

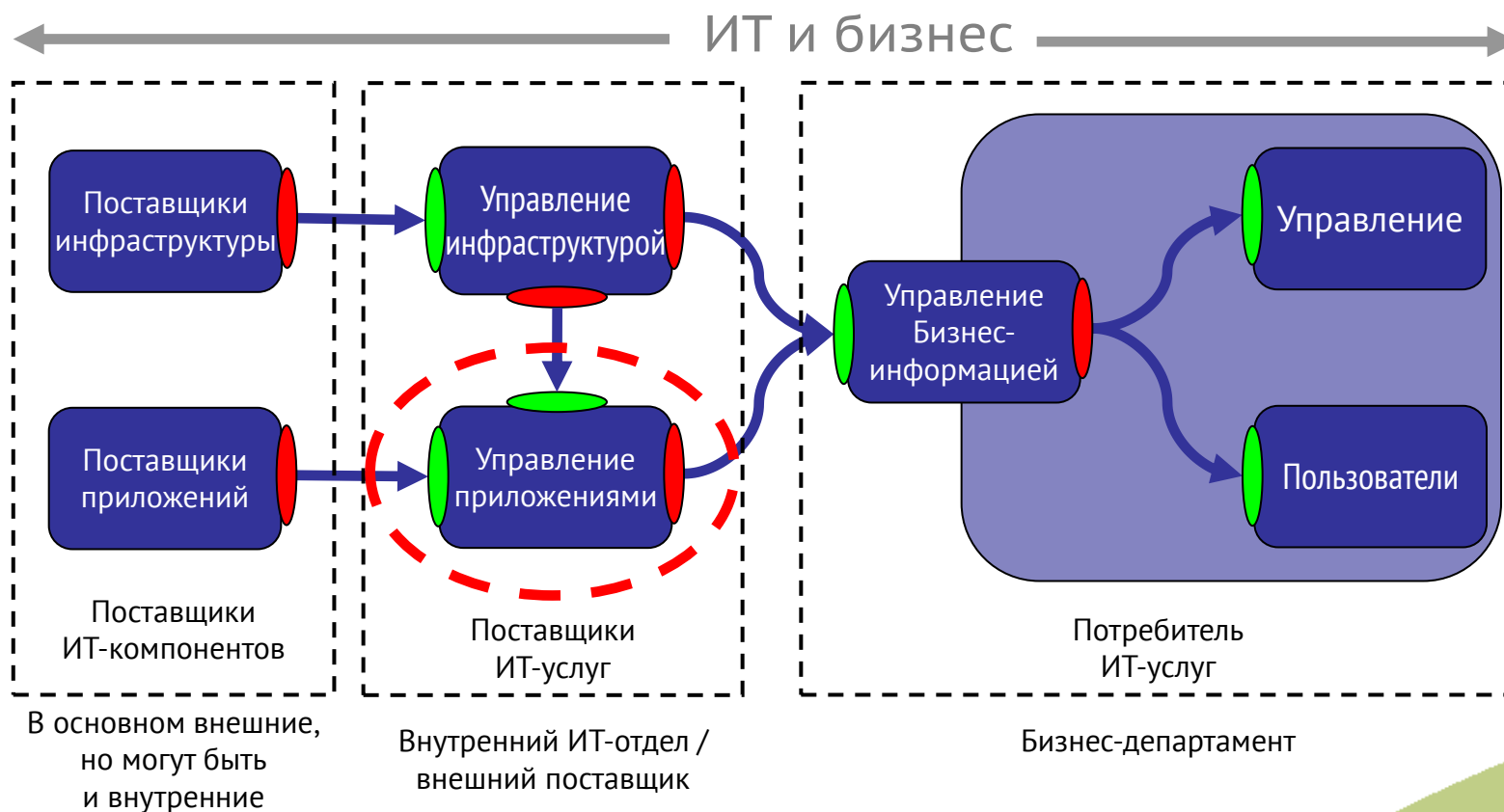


Знакомство с ASL

Марк Смолли
ASL BiSL Foundation

Перевод на русский язык Алексея Тюрина

Управление приложениями





Проблемы поставщика ИТ-услуг

- Предоставленные услуги не контролируются
- Проблемы качества, перебои в работе, задержки
- Различные разногласия с клиентами и партнерами по ИТ
- Персонал не заинтересован в управлении приложениями
- Поглощен разработкой приложений
- Сложный портфель приложений
- Бизнес не знает, чего хочет
- Бизнес отказывается брать на себя ответственность



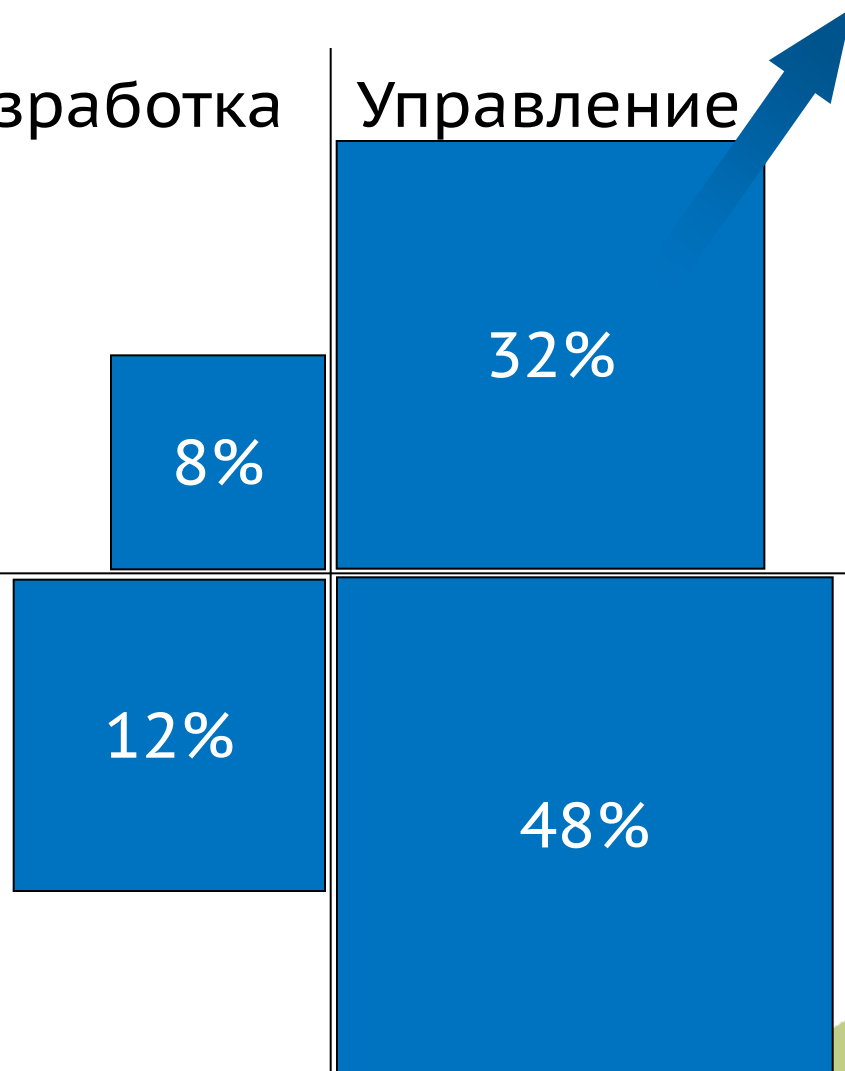
Экономический аспект

Разработка

Управление

Приложения

Инфраструктура



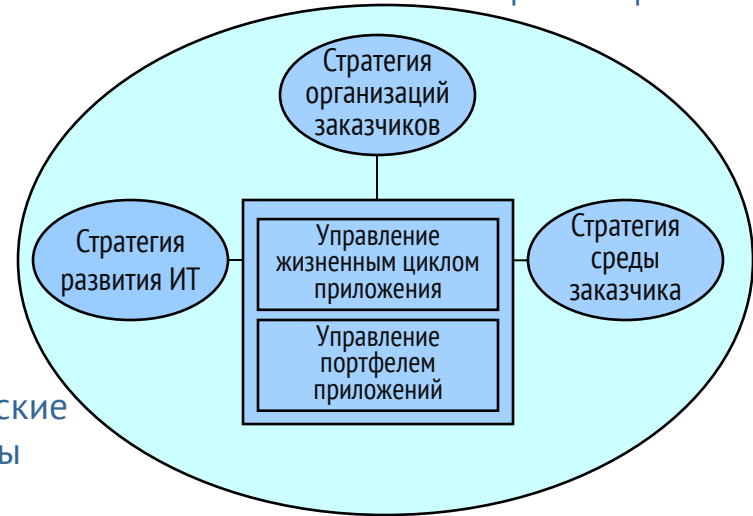
ASL фреймворк

Стратегия организации,
управляющей приложением

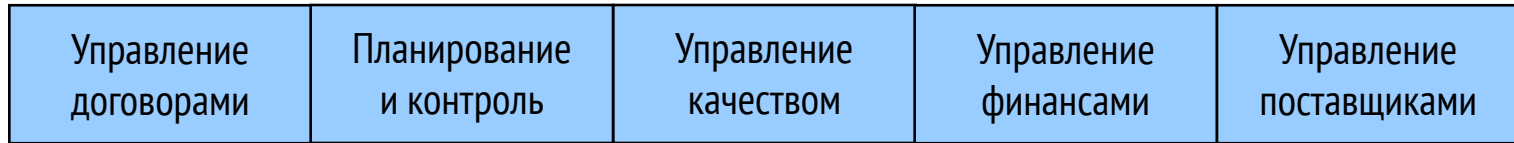


Стратегические процессы

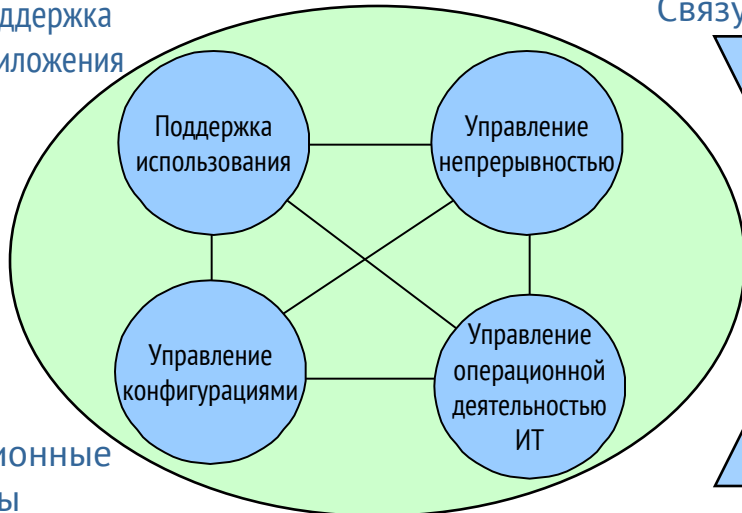
Стратегия приложения



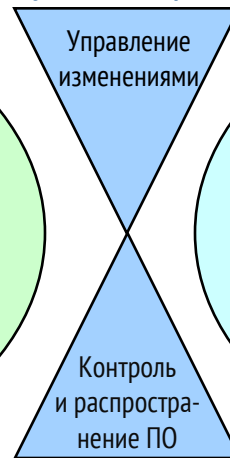
Управляющие процессы



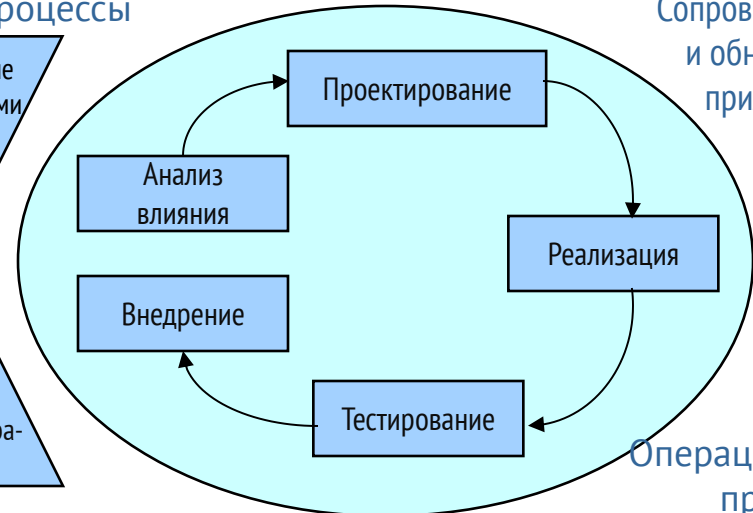
Поддержка приложения



Связующие процессы



Сопровождение и обновление приложений

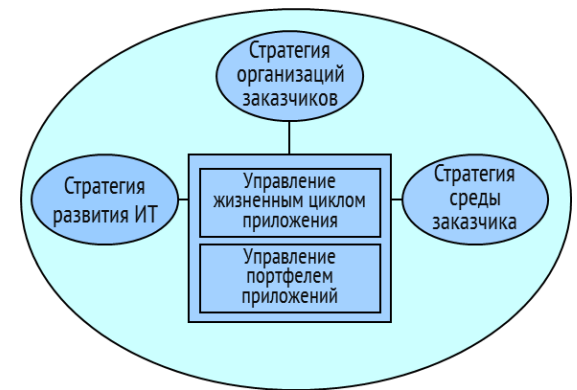
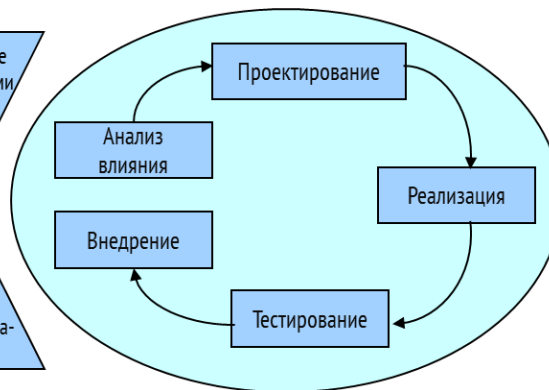
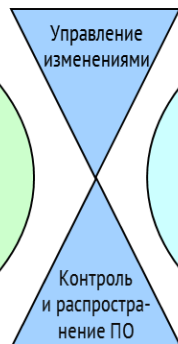
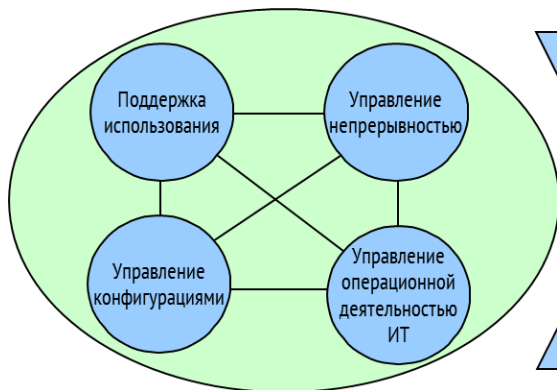
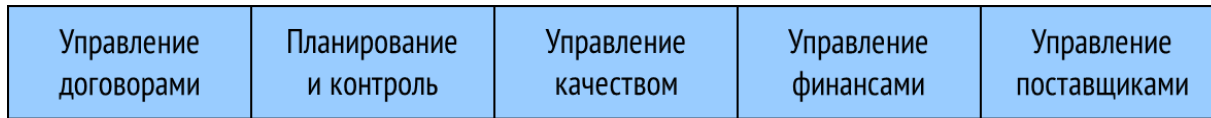


Операционные процессы

Операционные процессы

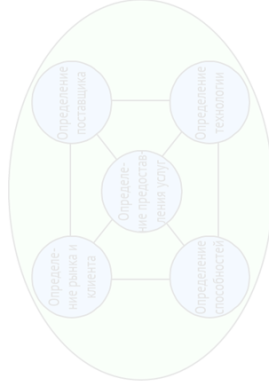


ASL фреймворк

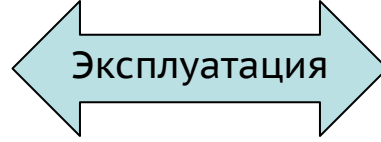
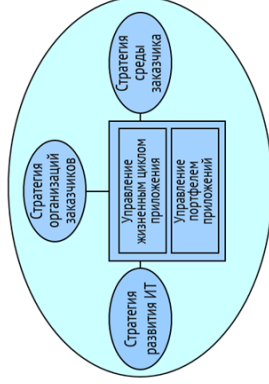
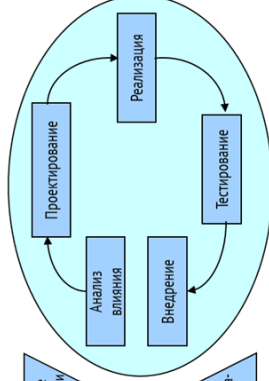
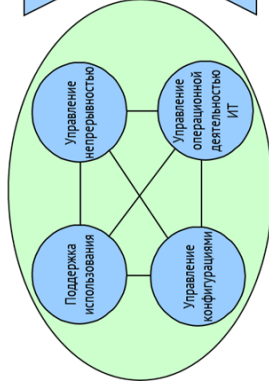




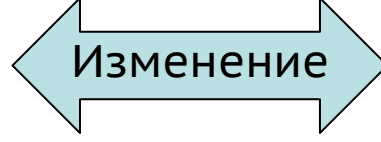
ASL фреймворк



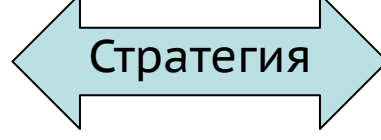
Управление договорами	Планирование и контроль	Управление качеством	Управление финансами	Управление поставщиками
-----------------------	-------------------------	----------------------	----------------------	-------------------------



Бизнес

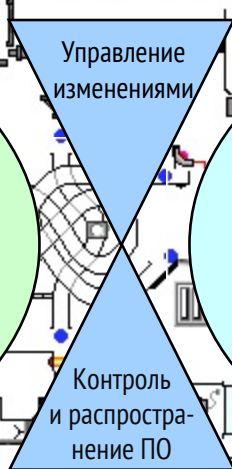
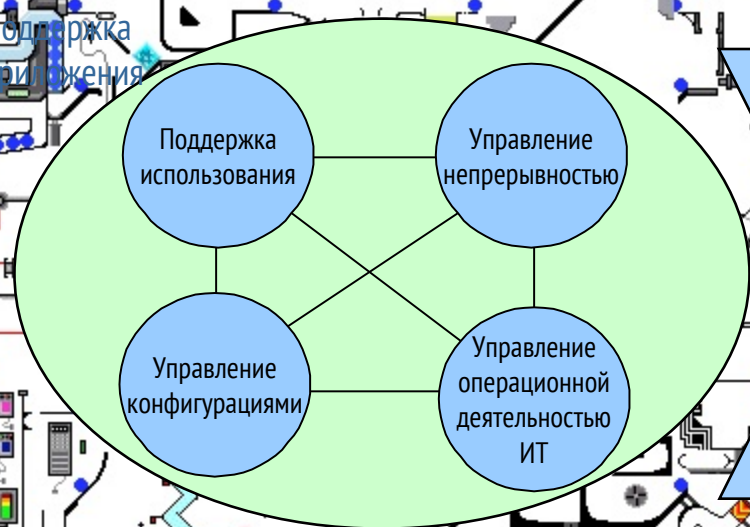
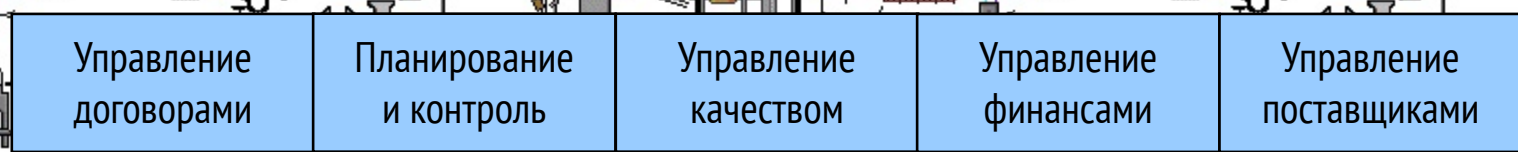
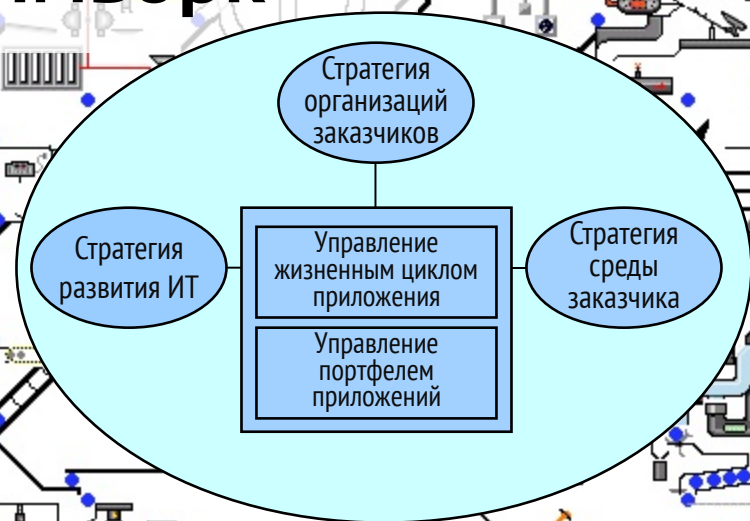


Бизнес



Бизнес

ASL фреймворк



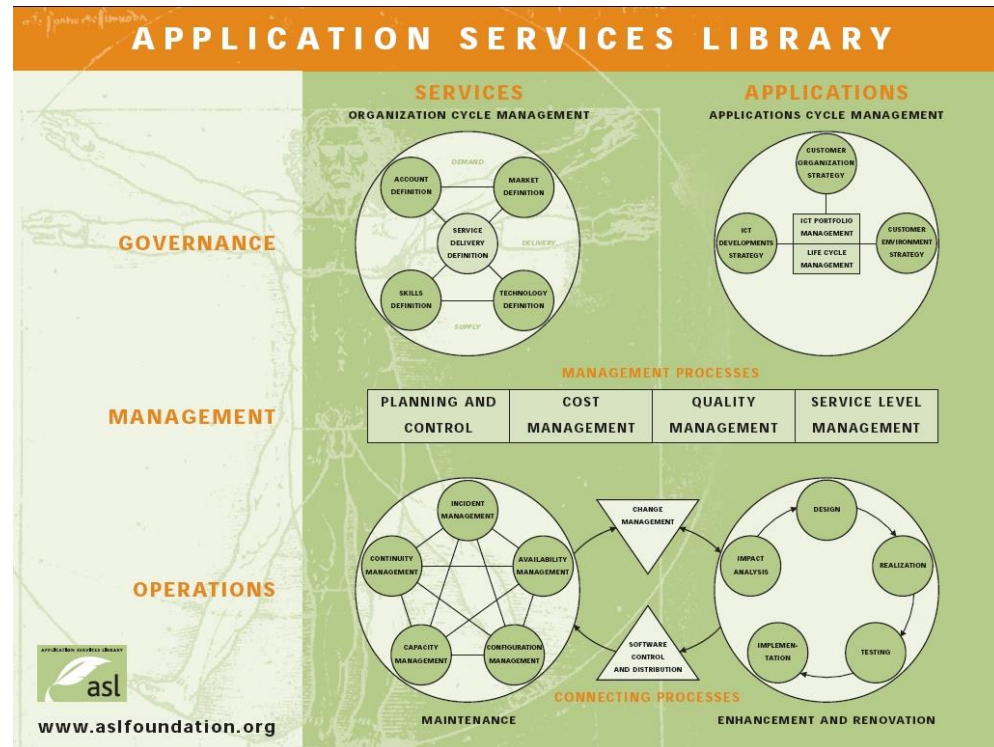
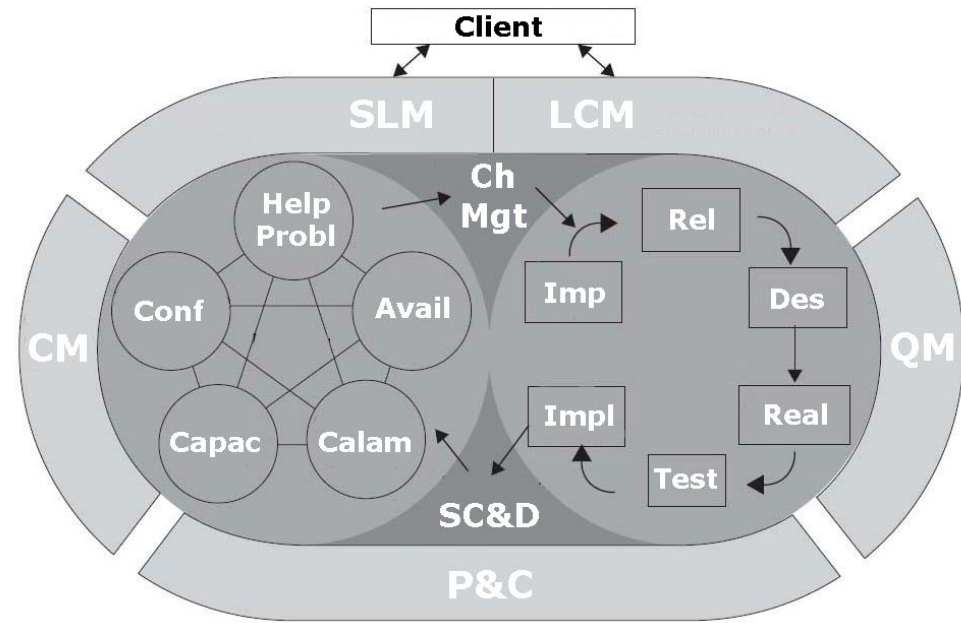
Поддержка приложения



Происхождение

- 1996 R2C
- 2000 ASL (1)
 - стратегия для поставщиков услуг (OCM)
- 2009 ASL 2
 - определение поставщика, управление, эксплуатация

2010-2014



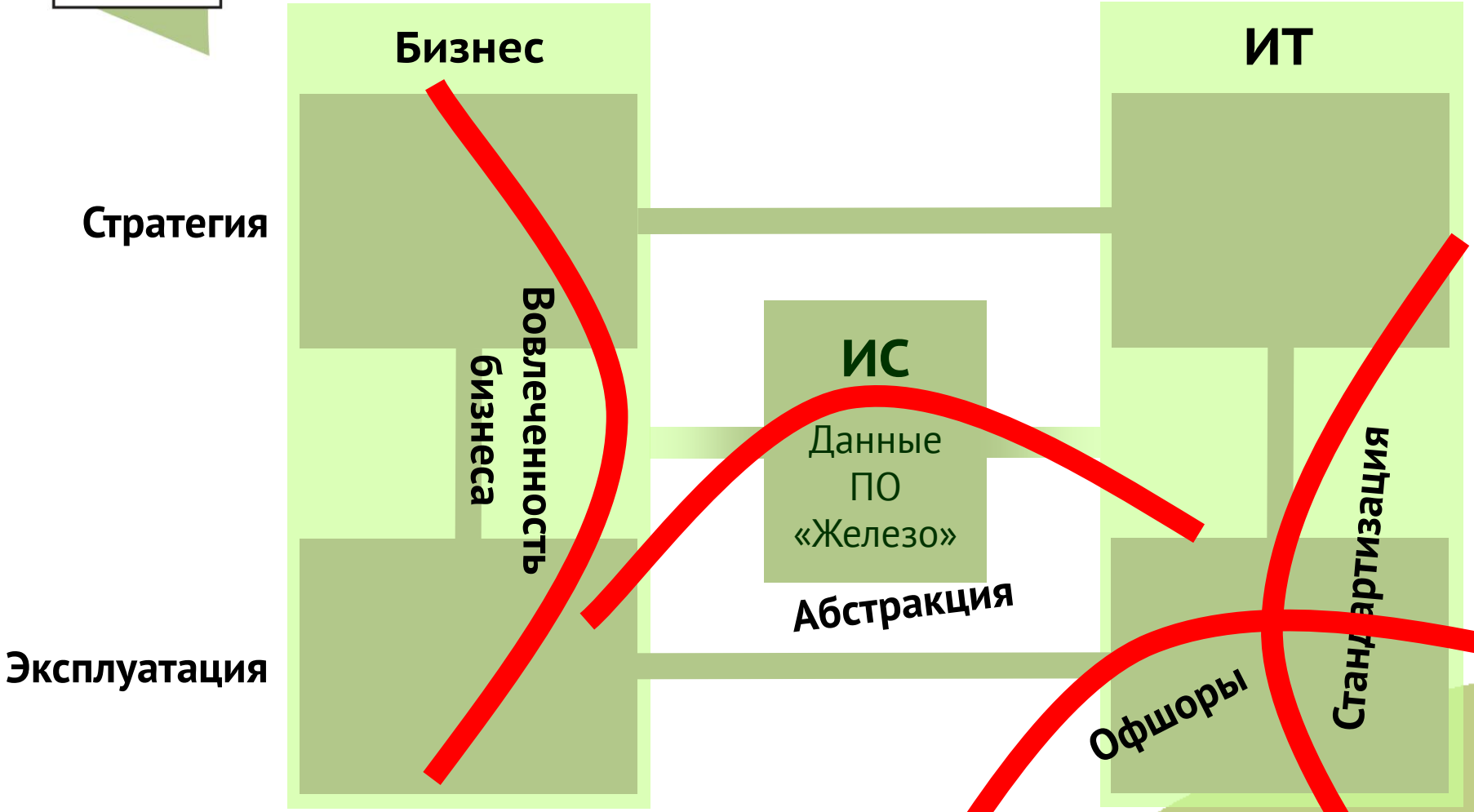
Основные тенденции

- Возрастающее количество компонентов (стандартных) приложений
- Возрастающее количество поставщиков услуг по управлению приложениями
- Разнообразие и большая специализация поставщиков услуг по управлению приложениями

Каково положение экосистемы управления приложениями?

Вы не можете управлять всей цепочкой поставщиков, поэтому просто сосредоточьте внимание на зонах взаимодействия соседствующих сторон

ИТ-цунами

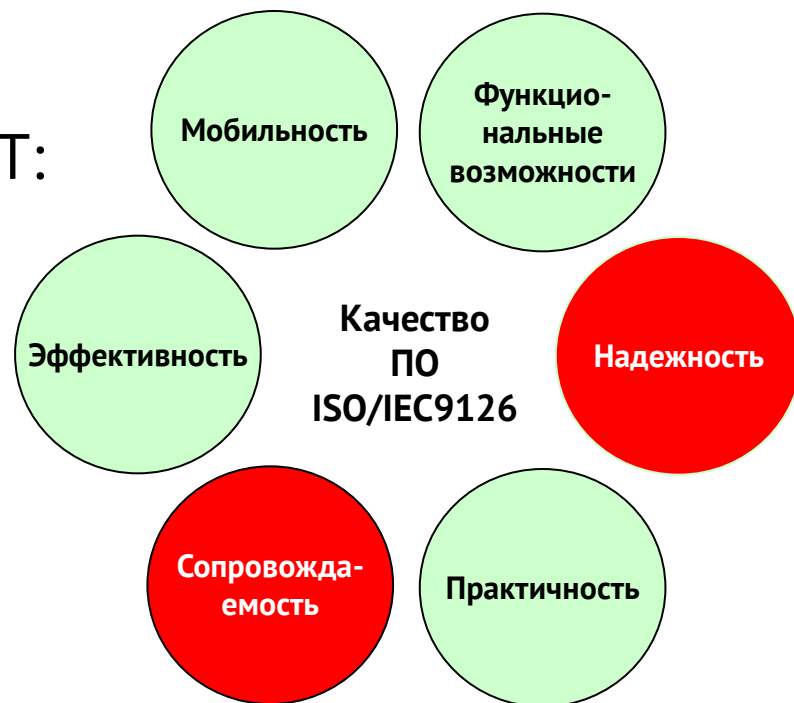


Важное культурное изменение



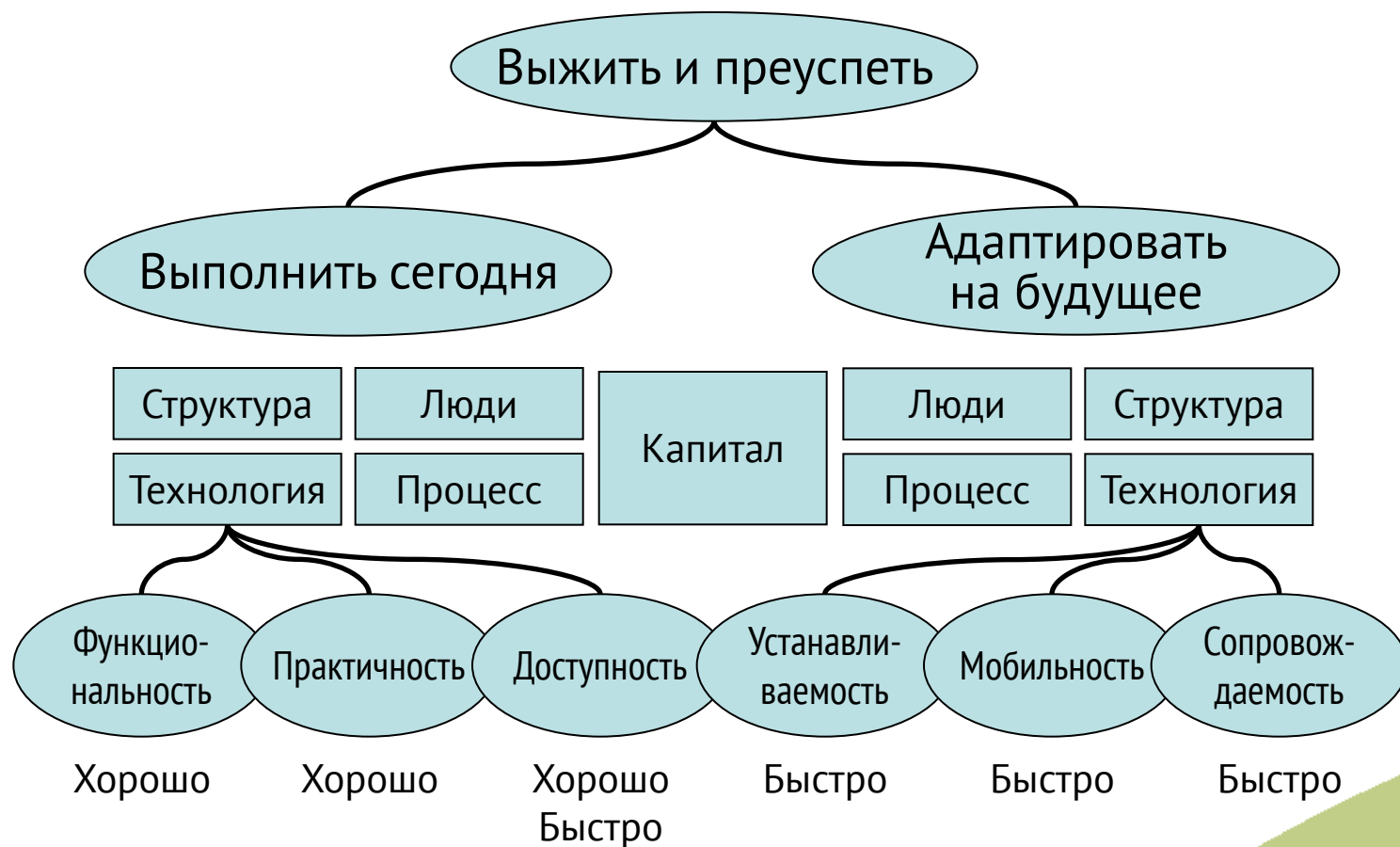
Трудности

- Возрастающая зависимость от ИТ:
 - операционной деятельности
 - организационных изменений
 - ответственности
 - расходов и доходов
 - имиджа



- Бизнес нуждается в надежности и гибкости
- Информационные системы становятся более сложными
- Уровень риска остается приемлемым?

Трудности



Трудности



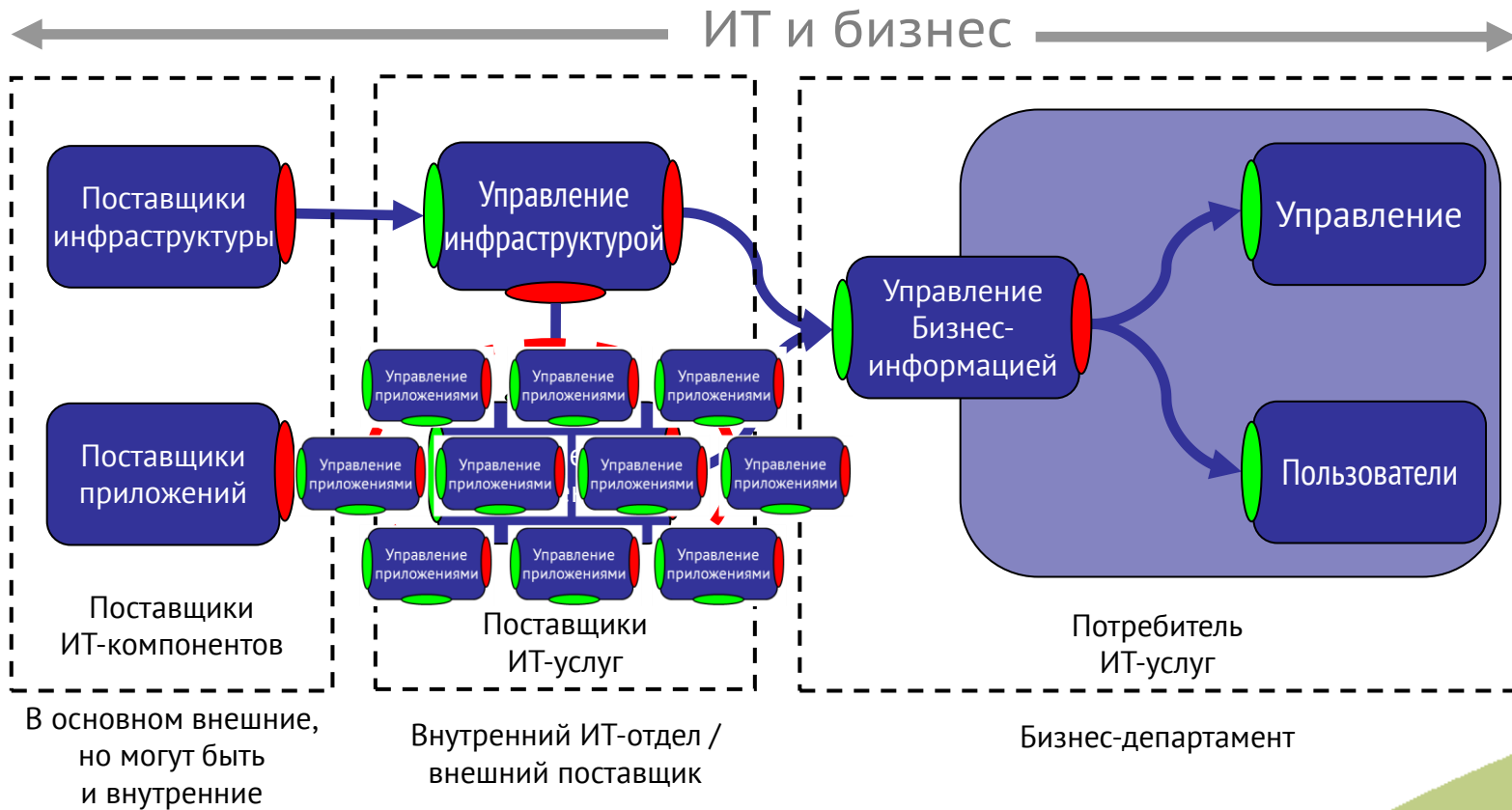
1. Закон непрерывного изменения: системы должны непрерывно адаптироваться или они будут все менее удовлетворять потребностям компании.
2. Закон увеличения сложности: по мере развития систем их сложность будет возрастать, если не поддерживать их и не уменьшать сложность.

Профессор Мэнни М. Леман

Источник: <http://www.cs.mdx.ac.uk/staffpages/mml/index.html>

2010-2014

УП=УП+УП+УП+...



ASL фреймворк

Стратегия организации,
управляющей приложением

Стратегия приложения

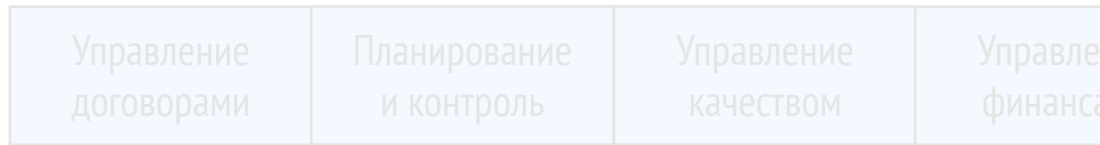


Стратегические процессы

Точка зрения поставщика

- ⇒ Быстро изменяющийся мир
- ⇒ Перестановка
- ⇒ Сотрудничество вместо контроля
- ⇒ Упреждение, инновации
- ⇒ Согласование стратегии

Управляющие процессы



КОМПАНИЯ СО СТРАТЕГИЕЙ



Связующие процессы

КОМПАНИЯ БЕЗ СТРАТЕГИИ



Поддержка

Сильные стороны
Слабые стороны
Внутренняя среда

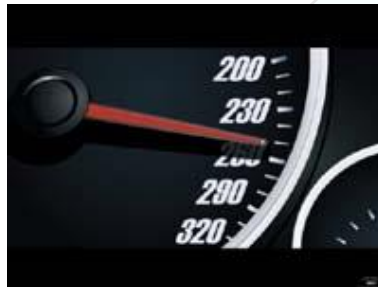
Возможности	Нападение	Усиление
	Защита	Отступление
Угрозы	Внешняя среда	



Операционные процессы

Операционные процессы

ASL фреймворк



Стратегия приложения



Управление договорами

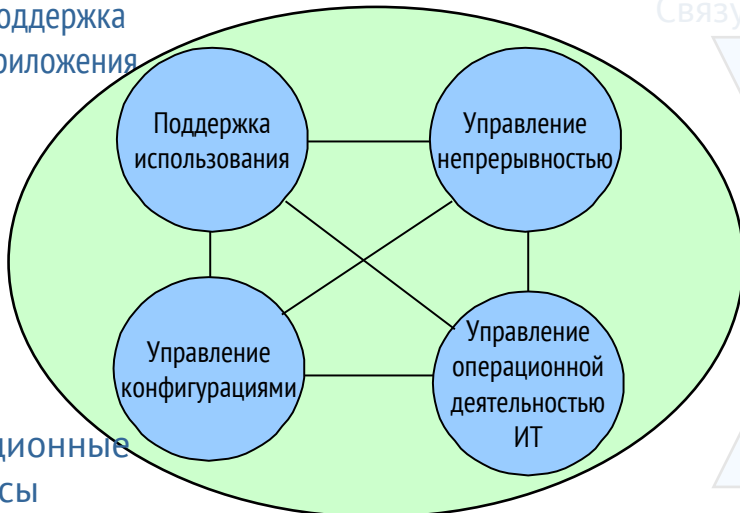
Планирование и контроль

Управление качеством

Управление финансами

Управление поставщиками

Поддержка приложения



Операционные процессы

Связующие процессы

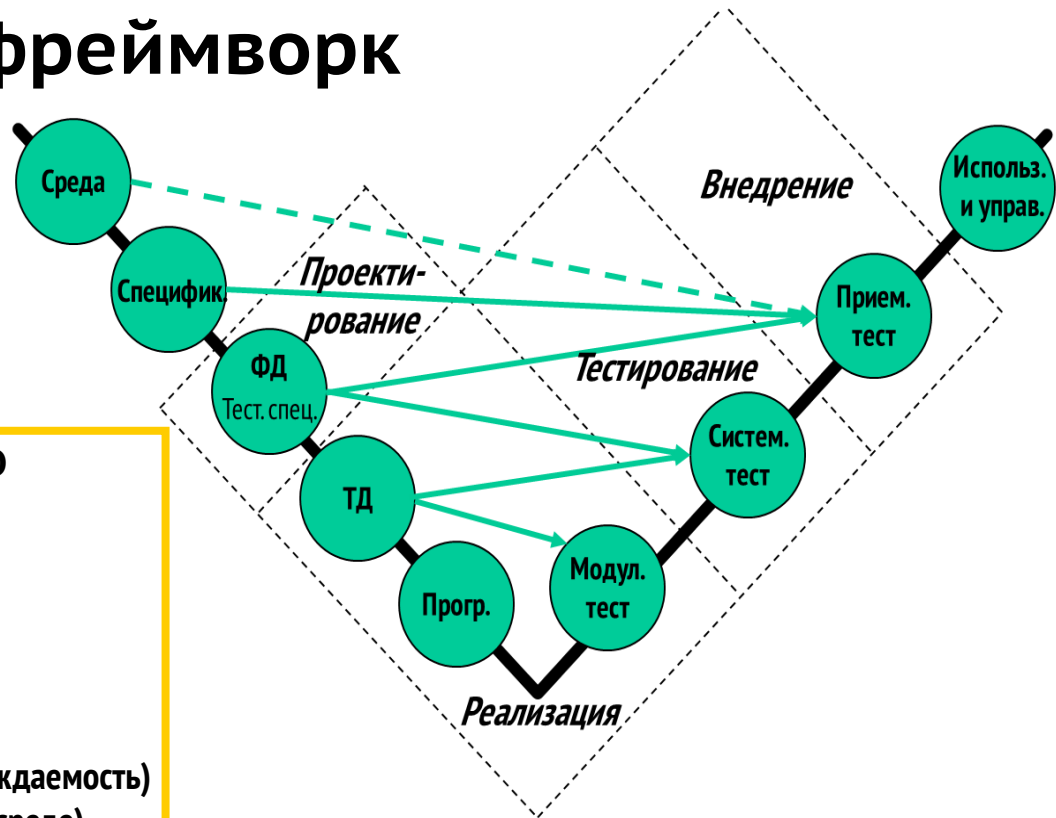
Бизнес: производство, расходы, доходы, имидж

- ⇒ Отдел по работе с клиентами
- ⇒ Упреждающее управление цепочками
- ⇒ Чрезвычайные обстоятельства

Сопровождение

ASL фреймворк

Приобретение		
Поставка		
Разработка	Эксплуатация	Сопровождение



ISO/IEC12207 – Процессы жизненного цикла ПО

ISO/IEC14764 – Сопровождение ПО

Коррекция

- Исправляющая
- Профилактическая

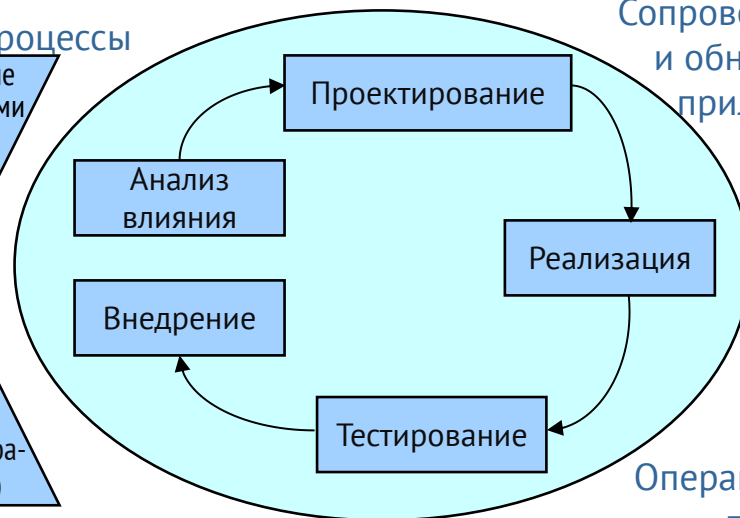
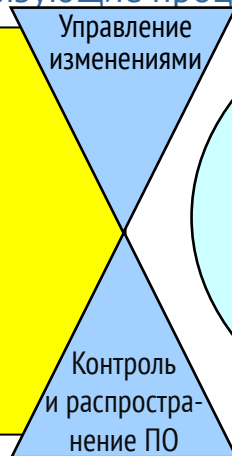
Модернизация

- Улучшающая (производительность, сопровождаемость)
- Адаптивная (практичность в изменяющейся среде)

Бизнес: сроки внедрения, расходы, доходы, имидж

- ⇒ Скорость
- ⇒ Качество

Связующие процессы



Сопровождение и обновление приложений

Операционные процессы

ASL фреймворк

Управление временем, деньгами, ходом работ, контрактами, поставщиками, качеством и ожиданиями

Бизнес: расходы, доходы, риски
⇒ Удовлетворенность заказчика
⇒ Компенсационные контракты
⇒ Управление качеством

Управляющие процессы

Управление договорами

Планирование и контроль

Управление качеством

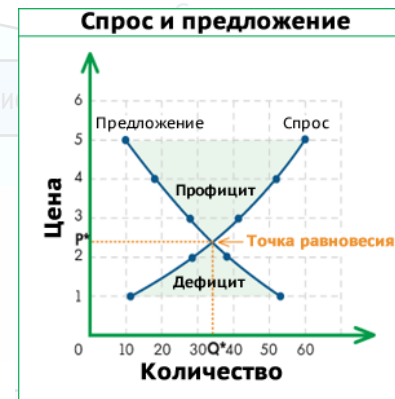
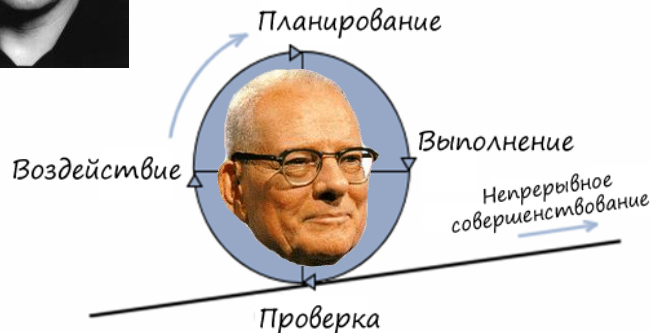
Управление финансами

Управление поставщиками



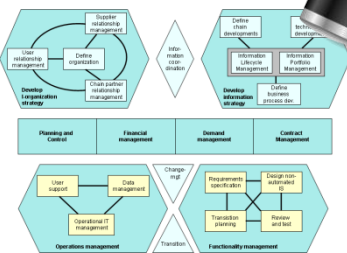
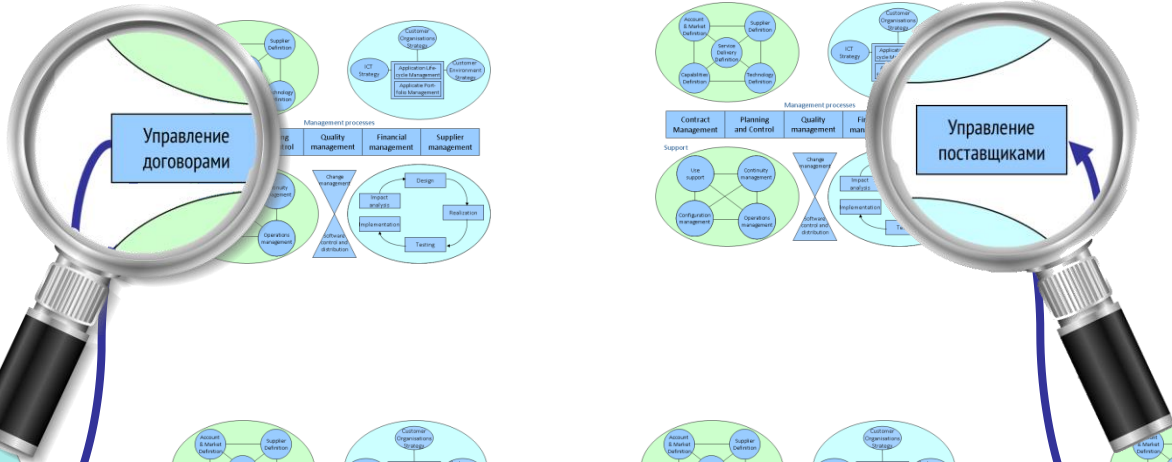
«Я люблю дедлайны. Мне нравится свист пролетающих мимо дедлайнов».

Дуглас Адамс



Контракты

asl bisl
foundation



Бизнес

ИТ



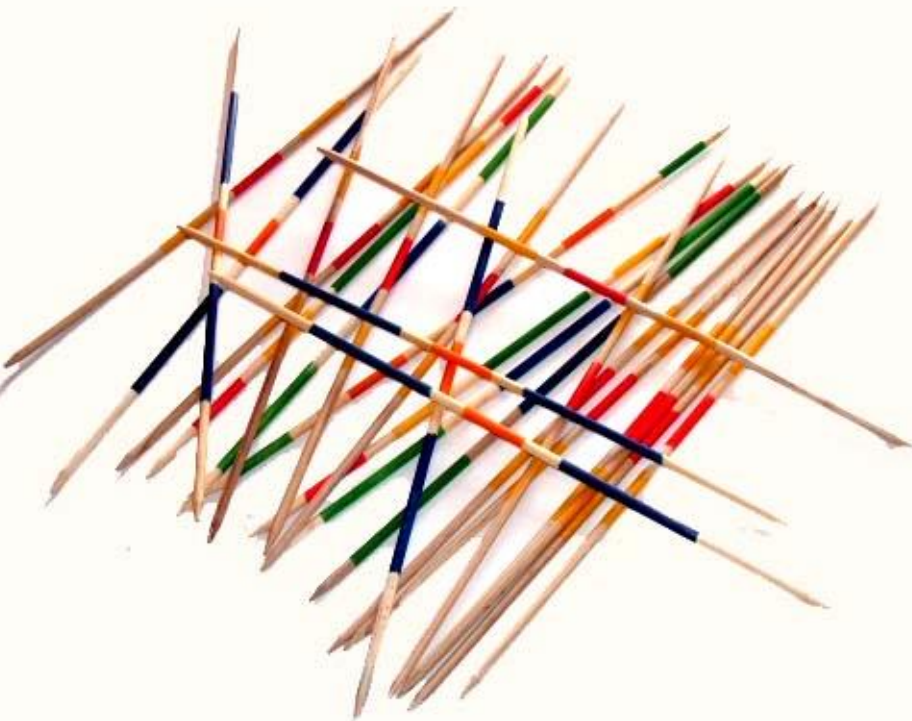
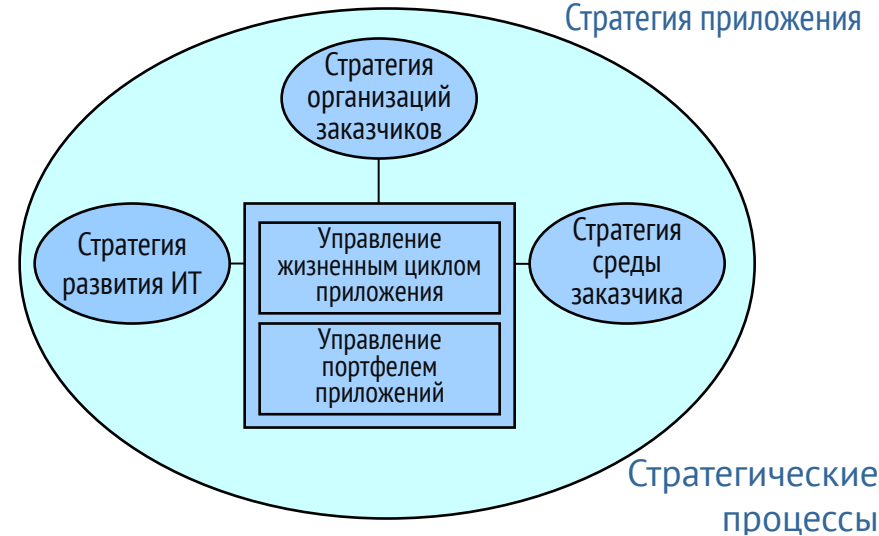
2010-2014

ASL фреймворк

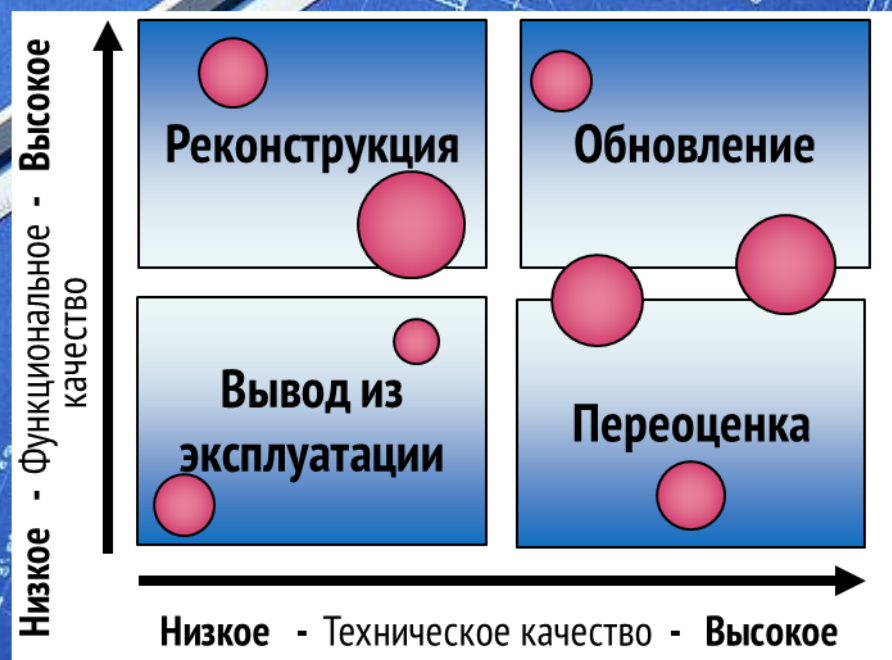
Стратегия организации,
стратегия приложения

Бизнес: капитал, доходы, риски

- ⇒ Вклад в бизнес-инновации
- ⇒ Преобразование портфеля приложений
- ⇒ Ведение стратегического диалога

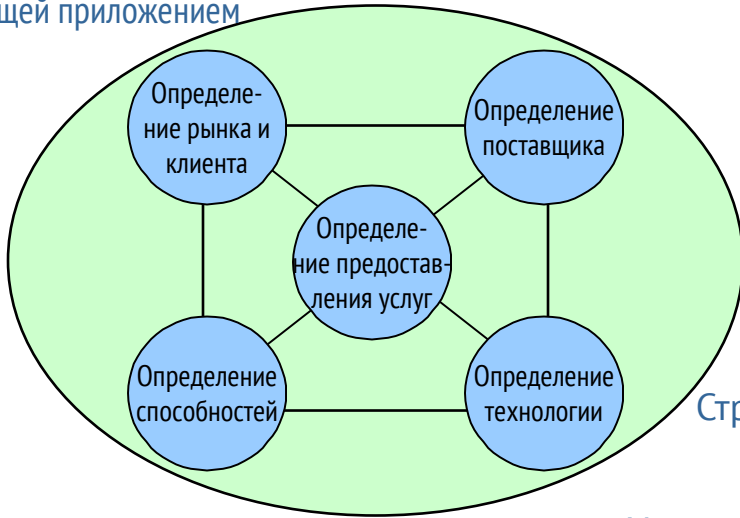


иные процессы



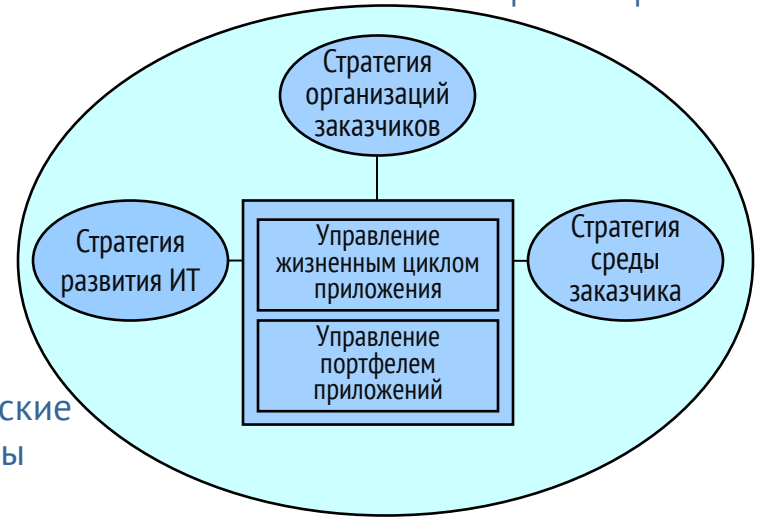
ASL фреймворк

Стратегия организации,
управляющей приложением

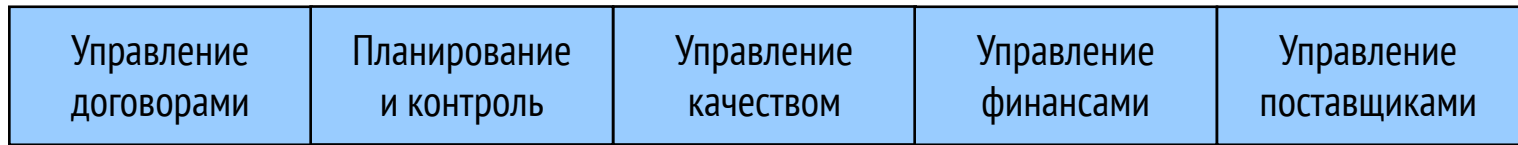


Стратегические
процессы

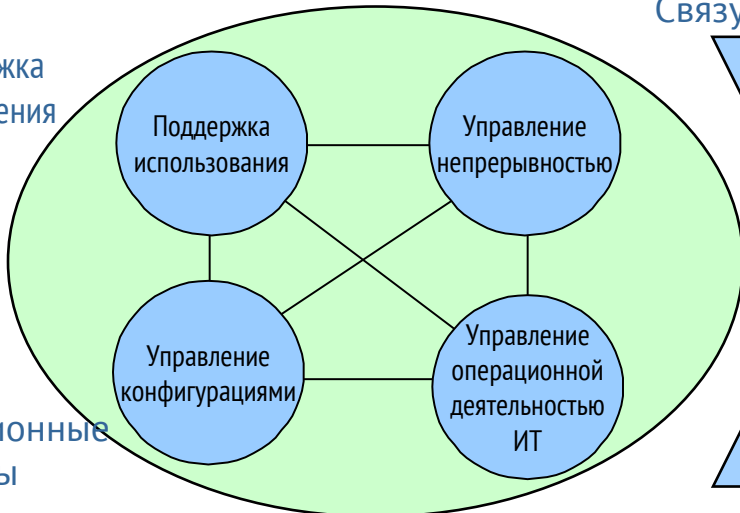
Стратегия приложения



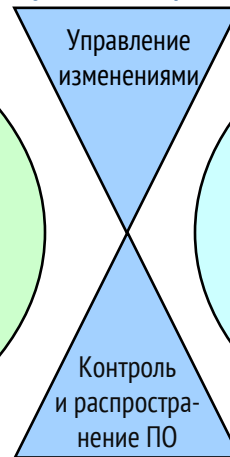
Управляющие процессы



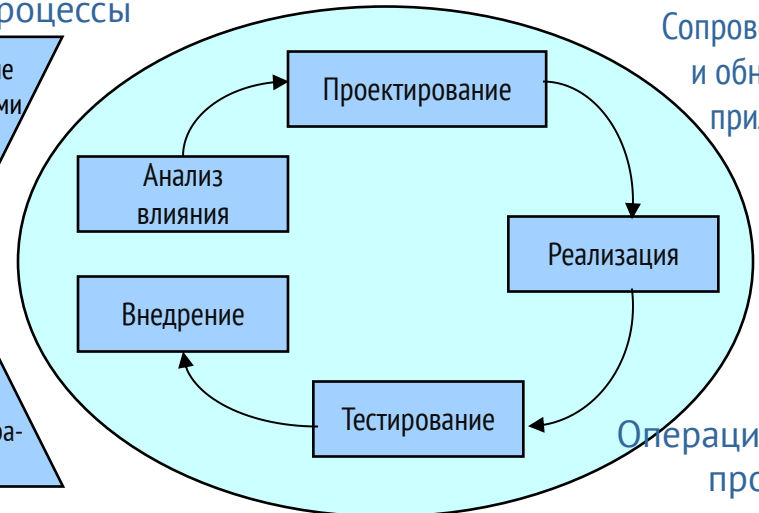
Поддержка
приложения



Связующие процессы



Сопровождение
и обновление
приложений



Операционные
процессы

Операционные
процессы

Резюме по ASL

- Организации зависят от приложений
- Приложения становятся более сложными
- УП также становится более сложным
- УП имеет важное значение с экономической точки зрения
- ASL предлагает руководство для организаций, управляющих приложениями
- Операционное, управленческое, качественное, стратегическое

ASL и ITIL White Paper

Следующая презентация основана на документе, подготовленном совместно OGC и ASL BiSL Foundation,

в соавторстве с:

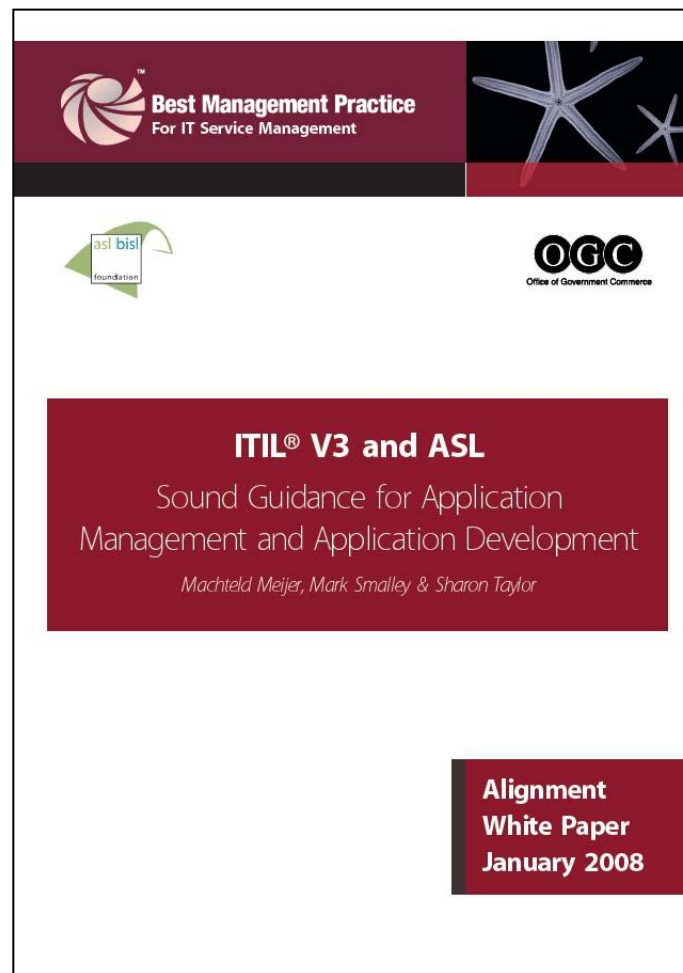
- Шарон Тейлор (OGC),
- Махтелд Мейер,
- Марк Смолли (ABF)

Документ доступен на веб-сайтах:

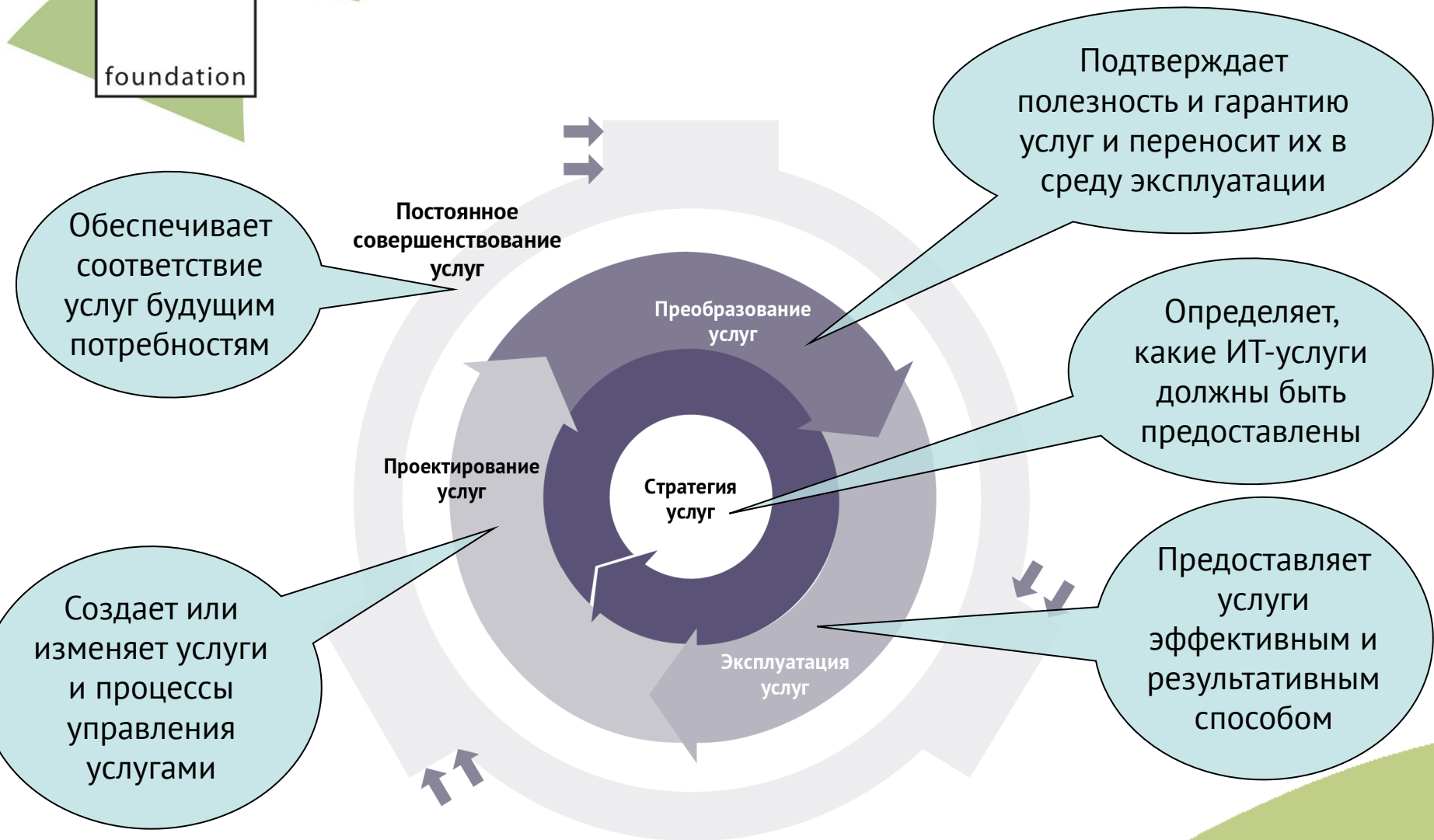
- <http://www.aslbislfoundation.org/>
- <http://www.axelos.com/>

OGC, APMG and TSO

2010-2014



ITIL жизненный цикл услуги



Стратегия услуг

- 2 Service management as a practice
- 2.1 Services and service management
 - 2.2 Basic concepts
- 2.3 Governance and management systems
 - 2.4 The service lifecycle 27
- 3 Service strategy principles
 - 3.1 Strategy
 - 3.2 Customers and services
 - 3.3 Service providers
 - 3.4 How to define services
 - 3.5 Strategies for customer satisfaction
 - 3.6 Service economics
 - 3.7 Sourcing strategy
 - 3.8 Service structures in the value network
 - 3.9 Service strategy inputs and outputs
- 4 Service strategy processes
 - 4.1 **Strategy management for IT services**
 - 4.2 **Service portfolio management**
 - 4.3 **Financial management for IT services**
 - 4.4 **Demand management**
 - 4.5 **Business relationship management**
- 5 Service strategy, governance, architecture and ITSM implementation strategies
 - 5.1 Governance
 - 5.2 Establishing and maintaining a service management system
 - 5.3 IT service strategy and the business
 - 5.4 IT service strategy and enterprise architecture
 - 5.5 IT service strategy and application development
 - 5.6 Creating a strategy for implementing service management processes
 - 6 Organizing for service strategy
 - 6.1 Organizational development
 - 6.2 Organizational change
 - 6.3 Organizational departmentalization
 - 6.4 Organizational design
 - 6.5 Organizational culture
 - 6.6 Functions
 - 6.7 A logical organization structure for an IT service provider
 - 6.8 Roles
 - 6.9 Responsibility model – RACI
 - 6.10 Competence and training
 - 7 Technology considerations
 - 7.1 Service automation
 - 7.2 Service interfaces
 - 7.3 Tools for service strategy
 - 8 Implementing service strategy
 - 8.1 Implementation through the lifecycle
 - 8.2 Service strategy implementation activities following a lifecycle approach
 - 8.3 The impact of service strategy on other lifecycle stages
 - 9 Challenges, risks and critical success factors

Проектирование услуг

- 2 Service management as a practice
- 3 Service design principles
 - 3.1 Service design basics
 - 3.2 Service design goals
 - 3.3 Balanced design
 - 3.4 Identifying service requirements
 - 3.5 Identifying and documenting business requirements and drivers
 - 3.6 Design activities
 - 3.7 Design aspects
 - 3.8 The subsequent design activities
 - 3.9 Design constraints
 - 3.10 Service-oriented architecture
 - 3.11 Service design models
 - 3.12 Service design inputs and outputs
- 4 Service design processes
 - 4.1 **Design coordination**
 - 4.2 **Service catalogue management**
 - 4.3 **Service level management**
 - 4.4 **Availability management**
 - 4.5 **Capacity management**
 - 4.6 **IT service continuity management**
 - 4.7 **Information security management**
 - 4.8 **Supplier management**
- 5 **Service design technology-related activities**
 - 5.1 **Requirements engineering**
 - 5.2 **Management of data and information**
 - 5.3 **Management of applications**
- 6 Organizing for service design
 - 6.1 Organizational development
 - 6.2 Functions
 - 6.3 Roles
 - 6.4 Responsibility model – RACI
 - 6.5 Competence and training
 - 7 Technology considerations
 - 7.1 Service design tools
 - 7.2 Service management tools
 - 8 Implementing service design
 - 8.1 Implementation through the lifecycle
 - 8.2 Service strategy implementation activities following a lifecycle approach
 - 8.3 The impact of service strategy on other lifecycle stages
 - 9 Challenges, risks and critical success factors

Преобразование услуг

- 2 Service management as a practice
- 3 Service transition principles
 - 3.1 Policies for service transition
- 3.2 Optimizing service transition processes
 - 3.3 Service transition inputs and outputs
- 4 Service transition processes
 - 4.1 **Transition planning and support**
 - 4.2 **Change management**
 - 4.3 **Service asset and configuration management**
 - 4.4 **Release and deployment management**
 - 4.5 **Service validation and testing**
 - 4.6 **Change evaluation**
 - 4.7 **Knowledge management**
- 5 Managing people through service transitions
 - 5.1 Managing communications and commitment
 - 5.2 Managing organization and stakeholder change
 - 5.3 Stakeholder management
- 6 Organizing for service transition
 - 6.1 Organizational development
 - 6.2 Functions
 - 6.3 Organizational context for transitioning a service
 - 6.4 Roles
 - 6.5 Responsibility model – RACI
 - 6.6 Competence and training
 - 6.7 Service transition relationship with other lifecycle stages
- 7 Technology considerations
 - 7.1 Knowledge management tools
 - 7.2 Collaboration
 - 7.3 Configuration management system
- 8 Implementing service transition
 - 8.1 Key activities in the introduction of service transition
 - 8.2 An integrated approach to service transition processes
 - 8.3 Implementing service transition in a virtual or cloud environment
- 9 Challenges, risks and critical success factors

Эксплуатация услуг

- 2 Service management as a practice
- 3 Service operation principles
 - 3.1 Service operation fundamentals
- 3.2 Achieving balance in service operation
 - 3.3 Providing good service
 - 3.4 Operation staff involvement in other service lifecycle stages
 - 3.5 Operational health
 - 3.6 Communication
 - 3.7 Documentation
- 3.8 Service operation inputs and outputs
- 4 Service operation processes
 - 4.1 **Event management**
 - 4.2 **Incident management**
 - 4.3 **Request fulfilment**
 - 4.4 **Problem management**
 - 4.5 **Access management**
- 5 Common service operation activities
 - 5.1 Monitoring and control
 - 5.2 IT operations
 - 5.3 Server and mainframe management and support
 - 5.4 Network management
 - 5.5 Storage and archive
 - 5.6 **Database administration**
 - 5.7 Directory services management
 - 5.8 Desktop and mobile device support
 - 5.9 **Middleware management**
 - 5.10 **Internet/web management**
 - 5.11 Facilities and data centre management
 - 5.12 Operational activities of processes covered in other lifecycle stages
 - 5.13 Improvement of operational activities
 - 6 Organizing for service operation
 - 6.1 Organizational development
 - 6.2 **Functions**
 - 6.3 **Service desk function**
 - 6.4 Technical management function
 - 6.5 **IT operations management function**
 - 6.6 **Application management**

Постоянное совершенствование услуг

- 2 Service management as a practice
- 3 Continual service improvement principles
 - 3.1 Continual service improvement approach
 - 3.2 CSI and organizational change
 - 3.3 Ownership
 - 3.4 CSI register
 - 3.5 External and internal drivers
 - 3.6 Service level management
 - 3.7 Knowledge management
 - 3.8 The Deming Cycle
 - 3.9 Service measurement
 - 3.10 IT governance
 - 3.11 Frameworks, models, standards and quality systems
 - 3.12 CSI inputs and outputs
 - 4 Continual service improvement processes
 - 4.1 **The seven-step improvement process**
 - 5 Continual service improvement methods and techniques
 - 5.1 Methods and techniques
 - 5.2 Assessments
 - 5.3 Benchmarking
 - 5.4 Service measurement
 - 5.5 Metrics
 - 5.6 Return on investment
 - 5.7 Service reporting
 - 5.8 CSI and other service management processes
 - 5.9 Summary
 - 6 Organizing for continual service improvement
 - 6.1 Organizational development
 - 6.2 Functions
 - 6.3 Roles
 - 6.4 Customer engagement
 - 6.5 Responsibility model – RACI
 - 6.6 Competence and training
 - 7 Technology considerations
 - 7.1 Tools to support CSI activities
 - 7.2 Summary
 - 8.1 Critical considerations for implementing CSI
 - 8.2 Where do I start?
 - 8.3 Governance
 - 8.4 CSI and organizational change
 - 8.5 Communication strategy and plan
 - 8.6 Summary
 - 9 Challenges, risks and critical success factors

Разработка приложений (сопровождение)

Операционное управление приложениями

ITIL и приложения

- Услуга и жизненный цикл услуги — это основные родовые понятия в ITIL
- Приложения являются частью услуги
- Существуют стандартные приложения и приложения, разработанные по индивидуальному заказу
- Разработка и сопровождение индивидуальных приложений являются частью управления ИТ-услугами
- ITIL определяет жизненный цикл управления приложениями

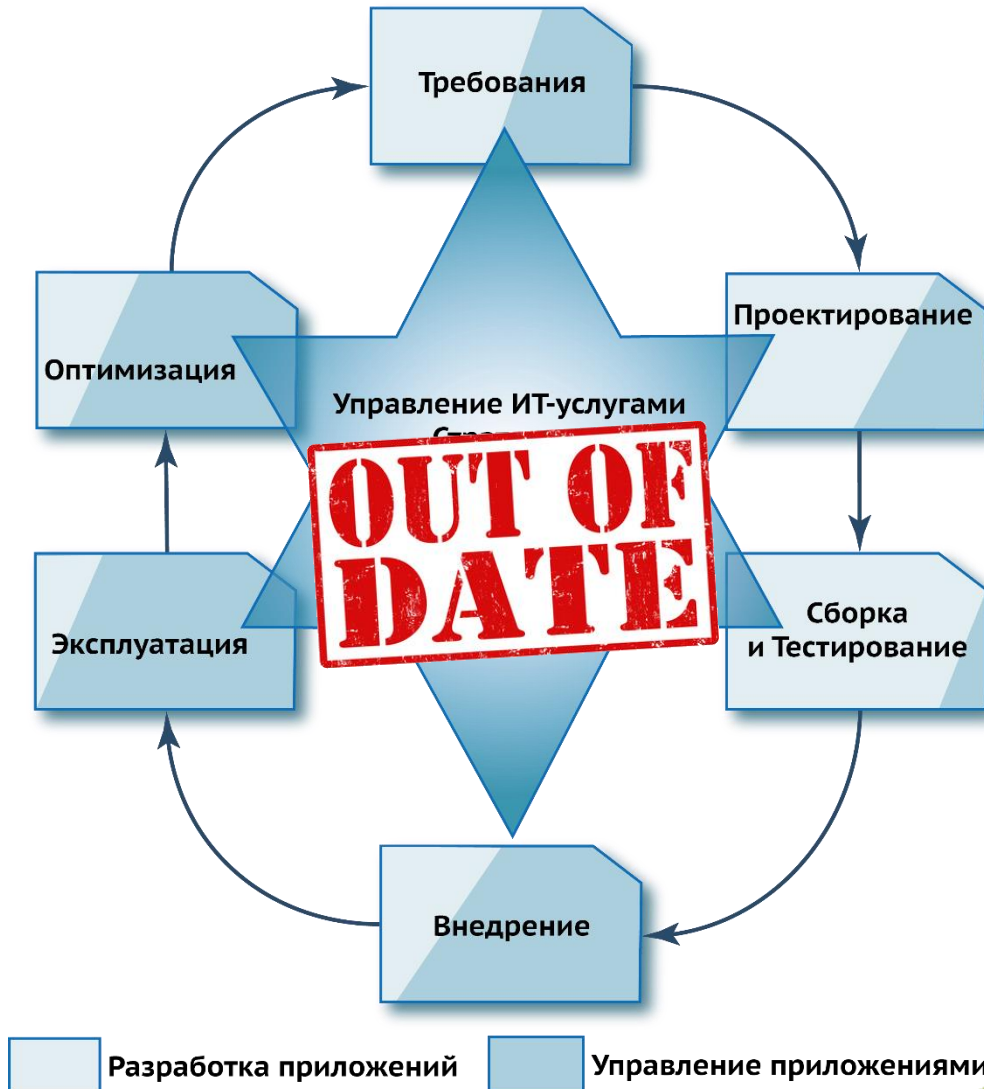
Терминология: разработка приложений и управление приложениями

	ASL	ITIL
Разработка новых приложений	Разработка приложений	Разработка приложений
Сопровождение существующих приложений	Управление приложениями	Разработка приложений
Операционное управление приложениями	Управление приложениями	Управление приложениями

OUT OF DATE

Жизненный цикл управления приложениями

asl bisl
foundation



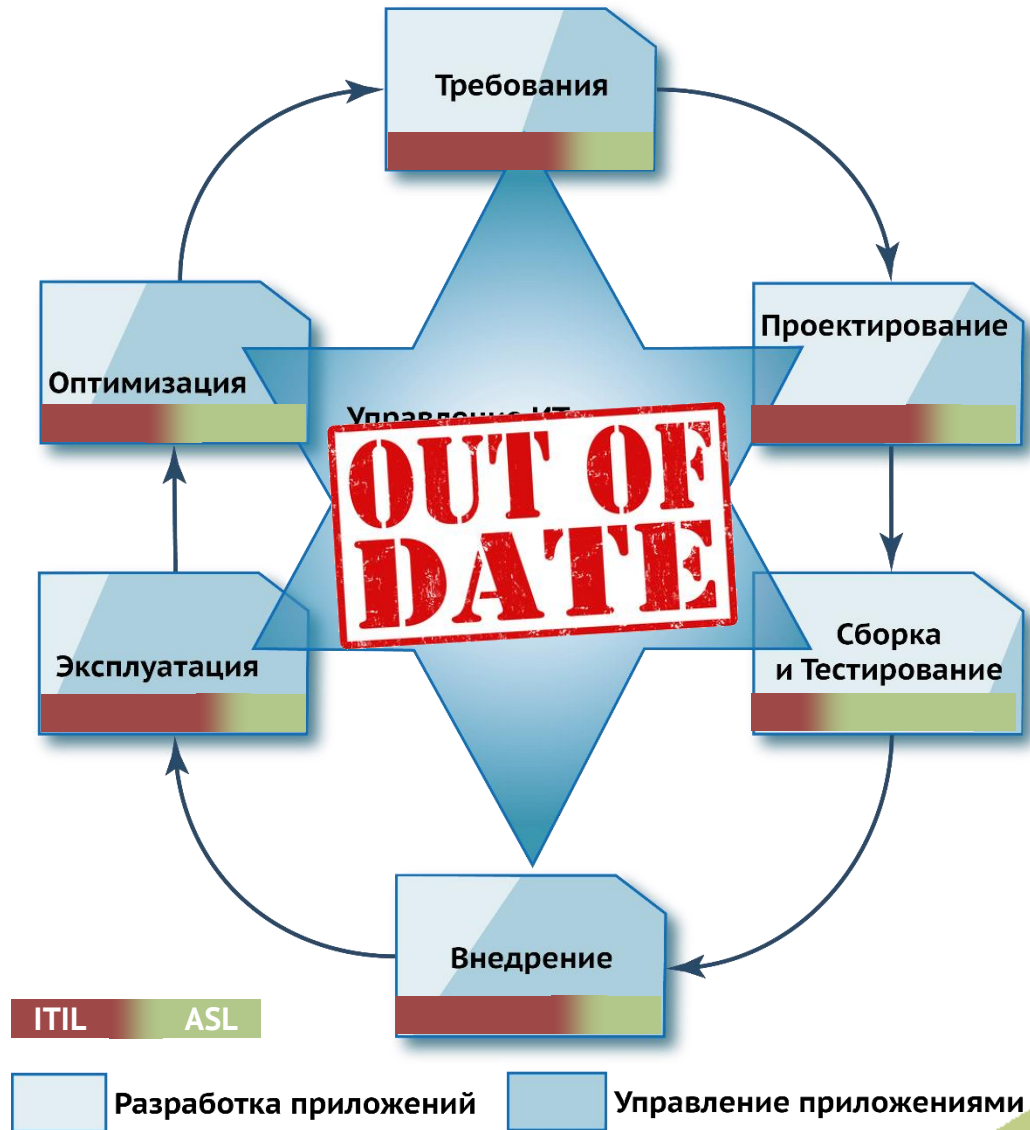
2010-2014

Жизненный цикл управления приложениями и соответствующие процессы ITIL

	Стратегия услуг	Проектирование услуг	Преобразование услуг	Эксплуатация услуг	Постоянное совершенствование услуг
Требования	Управление портфелем услуг	Разработка требований			
Проектирование		Разработка требований, управление данными и информацией			
Сборка			Подтверждение и тестирование услуг (ПТУ)		
Внедрение			Управление изменениями, план-е и поддержка преобраз., ПТУ, УСАиК		
Эксплуатация		Управление мощностью, доступностью, безопасностью, непрерывностью ИТ-услуг	УСАиК - управление сервисными активами и конфигурациями	Управление инцидентами, запросами, доступом и проблемами	
Оптимизация		Управление каталогом услуг и уровнем услуг			Семишаговый процесс улучшения

Относительные преимущества ITIL и ASL в жизненном цикле УП

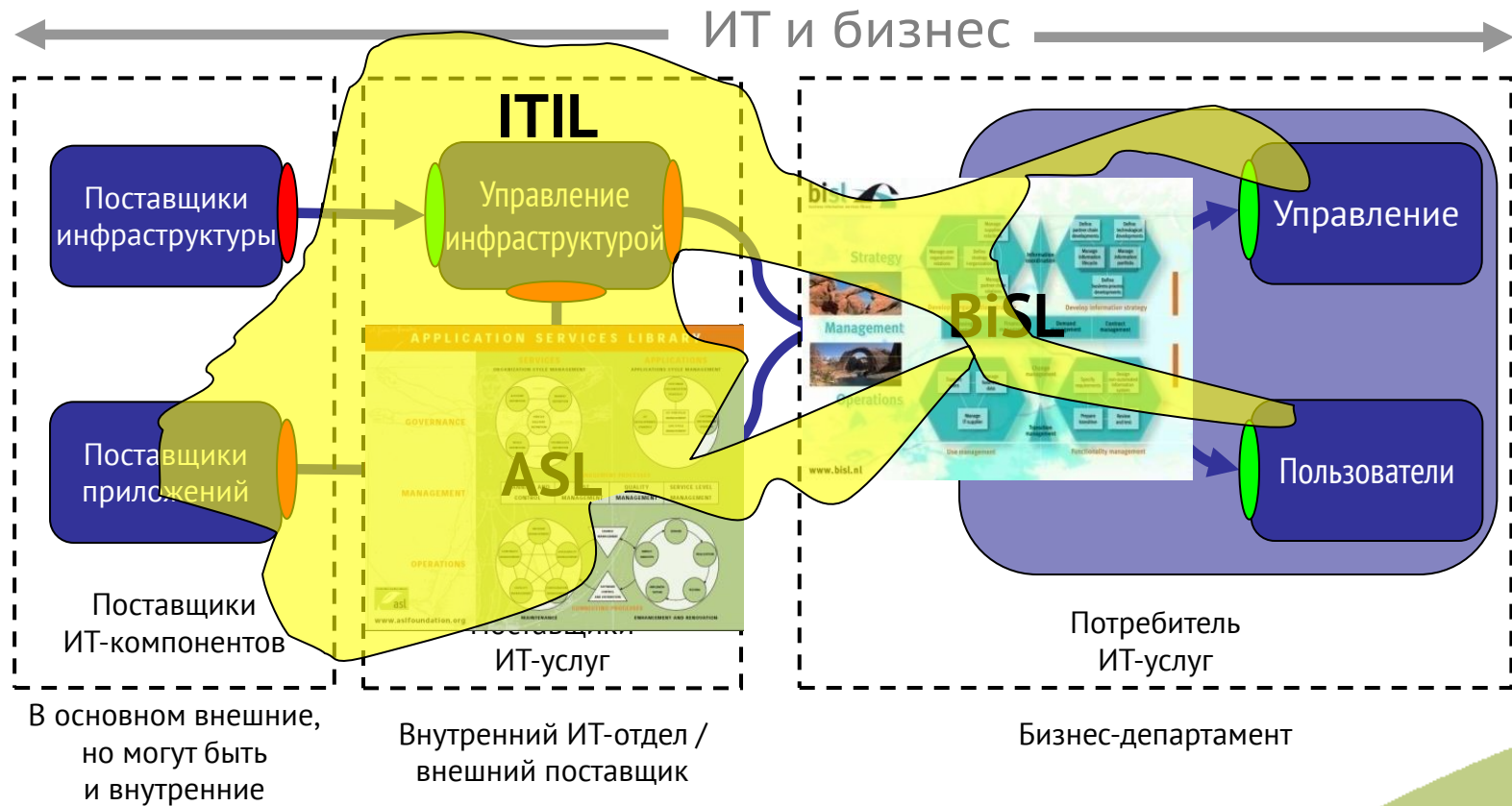
asl bisl
foundation



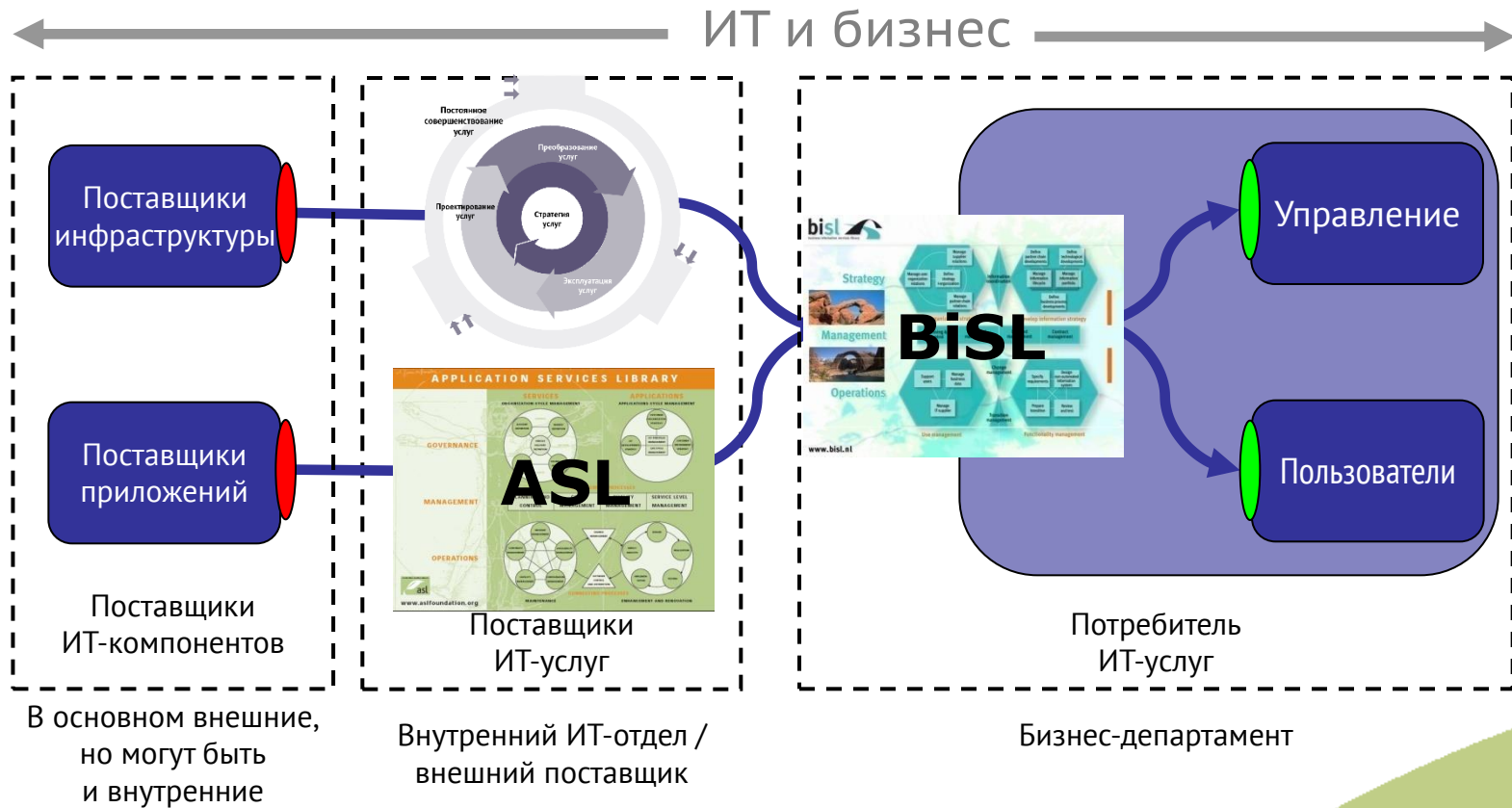
2010-2014

Источник: OGC

Теоритический охват ASL, BiSL и ITIL



Совместное использование ASL, BiSL и ITIL



Обобщенные результаты сравнения ASL, BiSL и ITIL (1/2)

ASL и ITIL

- Схожие области, отличающиеся определения
- ITIL концентрируется на ИТ-услугах, ASL – на прикладных продуктах и услугах
- ASL предлагает более подробное руководство по:
 - реализации и тестированию приложений, сделанных на заказ (или добавлений к ним)
 - стратегии приложений
 - планированию и контролю, а также тактическому уровню качества процессов (хотя и в меньшей мере, чем CMMI)
- ASL посвящен УП и более компактен
- ASL написан на языке УП

Обобщенные результаты сравнения ASL, BiSL и ITIL (2/2)

ITIL V3 и V2

- ITIL V3 в большей мере, чем ITIL V2 охватывает УП
- Универсальное руководство, также полезно для УП
- ITIL помогает улучшить управляемость услуг

BiSL и ITIL

- BiSL предоставляет руководство для стороны спроса, не для предложения
- ITIL также обращается к стороне спроса, но с точки зрения предложения