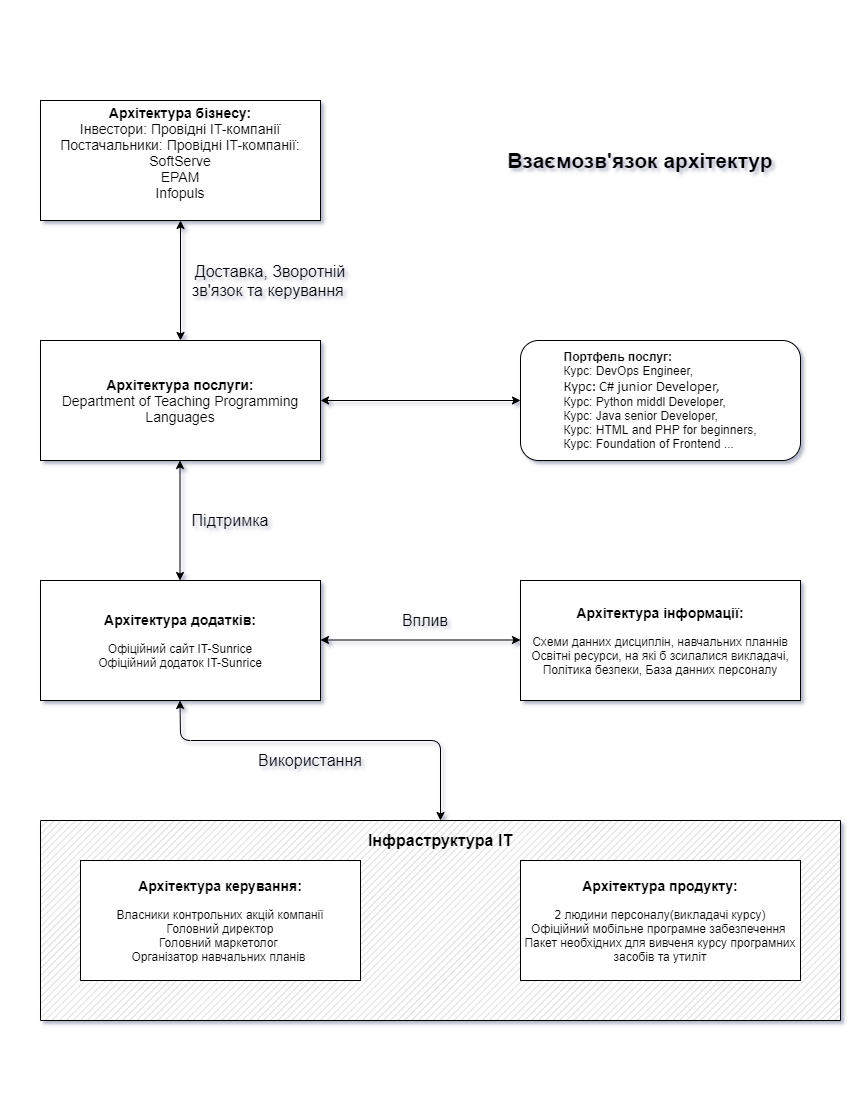
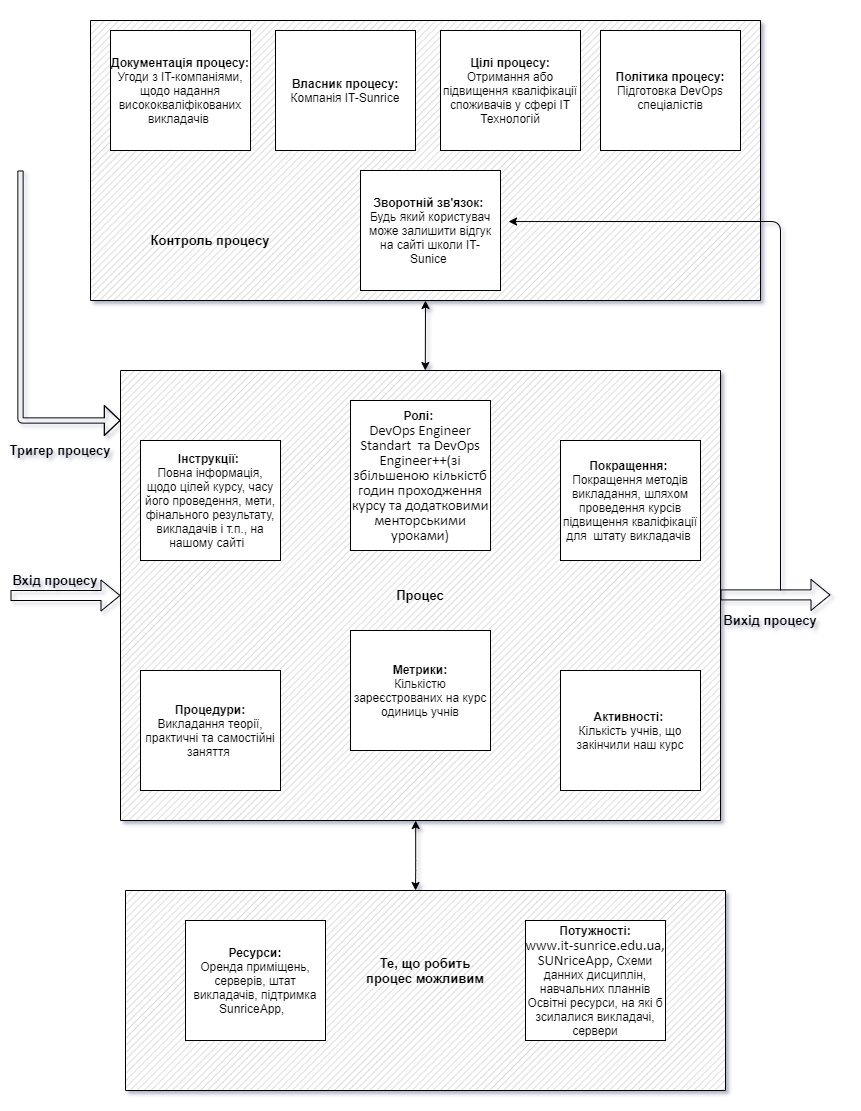
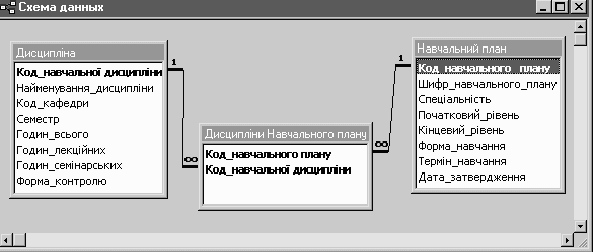
**Лекція 4 пункт 3**

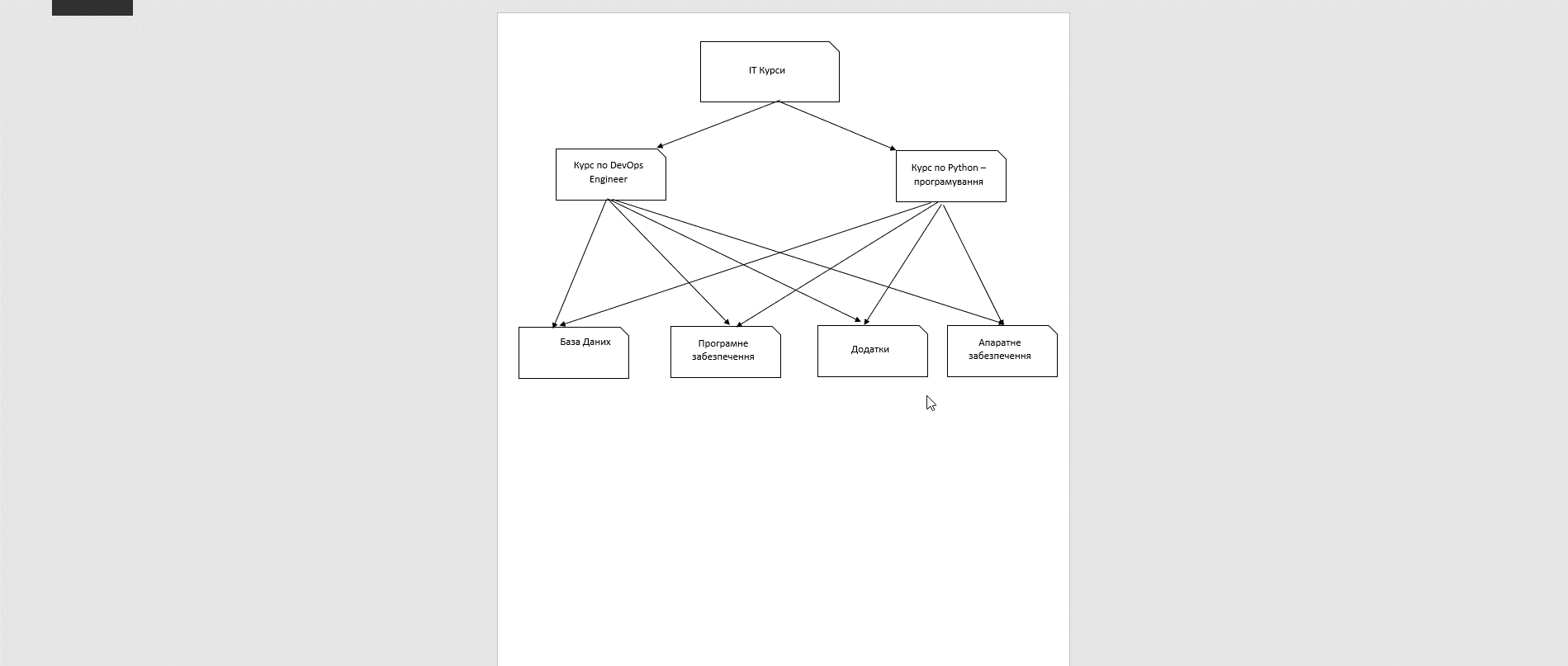
**Лекція 4 пункт 4**



**Лекція 4 пункт 2.6**



***5 Лекція 1 пункт***



**Лекція 11**

1. 4 компромісні варіанти. Вибрати 1 або 2 (з якого почали і до якого плануєте дійти у процесі) і описати. Заповнити таблицю, що є в лекціях після кожного із варіантів.

Ми починали із №4 “Баланс реактивного і проактивного підходів” і плануємо дійти до №3“Баланс між витратами і якістю”

Табл 1. №4 “Баланс реактивного і проактивного підходів

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Надмірна реактивність** | **Надмірна проактивність** |
| Позиція | Відповідь на потреби бізнесу і інциденти тільки після того як про них повідомили/вони трапилися | Передбачення потреб бізнесу, перш ніж про них повідомлять і проблем перш ніж вони з’являться |
| Типові Проблеми | \*Підготовка до надання нових послуг займає багато часу, так як кожен проект розглядається як перший.  \*Схожі інциденти виникають знову і знову.  \*У персоналу поганий моральний настрій і, як наслідок, висока “текучка”. | \*Гроші витрачаються перш, ніж встановлюються вимоги. При цьому багато з того, на що були витрачені гроші, ніколи не буде використано.  \*Персонал IT працює в організації довго і допускає згодом, що знає вимоги бізнесу краще, ніж сам бізнес |
| Планування потужностей | Чекати поки не виникнуть проблеми з потужностями. При їх виникненні надавати додаткові потужності до появи наступної проблеми. | Передбачати проблеми з потужностями та витрачати гроші на те, щоб вони не з'явилися - навіть якщо це швидше за все не станеться |
| Планування безперервності послуг | \*Ніяких планів не формується, поки не трапилася катастрофа або інше значний несприятливий подія  \*Плани по відновленню сфокусовані на ключових системах IT, а не на процесах | Надмірне планування (і витрати) на опції відновлення IT. Надання негайного відновлення більшості послуг, незалежно від їх впливу на бізнес |
| Управління зміннами | \*Зміни зазвичай не фіксуються або фіксуються в останній момент як Термінові зміни  \*недостатньо часу на оцінку впливу і витрат  \*Зміни погано тестуються і контролюються, як результат - велика кількість наступних інцидентів | Зміни запитуються і здійснюються навіть при відсутності необхідності в них - багато роботи проробляється на коригування роботи елементів, які нормально функціонують. |

Табл.2 №3“Баланс між витратами і якістю”

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Надмірний фокус на якості | Надмірний фокус на вартості |
| Позиція | Надання якості, яке необхідно бізнесу, чого б це не коштувало | Максимальне скорочення витрат і запобігання виходу за рамки виділеного бюджету |
| Типові проблеми | \*розширення бюджету  \* IT-послуги надають більше, ніж потрібно бізнесу для успіху \*Збільшення попиту на послуги з високою якістю | \*IT лімітує якість послуг виходячи з доступного бюджету  \*Бізнес прагне отримати більше послуг від IT |
| Управління фінансами | IT не має методу для зв'язку якості послуг і їх вартості. Для оцінки використовується найчастіше "витрати на одного користувача" | Немає методу для зв'язку діяльностей в рамках IT і безпосереднього надання послуг. Фінансування зазвичай виконується в рамках витрат, заздалегідь передбачених в бюджеті. |

1. Інструментарій управління подіями і механізми виявлення.