

VOLKSWAGEN

GROUP RUS

Оптимизация процесса мониторинга и поддержки приложений

Андрей Минаев

PUBLIC
—
ОБЩЕДОСТУПНО

Марки «ФОЛЬКСВАГЕН Груп Рус»





Пример SLA на поддержку системы

► Доступность: 99.9 24x7

Виды поддержки		
Реактивная	Проактивная	Плановые работы
Решение инцидентов	Анализ производительности	Нестандартные изменения в системе
Стандартные изменения	Анализ ошибок системы	
FIX	Обновление компонент	Time and Material
	Проверка настроек	
	Тестирование отказоустойчивости	
	Обновление документации	
	Отчётность	

SLA: временные параметры решения инцидентов

Приоритет	Время реакции	Время решения
Срочный	15 минут 24x7	8 часов
Высокий	15 минут 24x7	16 часов
Средний	30 минут в рабочее время	24 часа
Низкий	60 минут в рабочее время	36 часов

Три стандартных способа обращения в техническую поддержку

Способы обращения в поддержку:



Телефон



Почта



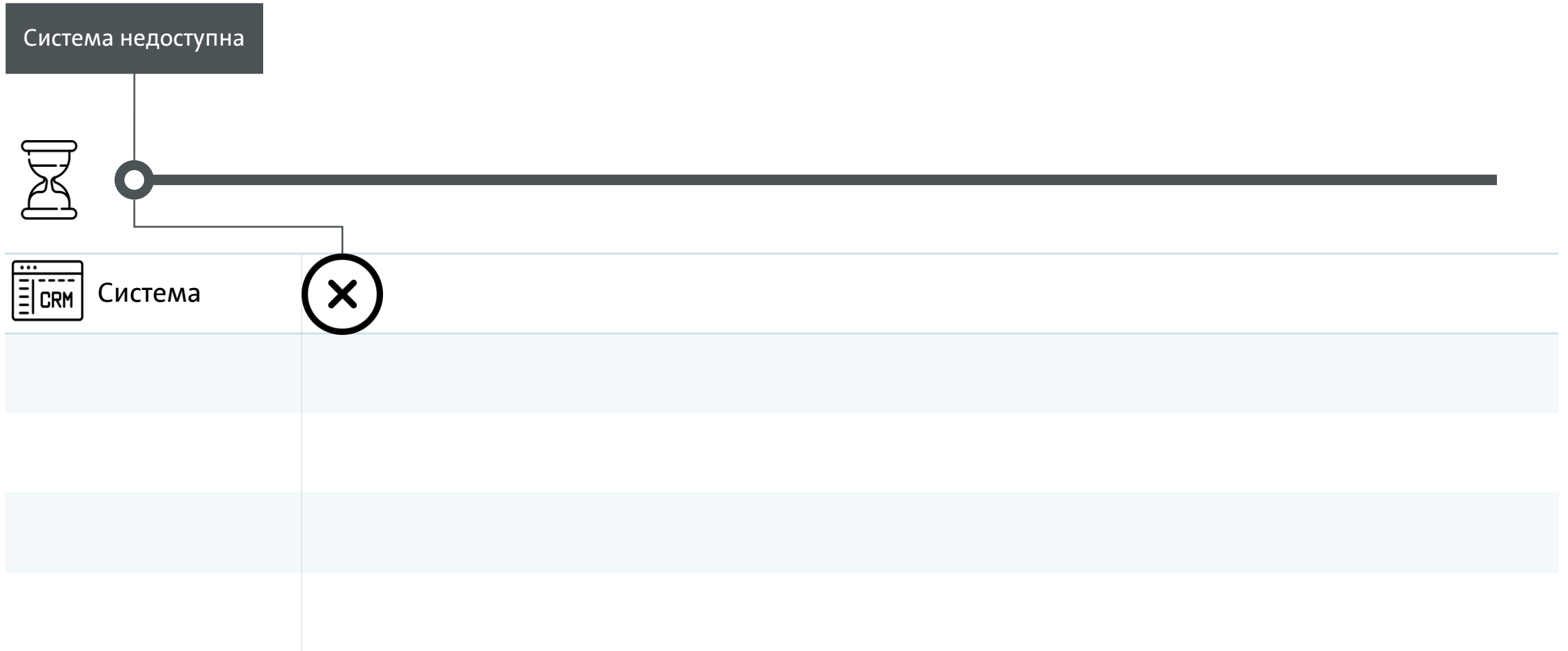
Service Desk исполнителя

Что пишем в договоре

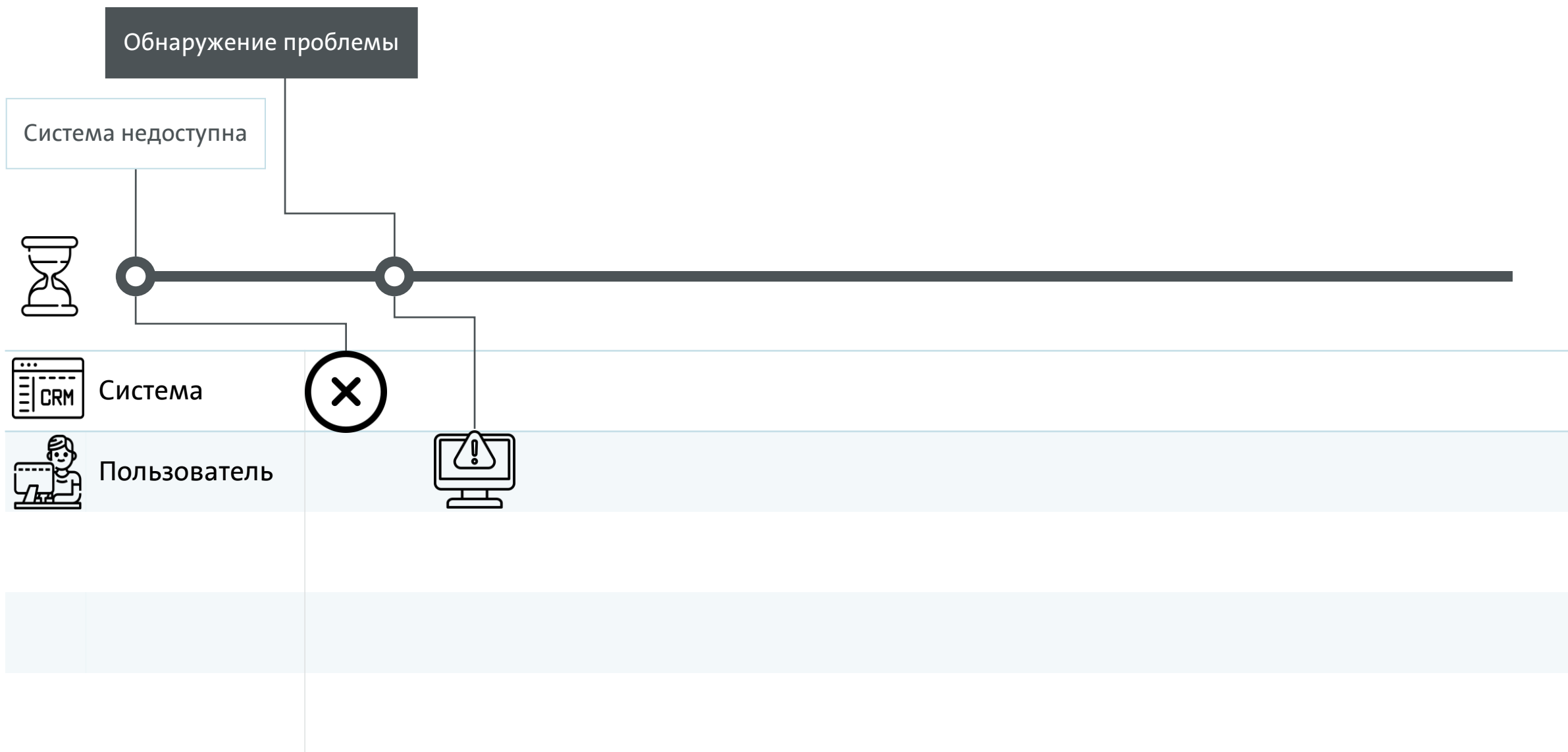
Запросы заказчика должны регистрироваться контактными центром всеми перечисленными способами:

- по телефону контактного центра
- по e-mail
- через заявку на сайте исполнителя

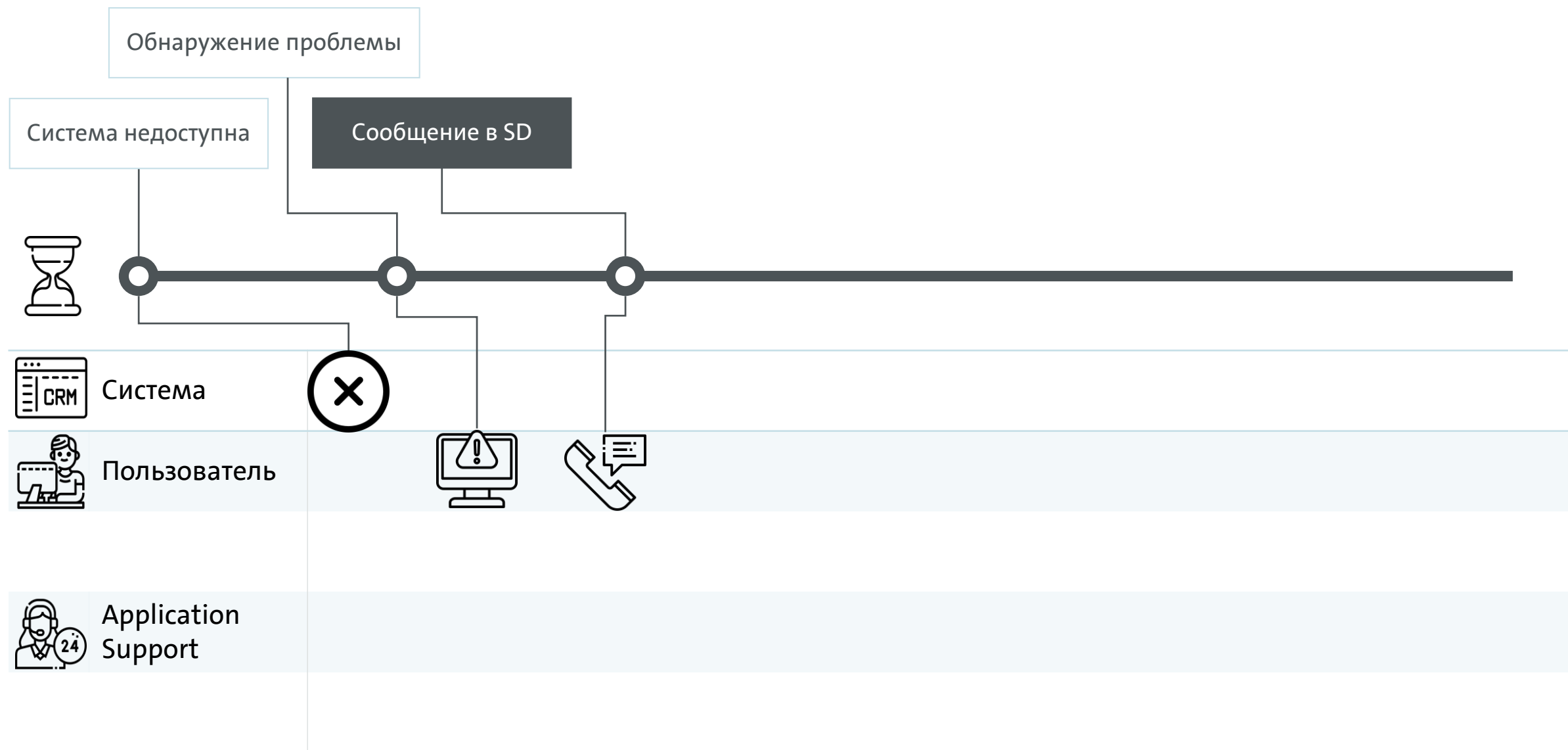
Процесс решения ИТ инцидентов



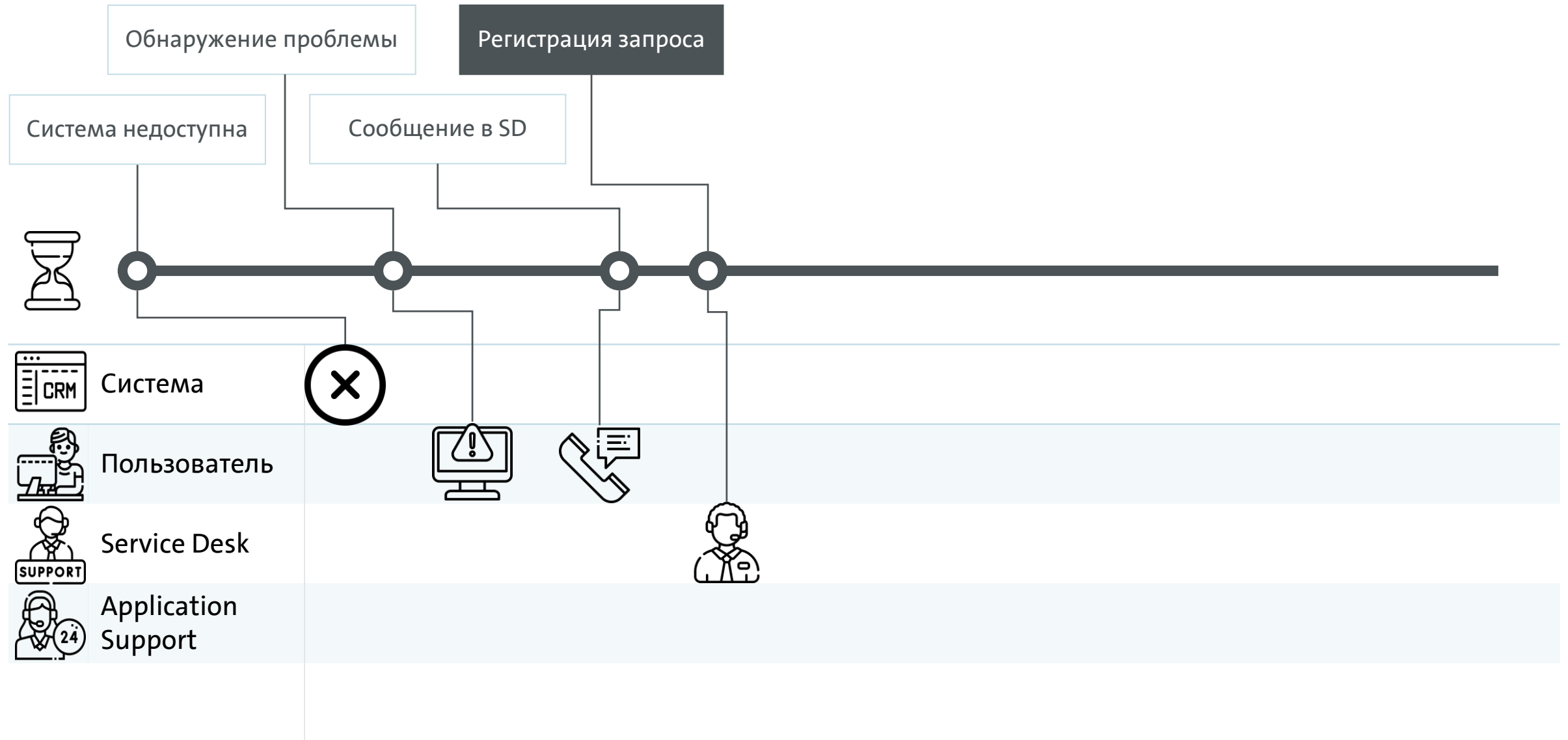
Процесс решения ИТ инцидентов



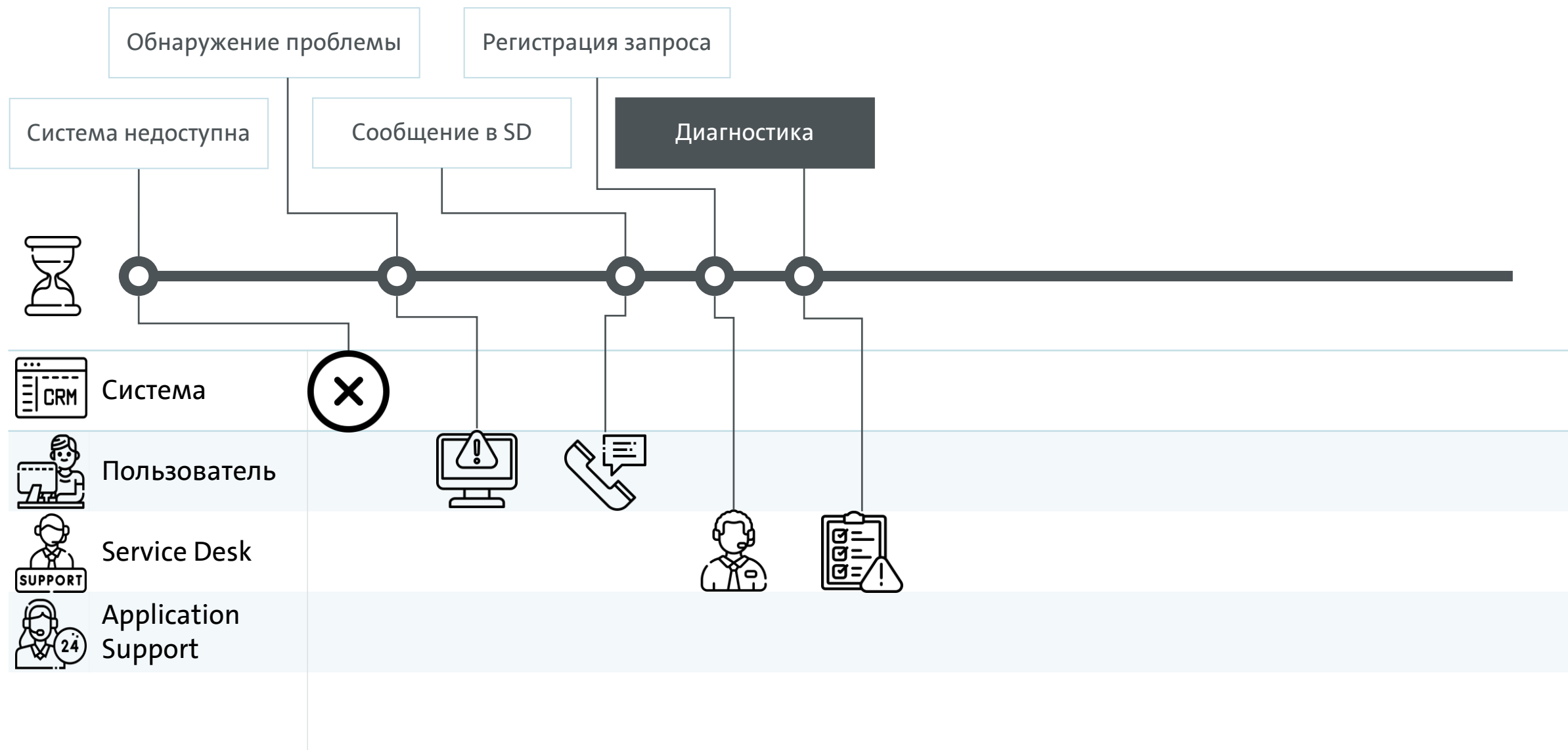
Процесс решения ИТ инцидентов



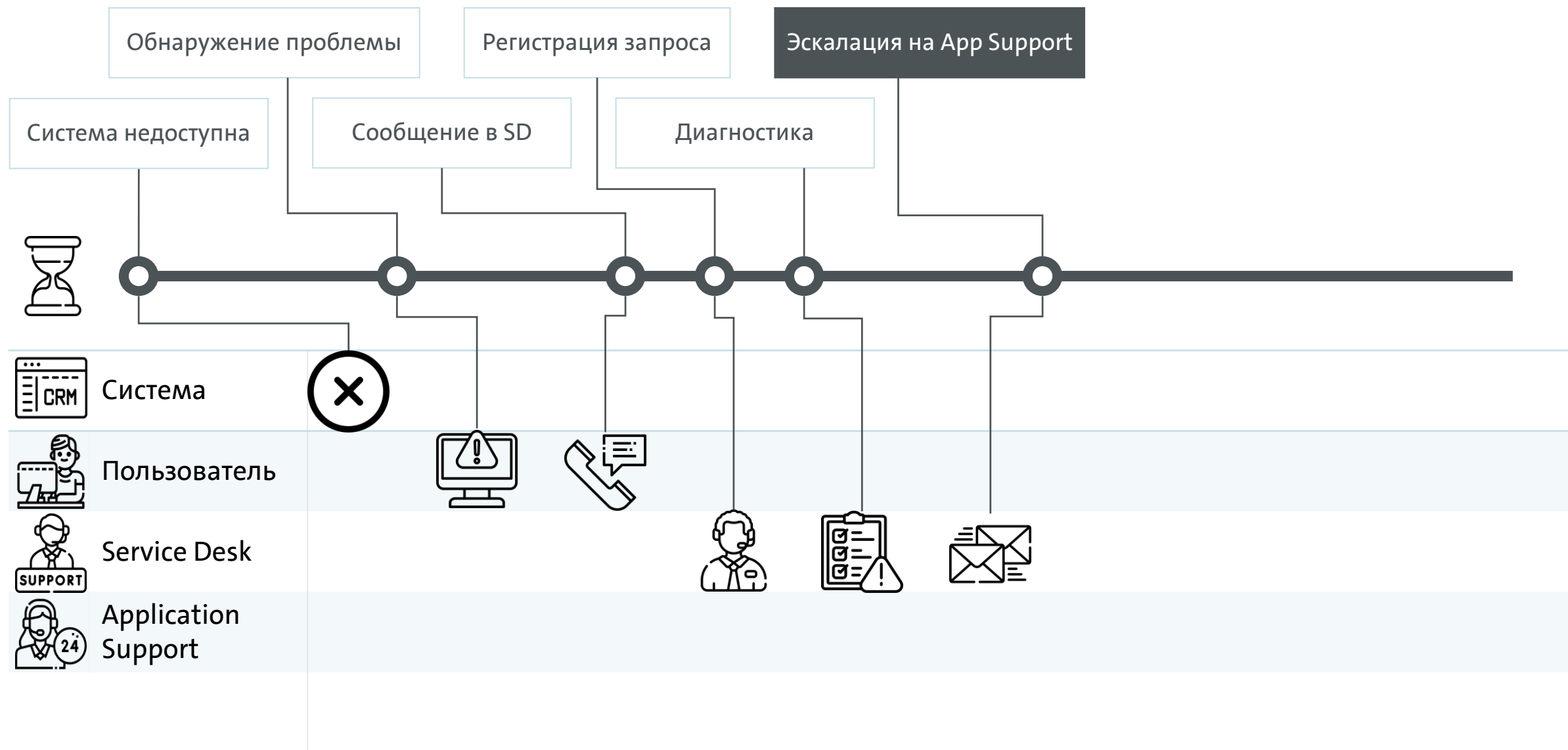
Процесс решения ИТ инцидентов



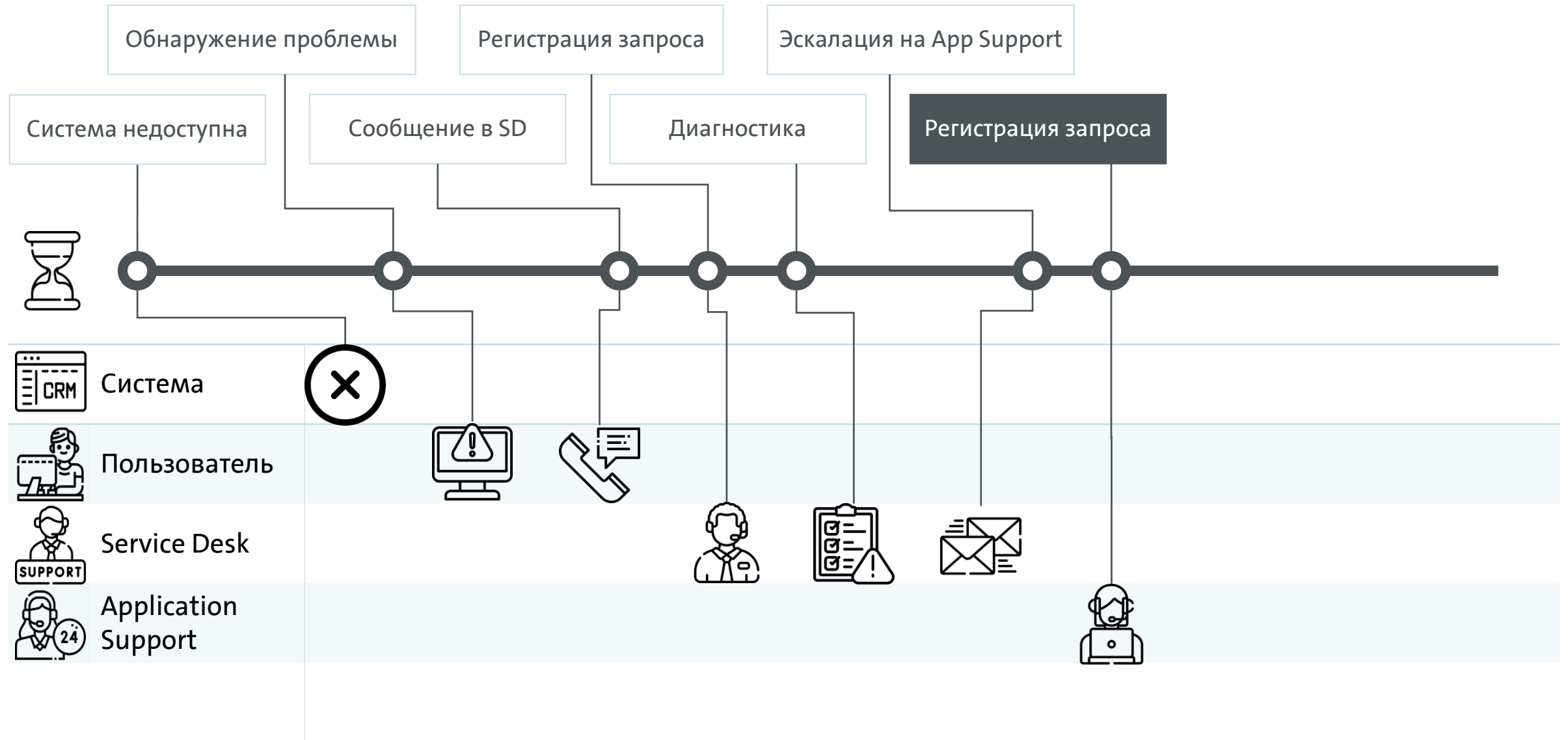
Процесс решения ИТ инцидентов



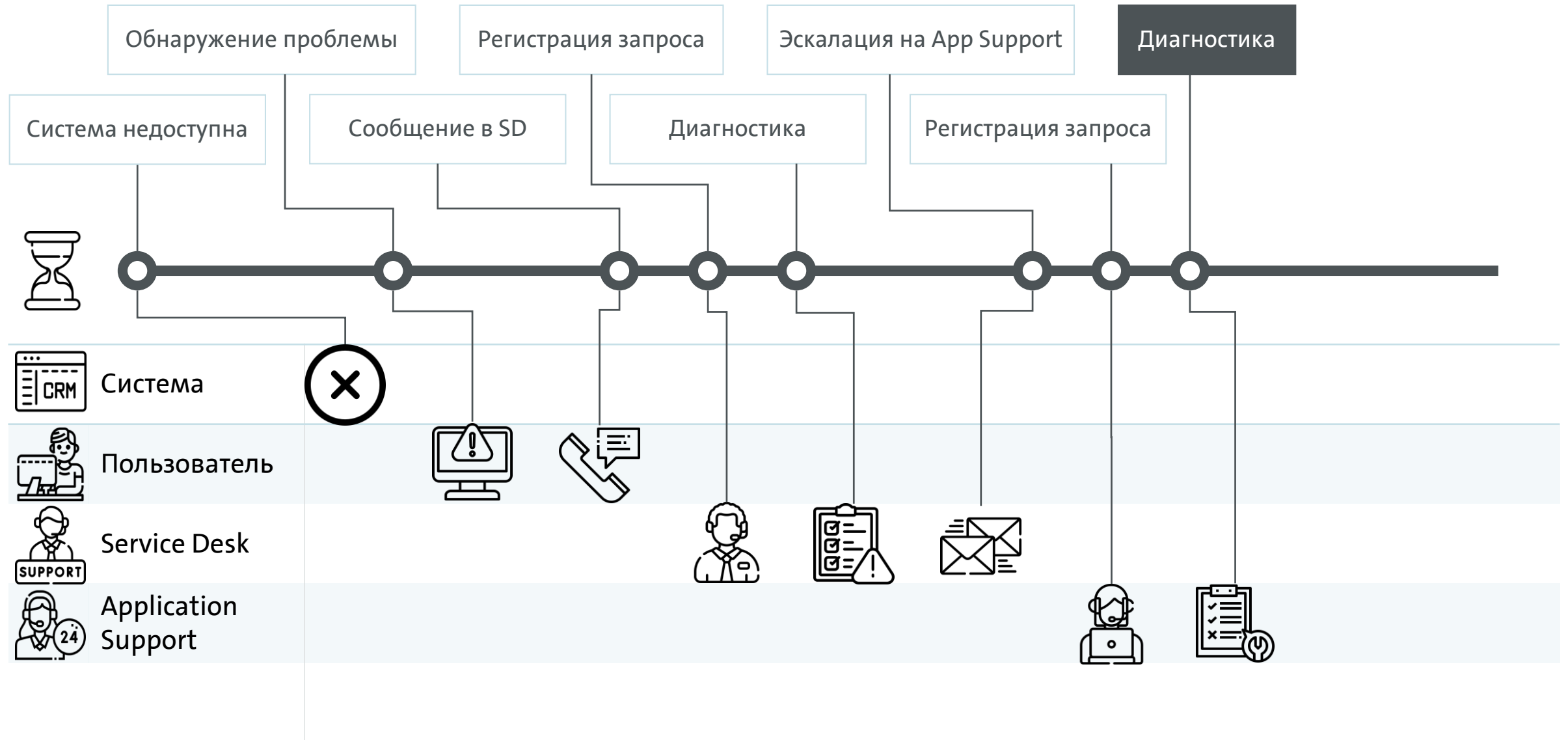
Процесс решения ИТ инцидентов



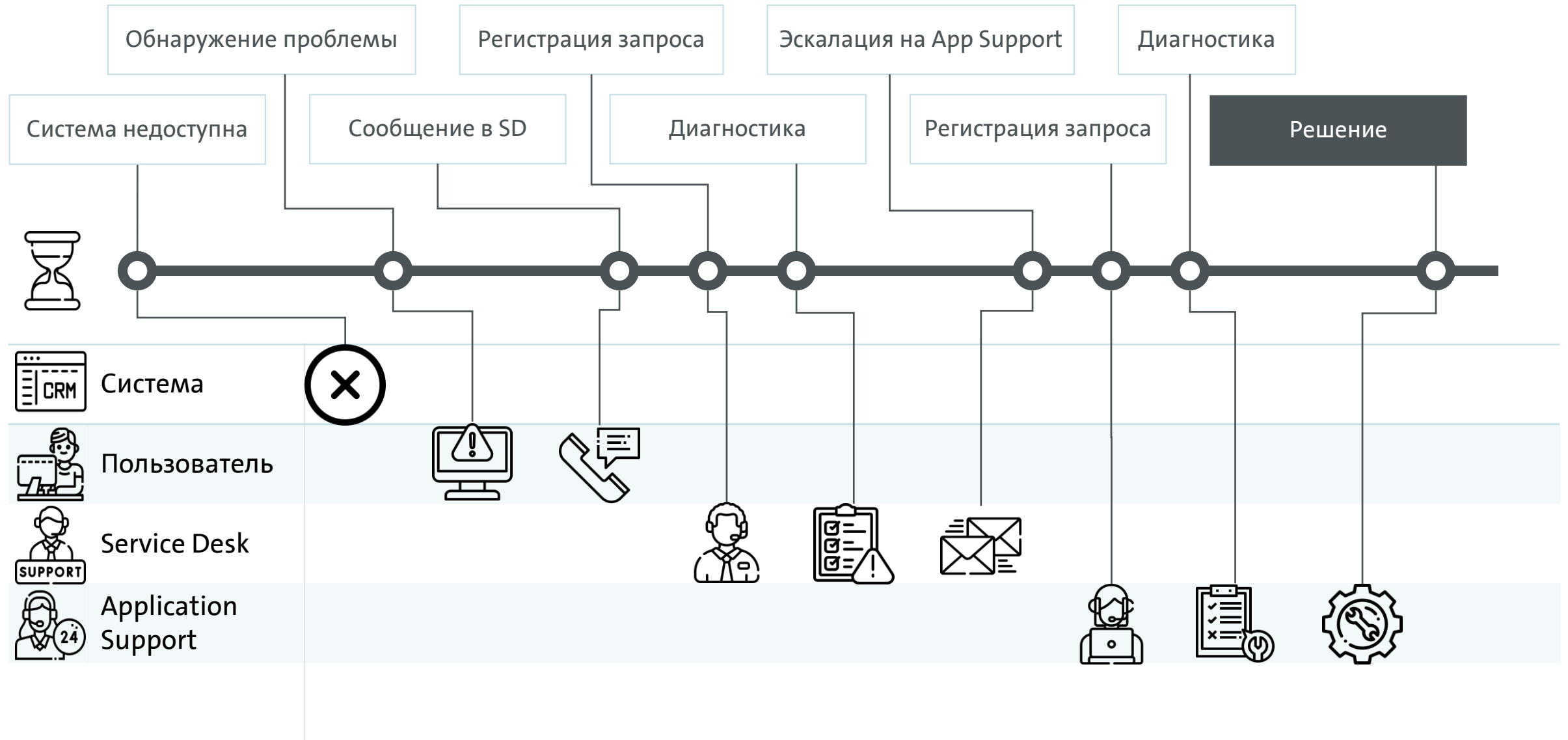
Процесс решения ИТ инцидентов



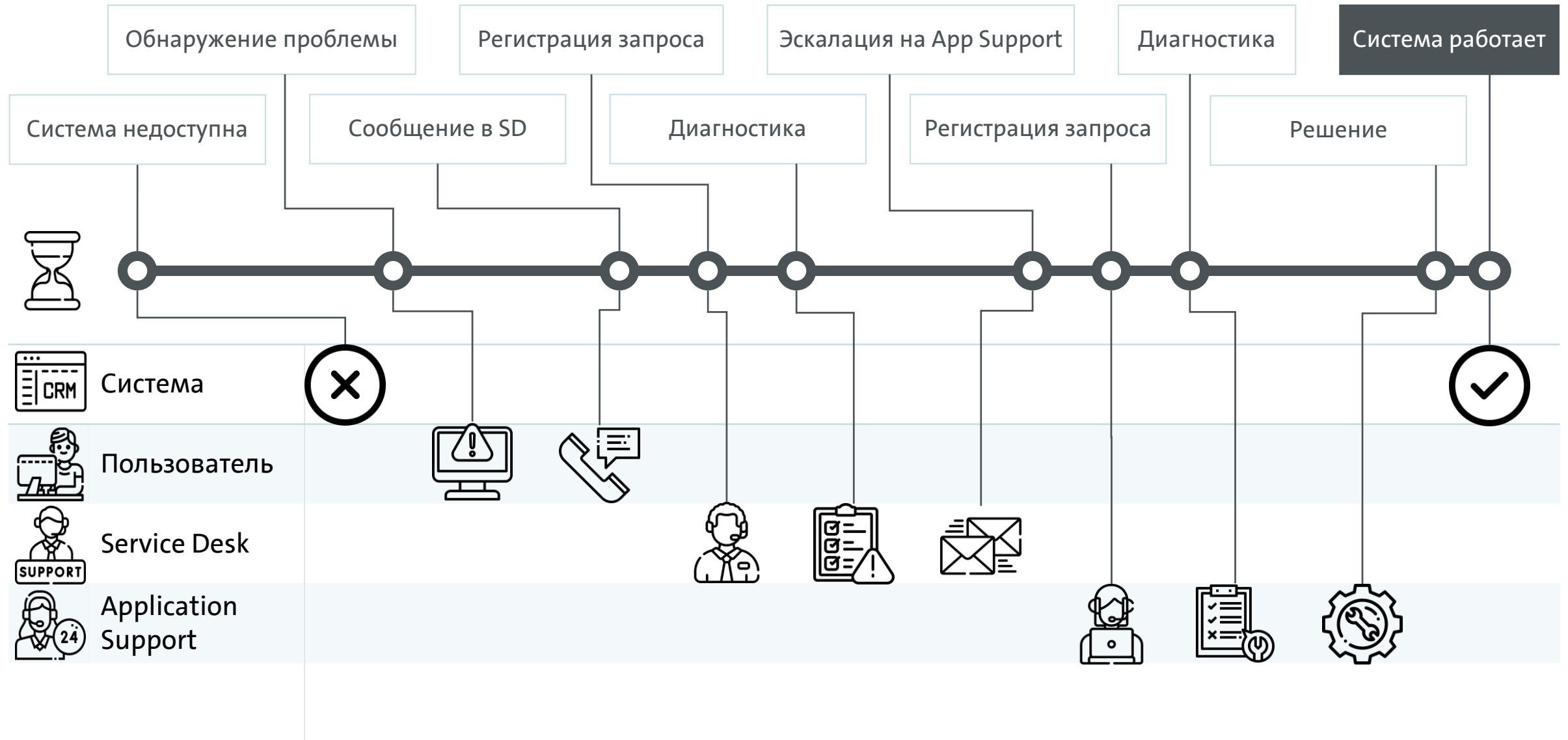
Процесс решения ИТ инцидентов



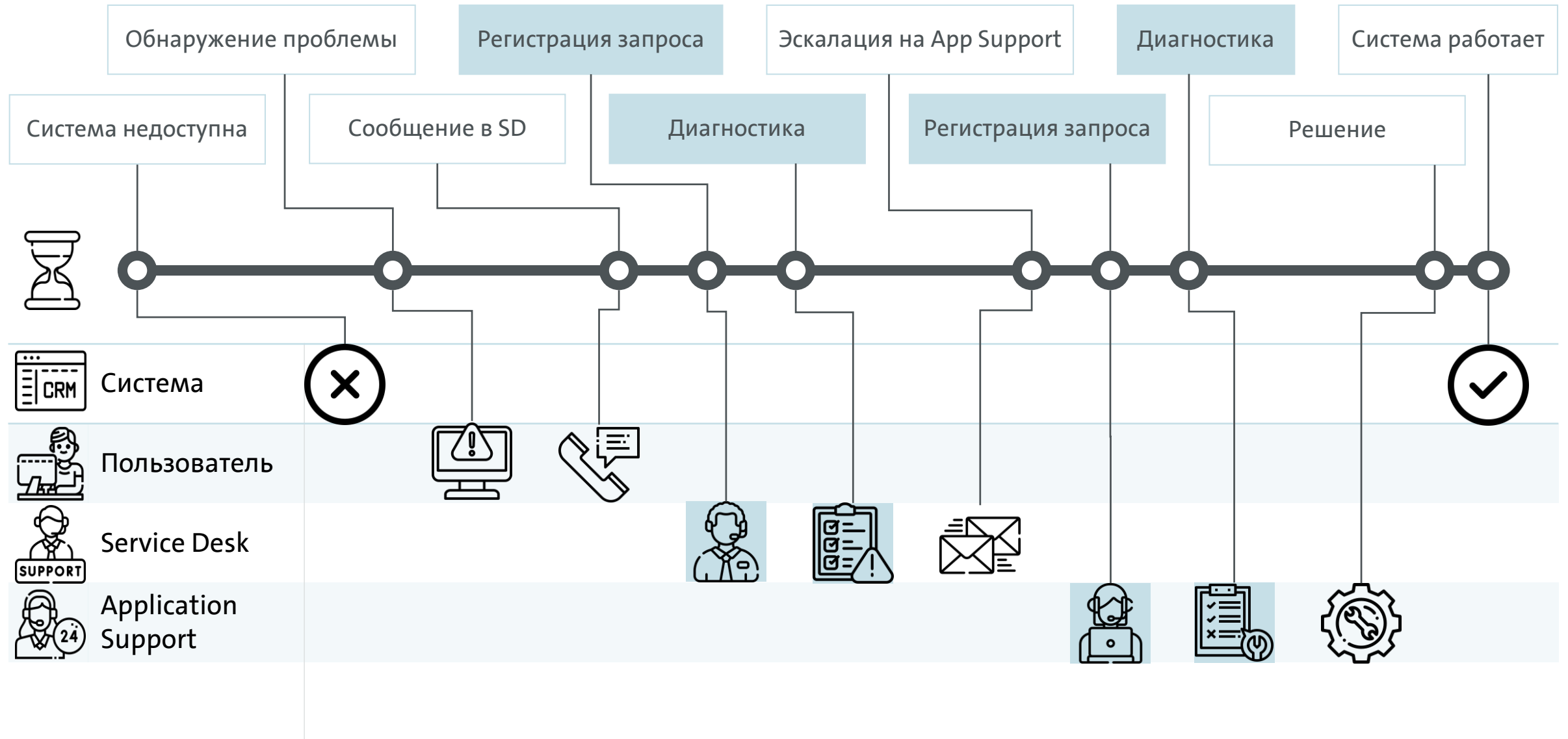
Процесс решения ИТ инцидентов



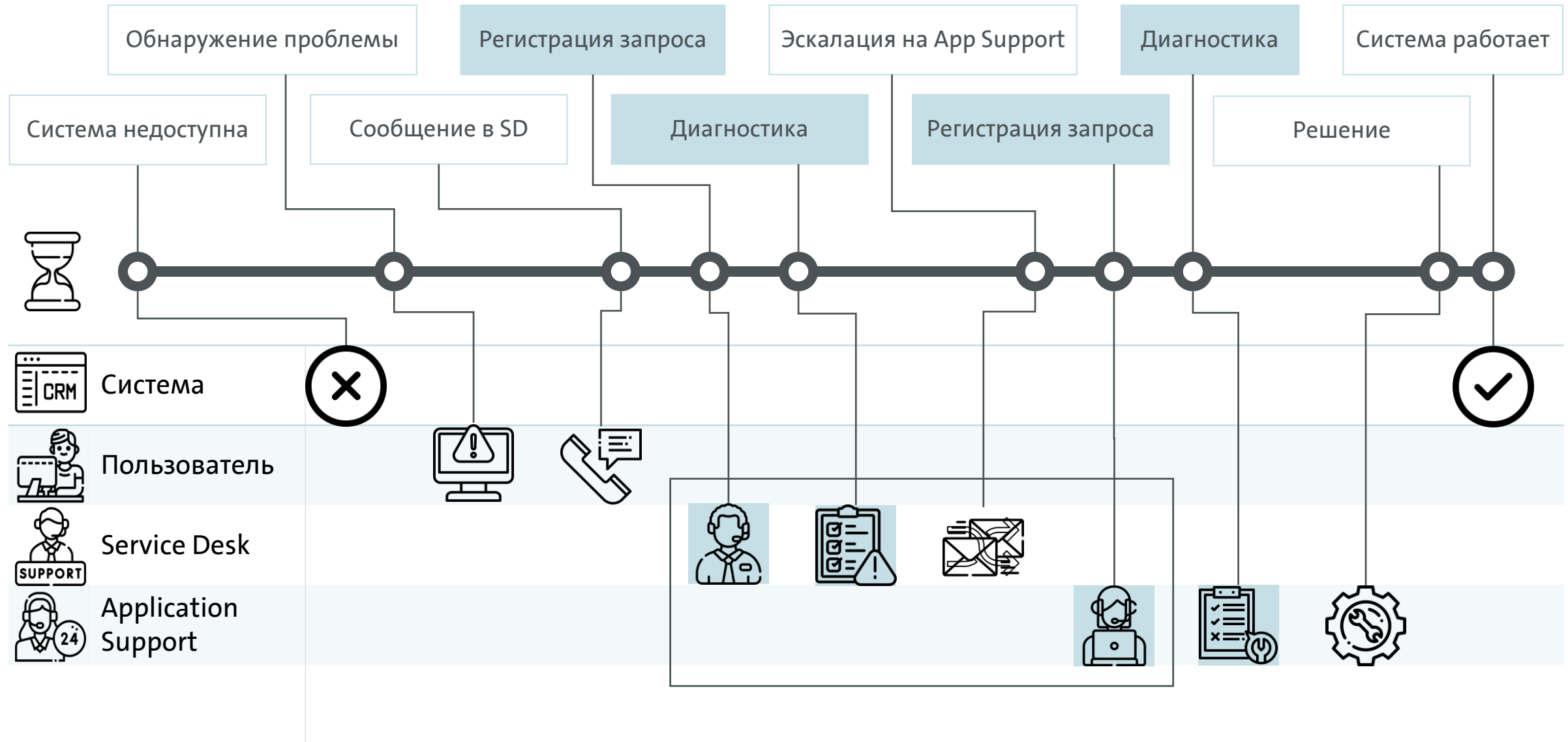
Процесс решения ИТ инцидентов



Регистрация запроса и первичная диагностика происходят два раза



Оптимизируем процесс: Application Support работает в общем Service Desk



Добавляем обязанность подрядчика работать в Service Desk заказчика

Способы обращения в поддержку:



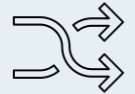
Телефон



Почта



Service Desk исполнителя



Service Desk заказчика

Что пишем в договоре

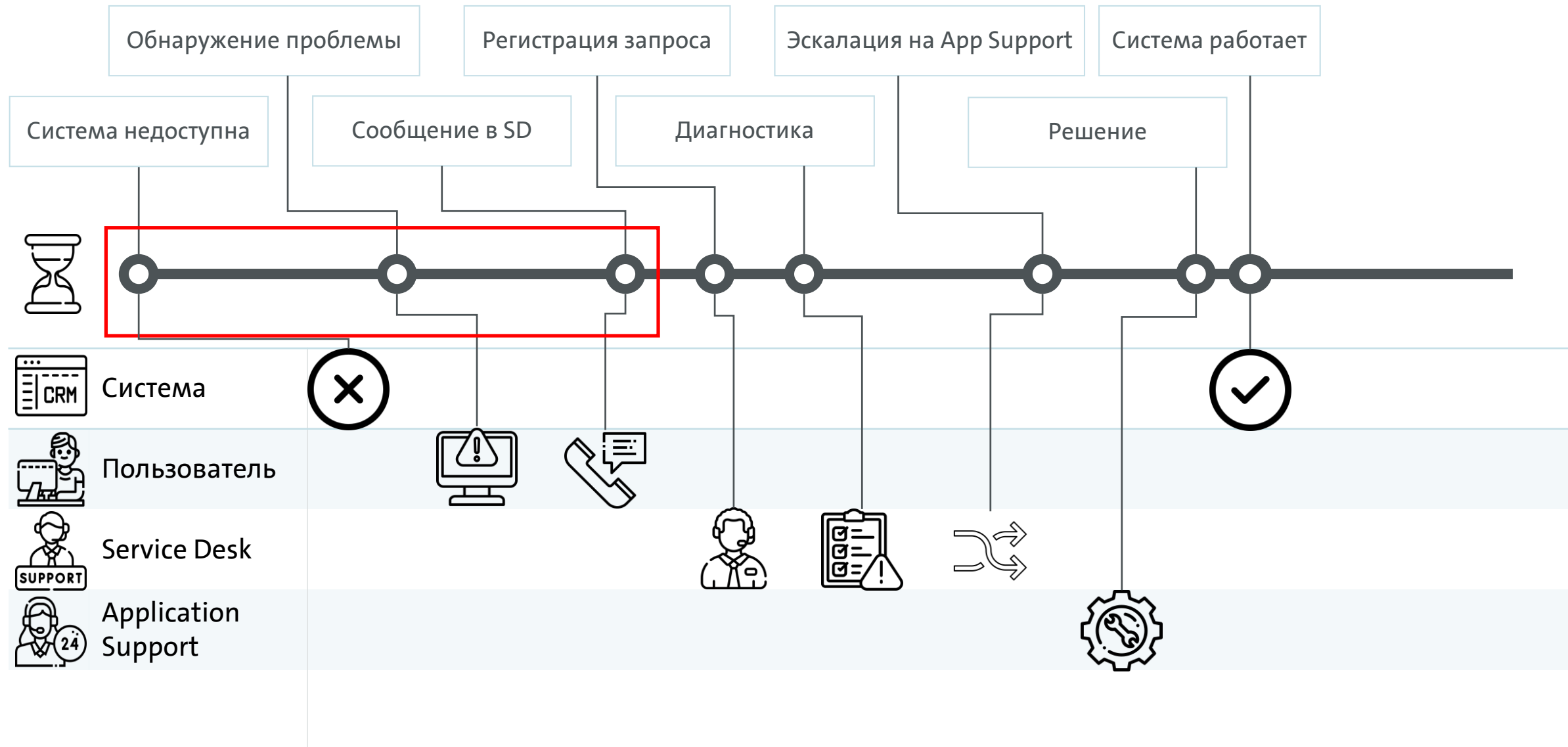
Запросы заказчика должны регистрироваться контактными центром всеми перечисленными способами:

- по телефону контактного центра
- по e-mail
- через заявку на сайте исполнителя
- путём назначения заявки на группу исполнителя во внутренней системе обработки заявок заказчика

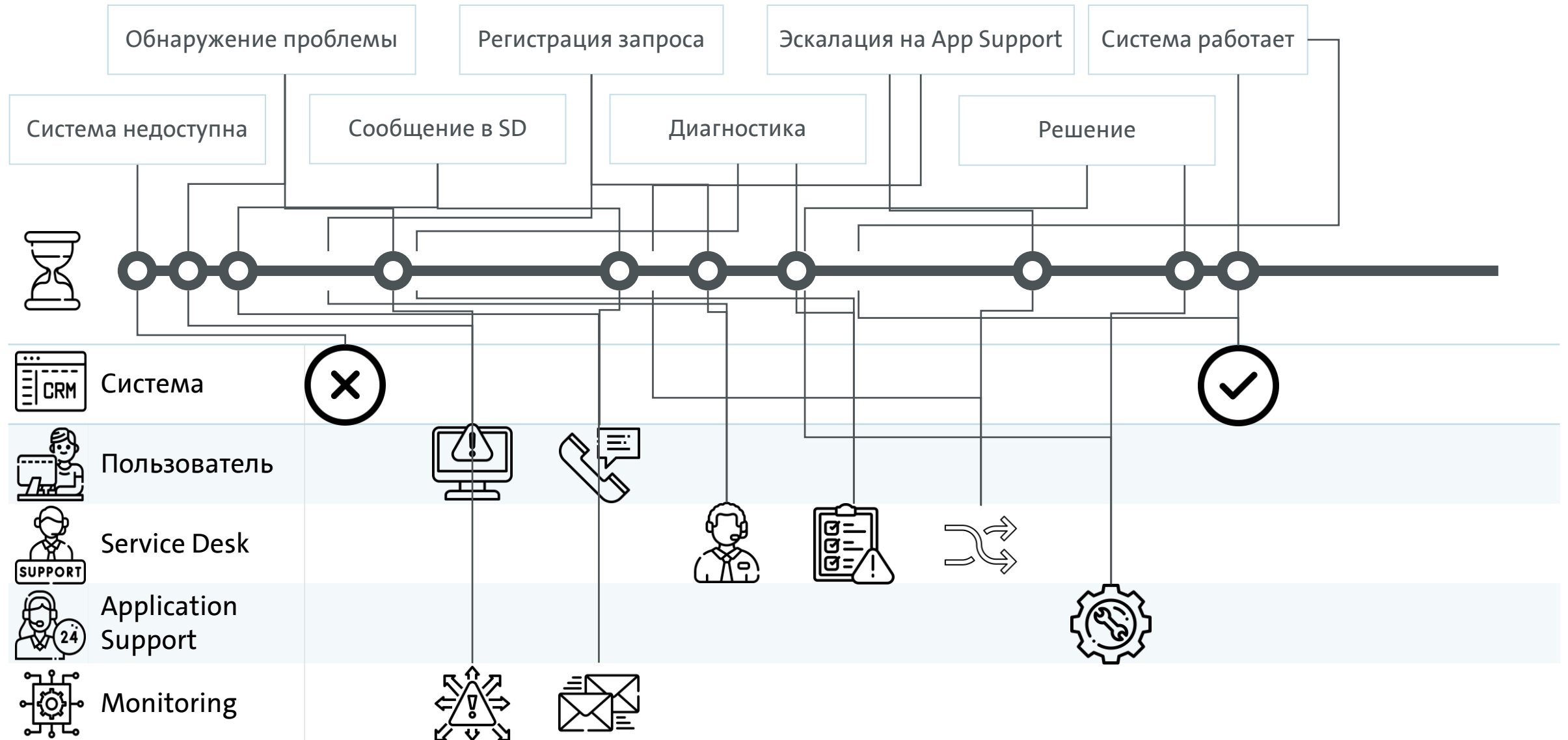
Исполнитель обязан обеспечить своевременную обработку и ведение запросов во внутренней системе обработки заявок заказчика.

Заявки могут быть инициированы как самим заказчиком, так и уполномоченными подрядчиками.

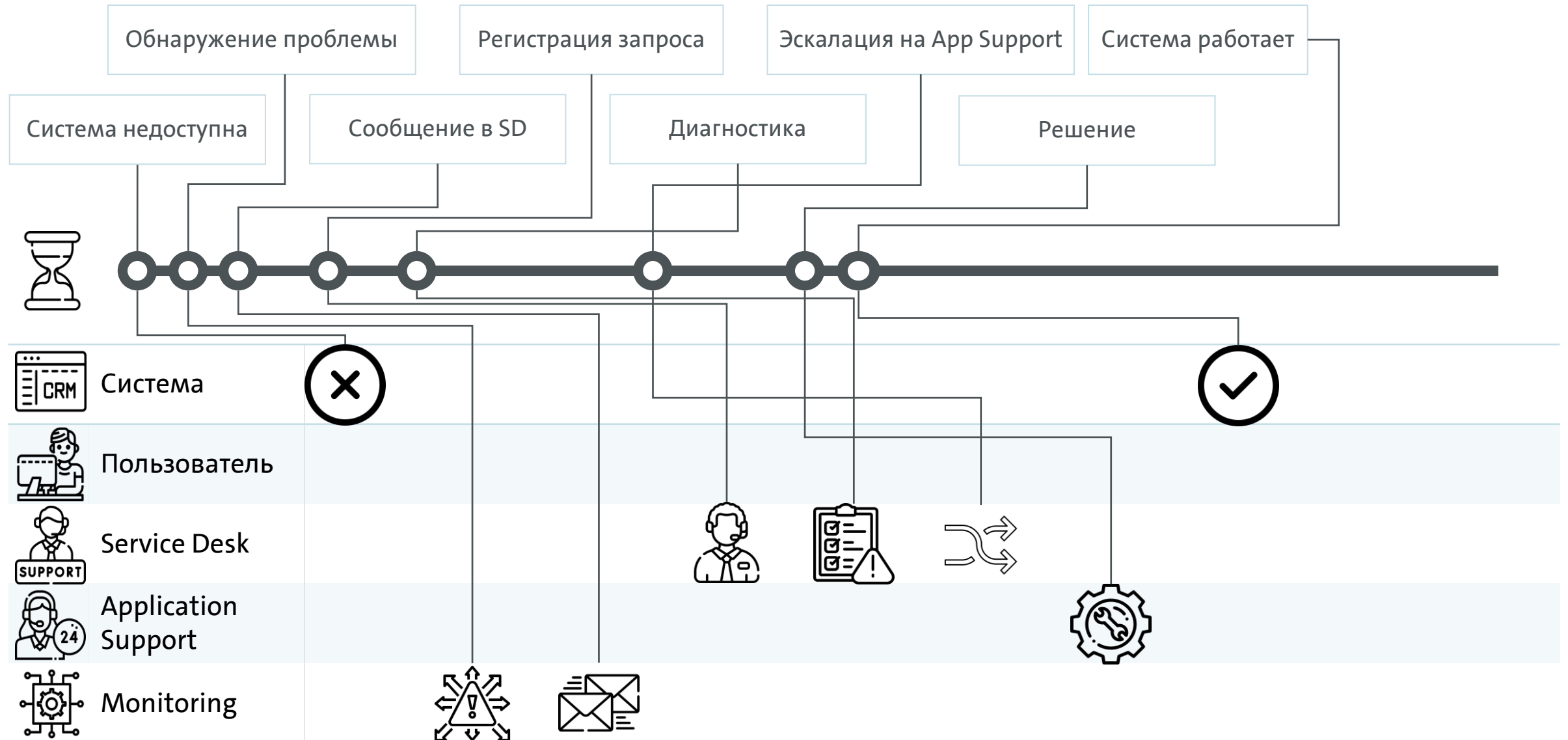
Где ещё можно сократить время?



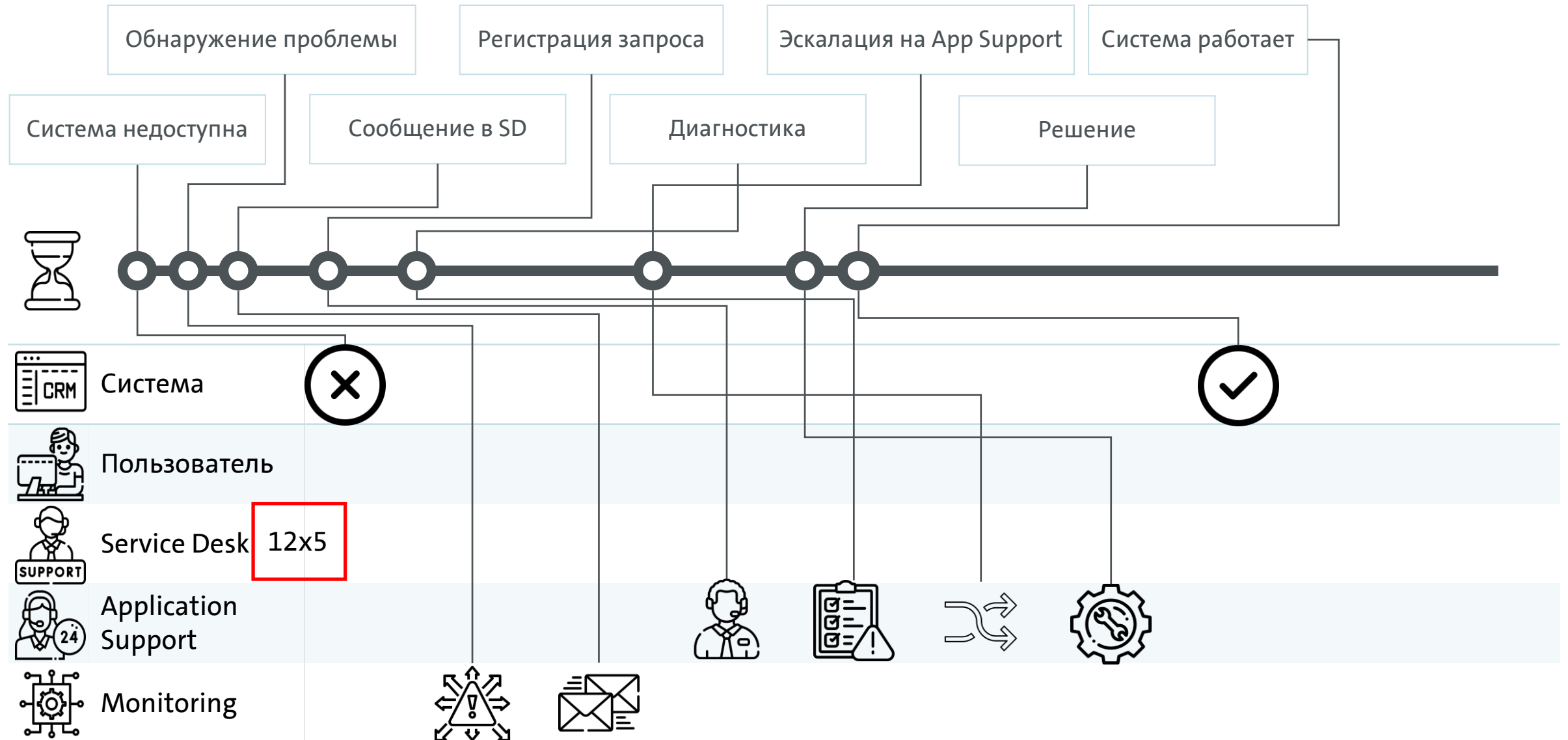
Автоматизируем обнаружение проблем с помощью системы мониторинга



Система мониторинга направляет сообщения напрямую исполнителю



Система мониторинга направляет сообщения напрямую исполнителю



Добавляем обязанность реагировать на сообщения системы мониторинга

Способы обращения в поддержку:



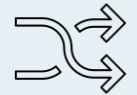
Телефон



Почта



Service Desk исполнителя



Service Desk заказчика



Система мониторинга

Что пишем в договоре

Запросы заказчика должны регистрироваться контактном центром всеми перечисленными способами:

- по телефону контактного центра
- по e-mail
- через заявку на сайте исполнителя
- путём назначения заявки на группу исполнителя во внутренней системе обработки заявок заказчика

- автоматически через систему мониторинга Заказчика

Исполнитель обязан обеспечить своевременную обработку и ведение запросов во внутренней системе обработки заявок заказчика.

Заявки могут быть инициированы как самим заказчиком, так и уполномоченными подрядчиками.

Добавляем анализ производительности системы

Проведение регламентных работ



Просмотр логов



Обновление компонент



Анализ производительности



Тестирование
отказоустойчивости



Обновление документации

Что пишем в договоре

Состав: Анализ производительности системы должен производиться на основе данных систем мониторинга.

Выполняя анализ средствами системы мониторинга, Исполнитель должен проанализировать и оценить графики и отчеты системы мониторинга по показателям текущей системы мониторинга, а также графики загрузки процессорных мощностей и памяти всех единиц оборудования. Анализ перечисленных данных должен заключаться в процентной оценке загруженности (как средней, так и пиковой) названных выше объектов мониторинга, сравнение полученных значений с допустимыми согласно установленному порогу, и тем самым, в выявлении проблемных мест в системах. Кроме этого, опираясь на графики указанных объектов системы мониторинга, Исполнитель должен проводить эмпирический поиск аномальных поведений и прогнозировать средний прирост загрузки путем сравнения с отчетами за прошедший период.

Отчетность: Отчет должен содержать список обнаруженных проблем и узких мест, а также перечень аномальных загрузок. В отчете должны присутствовать как рекомендации по устранению проблем и узких мест, так и объяснения возможных причин аномальных загрузок, и рекомендации профилактических мер для снижения вероятности их возобновления.

Оптимизация процесса поддержки приложений

**Работа
в Service Desk
заказчика**



**Мониторинг
приложений**



**Реакция на
события
мониторинга**



**Мониторинг как
сервис для
исполнителя**



Андрей Минаев

Andrey.Minaev@vwgroup.ru
www.vwgroup.ru