

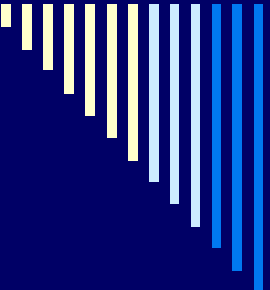


Процессы предоставления и поддержки услуг

Давлеткиреева Лилия
Зайнитдиновна

Функциональная модель системы





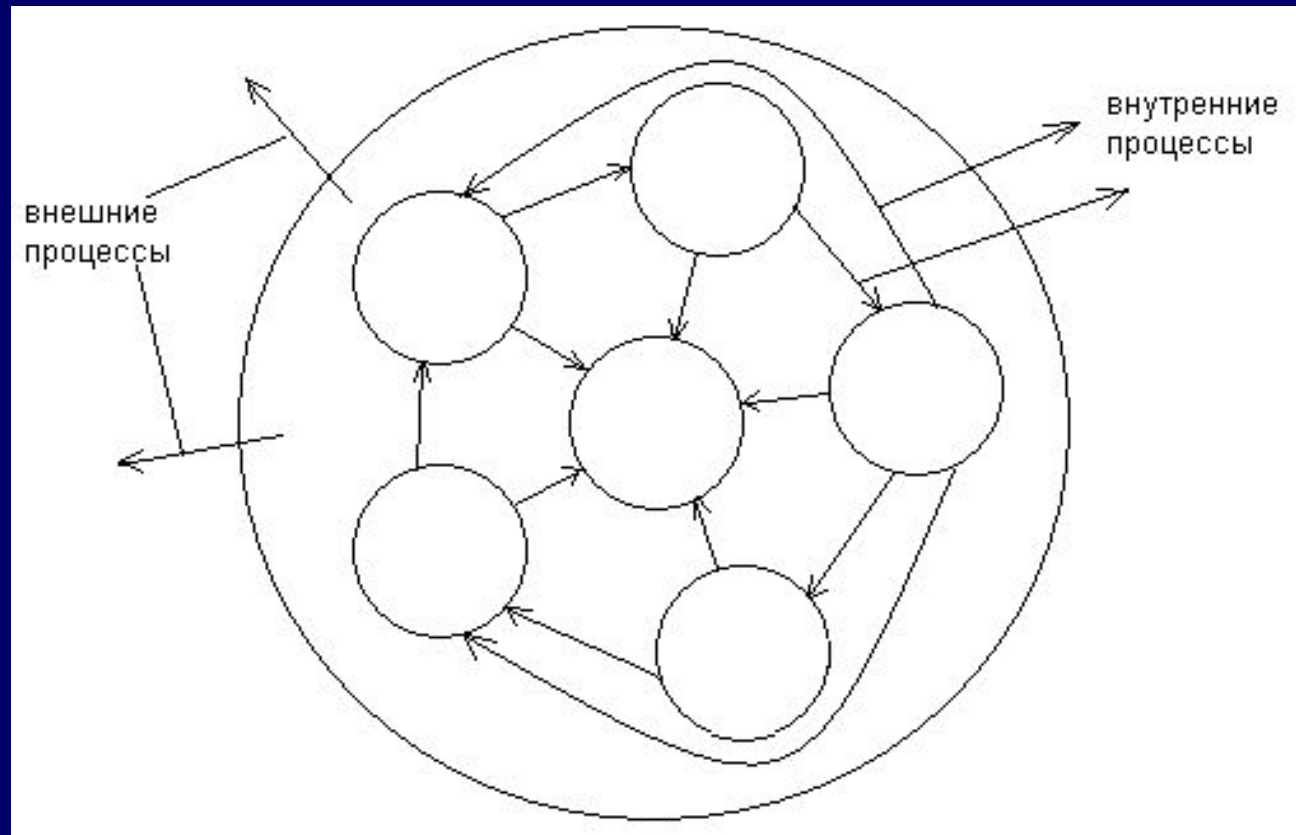
Системы, с которыми мы имеем дело – динамические системы

- математическая модель поведения системы

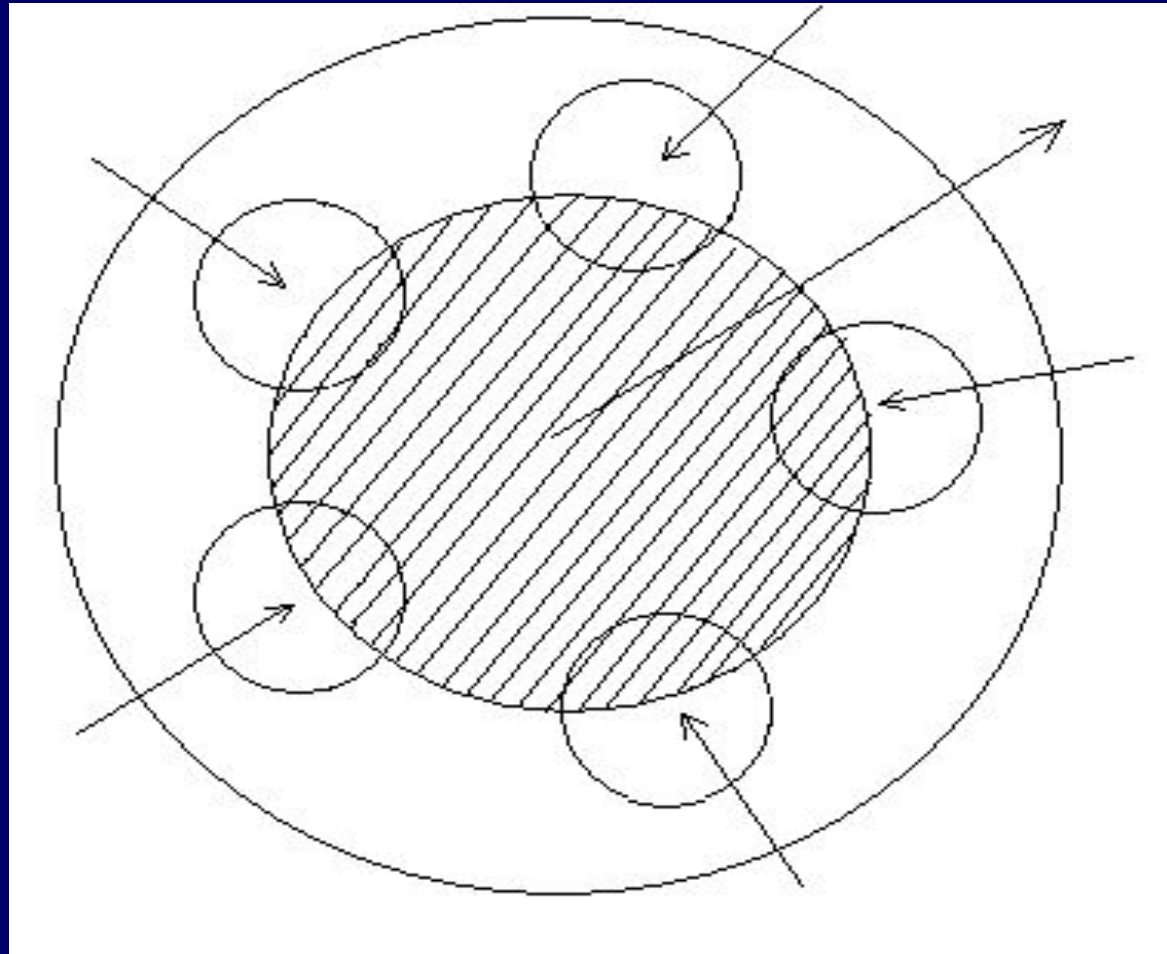
$$F = m \frac{dx}{dt}$$

- описание системы с помощью бизнес процессов

Система состоит из элементов и правил взаимодействия между ними



Управление системой

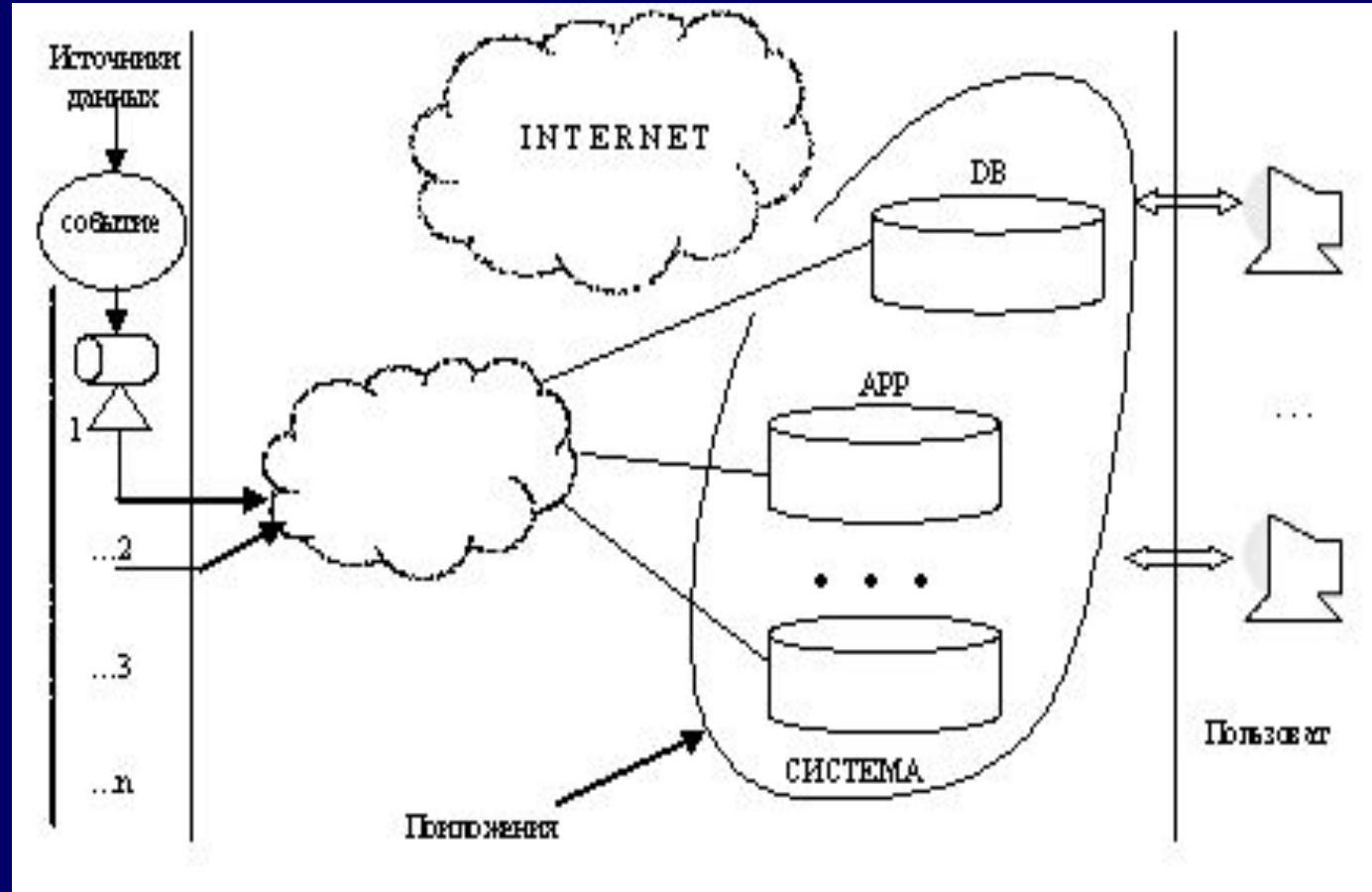


Горизонт планирования



Различие в горизонтах планирования наблюдается не только между разными сферами деятельности, но и между разными Уровнями Процессов (стратегическим, тактическим и операционным).

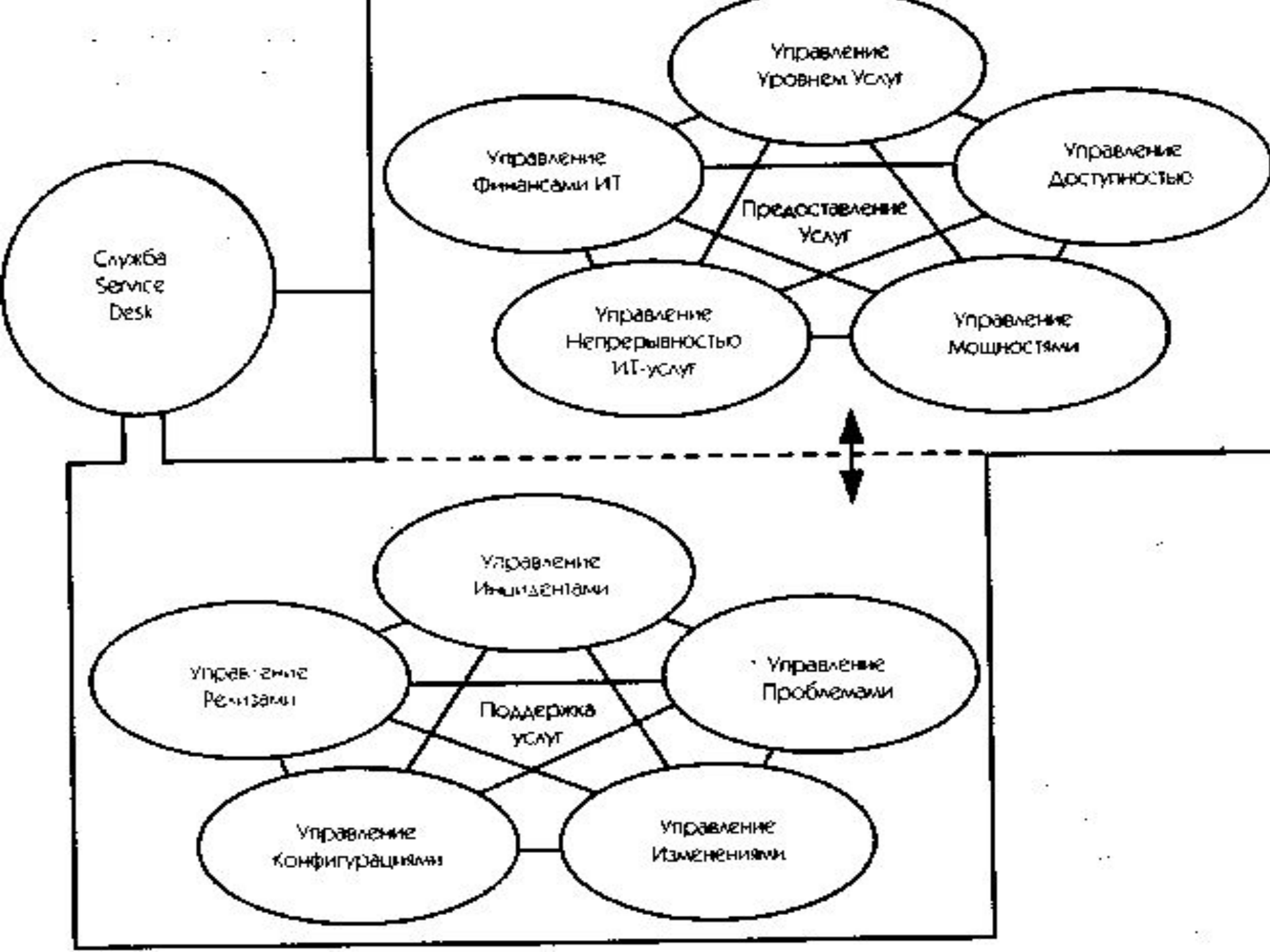
Информационная и техническая инфраструктура





Предоставление услуг

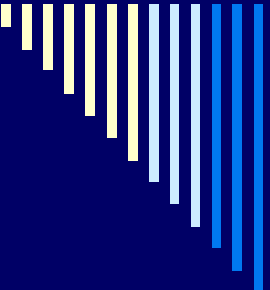
- Управление Уровнем Услуг
 - Управление Финансами IT
 - Управление Мощностями
 - Управление Непрерывностью IT-услуг
 - Управление Доступностью
-





Управление Уровнем Услуг

- **Цель процесса** - достижение ясных соглашений с заказчиком об ИТ-услугах и реализация этих соглашений.
- Управление Уровнем Услуг требует информацию о потребностях заказчика, о предоставляемых ИТ-организацией технических средствах и об имеющихся финансовых ресурсах.
- Управление Уровнем Услуг рассматривает услуги, предоставляемые заказчику (с акцентом на заказчике).
- ИТ-организация может повысить степень удовлетворенности заказчика через создание услуг на основе его потребностей (услуги, вызванные спросом), только на базе своих технических возможностей (услуги, вызванные предложением).



Управление Уровнем рассматривает следующие вопросы:

- как оптимизировать IT-услуги для их предоставления заказчикам по доступным ценам на основе точного определения договоренностей в Соглашении об Уровне Услуг;
 - как проводить мониторинг и обсуждение услуг;
 - как организовать Поддержку Услуг Внешними Договорами с поставщиками.
-



Управление Финансами IT

- Рассматривает экономические вопросы предоставляемых IT-услуг.
 - Например. Процесс Управления Финансами подготавливает информацию о расходах, возникших при предоставлении услуг.
 - При определении необходимых изменений IT-инфраструктуры или IT-услуг возможен учет финансовых факторов (соотнесение расходов и доходов — цены и результата).
-



Управление Финансами IT

- Определение, отнесение расходов, их прогноз и отслеживание.
 - Данная деятельность повышает информированность о расходах (где возникают издержки и какие) и может использоваться также при составлении бюджета.
 - Управление Финансами IT описывает различные методы выставления счетов, включая определение цели выставления счетов за IT-услуги (для чего это используется в компании?) и определение ценообразования, а также аспекты бюджетирования.
-



Управление Мощностями

- Управление Мощностями представляет собой процент оптимизации расходов, времени приобретения и размещения IT-ресурсов с целью обеспечения выполнения договоренностей с заказчиком.
 - Связан с Управлением Ресурсами, Управлением Производительностью, Управлением Спросом на IT, моделированием, планированием мощностей, Управлением Нагрузкой и определением необходимого объема технических средств для работы приложений.
 - В Управлении Мощностями акцент делается на планировании для обеспечения согласованного Уровня Услуг сейчас и в будущем.
-



Управление Доступностью

- Является процессом, обеспечивающим соответствующее размещение ресурсов, методов и технологий для поддержки Уровня Доступности IT-услуг, согласованных с заказчиком.
 - Связан с вопросами оптимизации, обслуживания и разрабатывает способы минимизации числа инцидентов.
-



Управление Непрерывностью IT-услуг

- Процесс касается подготовки и планирования способов устранения чрезвычайных ситуаций с IT-услугами в случае остановки бизнеса.
 - Основное внимание уделяет связям между всеми компонентами, необходимым для защиты непрерывности деятельности компании при катастрофах (т. е. для Управления Непрерывностью Бизнеса), а также средствам предотвращения таких катастроф.
 - Управление Непрерывностью IT-услуг является процессом планирования и координации технических, финансовых и управленческих ресурсов, необходимых для обеспечения непрерывности услуг после катастроф, в соответствии с договоренностью с заказчиком.
-



Поддержка услуг

- ❑ Служба Service Desk
 - ❑ Управление Инцидентами
 - ❑ Управление Проблемами
 - ❑ Управление Конфигурациями
 - ❑ Управление Изменениями
 - ❑ Управление Релизами
-



Служба Service Desk

- Служба Service Desk является точкой контакта пользователя с IT-организацией – ранее служба Help Desk.
 - Основными задачами службы Help Desk были регистрация, решение и отслеживание инцидентов.
 - Служба Service Desk имеет более широкие функции (например, получение Запросов на Изменения) и может выполнять действия, относящиеся к нескольким процессам.
-



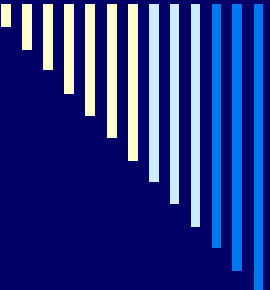
Управление Инцидентами

- Разграничения инцидента и проблемы - установление различия между быстрым восстановлением услуги и установлением причины инцидента и ее устранением.
 - Процесс предназначен для устранения инцидента и быстрого возобновления предоставления услуг.
 - Инциденты регистрируются.
 - Качество регистрационной информации определяет эффективность ряда других процессов.
-



Управление Проблемами

- **Цель процесса** - установление корневой причины.
 - Подозрение на существование проблемы может возникнуть из-за наличия инцидентов, но, безусловно, целью является предотвращение сбоев везде, где это возможно.
 - Когда причины установлены (определены известные ошибки), принимается бизнес-решение о том, необходимо ли делать улучшения в инфраструктуре для предотвращения возникновения новых инцидентов.
 - Улучшения производятся путем подачи Запросов на Изменение.
-



Управление Конфигурациями

Задачи Управления Конфигурациями:

- контроль изменяющейся IT-инфраструктуры,
 - стандартизация и мониторинг статуса,
 - идентификация Конфигурационных Единиц,
 - инвентаризация, верификация и регистрация,
 - сбор и Управление Документацией по IT-инфраструктуре,
 - предоставление информации об IT-инфраструктуре для всех других процессов.
-



Управление Изменениями

- **Цель процесса** - определение необходимых изменений и способов их проведения с минимальным негативным воздействием на ИТ-услуги, при одновременном обеспечении контроля (отслеживании) изменений посредством консультаций и координации действий со всей организацией.
 - Управление Изменениями направлено на контроль проведения изменений в ИТ-инфраструктуре.
-



Управление Изменениями

- Изменения производятся по Запросу от Заказчика, из Процесса Управления Проблемами или из некоторых других процессов.
 - Управление Изменениями тесно связано с деятельностью по мониторингу статуса элементов из Процесса Управления Конфигурациями.
 - Внесение изменений производится согласно разработанной схеме, включающей определение, планирование, создание и испытание, принятие окончательного решения о проведении, внедрение и оценку.
-



Управление Релизами

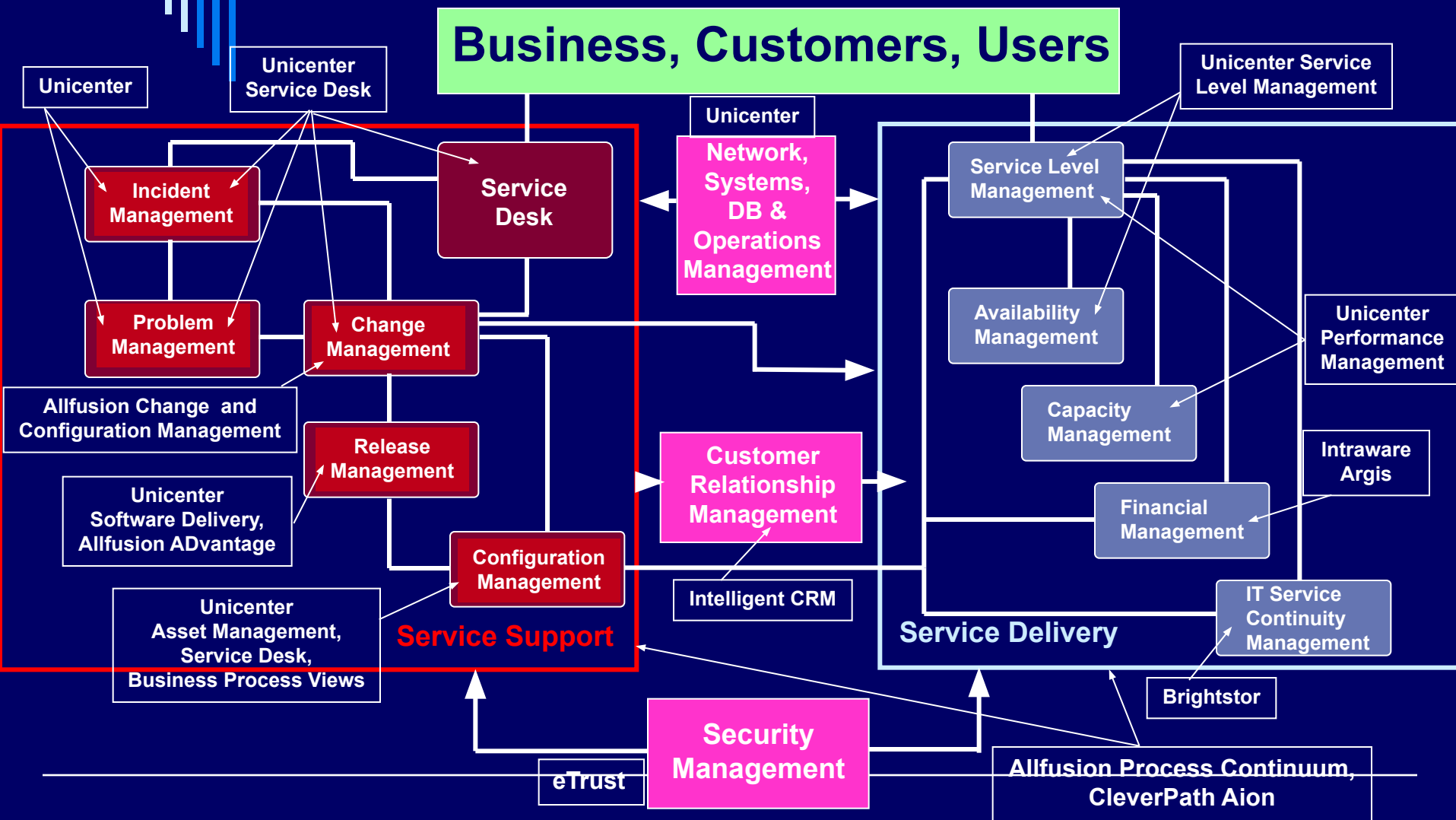
- Релиз - набор Конфигурационных Единиц, которые совместно тестируются и вводятся в активную рабочую среду.
 - Главной задачей Управления Релизами является обеспечение успешного развертывания релизов, включая, интеграцию, проведение тестирования и хранение.
-



Управление Релизами

- Управление Релизами обеспечивает гарантию того, что в использовании находятся только протестированные и корректные версии авторизованного программного и аппаратного обеспечения.
 - Управление Релизами тесно связано с деятельностью по Управлению Конфигурациями и Управлению Изменениями.
 - Реальное внесение изменений часто осуществляется через действия в рамках Процесса Управления Релизами.
-

Реализация на базе решений СА





□ СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!
