

從 Apple 標錯價談服務目錄管理 (Service Catalogue Management)

撰稿: BSI 英國標準協會 ISO 20000 產品經理
陳啟昌 (Bryan Chen)

「Bryan ! 快下單, 快!! 這次是 Apple 標錯價~~~」

「學長你不是要買 mini , 快去下單, 蘋果竟然出大包了!!!!」

...

剛稽核完打開電腦準備寫報告, MSN 瞬間跳出一堆訊息... 心想: 「這些傢伙, 聯合起來唬攏我嗎, 這種簡單手法, 十年前就用過了, 想引我上當, 門都沒有~」, 順手拿起手機, 裡面竟然也塞滿簡訊...

開完結束會議, 一離開客戶的大樓, 馬上坐在路邊, 連忙再打開筆電, 連上蘋果官網, 想不到還真的發生了! 在我心中如神一般的 Apple, 竟然也出了這樣的錯。

繼去年 Dell 標錯價事件, 到現在連 Apple 也跟進?! 不免有人要問, 在眾多的資訊管理系統標準或是理論中, 是否有什麼可以讓組織參考, 用以確保提供的服務資訊正確的? 相信很多人都會直接聯想到 ISO 27001:2005 附錄 A 的許多控制措施 (controls), 例如 A.10.1.3 職責區隔, 區分職務與責任範圍, 以降低組織資產遭未經授權或非故意的修改或誤用之機會、A.10.9.1 電子商務, 保護在公用網路上傳輸、涉及電子商務的資訊、A.10.9.3 公開可取得的資訊, 保護在公眾開放系統上可取得資訊的完整性以防止未經授權的修改... 等等, 這些在國內已經推行多年的管理系統及相關的控制措施, 就不再贅述。

這次要跟大家介紹的是在資訊服務技術管理(IT Service Management - ITSM)中近年來逐漸受到重視的服務目錄管理 (Service Catalogue Management), 從 IT Service Management 發展過程中, 我們可以發現由 ITIL V2 與 ISO 20000 服務交付(Service Delivery)過程中的服務等級管理 (Service Level Management), 到 ITIL V3 已將服務等級管理當中提到的服務目錄相關管理活動, 獨立出來變為「服務目錄管理過程」, 其重要性不言可喻。

以下分幾部分來介紹服務目錄管理過程：

定義：服務目錄是服務組合 (Service portfolio) 的一部分，包含正在營運與準備轉換上線的服務的所有細節。

目的：確保服務目錄的產生與維護所有正在維運中的服務資訊的正確、提供在所有服務的單一資訊來源 (A single source of information)。

活動：

- ◆ 與所有相關團體議定服務的定義並予以文件化；
- ◆ 透過與服務組合管理的介面決定服務組合和服務目錄；
- ◆ 結合服務組合管理，產出並維護服務目錄及其內容；
- ◆ 建立和營運和IT服務持續性管理 (IT Service Continuity Management)的介面，考量服務目錄中的營運單位的依存性關係及支援營運過程的IT服務；
- ◆ 建立和支援團隊、供應者與組態管理 (Configuration Management)的介面，考量服務目錄中的IT服務、支援服務 (Supporting services)、組態元件(Configuration items)之間的關聯。

角色：(服務目錄經理)

- ◆ 產生與維護服務目錄；
- ◆ 確保所有營運中的服務都被記錄；
- ◆ 確保服務目錄資料的正確與即時更新；
- ◆ 確保服務目錄與服務組合資訊的一致性；
- ◆ 確保所有服務目錄資訊受到足夠的保護與備份。

服務目錄是客戶與使用者取得服務資訊的第一線資料，透過上述的主要活動進行管理，並結合變更管理 (Change Management)、組態管理 (Configuration Management)等服務轉換 (Service Transition)過程，適切的評估、授權、溝通協調、計畫、識別、稽核驗證等機制，再結合資訊安全管理的風險管理與相對的控制措施，相信一定能協助組織無論是第一時間，或是維運階段，都提供最正確即時的服務內容與價格資訊，不再發生資訊(價格)錯誤這等貽笑大方的事件。

BSI
5th Floor, No.39, Ji-Hu Road Nei-Hu Dist.,
Taipei 11492, Taiwan

T: +886-2656-0333
F: +886-2656-0222
www.bsigroup.tw

