

# Сервисные оси координат

## Стирание границ между ИТ и Телеком

Руководитель департамента развития OSS систем  
Антон Саввин

Москва,  
Март 2013

# Как не отстать от поезда ?

---

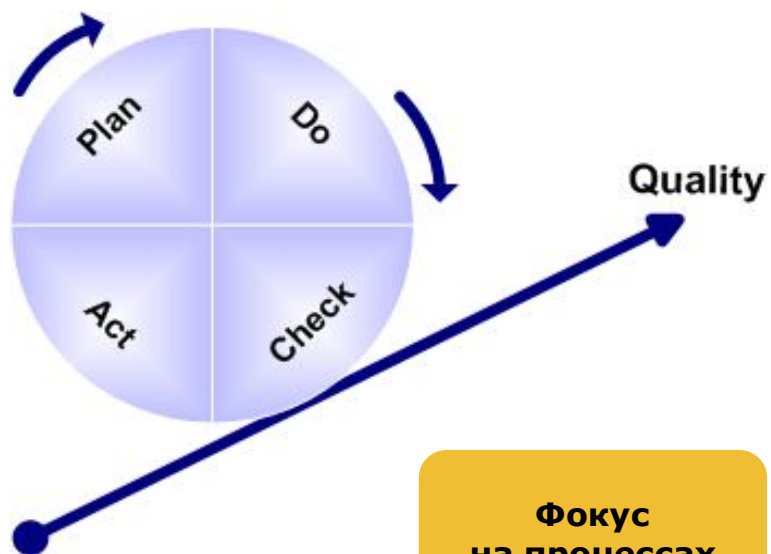
**Произнося слова "мобильное рабочее место" и  
«Личный кабинет клиента»,  
вы стираете грацицу между ИТ и Телекоммуникациями.**

**А что же методологически?  
Неужели всех устраивает просто смотреть на Mapping  
ITIL и eТОМ  
в понимании что между ними существует взаимосвязь?**

**Всего несколькими простыми действиями можно свести  
подходы ИТ и Телеком  
к единому взгляду на сервис, предоставляемый клиенту**

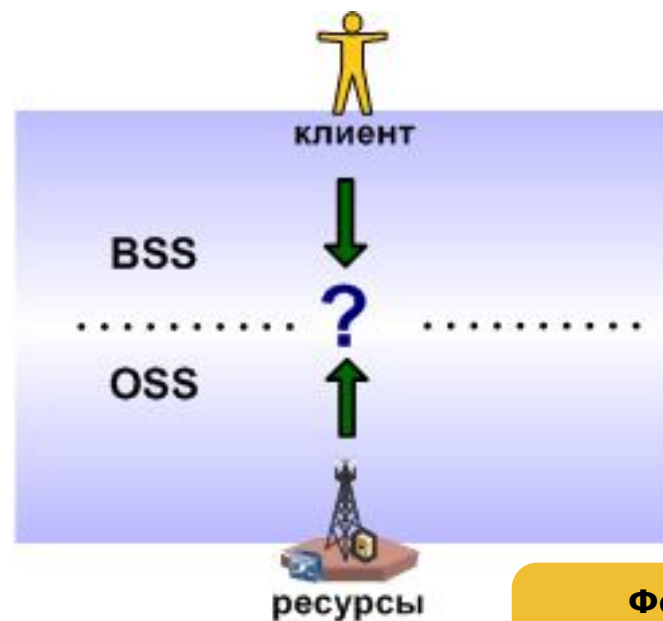
## 2 методологии - 2 взгляда

### IT & ISO 20000: Цикл качества PDCA



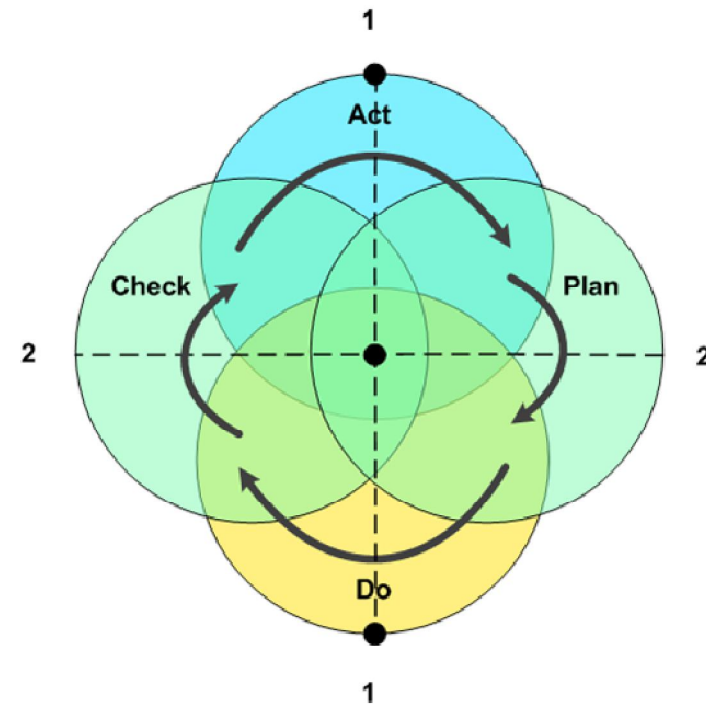
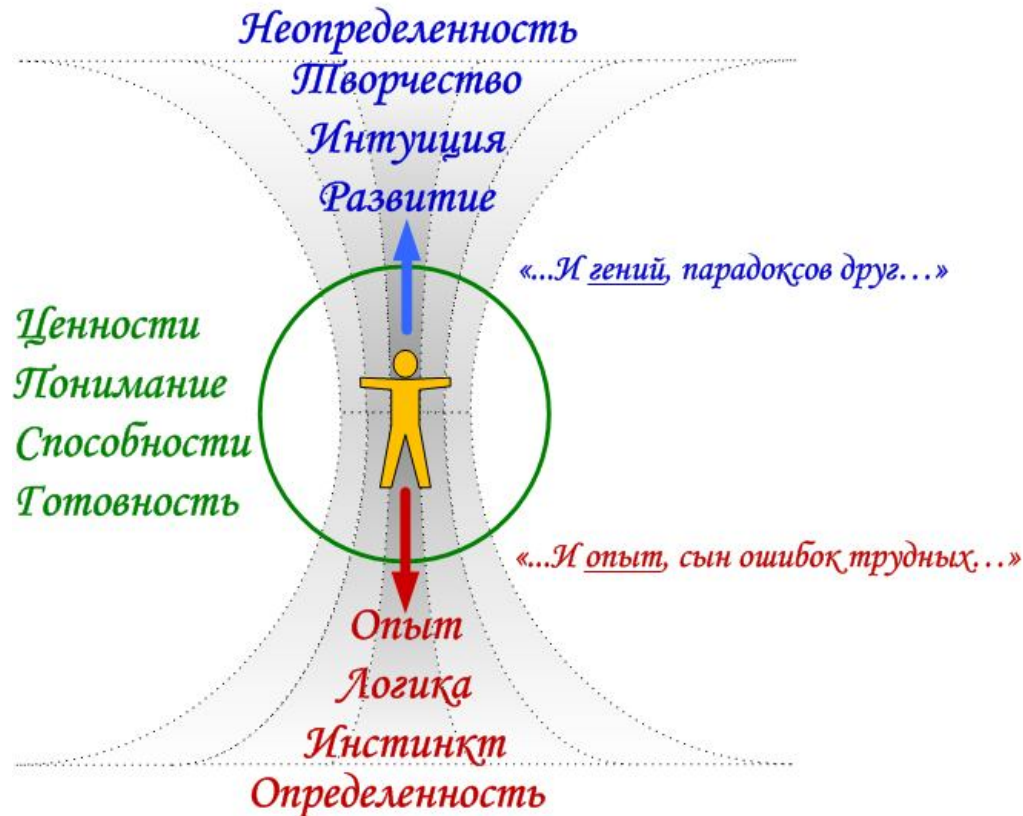
**Фокус  
на процессах**

### Telecom & TMForum: Парадигма BSS/OSS



**Фокус  
на клиенте и  
сервисах**

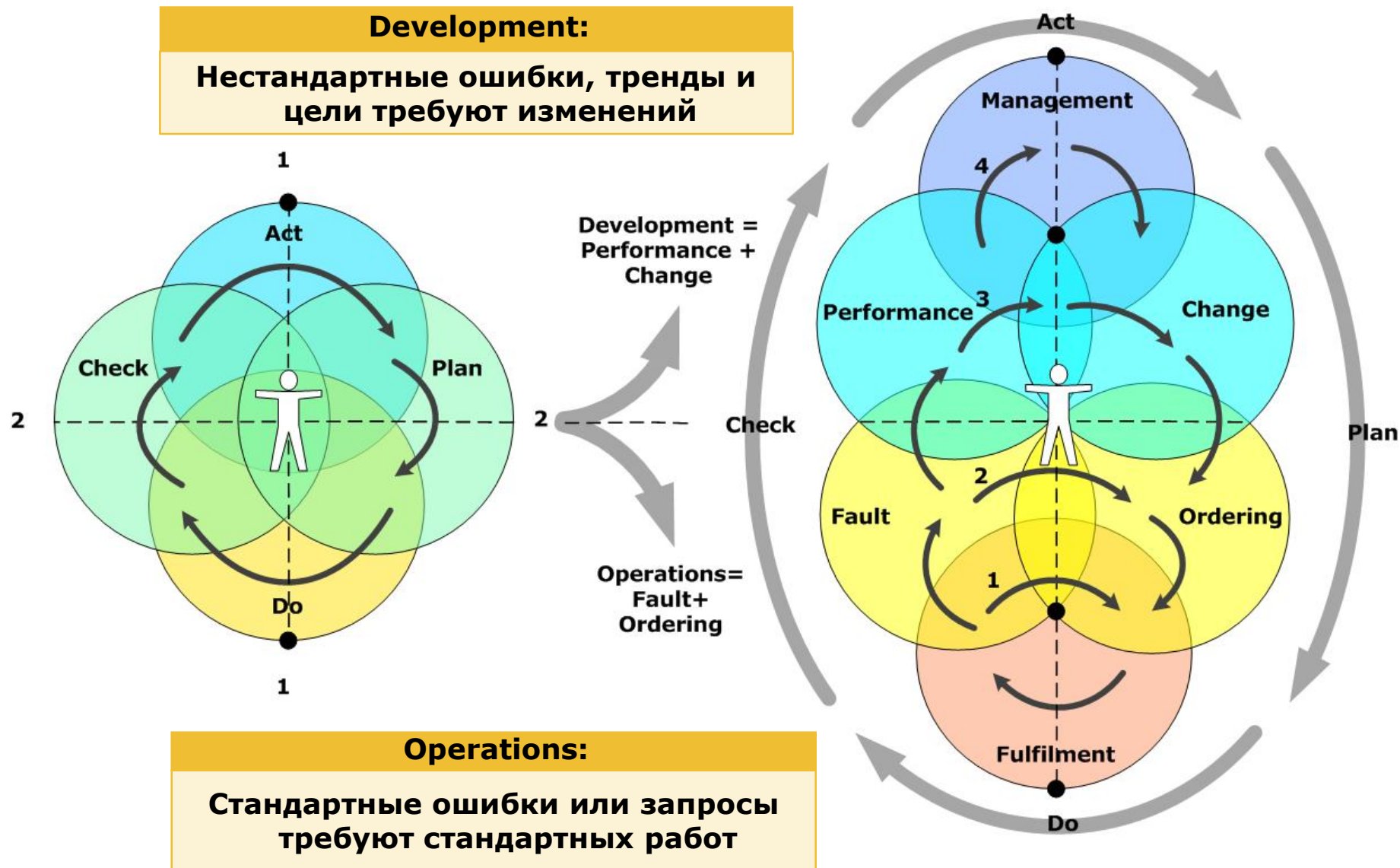
# Граница между операциями и развитием



**2 вопроса, на которые цикл PDCA не дает явного ответа:**

**Где граница между развитием и операциями?  
Как держать фокус на клиенте, а не на бизнес-системе ?**

# Разделяем PDCA на операции и развитие



# Уровни Мониторинга

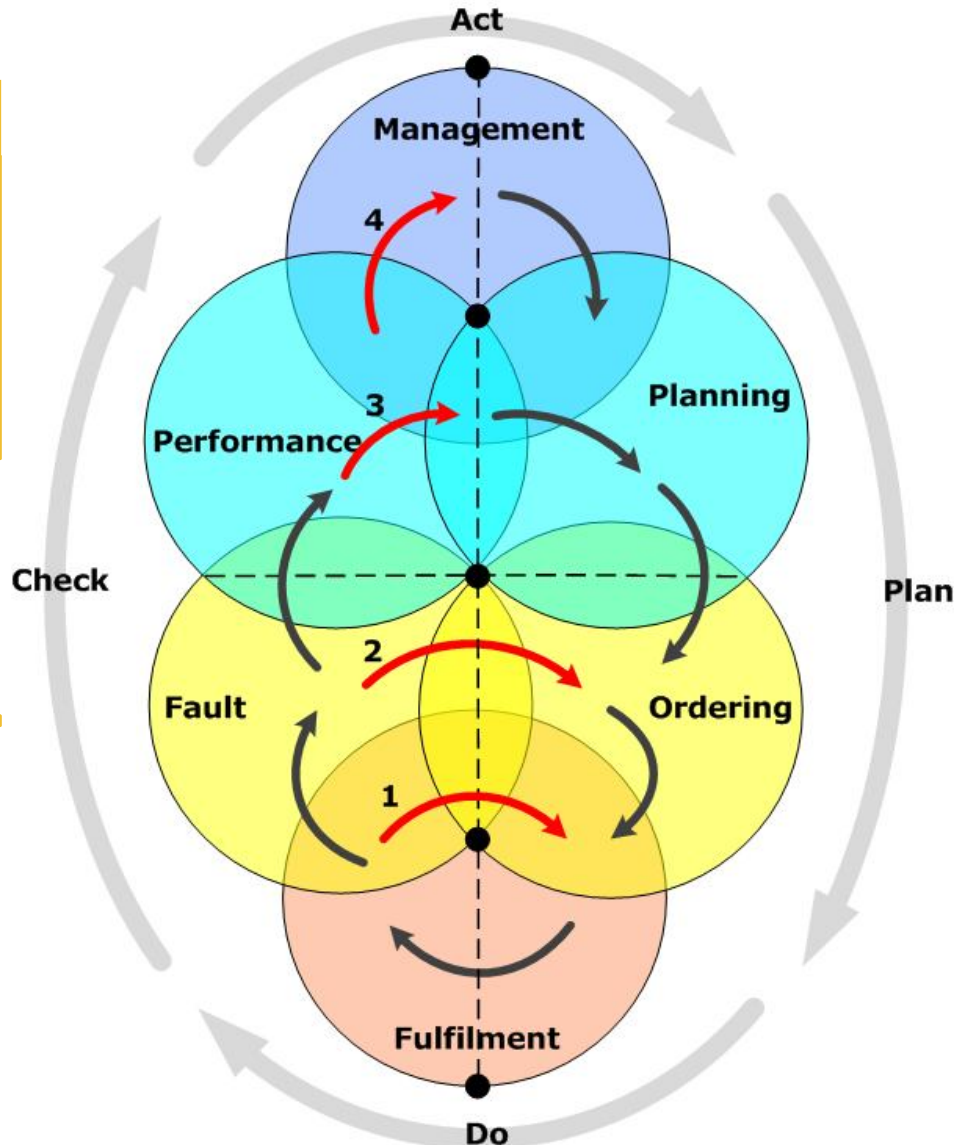
## Мониторинг - это

*Непрерывная или периодическая деятельность по сбору, обработке и анализу информации о состоянии системы с целью информирования о состоянии и предложения вариантов изменения состояния системы.*

**Мониторинг не равно наблюдение !!!**

## Уровни мониторинга:

- Alarm Monitoring
- Trouble Ticketing
- Problem Mgt
- Top Mgt



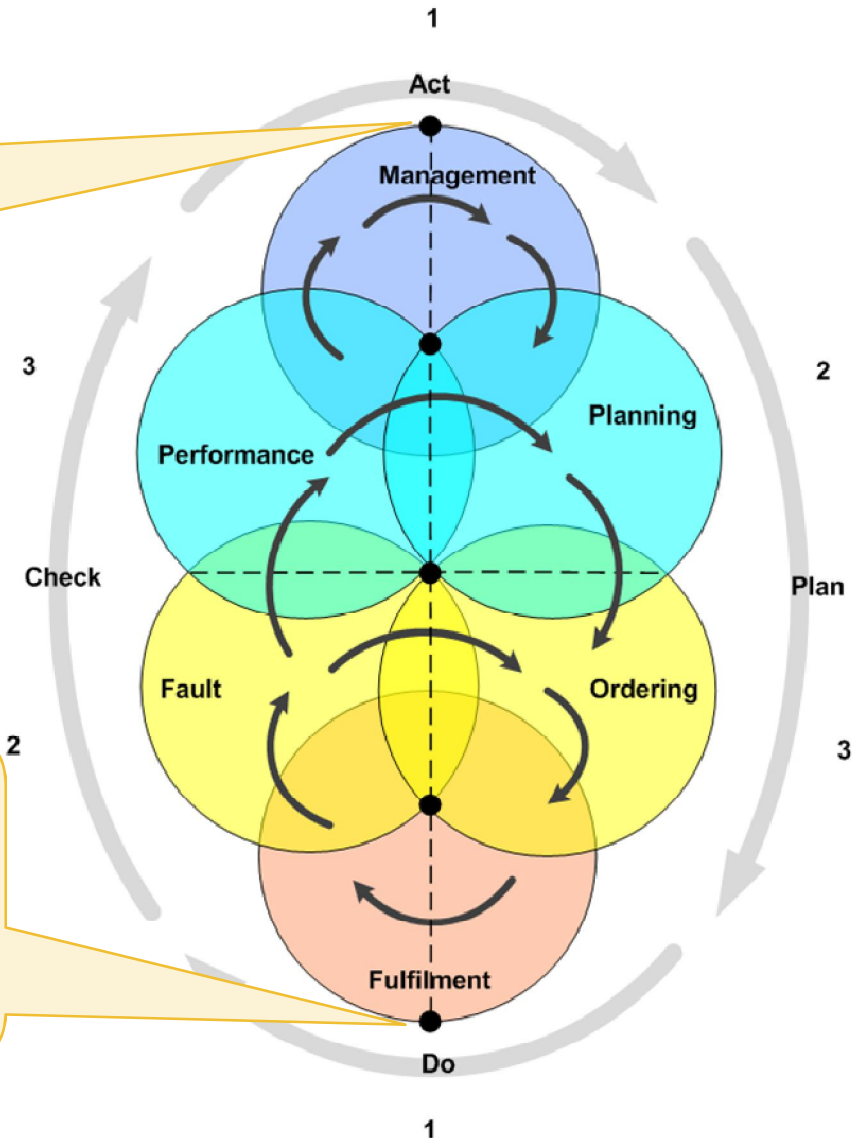
# Шаг от PDCA к BSS/OSS

**Модель не сбалансирована;**

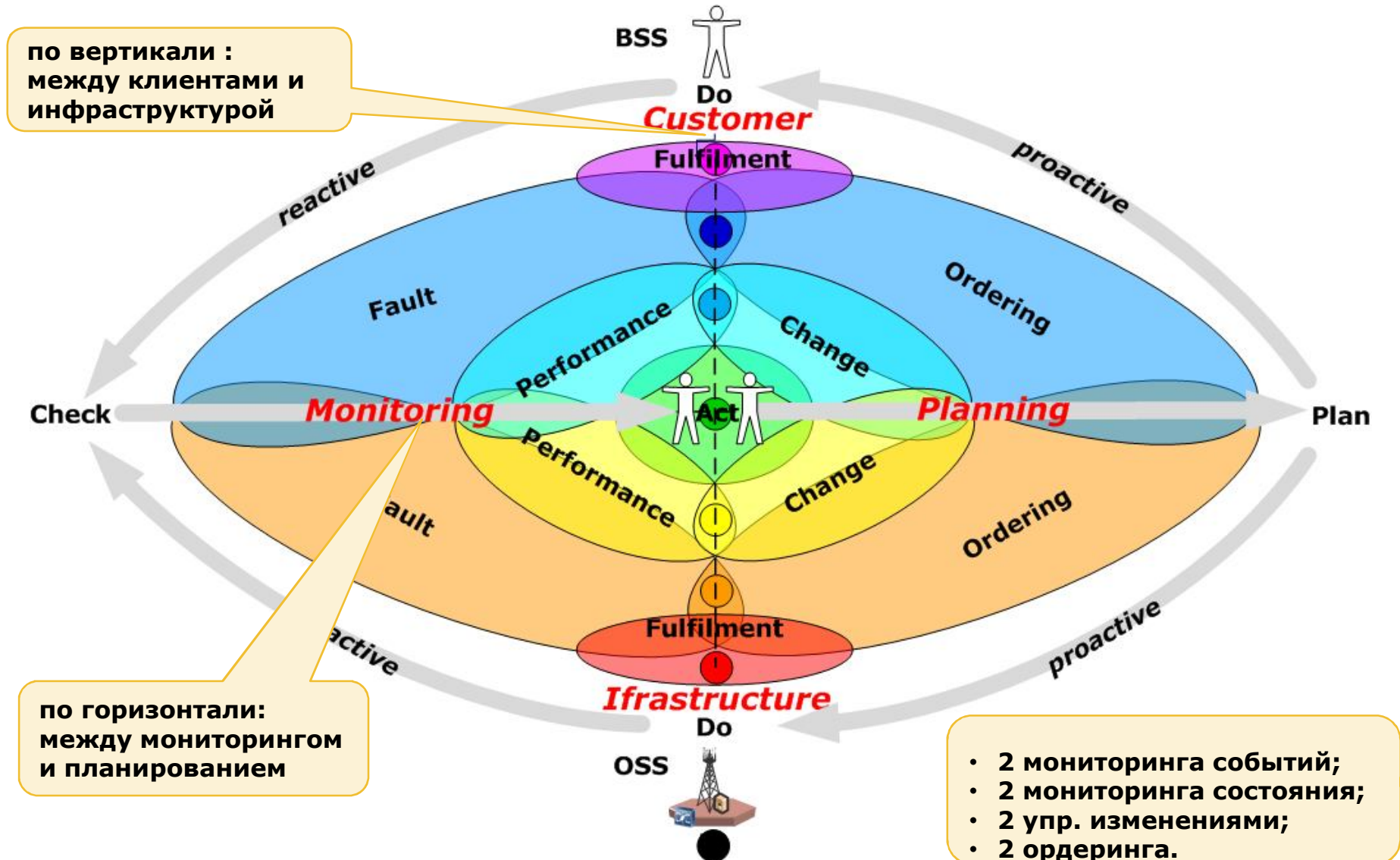
- Точке управления Act лучше быть в центре модели
- Точке многочисленных событий Do лучше быть на периферии модели

**Разнородные процессы работы с клиентами и с инфраструктурой лучше разнести к BSS и OSS полюсам:**

- Сверху – клиентские процессы
- Снизу – инфраструктурные процессы

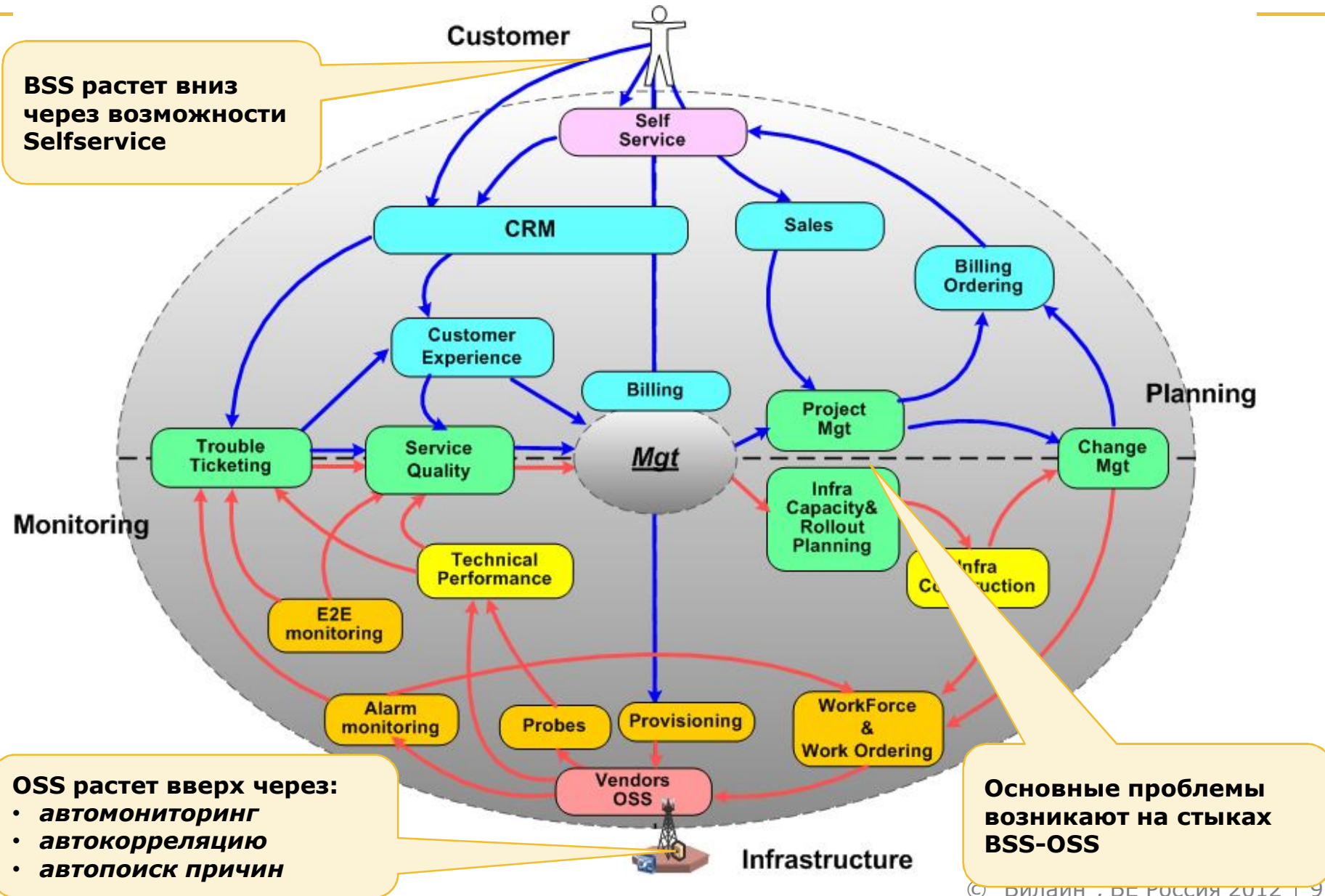


# Процесс должен быть сбалансированным





# Основные потоки работ



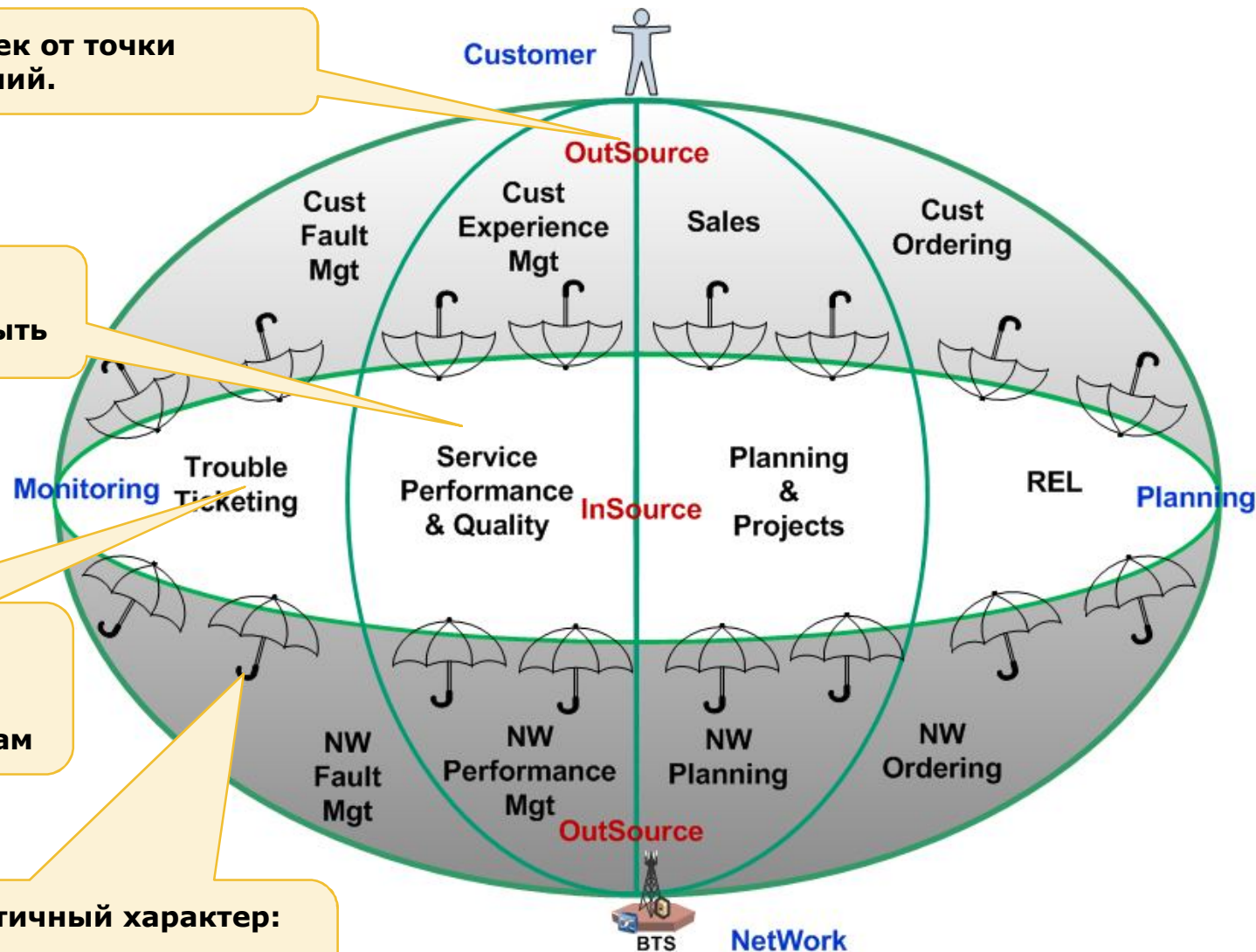
# Что лучше отдать в Outsourcing ?

1. **Outsource** всегда далек от точки принятия важных решений.

2. Данные и системы принятия важных решений должны быть централизованы

3. Внутренние компетенции лучше концентрировать по вертикальным доменам

4. **Outsource** имеет зонтичный характер:  
- по регионам  
- по технологиям  
- по продуктам и клиентам



# Общее резюме

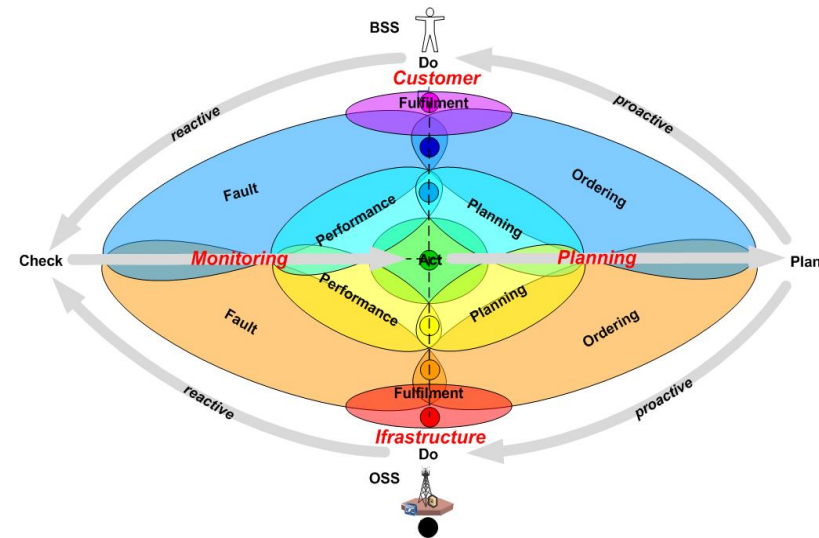
1. **BSS/OSS – мощный инструмент, который пора использовать не только в телекоме.**

2. **Бизнес-процесс должен быть сбалансированным:**

- **по вертикали между клиентами и инфраструктурой;**
- **по горизонтали между мониторингом и проектами;**

- **2 мониторинга событий;**
- **2 мониторинга состояния;**
- **2 планирования;**
- **2 ордеринга;**

- **1 управление инцидентами;**
- **1 управление качеством;**
- **1 управление проектами;**
- **1 управление релизами.**



3. **Модель дает возможность сосредоточиться на ключевых драйверах процессов и увидеть проблемы, возникающие на стыках**



**Спасибо за внимание!**

Антон Саввин  
AntonySavvin@gmail.com