

ITIL在高校信息化管理中的应用初探

李富宇

(大连外国语学院现代教育技术中心 116002)

摘要: 基于 ITIL 制定高校信息化管理工作规范, 能够使得高校 IT 服务管理工作更加规范和有序。本文已 ITIL 思想为指导, 结合高校信息化工作特点, 对高校 IT 管理模式进行了探讨。

关键词: ITIL 高校 信息化 服务管理

中图分类号: G424.1

文献标识码: A

文章编号: 1674-098X(2008)05(b)-0212-01

1 引言

近年来, 随着高校信息化建设的不断发展, 高校校园网络及相应应用系统建设迅猛发展。网络规模越来越大, 应用系统数量繁多, 管理问题日益凸显。

高校 IT 管理及服务特点及存在的问题

目前高校信息化建设大多处于初级或中级阶段, 比较注重硬件设施和建设和应用系统的开发, 对于网络系统和应用系统的管理及维护不够重视。先进的硬件设施和众多的应用系统不等于信息化的成功, 缺乏有效和规范的 IT 管理是目前大多数高校信息化建设方面的短板。

没有规范的服务流程, 缺乏统一的管理策略和管理方法, 对可能出现的问题缺乏必要的预警, 等等都是这一问题的具体体现。

普遍存在的问题有:

- 1) 重建设, 轻管理;
- 2) 职能部门管理功能弱化, IT 维护工作沦为彻底的“维修工”工作;
- 3) IT 服务没有规范的制度和流程, 随意性很强;
- 4) 不重视 IT 服务的人才建设;
- 5) IT 服务的经验没有积累, 没有延续。

所以, 在高校信息化建设当中, 应该重视 IT 服务建设, 确保实施的信息化系统可靠、稳定、安全的运行。

2 ITIL 简介

ITIL, 全称 Information Technology Infra-structure Library, 即信息技术基础架构库。英国国家计算机和电信局(CCTA)于 20 世纪 80 年代中期, 开始开发的一套针对 IT 行业的服务管理标准库。ITIL 是以流程为中心的 IT 管理行业标准。服务提供和服务支持是 ITIL 的核心部分。其中服务提供由服务级别管理、IT 服务财务管理、IT 服务持续性管理、可用性管理和能力管理 5 个流程组成; 服务支持由事故管理、问题管理、配置管理、变更管理和发布管理 5 个流程及服务台职能组成。

ITIL 提供了一个指导性框架, 这个框架可以保留组织现有的 IT 管理方法和技术中的合理部分, 同时增加必要的方法和技术, 并且方便和加强了各种 IT 职能间的沟通和协调。实施中, 组织可根据自身规模、所提供的服务内容、范围、目标采取不同的方式, 既可以建立一套基于文档的 ITIL 管理流程, 也可以建立基于 ITIL 理念的管理系统来实现 IT 活动的管理。它近似于目前流行的“基于组件编程”的思想: 各个流程是相对独立的, 实现某些特定的功能; 流程之间及流程和业务之间的接口已根据业务和 IT 管理方面的需要事先设计

好, 可以方便地增加和放弃某个流程, 同时其他流程还可以继续保持运营。

ITIL 是根据实践而不是理论开发的。OGC 收集和分析各种组织解决服务管理问题方面的信息, 找出那些对本部门和客户有益的做法, 最后形成了 ITIL。ITIL 来源于实践, 反过来它又用于指导实践。

3 高校 IT 管理模式

笔者以 ITIL 思想方法为指导, 结合 IT 服务管理基本原理, 充分考虑当前高校信息化建设的特点, 突出质量管理和安全管理, 提出基于 ITIL 的高校 IT 服务管理模式:

3.1 配置管理

登记本校所有 IT 资产的基本情况和所属情况;

登记所有运行应用系统的基本情况;

登记所有 IT 运维人员的基本情况;

登记所有 IT 关系制度, 包括制度的制定和更新情况;

登记本学年年教学活动情况及变更情况。

3.2 故障管理

登记所有硬件系统日常故障的维护情况, 并根据故障原因进行分类;

登记所有应用系统的故障维护情况, 并根据故障原因进行分类;

登记备件库存情况和使用情况。

3.3 变更管理

记录和筛选变更请求;

变更进度安排;

登记日常由故障引起的配件变更情况;

登记定期巡检的所有情况。

3.4 版本库管理

登记并归类存储各种常用软件, 定期更新版本;

登记并及时跟踪升级各种应用系统版本。

3.5 知识库管理

登记硬件及应用系统维护经验和实施技巧;

登记并保存设备及应用系统相关知识文章。

3.6 可用性管理

可用性需求分析;

确定可用性预期目标;

登记硬件及应用系统保修期限及生命周期;

定期对硬件及应用系统进行可用性分析。

3.7 事故管理

及时识别并跟踪发生的事故;

对事故进行调查与分析识别引发事故的

潜在原因;

解决事故并恢复服务;

跟踪和监督所有事故的解决过程, 并随时进行沟通。

3.8 问题管理

识别和记录问题;

对问题归类, 主要关注影响业务的问题;

调查问题的根本原因;

解决问题;

终止问题。

4 结语

ITIL 作为成熟的 IT 服务标准, 为高校信息化管理工作提供了良好的理论依据和技术保证。使得高校 IT 服务管理工作更加规范和有序, IT 服务管理在高校信息化管理中必将发挥越来越重要的作用。

参考文献

- [1] IT 服务管理: 基于 ITIL 的全球最佳实践 (荷) 博恩 清华大学出版社, 2006.
- [2] 中国惠普有限公司. 惠普之道——IT 服务管理篇: 清华大学出版社, 2006.