



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



**Организация практики Архитектуры предприятия с
целью оптимизации ITSM-процессов**



Иван Коваленко
Архитектор, ОАО АТС

ОАО «АТС»

Иван Коваленко



Компания «АТС». Факты

**ОАО «АТС» —
Коммерческий
оператор оптового рынка
электроэнергии.**

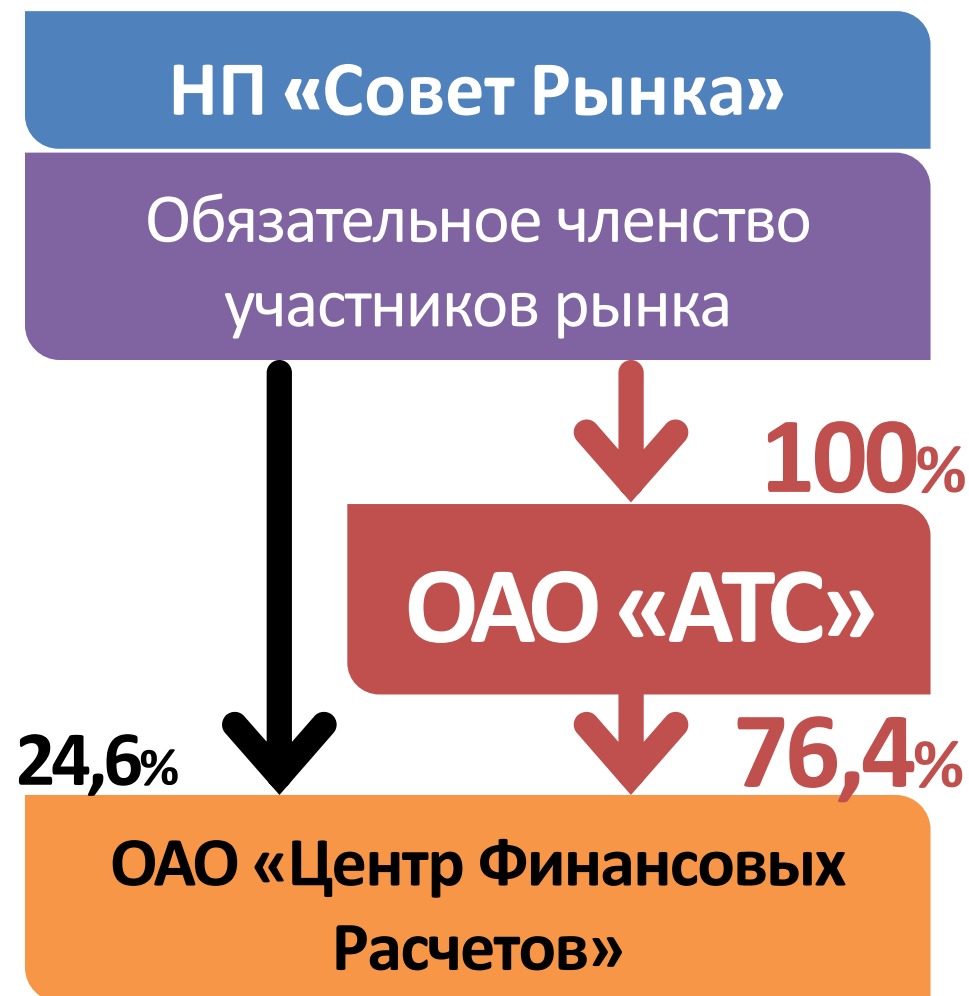
Основная деятельность ОАО «АТС» осуществляется в соответствии с Законом об электроэнергетике и правилами оптового рынка.

**ОАО «АТС» —
регламентирует
ценообразование на
оптовом
рынке электроэнергии.**

ОАО «АТС» определяет цены покупки и продажи электроэнергии и мощности на основании равновесных цен оптового рынка с учетом технологических ограничений и необходимости обеспечения равенства финансовых обязательств и требований участников рынка.



Компания «АТС». Бизнес.



- › Развитие нормативной базы. Новые рынки
- › Правила и регламенты ОРЭМ. Лишение/присвоение статуса
- › Реестр участников. Контроль
- › **Проведение торгов и коммерческий учет**
- › **Расчеты финансовых обязательств /требований**
- › **Организация допуска к торговой системе оптового рынка и проведения денежных расчетов на ОРЭ**
- › Организация проведения денежных расчетов на ОРЭ. Мониторинг реализации инвестиционных программ
- › Принципалов и расчетов участников на ОРЭ и РРЭ. Анализ платежеспособности ГП на ОРЭ
- › Участие стороной в договорах РСВ, БР, КОМ, ДКП, АД



Компания «АТС». Факты

БОЛЕЕ 380 КОМПАНИЙ

Клиенты ОАО «АТС» — крупные игроки оптового рынка электроэнергии

БОЛЕЕ 100 ШТАТНЫХ СОТРУДНИКОВ

Обеспечивают бесперебойное функционирование ИС и ИТ-инфраструктуры ОАО «АТС»

БОЛЕЕ 1 млрд. руб. УСТАВНОЙ КАПИТАЛ.

Все акции ОАО «АТС» принадлежат единственному акционеру — НП «Совет Рынка»



Компания «АТС». Цифры

БОЛЕЕ **100** ОСНОВНЫХ БИЗНЕС-ПРОЦЕССОВ

Средний уровень процессной схемы включает более 100 бизнес-процессов, в большинстве своем работающих параллельно

БОЛЕЕ **100** ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ

*Используются более 100 ИС
и около 400 одновременно работающих экземпляров этих ИС*

БОЛЕЕ **1500** ВИРТУАЛЬНЫХ МАШИН

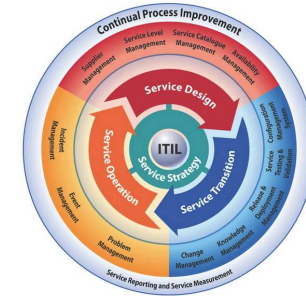
ИТ-инфраструктура ОАО «АТС» насчитывает более 150 серверов и 1500 виртуальных машин

3 площадки - **2** ЦОД и **1** офис в Москве

Все три площадки связаны оптическим кольцом с повышенной надежностью

Методологии и инструменты

TOGAF™ 9



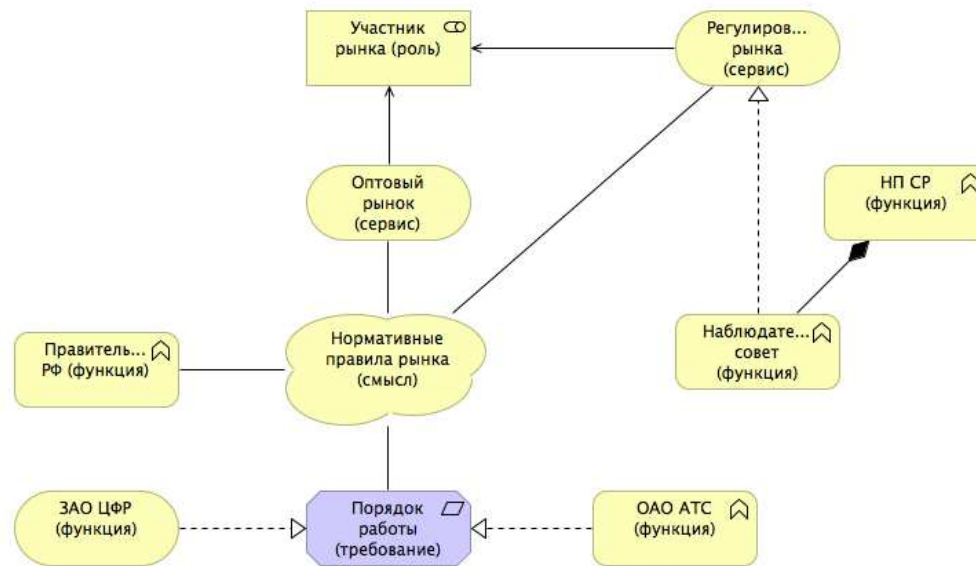
MantisBT, Jira, Confluence

Sparx Ea, Itilium,

HP Asset Manager, HP UCMDB, HP Enterprise Maps

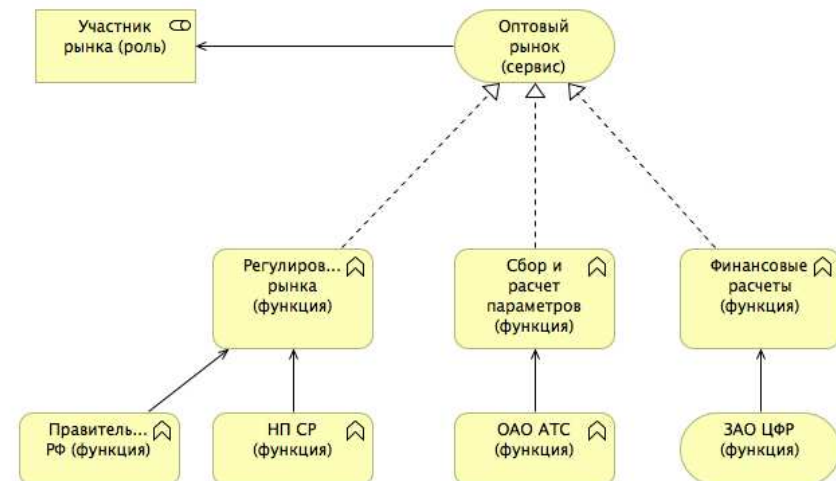


Специфика компании



Функциональное
разделение

Обратная связь
с клиентом

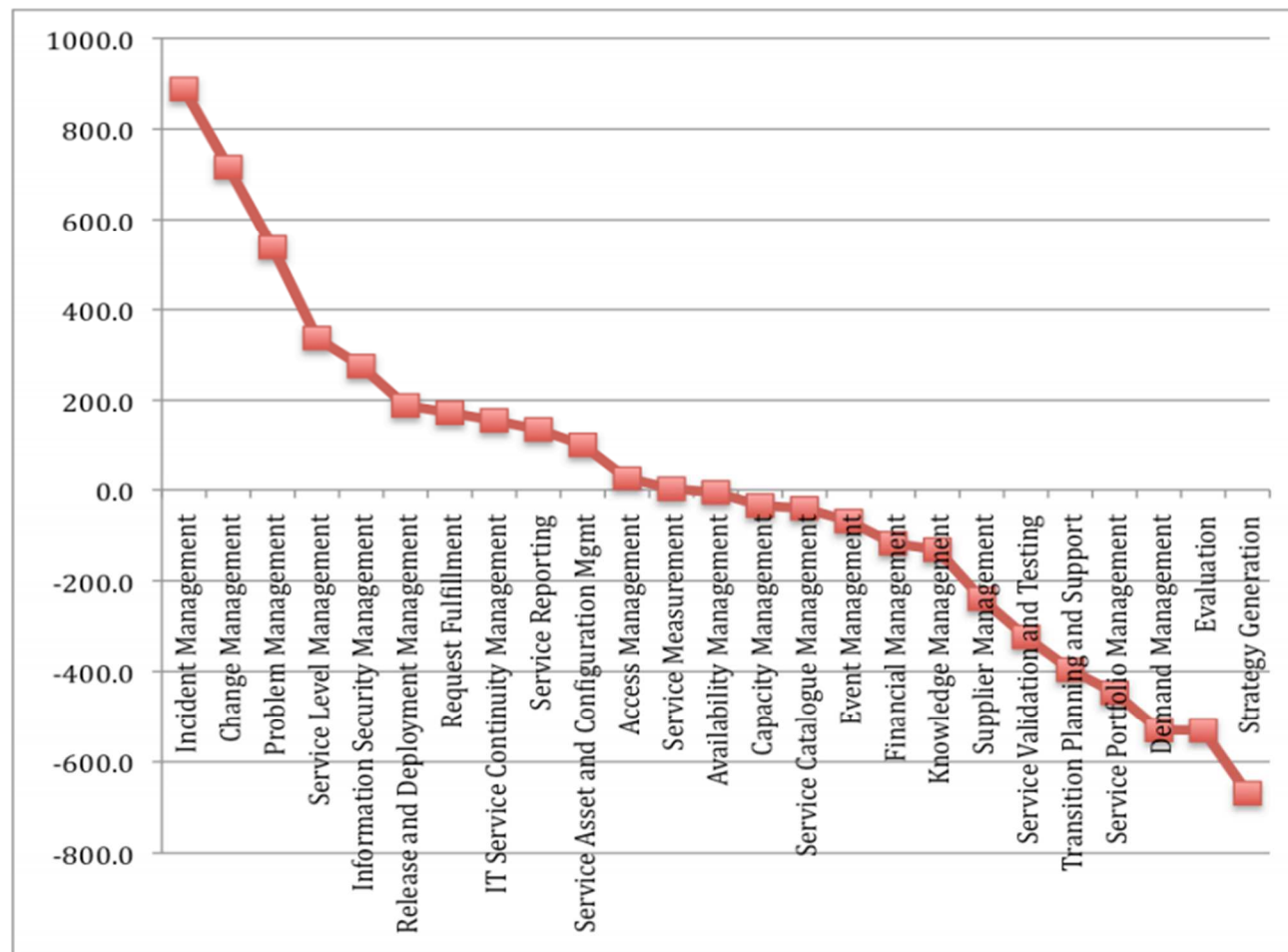


Специфика компании

- Большое число одновременных запросов на изменение
- Сроки внедрения устанавливаются со слабым учетом имеющихся ресурсов
- Требование поддержки ПО многолетней давности



АТС. Текущее состояние ITSM

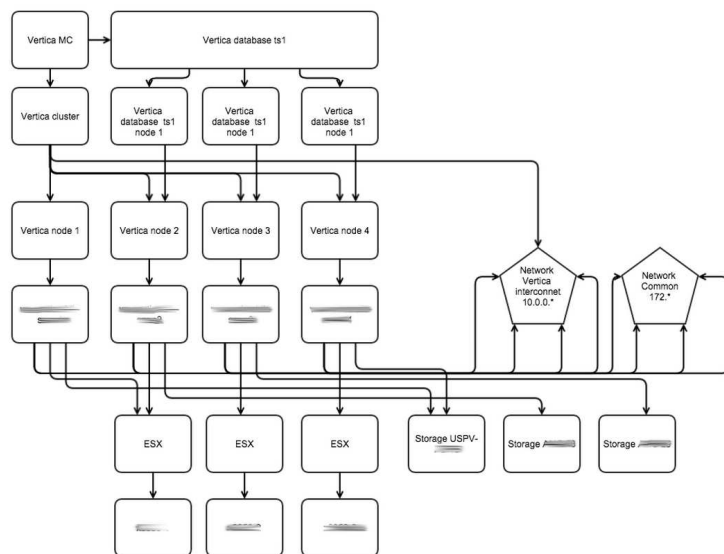
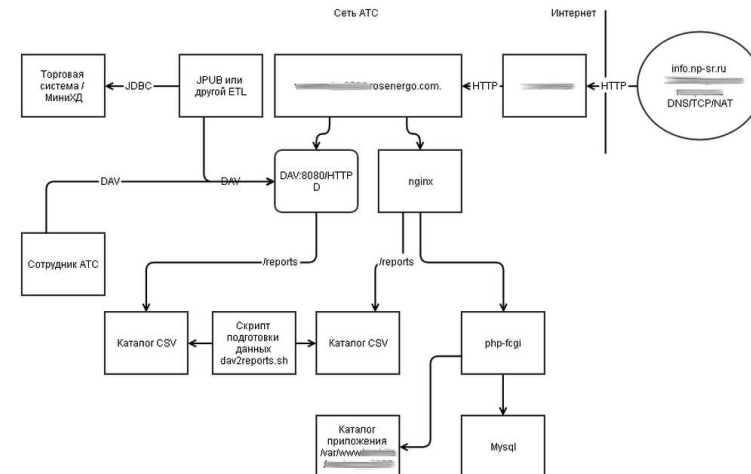
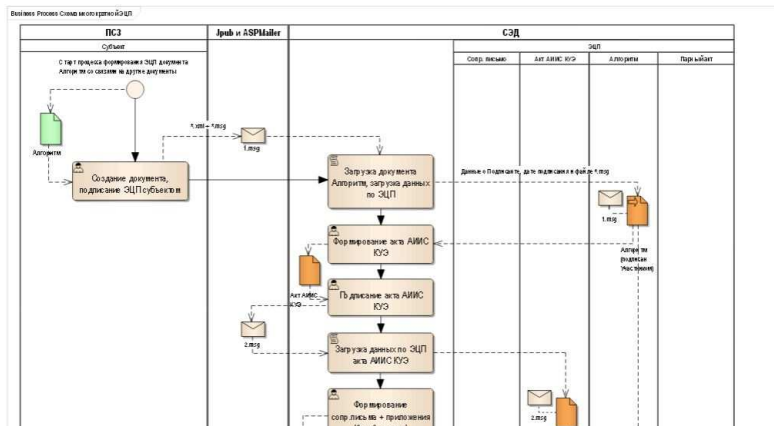


Приблизительно так

ITSMF 2010
Global Survey
Service Management Experience



Текущее состояние архитектурных практик



Кусочное применение
Кусочное понимание
= Adapt & Adopt

Практика ITSM. Процессы

[illegible][illegible][illegible]

- Привычная картинка
- Устоявшиеся процессы
- База для оптимизации?

Практика ITSM. CMDB

Портал ДПО и ИТ | Spaces | People | Calendar | Browse | Create

Oracle Servers And Instances

Appel by [user], last edited by [user] on Jul 11, 2014 (view changes)

Хост Категория Версия Oracle Битность Платформа Архивация

1	rosenergo.com	PRIMARY	11.2.0.3.0	powerpc	AX	ARCHIVELOG
2	rosenergo.com	PRIMARY	11.2.0.3.0	powerpc	AX	ARCHIVELOG
3	rosenergo.com	PRIMARY	11.2.0.3.0	powerpc	AX	ARCHIVELOG
4	rosenergo.com	PRIMARY	11.2.0.4.0	powerpc	AX	ARCHIVELOG
5	rosenergo.com	PRIMARY	11.2.0.4.0	powerpc	AX	ARCHIVELOG
6	rosenergo.com	PRIMARY	10.2.0.5.0	x86_64	Linux	ARCHIVELOG
7	rosenergo.com	PRIMARY	10.2.0.5.0	x86_64	Linux	ARCHIVELOG
8	rosenergo.com	PRIMARY	10.2.0.4.0	x86_64	Linux	ARCHIVELOG
9	rosenergo.com	PRIMARY	11.2.0.4.0	x86_64	Linux	NOARCHIVELOG
10	rosenergo.com	PRIMARY	11.2.0.3.0	powerpc	AX	ARCHIVELOG
11	rosenergo.com	PRIMARY	11.2.0.3.0	x86_64	Linux	ARCHIVELOG
12	rosenergo.com	PRIMARY	11.2.0.3.0	x86_64	Linux	ARCHIVELOG

- Самодельные представления
- Сбор данных своими силами

- Выборочное совершенствование процессов

ИТ-сервисы - ИТ-сервисы, редакция 4.0

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных

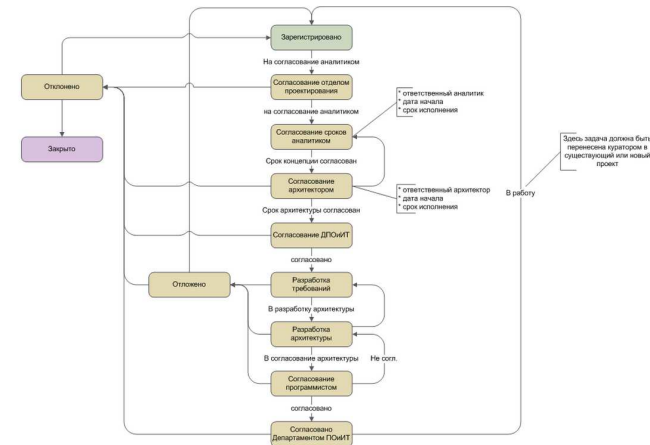
Домашнее меню

Справочник: Конфигурационная база данных



Практика ITSM. Изменения

- Описан процесс изменения приложений



Портал ДПО и ИТ Spaces People Calendars Browse Create

Search

Отдел эксплуатации / ... / Общие регламенты и инструкции

Ввод в эксплуатацию нового оборудования

Added by [user] last edited by [user] Sep 10, 2013 (view change)

Регламент ввода в эксплуатацию нового оборудования

Данный регламент описывает последовательность работ, проводимых при вводе в эксплуатацию нового оборудования. Обозначаются ответственные.

План верхнего уровня:

1. Планирование монтажа, коммутации, выдача имен компонентам оборудования.
2. Монтаж, коммутация, создание схем оборудования в каручке.
3. Конфигурирование сетевого оборудования, к которому сделаны подключения (СПД, СХД).
4. Обновление прошивок.
5. Установка ОС и системного ПО.
6. Установка полковой нагрузки, создание схем ПО в каручке.
7. Настройка мониторинга и резервного копирования.
8. Контроль качества выполнения работ.

Детальный план:

1. (ОУК) Планирование монтажа, коммутации, выдача имен компонентам оборудования.
 - a. Выдается имя новому оборудованию. Имена компонент оборудования выдаются ОЗ самостоятельно, на основании выданного ОУК имени оборуд.
- то имя для RSA задается [user] и т.п.).
 - b. Указывается точное местоположение для монтажа оборудования (ЦОД, стойка, кониты).
 - c. Указываются конкретные устройства, к которым следует коммутировать оборудование. Порты выбираются ОЗ самостоятельно.
 - d. (для серверов) Указывается дисковый/памятные ресурсы, если таковые необходимо выдать.
 - e. (для серверов) Указывается ОС, которую необходимо установить.
 - f. Оборудование вносится в CMDB.
2. (ОЗ, полевой инженер) Монтаж, коммутация, создание схем оборудования в каручке.
 - a. Оборудование маркируется в соответствии с выданным ему именем.
 - b. Оборудование монтируется в указанное место.
 - c. Производится коммутация с СПД и СХД, провода маркируются.
 - d. Конфигурируются сетевые интерфейсы управления, если такие имеются.
 - e. (при необходимости) В каручке обновляются схемы расположения оборудования, добавляются схемы коммутации.
3. (ОЗ, сетевой инженер) Конфигурирование сетевого оборудования, к которому сделаны подключения (СПД, СХД).
 - a. Конфигурируются порты сетевого оборудования (СПД, СХД), порты подписываются.
 - b. (или если необходимо) Планирование логического/физического логического

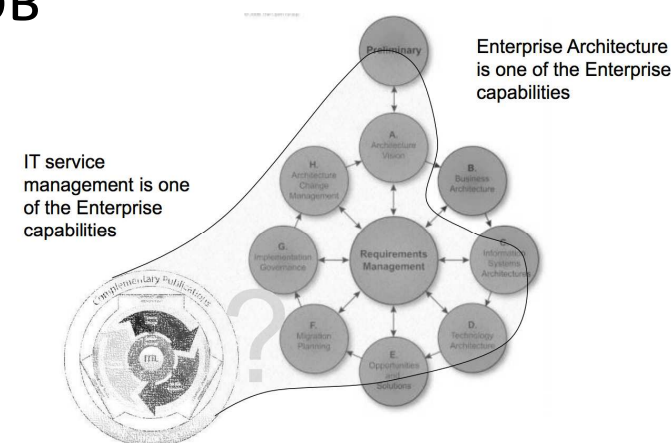
- Описаны процессы изменения инфраструктуры
- Виртуализация сильно помогает и упрощает



Архитектура. Цель

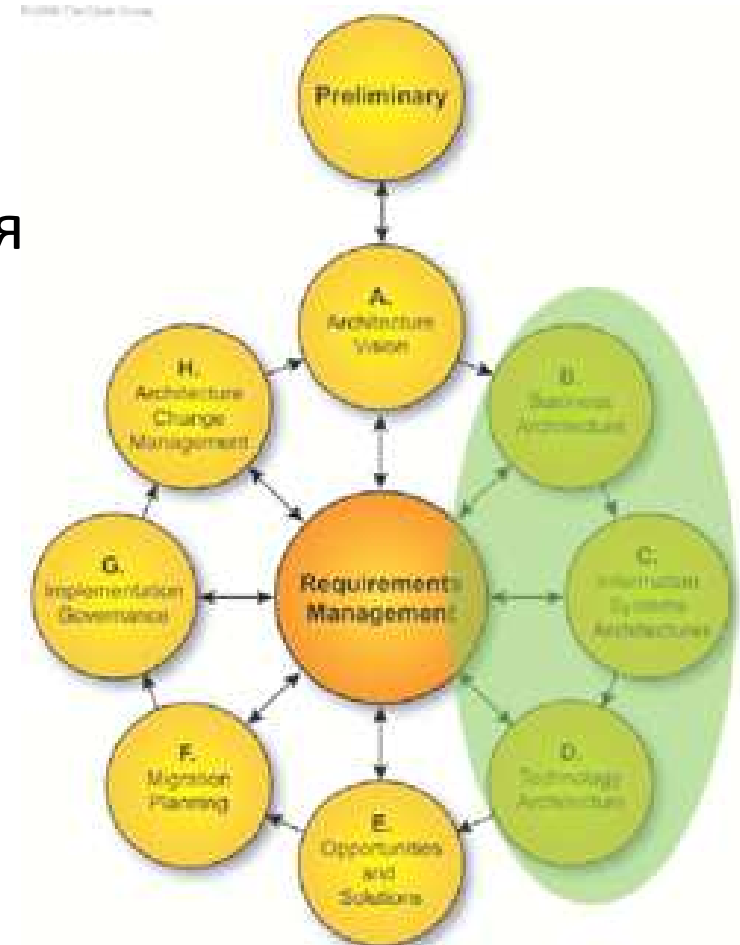
Для устоявшихся процессов ИТ

- Подготовка к широкому внедрению
- Ясные ближние цели
- Разъяснение о функциях архитектурных инструментов
- Наблюдение за применением
- Явная выгода для операционных процессов
- Повышение технологизации процессов



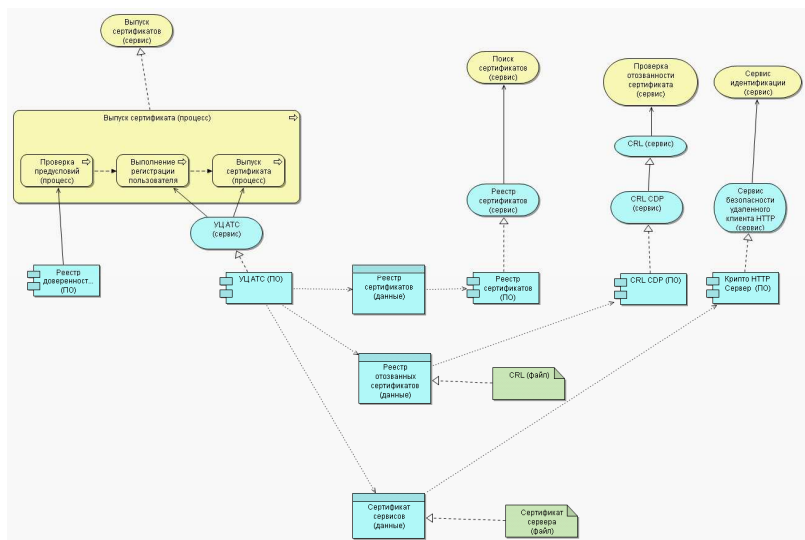
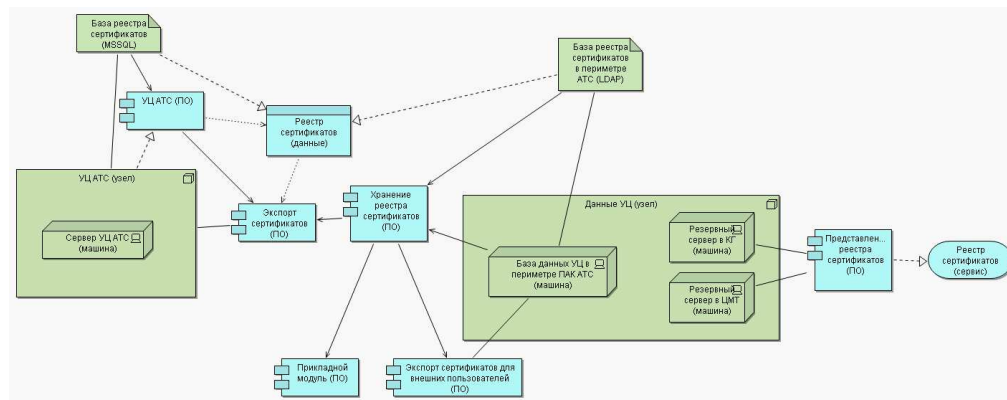
Для Заказчиков

- Только просвещение – никакого насилия
- Знакомство с наиболее понятными артефактами
- Диаграммы, схемы, рисунки – стать художником
- Присоединять к Бизнес-Аналитикам



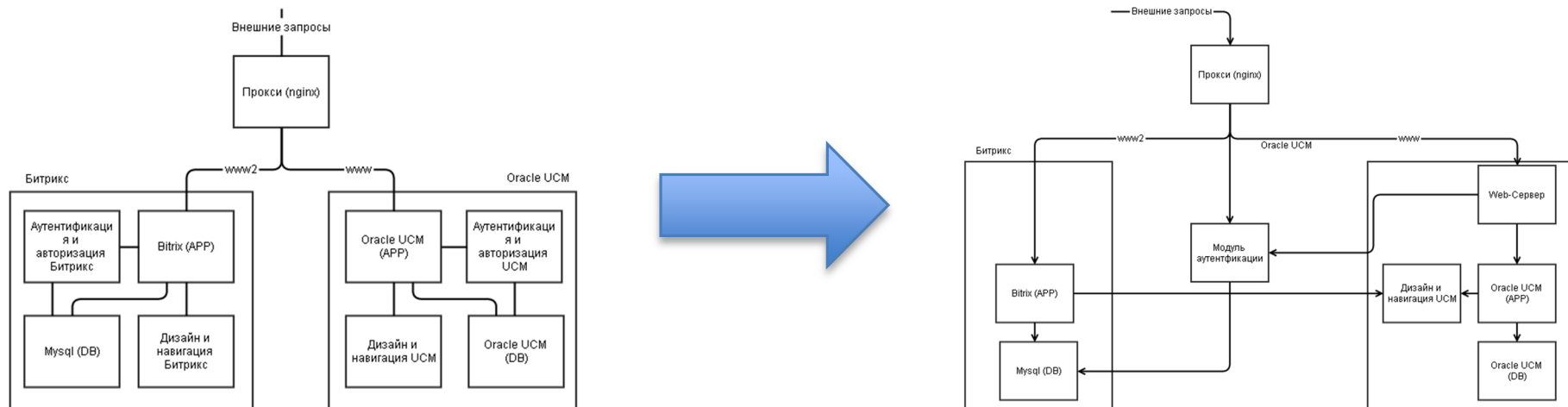
Планируемые процессы

Archimate!



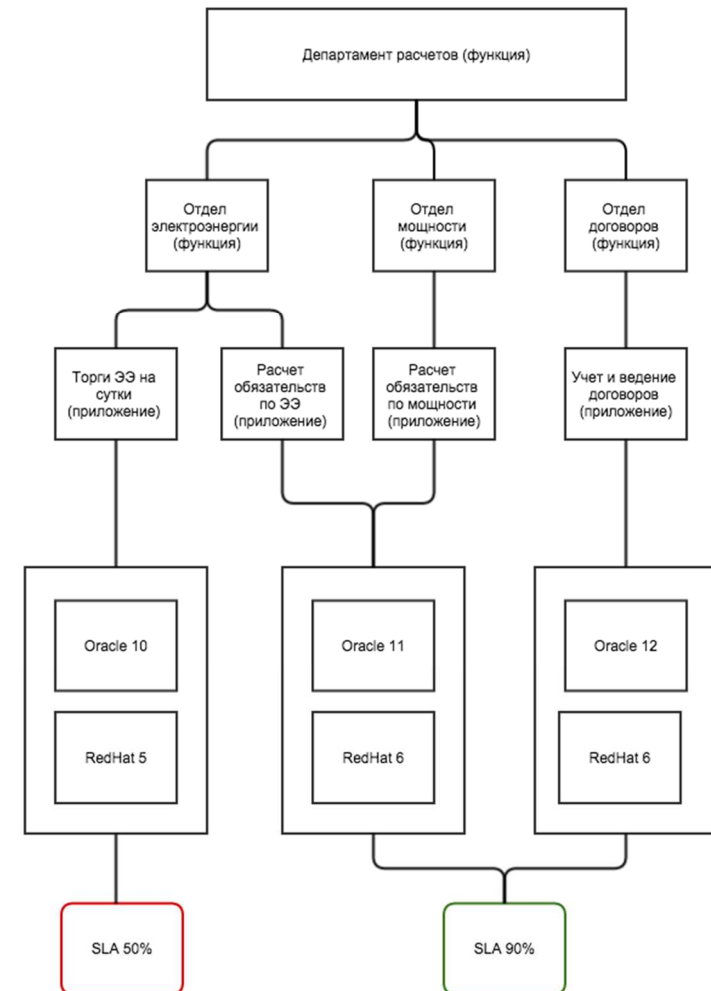
Планируемые процессы

Оценка влияния изменений бизнес-процессов на ландшафт приложений и инфраструктуру



Планируемые процессы

Оценка влияния инфраструктурных компонент на бизнес сервисы



Спасибо за внимание!