

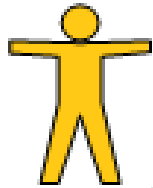
# Monitoring&Planning vs BSS/OSS

Руководитель департамента развития OSS систем  
Антон Саввин

Москва,  
ноябрь 2012

# Как не отстать от поезда ?

---



**Рост и IP-зация трафика**

**Конвергенция IT & Telecom**

**Outsourcing**



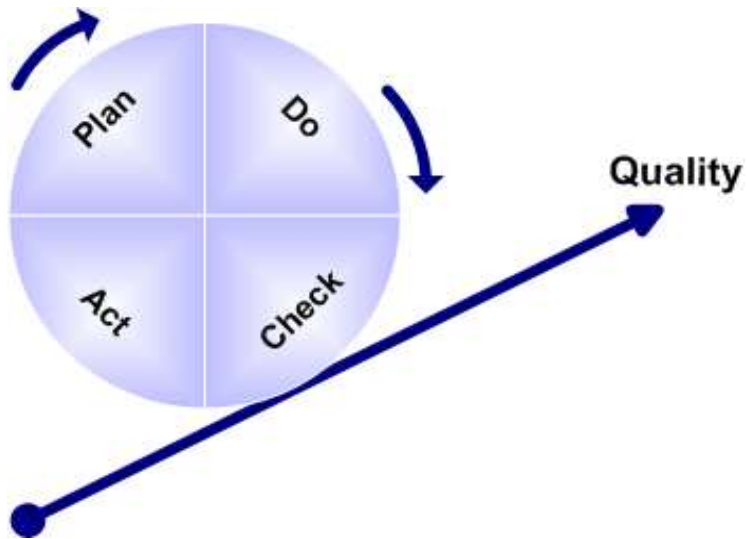
***Достаточно ли только технологических решений***

***Master Data Management, IT Service BUS, Big Data... ?***

***Или требуется нечто большее ?***

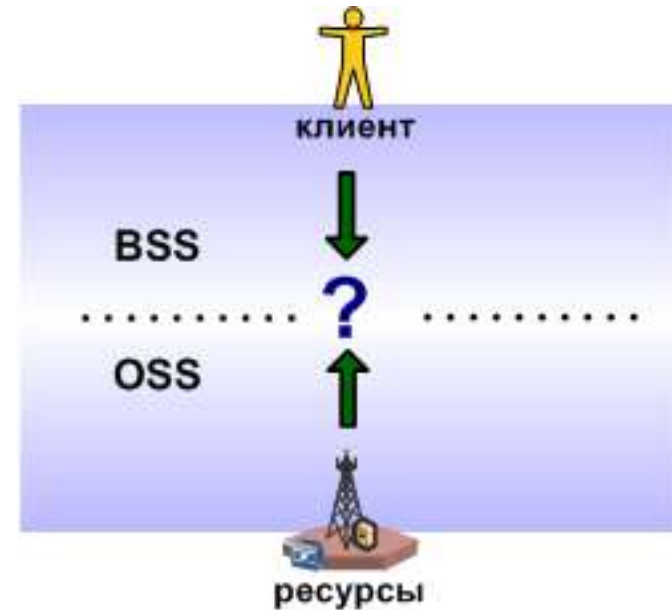
## 2 методологии - 2 взгляда

### IT & ISO 20000: Цикл качества PDCA



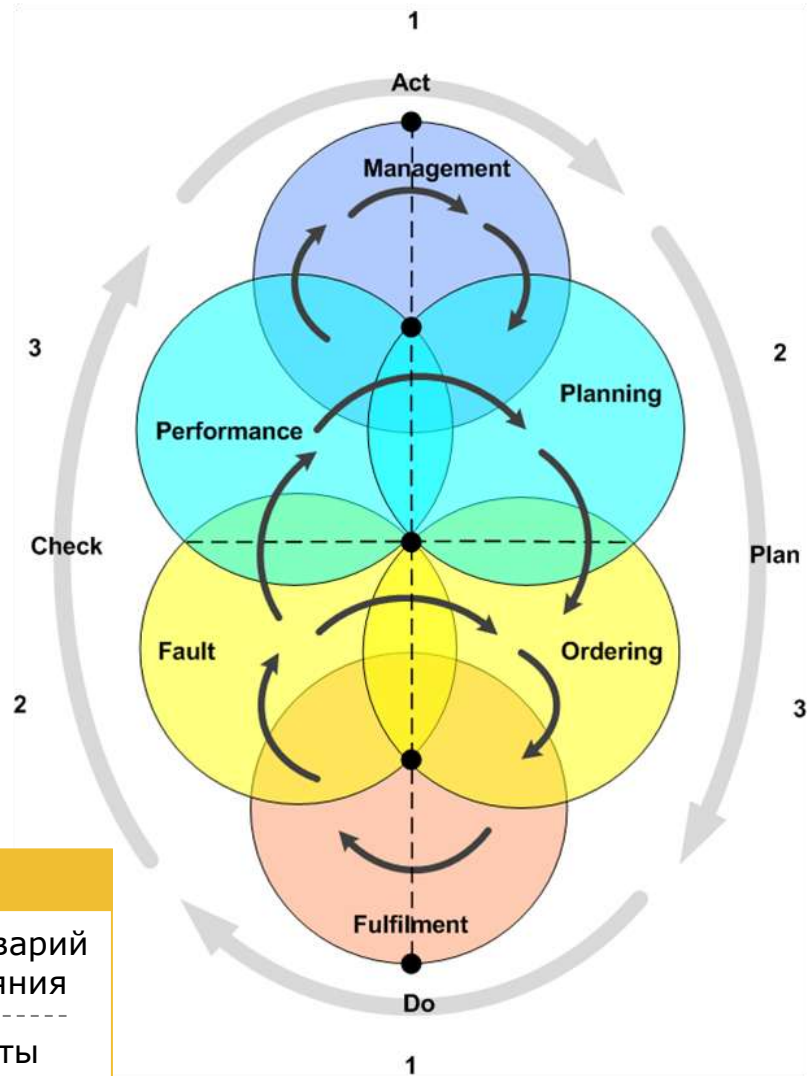
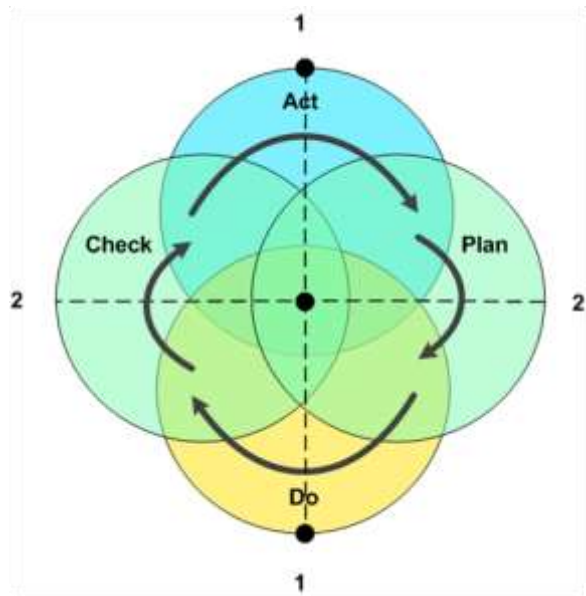
**Фокус  
на процессах**

### Telecom & TMForum: Парадигма BSS/OSS



**Фокус  
на функциях  
и архитектуре**

# Разделяем PDCA на операции и развитие



## Check и Plan требуют разделения на 2 области

### Check

- Fault Mgt (операции) - устранение аварий
- Performance Mgt (развитие) - анализ состояния

### Plan

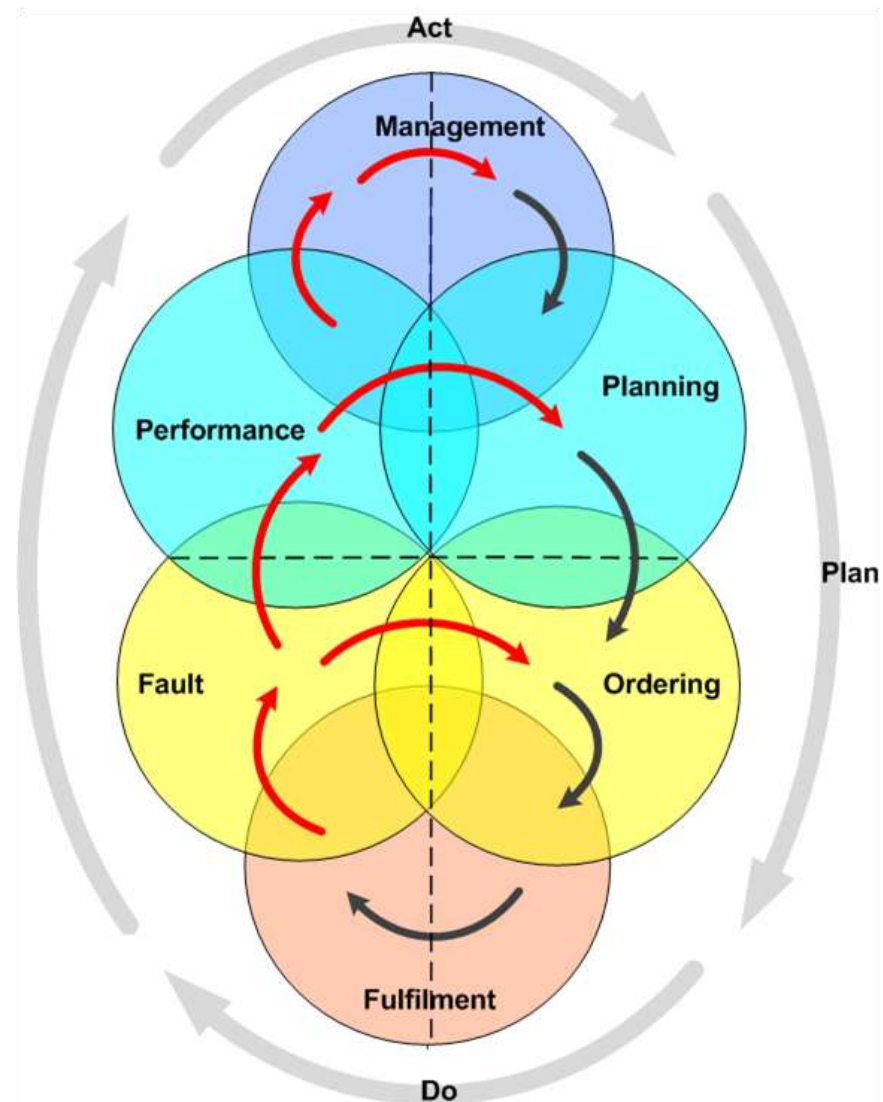
- Ordering (операции) - типовые работы
- Project Mgt (развитие) - сетевые проекты

# Мониторинг

## Мониторинг - это

*Непрерывная или периодическая деятельность по сбору, обработке и анализу информации о состоянии системы с целью информирования о состоянии и предложения вариантов изменения состояния системы.*

**Мониторинг не равно наблюдение !!!**



# 3 уровня мониторинга

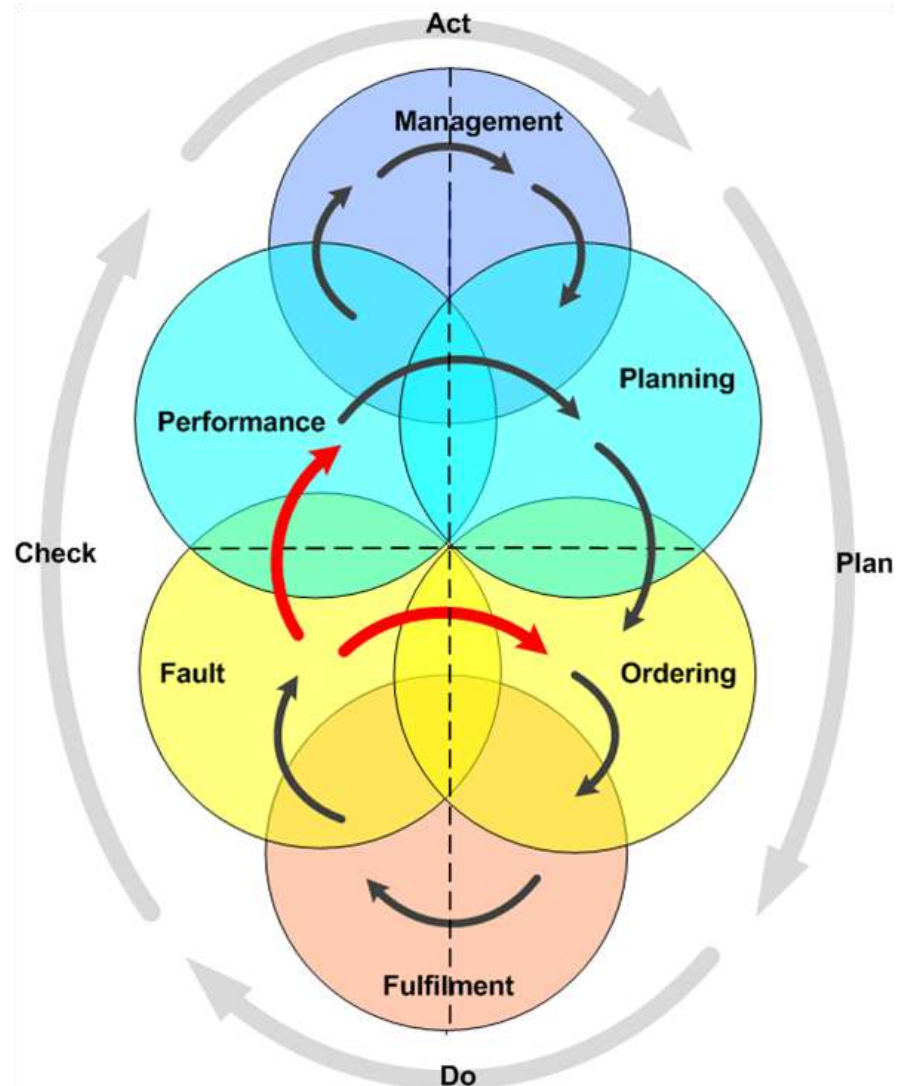
## Работает ли классический Incident Mgt?

- Должен ли любой инцидент с неизвестной причиной эскалироваться в процесс PRB ?
- Или в процессе INC существует Workflow после решения инцидента ?

Это вопрос наличия проблемы или вопрос важности проблемы для системы ?

## Уровни мониторинга:

- Alarm Monitoring
- Trouble Ticketing
- Problem Mgt



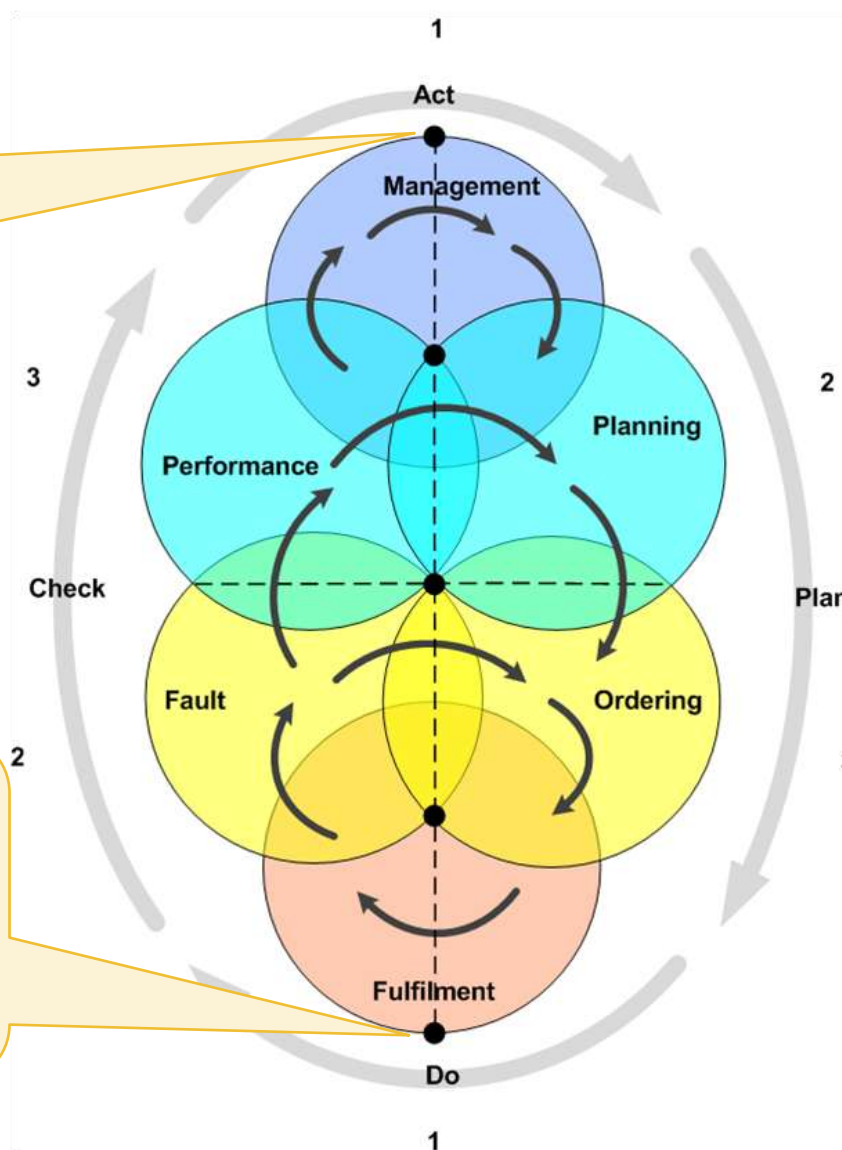
# Шаг от PDCA к BSS/OSS

**Модель не сбалансирована;**

- Точке управления Act лучше быть в центре модели
- Точке многочисленных событий Do лучше быть на периферии модели

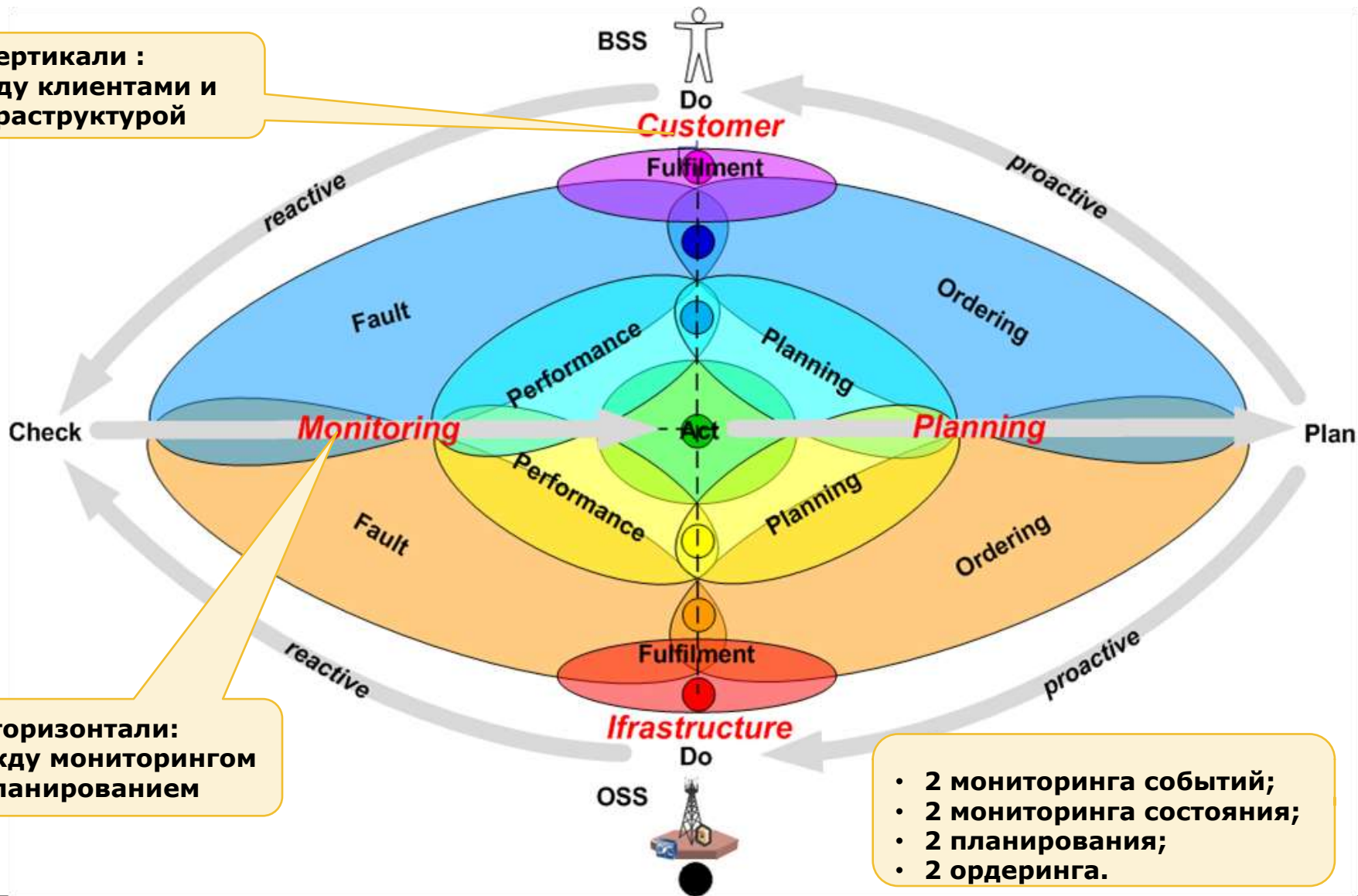
**Разнородные процессы работы с клиентами и с инфраструктурой лучше разнести к BSS и OSS полюсам:**

- Сверху – клиентские процессы
- Снизу – инфраструктурные процессы



# Процесс должен быть сбалансированным

по вертикали :  
между клиентами и  
инфраструктурой

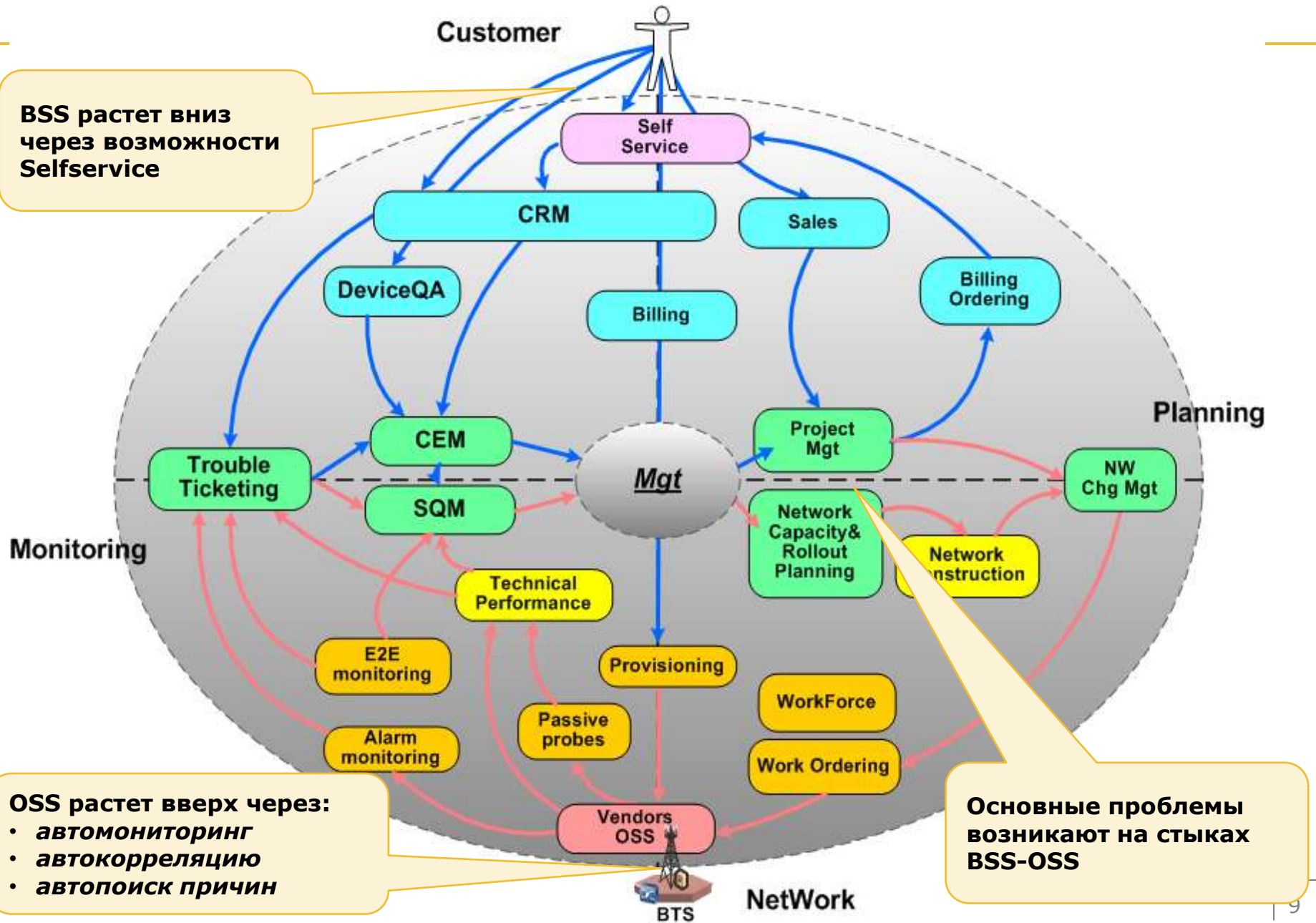


по горизонтали:  
между мониторингом  
и планированием

- 2 мониторинга событий;
- 2 мониторинга состояния;
- 2 планирования;
- 2 ордеринга.



# Основные потоки работ



# Что лучше отдать в Outsourcing ?

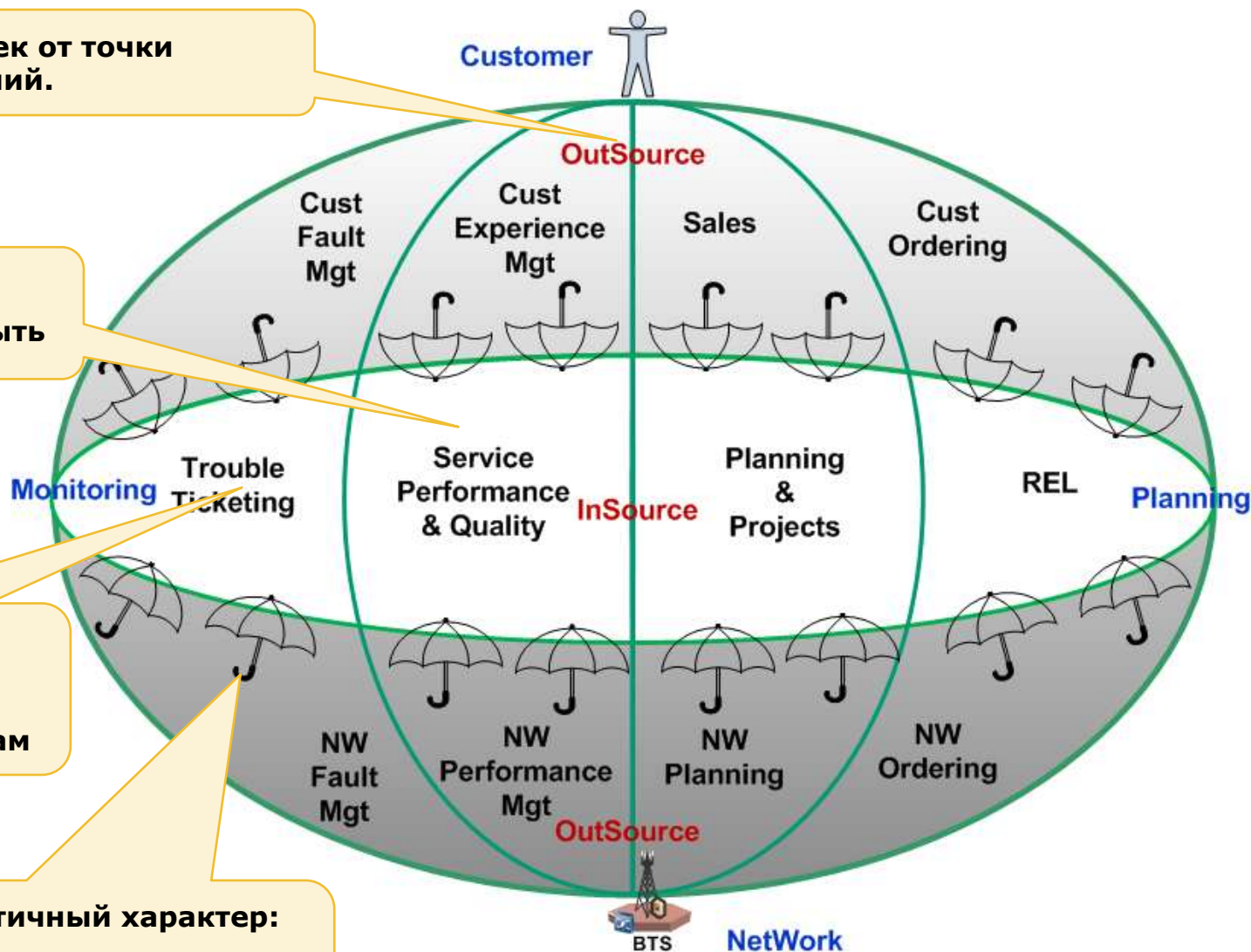
1. **Outsource** всегда далек от точки принятия важных решений.

2. Данные и системы принятия важных решений должны быть централизованы

3. Внутренние компетенции лучше концентрировать по вертикальным доменам

4. **Outsource** имеет зонтичный характер:

- по регионам
- по технологиям
- по продуктам и клиентам



# Внутренние домены компетенций App Development & Maintenance

## Процессы требуют вертикальной интеграции:

- **Fault Mgt;**
- **Service Quality Mgt;**
- **Project Mgt & Planning;**
- **Release Mgt & Ordering**
- **Billing & Provisioning**
- **Inventory**



## Вертикальные домены, вместо деления на BSS-OSS:

- **ИТ приложения;**
- **Центры компетенций;**
- **Оргструктура**

<b>CrossDomain Insource</b>	– <b>Architecture, Project Mgt</b>
<b>Domain Insource</b>	– <b>Business Analysis, Release Mgt</b>
<b>Outsource</b>	– <b>coding, testing, maintenance</b>



**Спасибо за внимание!**

Антон Саввин  
AntonySavvin@gmail.com