进性和实践有效性的区别，ITSS系列标准将为行业/集团用户提供许多具有实践意义的价值。

- IT服务商：新建、优化IT服务体系

目前整个行业的发展趋势就是向服务转型，许多大型的系统集成企业都开始向服务转型，最典型的就是神州数码。向服务转型有一个启动、完善和扩张的过程，运维业务启动阶段表现为有意愿、缺能力、缺资源；运维业务完善阶段表现为有意愿、有能力、缺资源；运维业务扩张阶段则有意愿、有能力、有资源但缺产品。

对于处于不同转型阶段的IT服务商，ITSS标准都能体现相应的价值。比如处于启动阶段的IT服务商想要了解IT服务，在ITSS里面有全套从流程到数据中心、应急响应现成的规范可供了解和直接使用；如果处于完善阶段缺资源，业务扩张需要人才，但培养人才成本太高，但ITSS认证IT服务人才的输送，有效将企业内部成本转换为社会成本；再比如扩张阶段，ITSS服务质量、服务目录、考核计费等一系列标准可以直接使用，将有效引导IT服务商实现产品的规模化发展。

总而言之，无论IT服务商处于哪个转型阶段，都能在ITSS中找到拿来即可用的“干货”，帮助新建或优化IT服务体系，减小转型的阻碍，解决发展和扩张中碰到的难题。

- 企业信息化部门：提升信息化水平

对于大中型企业以及中小企业，一般都有自己的信息化部门。这些信息化部门俨然就是一个独立的IT服务提供商，对信息化水平要求也非常高。

ITSS在这些企业信息化部门中最典型的应用就是技术要求。以前企业在A处购得监控工具，当做服务管理项目时，ITSM软件与监控工具集成需要支付一部费用并让A方介入。但ITSS通过技术要求有效解决了两个关键问题，一是通过认证过程中测试等手段保证软件在性能方面符合中国企业需求，同时最重要的是，通过认证的软件都有开放的接口，能够与其他监控工具、服务管理工具、角色支撑工具之间实现互联互通，方便直接集成。这将大大减小我国大中型企业以及中小企业实施IT服务项目

的成本，同时也将扩大国内IT服务内需，通过拉动内需繁荣整个服务市场，为中国的IT服务产业发展注入新的动力。

## ITSS标准典型应用工具

ITSS标准出台之前，国外厂商据自己是标准的制定者，以规范、标准、先进等优势抢占了国内绝大多数的IT服务软件市场，但是这些国外厂商的软件价格昂贵而且不能定制，往往对大中型和中小企业用户并不适用。而许多国内厂商自行研发的工具不仅在软件功能方面与国外差距甚小，而且因本土研发的天然优势使软件更能理解用户需求，方便用户使用。ITSS的出台，从国家标准的高度为本土厂商提供了一个广阔的发展平台，使其在与国外厂商的竞争中更具主动权。同时行业认证软件之间互联互通的优势，实现了厂商与用户共赢的产业发展局面。

上海翰纬专注于IT服务管理领域近8年，作为中国IT服务管理领域的开拓者，翰纬一直致力于推动国际最佳实践在中国的本土化应用，并是ITSS标准早期的推动者之一。对国际标准的深入理解以及多年咨询经验积累，让翰纬对中国IT服务行业以及用户需求有着深刻理解，基于“固化”60+ITSM项目所积累和提炼的“本土经验”，以及身为国家标准ITSS工作组成员单位的天然优势，并经过不断改进和优化，翰纬推出了拥有自主知识产权并支持ITSS的集团型ITSM软件——翰纬S3。

翰纬S3是ITSS标准的典型应用工具，它内置五大行

业功能，可以满足IT服务商、政府、连锁企业、集团公司和单体企业五类客户的个性化需求，通过配置即可实现，无需定制开发；同时符合《IT运维能力通用要求》、《服务质量评价》、《ITSM技术要求》等ITSS具体标准要求，能够与主流监控系统互联互通实现深度集成，实现单一CMDB、配置集成和统一门户。

ITSS标准为中国IT服务产业所构建的供需双方相互信

赖，各个细分领域互联互通的蓝图让世人期待，但技术、需求以及格局多变，这使原本就庞大复杂的产业要实现真正的“标准化”难上加难，这将是一项浩大的工程，需要一个长期的、持续改进的过程。相信通过试点、验证和完善之后的ITSS标准，将会以标准创造更多实际价值，为我们带来更多惊喜。

## IT服务工程师，让服务转型HOLD住

在云计算、移动终端、智慧城市等新技术、新战略思路的影响下，我国信息技术服务业也步入产业结构调整、向服务转型升级的关键时期。面对IT服务行业的井喷式发展，许多系统集成商向服务转型，服务提供商向规模化扩张，不断巩固和加强市场优势，抢占产业发展先机。但是在服务转型的背后，人才储备问题让多数信息主管、项目经理忧心忡忡。

### IT服务人才缺乏，战斗力不足

虽然中国IT服务产业发展迅猛，但IT服务人才却一直处于紧缺状态，人才培养起步较晚、培养周期长和成本高等因素使此类人才供不应求，人才的缺乏严重制约了我国IT服务的发展。

究其原因，是传统教育与当前广大企业需求不相适应所致：无数IT相关应届毕业生为求职而苦恼，企业IT服务战略发展却为人才而忧心，供需矛盾愈演愈烈。人才的缺乏让企业服务转型举步维艰，产业调整升级有心无力。

### ITSS驱动行业人才培养

作为以标准力量规范和驱动产业发展的国家标准，ITSS针对人员这一关键要素，也配套制定了相关标准对IT服务人员的资质进行认证，以引导行业人才的培养方向。

ITSS将IT服务人才的资质认证分为三个等级，分别是“IT服务工程师”、“IT服务经理”和“IT服务总监”。其中，IT服务工程师相当与IT服务行业的从业资格认证，而IT服务经理和IT服务总监分别强调一线管理能力和

企业战略发展高度的决策与执行能力。

ITSS认证不仅能够帮助企业解决当前IT服务项目中的人才储备问题，同时，来自ITSS标准的驱动力将为企业和人才带来双赢的局面。对从事IT服务的人员，ITSS资质的认证为其打通了职业上升通道，增强了就业能力和职业稳定性。而对于企业而言，ITSS资质认证将为企业发展争取更多优势，包括将企业人才培养成本转嫁为社会成本、凭资质享受更多国家优惠政策。

在2011年新发布的《国务院关于印发<进一步鼓励软件产业和集成电路产业发展若干政策>的通知》中提出，将对符合条件的IT服务企业免征营业税。其中的“条件”至少需具备ITSS资质，包括IT服务人员、流程、工具和资源方面都具备相应资质，而其中IT服务人员的资质主要包括ITSS服务工程师、ITSS服务经理和ITSS服务总监。

### IT服务工程师，让服务转型HOLD住

当前多数企业尚处转型升级的初级阶段，相对与中高级IT服务人才，初级人才更为紧缺，需求量更大，谁能解决初级IT服务人才的储备问题，就意味着能够投入更多精力到IT服务项目的战略执行层面，真正HOLD住服务转型之路，在激烈的市场竞争中抢占更多先机。

针对这一情况，翰纬IT服务学院据自身丰富的企业资源，与广大高校建立起了人才合作关系，通过在

高校开展ITSS人才供需见面会的形式，在广大应届毕业生中挑选优秀的人才进行IT服务工程师培训，为企业培养和输送优秀的初级IT服务人才。

IT服务工程师培训基于工信部《ITSS认证IT服务工程师培训教材（试用版）》进行，主要对IT相关应届毕业生进行IT服务相关软硬技能的培养，包括流程执行能力、工具操作能力、项目执行能力、专业信息安全能力意识、专业文档撰写和管理能力、专业质量管理能力及意识等硬技能的培训，沟通能力、客户服务能力、团队合作意识及技能、问题分析和解决问题的能力等软技能的培养。同时，针对应届毕业生在实操能力方面的缺乏，课程加入了更多实践操作元素。

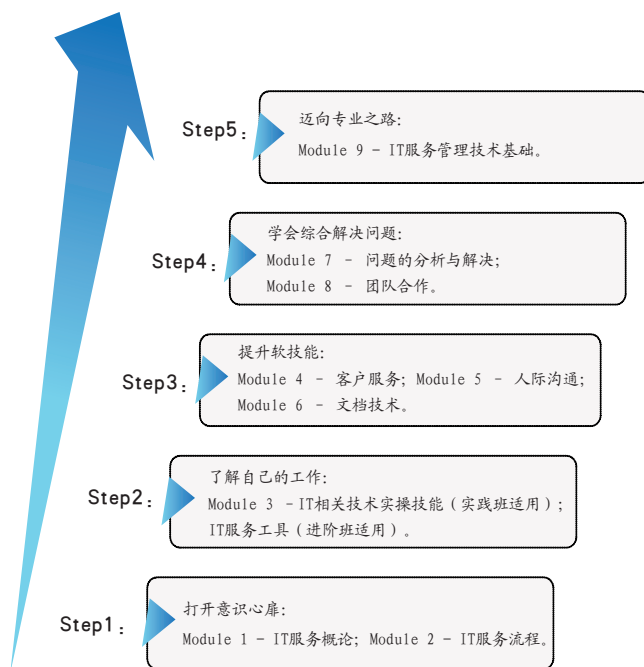


图17 IT服务工程师课程设置图

作为IT服务管理专家，IT服务学院拥有一支专业造诣深厚、行业经验丰富的师资队伍，其中翰纬IT服务学院院长刘颀是ITSS授权首席培训师（目前全国ITSS授权培训师仅有17位）。另外，翰纬IT服务学院还充分利用行业资源，邀请行业专家和名企高管前来授课，使课程更能贴近企业需求。

目前正逢年底招聘大潮，翰纬IT服务学院在高校的人才供需见面会正在进行中，用人单位若需与翰纬建立人才输送关系，欢迎来电咨询400-886-8806，或拨打027-86659290、18918161975与翰纬IT服务学院相关负责人直接联系。

#### IT服务工程师培训 学员感言

在这一个月中我受益匪浅，让我明白了该怎么做好一个IT服务工程师，也给我的职业规划做下良好的铺垫。

---ITSS培训第一期学员 杨同学（现就职北京护航）

一个月的时间，课程很多，时间很紧。学习的不仅仅是IT服务工程师培训教材上的内容知识，在与同学交流讨论的过程中也受益颇多，能有机会与讲师面对面交流，聆听他们分享的职场经验，是极其的幸运。

---ITSS培训第一期学员 周同学（现就职直信创邮）

通过一个月以来的学习，我认识到了现在社会对服务的需求，也使我对IT服务有了重新的认识，通过各位老师的讲解和经验分享，使我也认识到社会对我们的需求。

---ITSS培训第一期学员 左同学（现就职广州金禧）

掌握好文档技术，不仅可以使自己在以后的工作中减少一些误会和不必要的麻烦，还可以减少企业的损失和增加老板的信任。这次的IT-SS培训使我在这个方面受益匪浅。

---ITSS培训第一期学员 杜同学（现就职天玑科技）

### 名博摘录

盖茨是基于技术趋势预测体验, 乔布斯是基于美好体验搭配技术。微软的平板 (Tablet PC) 不是失败在执行, 而是它一切从Windows兼容起步, 庞大的包袱压死了革命性思维和功能。

---李开复

乔布斯对人类生活的最大贡献是比别人先预见到移动互联网并用硬件加软件加云实现, 移动互联网是中国创业者的巨大良机, 不要求全, 要借力, 无数小应用, 微收费成就移动互联网。

---吴鹰

成吉思汗出生在外国葬在外国, 侵略中国, 屠杀无数中国人, 亡我中华, 西征屠城常抢光女人杀光男人, 这个外国人却被我们尊为民族英雄; 秦桧倡导东北三省与中原各省的大团结, 他创造了宋体字, 是现在的汉字标准, 你此刻看到屏幕上的汉字均出自他手, 这个文化巨匠却被骂为民族败类。

---史玉柱

金庸小说让我费解的是: 年龄越大, 武功越高。而现实中是违背客观规律的。想象假如把传统美德 " 尊老爱幼 " 调整为 " 尊幼爱老 ", 中国会如何? 假如幼儿园办的如同老年大学, 让孩子们在被尊重和欣赏中 " 玩着学认真 ", 老年大学办的象爱心幼儿园, 老人们在关爱中 " 认真学着玩 ", 把失去的童年玩回来!

---马云

### 亿舟语录

乙方销售人员跟甲方领导谈的服务范围是A, 合同里要求写明的是B, 甲方IT用户要求的是C, 乙方IT服务项目人员被要求做的是D, 其实最后真正付费的服务范围是E, 这就是中国IT服务外包市场的“韩乔生定律”。

中国IT服务外包市场“韩乔生定律”现象背后折射的是, 中国IT服务市场契约精神的缺失以及甲方客户对SLA的不信任, 解决这一问题的根本在于乙方要建立完善的服务体系, 实现“可预期、可承诺”的IT服务, 而不是事前拍胸脯, 事后拍脑袋, 实在搞不定就拍屁股。

在中国IT服务外包行业, 解决问题有两种方法: 正法和“邪”法。所谓的最佳实践是正法, 正法未必有用, 但却是我们努力的方向; “邪”法未必真邪, 这是“中国式管理”的需要。问题在于, 以“邪”治“邪”多了, 从短期来看是糊弄得过去, 但从长期来看会陷入无序, 市场发展也会碰到瓶颈。

IT服务外包商在甲方客户处试图实施一个规范ITIL流程时, 经常碰到这样的回答: 你们别给我整这么多花里胡哨的, 把服务做好就行了。可见, 对于IT服务外包商来说, 首先要做的是把自己打造成“音乐家”, 其次是要把客户培养成“知音”, 如此才能“琴瑟和谐”!

访问刘亿舟微博 



副标题：深入理解软件项目行为模式

原名：Adrenaline Junkies and Template Zombies:

Understanding Patterns of Project Behavior

作者：[美] Tom Demarco / Peter Hruschka / Tim Lister /

Suzanne Robertson / Steve McMenamin / James Robertson

译者：金明 出版社：人民邮电出版社

出版年：2011-3 页数：224

## 内容简介

本书介绍了软件项目行为的86个模式，基本上概括了软件项目生命周期的方方面面，揭示了软件项目最常遇到的困境，反省了行业内种种不良习惯和做法。六位作者均来自一个开发咨询的管理团队，长期以来为众多软件公司的经理人提供专业的咨询服务。他们浓缩了成百上千个项目管理的案例，通过本书中一个个模式展现出来。每个模式都以生动形象的插图开始，另外还加上一些趣闻和真实事件。本书适合所有软件项目的管理者阅读，也适合有志于成为软件管理者的人参考。

## 作者简介

Tom Demarco 软件工程领域权威，软件团队管理圣经《人件》作者，1986年Warnier奖得主，1999年Stevens奖得主。曾任职贝尔实验室，是结构化分析与设计的创始人。

Peter Hruschka 嵌入式实时系统设计和分析专家，用于系统架构文档的ARC42模板开发者。

Tim Lister 软件团队管理圣经《人件》作者，风险管理理论的狂热爱好者。

Steve McMenamin Hawaiian Electric公司副总裁，曾任职于Borland等多家知名IT公司，在软件团队管理方面有着丰富的经验。

Suzanne Robertson和James Robertson 均为Volere需求过程和需求分析模板发明人。

## 推荐理由

“作者以十足的幽默感和深刻的洞察力写就此书。本书清楚地讲述了项目因何而失败，有何补救措施，并以非常友善和令人乐于接受的方式提出了切实可行的建议。”

——Warren McFarland, 哈佛商学院教授

翰纬公司于2004年1月创建于中国上海，现已发展成为员工数量近百名的中国本土最具规模的IT服务管理机构。作为“IT服务管理专家”，翰纬致力于为金融、电信、政府和IT等多个行业、不同规模的客户提供涵盖培训、咨询、软件和服务在内的ITSM全价值链服务，助力客户实现卓越的IT运营。

翰纬IT管理学院依托7年以上培训经验、10人以上全职讲师团队、5000人规模校友库，可为企业和个人提供ITSM认证培训、职业培训、就业培训和学历教育四大类培训产品，超过50门课程，全程助力IT服务管理人士的职业发展。

#### IT服务管理类课程

ISO20000 Lead Auditor  
PoleStar ITSM沙盘模拟  
ITIL V3 基础课程  
ITIL V3 中级课程\_生命周期模块\_服务战略  
ITIL V3 中级课程\_生命周期模块\_服务设计  
ITIL V3 中级课程\_生命周期模块\_服务转换  
ITIL V3 中级课程\_生命周期模块\_服务运营  
ITIL V3 中级课程\_生命周期模块\_持续服务改进  
ITIL V3 中级课程\_能力模块\_运营支持与分析  
ITIL V3 中级课程\_能力模块\_服务提供和协议  
ITIL V3 中级课程\_能力模块\_计划、保护与优化  
ITIL V3 中级课程\_能力模块\_发布、控制与验证  
ITIL V3 高级课程\_跨越整个生命周期的管理

#### 项目管理类课程

PoleStar PM沙盘模拟  
P30项目治理基础  
PMP项目管理  
PRINCE2 Foundation  
PRINCE2 Practitioner

#### IT治理与IT审计类课程

COBIT Foundation  
ISO27001主任审核员  
BS25999 Leader Auditor  
ISO13335 Lead Auditor  
ISO38500 Lead Auditor  
CISA国际注册信息系统审计师培训

## 翰纬IT管理学院 热门培训课程



## 翰纬IT管理学院优势

### 权威

全球两大权威机构APMG和EXIN的双重认证和授权，可以提供ITIL V3、PRINCE2等多项授权培训课程及认证考试服务。

### 品牌

曾荣获“2007年IT服务管理培训服务满意金奖”、“EXIN大中华区2008年度最佳授权培训机构”奖，“EXIN大中华区2009年度银牌授权培训机构”奖。

### 专注

翰纬成立至今相继主编和开发了大量行业书籍，为中国IT管理从业人员共享了大量IT管理的智慧结晶。



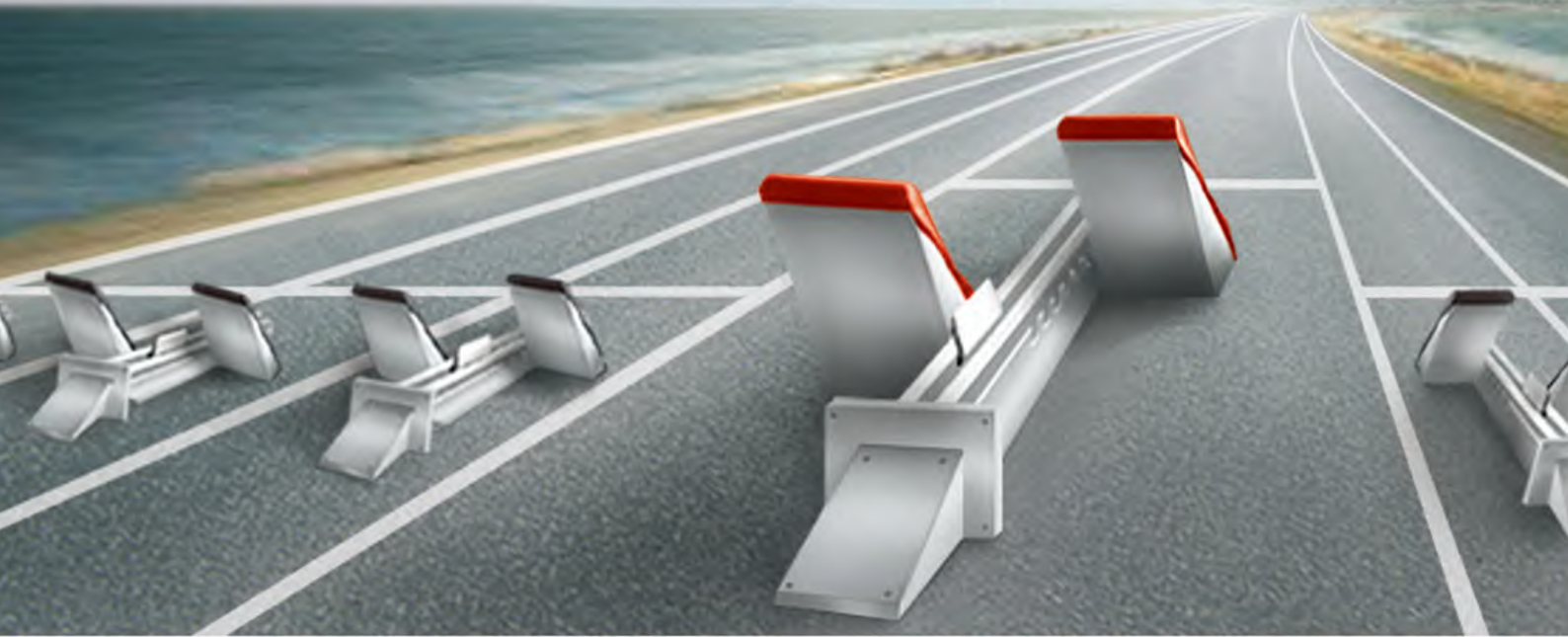
上海翰纬信息管理咨询有限公司

翰纬网站：www.hanweis.cn www.hanweis.com

咨询热线：400-886-8806

翰纬邮箱：info@hanweis.com

# 翰纬助您实现卓越的IT运营



翰纬公司于2004年1月创建于中国上海,现已发展成为员工数量近百名的中国本土最具规模的IT服务管理机构。作为“IT服务管理专家”,翰纬致力于为金融、电信、政府和IT等多个行业、不同规模的客户提供涵盖培训、咨询、软件和服务在内的ITSM全价值链服务,助力客户实现卓越的IT运营。

中国信息技术服务标准(ITSS)服务管控组组长单位  
中国IT服务管理论坛(China itSMF)副秘书长单位  
科技部火炬IT服务创新联盟ITSM专委会副主任单位

## 翰纬培训

依托超过7年的培训服务经验,翰纬全力打造IT管理学院、IT服务学院和数据中心实训基地三大培训平台,提供全线IT服务管理认证培训、职业培训、就业培训和学历教育培训,全程助力IT人员的职业发展。

## 翰纬咨询

“全球经验,本土实践”,翰纬为金融、电信、政府和IT等行业客户提供ITSS、ITIL、ISO20000和COBIT5咨询服务产品,整合超过20名全职顾问和近百个项目经验,助力客户构建卓越的IT运营体系。

## 翰纬软件

“咨询而优则软件”,翰纬依托深厚的咨询项目经验积累,推出自有知识产权的集团型ITSM软件-翰纬S3。

## 翰纬服务

翰纬致力于基于首创的“云运维”(OaaS)理念,革新IT服务模式,全力打造云运维平台-维易网(WeEasy),为最广泛的客户提供IT运维服务。

卓越IT管理 翰纬智造  
Commit to you IT Operation of Excellence

**SinoService**  **NE**  
翰纬—IT服务管理专家  
培训 | 咨询 | 软件 | 服务

上海翰纬信息管理咨询有限公司  
地址：上海市浦东新区毕生路299弄4号楼  
电话：021-22819203  
传真：021-33932850  
邮箱：[info@hanweis.com](mailto:info@hanweis.com)  
网址：[www.hanweis.com](http://www.hanweis.com)  
客服热线：400-886-8806