

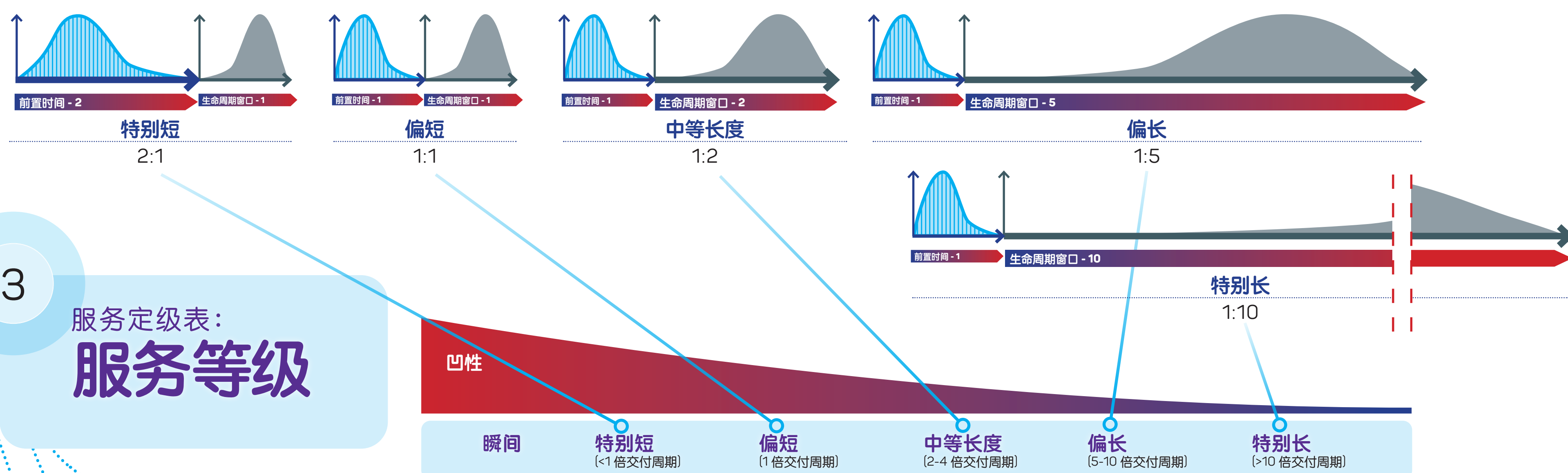
服务定级表

延迟成本定性分析操作实用指南

2 有效期比例分类

花多长时间进行交付 vs. 需要多久能得到收益

确定有效期比例 - 前置时间分布范围与生命周期窗口的比值。



3 服务定级表: 服务等级

- 一次性机会
- 效益集中在非常早期
- 效益集中在早期
- 钟形曲线 #1 (先发优势)
- 钟形曲线 #2 (可赶超)
- 效益集中在后期
- 效益集中在非常后期
- 恒定速率
- 延期周期 #1
- 延期周期 #2
- 最后一刻衰减

固定日期类

固定日期类	固定日期类	固定日期类	固定日期类	标准类
固定日期类	固定日期类	固定日期类	标准类	标准类
固定日期类	固定日期类	标准类	标准类	标准类
固定日期类	标准类	标准类	标准类	模糊类
标准类	标准类	标准类	模糊类	模糊类
标准类	标准类	模糊类	模糊类	模糊类
标准类	模糊类	模糊类	模糊类	模糊类
标准类	模糊类	模糊类	模糊类	模糊类
模糊类	模糊类	模糊类	模糊类	模糊类
模糊类	模糊类	模糊类	模糊类	模糊类

使用表格
7.1 和 7.2
的建议对默认位置进行校准。

服务定级表使用说明

第 1 部分、确定默认的服务等级

- 选择与机会 (工作项) 最佳匹配生命周期价值函数。 1
- 确定“预期交付日期”: 生命周期何时开始 (或者最早在什么时候可能会创造价值)。 2
- 决定有效期比例: 前置时间 (需要多长时间交付) vs. 生命周期窗口 (你能从上面获取多长时间收益) 的比值。 3 4
- 从定级表中查出默认的服务等级。 3 4

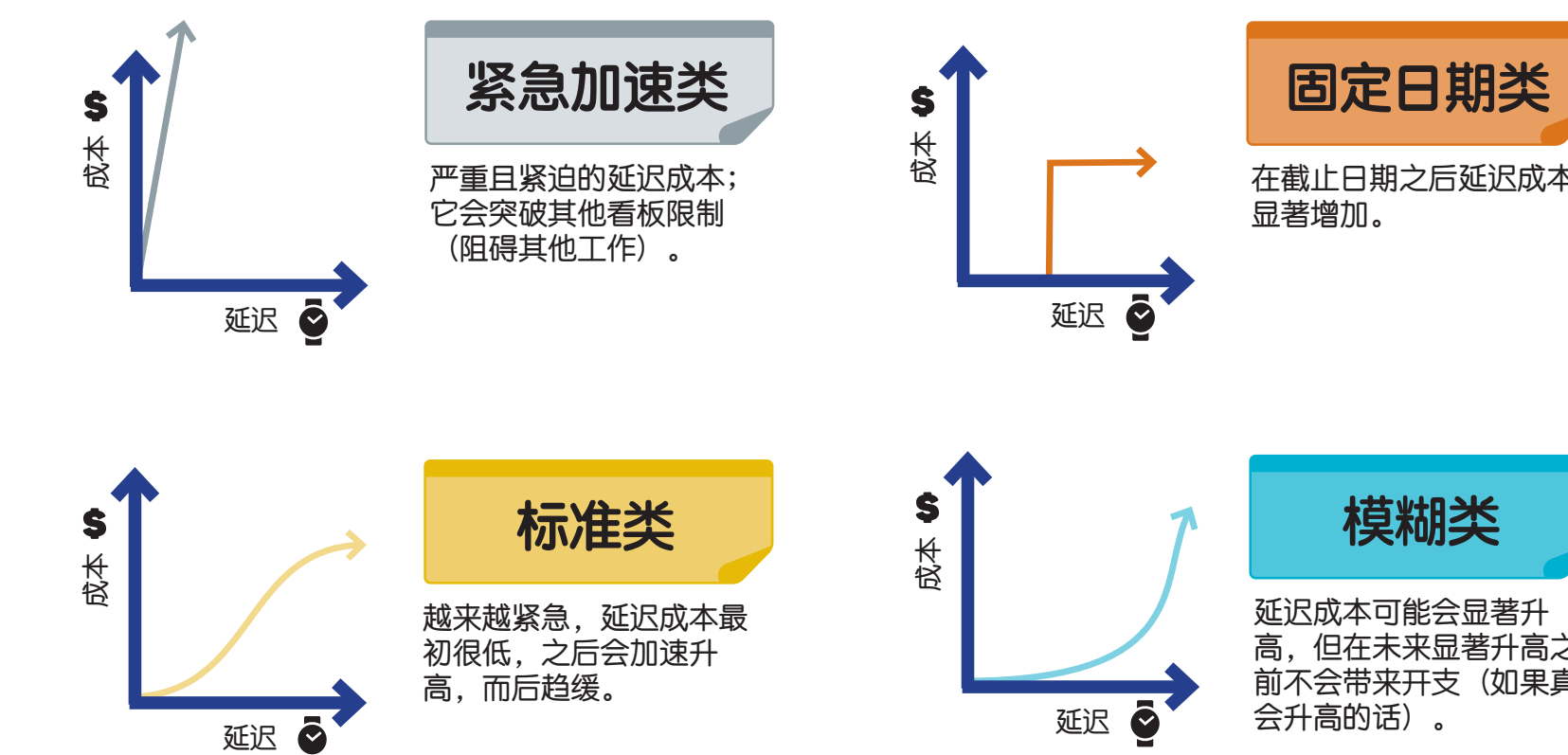
第 2 部分、根据开始日期校准服务等级

- 确定开始日期的范围, 你需要使用到: 今天的日期、前置时间长度和你预期的交付日期。 5
- 确定客户期望以便满足交付日期:
 - 不关心: 不承担任何期望。
 - SLA/SLE: 满足服务水平协议/服务水平预期。
 - 截止日期: 固定的交付日期。
 - 尽快: 尽可能快。
 - 零容忍: 错过交付日期 = 机会彻底丧失。
- 判断前置时间概率曲线: 瘦尾或肥尾。 6.1 6.2
- 根据你的情况是瘦尾或肥尾, 查出定级表校准器 7.1 7.2 查询如何对你此前的位置进行校准。
- 回到服务定级表 3 确定校准后的工作项服务等级 (若结果为紧急加速类, 则跳过本步骤进入下一步)。
- 在 4 中直接查看着服务等级解释。

4

将服务等级对应到延迟成本

请先在服务定级表中查出服务等级。



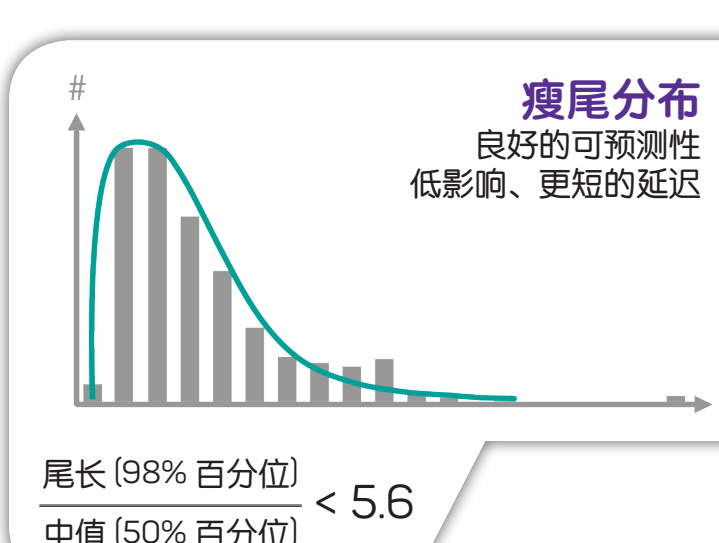
6

服务定级表校准器

选择恰当的 瘦尾 或 胖尾 的服务定级校准器, 并在服务定级表上确定校准后的位置。

3

7



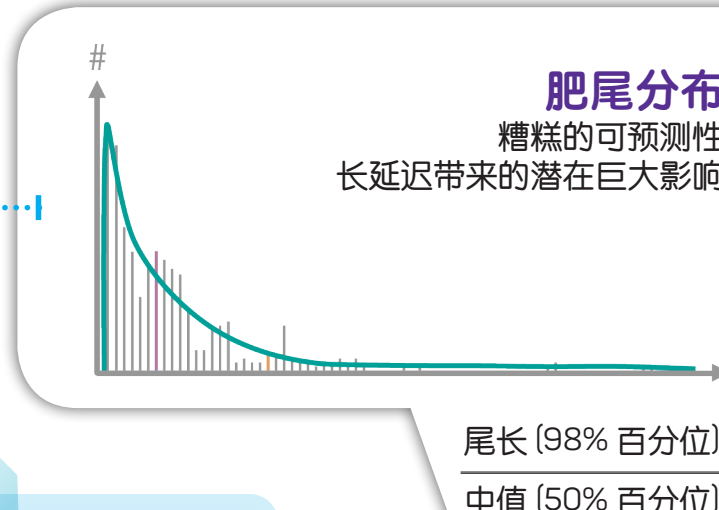
6.1

7.1

服务定级校准器
平均斯坦
瘦尾的前置时间
可靠的交付...
只有高延迟成本项使用截止日期。
固定日期类服务等级设定一个可能的截止日期。

7.2

服务定级校准器
极端斯坦
肥尾的前置时间
不靠谱的交付...
因缺少信任, 截止日期常见得多, 且常被用于低延迟成本项。
SLA / SLE 经常得不到满足。



6.2

按如下规则校准服务定级表的查找结果...

按提示在服务定级表中上下移动。

如果你超出了表格顶部, 则使用紧急加速类。

如果你超出了表格底部, 则使用模糊类。

开始日期	客户期望	服务等级
现在	尽快	紧急加速类
来不及响应	符合 SLA/SLE	上移 3 格
最近响应时刻	符合 SLA/SLE	上移 2 格
有些晚	符合 SLA/SLE	上移 1 格
正常	符合 SLA/SLE	不用变
有些早	符合 SLA/SLE	下移 1 格
太早了	符合 SLA/SLE	下移 2 格
不关心	不关心	模糊类

开始日期范围

使用今天的日期、前置时间分布和预期交付日期来确定开始日期的范围:

前置时间