



# Сервисная модель управления ИТ в условиях холдинга

Дмитрий Мендельсон  
E-mail: [dm@corisys.ru](mailto:dm@corisys.ru)



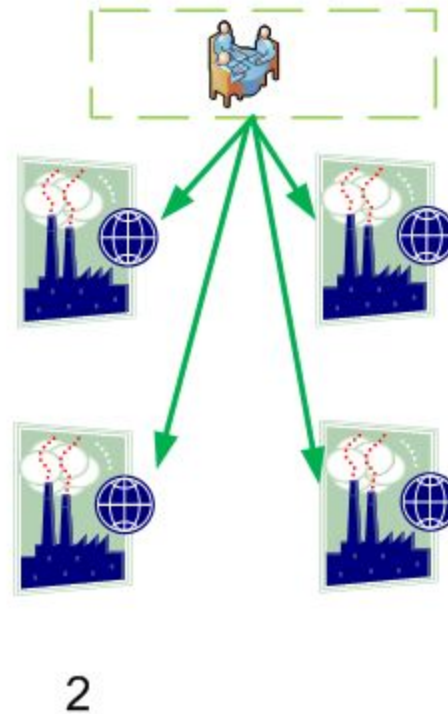
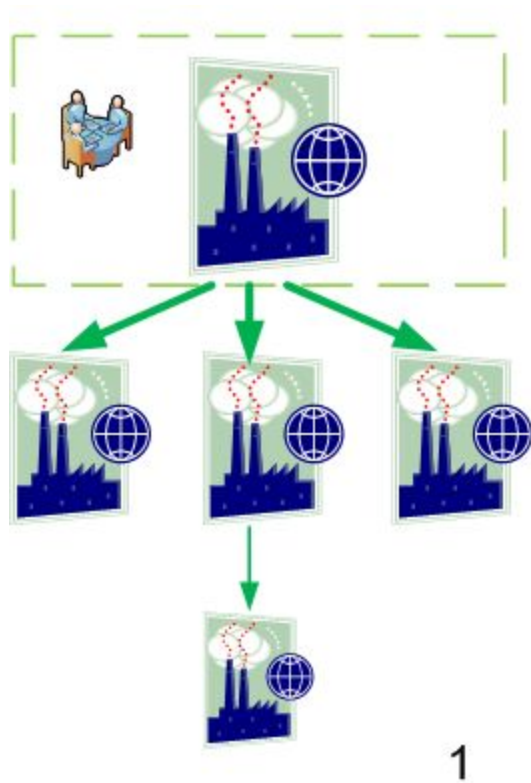
# Сервисная модель

- 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

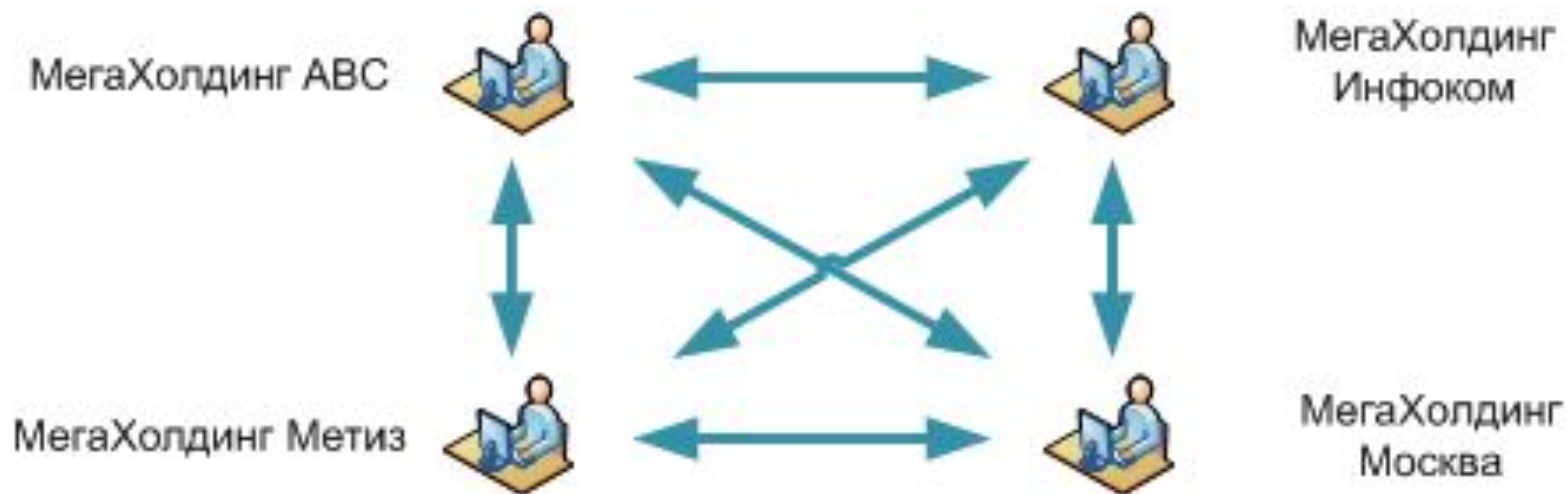
# ИТ – производственная отрасль (одна из многих)

- 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

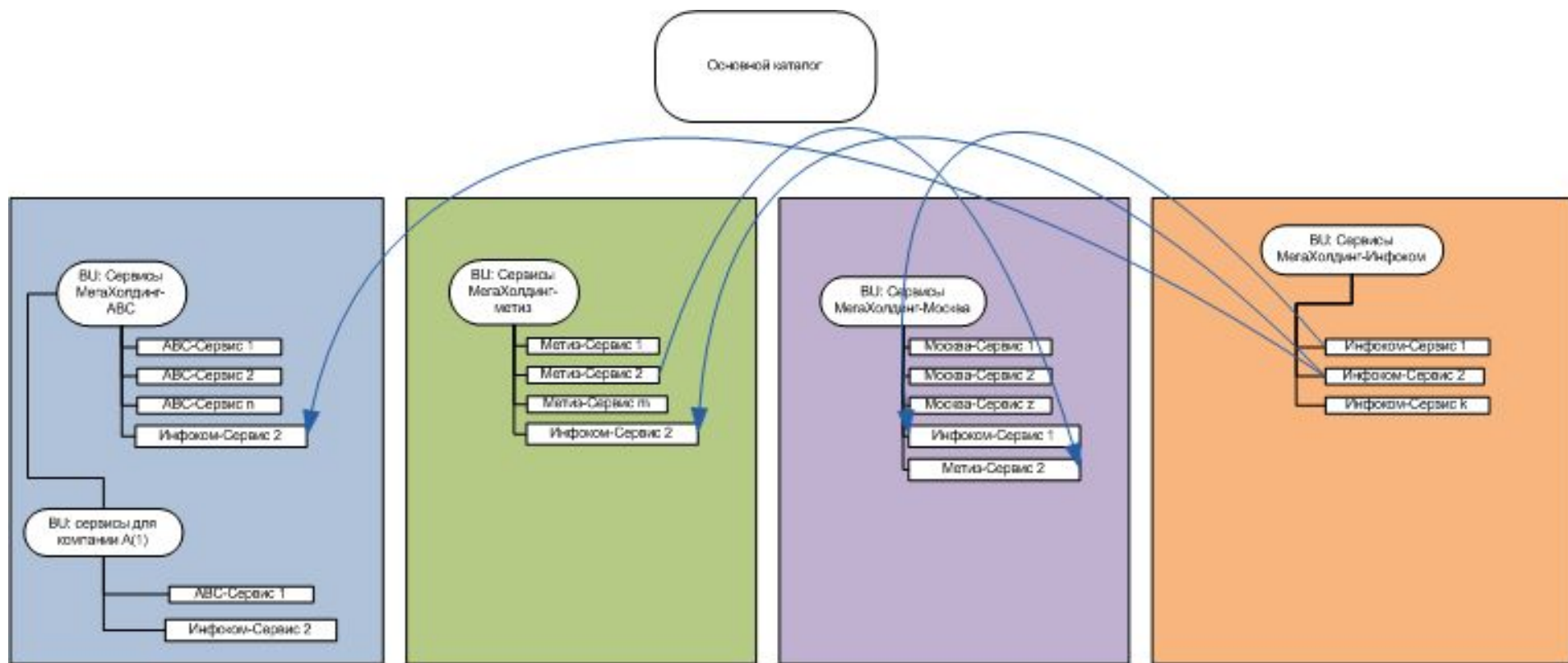
# Холдинг – варианты создания



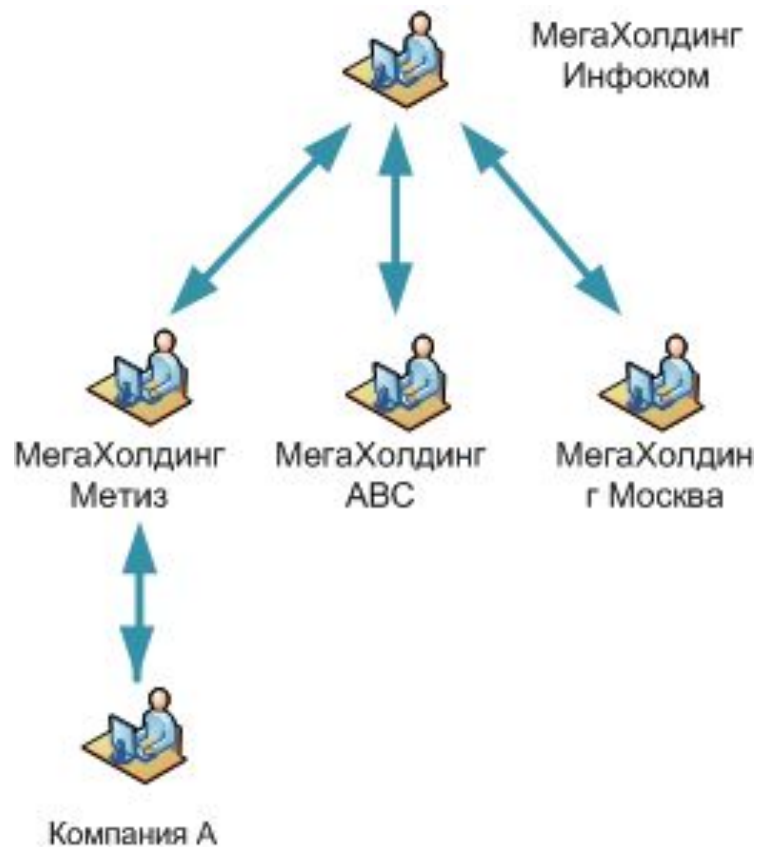
# Организация ИТ взаимодействия для варианта 2



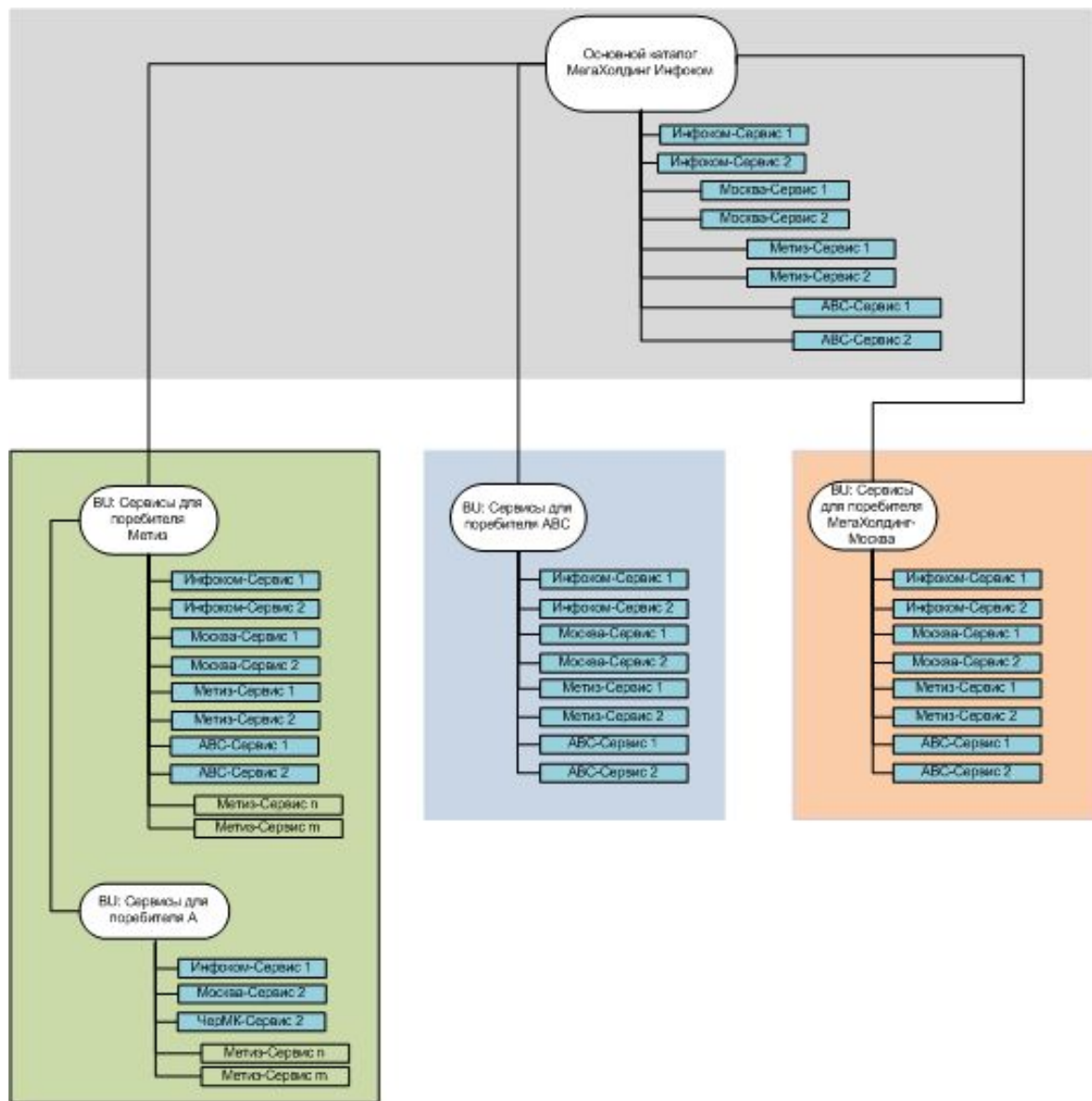
# Структура каталога для варианта 2



# Организация ИТ взаимодействия для варианта 1

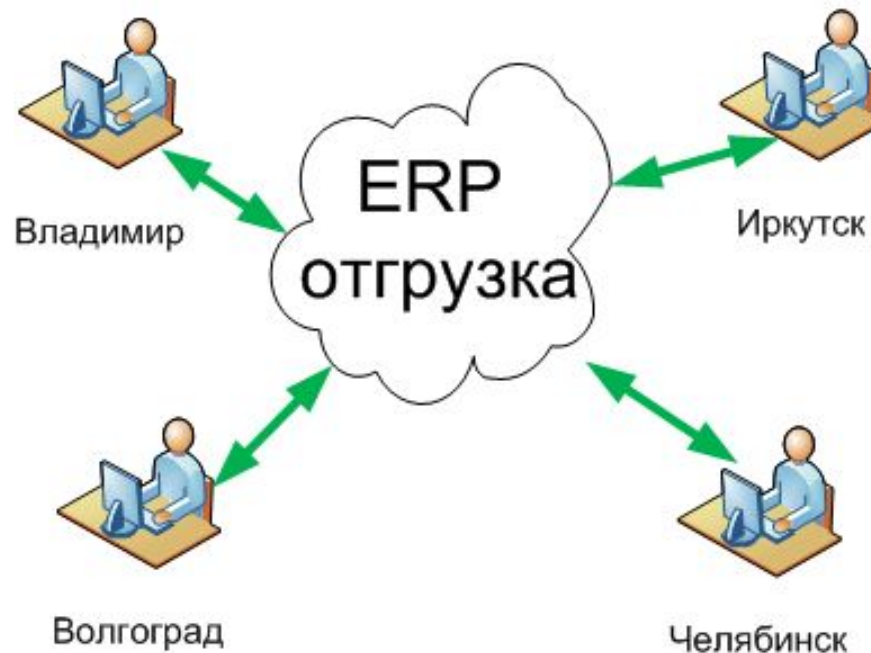


# Структура каталога для варианта 1

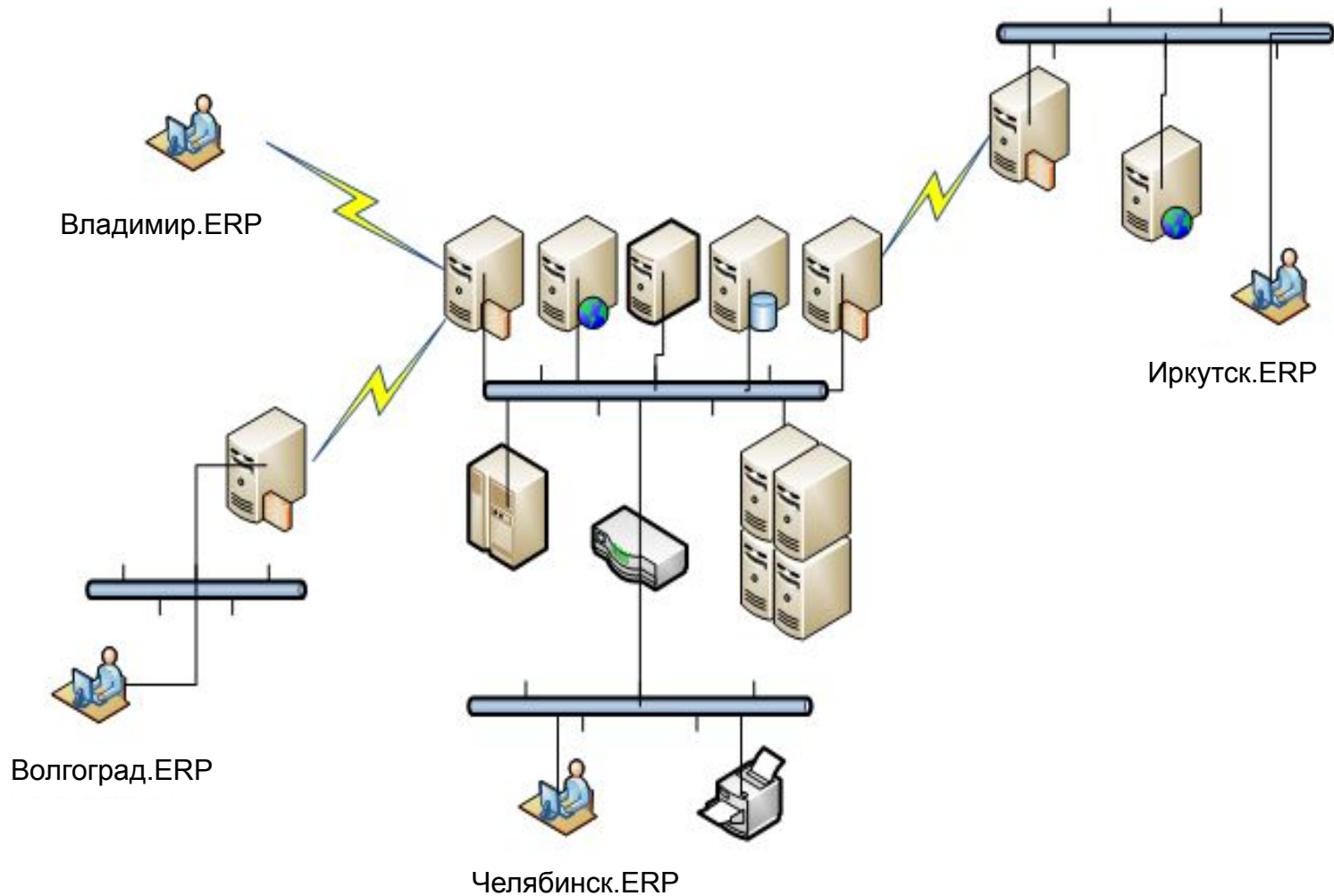




# Предоставление сервиса (взгляд пользователя)



# 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	Предоставствление сервиса OFA	<a href="#">Описание сервиса</a>	Стоимость: Recurring Charge of руб500 ежемесячно	SLA: <a href="#">View Packa</a>

© 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

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 Manager**  
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

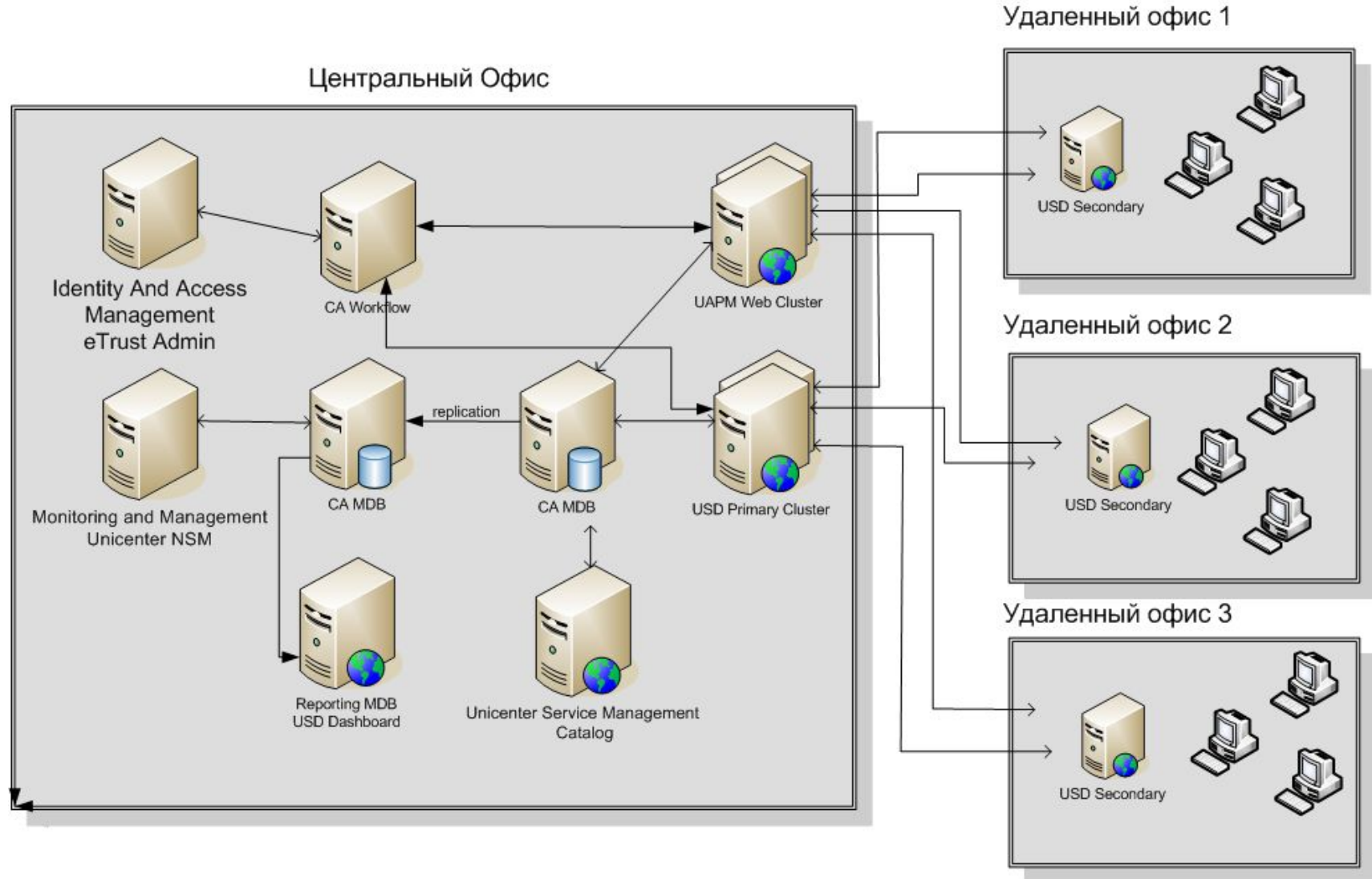
Object: Система Бюджетного планирования и консолидированной отчетности

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		

# 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](mailto:dm@corisys.ru)

