

Заинтересованные стороны	Цели	Жизненный цикл	Хорошие практики
<p><u>Внутренние:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Руководители бизнес-подразделений • Сервис-менеджеры • Менеджеры и участники других процессов: <ul style="list-style-type: none"> ○ Управление конфигурациями ○ Управление релизами ○ Управление инцидентами ○ ... • Разработчики • Внутренние аудиторы • ... <p><u>Внешние:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Аудиторы по ISO20000, ISO27001, ... • Регуляторы • ... 	<p><u>Прямое качество:</u> (метрики результативности)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Польза от изменений (своевременность реализации изменений, удовлетворенность потребителей ИТ-услуг качеством реализации изменений) • Минимизация негативного влияния от изменений <p><u>Контекстуальное:</u> (метрики рациональности и продуктивности)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Доля стандартных изменений • Доля экстренных изменений • Доля изменений, реализованных с первого раза • Доля изменений, проходящих через CAB • Доля изменений, проходящих через PIR • ... <p><u>Доступность и безопасность:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Документы и записи процесса должны быть открыты тем, кому это необходимо. • Процесс должен соблюдать требования конфиденциальности. 	<p>(Цикл PDCA)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Постановка целей процесса • Создание/обновление плана процесса • Проведение измерений и подготовка отчетности • Проведение встреч по оценке процесса • Планирование совершенствования процесса • ... 	<p>COBIT5 Enabling Processes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оценка, определение приоритетов, авторизация запросов на изменения • Управление экстренными изменениями • Отслеживание статуса изменения и предоставление отчетности • Документирование и закрытие изменений
<p>Удовлетворены ли потребности заинтересованных сторон?</p>	<p>Достигаются ли цели факторов влияния?</p>	<p>Производится ли управление жизненным циклом фактора влияния?</p>	<p>Применяются ли хорошие практики?</p>
<p>Удовлетворение потребностей заинтересованных сторон → Достижение бизнес-целей → Достижение ИТ-целей</p>	<p>Метрики результативности Метрики рациональности Метрики продуктивности</p>	<p>Уровень зрелости процесса (полнота реализации цикла Деминга): COBIT PAM, ITIL Maturity Model, CMMI-SVC, TIPA</p>	<p>Метрики соответствия: COBIT 5, ITIL, ISO20000, проприетарные модели</p>
<p>Метрики достижения цели (отложенные индикаторы)</p>		<p>Метрики применения практик (опережающие индикаторы)</p>	