



**PerformanceLab**

Обеспечение производительности ИТ

**Бизнес со скоростью ИТ**

*Оценка зрелости процесса. Управление мощностями*

« ...Теперь я понимаю, что у нас здесь есть три разных языка. Есть язык системы – язык конфигураций, экранов и опций, - который очень отличается от языка руководителей среднего звена, говорящих о сокращении сроков производства и улучшении производительности.

Но есть ещё третий язык – язык экономических результатов, язык высшего руководства. И это самое важное. Они говорят о долларах, чистой прибыли и рентабельности инвестиций. Ни твои ни мои люди не говорят на этом языке. »

*Голдратт Э. М. «Цель-3: Необходимо, но недостаточно»*

### «Технический» Язык №1 «Технический»

- Нагрузочное тестирование (Load Runner, виртуальные пользователи, трафик)
- Оптимизация производительности (SQL-Tuning, Java-профайлер, масштабирование)
- Мониторинг (End-To-End, BPI, бизнес-метрики, SiteScope)

### Язык №2 «Менеджеры среднего звена»

- Снижение рисков, связанных с существующими и новыми услугами за счет мониторинга и тестирования производительности
- Снижение угрозы срыва работы бизнес-процессов
- Повышение эффективности работы за счет заблаговременного достижения баланса спроса и предложения

### Язык №3 «Высшее руководство»

- ?

ROA – *Return On Assets* (рентабельность активов)

*Коэффициент рентабельности активов характеризует способность руководства компании эффективно использовать ее активы для получения прибыли.*

$$ROA = \frac{\text{Net Income}}{\text{Total Assets}}$$

### Нехватка мощностей

- Постоянные перегрузки
- Больше даун-таймов
- Запуск задач по приоритетам
- Бизнес-системы работают медленнее или отказывают

### Мощности «с запасом»

- Оборудование и ПО сильно недогружено
- Бизнес содержит (поддерживает) больше активов, чем нужно для получения прибыли

Net Income ↓

ROA ↓

Total Assets ↑

→

←

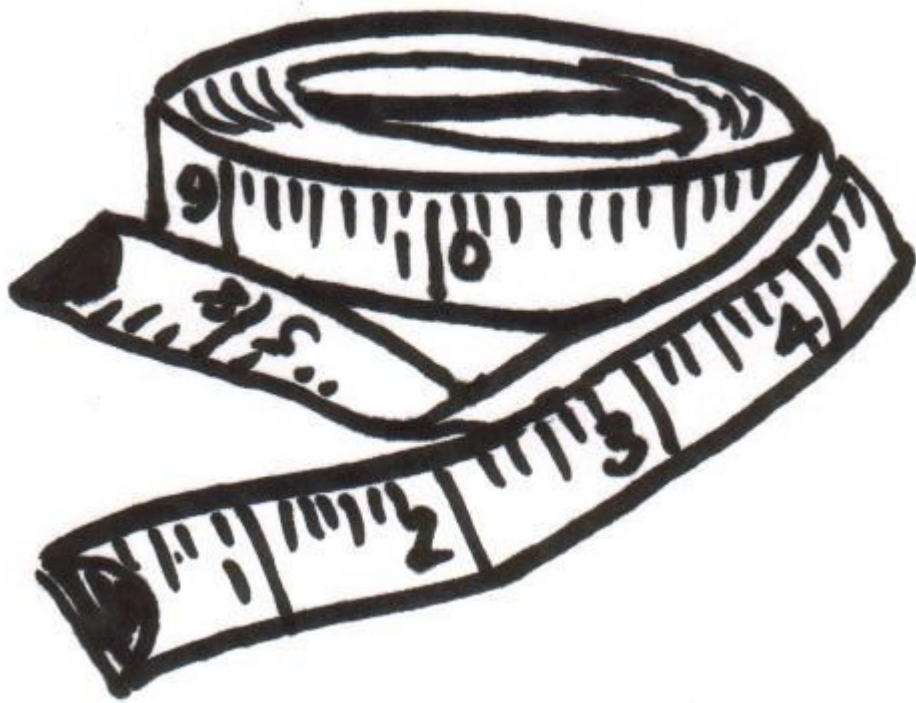
011  
012  
013  
014



# Управление МОЩНОСТЯМИ

# Управление МОЩНОСТЯМИ

Уровни зрелости процесса



- Уровень 0:** Хаотичный
- Уровень 1:** Реактивный
- Уровень 2:** Проактивный
- Уровень 3:** Сервис-ориентированный
- Уровень 4:** Бизнес-ориентированный

# Управление МОЩНОСТЯМИ

# Управление МОЩНОСТЯМИ

Уровень 0: **хаотичный**



- Нет централизованного сервис-деска
- Нельзя прогнозировать инциденты (они все происходит неожиданно)
- Информация о проблемах - звонки пользователей
- Все проблемы решаются по мере возникновения



## Плюс

**Ы** Есть понимание производительности отдельных компонент. Работают системы мониторинга.

- Формализован процесс эскалации при решении инцидентов.

## Минусы

- Информации о производительности по прежнему недостаточно
- Нет времени для планирования, из-за постоянного решения проблем, которые нельзя контролировать
- Много времени тратится на решение не критичных инцидентов

011  
012  
013  
014



## Плюс

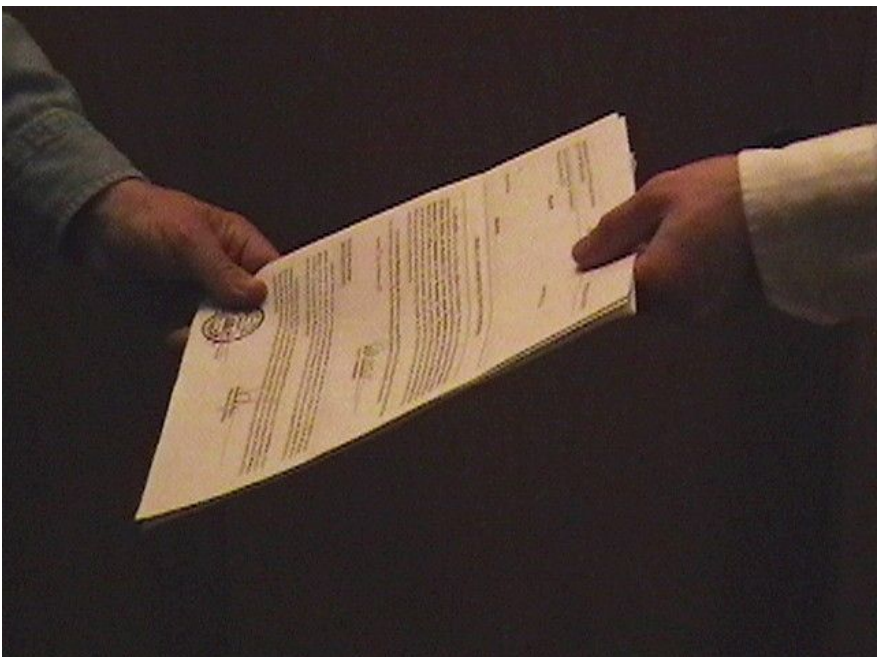
**Ы** Фокус на анализ нагрузки на систему, а не на производительность её отдельных компонент

- Раннее реагирование за счёт анализа трендов
- Прогнозирование и решение проблем заранее
- Стандартизованы инструменты и техники

## Минусы

- Трудность прогнозирования результатов для сложных сценариев поведения системы





## Плюс

- Ы** Собирается информация о нагрузке на всех уровнях, анализируется состояние сервиса
- Есть контакт с Бизнесом. Есть возможность оценивать изменения и их влияние на производительность
- Выполняется моделирование (нагрузочное тестирование)

## Минусы

- Не предоставляются результаты в финансовых терминах или в терминах эффективности бизнеса



- Результаты измеряются в бизнес-терминах
- Инструменты и процессы применяются для синхронизации производительности ИТ с потребностями бизнеса
- Расходы на ИТ взвешены и направлены на преимущества для бизнеса и минимизацию рисков при принятии решений

011  
012  
013  
014



Управление  
МОЩНОСТЯМИ

Спасибо за внимание!

# Вопросы

?

Ковалёв Юрий  
[y.kovalev@pflb.ru](mailto:y.kovalev@pflb.ru)  
+7 916 092 1577