



Сервисная модель управления ИТ в условиях холдинга

Дмитрий Мендельсон
E-mail: dm@corisys.ru



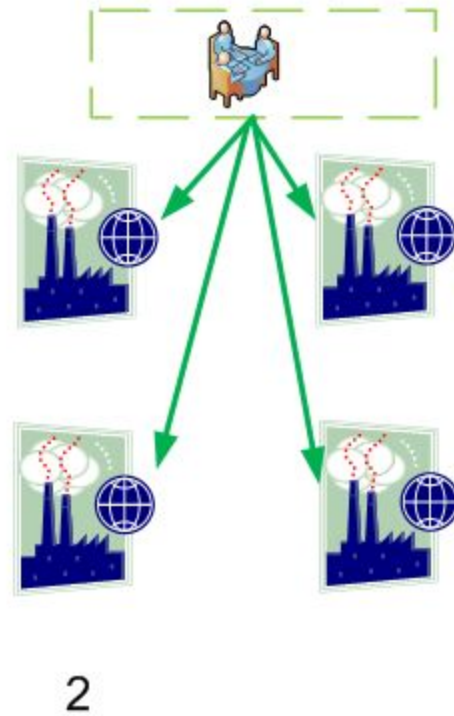
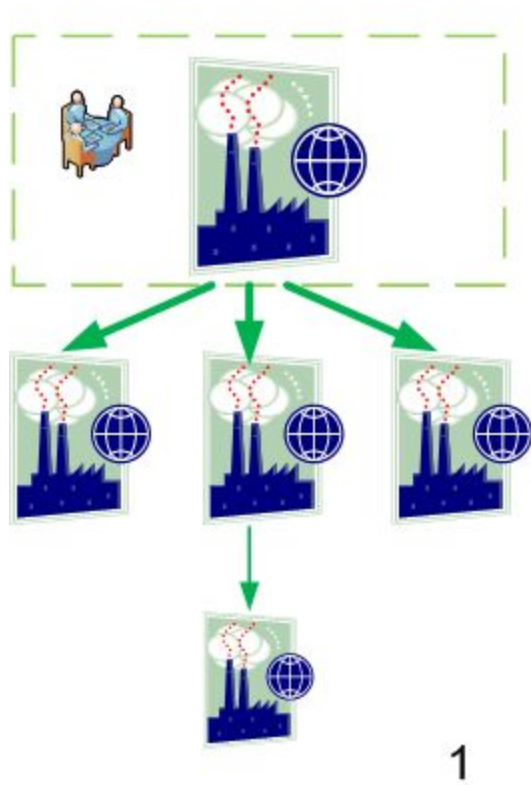
Сервисная модель

- Информация – ресурс, необходимый для любого производства (аналогично энергии)
- Информационные сервисы - форма работы с информацией (ее потребление)
- Подписка на сервис – связующее звено между основными бизнес процессами и элементами ИТ инфраструктуры
- ИТ – это производство

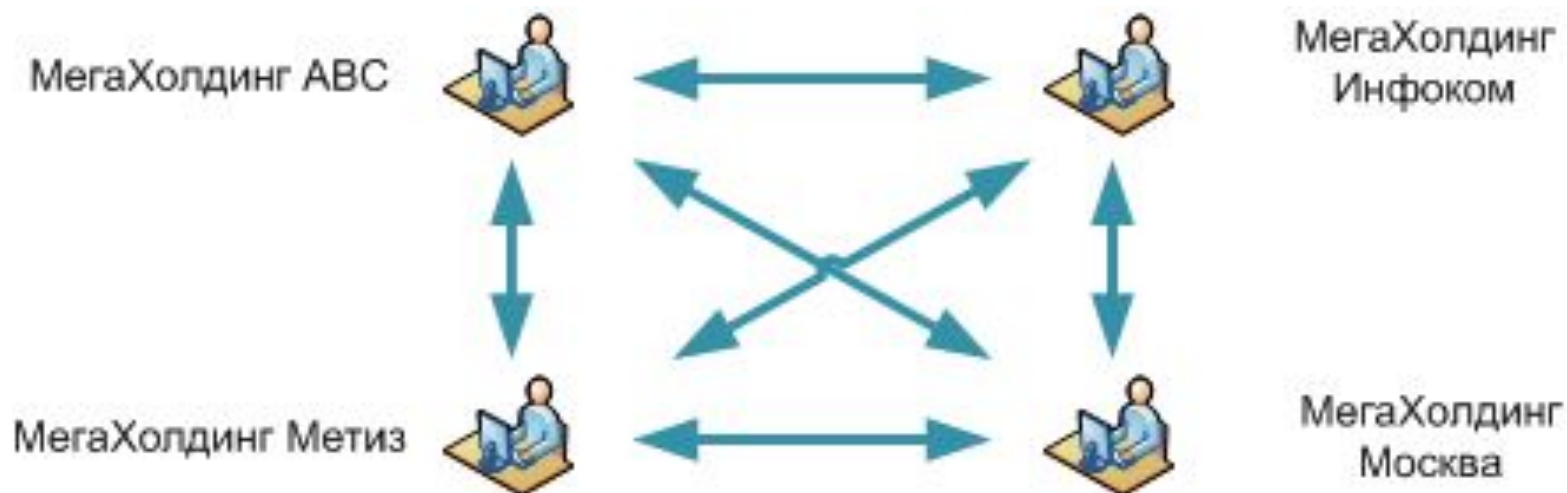
ИТ – производственная отрасль (одна из многих)

- Продукция – ИТ услуги (сервисы)
- Принципы организации производства такие же, как и в любой другой отрасли:
 - Создание производственной базы
 - Проектирование изделий
 - Контроль и учет производства
 - Сбыт

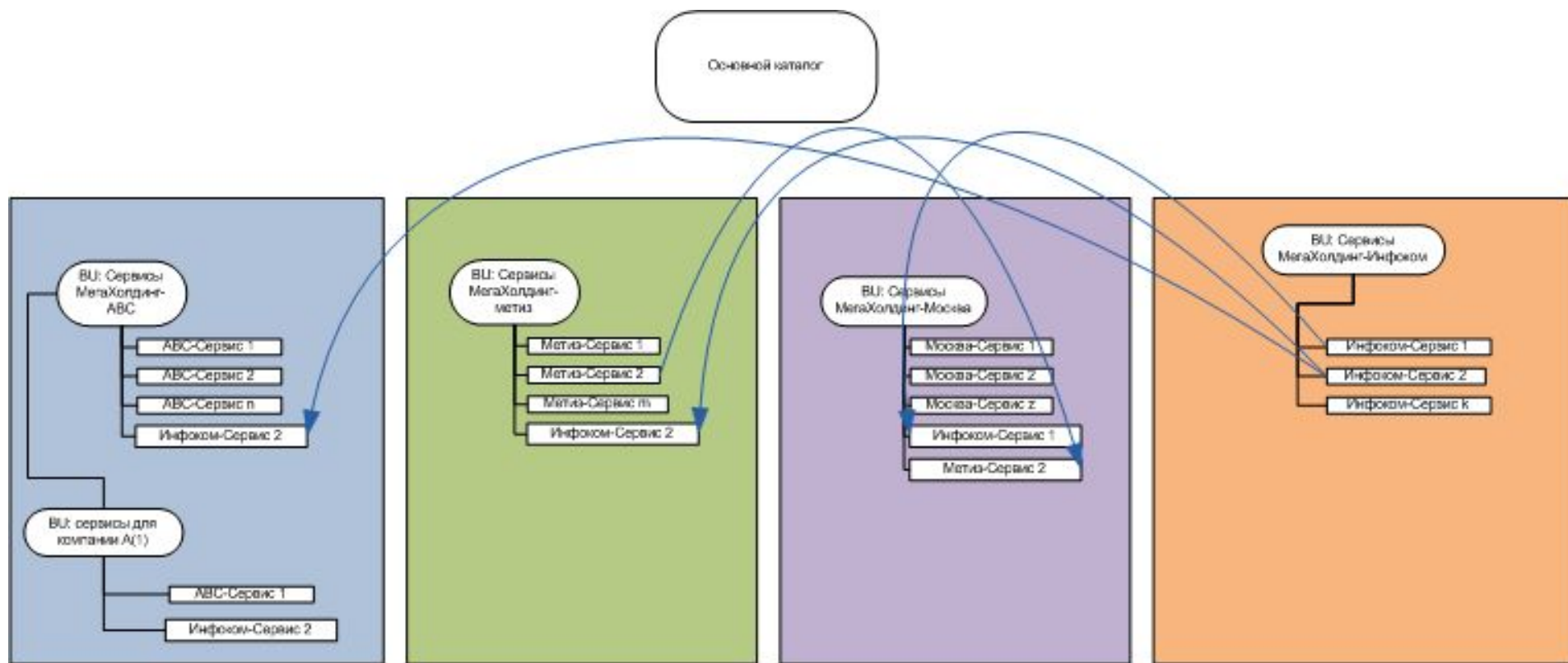
Холдинг – варианты создания



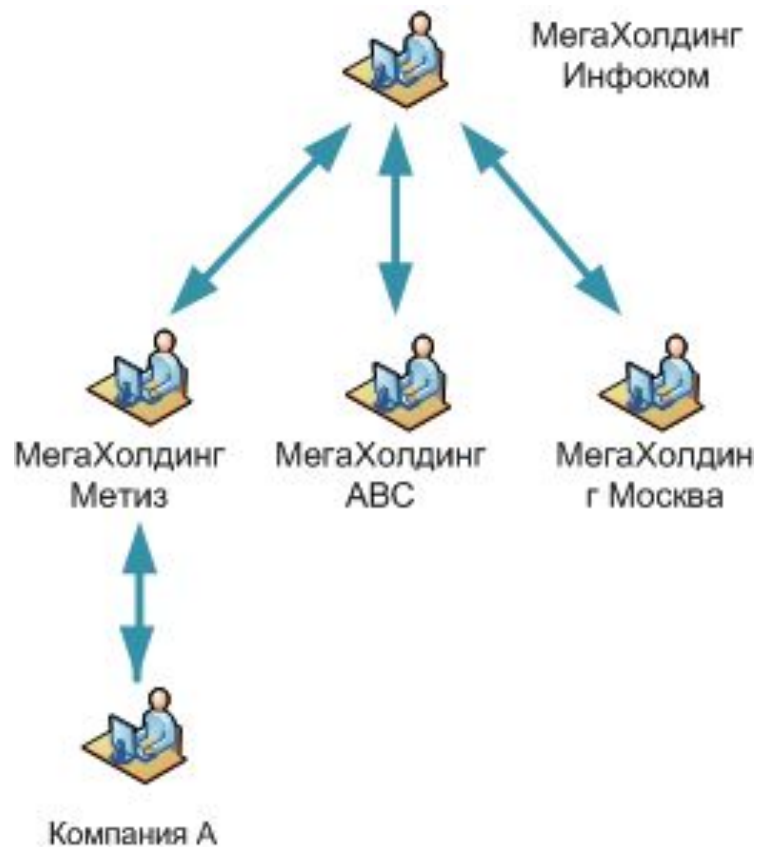
Организация ИТ взаимодействия для варианта 2



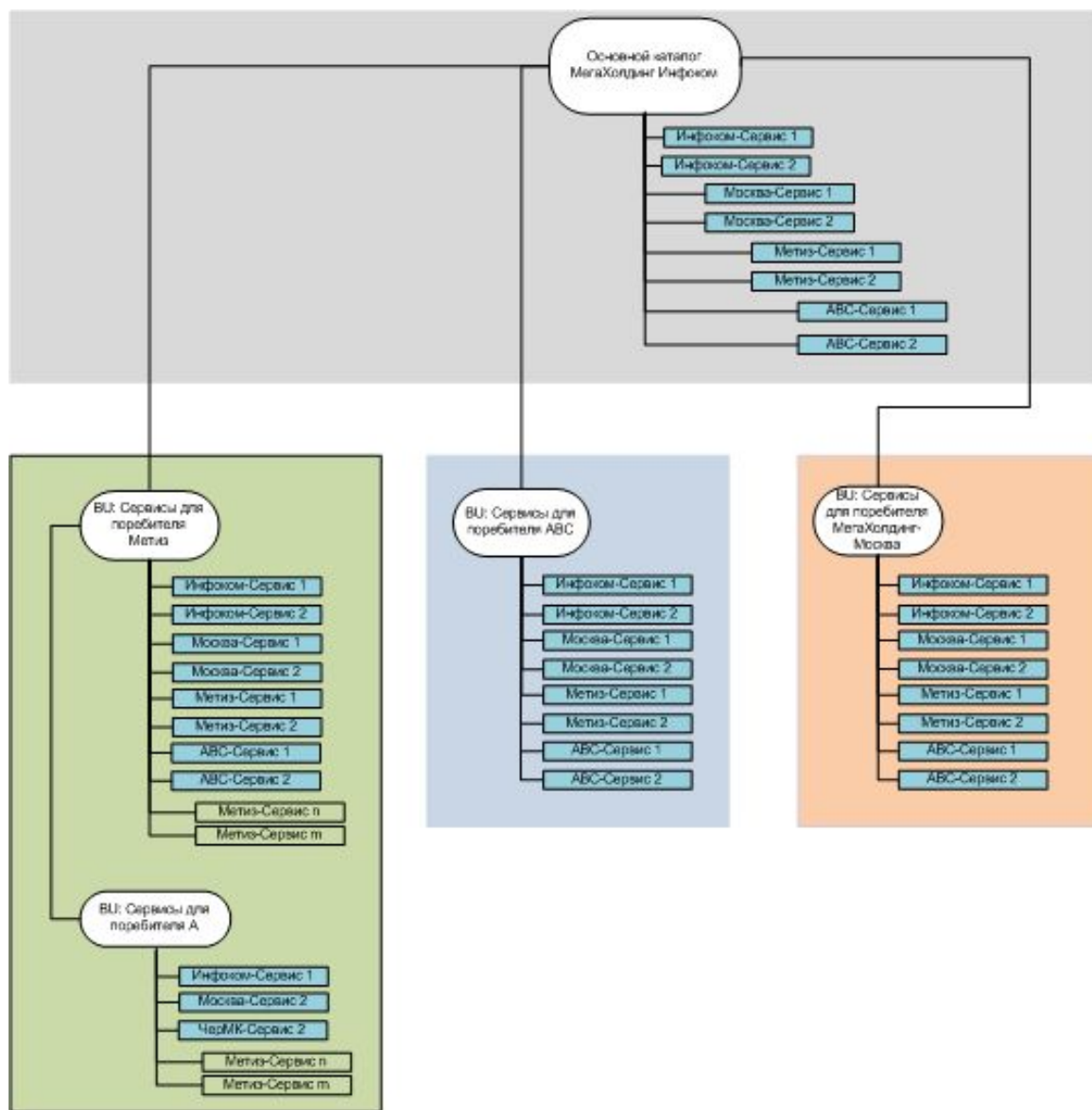
Структура каталога для варианта 2



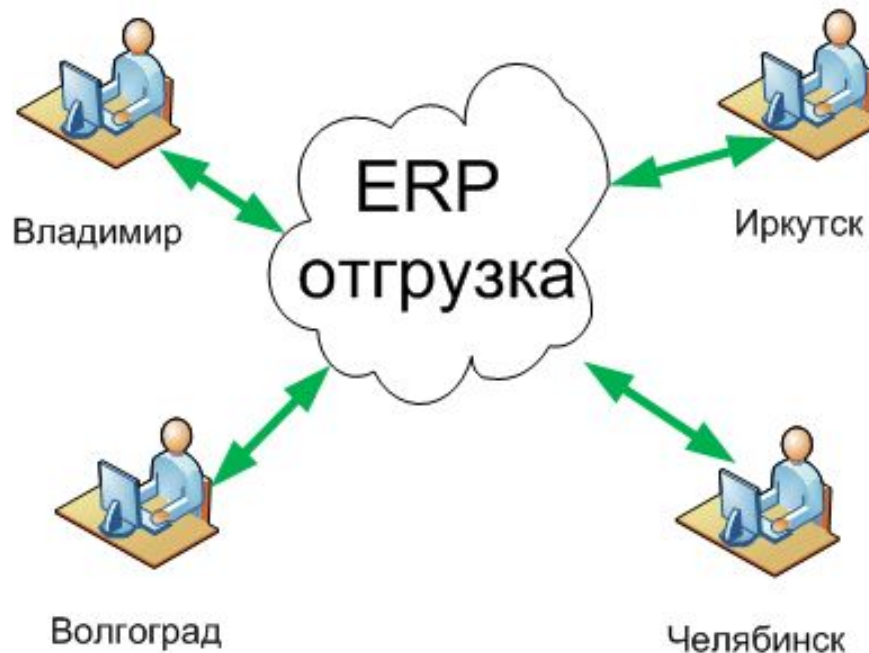
Организация ИТ взаимодействия для варианта 1



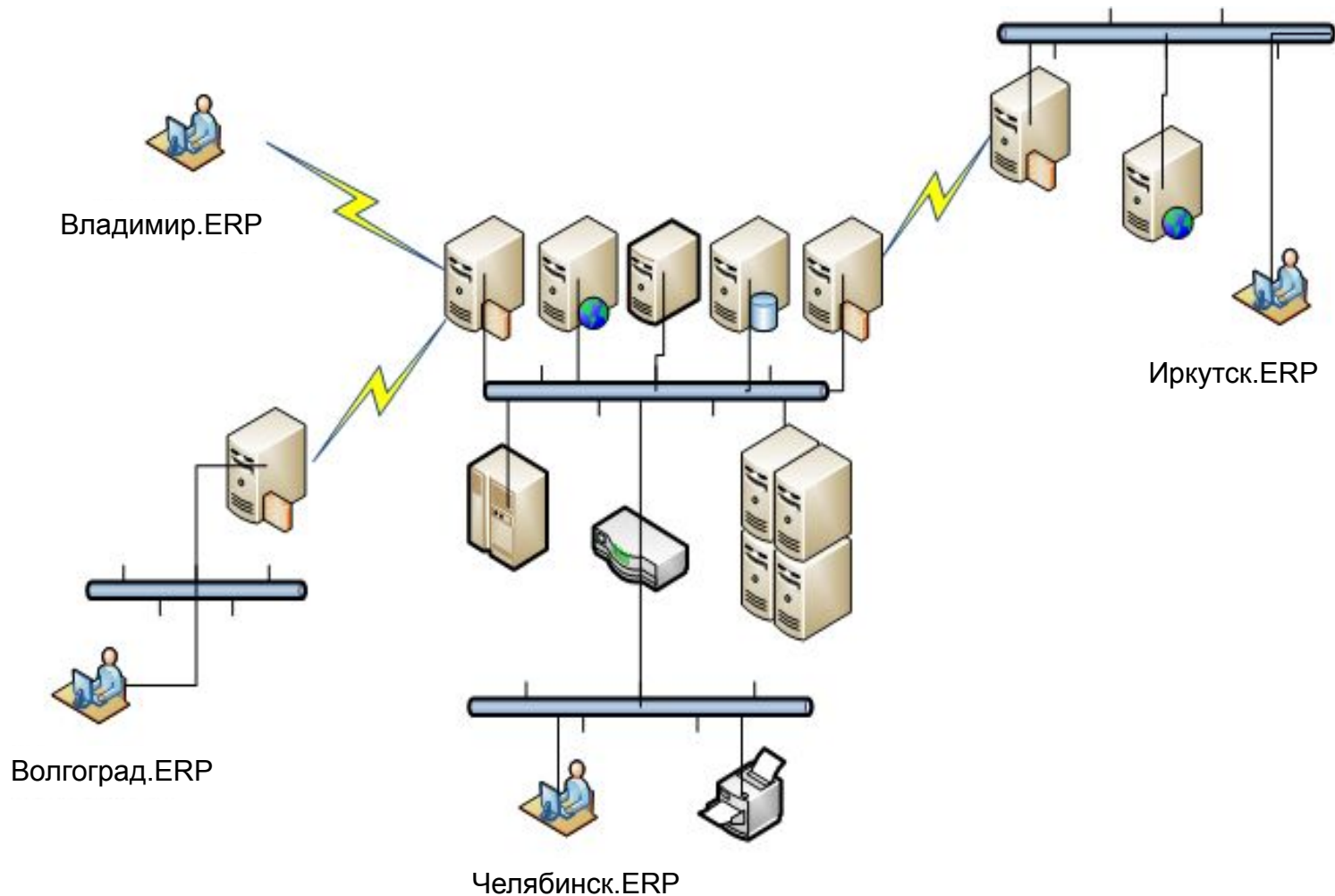
Структура каталога для варианта 1



Предоставление сервиса (взгляд пользователя)



Предоставление сервиса (взгляд ИТ)



Сервис в каталоге.

Как его видит пользователь

Unicenter Service Management Dashboard - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites

Address <http://moby:9090/usm/wpf?Node=iclaunchpad.pad> Go Links »

ca Unicenter Service Management [Profile](#) [Help](#)

Welcome: **Иван Сидоров** (Log Out)

Dashboard Tasks Messages Reports Documents Requests Subscriptions Invoices Applications

« Browse Catalog SMA Operator Radar SMA Operator Reports SMA Viewer »

Browse Catalog

Search For:

[Сетевые устройства](#)

[Not Categorized](#)
Catalog offerings not categorized.

Item Details

Newest Items >

OFA

Категория	Описание	Документация	Тариф	Уровень
Oracle Financial Analyzer	Предоставление сервиса OFA	Описание сервиса	Стоимость: Recurring Charge of руб500 ежемесячно	SLA: View Pack

© 2006 Computer Associates International, Inc. All rights reserved. [About](#)

Dashboard Status: Loading Dashboard Item (1/1) - complete Trusted sites

Сервис. Как его видит ИТ

Unicenter Service Desk
Пользователь: Administrator (Выход)

Файл Вид Поиск Отчет Окно Помощь

Детали Клиента Сидоров, Иван Иванович **Роли**

Фамилия	Имя	Отче
Сидоров	Иван	Иван
Табельный номер	Менеджер	Мени
123	Петров, Петр Петрович	Фед
ID Контакта	Системное Имя	Тип
user_12	user_12	Cust
Часовой Пояс	Должность	Разд

5. Комментарий **6. Группы**

1. Регистрация	2. Адрес	3. Ин
Список Ресурсов		
Имя		
Gateway G6-180		
HP Desktop 820Cse		
sd		
Система Бюджетного планирования и консолидированной отчетности		

Unicenter Asset Portfolio Management
Asset: Система Бюджетного планирования и консолидированной отчетности

Asset Menu

- Система Бюджетного планирования
- Activity summary for asset
- Asset as primary object in re
- Asset as secondary object in
- Attachments for asset
- Audit trail of changes
- Components in asset's config
 - Specific component:
 - Specific component: St
 - Specific component:
- Costs for asset
- Configurations where asset is
- Event notifications for asset
- Keywords for asset
- Legal documents governing a
- Notes for asset
- Status history for asset
- SW allocated to asset
- License entitlement specific to

Links

Link Name	Secondary Object Name	Link Start Date	Link End Date	Link Comment
Specific component moby		03/15/2007		
Specific component sd		03/15/2007		
Specific component krug		03/15/2007		

Unicenter Map (moby) -- Delta Mode

Managed Objects: Data Transport Service, TCP/IP Network, Система Бюджетного планирования и консолидированной отчетности, Domain, Система Бюджетного планирования

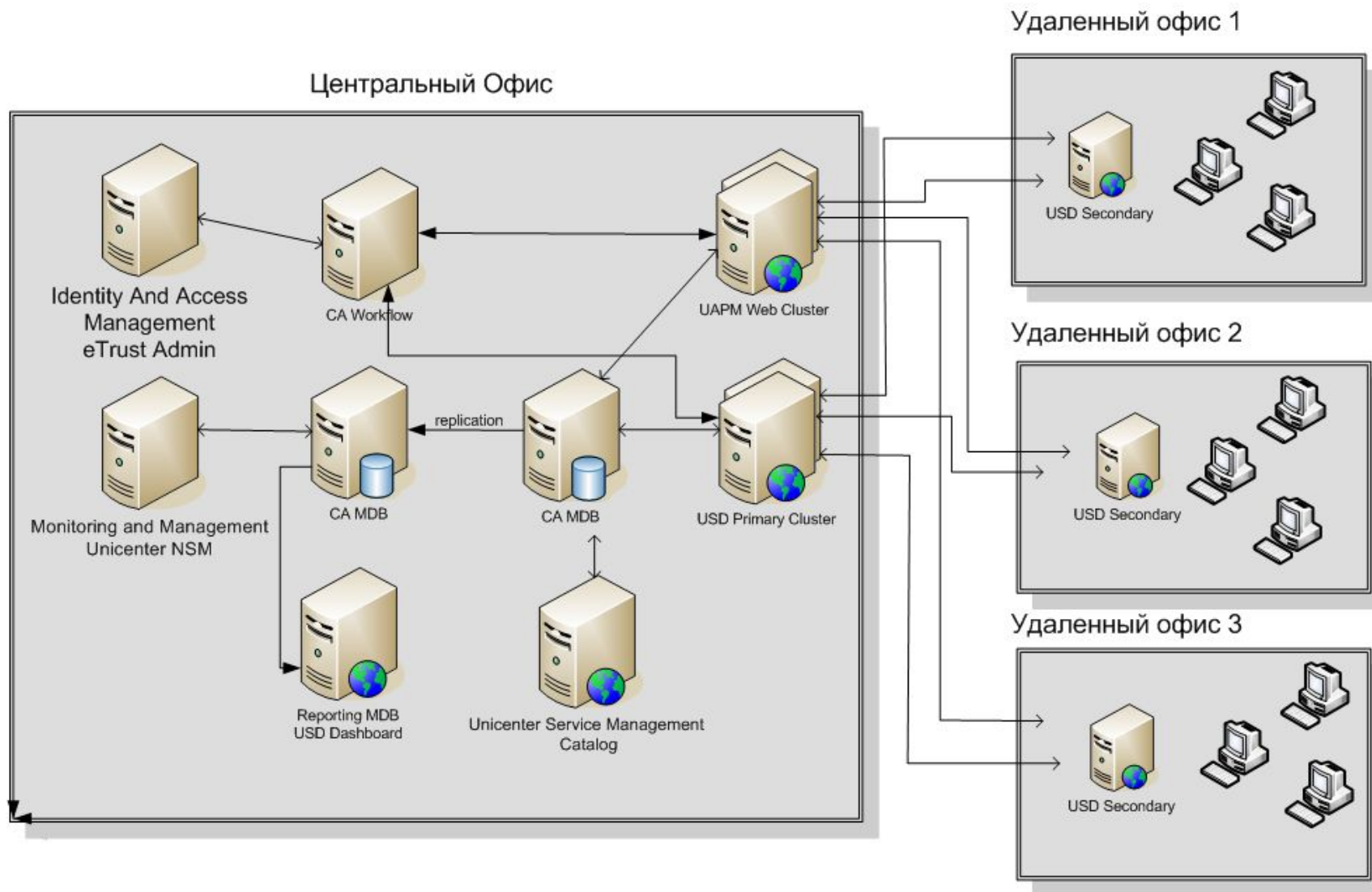
SD-Unispace: AWAdmin, dsnMonitor, Log Agent V2, Windows System Agent

krug, moby, sd

Состав ПО для системы сервисного управления ИТ

- Unicenter Service Management
 - Service Catalog
 - Service Assure
 - Service Accounting
- Unicenter Service Desk
- Unicenter Asset Portfolio Management
- Unicenter Network and Systems Management

Архитектура решения



Сервисная модель управления ИТ в условиях холдинга

Дмитрий Мендельсон
E-mail: dm@corisys.ru

