

MAVIR – OGYS: Folyamatfejlesztési és támogató szolgáltatás kialakítási esettanulmány, 1. rész

itSMF 6. magyarországi
konferenciája

2010. március 25-26.



Tartalom

1. Bevezetés

2. Stratégia és tervezés

3. ITIL érettség felmérési és bevezetési módszertan

4. HelpDesk üzemeltetés-támogatás fejlesztése

5. Összefoglalás

Bemutakozás: MAVIR

Magyar Villamosenergia-ipari Átviteli Rendszerirányító Zrt.

- Üzemviteli és ügyviteli rendszerek
- Szigetrendszerek és csatlakozó IT szolgáltatások (egyedi HelpDesk, üzemeltetés, stb.)
- ITC Stratégia célkitűzés, 2008-2011:
informatika-támogató és szolgáltató tevékenységek hatékonyságnövelése
 - ⇒ IT szolgáltatási folyamatok újraszervezése

Bemutató: OGYS Consulting

- **Üzletágak:**

- **Üzletviteli tanácsadás** - BPR, folyamatszervezés, projektmenedzsment, projektiroda működtetés, minőségirányítási rendszerek és ITIL bevezetés
- **Szervezetfejlesztési és vezetési tanácsadás** – HR menedzsment, e-learning megoldások, vállalati stratégia készítés, minőségbiztosítás
- **Informatikai megoldások** – rendszerintegráció, IT biztonság, IT stratégia készítés, önkormányzati informatikai alkalmazások fejlesztése és bevezetése

- **Főbb ügyfeleink:**

OTP Bank, Antenna Hungária, Paksi Atomerőmű, Magyar Rádió, MOL, Magyar Villamos Művek, MeH, FVM, Eger és Veszprém MJV Önkormányzata

- **Részvétel az ISO/IEC 20000 (IT szolgáltatás-menedzsment) szabvány honosításában (2007)**



Bemutatózás: OGYS Consulting

Az OGYS az **ITIL** bevezetését igénylő ügyfeleinek:

- tanácsadást és segítséget nyújt **meglévő IT folyamataik ITIL-alapú átalakításában,**
- az azt **támogató IT rendszer kiválasztásában,**
- **támogatja a bevezetés folyamatát,**
- igény esetén segít a kívánt **ITIL megfeleléségi (ISO 20000) minősítésre** való felkészülésben.

Miről lesz szó?

ITIL alapú folyamat át/újrászervezés a gyakorlatban: MAVIR esettanulmány

- Tervezés + folyamatban lévő bevezetés és fejlesztés tapasztalatai
- Az ITIL adaptálása az ITIL ajánlások szemszögéből fejletlen szervezeteknél – hogy lépünk túl az alapokon?

Tartalom

1. Bevezetés

2. **Stratégia és tervezés**

3. ITIL érettség felmérési és bevezetési módszertan

4. HelpDesk üzemeltetés-támogatás fejlesztése

5. Összefoglalás

Kiinduló állapot

- Többféle, megosztott ügyfélszolgálat, részben kiszervezve
- Elsősorban hagyomány útján alakuló folyamatok: az egyes folyamatok érettsége különböző szinteken (pl. szabályozott SAP, kiszervezett desktop, egyedi belső beszerzési, fejlesztési folyamatok)
- Igénybejelentés nem megfelelően szabályozott – nem jól definiált ügyféligenyek
- „jellegzetes IT szervezet”

Kiinduló állapot

- IT üzemeltetés „mostoha testvér”
 - költségek nincsenek felosztva költségviselő szerint, egy közös „szürke dobozként” jelennek meg
- Osztályok hagyomány útján és nem kompetenciák alapján szétválasztva
 - folyamatok osztályonként is eltérnek
- Többkapus bejelentés, adott osztályon belül is, az elvi szabályozás megkerülhetősége (személyes telefonhívások)

Kiinduló állapot

- Adottságok: küszöbönálló HP SM7 bevezetés és kapcsolódás a kiszervezett IT szolgáltató támogató rendszeréhez (szintén SM7); MAVIR osztályokon meglévő rendszerek és kapcsolataik
- Hiányzó ITIL alapok



Célkitűzések

- Központosított, átláthatóbb, rendezettebb, jobban tervezhető IT üzemeltetés
 - ⇒ ITIL alapú folyamat átszervezés
- Üzemeltetési folyamatok átalakítása, fejlesztése – indulás: pilot jellegű megvalósítás egy kiválasztott (üzgyviteli) osztályon
- Első lépésben helyzetfelmérés és koncepcióterv (folyamatok átszervezésére ITIL alapokon), második lépésben ezek együttes bevezetése az adott osztályra

Célkitűzések

- 3 folyamat (incidens kezelés, változás kezelés, konfiguráció kezelés) + 1 funkció (HelpDesk)
 - Egyedi tényező: nincs problémakezelés ☹
- Kiterjeszthetőség figyelembe vétele további 2 üzemviteli osztályra
- Külső szolgáltatóhoz kapcsolódás-együttműködés, mint peremfeltétel

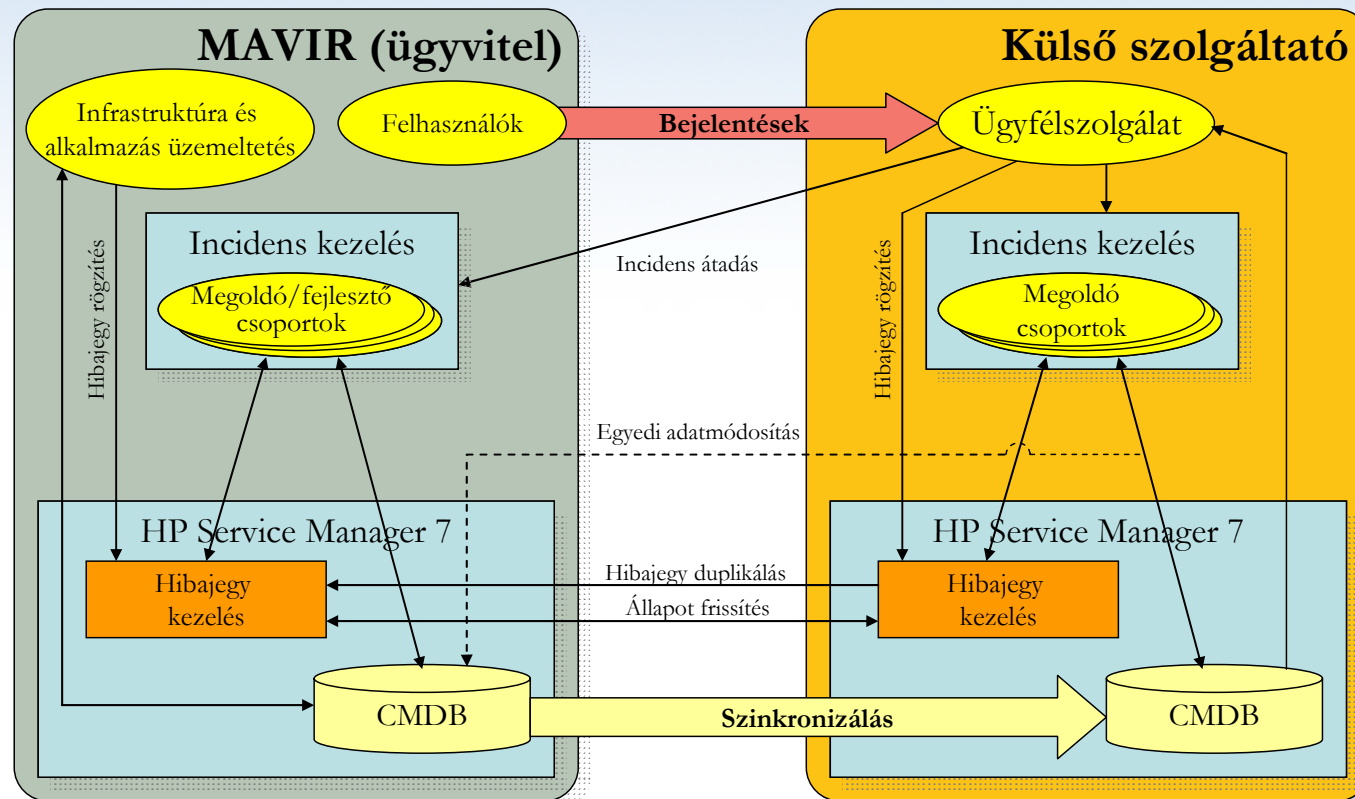
Koncepcióterv jellemzői

- Standard ITIL folyamatok, egyedi igénybejelentés és CMDB kezelés – duplikálás miatt
- Inkább eszköz-független koncepció
- Célja: a koncepcióalkotást követő átszervezés, folyamatfejlesztés útmutatójaként szolgáljon
- Döntési pontok feltárása, javaslatok adása



Konceptióterv jellemzői

Az eredetileg javasolt ügyviteli támogató rendszer



Koncepcióterv utóélete

- Első fázis vége – koncepcióterv kész/átadva (2008. december)
- Döntési pontok a folytatásról:
 - teljes körű átszervezés vagy többlépcsős?
 - átszervezés terjedelme? (terv szerint csak egy osztály vagy mind, melyik folyamatokra, stb.)
 - támogató rendszer? (még mindig SM7?)
- Második lépés – bevezetés: indulás mikor?

Tartalom

1. Bevezetés
2. Stratégia és tervezés
3. ITIL érettség felmérési és bevezetési módszertan
4. HelpDesk üzemeltetés-támogatás fejlesztése
5. Összefoglalás

ITIL érettség felmérése

- Miért szükséges?
 - IT üzemeltető szervezetek eltérő fejlettsége szintje
 - iránymutató és „sorvezető” a gyakorlati megvalósításhoz, bevezetéshez
- Első fázis: kérdőíves gyors felmérési módszer
- Második fázis: mélyinterjúk a pontosításhoz



Igénykezelés

	Kérdés	Szint	Érettség
1.	Együttműködik-e az igénykezelés és a kapacitáskezelés a kiegyenlített és optimális szolgáltatás nyújtási hatékonyság érdekében?	2.5: Belső integráció	Optimális
2.	Az elmúlt fél évben volt-e olyan igény, amit kapacitás problémák miatt nem lehetett kielégíteni?		Optimális
3.	Az elmúlt fél évben volt-e olyan kapacitás felesleg, amit igény hiányában nem lehetett felhasználni?		Optimális
4.	Az igénykezelés folyamatosan figyeli-e az üzletmenetet, készít-e rövid és középtávú prognózist a várható igényszintekről?		Optimális
5.	Az igénykezelés meghatároz-e üzleti tevékenység mintákat, amik segítik az igények előrejelzésében?		Optimális
6.	Az igénykezelés nyilvántart-e minden ügyfélre egy üzleti profilt, amely tartalmazza a tevékenység mintáit?		Optimális
7.	A szolgáltatási ajánlatokat ügyfél igényekre szabják-e?		Optimális
8.	A nyújtott szolgáltatások tipikus kombinációira megfogalmaztak-e szolgáltatási csomagokat és szolgáltatási szint csomagokat?		Optimális
9.	Van-e konkrét eljárás arra, hogy hogyan oldják fel a megosztott erőforrások felhasználására vonatkozó, egymásnak ellentmondó igényeket?	2.0: Képesség	Optimális



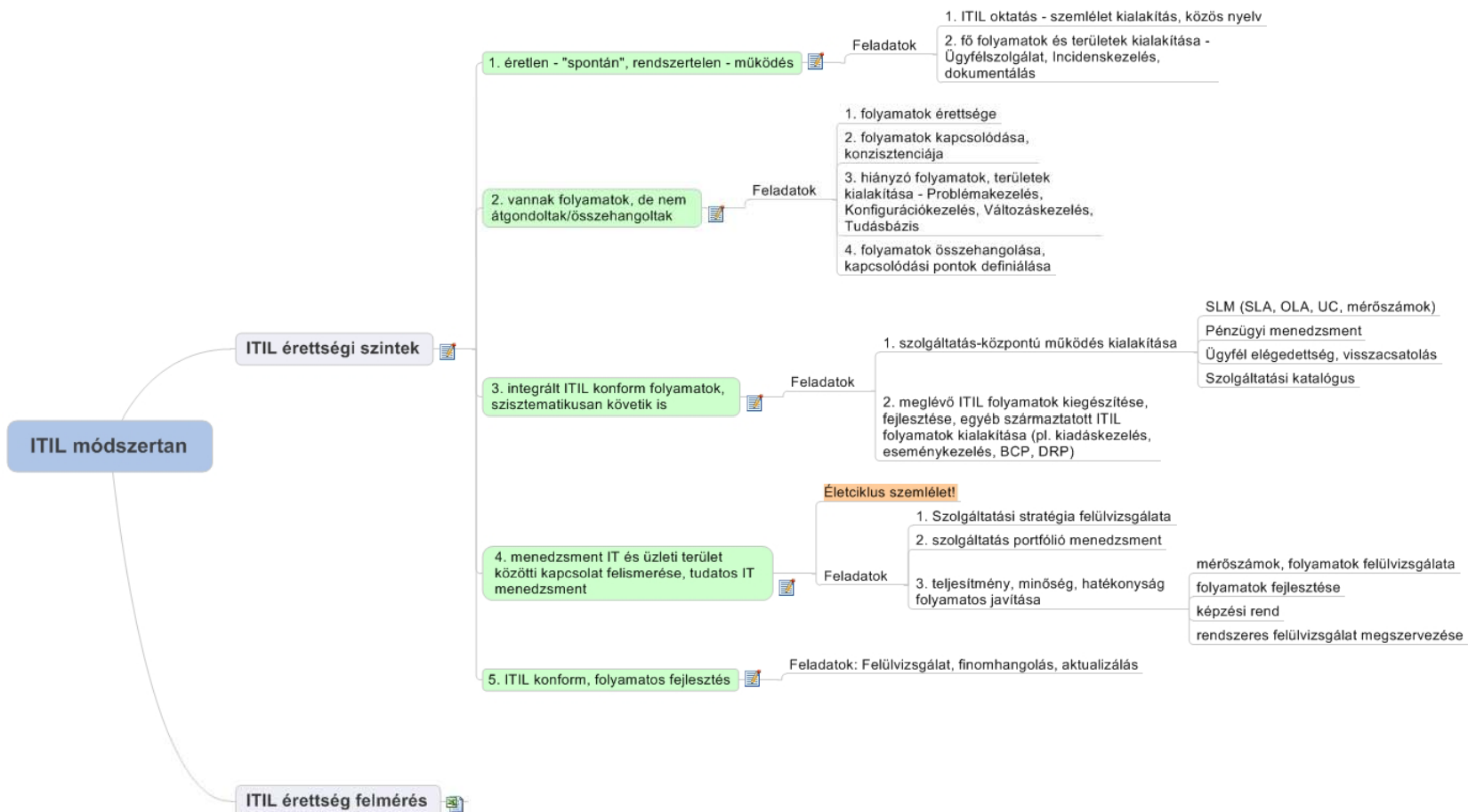
ITIL bevezetés

- Felmérés 5 szintű érettségi modelljére épül
- Alapelv: csak szintenként haladhatunk a fejlesztésben (összességében mindig olyan erősek a folyamatok, mint a leggyengébb – ha az alapok nincsenek rendben, a rájuk épülő további szintek sem lesznek)
- A „következő” szint feladataiból származtathatók a konkrét bevezetés, fejlesztés célkitűzései



ITIL bevezetés

ITIL bevezetés feladatai (MindMap)



Tartalom

1. Bevezetés
2. Stratégia és tervezés
3. ITIL érettség felmérési és bevezetési módszertan
4. HelpDesk üzemeltetés-támogatás fejlesztése
5. Összefoglalás

Alaphelyzet változása...

- Eltelt egy év...
- Korábbi tervezett fejlesztés – összes folyamat egyszerre történő bevezetése – nem valósult meg
- Még mindig nagyjából ugyanazok a problémák
- Egységes hibajegy-nyilvántartó és üzemeltetés-támogató szoftver egyre égetőbb hiánya



... és következményei

- Új cél: haladjunk kis lépésekben!
- Első lépés: ITIL konform, könnyen adaptálható HD-támogató szoftver telepítése
- Megoldási javaslat: SysAid telepítése pilot projekt kereteiben



Az alkalmazás kiválasztása

A választás szempontjai:

- ITIL konform
- Rugalmasság
- Meglévő rendszerekhez és folyamatokhoz illeszkedő
- Üzembiztonság, elterjedtség
- Folyamatos fejlesztői támogatás
- Ár
- Kiterjeszthetőség

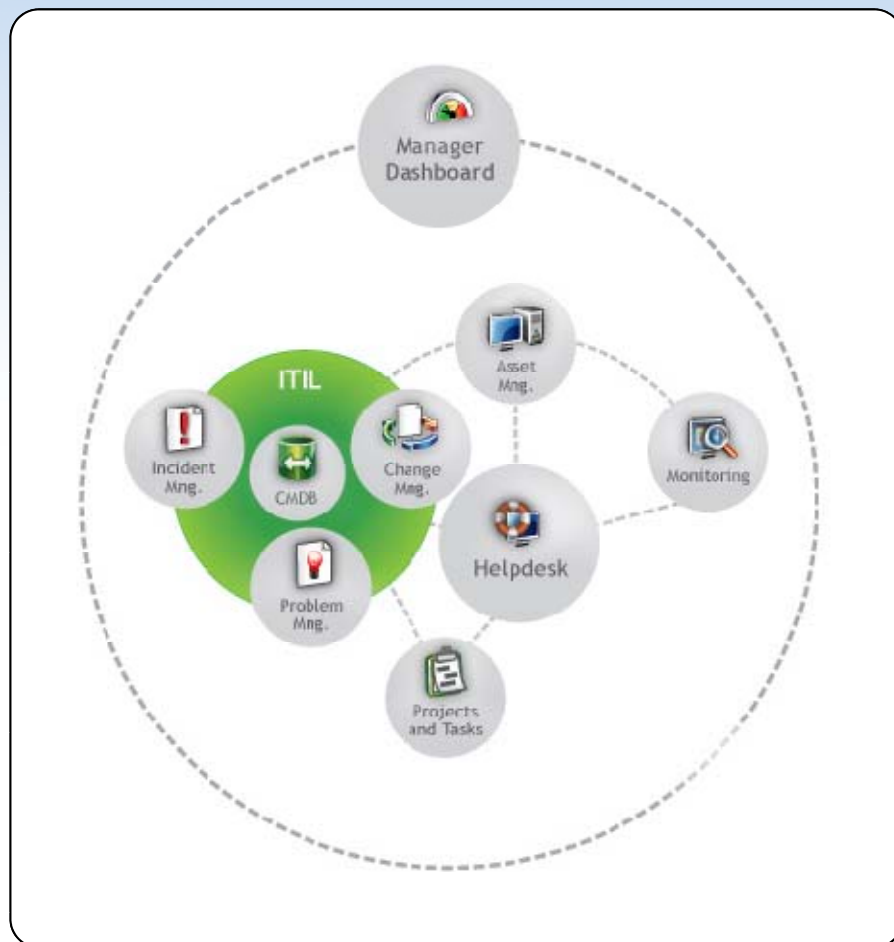


A SysAid-ről röviden

- Fejlesztő: SysAid Technologies Ltd.
- Teljes körű ügyfélszolgálati alkalmazás
- 120 országban, >50.000 cég használja
- Integrált ITIL alapú megoldások
- Java alapú, webes interfész
- Költséghatékony
- Rugalmasan paraméterezhető
- Lokalizálható
- Moduláris rendszer



A SysAid-ről röviden



1. **Alapmodulok** (HelpDesk, Végfelhasználói portál, Tudásbázis, Eszközkezelés, Riport és elemző, stb.)
2. **ITIL modul** (CMDB, Problémakezelés, Változáskezelés)
3. **Egyéb modulok** (Monitoring, Projekt és feladatkezelés, Manager dashboard)

A SysAid-ről röviden

The screenshot displays the SysAid web interface. The main window title is 'Ügyfélszolgálat - # hibajegy 7'. The interface is divided into several sections:

- Left Navigation Panel:** Contains a search bar and a list of menu items: Minden, Incidensek, Változásokértelek, Problémák, Incidensekkel kapcsolatos tevékenységek, Chat sessions, Matrix, Telefonhívás, Új incidens, Mobil, Keresés, Tevékenységek, Tudásbázis, IT Benchmarks, Telefonhívás, Új incidens, Mobil, Keresés, Tevékenység, Tudásbázis, IT Benchmark.
- Top Navigation:** Includes 'Ügyfélszolgálat', 'SR quick access', and several icons.
- Tabbed Interface:** The main content area has tabs for 'Általános részletek', 'Megoldás', 'Tevékenységek', 'Üzenetek', 'Előzmények', 'Üzletre gyakorolt hatás', 'Chats', and 'Related Items'. The 'Általános részletek' tab is active.
- Ticket Details:**
 - Kategória:** User Workstation (dropdown), Laptop (dropdown)
 - Cím:** Nem csatlakozik a hálózathoz
 - Leírás:** A laptop elindul, minden fut rajta lokálisan, de nem csatlakozik a hálózathoz.
 - Megjegyzések:** A text area with a 'Megjegyzés hozzáadása' button.
 - Státusz:** New (dropdown)
 - Sürgősség:** Normal (dropdown)
 - Prioritás:** Normal (dropdown)
 - Lejáratási idő:** Empty field with a calendar icon.
 - Eszköz:** nincs (dropdown), with a 'Változtat' button.
 - Felhasználó megadása:** toberling.peter - Péter Töberling, with buttons for 'Részletek mutatása', 'Üzenet küldése', and 'Chat with user'.
 - Igénylő felhasználó:** toberling.peter - Péter Töberling, with buttons for 'Változtat', 'Részletek mutatása', 'Üzenet küldése', and 'Chat with user'.
 - Hozzárendelve:** none (dropdown)
 - Admin csoport:** nagy.gabor, sysaidadmin, toberling.peter, zsoldos.laszlo (dropdown)
 - Szülő ID:** Empty field
 - Származtatott hibajegyek:** Empty field
- Right Panel:** Shows 'Prioritás: Mind' (dropdown) and a 'Módosítás ideje' table:

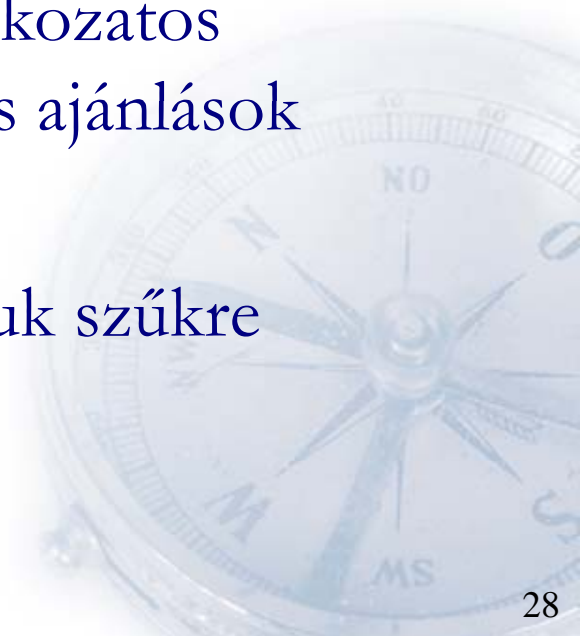
Módosítás ideje
2009.12.09. 14:30
2009.12.18. 12:54
2009.12.09. 14:31

Pilot bevezetés

Az eszköz kiválasztva, hogyan tovább?

Cél:

- a szervezetben meglévő folyamatokhoz igazítva az alkalmazás bevezetése, majd ennek fokozatos kiterjesztése, az ITIL szemléletmód és ajánlások kiterjesztésével
- Terjedelmet ennek megfelelően szabjuk szűkre



Pilot terjedelme

- „hagyományos” szoftver pilot – elsősorban az eszköz alkalmazhatóságának vizsgálata
- Csak egy osztály, azon belül szerver-üzemeltetés
- Vonatkozó HelpDesk hibajegy-bejelentési és kezelési folyamataira
- Kiválasztott modulok:
 - Alap
 - ITIL (modul az install része, de a folyamatok még nem kerültek kialakításra, így workflow-k sem lesznek paraméterezve)

Pilot bevezetés

Kisebb terjedelmű pilot fő előnyei:

- Jól kontrollált tesztkörnyezet
- Kis kockázat
- Kisebb induló költségek

Fő hátránya:

- Kevesebb igényt, esetleges hiányosságot képes feltárni



Végrehajtott feladatok

- Telepítés, beüzemelés
- Kapcsolódó folyamatok kialakítása – ebben a szakaszban még minimális, jellemzően a paraméterek meglévő folyamatokhoz, igényekhez igazítása
- Lokalizáció
- Oktatás



Pilot tapasztalatai, eredményei

- Nagyjából zökkenőmentesen zajlott le
- Az alkalmazás a megcélzott funkciókra használható (technikai kérdések és kisebb fejlesztési igények mellett)
- Sok megválaszolatlan kérdés és döntési pont, melyek zöme az első fázisban felmerült

⇒ **A szervezetnek célszerű az ITIL-ben legalább alapszintű készséget szereznie ezek megválaszolására.**



Belső visszajelzések

Projekt előtt és közben:

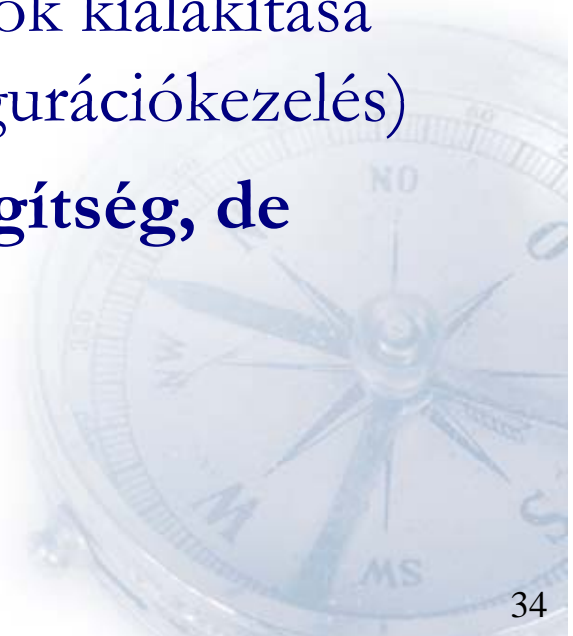
- Folyamatosan meglévő vezetői támogatás
- Pozitív hozzáállás közreműködők oldaláról is

Projekt után:

- Pilotban résztvevők növekvő érdeklődése az ITIL után
- Alkalmazás funkcionális és szervezeti kiterjesztésének igénye
- **Határozott felsővezetői támogatást elnyerése!**
- **Elkezdünk ITIL nyelven beszélni!**

Merre tovább?

- Kiterjesztés az osztályon belüli többi üzemeltetett területre (pl. nyomtatók, hálózati eszközök)
- Más osztályok bevonása – folyamatok egységesítése, központosítása
- Folyamatok fejlesztése, további folyamatok kialakítása (változáskezelés, problémakezelés, konfigurációkezelés)
⇒ a támogató alkalmazás megléte segítség, de önmagában nem elegendő feltétel!



Merre tovább?

- ITIL tudás és szemlélet fejlesztése a szervezetnél
 - a továbblépéshez fontos, hogy egy nyelvet beszéljünk!
 - jó gyakorlatok segítsége, útmutatása a továbbfejlesztésben
- Mérés, jelentések: ha eredményünk már van, vizsgáljuk a hozzá vezető utat is!



Tartalom

1. Bevezetés
2. Stratégia és tervezés
3. ITIL érettség felmérési és bevezetési módszertan
4. HelpDesk üzemeltetés-támogatás fejlesztése
5. Összefoglalás

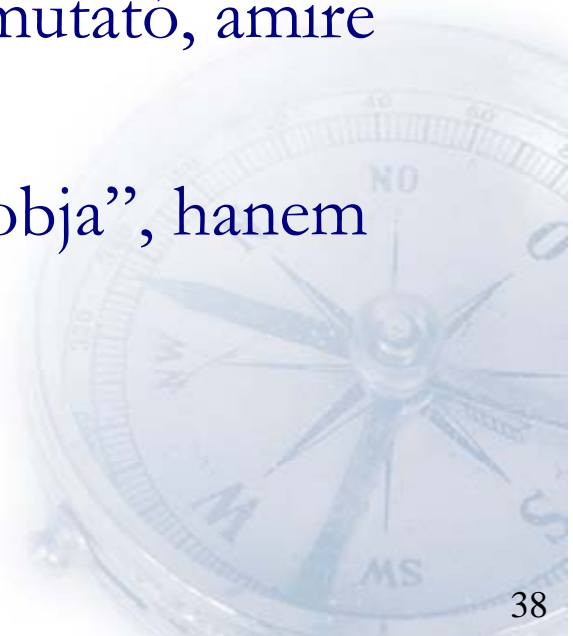
Összefoglalás

- Az eredetileg kitűzött stratégiai cél nem változott: ITIL alapokon átalakítani, újraszervezni az IT üzemeltetést és támogatást
- A cél felé tartunk, de a megvalósítás nem felülről induló, nagy koncepció alapján történő gyökeres, egy lendülettel történő átalakítás, hanem alulról induló, inkrementális fejlesztés, és annak egyre bővülő kiterjesztése
- Folyamatos fejlesztési, továbbfejlesztési, tanulási folyamat

Összefoglalás

Fokozatos képzés fő előnyei:

- kisebb szervezeti ellenállás, szervezeten belüli „jó példa” motiváló ereje
- ITIL fogalmának átalakulása a fejekben: nem misztikus tudomány, hanem jó gyakorlati példa, útmutató, amire alapozni lehet
- Nem minden rossz, ami régi – nem „kidobja”, hanem továbbfejleszti jó gyakorlatok alapján



Záró gondolatok

- Terveink a jövőben: tovább haladni tovább ezen az úton
- A mostani előadás egy pillanatfelvétel az aktuális állapotról, az előzményekről és a vele kapcsolatos tapasztalatainkról
- 1 év múlva folytatás ugyanitt...?

Kérdések?



Köszönjük a figyelmet!

Zsoldos László

(zsoldos.laszlo @ ogys.hu)

Tőberling Péter

(toberling.peter @ ogys.hu)

