

Взаимодействие процессов управления в рамках решения задач, связанных с инцидентами (incident), проблемами (problem) и катастрофами (disaster) с использованием методологии ITIL v3 2011 Edition



Условные обозначения:

- Переход из одного процесса управления к другому с привязкой ко времени
- Переход из одного процесса управления к другому без привязки ко времени
- ИТ-услуга оказывается на должном уровне
- ИТ-услуга оказывается на минимально допустимом уровне
- Уровень оказания ИТ-услуги ниже минимально допустимого
- ИТ-услуга восстановлена в рамках Inc. Map. (на первой линии поддержки, без эскалации)
- ИТ-услуга восстановлена в рамках SLM+CM+AM и/или Асс. Map. (на второй линии поддержки, потребовалась эскалация)
- ИТ-услуга не восстановлена в рамках SLA (первая и вторая линии не устранили последствия инцидента)
- Активности в рамках плана восстановления (DRP), при этом ИТ-услуга не предоставляется (идет простой) либо предоставляется на минимально допустимом уровне (если работает ITSCM)
- Процесс управления в рамках ITSM согласно методологии ITIL v3 2011 Edition (в рамках данных процессов происходит решение поставленных задач и возвращается результата (на данной блок-схеме возвращение результата не отражается)
- SLM+CM+AM - Объединены для простоты восприятия (на практике это могут быть независимые процессы)
- * - Процесс SLM вовлекается в операционное решение серьезных инцидентов. В реальности виды деятельности SLM гораздо шире (на данной блок-схеме отражены не все связи SLM)

