

SD

2011年3月10日
9:19

SD的五个方面的文档:

service solution/service portfolio/technology and architecture/process design/measurement design

1、

在服务战略内的 service portfolio 更关注的是投资组合、生命周期
服务设计内的 service portfolio 更关注的是文档

2、

Process design 是服务的流程设计。包含3部分，流程控制（process control）、流程本身（process）、流程资源（process enablers）

3、

v3中用 Process Procedures（程序），代替了V2中的 Subprocess（子流程）。process 下有 procedure，procedure 分解为 activities（活动）

4、

owner: 设计: 流程的设计者

manager: 管理: 对流程负责（很多企业中，owner 会与 manager 2合1。）

operating（?）: 执行，

5、

在流程中，应用 RACI 模型（横列：角色；纵列：活动。）

RACI——执行 responsible、负责 accountable（only one 原则）、被咨询（consulted，输入）、被通知（informed，对输出感兴趣）

活动\角色	一线	SDM	专家	客户
记录	RAI		C	CI

6、

Measurement Design

流程指标：考核流程

服务指标：考核服务质量（例如：在网络服务提供中，对服务可用性比较难进行准确的测量。可以考虑转换为组件性能的指标。）

技术指标：考核组件性能

Progress: 进展，有输出（去烧烤，吃到肉了，吃到肉了就是有输出）

Compliance: 遵循，做过了（去烧烤，吃了没？吃了，就是遵循了）

Effectiveness: 效果指标，一线解决率为效果指标（去烧烤，吃到烧烤了，而且味道不错，就是有效果）

Efficiency: 效率指标，在 ITIL 中，这个人很有效率但是做事没有什么效果是不成立的。因为 ITIL 内，效率是建立在效果的基础上的。因此一线解决平均时间为效率指标（去烧烤，五分钟就吃到第一口肉。就是有效率。）

7、

4Ps

在 ITIL 实现中，应该非常关注 People, Processes, Products/Technology, Partners/Suppliers
也和过去的 PPT 对应（人、流程、技术工具）

8、

一般 SLA 的内容:

1) 双方、时限

2) 范围、内容

3) 可用性需求（响应时间、可用时间）

4) 容量要求

5) 变更约定

6) 连续性

7) 费用

9、MAIN TIME TO RESTROE 区别

V2, MTTRS

V3, MTRS——记忆：记成“MAIN TIME RESTROE”即可

10、可用性计划（服务的可用性和组件的可用性）

输入——数据的统计（来源于故障），预测

输出——方案（如何提升可用性），服务，提升，可用性转换

建议，改进，投入，收益

执行——监控记录哪些内容

Reactive activities: 被动活动——可用性不足会带来哪些损失

Proactive activities: 主动活动，一般主动提高关键、核心设备的可用性

11、Capacity management

Business capacity:

component capacity: 组件容量管理（不止是硬盘大小、带宽是组件，人、库存等都是组件） V3和V2的不同，以前是V2中的resources

12、容量计划（容量控制本身就是一个不断调整的过程，计划执行检查调优）

一般企业都只是提供一个容量经理的角色，未必是一个职位。

邮件服务——延伸出组件容量，带宽，存储。

需要平衡成本、收益。需求、供应。

估计——按照趋势性分析来做。

如何考虑

以一个邮件服务而言：（从业务量入手，分拆为服务量，再分拆为组件容量）

1、业务量有多大？

当前我们有10个customer，未来估计有40个customer。

2、服务的人数。

假设20-50人之间平均——40人服务量。

$40 \times 40 = 1600$ 人。

最高峰值 800人同时在线。

收发20k/s

400人收，400人发。

合共8m上行，8m下载。

因此需要80M光纤带宽。（组件容量）

存储容量，每人100m空间。

$1600 \times 100m = 160G$ 空间（组件容量）

3、附件：

当前可以改善的情况

对未来预测



服务目录管理

服务目录见书P109



信息安全管理Information Security Management

强调：私密性confidentiality，完整性integrity，可用性availability（与可用性管理中的“可用性”概念不同）

怎么写：

一个全局信息安全策略

使用和误用的IT资产策略

访问控制策略

密码保护策略

邮件策略

内部网策略

杀毒策略

信息分类策略
文档分类策略
远程访问策略
资产揭露策略
.....

ITIL中的信息安全主要以原则为准。而且执行时，应该更多的参照自身的行业标准。

- ★ 供应商管理
有效的评估审核后，供应商进入列表，并且需要评分

另外，V2的XXX database，大都在V3中更名为XXX system（可能可以理解为一组数据+database=一套系统）。而有可能是笔误，单独在Supplier and Contract Database（SCD）中，Database 未被System替代。

- ★ 连续性管理：

从结果上区分和可用性管理。损失的严重程度。
计划内故障，可以认为是可用性管理。（已知停电所产生的服务器关机）
计划外故障，可以认为是连续性管理。（服务器无故宕机）

IT连续性管理ITSCM：和业务无关的IT方面的操作。ITSCM必须设计用于支撑BCM
业务连续性管理BCM：和业务有关。关注VBF（关键业务）。

ITSC计划
BC计划

- ★ SD:V2与V3的区别
 - 定义了服务设计：SDP
 - 资源容量变为组件容量
 - 将信息安全管理 and 供应商管理都纳入了体系中