

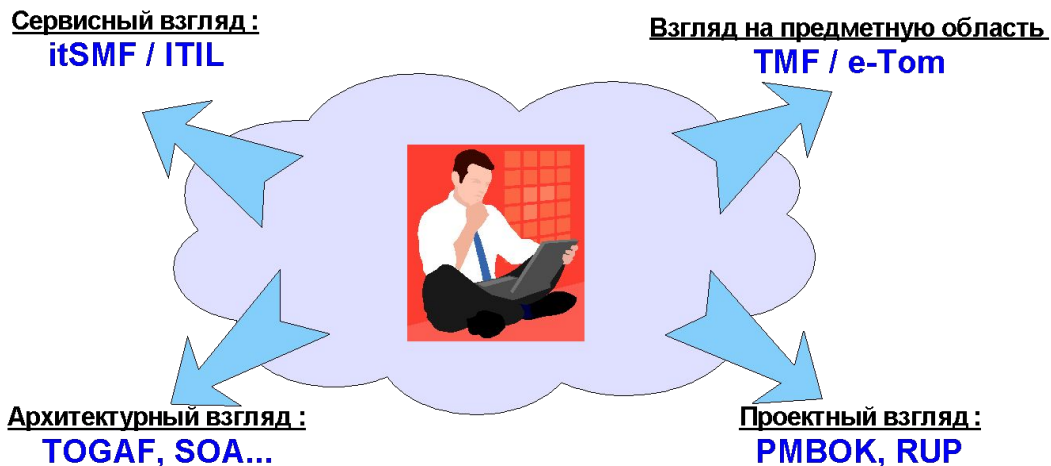
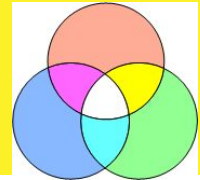


# **OSS-BSS**

## **Внутренний и Внешний голос Бизнес-системы (мастер-класс)**

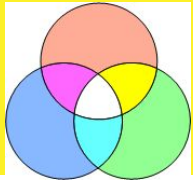
АНТОН САВВИН

# Как строим ? (Know How) Зачем строим ? (Know Why)



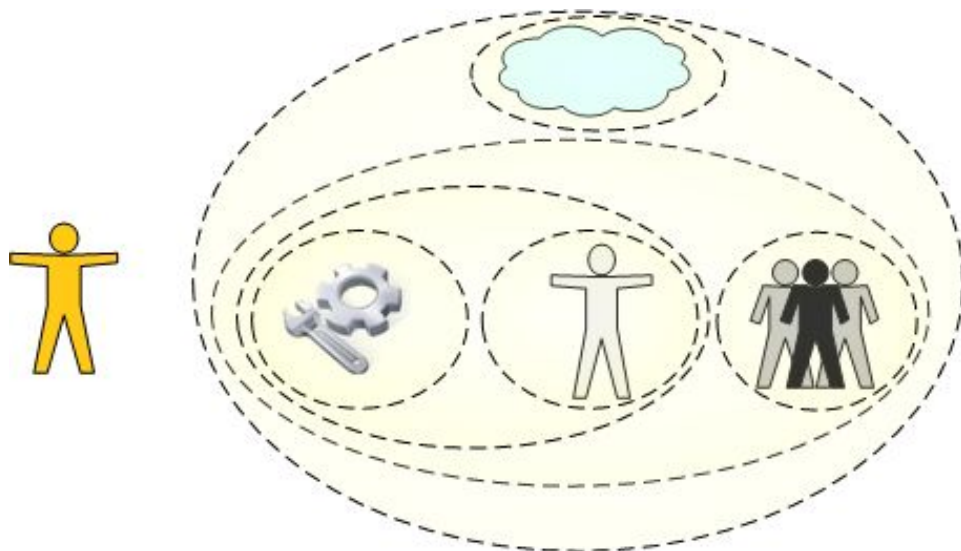
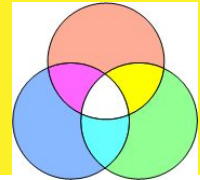
- **Во что верим ?**  
**«Здравый смысл».** Не заиграться в методологию и стандарты.
- **Где остановиться в детализации?**  
**Целостная картинка.** Детализация отдаляет от понимания.
- **К той ли стене приставлена пожарная лестница ?**  
**Ценности и цели важнее, чем методы и парадигмы.**

**Know Why – держим фокус на человеке, а не на ИТ системе!**



- **Базовые принципы**
- **О сервисах**
- **Парадигма OSS-BSS**
- **Мониторинг**
- **Ресурсы**
- **Пример процесса - Управление ошибками**

# Система субъективна

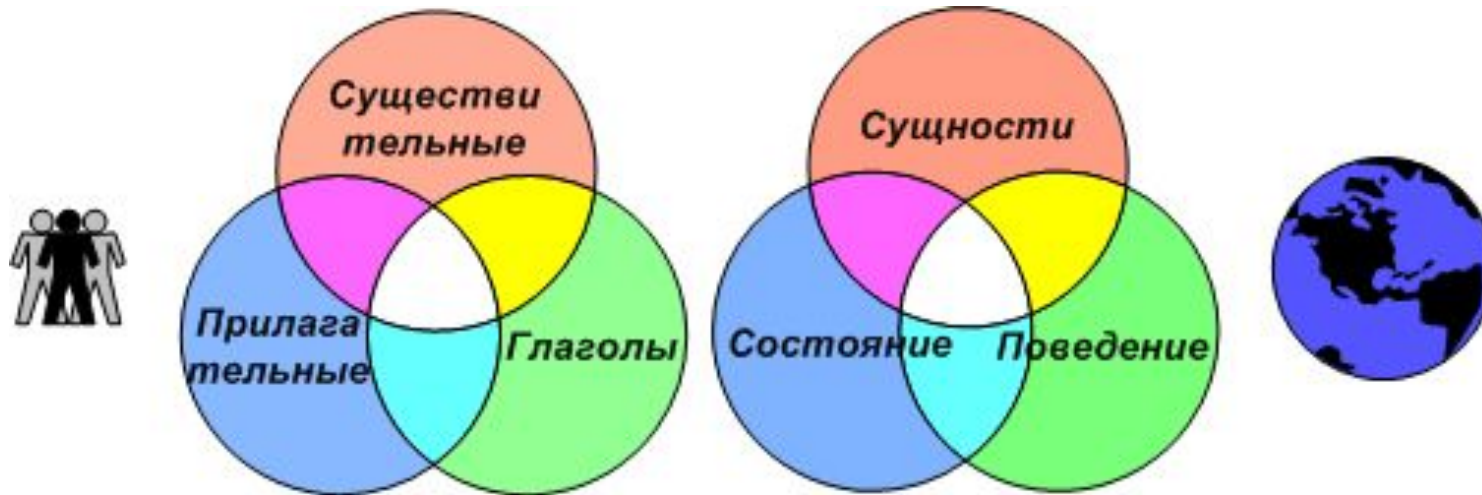
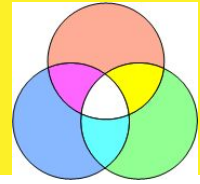


- Система – это то, что мы держим в фокусе внимания в данный момент.
- Нет субъекта, нет системы.



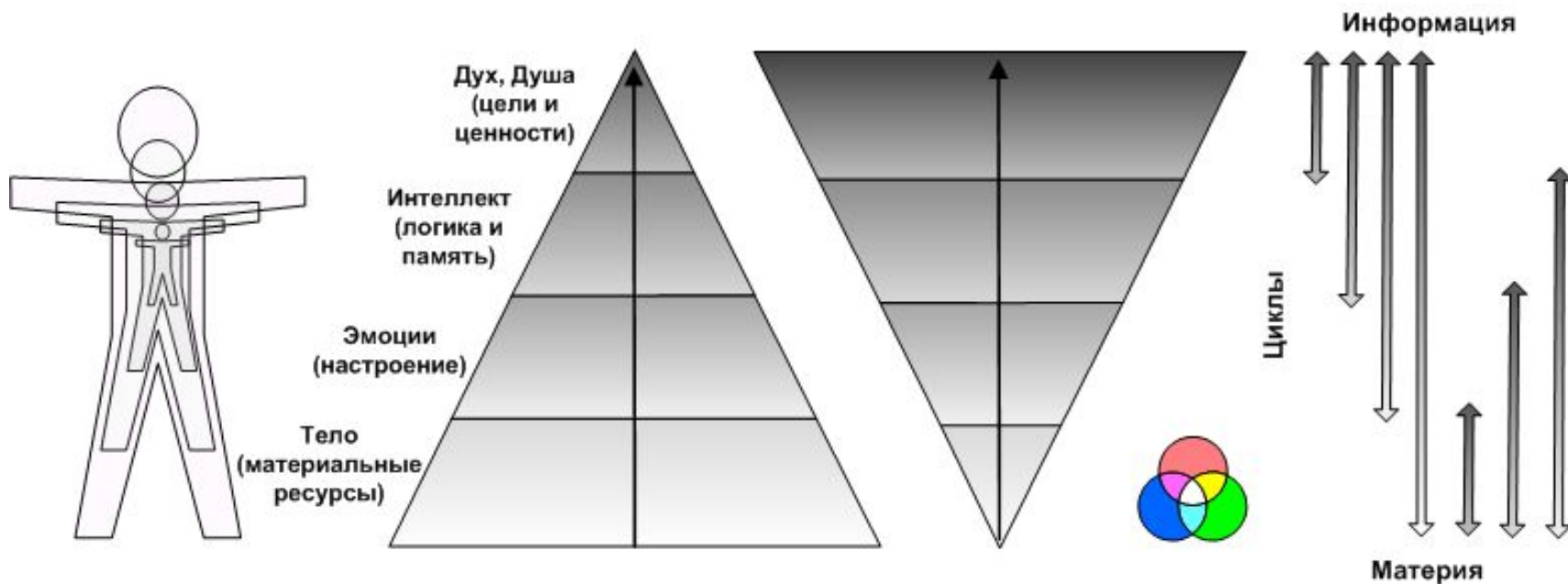
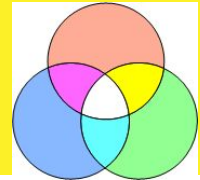
- Принципы – объективные законы.
- Правила – субъективные законы. Суждения, проводящие границу между системой и внешним миром.
- Нет правил – нет системы.

# Каким мы видим мир ?



- **Невозможно создать одну правильную модель.**
- **Первый шаг к системе – фокусировка на вопросах:**
  - **Мое субъективное отношение к системе?**
  - **Из чего состоит система?**
  - **Как она работает?**

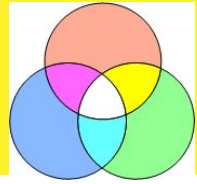
# От материального – в тонкий мир информации



- **Модель «матрешка» и модель «7 чакр» – это об одном и том же.**
- **Нематериальное и информация – это об одном и том же.**
- **Контраст имеет значение – «проявленное»-»непроявленное».**

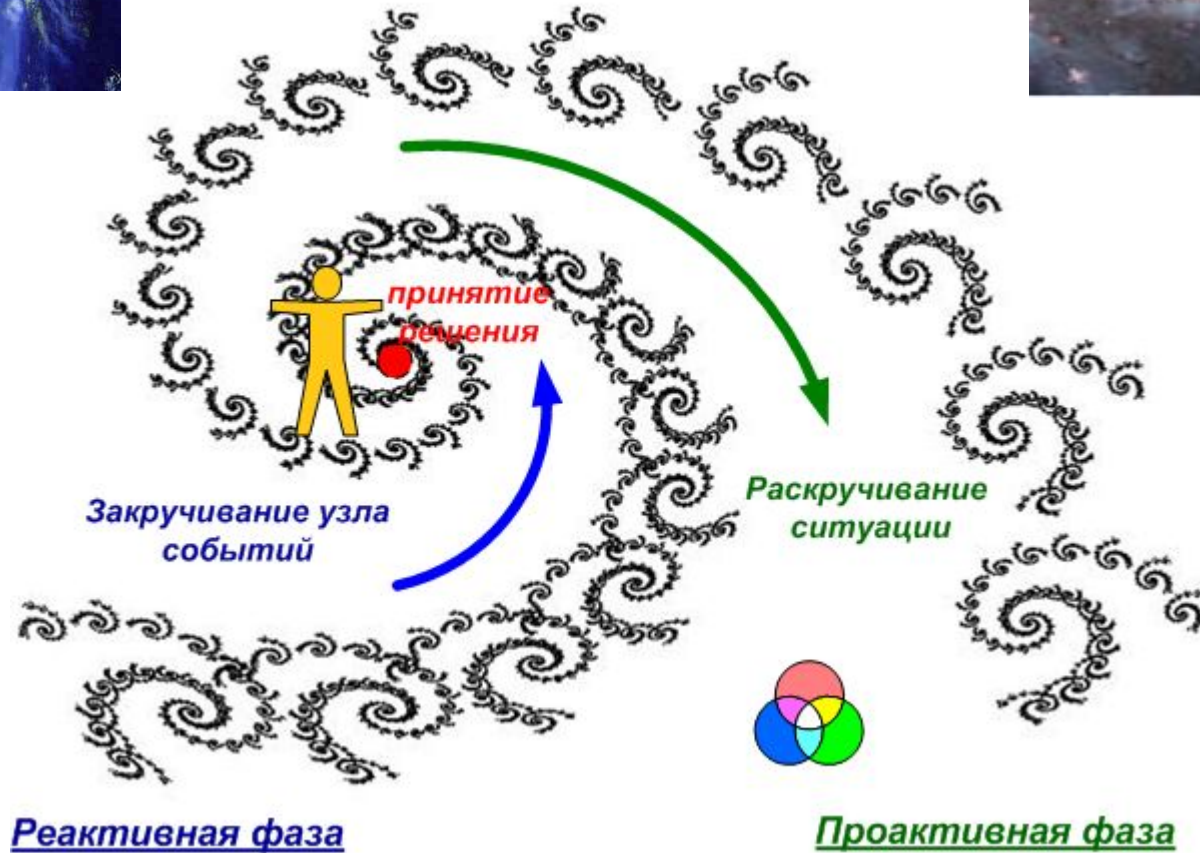
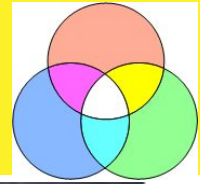
\*

# Нравственный баланс



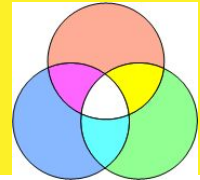
- **Можно ли быть одновременно богатым и счастливым ???**
- **По отношению к кому ???**
- **Если все будут богатыми и счастливыми, где будет центр квадранта ???**

# Любой процесс – бесконечно вложенный цикл

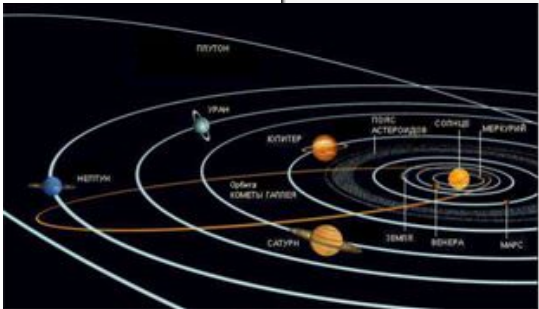
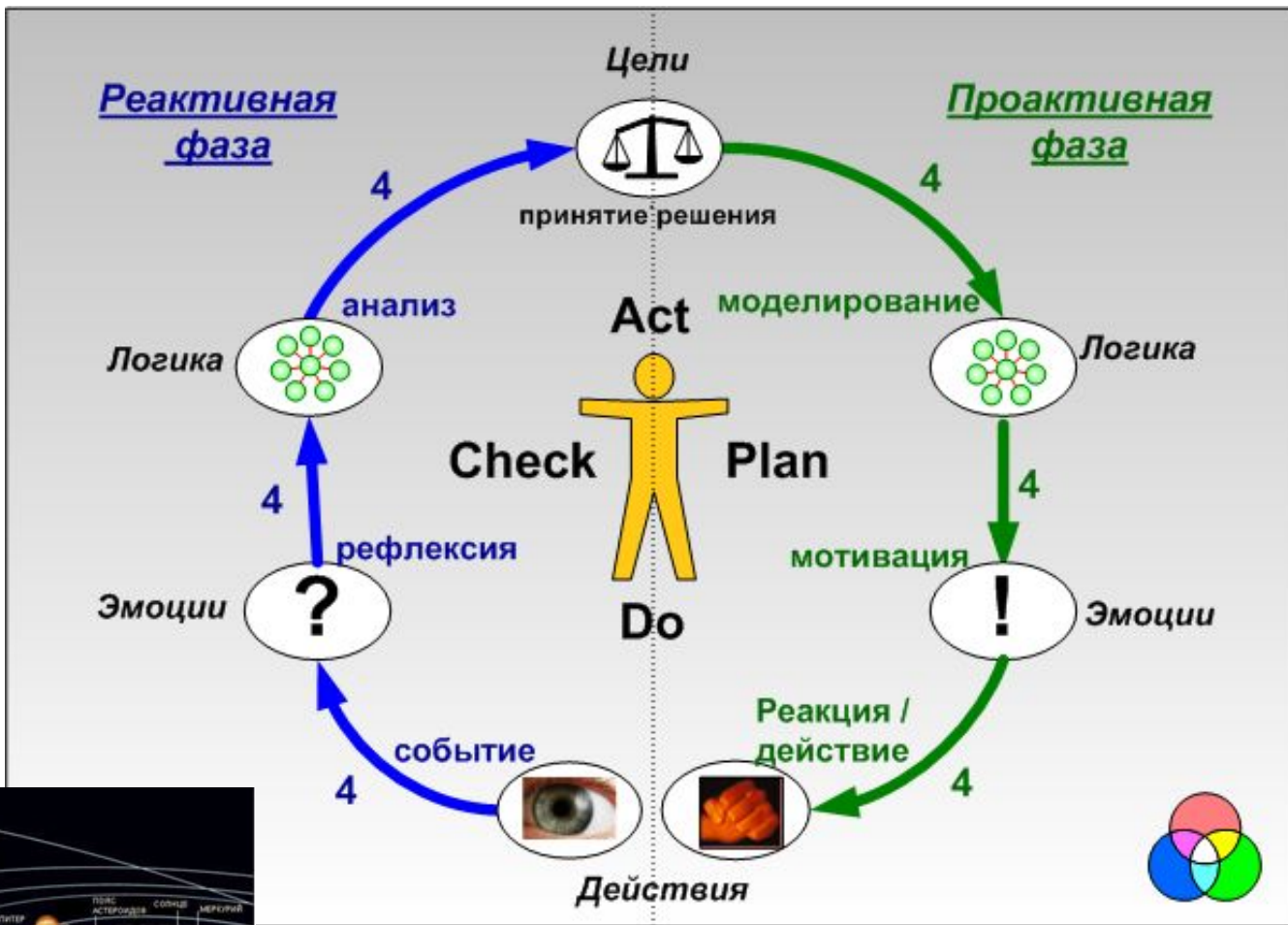




# Любой процесс – 2-х фазный цикл



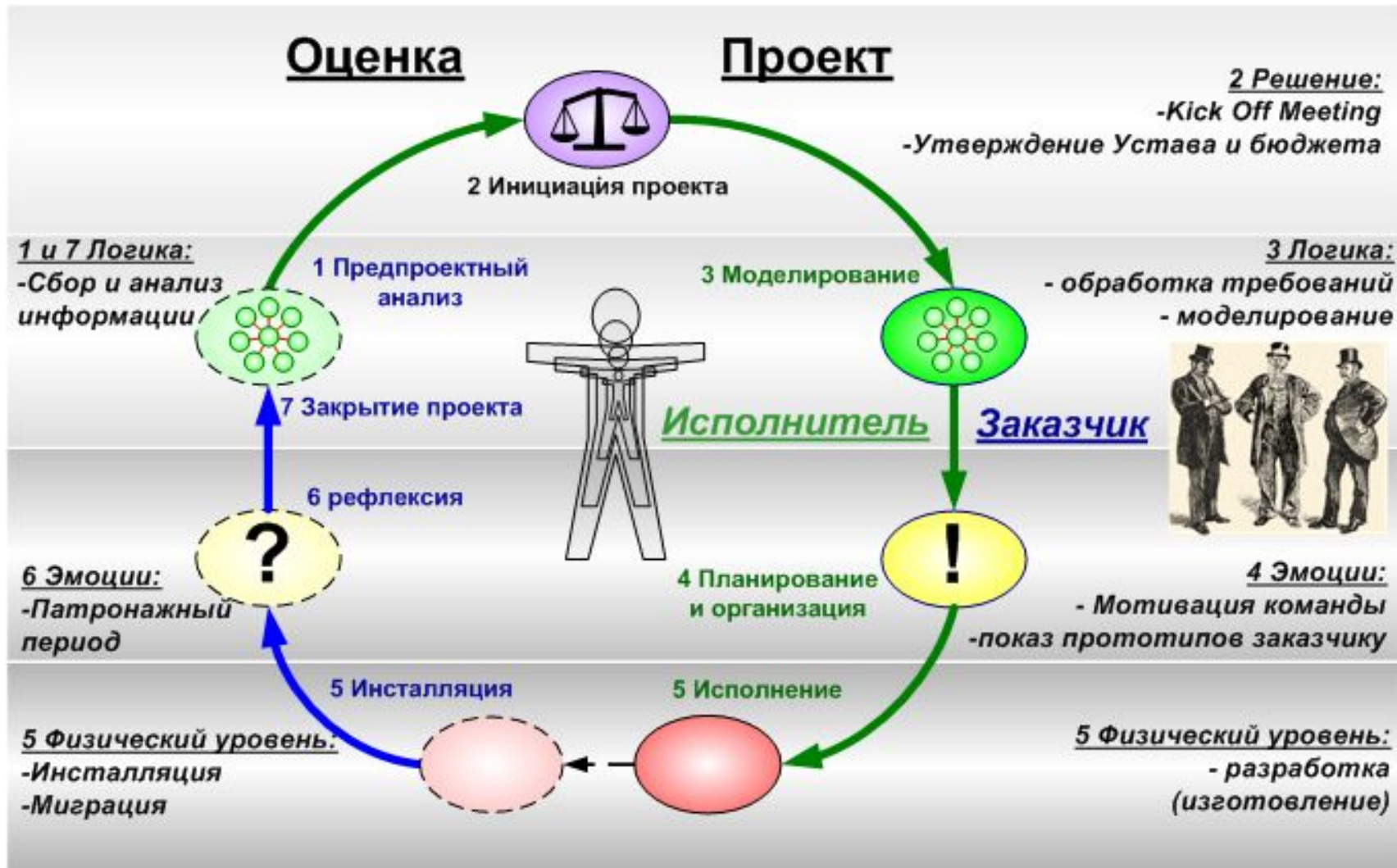
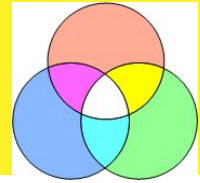
Модель  
6x4



Каким бы электронным ни был бизнес, в центре находится человек...

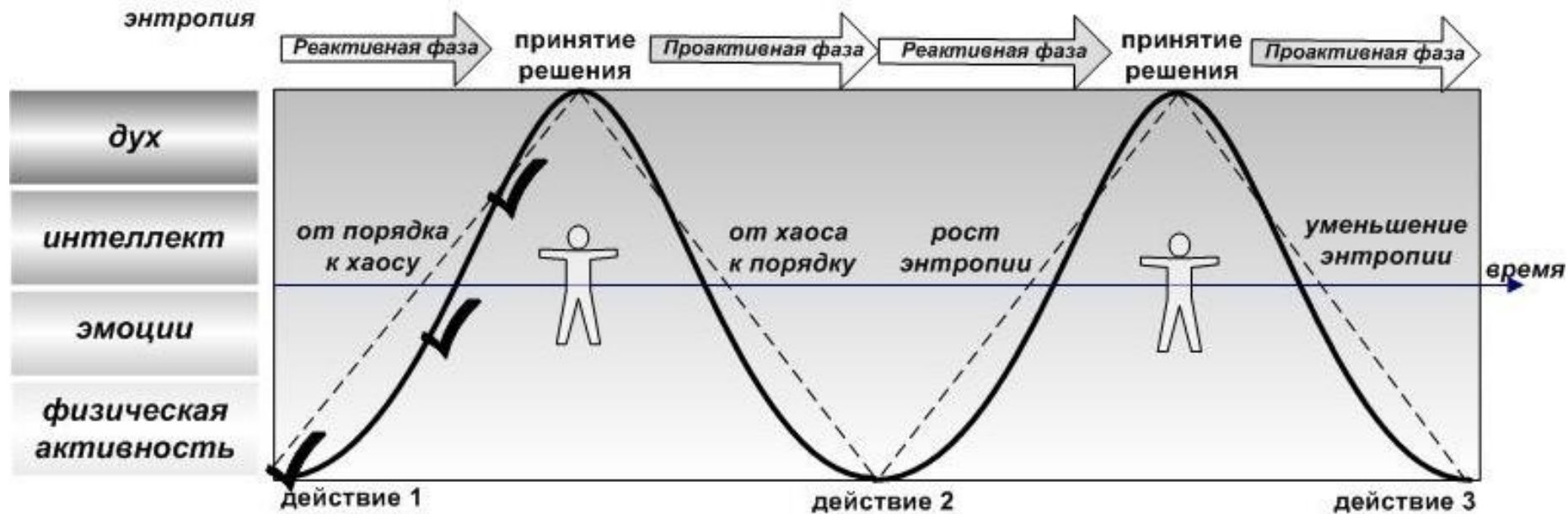
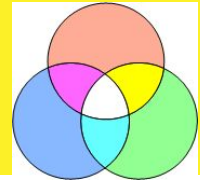
\*

# Пример – проектный цикл



\*

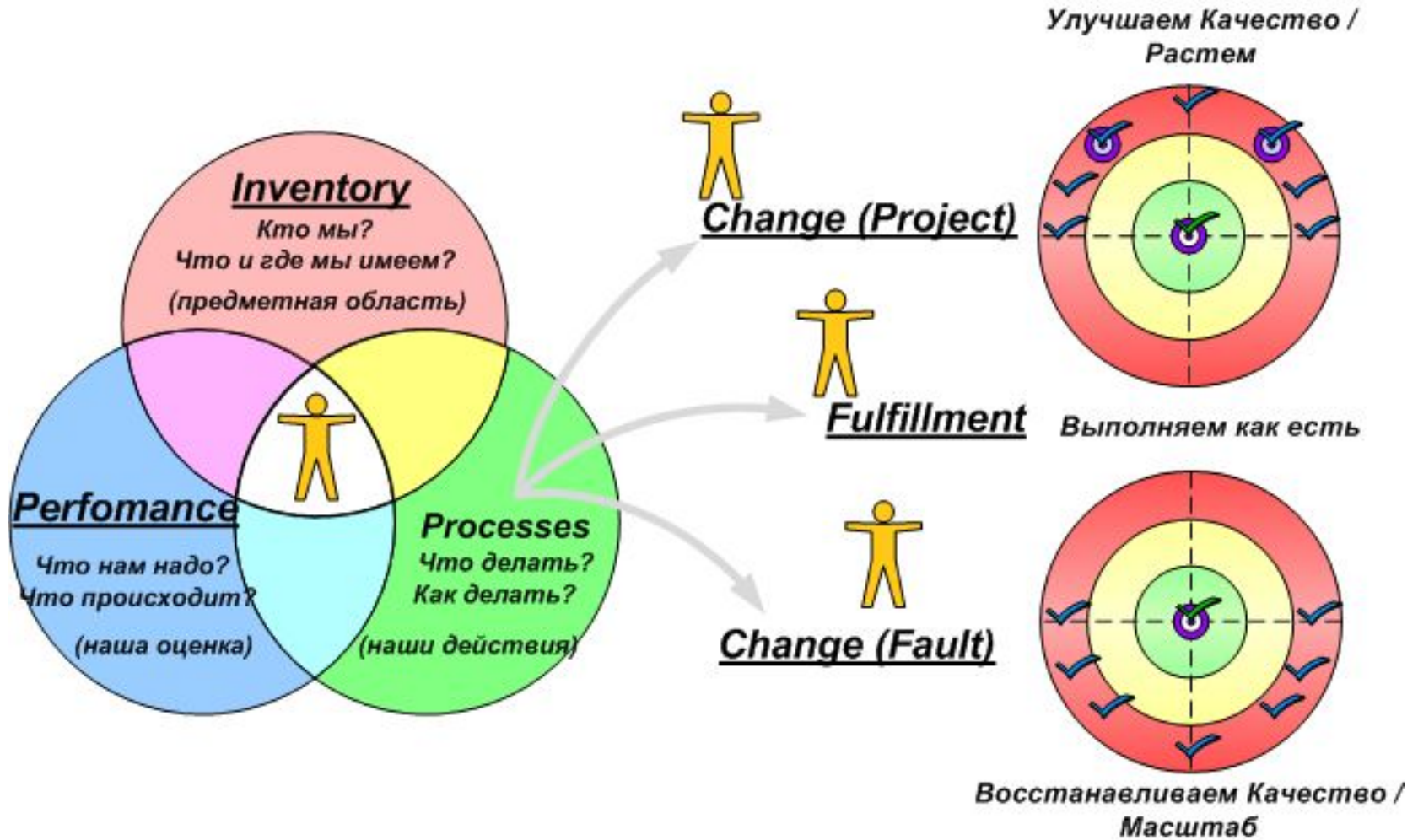
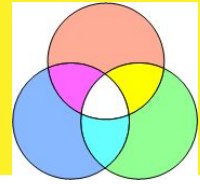
# Понижая энтропию, наводим порядок



В общем случае, система может находиться всего в 3-х возможных состояниях:

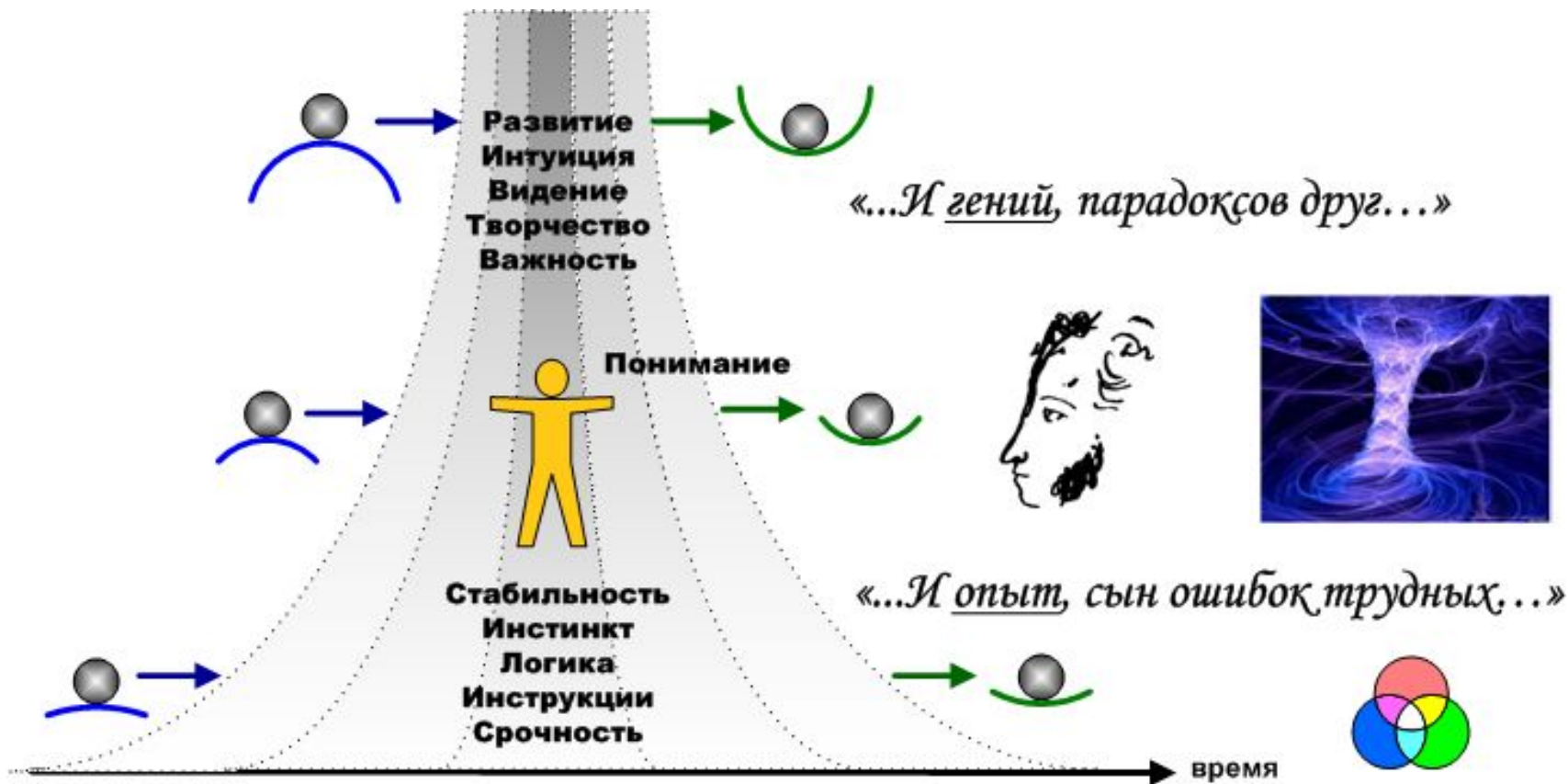
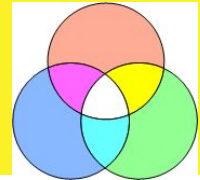
- **созидание** – движение от хаоса к порядку, от целей к будущим событиям;
- **сохранение** – поддержание существующего порядка вещей;
- **разрушение** – движение от порядка к хаосу, от внешних событий к будущим целям.

# Есть всего лишь 5 базовых процессов...



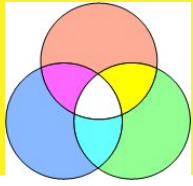
\*

# Любой процесс – воронка важности событий

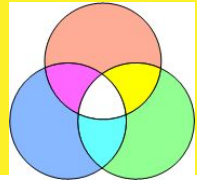


- **Срочность** - Лежит в области инстинкта, операций и времени реакции на произошедшие события  
Является свойством стандартного процесса или инцидента
- **Важность** - Лежит в области интуиции, развития и проактивного свободного выбора. Является свойством цели, изменения, проблемы

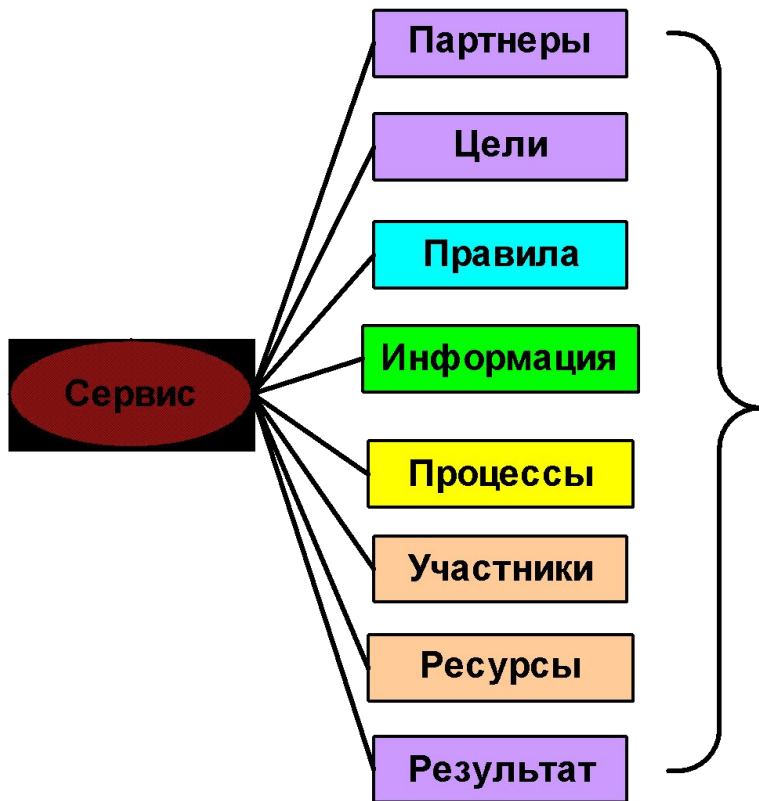
\*



- **Базовые принципы**
- **О сервисах**
- **Парадигма OSS-BSS**
- **Мониторинг**
- **Ресурсы**
- **Пример процесса - Управление ошибками**



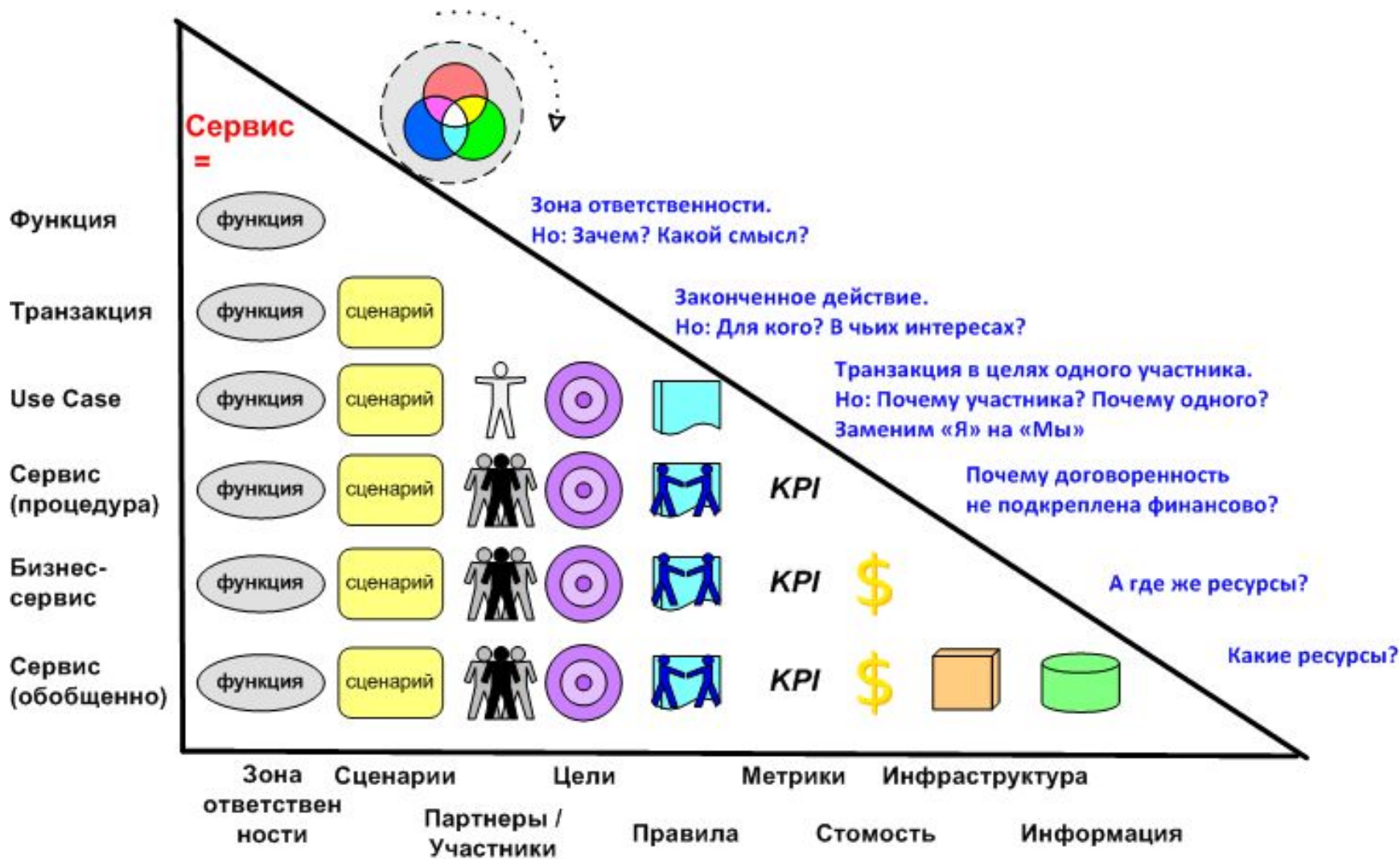
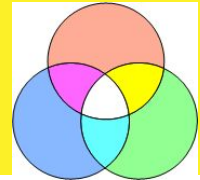
# Сервис – деятельность, приносящая Value



*Сервис – законченное элементарное действие в интересах заинтересованных лиц (клиентов/программных компонентов/других сервисов), выполняемое в соответствии с контрактом, определяющим критерии соответствия результата ожиданиям.*

- *Все усвоили слово «Ценность», но забывают слово «Деятельность»*

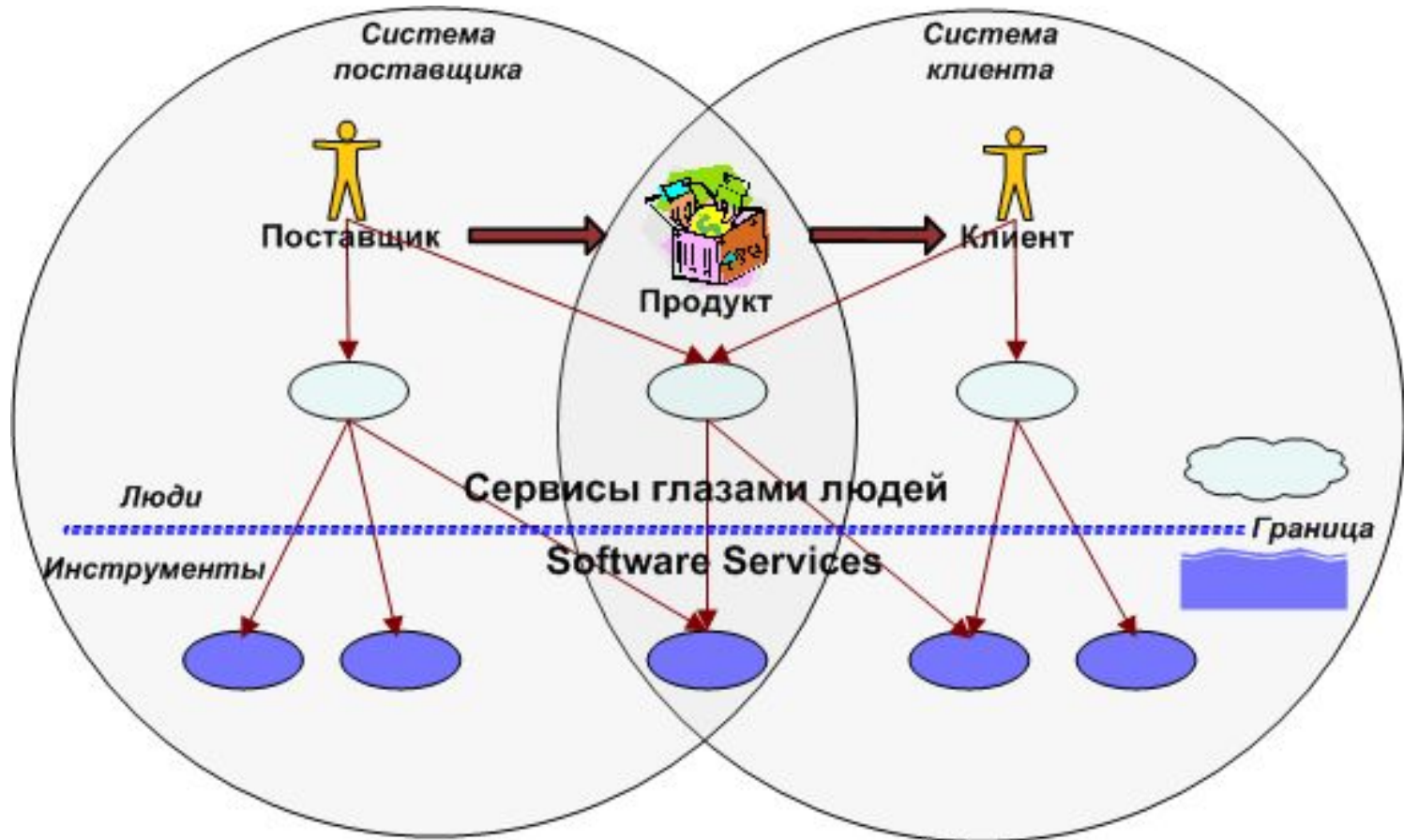
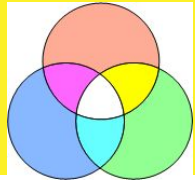
# Снежный ком понимания смысла сервиса



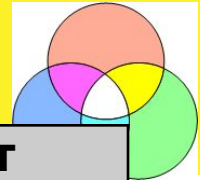
\*



# Продукт-сервис



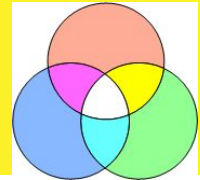
# Примеры сервисов и продуктов



Система	Клиент	Сервис	Продукт
Школа	Ученик	Урок, контрольная работа	Среднее образование
Институт	Студент	Лекция, зачет, экзамен	Степень бакалавра
Самолет	Пассажир	Перелет, напитки, обед	Эконом-класс
Банк	Клиент	Выдача кредита Погашение процентов Погашение части кредита Закрытие кредита Консультирование	Потребительский кредит
Оптовый магазин	Оптовый покупатель	Заказ товара Поставка товара Оплата товара Консультирование	Договор обслуживания
Спутниковое телевидение	Абонент	Установка оборудования Просмотр программ Консультирование Оплата Решение инцидентов	Пакет «Базисный» Пакет «Киномания»...
Мобильная связь	Абонент	Покупка SIM-карты Подключение услуг Голосовой звонок Отправка SMS GPRS-сессия	Тарифный план «Безлимитный»
ИТ-подразделение	Сотрудник компании	Установка компьютера Перемещение компьютера Инсталляция Консультирование Решение проблем	Рабочее место сотрудника Мобильное рабочее место сотрудника

\*

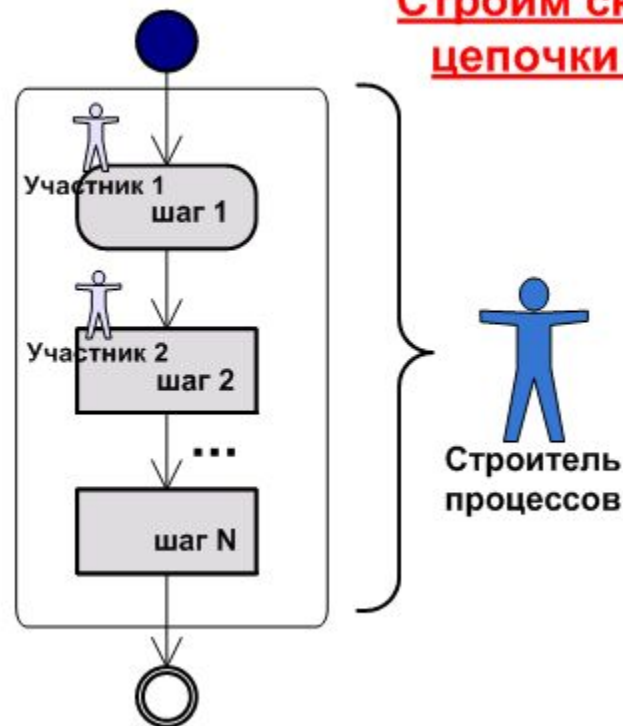
# Два взгляда на деятельность



## Оркеструем сервисы



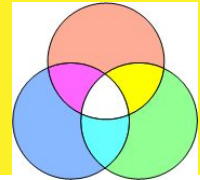
## Строим сквозные цепочки шагов



- **Взгляд со стороны клиента**
- **Фокус – цель потребителя**
- **Участник – игрок в команде**
- **Ключевая диаграмма - Use Cases**
- **Путь – соответствие степени зрелости**
- **Проблема – угадать последовательность**

- **Взгляд со стороны строителя**
- **Фокус – сквозной перечень шагов**
- **Участник – «укладчик кирпичей»**
- **Ключевая диаграммы - IDEF...**
- **Путь - реинжиниринг**
- **Проблема – адаптация к изменениям**

# Типовые *ошибки* строительства процессов в ИТ

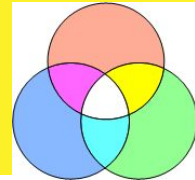





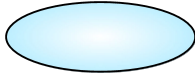

- **Фокус на внутреннем клиенте**
- **Инкапсуляция процедур в процессы**
- **Вера в «разовое» строительство**
- **Непонимание ролевого механизма**



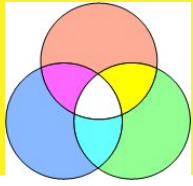
# Дерево должно расти

## Проявление сервисов-рецепт построения процессов



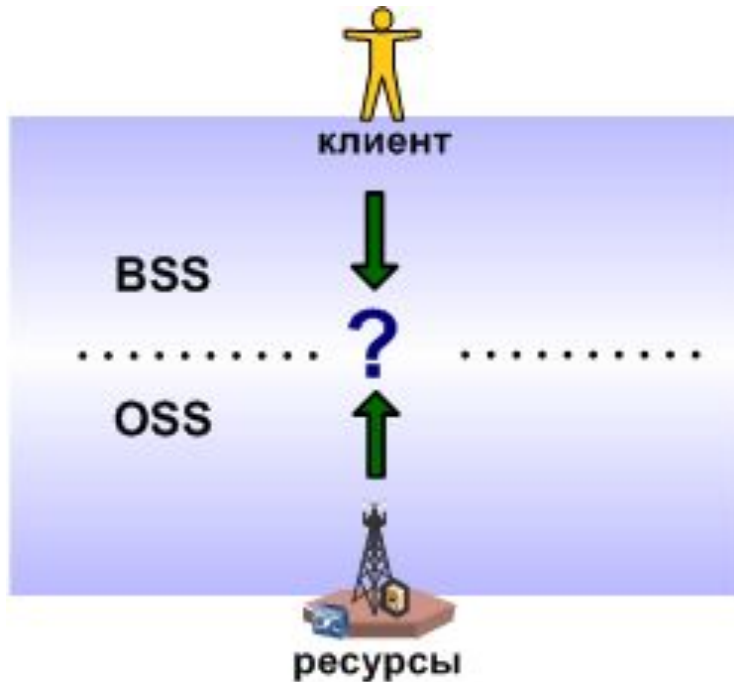
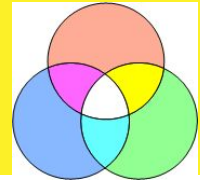
- 1. Выделить в крупную клетку «известные функции» и назначить персональные зоны ответственности 
- 2. Сверить дерево функций с картой (Best Practice)
- 3. Выделить точки контакта с внешним клиентом и ключевые приоритетные функции, требующие объединения в цепочки. 
- 4. Для каждой ключевой функции:
  - Проверить признаки сервиса...;
  - Согласовать между участниками сценарии процедуры;
  - Оркестровать процедуру с другими процедурами и ИТ архитектурой;
  - Провести пилотное внедрение процедуры;
  - Стартовать Rollout процедуры;
  - Договориться о KPI и SLA.
- 5. На основании полученного опыта:
  - предложить пути улучшения смежных сервисов,
  - пополнить ролевую матрицу,
  - перерисовать сквозной процесс.
- 1. Снова уточнить список выявленных в крупную клетку известных «функций» и ответственных. 

***Делать так в цикле, пока процессы не созреют...***



- **Базовые принципы**
- **О сервисах**
- **Парадигма OSS-BSS**
- **Мониторинг**
- **Ресурсы**
- **Пример процесса - Управление ошибками**

# Парадигма BSS-OSS (стюардессы и пилоты)



**Фокус –  
пассажир доволен !**

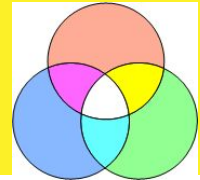
**Почему же закрыта дверь ?**



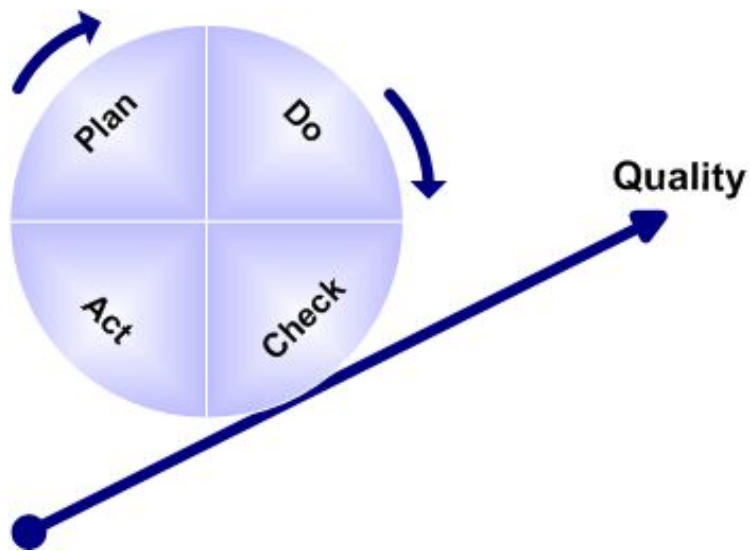
**Фокус –  
Полет нормальный !**

**Парадигма BSS-OSS не зависит от предметной области.  
Это взгляд на архитектуру любого бизнеса.  
Статический взгляд требует процессного понимания**

# Две наиболее удачные модели

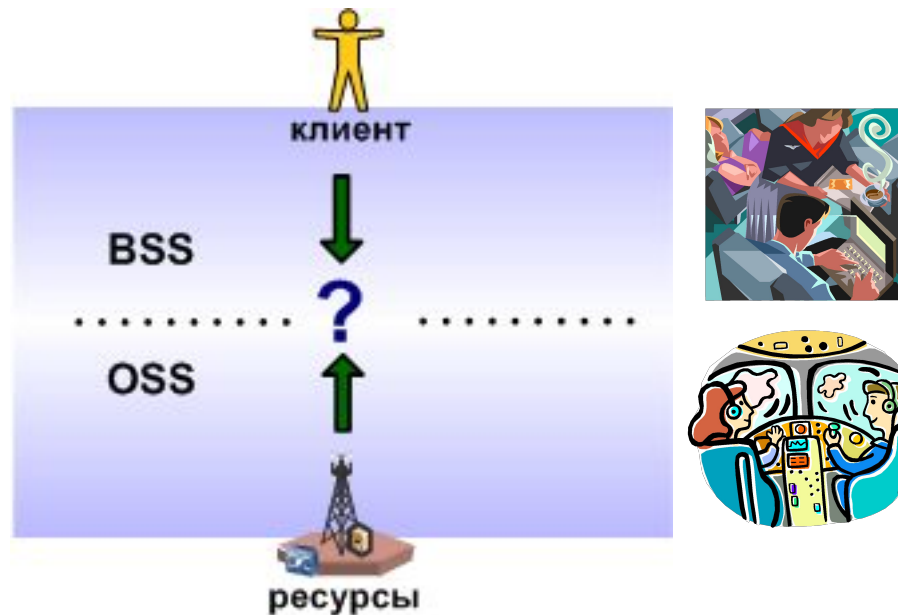


## Цикл качества PDCA



Фокус на процессах

## Парадигма BSS/OSS

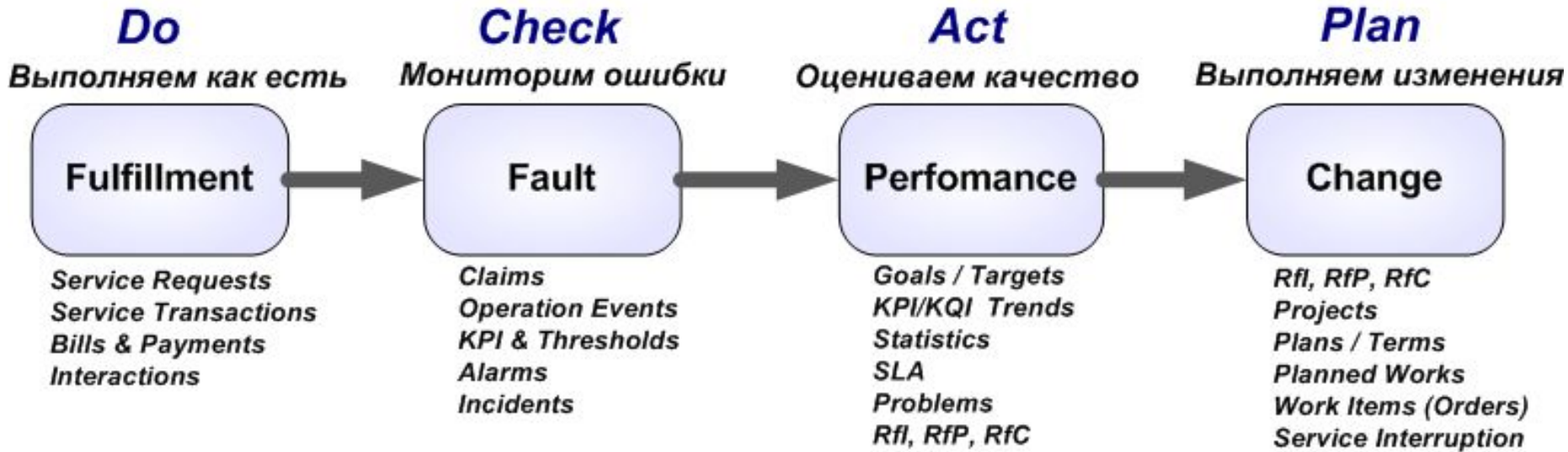
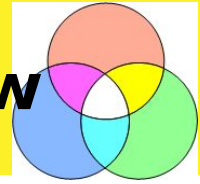


Фокус на функциях и архитектуре

Попробуем совместить эти два взгляда в один



# Разворачиваем в привычный Workflow (5 ключевых процессов)

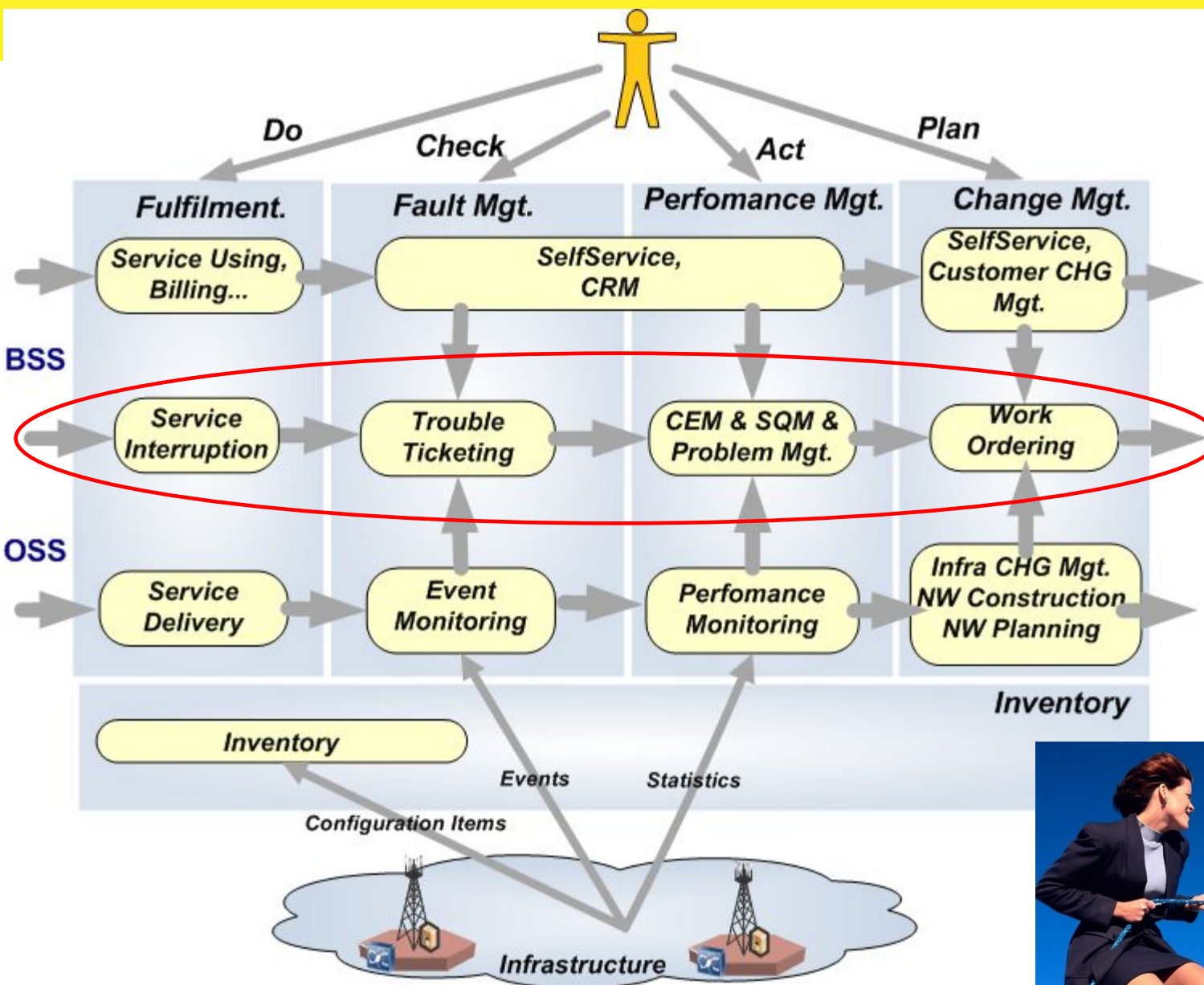
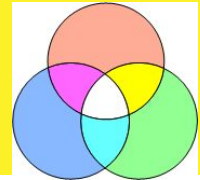


*А где же Inventory ??? - Inventory Нужен всем...*

**Inventory**

- Customers & Services
- Employee & Roles
- Classifiers
- Sites
- Equipment
- Links
- Details

# Растягиваем к полюсам BSS/OSS

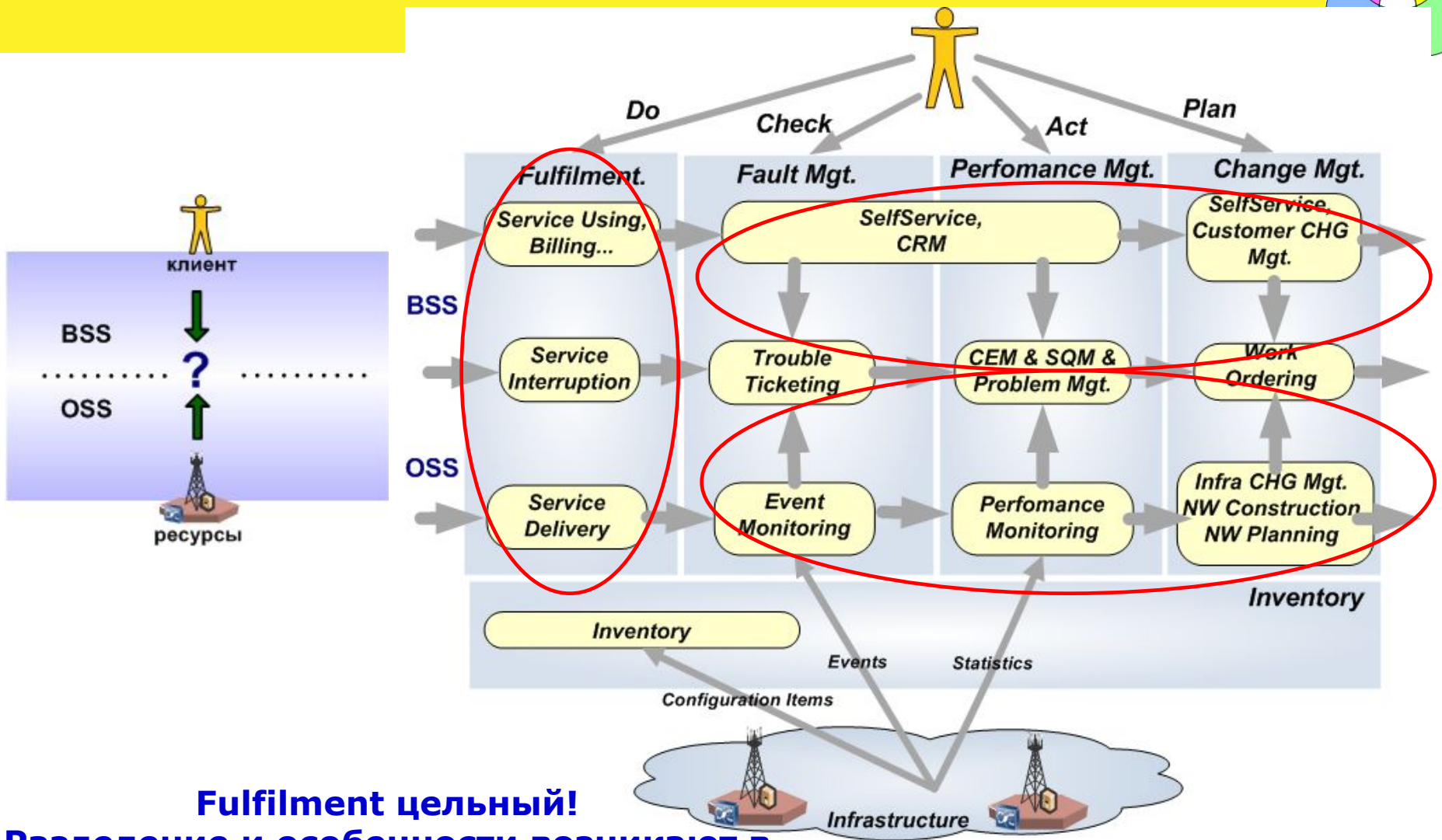
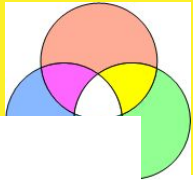


**Кто перетянет на себя дверь ?**



\*

# Процессная граница между BSS и OSS

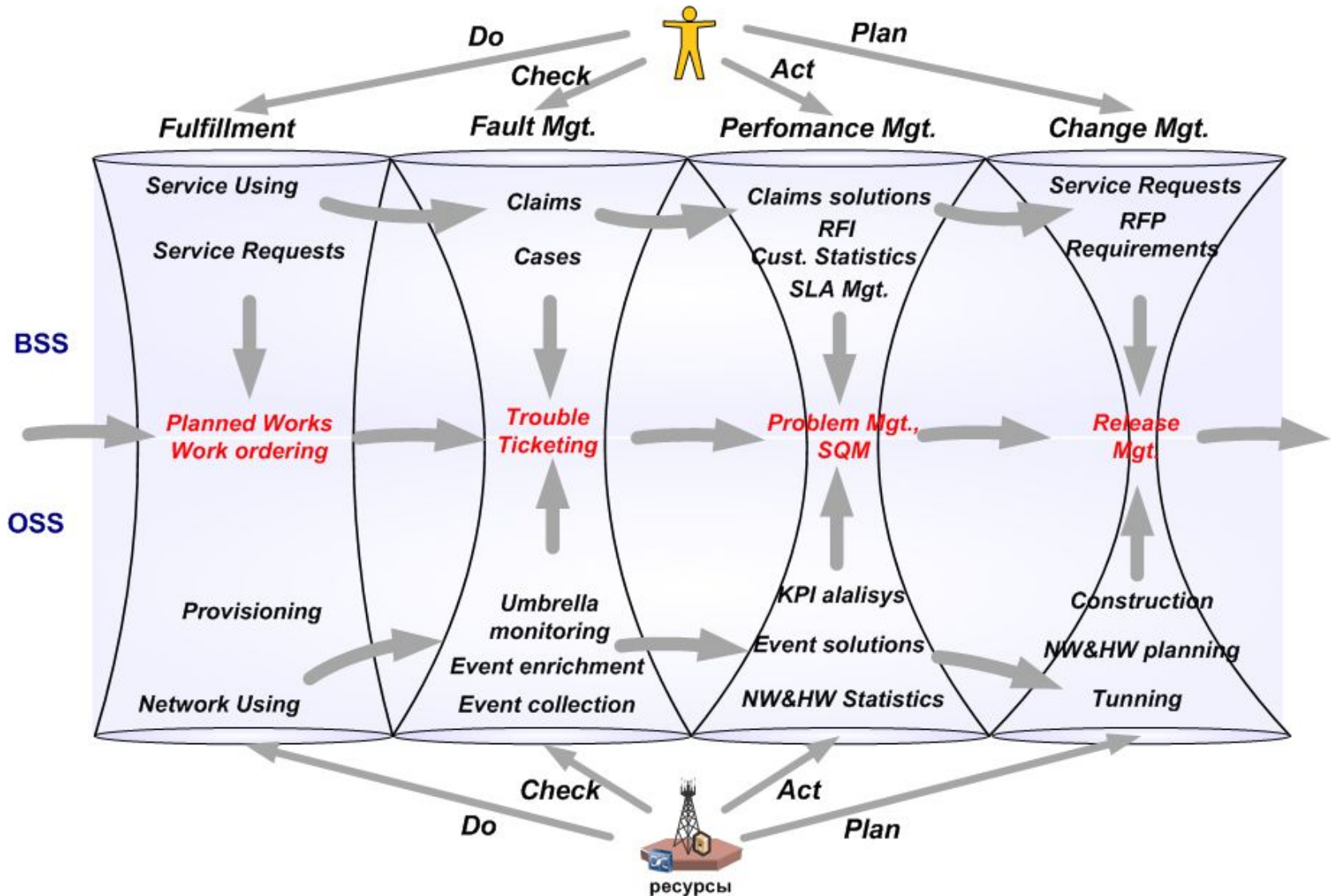
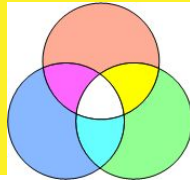


**Fulfilment цельный!**

**Разделение и особенности возникают в мониторинге и управлении изменениями, Где встречаются 2 потока информации.**

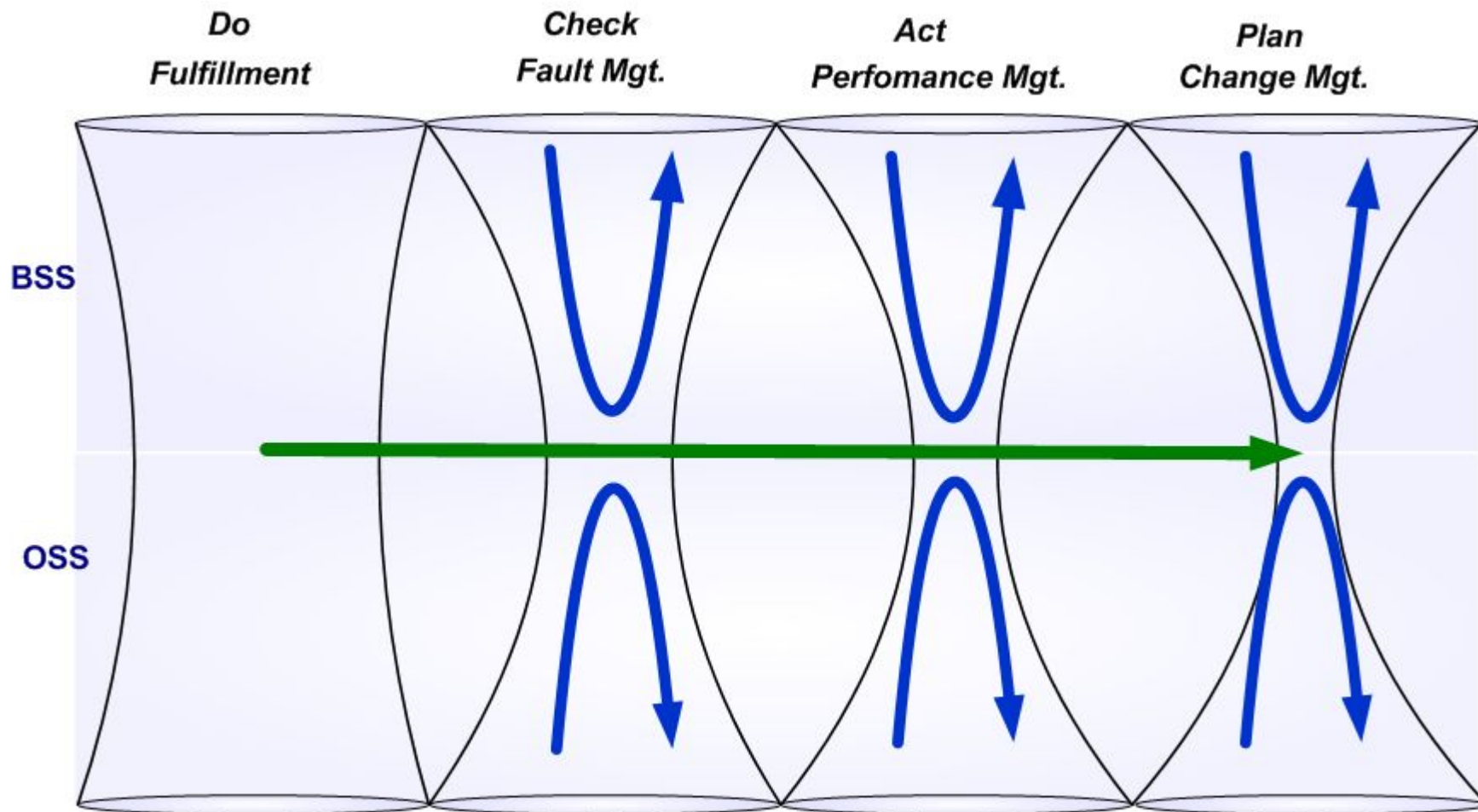
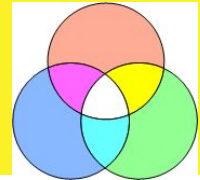
\*

# Воронки событий



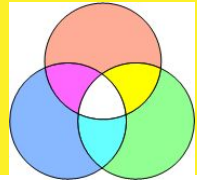
\*

# Направление автоматизации процессов – «эффект застегивания молнии»

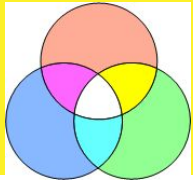


- 1) От организации бизнеса к единому управлению изменениями
- 2) От встречного движения BSS-OSS к сквозному процессу

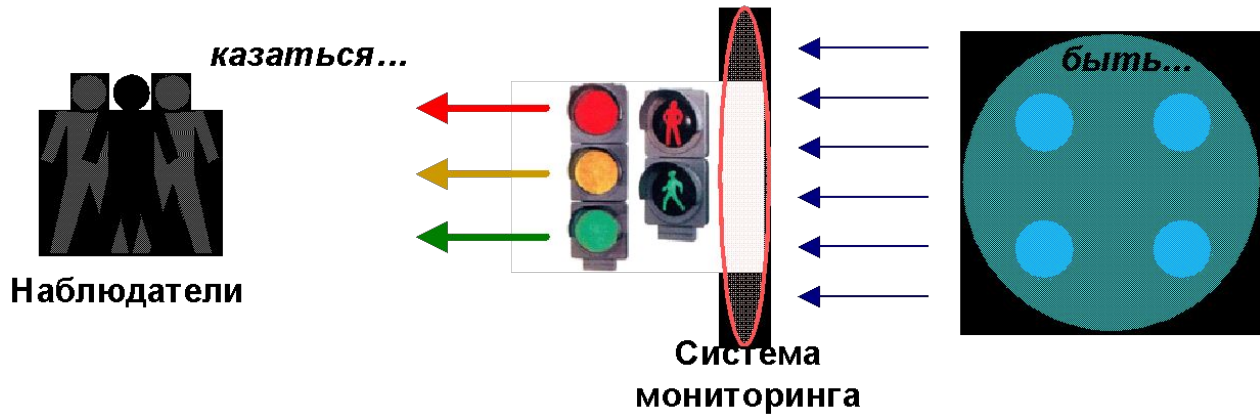
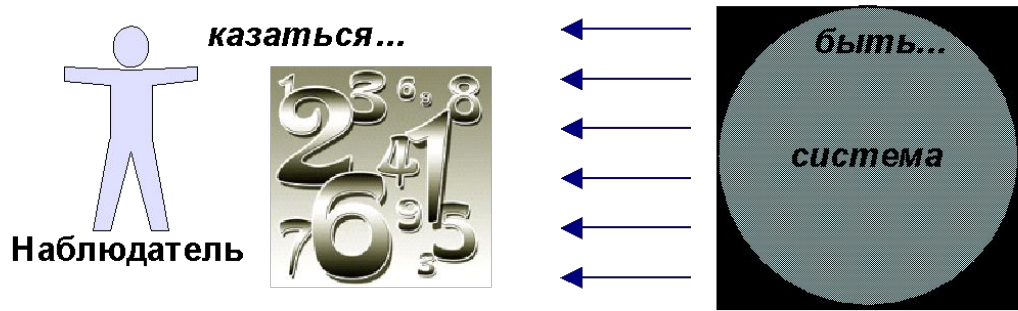
\*



- Базовые принципы
- О сервисах
- Парадигма OSS-BSS
- Мониторинг
- Ресурсы
- Пример процесса - Управление ошибками

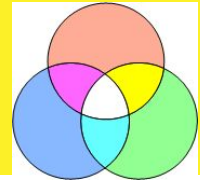


# Мониторинг – наблюдение и оценка



- **Metric** (KPI, KQI...) – measured or calculated parameter of monitored object
- **Threshold** – value crossing which leads change of metric status (green/yellow/red).

# Мониторинг (Функции и системы)



## Мониторинг On-Line



Customer Care

- Мониторинг уровня жалоб и SLA
- Проактивное оповещение клиентов
- Решение проблем клиентов

## Мониторинг Off-Line



Marketing & Sales

- Отчеты по качеству продуктов
- Сравнение показателей качества продуктов



IT

- Мониторинг KPI & аварий
- Устранение проблем в инфраструктуре

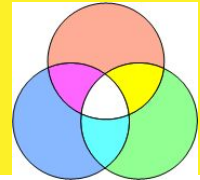


Quality Dep.

- Отчеты по техническим показателям качества
- Сравнение технических показателей качества
- Технический аудит сети

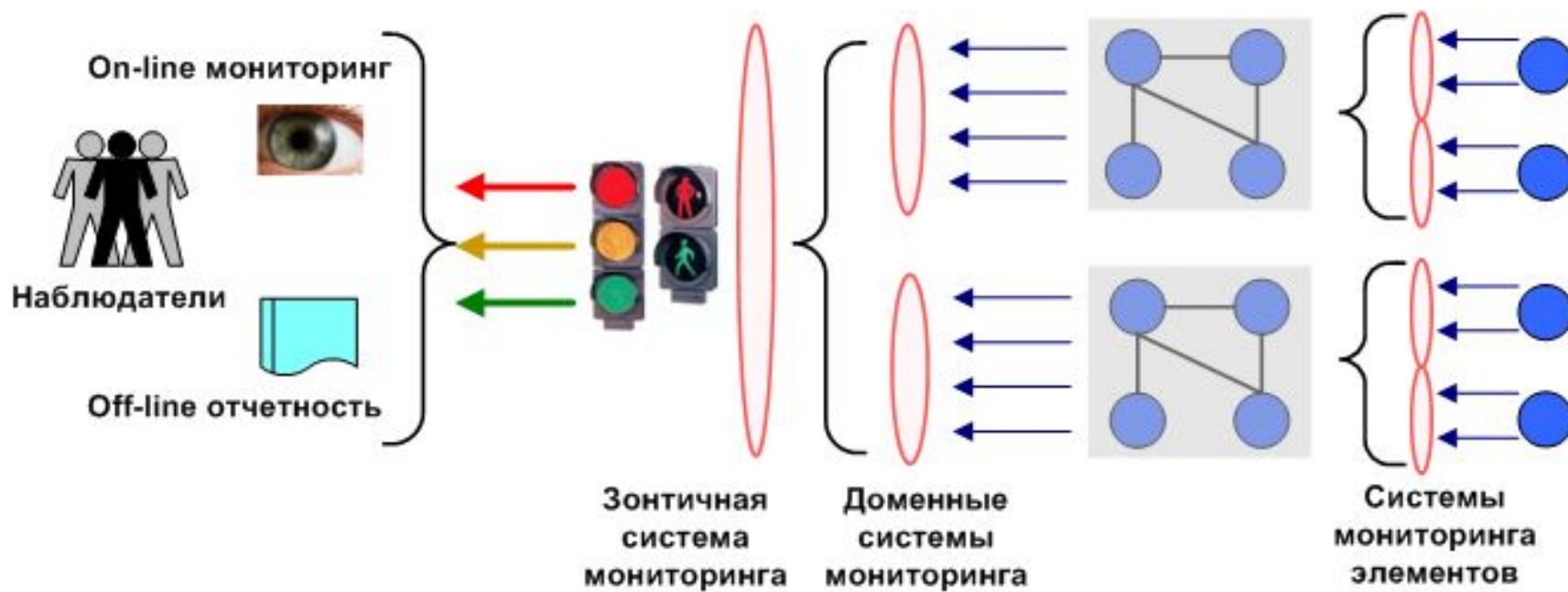
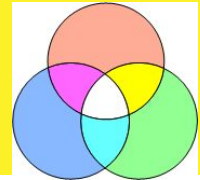


# Пассивный и активный мониторинг

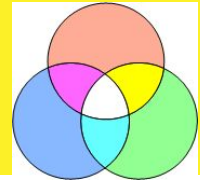


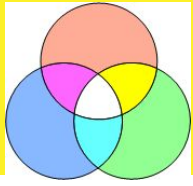
	<b>Пассивный мониторинг</b>	<b>Активный мониторинг</b>
	<b>Взгляд глазами Инфраструктуры</b>  <b>Сбор данных о статистиках работы элементов инфраструктуры</b>	<b>Взгляд глазами Клиента</b>  <b>End-to-End синтетические транзакции. Эмуляция работы реального клиента</b>
<b>За</b>	<b>Высокая репрезентативность Невмешательство в процесс</b>	<b>Взгляд глазами Клиента Не требует больших ИТ ресурсов</b>
<b>Против</b>	<b>Взгляд глазами Инфраструктуры Требует больших ИТ ресурсов</b>	<b>Низкая репрезентативность Влияние на бизнес-процесс</b>

# Зонтичный мониторинг



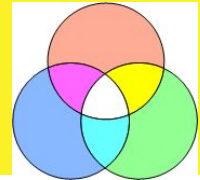
# OSS&BSS – внутренний и внешний голоса бизнес-системы





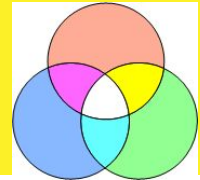
- **Базовые принципы**
- **О сервисах**
- **Парадигма OSS-BSS**
- **Мониторинг**
- **Ресурсы**
- **Пример процесса - Управление ошибками**

# Что ? Где ? В результате чего ? Зачем ?



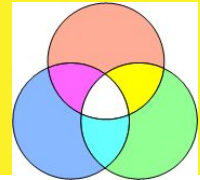
- *Многие путают эти понятия*
- *Многие не могут ответить на вопросы:*
  - *Зачем им нужна информация Inventory ?*
  - *Зачем им нужна детальная информация Inventory ?*

# Ресурсы глазами разных участников



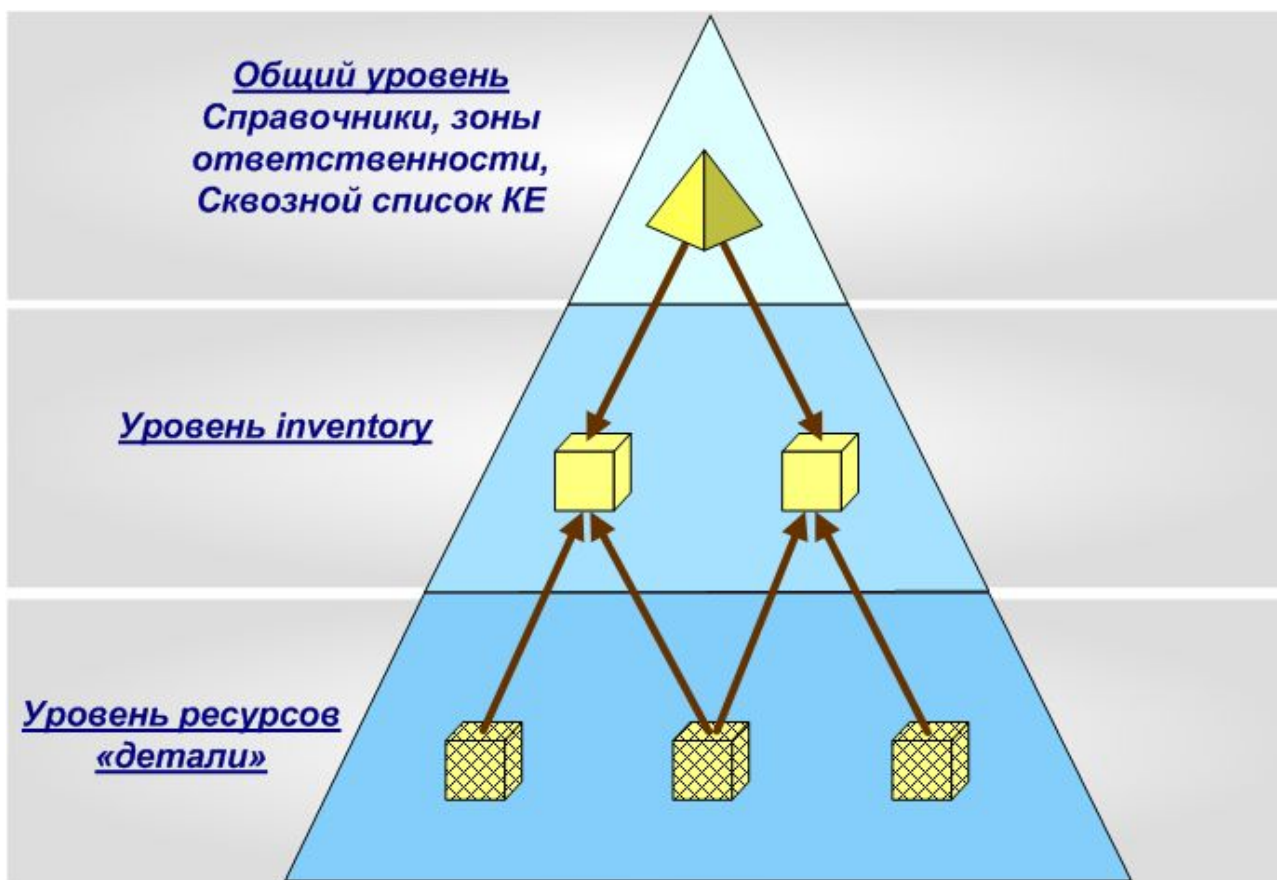
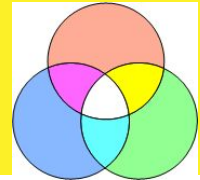
- *Хорошо бы иметь сквозной список ресурсов...*
- *Типы объектов – это линейный список*
- *Классификаторы – это иерархичные справочники*
- *Может существовать несколько кодеровок и классификаций*

# Плохая новость – единый взгляд невозможен



- **Не существует:**
  - **единого взгляда на детализацию ресурса**
  - **единого кода ресурса**
  - **единой системы учета ресурсов**

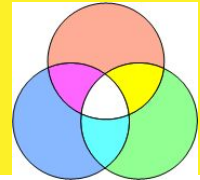
# Что же делать ? – Договориться об уровне детализации. Федеративная Inventory.



- ❑ **Общий уровень содержит информацию, достаточную для назначения инцидентов и проведения Impact analysis**
- ❑ **Детальные данные могут быть извлечены из систем с более подробным уровнем детализации**



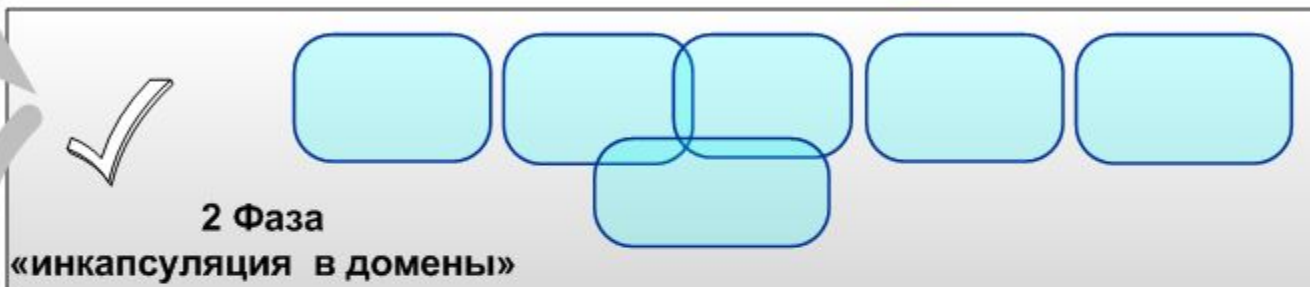
# Как 12 музыкантов превратить в группу U2 ?



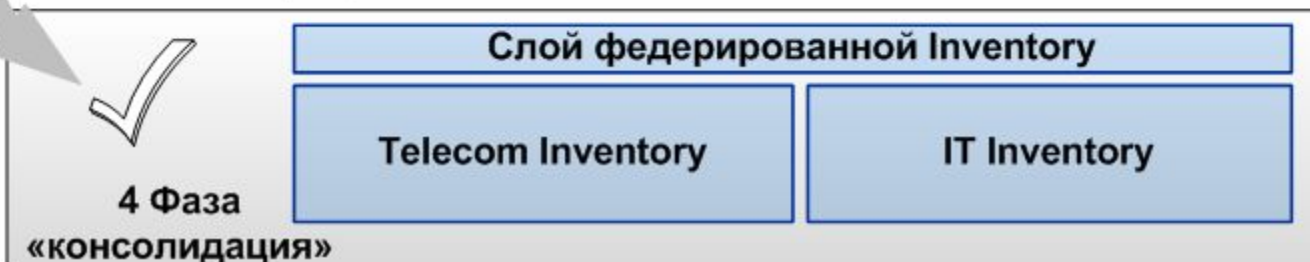
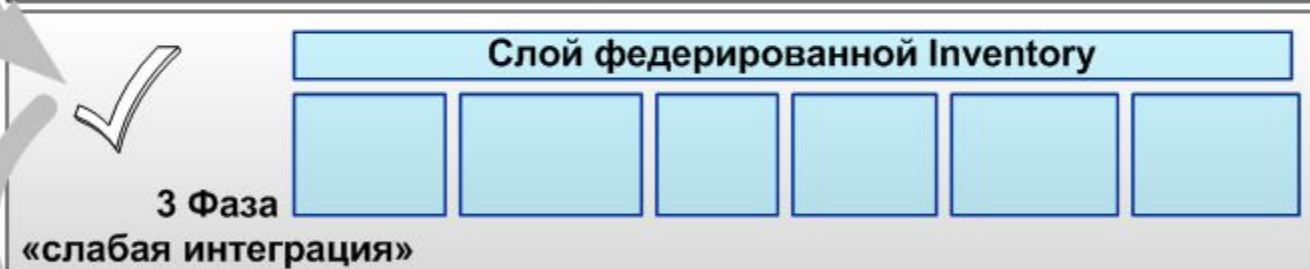
Согласование:  
- Объектов  
- Места хранения  
- Правил кодировки

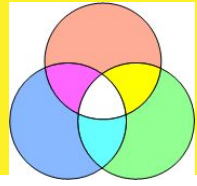


Организация:  
- реестра сайтов  
- реестра объектов  
- пограничных интеграций



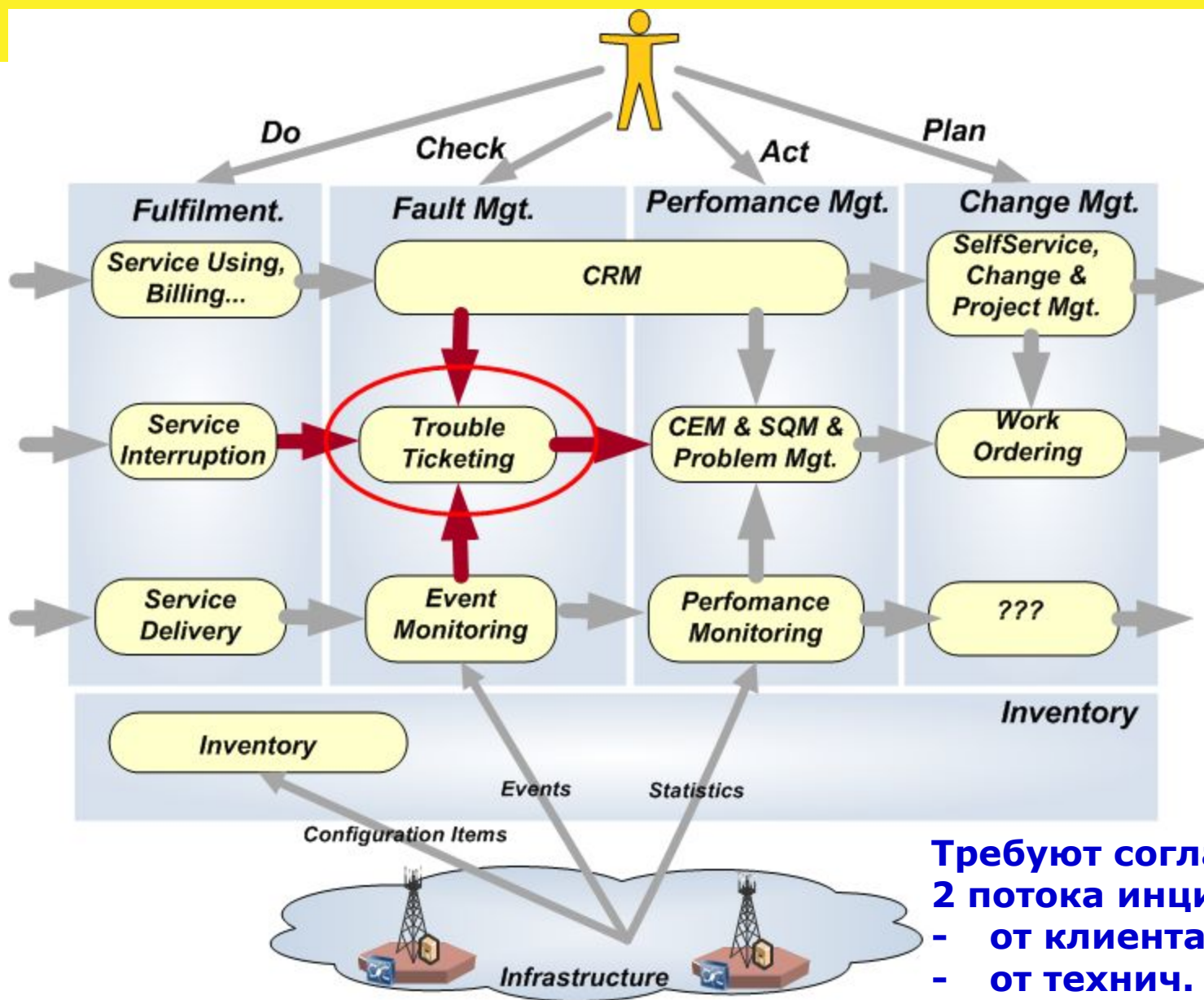
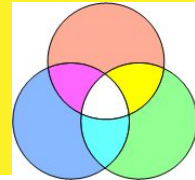
Миграция в целевые  
Inventory Системы  
Наращивание детализации





- Базовые принципы
- О сервисах
- Парадигма OSS-BSS
- Мониторинг
- Ресурсы
- Пример процесса - Управление ошибками

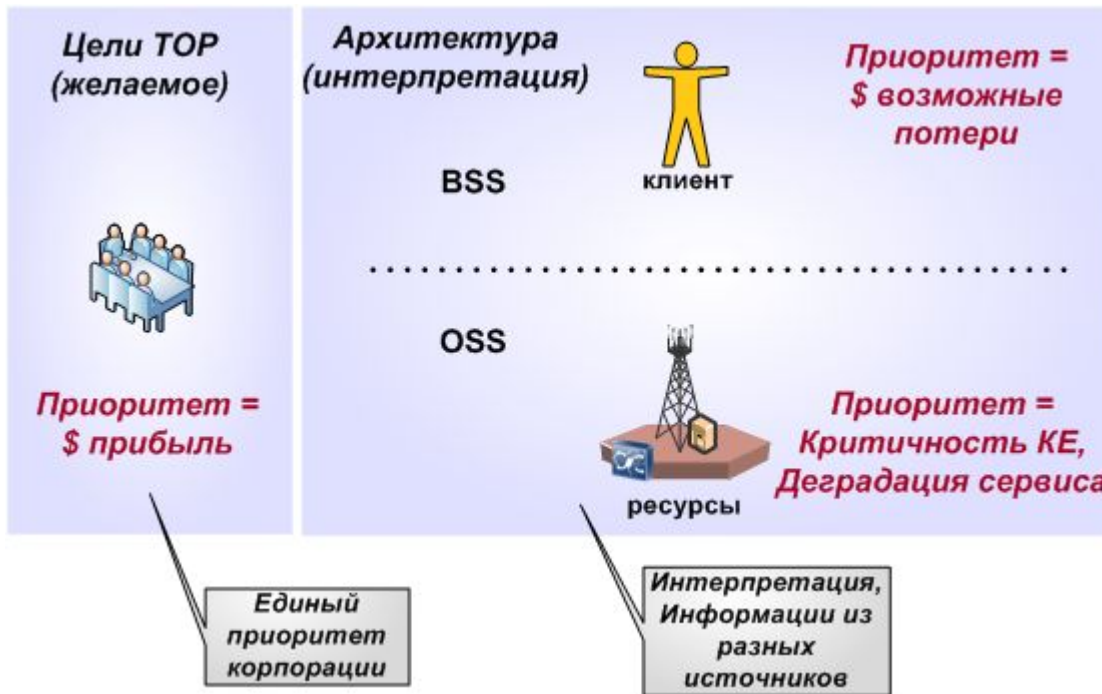
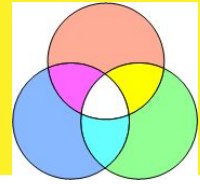
# Местоположение Trouble Ticketing



**Требуют согласования  
2 потока инцидентов:**

- от клиента
- от технич. мониторинга

# Главный приоритет – прибыль ? Как измерить потери On-Line ?

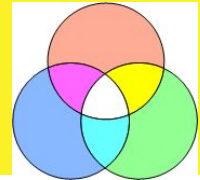


- **Хорошая новость: ТТ – самый изученный процесс. Мы знаем как бежать.**
- **Плохая новость: методологии не отвечают на вопрос «Почему ТТ имеет высокий или низкий приоритет»**

**Единый приоритет – это требуемое время восстановления сервиса глазами руководства, но в интерпретации взглядов со стороны клиента и технического мониторинга.**

**Это то, как должно быть.**

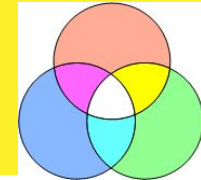
# Как клиенты и технический мониторинг влияют на интерпретацию приоритета



**Шкала должна быть единой, даже если интерпретация не совпадает с денежным эквивалентом возможных потерь**

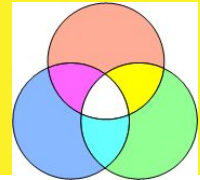
\*

# Разрыв между желаемым и действительным



**Отношение к приоритету изменять нельзя, можно изменить отношение к результату (исполнитель может сделать только то, что позволяют возможности / ресурсы)**

# Резюме 1: Приоритет субъективен



- Пока вы не договорились, единого приоритета нет.
- Единая шкала - способ оценки качества процесса, а не качества людей.

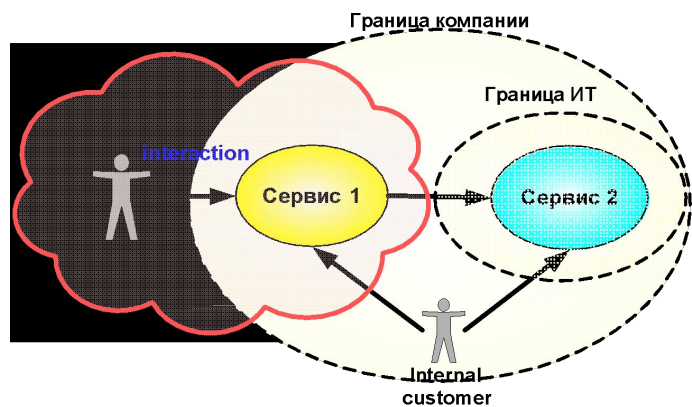
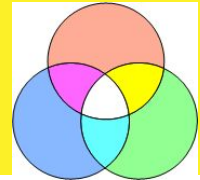
**Единая шкала – лишь способ зафиксировать общие ценности**

- Единый приоритет – цель корпорации, время реакции – возможности людей.
- Нельзя манипулировать приоритетом. Надо договориться о времени реакции.
- Нельзя манипулировать временем. Надо правильно интерпретировать отчеты.

**SLA должен быть разным и зависеть от возможностей, иначе, люди начинают «бороться с KPI», забывая о ценностях**

- Вопросы, требующие решения:
  - Клиент : Все ли клиенты одинаково важны ?
  - Сотрудник : Все ли согласны со шкалой приоритетов ?  
: Добавить ресурс или ослабить SLA ?
  - Поставщик : Мой 3-й приоритет для тебя является 1-м !

# Резюме 1: Строим «многополярный ИТ», адаптированный к бизнесу



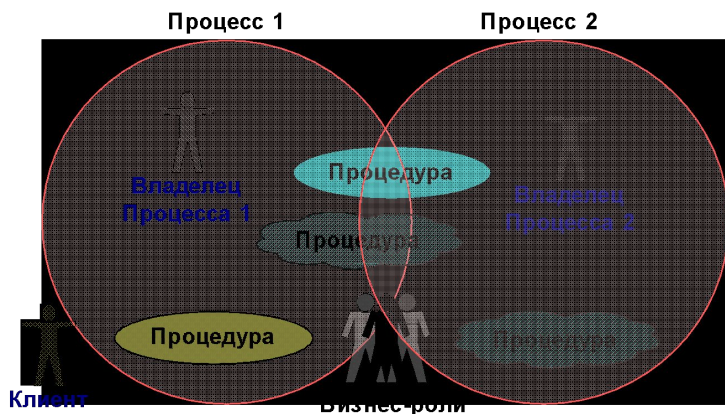
Сервисный взгляд:  
itSMF / ITIL

Взгляд на предметную область:  
TMF / e-Tom

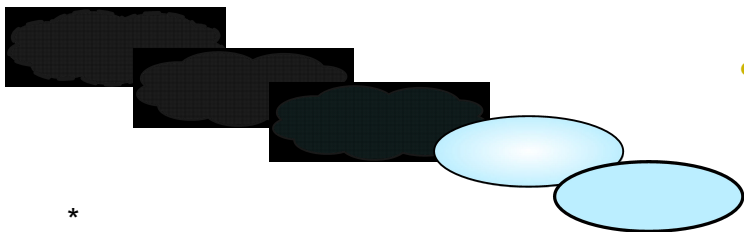


Архитектурный взгляд:  
TOGAF, SOA...

Проектный взгляд:  
PMBOK, RUP



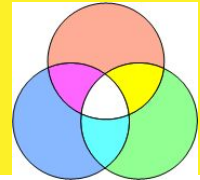
- **Методология – лишь способ свернуть часы**
- **Главный фокус ИТ - «внешний клиент»**
- **Итеративно проявляем процедуры, Процессы должны созреть.**
- **Вовремя останавливаемся в детализации**



\*



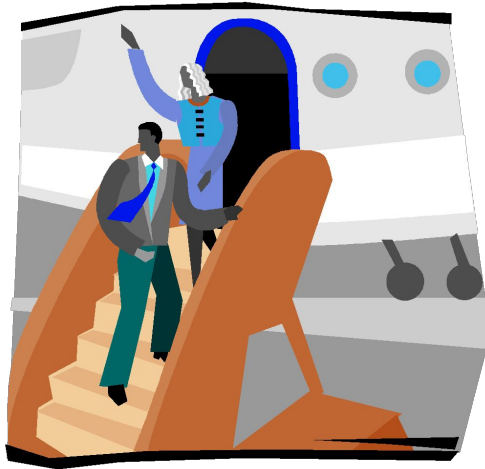
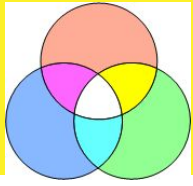
# Резюме 2: Руководствуемся здравым смыслом



- ✓ **Акцент на ключевых сервисах, ключевых объектах, ключевых KPI и единых приоритетах.**
- ✓ **Есть всего 5 процессов *Inventory, Fulfilment, Fault, Performance, Change***
- ✓ **Сквозной процесс можно построить быстрее, сконцентрировав внимание на 5 узловых направлениях:**
  - ✓ **Единый *Ordering***
  - ✓ **Единый *Trouble Ticketing***
  - ✓ **Единый *Service Quality Mgt.***
  - ✓ **Единый *Release Mgt.***
  - ✓ ***Federated Inventory***
- ✓ ***Know Why* (ценности и цели) важнее, чем *Know How* (методы и парадигмы).**



# Спасибо



e-Mail: [AntonySavvin@gmail.com](mailto:AntonySavvin@gmail.com)