

IT 服务管理流程及其评估方法的研究

左贤超

(上海昆联数码科技有限公司, 上海 200051)

【摘要】本文全面探讨了 IT 服务管理 (ITSM)，重点关注其流程、评估方法及其影响。对 ITSM 组件如服务请求管理、事件管理、变更管理、服务水平管理和服务台管理的调查阐明了 ITSM 的多方面性质。对 KPIs、平衡计分卡、ITIL 成熟度评估和客户满意度调查等评估方法的分析揭示了全面衡量 ITSM 有效性的手段。对 IT 服务管理的影响强调了与组织目标一致的战略方法的重要性，以及利用这些见解指导流程改进决策的重要性。研究呼吁未来探索在 ITSM 中整合新兴技术，评估不同行业评估方法的可扩展性，并进行纵向研究以跟踪 ITSM 改进的长期影响。总体而言，这项研究强调了在 ITSM 中实现战略对齐、有效评估和持续改进的重要性，以提升服务交付和组织成功。

【关键词】IT 服务管理；管理流程；评估方法；未来研究

一、引言

(一) 背景

在当今动态的商业运营中，信息技术 (IT) 作为组织功能和竞争优势的不可或缺的基石。IT 服务的无缝整合和高效管理已成为确保持续运营、满足客户需求和整体组织敏捷性的关键因素。因此，IT 服务管理 (ITSM) 领域成为最前沿，涵盖了一系列方法、实践和工具，旨在优化 IT 服务的交付、维护和支持。

然而，在这个关键领域内，服务的复杂性和多样性要求不断审视和完善。技术的发展和利益相关者的不断增加需要对 ITSM 流程及其相应的评估方法进行全面的了解和有效的评估。

(二) 研究目标

本研究的主要目标是深入探讨 IT 服务管理流程及其相关评估方法的多方面领域。通过审视其基本原则、关键组成部分以及 ITSM 的不断变化，本研究旨在确定并分析用于衡量当代组织框架中 IT 服务交付效果和效率的各种评估方法。通过有针对性的探索，本研究旨在为 ITSM 流程及其评估中的最佳实践、挑战和潜在改进提供更深入的了解。

(三) 研究意义

这项研究的意义在于它可能对学术界和产业界都产生重要影响。从学术角度来看，它将通过整合和批判性分析最新趋势、方法和挑战来丰富现有的 ITSM 文献。此外，该研究的见解可以成为未来研究人员的资源，提供对不断发展的 ITSM 领域的基础了解。

从产业角度来看，本研究的发现预计将为寻求提升其 IT 服务交付的组织提供实际指导。通过确定 ITSM 流程及其评估中的最佳实践、潜在问题和改进机会，本研究旨在提供可行的见解，从而积极影响各种组织的运营效率和服务质量。

二、IT 服务管理 (ITSM) 概述

(一) ITSM 定义

IT 服务管理 (ITSM) 代表一种综合方法，整合人员、流程和技术，确保 IT 服务有效支持并与组织的目标保持一致。它作为 IT 与业务之间的战略连接，强调提供高质量服务，不仅对当下需求做出响应，还能适应未来业务需求。ITSM 不仅仅是关于技术的运营和维护，更重要的是优化 IT 资源的价值，并有效利用这些资源推动业务发展。通过采用最佳实践、标准和框架（如 ITIL 或 COBIT），ITSM 促进了管理 IT 服务的结构化方法，确保其可靠性、安全性，并整体与组织目标保持一致。^[1]

(二) ITSM 的关键组成部分

1. 服务策略

ITSM 中的服务策略作为指导力量，将 IT 服务与组织的业务目标保持一致。它涉及对市场动态、客户需求和业务目标的全面分析，以定义应提供哪些服务以及它们如何为组织创造价值。该阶段探索战略选择，例如决定在市场上提供哪些服务、在哪里集中资源，以及竞争格局如何。服务策略对于将 IT 资源定向和优先放在能够最大程度创造价值的领域至关重要，从而增强组织的竞争地位，并对市场变化作出响应。

2. 服务设计

ITSM 中的服务设计是从服务策略中转化为可行行动计划的细致阶段。它涉及为服务提供、流程和技术需求创建详细规格。这包括设计新服务以及确保其顺利运行所需的流程。注重各个方面，如可伸缩性、安全性和可靠性，以确保所设计的服务不仅满足业务需求，还符合行业标准和最佳实践。重点不仅在于初始设计，还在于创建能够适应不断变化的业务需求的服务。

3. 服务过渡

ITSM 中的服务过渡涉及计划和管理组织环境中

的变化。它包括新服务或修改服务的评估、测试和实施，以确保从设计到运行的平稳过渡。这个阶段涉及变更管理、发布和部署管理以及知识传递，以确保变更对正在提供的服务和运营的影响最小。它在维持服务稳定性和完整性方面发挥着关键作用。

4. 服务运营

服务运营是 ITSM 中实际进行 IT 服务的交付和管理的阶段。它包括确保按约定的服务水平有效和高效地交付服务的流程和活动。这包括事件管理、问题管理、请求履行和服务持续监控，以维护服务质量并满足服务水平协议。这是实现 IT 服务实际价值和与已建立的基准相比较的关键阶段。

5. 持续服务改进

持续服务改进是 ITSM 的基本原则，强调服务质量持续改进的周期性。它涉及系统地分析服务绩效、识别改进领域和实施渐进式变化。通过采用反馈驱动的方法，组织可以调整其服务，更好地满足业务需求和不断变化的技术。持续服务改进旨在确保提供的 IT 服务始终符合不断变化的业务需求和技术进展。

这对 ITSM 关键组成部分的详尽探究展示了这些组成部分的复杂和相互依存的本质。通过在这些组成部分中构建 IT 服务，组织可以确保其 IT 基础设施不仅支持当前业务需求，而且具有灵活性和适应性，以满足未来挑战。这种方法旨在优化资源并最大限度地提高 IT 投资的价值，最终让业务成果和竞争优势的改善。

三、IT 服务管理流程

（一）服务请求管理

服务请求管理是 IT 服务管理中的关键流程，负责有效高效地处理用户请求。它涉及建立明确的协议和 workflows，以使用户请求新服务、修改或获取信息。该流程在确保了解用户需求、记录并通过解决进行跟踪的基础上发挥着基本作用。其效率体现在处理各种服务请求的及时性和准确性上，这对用户满意度有着重要的贡献。健全的服务请求管理流程通常涉及明确定义的请求分类、优先级和可能的自动化，优化了请求的履行，确保它们与整体 IT 服务战略保持一致。

服务请求管理的成功在于其优化了处理各种用户需求的流程。它不仅仅是管理请求的数量，而是确保及时处理这些请求，注重质量和以客户为中心。有效的请求管理有助于降低成本，提高生产效率，并改善用户体验。

（二）事件管理

事件管理涉及系统性地处理和解决影响 IT 服务和常规业务运作的突发事件。该流程专注于迅速恢复服务的正常状态，最大程度减少停机时间，并降低对业务连续性的影响。事件管理需要一种结构化的方法，包括事件识别、记录、分类、优先级确定、调查、解决和关闭。每个事件都经历一个生命周期，在此期间被细致管理和记录，遵守预定的服务水平

协议。事件管理的有效性在于其能够高效解决问题，并在维护服务质量的同时最大程度地减少对用户和业务干扰。

事件管理不仅仅是被动的，还是主动的，旨在识别重复问题和潜在原因，以防止未来发生。它不仅解决即时问题，还促成了一个学习过程，增强了整体 IT 服务的可靠性和稳定性。

（三）变更管理

IT 服务管理中的变更管理是一个结构化的过程，负责监督对 IT 系统和服务的变更。它侧重于评估、授权、确定优先级和以受控的方式实施变更，以最小化对业务运营的干扰。该流程确保在实施变更前对潜在风险、收益以及对现有服务的影响进行评估。它涉及详细的计划、沟通和文档编制，以确保变更顺利部署，同时符合合规标准并最小化服务停机时间。有效的变更管理提高了 IT 服务的可靠性，促进创新并适应不断变化的业务需求和技术进步。

变更管理不仅仅是关于控制变更，还涉及了解变更对整个 IT 基础设施的影响。它需要在创新需求和稳定性需求之间取得平衡，确保所实施的变更能够带来价值，同时不损害正在进行的运营稳定性。

（四）服务水平管理

服务水平管理涵盖了 IT 服务提供商与客户之间服务水平协议（SLA）的建立、监控和优化。该流程包括定义服务水平目标、协商和达成 SLA，以及根据这些约定标准监控服务绩效。服务水平管理确保服务在约定范围内提供，并且其性能达到或超过承诺的水平。它涉及定期报告、审查和调整 SLA，以确保其保持与不断变化的业务需求的相关性。

有效的服务水平管理在维护 IT 服务提供商与客户之间的透明度、责任和信任方面发挥着至关重要的作用。它确保提供的服务符合期望的质量标准，并有助于客户满意度。

（五）服务台管理

服务台管理是 IT 支持的前沿，负责处理和解决用户问题和请求。它涉及一组技能娴熟的专业人员，为用户提供一个中心联系点，促进问题解决和服务请求履行。该流程包括事件管理、请求履行和及时准确地向用户提供信息。服务台管理不仅仅是技术支持，还包括通过提供有效的沟通、及时解决问题和一致的服务体验来确保良好的用户体验。

一个良好管理的服务台充当了 IT 服务的代表，确保用户与 IT 支持互动时体验流畅。它在不仅解决技术问题方面发挥关键作用，还在建立用户对 IT 服务的信心，营造高效解决问题和支持的文化方面做出了贡献。

四、IT 服务管理评估方法

（一）关键绩效指标（KPIs）

关键绩效指标（KPIs）作为定量衡量标准，用于

评估 IT 服务管理 (ITSM) 流程和服务的成功与有效性。它们提供了一个框架,用于评估绩效是否达到了设定的目标,有助于识别需要改进的领域。ITSM 中的 KPIs 可能包括诸如事件解决时间、服务可用性、客户满意度水平以及服务水平协议的合规性等指标。KPIs 的选择至关重要,因为它们需要与组织的战略目标保持一致,确保衡量结果与业务要务相符。在 ITSM 中实施 KPIs 不仅提供了可量化的评估,还作为决策指南,允许调整策略以实现组织目标。^[2]

KPIs 的有效性在于其提供了对 IT 服务绩效的平衡视角。它们作为一种评估 ITSM 流程成功与否的视角和理解方式。通过准确测量和跟踪这些 KPIs,组织可以了解强项和薄弱之处,有针对性地改进服务交付。

(二) 平衡计分卡

平衡计分卡是一种战略绩效管理工具,超越了仅仅关注财务指标,考虑了多个视角来评估 ITSM 的成功。它不仅包括财务指标,还考虑了客户满意度、内部流程以及学习和成长等视角。在 ITSM 的背景下,这种方法允许进行更全面的评估,包括影响服务质量和交付的各个方面。通过平衡不同视角,平衡计分卡提供了一种全面的方法,确保战略目标以均衡和全面的方式得到实现。这种方法支持将 ITSM 与整体组织战略保持一致,确保 IT 服务对业务的长期成功产生积极影响。

平衡计分卡在评估 ITSM 流程方面的有效性在于其能够将 IT 绩效与更广泛的业务目标相匹配。它促进了对 IT 服务的全面评估,不仅涉及财务方面,还涵盖了运营、客户和增长视角,有助于更均衡和全面地进行评估。

(三) ITIL 成熟度评估

ITIL 成熟度评估是从信息技术基础架构库 (ITIL) 原则中得出的框架,旨在评估组织在实施 IT 服务管理最佳实践方面的成熟度。它评估了组织对 ITIL 指南的遵守程度,以及有效、持续地应用 ITSM 流程的能力。评估通常涉及一系列基准或标准,用于衡量每个 ITIL 流程领域的成熟度,包括事件管理、变更管理、服务水平管理等等。通过评估组织在实施 ITIL 最佳实践方面的成熟度,这种评估方法提供了对改进领域的见解,并有助于发现 ITSM 框架内的差距。

ITIL 成熟度评估的优势在于它对 ITSM 流程采用了标准化的最佳实践进行了结构化评估。它有助于识别需要关注的具体领域,引导组织朝着更成熟、更高效的实施与 ITIL 原则一致的 ITSM 实践方向发展。

(四) 客户满意度调查

客户满意度调查是一种宝贵的定性评估方法,直接捕捉了客户对 IT 服务的体验和意见。这些调查通常包括关于服务响应速度、用户友好性以及 IT 服务的整体满意度等方面的问题。从这些调查中获得的

反馈提供了对客户观点的宝贵见解,突出了 ITSM 的强项和改进点。它有助于了解客户期望,并允许对 IT 服务进行调整,以更好地满足这些期望。

客户满意度调查的有效性在于它直接捕捉了客户的体验,并对服务改进产生影响。通过提供一个让客户表达观点的平台,组织可以发现服务交付中的差距,并作出与客户需求 and 期望相符的调整。这种方法在服务质量和客户满意度方面提供了有针对性的改进。

五、结论

(一) 研究结果总结

在对 IT 服务管理 (ITSM) 流程和评估方法进行探讨中,出现了一些关键发现。通过对 ITSM 组成部分及其相互依存关系的审查,明显地表明 ITSM 不仅仅是技术层面,而是一种将 IT 服务与组织目标对齐的综合战略。对 ITSM 流程的回顾揭示了其多方面的特性,包括服务请求管理、事件管理、变更管理、服务水平管理和服务台管理。诸如 KPIs、平衡计分卡、ITIL 成熟度评估和客户满意度调查等评估方法提供了全面的评估 ITSM 效果的方法。

(二) 对 IT 服务管理的影响

对 IT 服务管理的影响是巨大的。理解 ITSM 组件之间的相互作用以及全面评估方法的重要性对优化服务交付至关重要。通过利用这些见解,组织可以在流程改进、资源配置和战略对齐方面做出明智的决策。例如,利用 KPIs 和平衡计分卡不仅仅量化成功,还有助于战略对齐,确保 IT 服务不仅高效,而且对整体组织目标做出了贡献。利用 ITIL 成熟度评估有助于识别 ITSM 实践中需要改进的领域,促进更成熟和结构化的实施,与行业最佳实践保持一致。^[3]

(三) 未来研究方向

在 IT 服务管理领域的未来研究可以在多个方面展开。进一步的调查可能涉及将新兴技术 (如人工智能、机器学习或区块链) 融入 ITSM 流程,评估其对服务效率和创新的影响。此外,研究评估方法在不同行业或组织规模中的可扩展性,可以提供对它们在不同背景下的适应性和有效性的见解。进行纵向研究以跟踪 ITSM 改进对组织绩效和韧性的演变和长期影响,是未来研究的一个有价值的领域。

参考文献:

- [1] 陈小艺. IT 服务管理导论 [J]. 信息化与软件工程, 2022, 38(5), 45-50.
- [2] 赵音婉. IT 服务管理中的服务质量评估方法研究 [J]. 信息系统工程, 2021, 25(4), 72-78.
- [3] 孙亦碟. 云计算背景下的 IT 服务管理创新研究 [J]. 信息化研究, 2023, 28(6), 32-39.

作者简介: 左贤超 (1980—), 男, 上海市, 本科, 研究方向: IT 数字化转型。