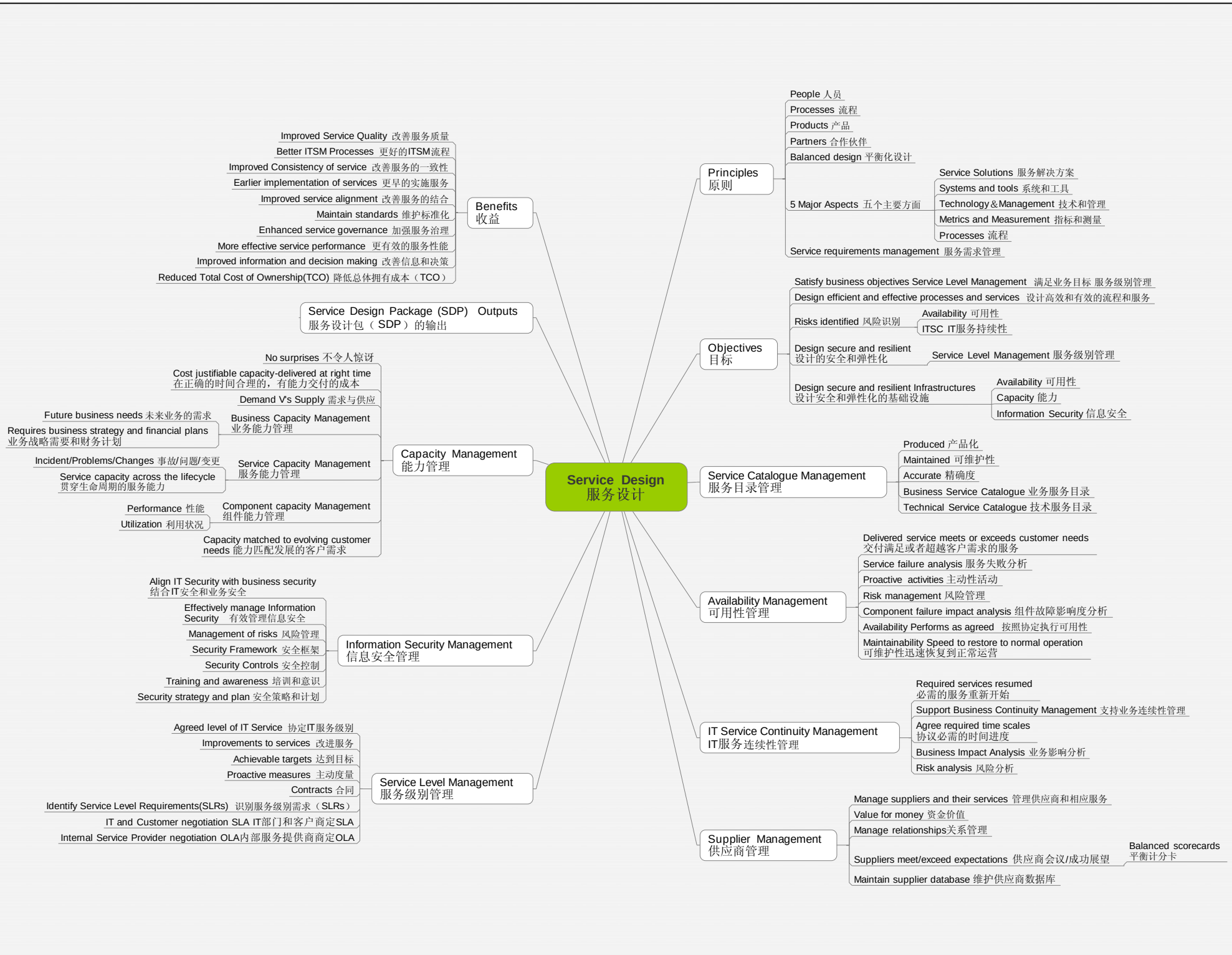
Service Design
服务设计
Principles
原则
People 人员
Processes 流程
Products 产品
Partners 合作伙伴
Balanced design 平衡化设计
5 Major Aspects 五个主要方面
Service Solutions 服务解决方案
Systems and tools 系统和工具
Technology＆Management 技术和管理
Metrics and Measurement 指标和测量
Processes 流程
Service requirements management 服务需求管理
Objectives
目标
Satisfy business objectives Service Level Management 满足业务目标 服务级别管理
Design efficient and effective processes and services 设计高效和有效的流程和服务
Risks identified 风险识别
Availability 可用性
ITSC IT服务持续性
Design secure and resilient
设计的安全和弹性化
Service Level Management 服务级别管理
Design secure and resilient Infrastructures
设计安全和弹性化的基础设施
Availability 可用性
Capacity 能力
Information Security 信息安全
Service Catalogue Management
服务目录管理
Produced 产品化
Maintained 可维护性
Accurate 精确度
Business Service Catalogue 业务服务目录
Technical Service Catalogue 技术服务目录
Availability Management
可用性管理
Delivered service meets or exceeds customer needs
交付满足或者超越客户需求的服务
Service failure analysis 服务失败分析
Proactive activities 主动性活动
Risk management 风险管理
Component failure impact analysis 组件故障影响度分析
Availability Performs as agreed 按照协定执行可用性
Maintainability Speed to restore to normal operation
可维护性迅速恢复到正常运营
IT Service Continuity Management
IT服务连续性管理
Required services resumed
必需的服务重新开始
Support Business Continuity Management 支持业务连续性管理
Agree required time scales
协议必需的时间进度
Business Impact Analysis 业务影响分析
Risk analysis 风险分析
Supplier Management
供应商管理
Manage suppliers and their services 管理供应商和相应服务
Value for money 资金价值
Manage relationships关系管理
Suppliers meet/exceed expectations 供应商会议/成功展望
Balanced scorecards
平衡计分卡
Maintain supplier database 维护供应商数据库
Benefits
收益
Improved Service Quality 改善服务质量
Better ITSM Processes 更好的ITSM流程
Improved Consistency of service 改善服务的一致性
Earlier implementation of services 更早的实施服务
Improved service alignment 改善服务的结合
Maintain standards 维护标准化
Enhanced service governance 加强服务治理
More effective service performance 更有效的服务性能
Improved information and decision making 改善信息和决策
Reduced Total Cost of Ownership(TCO) 降低总体拥有成本（TCO）
Service Design Package (SDP) Outputs
服务设计包（SDP）的输出
Capacity Management
能力管理
No surprises 不令人惊讶
Cost justifiable capacity-delivered at right time
在正确的时间合理的，有能力交付的成本
Demand V's Supply 需求与供应
Business Capacity Management
业务能力管理
Future business needs 未来业务的需求
Requires business strategy and financial plans
业务战略需要和财务计划
Service Capacity Management
服务能力管理
Incident/Problems/Changes 事故/问题/变更
Service capacity across the lifecycle
贯穿生命周期的服务能力
Component capacity Management
组件能力管理
Performance 性能
Utilization 利用状况
Capacity matched to evolving customer
needs 能力匹配发展的客户需求
Information Security Management
信息安全管理
Align IT Security with business security
结合IT安全和业务安全
Effectively manage Information
Security 有效管理信息安全
Management of risks 风险管理
Security Framework 安全框架
Security Controls 安全控制
Training and awareness 培训和意识
Security strategy and plan 安全策略和计划
Service Level Management
服务级别管理
Agreed level of IT Service 协定IT服务级别
Improvements to services 改进服务
Achievable targets 达到目标
Proactive measures 主动度量
Contracts 合同
Identify Service Level Requirements(SLRs) 识别服务级别需求（SLRs）
IT and Customer negotiation SLA IT部门和客户商定SLA
Internal Service Provider negotiation OLA内部服务提供商商定OLA