


ITIL alapú folyamat optimalizációs tapasztalatok

stratis
go the extra mile



Berky Szabolcs
vezető tanácsadó
szabolcs.berky@stratis.hu

A Stratisről dióhéjban

- 1998 – 2008: 10 éve vagyunk a tanácsadási piacon
- Független, tisztán magyar tulajdonú vállalat
- 40 tanácsadó
- Vevőoldali vezetési, üzleti és informatikai tanácsadás
- Iparágaink: Energetika, közlekedés, közmű (35%), Telekommunikáció (35%), Bank (20%), Egyéb, benne államigazgatás, közigazgatás (10%)



Incidens menedzsment és Service Desk



- Egy pontos Service Desk ismerete és elvárása
- Service Desk támogató rendszerek bevezetése
- Incidensek elbírálása sürgősség és hatás alapján

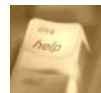


- Nincs valós first level support
- Csak call & dispatch funkció működik
- A folyamat mérése nem történik meg, vagy nem megfelelőek a mérőszámok



- Szétválasztottuk a különböző folyamatokat
- Definiáltuk és dokumentáltuk a folyamatot
- Mérőszám ajánlásokat határoztunk meg

Problémamenedzsment



- Reaktív problémamenedzsment
- Többnyire a major incidensekkel foglalkozik



- Rögzített folyamat
- Proaktív problémamenedzsment gyakorlat
- Tudásbázis



- Tisztáztuk, definiáltuk a folyamatot és összefüggéseit a további folyamatokkal
- Felelőssé tettünk egy kompetens személyt a problémamenedzsment működtetésével

Konfiguráció menedzsment



- Valamilyen formában sok helyen végzik
- Változásmenedzsment interfész

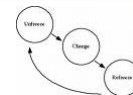


- Csak a fejekben van meg az információ
- Erőforrásigény
- Egy „nagy” adatbázis
- Folyamattal nem biztosítják a karbantartását
- Számviteli és egyéb nyilvántartások



- CMDB adattartalom – kapcsolódó területek!
- Elkészítettük a CMDB struktúráját
- Kapcsolódó folyamatokat hozzá igazítottuk
- Szabályokat hoztunk karbantartására és ellenőrzésére

Változásmenedzsment



- Változásmenedzsment szükségessége
- IT+Telco szolgáltatók



- „Felesleges adminisztráció”
- Kategorizálás - Üzleti elemzés / modellezés - jóváhagyás
- CAB nem működik
- A változások csupán akkor kerülnek a folyamatba, amikor már megtörtént az implementálásuk



- A folyamatért felelős személy erős befolyással rendelkezik
- Jóváhagyás és dokumentálási követelmények ésszerű minimalizálása, könnyítése

Release menedzsment, IT fejlesztés szabályozás



- Vezetők felismerték a fontosságát, projektek



- Gyors üzleti növekedés - folyamatok hiánya
- V modellben nagyon hátul a súly
- Napi operatív, tűzoltás jellegű feladatok – általános karbantartás
- Minőségbiztosítás



- A változásmenedzsment folyamattal való összefüggések definiálásra kerültek
- Minimum specifikációs követelmények definiálásra kerültek
- Fejlesztő csapat és Tesztelő csapat specifikációs szinteken az ellenőrzésbe való bevonása (kontrollpontok definiálása)

Szolgáltatásmenedzsment bevezetés, SLA készítés



- Egyik legismertebb ITIL terület
- Belső vagy külső követelmény



- Üzlet és az IT párbeszéde
- OLA-k, háttérszerződések
- A folyamatos feladatok nehézkesen működnek
- SLA definíciók



- Feladatkörök tisztázásra és definiálásra kerültek
- Szolgáltatáskatalógus dokumentálásra került
- Szolgáltatási szint megállapodás megkötésre került, komoly mérési-riportolási követelményekkel

IT szolgáltatásfolytonosság



- IT vezetés tudatában van a fontosságának
- Adatállomány szintű biztonság
- Tesztelés és oktatás



- Nem az üzlet igényli
- Szétszabdalt, nem rendszerben átgondolt biztonsági rendszerek
- Nincs cégen belüli szervezet
- Biztonságtudatosság
- Napi gyakorlatokba a biztonsági feladatok nincsenek beépítve



- Informatikai rendszer bevezetése az IT service continuity terv kezelésre
- Dokumentáltuk a folyamatot és összefüggéseit egyéb folyamatokkal
- Helikopter nézetből felülvizsgáltuk a folyamatot
- Induló tesztelést elvégeztük

Összefoglalás



- Legnagyobb probléma forrás az üzlet és az IT együttműködésének hiánya.
- A folyamatok bevezetésekor, javításakor nélkülözhetetlen a vezetői támogatás!
- Külső segítséggel jó, rugalmas folyamatot lehet készíteni, melynek hatása gyorsan jelentkezik (például erőforrások megfelelő helyen történő felhasználása).
- Helyzetfelmérés, a szervezet belső működésének ismerete és a megfelelő projekt működés kiválasztása nagyon fontos a bevezetési projekt elején!

Köszönöm a figyelmet!