PS kūrimo procesas. Koliokviumas

2023-03-21

1. Kas yra PS procesas? Elementai, reikšmė.

PS procesas (Process and Service) yra vienas iš pagrindinių procesų IT paslaugų valdyme (IT Service Management), dažnai naudojamas pagal ITIL (Information Technology Infrastructure Library) gerąją praktiką. Šis procesas susijęs su valdymo sistemos ir paslaugų proceso kūrimu, palaikymu ir tobulinimu. Štai pagrindiniai elementai ir jų reikšmė PS procese:

1. **Planavimas:** Planavimo elementas apima nustatymą, kaip bus organizuotas ir valdomas PS procesas. Tai apima nustatymą, kokių paslaugų bus teikiama, kokie procesai bus įdiegti, kokie resursai bus naudojami ir kokios yra numatytos išlaidos.
2. **Kūrimas:** Kūrimo elementas apima naujų arba esamų procesų, sistemų ar paslaugų kūrimą ir diegimą. Tai gali apimti kūrimo darbų planavimą, techninių sprendimų kūrimą, programinės įrangos kūrimą ir kitus veiksmus, siekiant užtikrinti, kad proceso ar paslaugos veiktų efektyviai.
3. **Įdiegimas:** Įdiegimo elementas apima naujų arba esamų procesų, sistemų ar paslaugų diegimą į darbo aplinką. Tai gali apimti naujos programinės įrangos diegimą, sistemos konfigūraciją, naujų paslaugų paleidimą ir kt.
4. **Eksplotacija:** Eksplotacijos elementas apima kasdieninę PS proceso ar paslaugų veiklą ir palaikymą. Tai apima procesų ir paslaugų priežiūrą, diagnostiką ir taisymą, klientų aptarnavimą ir kitus veiksmus, siekiant užtikrinti, kad sistema ar paslauga veiktų sklandžiai ir efektyviai.
5. **Palaikymas:** Palaikymo elementas apima techninį ir administracinį palaikymą, siekiant užtikrinti, kad PS procesas ir paslaugos veiktų sklandžiai ir efektyviai. Tai gali apimti vartotojų palaikymą, sistemos priežiūrą, klaidų taisymą ir kitus palaikymo veiksmus.

Šie elementai sudaro PS proceso pagrindą, kuris leidžia organizacijai valdyti ir tobulinti procesus ir paslaugas, siekiant užtikrinti, kad jos veiktų efektyviai ir atitiktų klientų poreikius.

1. PS pagrindiniai procesai, jų tarpusavio įtaka

Procesai ir paslaugos (PS) pagrindiniai procesai yra svarbūs elementai IT paslaugų valdyme, kurie leidžia organizacijoms valdyti ir tobulinti savo veiklą, siekiant užtikrinti, kad paslaugos būtų teikiamos efektyviai ir kokybiškai. Šie pagrindiniai procesai veikia kartu ir tarpusavyje sąveikauja, kad būtų pasiekti organizacijos tikslai ir užtikrinta sėkminga paslaugų teikimo veikla. Štai keli svarbiausi PS pagrindiniai procesai ir jų tarpusavio įtaka:

1. **Paslaugų strategija (Service Strategy):** Šis procesas apibrėžia organizacijos viziją, misiją ir strateginius tikslus, susijusius su paslaugomis. Tai sudaro pagrindą visiems kitų PS procesų veikloms ir lemia, kaip bus teikiamos ir vystomos paslaugos.
2. **Paslaugų dizainas (Service Design):** Šis procesas apibrėžia, kaip bus projektuojamos ir kuriama paslaugų infrastruktūra, procesai, technologijos ir žinių bei kompetencijų baza, kad paslaugos atitiktų klientų poreikius ir strateginius tikslus.
3. **Paslaugų pertvarkymas (Service Transition):** Šis procesas apima organizacijos perėjimą nuo paslaugų dizaino ir kūrimo prie paslaugų operacijos. Jis užtikrina, kad naujos arba pakeistos paslaugos būtų veiksmingai ir efektyviai pristatomos į gamybą.
4. **Paslaugų operacijos (Service Operation):** Šis procesas apima kasdieninės paslaugų veiklos valdymą ir palaikymą. Tai apima incidentų valdymą, problemų sprendimą, paslaugų priežiūrą, paslaugų užtikrinimą ir kt.
5. **Nuolatinis paslaugų tobulinimas (Continual Service Improvement - CSI):** Šis procesas užtikrina, kad paslaugos būtų nuolat tobulinamos, siekiant užtikrinti, kad jos atitiktų klientų poreikius ir organizacijos tikslus.

Tarpusavio sąveika ir įtaka tarp šių procesų yra esminė, kad organizacija galėtų efektyviai valdyti paslaugas nuo strategijos iki tobulinimo. Pvz., paslaugų strategija nustato, kokias paslaugas organizacija turi teikti ir kokiu būdu, o paslaugų dizainas užtikrina, kad šios paslaugos būtų tinkamai projektuojamos ir kuriomos atitinkamai. Paslaugų pertvarkymas užtikrina, kad naujos arba pakeistos paslaugos būtų efektyviai perduodamos iš projektavimo stadijos į operatyvinę naudojimo stadiją, o paslaugų operacijos užtikrina, kad šios paslaugos būtų veiksmingai ir efektyviai palaikomos. Nuolatinis paslaugų tobulinimas užtikrina, kad organizacija nuolat siektų pagerinti savo paslaugas ir procesus, atsižvelgdama į gautą patirtį ir grįžtamąjį ryšį. Taigi, šie procesai glaudžiai sąveikauja, siekdami užtikrinti, kad organizacija teiktų aukštos kokybės paslaugas, kurios atitiktų klientų poreikius ir organizacijos tikslus.

1. PS gyvavimo ciklas. Paskirtis. Gyvavimo ciklo modeliai

Paslaugų gyvavimo ciklas (Service Lifecycle) yra IT paslaugų valdymo (IT Service Management) pagrindinė koncepcija, kurioje pabrėžiama, kad paslaugos turi judėti per tam tikrą nuoseklų ciklą nuo jų koncepcijos ir kūrimo iki jų nuolatinio tobulinimo ir naudojimo. Šis ciklas pateikia sistemingą būdą valdyti paslaugas nuo jų kūrimo iki jų sunaudojimo. Pagrindinė PS gyvavimo ciklo paskirtis yra užtikrinti, kad paslaugos būtų sukurtos, perduotos į naudojimą ir nuolat tobulinamos, kad jos atitiktų klientų poreikius ir organizacijos tikslus.

PS gyvavimo ciklo modeliai apibrėžia skirtingas stadijas arba fazes, per kurias paslauga juda nuo koncepcijos iki nuolatinio tobulinimo. Kiekviena stadija turi savo tikslus, veiklas ir rezultatus. Čia yra pagrindiniai PS gyvavimo ciklo modeliai:

1. **ITIL (Information Technology Infrastructure Library) gyvavimo ciklas:** ITIL yra populiari ir gerai žinoma IT paslaugų valdymo gerąja praktika, kuri apibrėžia penkis pagrindinius gyvavimo ciklo etapus: Paslaugų strategija, Paslaugų dizainas, Paslaugų pertvarkymas, Paslaugų operacijos ir Nuolatinis paslaugų tobulinimas (CSI).
2. **COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) gyvavimo ciklas:** COBIT yra ramsčių sistema, skirta valdyti ir kontroliuoti organizacijos IT veiklą. COBIT gyvavimo ciklo modelis apima keturias stadijas: Planavimas ir organizavimas, Gamyba ir įgyvendinimas, Veikimo ir palaikymo procesai, Monitoravimas ir peržiūra.
3. **ISO/IEC 20000-1 gyvavimo ciklas:** Šis standartas apibrėžia reikalavimus IT paslaugų valdymui, įskaitant gyvavimo ciklo modelį, kuris apima penkias stadijas: Planavimas, Dizainas ir pertvarkymas, Teikimas, Klientų sąveika ir palaikymas, Taisymas.

Šie gyvavimo ciklo modeliai yra skirti organizacijoms padėti valdyti paslaugas nuo jų kūrimo iki naudojimo ir tobulinimo, užtikrinant, kad paslaugos būtų teikiamos efektyviai ir kad organizacija būtų sugebėjusi prisitaikyti prie besikeičiančių klientų poreikių ir verslo sąlygų. Kadangi skirtingi modeliai turi savo specifiką, organizacijos gali pasirinkti tinkamiausią modelį pagal jų poreikius ir kontekstą.

1. PS proceso modeliai. Paskirtis, struktūra, privalumai ir trūkumai

Paslaugų valdymo (PS) proceso modeliai yra struktūrizuoti būdai organizuoti ir valdyti paslaugų teikimo veiklą organizacijoje. Jie padeda organizacijoms įgyvendinti standartizuotą ir efektyvų būdą valdyti savo paslaugas nuo jų koncepcijos iki naudojimo. Šie modeliai gali skirtis pagal skirtingus ramsčius, tokie kaip ITIL, COBIT ar ISO/IEC 20000, ir gali turėti tam tikrą struktūrą, paskirtį, privalumus ir trūkumus. Štai bendri PS proceso modelių bruožai:

**Paskirtis:**

* Užtikrinti struktūrizuotą ir sistemingą būdą valdyti paslaugų teikimo procesus.
* Suteikti aiškų pagrindą organizacijai kurti, teikti ir tobulinti paslaugas.
* Padėti organizacijai atitikti klientų poreikius ir pasiekti organizacijos tikslus.

**Struktūra:**

* PS proceso modeliai gali būti suskirstyti į skirtingas stadijas arba fazes, atitinkančias skirtingas veiklų grupes, tokias kaip strategija, dizainas, teikimas, palaikymas ir tobulinimas.
* Kiekvienos stadijos ar fazės gali būti aprašytos veiklomis, užduotimis, atsakomybėmis, artefaktais ir rezultatais, kurie suteikia aiškų supratimą apie tai, kas turi būti padaryta kiekvienoje stadijoje.

**Privalumai:**

* Standartizacija: Modeliai suteikia standartizuotą ir pripažintą būdą valdyti paslaugas, kas leidžia organizacijoms bendrai kalbėti apie savo veiklą ir gerąją praktiką.
* Efektyvumas: Modeliai padeda organizacijoms naudoti efektyvius procesus ir metodus, kad būtų galima teikti aukštos kokybės paslaugas su mažiau resursų.
* Tinkamumas: Organizacijos gali pasirinkti tinkamiausią proceso modelį, atsižvelgdamos į savo poreikius, verslo kontekstą ir iššūkius.

**Trūkumai:**

* Nesugebėjimas prisitaikyti: Kai kurie modeliai gali būti pernelyg standartizuoti ir negalėti tinkamai prisitaikyti prie besikeičiančių rinkos sąlygų ar organizacijos poreikių.
* Per didelis biurokratizmas: Kai kurie modeliai gali skatinti pernelyg didelį biurokratizmą ir procesų sunkumą, kuris gali trukdyti organizacijos lankstumui ir inovacijoms.

Kiekvienas PS proceso modelis turi savo privalumų ir trūkumų, todėl organizacijos turi atidžiai apsvarstyti, kuris modelis geriausiai atitiktų jų poreikius ir kontekstą. Svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad modelis turi būti pritaikomas ir tobulinamas, kad jis būtų naudingas ir efektyvus organizacijai.

1. PS techniniai/inžineriniai procesai ir jų paskirtis
2. Iteratyvumo ir augimo sampratos, skirtumai
3. Prototipų kūrimo modelis. Tipai, paskirtis
4. **PS kūrimo procesai Agile kūrimo technikomis: Kanban, Scrum, XP, Lean**
5. **Samprata ir pavyzdžiai: vartotojo istorija, priėmimo kriterijus, išleidimas, iteracija, užduočių sąrašas, WIP.**
6. **Agile reikalavimų inžinerijos procesas.**
7. **CMMI-Dev procesai ir subprocesai: reikalavimų kūrimas ir valdymas (Requirement Development and Management). Jų paskirtis ir veiklos**
8. **Reikalavimų inžinerijos procesas: artefaktai, veiklos, proceso gerinimas**
9. **CMMI-Dev procesai ir subprocesai: techninis sprendimas (Technical Sulution). Jų paskirtis ir veiklos**
10. **PSI architektūros ir projektavimo procesas: artefaktai, veiklos, architektūra vs. projektavimas**
11. **Architektūrą įtakojantys kokybės kriterijai, architektūros proceso gerinimas**