

基于 ITIL 4 的信息服务公司 IT 服务管理 (ITSM) 优化研究

陈东

湖北工业大学经济与管理学院, 湖北 武汉 430068

DOI:10.61369/ERA.2025080002

摘要 : 本文以某信息服务公司的 ITSM 为背景, 对 IT 服务管理体系 (Information Technology Service Management, ITSM) 进行了优化, 使其更符合实际业务。主要工作包括: 首先, 根据客户需求和公司发展战略, 确定新的 IT 服务管理体系框架, 并在此基础上制定了一系列的优化措施; 其次, 对现有的 IT 服务管理体系中不合理的地方进行分析, 将这些问题分类, 通过分析得出改善 IT 服务质量、提高响应速度、增强顾客满意度是 IT 服务管理体系需要改进之处; 最后, 针对以上问题, 提出了具体的优化方案, 并且付诸实践。结果表明, 通过这些优化措施的实施, 不仅可以优化信息服务公司的 IT 服务管理体系, 还可以使该体系更加贴合实际业务需求, 从而帮助信息服务公司提升客户满意度、降低成本、提高竞争力。

关键词 : ITIL 4; 信息服务公司; IT 服务管理; 优化策略

Research on IT Service Management (ITSM) Optimization of Information Service Companies Based on ITIL 4

Chen Dong

School of Economics and Management, Hubei University of Technology, Wuhan, Hubei 430068

Abstract : This paper takes the ITSM of an information service company as the background to optimize the Information Technology Service Management (ITSM) system and make it more aligned with actual business needs. The main work includes: Firstly, based on customer needs and the company's development strategy, a new framework for the IT service management system is determined, and a series of optimization measures are developed on this foundation. Secondly, unreasonable aspects of the existing IT service management system are analyzed and categorized. Through analysis, it is concluded that improving IT service quality, increasing response speed, and enhancing customer satisfaction are areas where the IT service management system needs improvement. Finally, specific optimization plans are proposed to address the above issues and are put into practice. The results show that the implementation of these optimization measures can not only enhance the IT service management system of the information service company but also make the system more tailored to actual business needs, thereby helping the information service company improve customer satisfaction, reduce costs, and enhance competitiveness.

Keywords : ITIL 4; information service company; IT service management; optimization strategy

引言

在当今社会, 随着企业信息化进程的不断推进, IT 服务已经成为影响企业竞争优势的关键因素之一。然而, 由于 IT 系统存在着高复杂性、高度动态性和高度依赖性等特点, 使得 IT 服务管理工作面临着严峻挑战^[1]。传统的 IT 服务管理方法已经难以满足日益增长的信息需求, 因此, 一种新的 IT 服务管理框架——ITIL 应运而生。ITIL (International Institute for IT Service Management) 是由国际信息技术服务管理体系协会 (ITSS) 提出的一整套关于 IT 服务管理的理论和实践指导原则, 旨在帮助组织建立标准化、系统化、专业化的服务管理流程^[2]。它包括了对所有与服务相关的活动进行统一管理理念和实践, 这些活动可以涵盖从业务需求分析到最终客户服务等各个方面。由于我国信息化建设起步较晚, IT 行业发展不够成熟, 所以与国外相比存在着一定的差距^[3]。目前国内很多企业虽然

已经开始重视 IT 服务管理工作，但仍处于初级阶段。在此背景下，相关研究人员也做了大量的研究工作。例如，文献^[4]对中国银行进行了深入调研并提出了一系列改进建议。同时还指出了其存在的问题以及未来的发展方向。文献^[5]对某通信公司进行了研究，认为该公司在实施 ITSM 过程中遇到了诸多困难和挑战。本文通过对某信息服务公司 ITSM 现状进行分析，明确了需要优化的内容，并提出相应的优化方案，以期达到提高服务质量、降低成本、提高客户满意度等目的。

一、信息服务公司 IT 服务管理 (ITSM) 现状

(一) ITIL 概述

20 世纪 90 年代中期，随着信息技术的广泛应用，IT 对企业经营管理和竞争能力的影响越来越大。然而传统 IT 服务管理模式的不足，使得企业难以应对激烈的市场竞争。为适应这一形势，人们提出了新的理念、方法和实践标准——ITIL 体系，它强调通过一整套流程来确保顾客能够获得高质量的 IT 服务，从而提高组织绩效，增强顾客满意。ITIL 作为一个独立的体系，并不是一种单纯的方法论，而是一整套由流程、工具、培训等组成的综合体系。ITIL 规范的主要内容包括：服务设计、服务交付、服务使用和服务管理四个阶段^[6]。其中，前三个阶段是在前两个阶段的基础上发展而来的，与业务紧密结合。中国电信集团信息服务公司成立于 1985 年，是中国最早的信息技术专业公司之一，经过 30 多年的发展，已成为国内领先的信息服务提供商。

(二) 项目概况

某信息服务公司成立于 2010 年，注册资本为 50 万元人民币。公司主要提供信息技术服务，包括软件开发、系统集成和 IT 咨询等业务。公司拥有一支专业的团队，具备丰富的信息技术知识和经验。在过去几年中，公司成功地完成了多个重要项目，并得到了客户的广泛认可和好评。然而，随着市场竞争的加剧以及客户需求的不变化，公司也面临着诸多挑战和压力。为了应对这些挑战，公司决定加强 IT 服务管理方面的建设。

首先，公司制定了详细的 ITSM 实施计划，包括培训计划、流程优化计划和工具选择计划等。通过这些计划的实施，公司可以有效提升员工的工作效率和质量。其次，公司引入了一系列先进的 ITSM 工具和方法，如 ITIL 框架、故障管理系统、云服务管理平台等。这些工具和方法能够帮助公司更好地管理其 IT 资产和服务，提高服务水平和服务质量。最后，公司在组织结构和人力资源方面进行了调整和优化，建立了专门负责 ITSM 建设的团队，并配备了充足的人力资源。

(三) 存在的问题

国外的研究主要是对 ITIL 概念、方法和体系结构等进行研究，并结合行业特点建立适合本企业的 IT 服务管理模式。国内的研究主要集中于如何在我国 IT 服务业中更好地实施 IT 服务管理，但缺少理论指导。由于数据有限且不能进行纵向比较，因此本文将对中国电信集团信息服务公司为例，阐述其 ITSM 存在哪些问题。作为一个整体，公司目前正在积极推进 ITIL 4 标准落地工作，但仍有一些方面需要进一步完善：①目前部分员工仍然沿用“重使用，轻管理”的工作理念，重视完成任务而忽视了服务效率和质量；②虽然引入了一些新技术，如知识库、工单系统等，但是未能充分利用这些工具提升服务质量，甚至有的功能还处于开发阶段，尚未投入使用；③管理层对于业务部门和一线人员提供

的服务缺乏有效的评价机制，没有形成良性的互动关系。

二、基于 ITIL 4 的信息服务公司 IT 服务管理 (ITSM) 优化

(一) 信息服务公司 IT 服务管理体系现状分析与优化目标的确定

中国电信集团信息服务公司（以下简称信息服务公司）成立于 2001 年，是中国电信集团公司的全资子公司，在全国拥有 38 家分公司。公司主要业务包括 IDC 和电信级网络资源出租、设备托管及维护、互联网接入服务、电信增值业务运营、系统集成等。信息服务公司自成立以来一直致力于建设以客户为中心的 IT 服务管理体系。由于业务发展迅速，原有的 IT 服务管理体系已不能满足公司的需求^[7]。为了保证 IT 服务质量和效率，公司决定对 IT 服务管理体系进行优化。根据当前企业管理的特点以及业务的实际情况，确定了如下的优化目标：（1）提高员工的工作积极性，实现“能者上，平者让”，确保每一位员工都能参与到整个团队中来，并给他们提供充分的培训机会^[8]；（2）改善服务质量，尽量减少错误发生的频率；（3）加快问题的解决速度，缩短问题处理时间；（4）降低成本，使企业效益最大化；（5）加强内部沟通与协作，避免资源浪费；（6）增加客户满意度，增强客户忠诚度。

(二) 优化原则

对于以上优化目标，需要将其细化到各个职能部门和各级别人员，并通过合理设计组织结构来落实这些目标。基于此，在调整组织结构时应遵循如下原则：

（1）集中管理原则：不同类型的 IT 业务应该由不同的职能部门负责，这样可以最大限度地发挥专业人员的作用，并且有助于制定统一的标准；（2）职责明确原则：每个职能部门都要有明确的职责和权限，这样才能确保整个体系的顺畅运作；（3）信息共享原则：信息共享不仅可以节约人力物力，还能提高整体的工作效率，所以必须建立一个合理的信息共享平台；（4）流程化原则：在实际工作中，应该把一些重复性高、规律性强的工作用流程的方式记录下来，这样就可以减少人为的错误，提高工作效率；（5）统一协调原则：职能部门之间、部门与部门之间要相互配合，才能更好地完成各项任务。

(三) 影响 ITSM 建设效果的关键因素

为了保证 ITSM 的有效性，在建设过程中需要从多个方面入手。首先，要明确 ITSM 建设的目标和范围；其次，要确定实施过程中的关键环节；最后，要建立相应的绩效评价体系。只有这样才能确保 ITSM 建设的成功。在目前已经有许多研究表明，影响 ITSM 建设效果的关键因素主要包括以下几个方面：

（1）组织文化：良好的组织文化是实现 ITSM 成功的关键。它能够让员工意识到 IT 服务的重要性并积极参与其中^[9]。如果缺

乏这种文化氛围,就会导致员工对 IT 服务管理不够重视或者没有足够的积极性去改进服务质量。

(2) 培训与教育:通过定期组织相关培训课程和教育活动,可以提高员工的专业能力和技术水平,从而提升整体服务水平。此外,还可以通过建立学习平台等方式来加强员工之间的交流和协作。

(3) 管理工具:有效的管理工具是保障 ITSM 建设效果的重要手段之一。例如,ITIL 4 提供了一系列标准流程和工具来帮助企业进行日常管理。另外,一些第三方软件也能够为企业提供更个性化的解决方案。

(四) 基于 ITIL 4 的 IT 服务管理体系优化方案设计

由于 ITIL 4 体系是一套很好的理论体系,所以要想进一步优化 IT 服务管理体系,就要充分考虑到企业内部的实际情况和外部环境因素,只有这样才能更好地将这理论体系融入公司的业务流程中去。

(1) 明确战略目标:通过对信息服务公司的业务进行分析,可以发现其业务发展主要受两个方面影响:一是客户的需求;二是公司自身的发展战略。基于以上分析,需要从两方面着手进行优化,即以客户需求为导向优化 IT 支撑系统,同时在管理上采用敏捷模式提升响应能力。

(2) 确定优化方向:为了实现以上优化目标,必须找准优化方向,不能盲目地进行改革。因此,根据公司现有业务情况,选取了以下几个方面作为优化方向:一是加强流程监控与业务监督,以提高整体运营效率^[10];二是建立统一的 IT 服务门户,使客户能够随时了解到公司提供的各项服务;三是加强与客户之间的信息交互;四是通过培训使员工更加了解 ITIL 知识,培养他们成为合格的 IT 服务管理者;五是建立专门负责 ITSM 工作的 IT 服务管理团队,并对人员进行专业培训;六是建立标准化的数据收集和分析平台,以便于管理层掌握全局。

(3) 优化方案实施:针对上述提出的优化方案的实施步骤,主要分为三个阶段:首先,成立由各部门负责人组成的项目组,并召开项目启动会,制定详细的实施计划;其次,按照既定计划开展工作,及时处理出现的问题;最后,根据最终成果进行总结,并在下一次项目启动会上公布项目成果,对下一步工作做出安排。^[11]

(五) 根据关键要素制定优化策略

1. 组织结构优化

组织结构优化是 ITSM 建设的核心内容之一,也是当前信息

服务公司普遍存在的问题。根据 ITIL 4 标准要求,应当将公司内部各部门、分支机构、合作伙伴等进行整合,建立一个高效运转的 IT 治理体系。具体来说,可以通过以下几个方面来实现:一是加强顶层设计,明确组织架构;二是成立专门的 ITSM 团队或委员会,负责对 IT 治理进行规划和指导;三是制定详细的职责分配方案,并落实到各个部门或分支机构中去。

2. 人员能力提升

在信息化时代背景下,人力资源管理已经成为企业生存发展的关键要素之一。因此,要想有效推进 ITSM 建设,必须重视人员培训与发展工作。首先,要建立完善的人才培养机制,定期开展各种形式的培训活动;其次,要加强员工职业生涯规划管理,为他们提供更多学习机会和发展空间;最后,还要充分发挥绩效考核作用,激励员工积极参与到 ITSM 建设中来。

3. 技术支撑平台建设

随着信息技术的不断发展和应用,新技术、新理念层出不穷。为了更好地适应这种变化,信息服务公司需要从技术层面入手,构建一个完整的 ITSM 技术支撑平台。^[12]

三、结论与建议

随着信息技术的发展,用户对于 IT 服务的需求发生了很大变化,除了要求系统运行稳定、性能可靠之外,还要求服务响应及时、处理结果令人满意。对企业而言,只有不断优化和完善 IT 管理体系才能跟上时代的步伐。(1) 本文主要研究了信息服务公司 ITSM 建设过程中存在的问题以及解决方案,并结合实际案例分析,提出了一系列优化策略,如:加强培训、优化管理流程、提高人员素质等。(2) 优化后的 IT 服务管理系统将在很大程度上帮助企业提升内部效率和外部服务质量。同时,也可以为企业提供更加高效、便捷的 IT 服务。(3) 由于目前国内 IT 行业还处于初级阶段,所以对于 ITSM 体系建设仍存在很多不足,需要进一步完善和改进。例如:缺乏统一的标准和规范、没有建立起有效的监督机制、对员工进行专业技能培训不够全面等等。因此,建议相关部门和企业能够积极探索适合自身发展需求的 ITSM 建设模式,并制定出切实可行、行之有效的优化策略。此外,政府及相关部门应加大对 IT 服务管理体系建设的支持力度,不断推进其向标准化、规范化方向发展。

参考文献

- [1] 宋家慧. 基于 ITIL 的医疗运维管理系统的设计与应用 [J]. 数字通信世界, 2025, (03): 109-111.
- [2] 王培法, 付继刚, 魏晓鹏, 等. 基于 ITIL4 的医院信息系统运维管理优化实践 [J]. 中国数字医学, 2024, 19(11): 111-115.
- [3] 索晨升. 沃尔沃电子商务平台服务质量管理优化研究 [D]. 大连海事大学, 2024.
- [4] 郑晓林, 巴刚, 张树云. 信息化项目的运维服务管理体系构建 [J]. 数字通信世界, 2024, (10): 87-89.
- [5] 仇一泓. 面向安全性的 IT 服务管理流程优化探讨 [J]. 网络空间安全, 2024, 15(04): 318-321.
- [6] 宋小军. 基于 ITIL 的 ZH 企业 IT 运维项目管理优化策略研究 [D]. 内蒙古财经大学, 2024.
- [7] 焦荣鹤. 基于 ITIL 和 CMMI 的 IT 服务管理优化研究 [D]. 商务部国际贸易经济合作研究院, 2024.
- [8] 李光恒. CY 公司 IT 服务管理优化研究 [D]. 广西大学, 2024.
- [9] 黄瑜. H 公司 IT 服务管理流程优化设计 [D]. 广西师范大学, 2023.
- [10] 刘铭. 基于 ITSS 的 JH 公司 IT 服务管理优化研究 [D]. 南昌大学, 2023.
- [11] 侯元刚, 孙建山. 基于 ITIL4 构建运维管理服务体系支撑数字化改革 [J]. 中关村, 2022, (10): 96-97.
- [12] 赵海洋, 时延鹏. 基于 ITIL 与物联网的开放型 IT 运维云服务平台的研究 [J]. 现代信息科技, 2022, 6(01): 160-163.