



# Процессы предоставления и поддержки услуг

Давлеткиреева Лилия  
Зайнитдиновна

---

# Функциональная модель системы





---

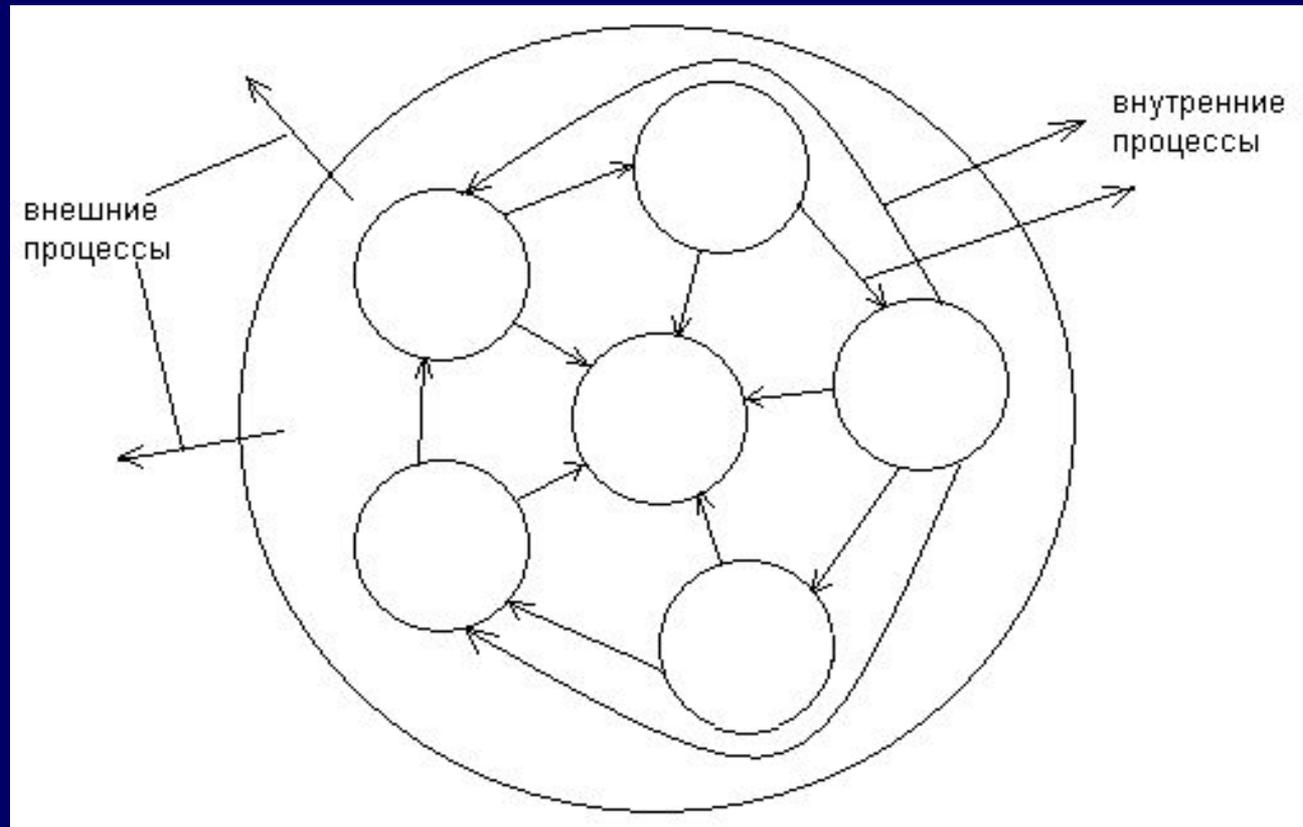
# Системы, с которыми мы имеем дело – динамические системы

- математическая модель поведения системы

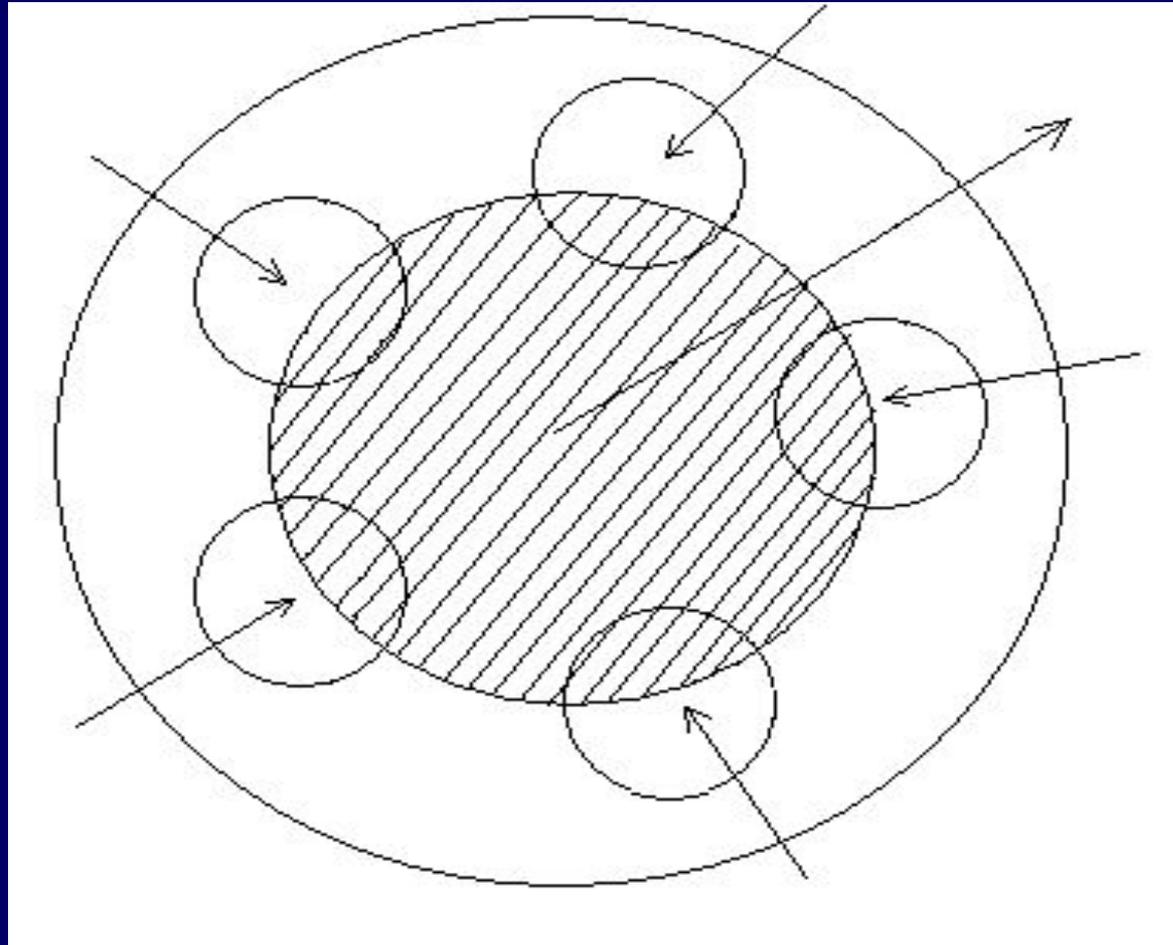
$$F = m \frac{dx}{dt}$$

- описание системы с помощью бизнес процессов
-

# Система состоит из элементов и правил взаимодействия между ними



# Управление системой

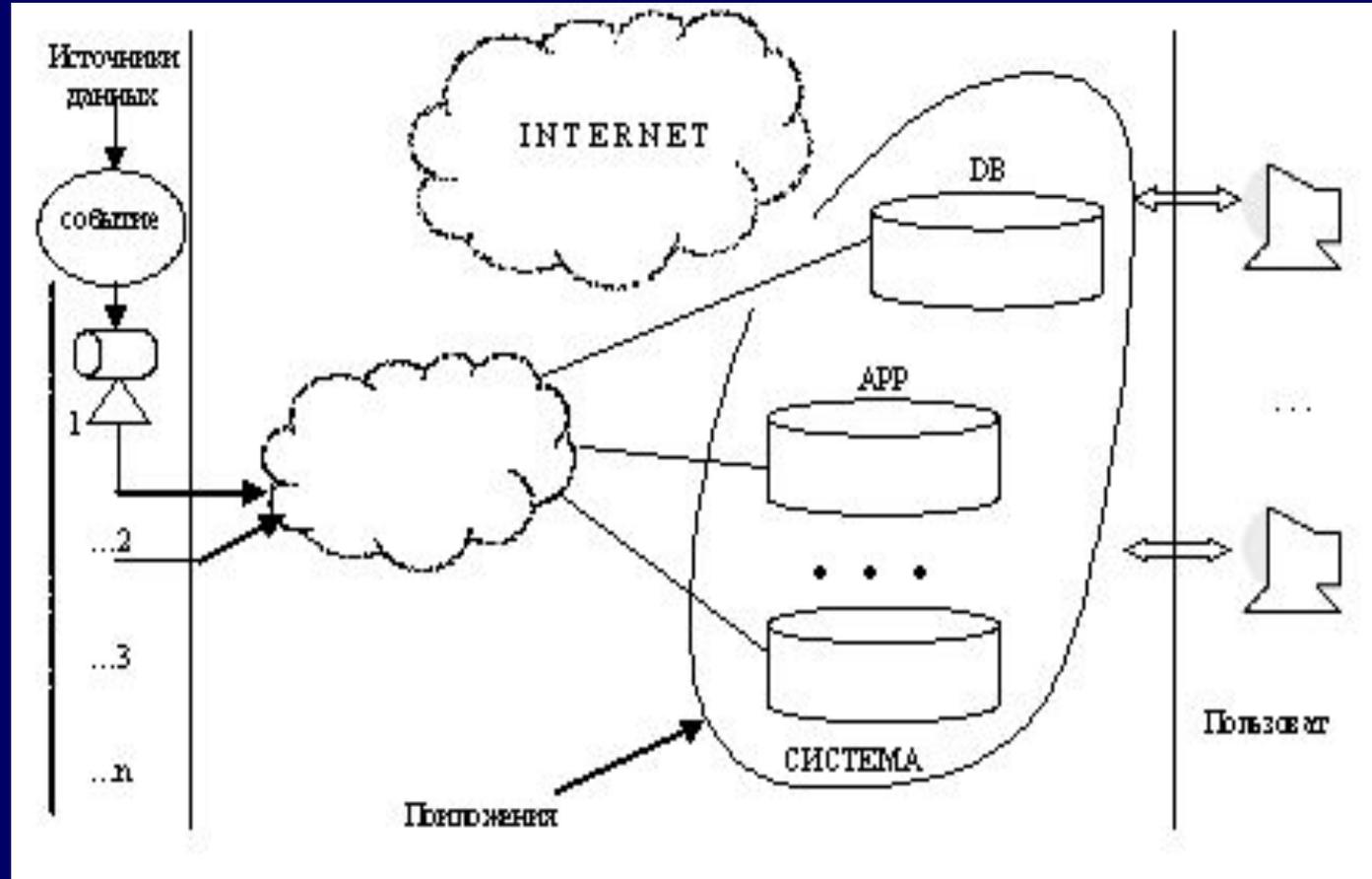


# Горизонт планирования



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

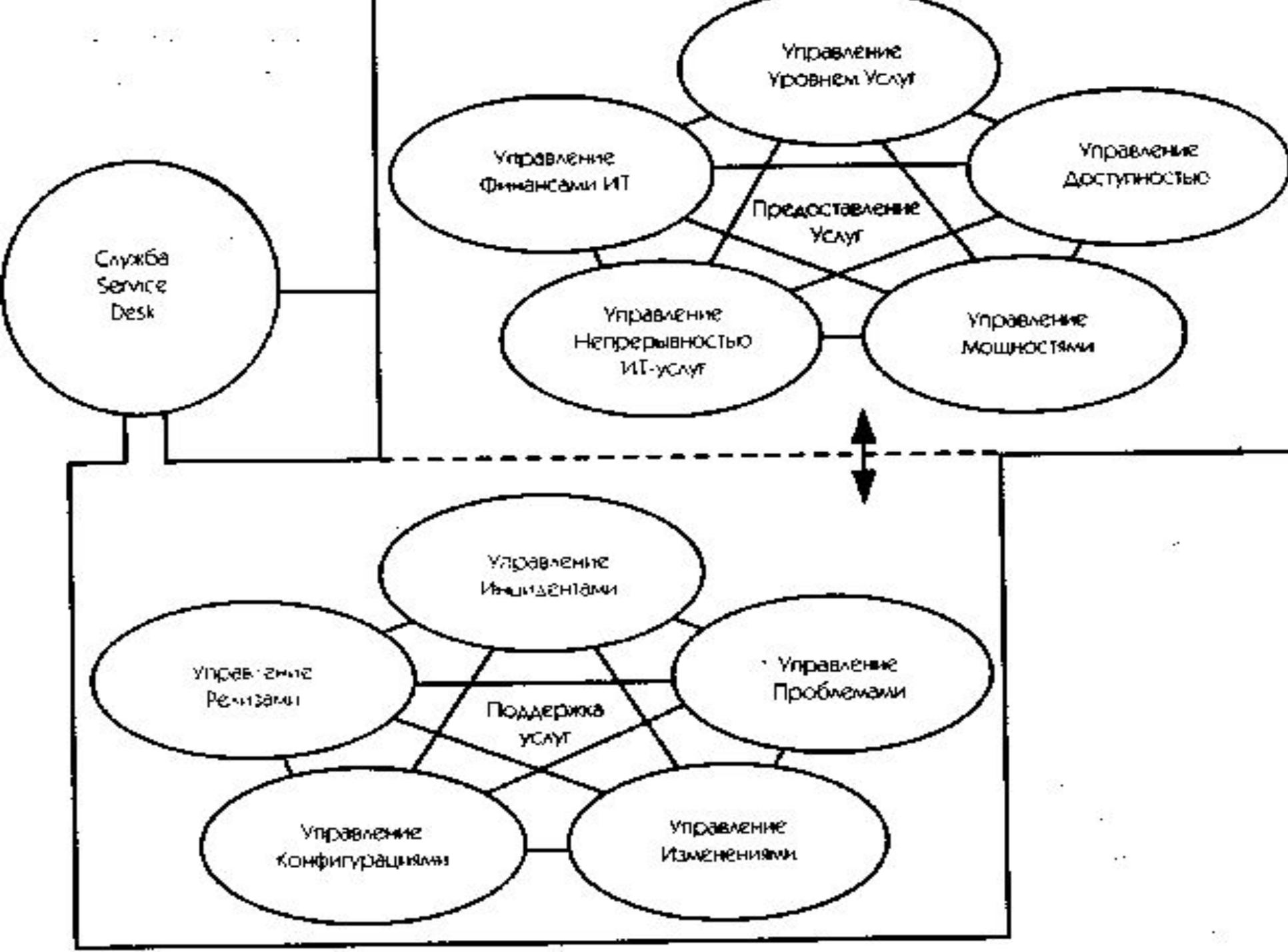




---

# 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 IT-услуги, при одновременном обеспечении контроля (отслеживании) изменений посредством консультаций и координации действий со всей организацией.
  - Управление Изменениями направлено на контроль проведения изменений в IT-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.
-

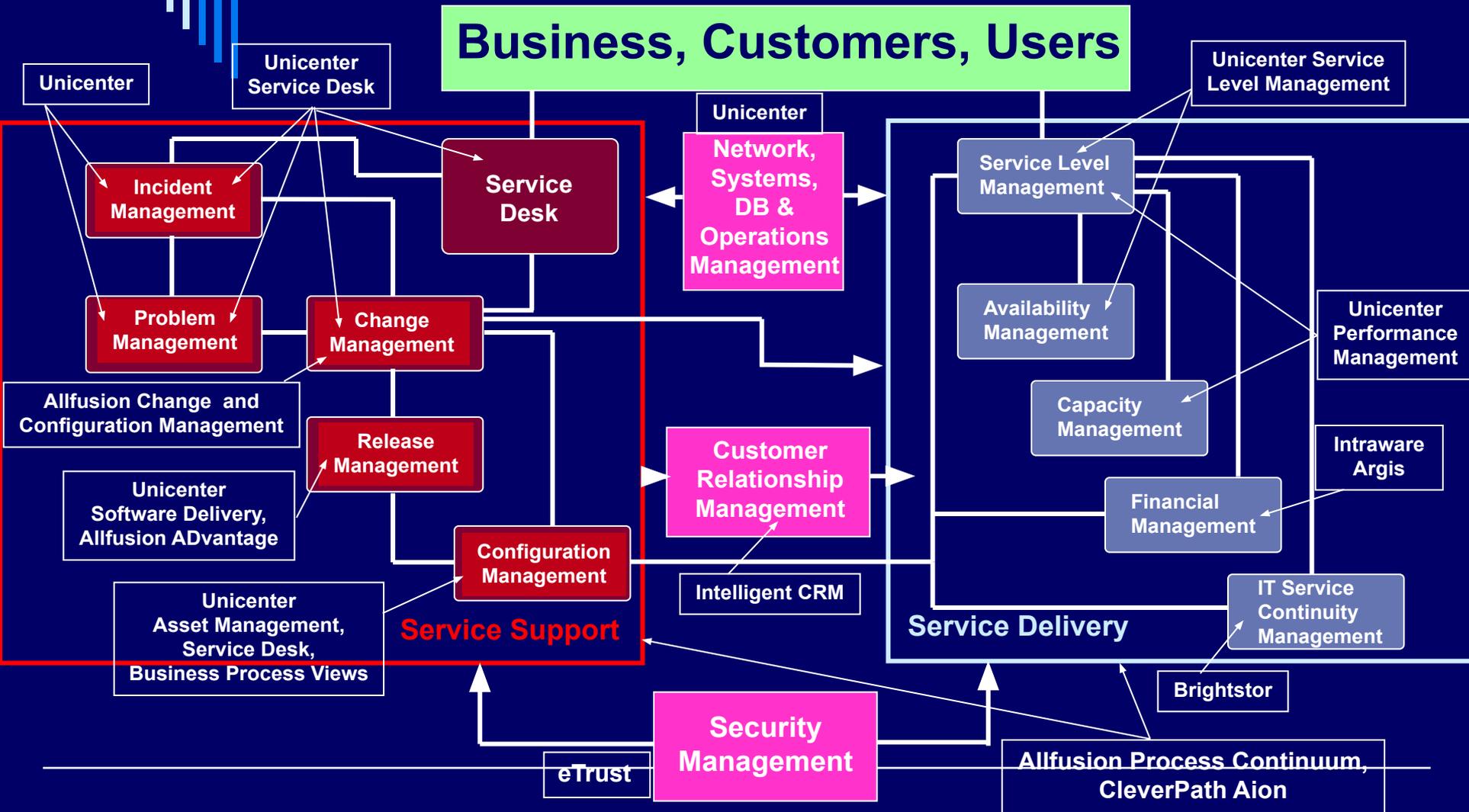


---

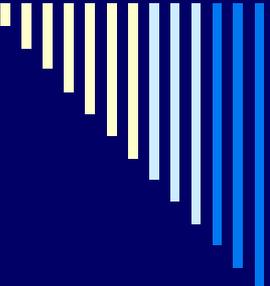
# Управление Релизами

- Управление Релизами обеспечивает гарантию того, что в использовании находятся только тестированные 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!

---