

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 RESTORE区别

V2, MTTRS

V3, MTRS——记忆：记成“MAIN TIME RESTORE”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