

学校编码: 10384

学 号: 17920091150661



分类号_____密级_____

UDC_____

廈門大學

碩 士 學 位 論 文

C 銀行 IT 服務事件管理流程優化研究 A Study on Improving C Bank IT Service Event Management Process

董瑜

指導教師姓名：吳翀 副教授

專業名稱：工商管理 (MBA)

論文提交時間：2012 年 7 月

論文答辯日期：2012 年 9 月

學位授予日期： 年 月

答辯委員會主席_____

評 閱 人_____

2012 年 7 月

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

摘 要

近年来，随着信息化建设规模的不断扩大，国内银行业在 IT 服务管理领域面临着前所未有的挑战，纷纷加大对 IT 服务管理流程的建设和优化力度，以保障自身 IT 系统的长期、平稳运行。作为四大国有银行之一，C 银行一贯致力于持续改进其 IT 服务管理流程。论文以 C 银行 IT 服务事件管理流程为研究对象，深入研究提高 IT 服务事件管理流程效率的思路和方法。论文以 ITIL 理论为基础，采用七步改进流程作为研究框架，逐步深入地展开研究。首先确定将“提高 IT 服务事件管理流程效率”作为流程优化的目标，然后围绕这一目标来制定相应的量化指标并获取数据；接下来对数据进行分析，找出了 IT 服务事件管理流程存在的问题，以及问题的根源，最后有针对性地设计并实施 IT 服务事件管理流程的优化。从实施效果看，C 银行 IT 服务事件管理流程优化实现了预期的目标，为国内银行业在 IT 服务事件管理流程优化方面的探索，提供一些可供借鉴的思路和方法。论文理论联系实际，将为我国商业银行 IT 服务事件管理流程优化提供较为系统的理论支持和实践思路，以期提高我国商业银行 IT 服务管理在世界银行业中的竞争力。

关键词：ITIL；七步改进流程；事件管理流程；C 银行

Abstract

In recent years, with the rapid expansion of the informatization construction, domestic banks begin to face unprecedented challenges in IT Service Management field and speed up the construction and improvement on their IT Service Management Processes to ensure IT operation stably. As one of the four top state-owned banks, C Bank is committed to continuous improvement on IT Service Management Processes. The thesis takes IT Service Event Management Process of C bank as the object of study to find out the best practice of improving the efficiency of IT Service Event Management Process. The thesis is based on ITIL, takes 7-Step Improvement Process as the research framework, and conducts research gradually and deeply. First, that improving the efficiency of IT Service Event Management Process is treated as the goal of the process improvement. Second, the author designs quantitative indexes according to the goal and then collects data. Third, after the data analysis, several problems of the existing IT Service Event Management Process are listed, and the root causes are found out. Finally, the author designs and implements the improvement scheme. Based on the improvement effect, C Bank achieves the goal that is to improve the efficiency of IT Service Event Management Process, and is of great value to other state-owned banks and commercial banks. Combining with the actual situation, this article will offer a systematic theoretical support and make practical proposals to China's commercial banks in IT Service Event Management Process field, to potentially boost the competitiveness of China's commercial banks in worldwide.

Key words: ITIL; 7-Step Improvement Process; Event Management Process; C Bank

目 录

1 绪 论	1
1.1 研究的背景与意义.....	1
1.2 研究的内容与方法.....	3
1.3 研究的理论基础.....	5
1.3.1 ITIL 理论.....	5
1.3.2 七步改进流程.....	9
1.4 本章小结.....	10
2 C 银行 IT 服务事件管理流程的现状 & 评价指标体系分析	12
2.1 C 银行 IT 服务事件管理流程的现状.....	12
2.2 C 银行 IT 服务事件管理流程评价指标体系分析.....	17
2.2.1 IT 服务事件管理流程评价指标的规划.....	17
2.2.2 IT 服务事件管理流程评价指标的确定.....	21
2.2.3 IT 服务事件管理流程评价指标的测量.....	26
2.3 本章小结.....	30
3 C 银行 IT 服务事件管理流程存在的问题 & 优化方案设计	31
3.1 C 银行 IT 服务事件管理流程存在的问题.....	31
3.2 C 银行 IT 服务事件管理流程的优化方案.....	37
3.3 本章小结.....	40
4 C 银行 IT 服务事件管理流程优化的实施 & 效果分析	41
4.1 C 银行 IT 服务事件管理流程优化的准备 & 实施.....	41
4.1.1 IT 服务事件管理流程优化的准备.....	41
4.1.2 IT 服务事件管理流程优化的实施.....	42
4.2 C 银行 IT 服务事件管理流程优化的应用效果分析.....	46
4.2.1 IT 服务事件管理流程优化应用效果的定量分析.....	46
4.2.2 IT 服务事件管理流程优化应用效果的定性分析.....	49
4.2.3 制定并实施新流程的巩固措施.....	50

4.3 本章小结	50
5 结 论	52
附 录	54
参考文献	56
致 谢	58

厦门大学博硕士论文摘要库

Contents

1 Introduction	1
1.1 Background and Motivation	1
1.2 Contents and Methods	3
1.3 Theoretical Basis	5
1.3.1 ITIL Theories	5
1.3.2 7-Step Improvement Process	9
1.4 Summary	10
2 Current Situation and Evaluation System Analysis of C Bank IT Service Event Management Process	12
2.1 Current Situation of C Bank IT Service Event Management Process	12
2.2 Evaluation System Analysis of C Bank IT Service Event Management Process	17
2.2.1 Design of C Bank IT Service Event Management Process Metrics	17
2.2.2 Confirmation of C Bank IT Service Event Management Process Metrics	21
2.2.3 Measurement of C Bank IT Service Event Management Process Metrics	26
2.3 Summary	30
3 Current Problems and Improvement Scheme of C Bank IT Service Event Management Process	31
3.1 Current Problems Analysis on C Bank IT Service Event Management Process	31
3.2 Improvement Scheme of C Bank IT Service Event Management Process	37
3.3 Summary	40
4 Improvement Implementation and Effect Analysis on C Bank IT Service Event Management Process	41
4.1 Improvement Preparation and Implementation of C Bank IT Service Event Management Process	41

4.1.1 Improvement Preparation of C Bank IT Service Event Management Process.....	41
4.1.2 Improvement Implementation of C Bank IT Service Event Management Process.....	42
4.2 Analysis on Improvement Effect of C Bank IT Service Event Management Process	46
4.2.1 Quantitative Analysis on Improvement Effect of C Bank IT Service Event Management Process.....	46
4.2.2 Qualitative Analysis on Improvement Effect of C Bank IT Service Event Management Process.....	49
4.2.3 Consolidation and Extension Scheme of Improved Process.....	50
4.3 Summary	50
5 Conclusions.....	52
Appendixes	54
References	56
Acknowledgements.....	58

1 绪论

1.1 研究的背景与意义

当今,随着 IT 行业的飞速发展,IT 服务管理日益被业界所重视。尤其是 ITIL (Information Technology Infrastructure Library) 理论出现后,使 IT 服务管理进入高速发展期。当然,尽管 IT 服务管理已经取得很大的发展,但还远没有达到成熟阶段,针对 IT 服务管理的软件系统和解决方案还有很大的提升空间。但毋庸置疑的是,其发展潜力是非常巨大的,且前景一片光明。从 20 世纪 80 年代开始,IT 服务管理的相关理论体系逐渐发展起来。从国外的情况看,当前的发展可谓如火如荼、方兴未艾,越来越多的公司进入这一领域并逐步加大投入,致力于软件系统和解决方案的研发。IT 业界知名的 IBM、HP、CA 和 BMC 等厂商,纷纷推出了 IT 服务管理平台产品,并在世界 500 强企业中广泛应用。而从国内的情况看,目前尚处于发展的初级阶段,并没有经过太多的企业实践,缺乏成功案例。

C 银行是我国四大国有银行之一,通过多年来的发展壮大,信息化发展已经达到很高的水平。全行拥有近 2000 个 IT 应用系统,与之配套的硬件、软件数量非常庞大。与此同时,C 银行 IT 管理部门面临着一项新的挑战:如何保障这些 IT 应用系统的长期、平稳运行。在挑战面前,C 银行 IT 管理部门选择积极主动地应对,从 2006 年开始,着手对全行 IT 服务管理进行规划和建设,到现在已 6 年有余。目前,C 银行已建成一套基于 ITIL v3 的 IT 服务管理流程,其中包含变更管理、事件管理、问题管理、发布管理、服务请求管理等流程,并辅以服务台、配置管理数据库、知识库,使 C 银行的 IT 服务管理水平得到大幅提升。该流程已在 C 银行的总行运维中心、开发中心,以及 38 家一级分行推广并应用,并得到行内用户的广泛好评。在 C 银行的 IT 服务管理流程建设之初,是基于 ITIL v2 相关理论进行建设,搭建起一套包含服务台、变更管理、事件管理和问题管理的 服务支持流程。而在 ITIL v3 推出后,C 银行基于相关理论对原有流程进行优化,增加了发布管理和 服务请求管理等流程,并配套建立了配置管理数据库和知识库,使整个 IT 服务管理流程更加完善。

图 1-1 清晰地展现了 C 银行 IT 服务管理流程的整体架构,表述了数据、流

程和角色之间的关系，以及各流程之间的关系。其中，流程是主体，搭建起整体框架，数据为流程提供支撑，使流程运转更加高效，而角色是流程的使用者，驱动整个流程的运转。

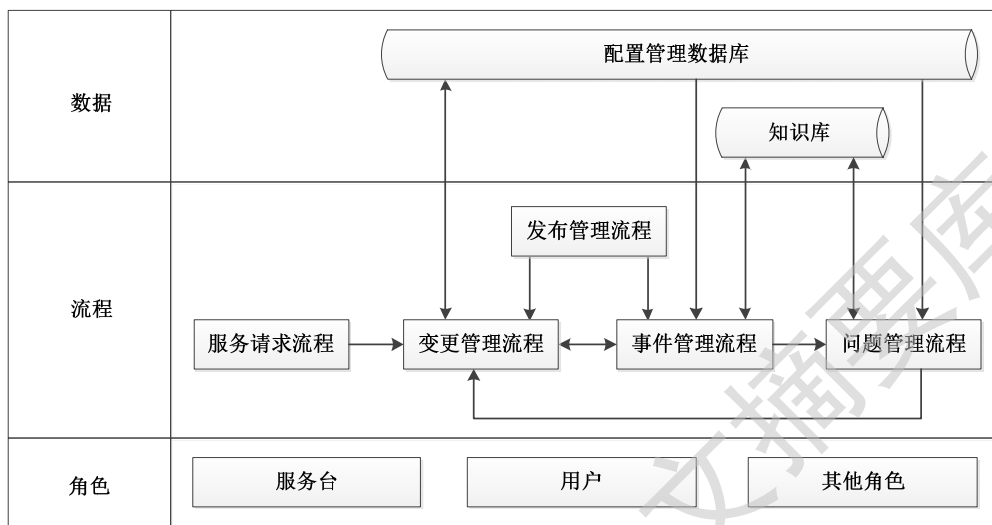


图 1-1: C 银行 IT 服务管理流程整体架构图

资料来源：作者自制

在数据部分，包含配置管理数据库和知识库。其中，配置管理数据库用于保存 IT 基础架构中特定组件的配置项，以及配置项之间关系的信息。所谓配置项，包含所有硬件、软件和各种文档，例如：服务器、网络设备、数据库、应用系统等，都可以被称为配置项。配置管理数据库将根据 IT 变更管理流程来不断地进行更新，保证其中存储的信息能够真实反映 IT 基础架构的最新情况。知识库用于保存在 IT 运行系统日常开发、测试、运行维护工作中总结的，可以为事件处理、问题解决、学习培训等提供有效帮助的信息。在流程部分，包含事件管理流程、变更管理流程、问题管理流程、发布管理流程和服务请求流程。这五大流程是 C 银行 IT 服务管理的核心，而事件管理流程是其中最为典型的流程之一。在角色部分，包含服务台、用户等多种角色。其中，服务台作为接收事件、提供用户支持的中心，主要关注运作层次的用户支持。服务台是 IT 服务管理流程的“前台”，是用户与 IT 部门的唯一连接点。当用户提出问题或请求时，服务台会转发给能帮助其解决的 IT 支持人员。除了服务台和用户以外，还有一些角色，他们处于 IT 服务管理流程的各个环节，为流程的运转提供服务。

作为世界 500 强企业、银行业巨头，C 银行基于 ITIL 理论，并采用 IT 业界较为先进的软件系统和解决方案，不断提升自身的 IT 服务管理水平，建立了以

IT 服务事件管理流程为代表的、先进的 IT 服务管理流程。当然，跟其它很多流程一样，IT 服务管理流程也不是一成不变的，要顺应企业内外部环境不断变化。从产业环境方面来看，随着市场竞争的日益激烈，各银行在 IT 方面的投入不断加大，其中投入的重点之一就是 IT 服务管理的建设。尽管 C 银行在 IT 服务管理领域的研究，在国内已处于领先水平，但仍存在较大的提升空间。如果 C 银行不继续优化 IT 服务管理流程，将失去其在该领域的竞争优势。从信息技术方面来看，ITIL 和其他流程优化理论在不断地发展和完善，也为 C 银行 IT 服务管理流程的优化提供了理论依据。从客户需求方面来看，伴随 IT 服务管理流程的实施和推广，很多 C 银行员工在日常工作中都会用到相关流程。随之而来的，员工对 IT 服务管理流程提出了更高的要求，并对使用中出现的不足之处，提出优化建议。因此，面对产业环境、信息技术、客户需求等方面的变化，C 银行 IT 服务管理流程的优化也将势在必行。而 C 银行在该领域积累了丰富的实践经验和大量的专业人才储备，也将对 IT 服务管理流程优化提供强有力的支持和保障。

C 银行应用七步改进流程对 IT 服务管理流程进行优化，是 C 银行不断提高 IT 服务管理水平的积极探索，是 C 银行秉承“始终走在中国经济现代化的最前列，成为世界一流银行”的愿景，对当前最先进的 IT 服务管理理论所作出的全新实践。作者就职于 C 银行信息技术管理部，作为 IT 服务管理流程优化项目的技术负责人，参与了 C 银行 IT 服务管理流程优化过程中的咨询、需求、设计、实施等主要过程，对 ITIL 理论和实践均有较为深入的研究。通过撰写本文，作者对 C 银行 IT 服务管理流程优化的过程进行描述、分析、研究，并对优化的效果进行评价。因此，本文的选题具有较强的理论性和实践性，对于国内商业银行 IT 服务管理流程优化的实施方法与实施路线，有着较强的借鉴意义。

1.2 研究的内容与方法

从图 1-1 可以看到，IT 服务管理流程涉及到的流程较多，体系较为庞大，而 IT 服务事件管理流程是 IT 服务管理流程中最为重要、最为典型的流程之一，因此本文研究的主要内容为国内商业银行的 IT 服务事件管理流程优化。以 C 银行 IT 服务事件管理流程优化为案例，以 ITIL 理论为基础，进行银行 IT 服务事件管理流程优化的实证研究。

本文的研究内容与思路如下：

第 1 章，绪论。阐述研究的背景、意义、内容、方法、理论基础，指出研究的目的，研究所涉及的内容和范围，以及研究所用的方法和所依据的理论。

第 2 章，C 银行 IT 服务事件管理流程的现状评价指标体系分析。首先详细说明 IT 服务事件管理流程的定义与目标、角色与职责、流程图等；其次对 IT 服务事件管理流程的评价指标体系进行分析，通过评价指标的规划、确定和测量，来找出 IT 服务事件管理流程存在的问题。

第 3 章，C 银行 IT 服务事件管理流程存在的问题与优化方案设计。基于 IT 服务事件管理流程存在的问题，对问题根源进行深入分析，并提出 IT 服务事件管理流程优化的方案设计。

第 4 章，C 银行 IT 服务事件管理流程优化的实施与效果分析。首先研究流程优化如何在 C 银行准备、实施，以及实施过程中所经历的必要阶段；其次对流程优化在 C 银行实施的效果作出定量和定性分析；最后对于流程优化所取得的成果，制定并实施相应的巩固措施。

第 5 章，结论。总结全文研究的基本结论，分析研究的主要成果和存在的不足，并指出未来的研究方向。

图 1-2 为本文研究的技术路线：

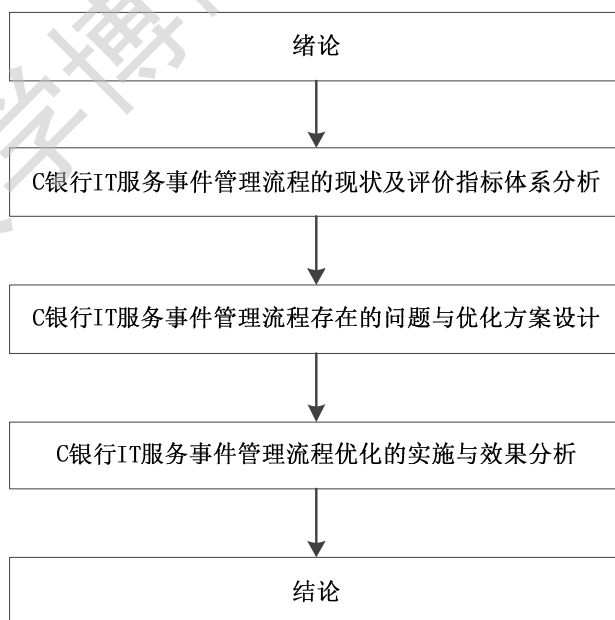


图 1-2: 论文技术路线

资料来源：作者自制

本文理论联系实际，主要采用实证研究的方法，指出 C 银行 IT 服务事件管理流程存在的问题，并提出优化方案。同时，本文还采用定性和定量相结合的研究

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库