



Pulttól a kasszáig

Szolgáltatások értéknövelése automatizálással

2010

Pulttól a kasszáig

Pult

- Szolgáltatásokat a webshopból

Iroda

- Folyamatok automatizálása

Gépház

- A workflow bevetésen

Kassza

- Teljesítési igazolás és számla



- Mélni a nem mérhetőt
Elégedettségmérés

Bevezetés

Folyamatok és eszközök



Szolgáltatáskérések karrierje

Trendek



Szolgáltatáskérések

vs. incidensek

Szolgáltatások korrekt elszámolása

vs. átalányelszámolás, költségvetés

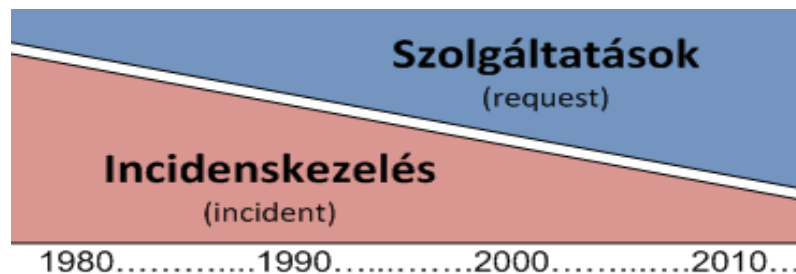
Szabályozott folyamat

vs. *ad hoc* vagy *best effort* működés

Automatizálás

humán és gépi workflow-k, integráció

Kérésteljesítés
(ITIL V3)



Szolgáltatáskérések életriklusa

Pulttól a kasszáig

- **Szolgáltatás igénylése**
telefon, email, webáruház
- **Ügyviteli folyamat**
adatgyűjtés, jóváhagyás, tájékoztatás – ügyféloldalon és szolgáltatónál
- **Műszaki végrehajtás**
szállítás, telepítés, beállítás
- **Jelentés, elszámolás**
szolgáltatás mennyiségi és minőségi mérése alapján
- **Elégedettségmérés**
tranzakciónként alapon vagy felmérési akciókkal

Túl a help desk szoftveren...

Túl a service desk rendszeren...

Integrált ITSM eszközkészlet ma

- Service Desk alap
- Tudásbázis
- CMDB/
Eszközgazdálkodás
- *Felügyeleti eszközök*
- ...
- Szolgáltatáskatalógus
- Automatizálás/workflow
- Fejlett jelentéskészítés
- Elégedettségfelmérő kérdőívek
- *Központi SLM eszköz*
- ...

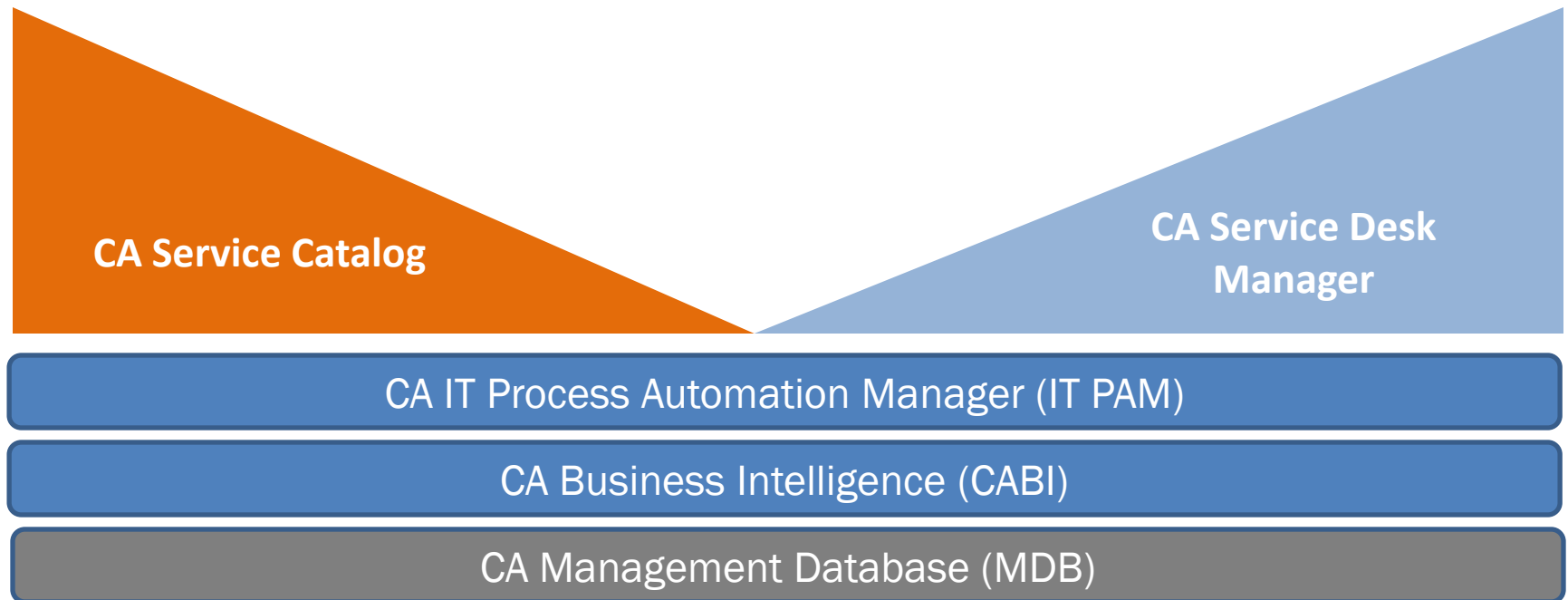
CA Service Catalog

CA Service Desk
Manager

Túl a help desk szoftveren...

Túl a service desk rendszeren...

Integrált ITSM eszközkészlet ma



Pult



Ismerd meg a
szolgáltatásaidat

Szolgáltatáskatalógus vagy webáruház?

Service desk rekord nem elég?

Kihívások

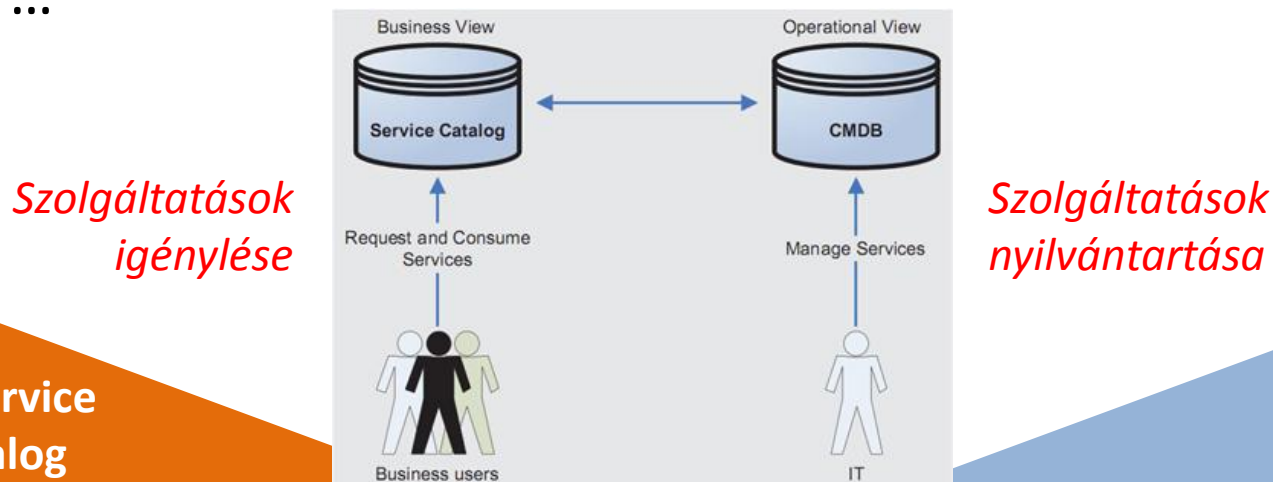
- **Ki mit kérhet?**
SLA, illetve jogosultsági rendszer kellene
- **Megvan minden adat?**
leírás helyett strukturált adattartalom, ÚRLAP kellene törzsadatkapcsolattal
- **Választási lehetőségek**
szolgáltatásváltozatok, kötelező és szabadon választható tartozékok/opciók
- **Vonzó felhasználói felület**
kulturált, korszerű felület a felhasználók megnyerésért
- **Adminisztráció**
ügyféloldalon karbantartható katalógus

CA Service
Catalog

Melyik az igazi?

Szolgáltatáskatalógusok... sok... sok

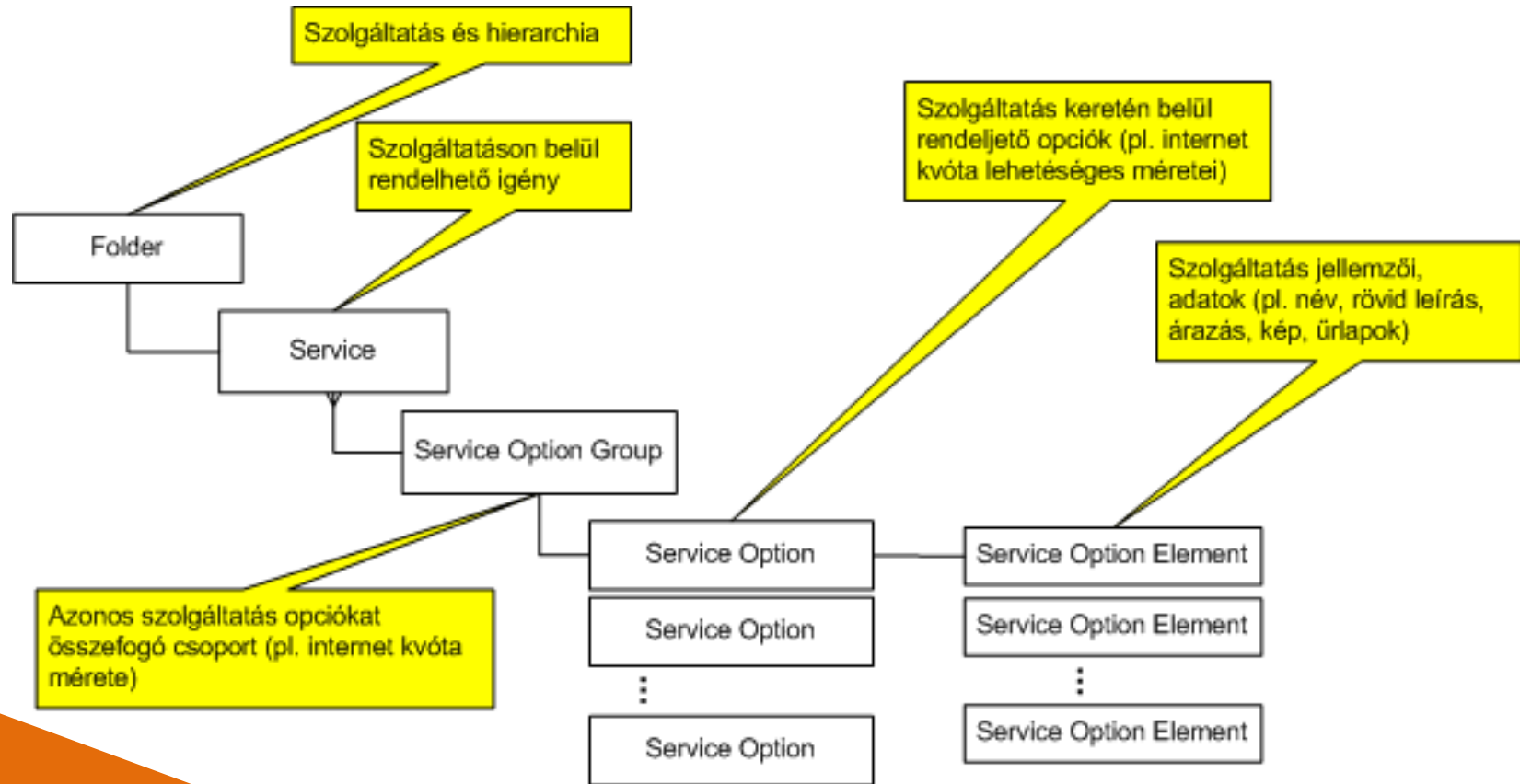
- Bemutatható táblázat, dokumentum, katalógus
ITIL V2 értelmezés
- Szolgáltatásportfolió nyilvántartás és modell
ITIL V3 értelmezés, a CMDB része lehet
- „Web áruház”
ITIL V3 *Request Fulfillment System* része
- ...



A pult – szolgáltatáskérések feladása

CA Service Catalog

Szolgáltatások hierarchiája



CA Service
Catalog

CA Service Catalog felület

Welcome: **Craigie, Marc** (Log Out)

Business Unit: **forwardinc** Role: **Request Manager**

Search:

Browse

Application Services

- [Application Access](#)
- [Application Reports](#)

Corporate Services

Demo Services

- [Employee Services](#)
- [Gaming Equipment](#)
- [IT - Application Services](#)
- [IT - Technology Services](#)
- [Service Portfolio Management](#)

Facilities Services

IT Support Services

- [Hardware](#)
- [Software](#)
- [Email](#)
- [Security](#)
- [Data Management](#)
- [Knowledge /Self Service](#)
- [Incident Response Service...](#)

Network Services

Other Services

Request Lookup

0 [View Cart](#)

1 [Open Requests](#)

0 [Completed Requests](#)

0 [Pending My Action](#)

[View All Requested Items](#)

Find Request By ID:

[Advanced Search](#)

My Recent Requests

ID	Name	Date Created	Date Modified	Status
10216	Procure Server	10/26/2009 09:59:26	10/26/2009 10:04:07	Pending Fulfillment

Featured Services

BlackBerry Handheld Devices



Handheld Device Selections

Employee On-Boarding



Selections for New Hire

Order New Desktop



Procure Desktop, Software, and Accessories

Order Software



Request additional software for your PC

Request New Service Design



Use this for the request of a new service using the strategic assessment process

Travel Portal



Subscribe to travel service

CA Service
Catalog

A pult – szolgáltatáskérések feladása

CA Service Catalog felület

The screenshot shows the CA Service Catalog interface. At the top left is the CA logo. On the right, there are links for 'Kérések', 'Riportok', and 'Sú'. Below the logo is a search bar with the text 'Munkaállomással kapcsolatos...' and a 'Keresés' button. To the right of the search bar are links for 'Kezdőlap' and 'Kosár(1)'. Below the search bar, there is a breadcrumb trail: 'Kezdőlap > Munkaállomással kapcsolatos kérések'. The main heading is 'Munkaállomással kapcsolatos kérések'. On the left, there is a 'Böngészés' section with a 'Kezdőlap' link and the text 'Nincsenek alkatégoriák.'. On the right, there is a 'Választható szolgáltatások' section with a table showing '1 - 4 Dátum 4'. Below the table are three links: 'Egyedi költözési igény', 'Fájl letöltése az internetről', and 'Fájlkonvertálás (pl : pdf-ből doc)'. At the bottom right, there is a breadcrumb trail: 'Kezdőlap > Levelezéssel kapcsolatos kérések > Archiv visszátöltés'.

The screenshot shows the CA Service Catalog interface. At the top left is the CA logo. On the right, there are links for 'Kérések', 'Riportok', and 'Sú'. Below the logo is a search bar with the text 'Irodai eszközök' and a 'Keresés' button. To the right of the search bar are links for 'Kezdőlap' and 'Kosár(1)'. Below the search bar, there is a breadcrumb trail: 'Kezdőlap > Irodai eszközök > Desktop kliens alkalmazások'. The main heading is 'Desktop kliens alkalmazások'. Below the heading, there is a list of items: 'Munkaállomásokon futó szoftverek', '.NET Framework 1.1', '.NET Framework 2.0', '.NET Framework 3.0', and '.NET Framework 3.5'. On the left, there is a 'Böngészés' section with a 'Kezdőlap' link and the text 'Nincsenek alkatégoriák.'. On the right, there is a 'Választható szolgáltatások' section with a table showing '1 - 4 Dátum 4'. Below the table are three links: 'Egyedi költözési igény', 'Fájl letöltése az internetről', and 'Fájlkonvertálás (pl : pdf-ből doc)'. At the bottom left, there is a link for 'Új szoftver igény es'.

The screenshot shows the 'Archív visszátöltés' form. At the top left is the CA logo. On the right, there are links for 'Kérések', 'Riportok', and 'Sú'. Below the logo is a search bar with the text 'Irodai eszközök' and a 'Keresés' button. To the right of the search bar are links for 'Kezdőlap' and 'Kosár(1)'. Below the search bar, there is a breadcrumb trail: 'Kezdőlap > Levelezéssel kapcsolatos kérések > Archiv visszátöltés'. The main heading is 'Archív visszátöltés'. Below the heading, there is a checkbox for 'Archív visszátöltés' and a note '* további információk szükségesek'. Below the checkbox, there is a 'Úrlap' section with a 'Kötelező' field. The 'Adatbázis/maibox neve:' field is empty. The 'Időpont:' field is empty. The 'Leírás:' field is empty. Below the 'Leírás:' field, there is a calendar for November 2010. The calendar shows the days of the week (S, M, T, W, T, F, S) and the dates (31, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11). The date 10 is highlighted. Below the calendar, there is a 'Today' button. At the bottom right, there is a link for 'Vissza a tetejére'.

CA Service
Catalog

A pult – szolgáltatáskérések feladása



Iroda

Adatgyűjtés, jóváhagyások

Indul a folyamat...

Kérésfeldolgozási scenáriók

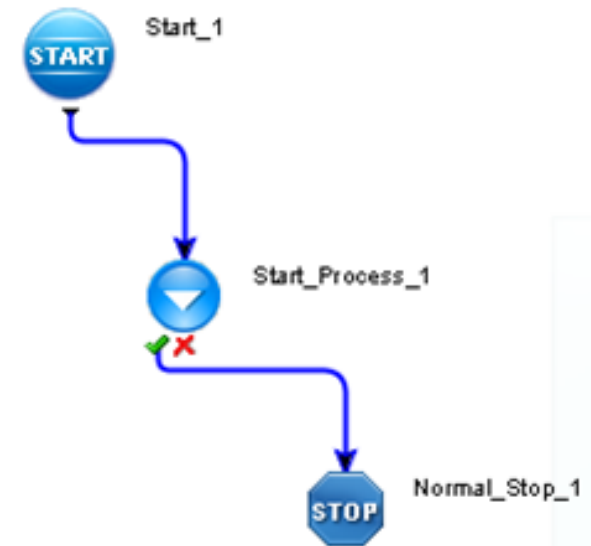


CA IT Process Automation Manager (IT PAM)

Folyamatautomatizálás

Workflow komponensek

- Folyamat tervezés
 - Folyamat sablon
 - Folyamat instanciacia (példány)
 - Értesítések
 - Űrlapok
 - Integrációk
- humán műveletek, pl. jóváhagy/elutasít gombokkal, adatmezőkkel
- gépi, automatikus műveletek



Folyamatok automatizálása

Példák

- Az alap: humán folyamatlépések
feladatlista, értesítés, űrlap
- Szükséges adatok összegyűjtése
ticket enrichment
- Audit információk nyújtása/elhelyezése
egységes formátum és szabályok
- Integrációk
más rendszerek funkcióinak meghívása adatok átadásával

CA IT PAM

CA IT PAM

Gépház

A workflow bedurvul 😊



Folyamatok automatizálása

Workflow, automatizálás, integráció

Üzleti folyamatok –
folyamatszereplők és üzleti
alkalmazások

*Havi teljesítési igazolás
kiállítása*

IT service management és
üzemeltetési folyamatok

SD change ticket létrehozása

Operátori szintű műveletek
automatizálása

*Virtuális szerver létrehozása,
felügyeleti riasztás kezelése*

BPM

Üzleti folyamatok automatizálás
Business Process Management

RBA

Üzemeltetési leírások
automatizálása
Runbook Automation

DCA

Adatközpont-automatizálás
Datacenter Automation



A gépház – a feladat végrehajtása

Folyamatautomatizálás

The screenshot displays the IT Process Automation Manager 2.1 interface. The main workspace shows three workflow diagrams:

- Monitor SLA:** A flowchart starting with 'START', leading to 'Check for SLA violation..', then 'Wait 5 seconds and check again.', and finally '1'.
- Incident & Change Order Management:** A flowchart starting with '1', leading to 'Create Incident for SLA violation.', 'Attach Change to Incident.', 'Get Approval for Change.', 'Change status of Change Order to Implementation in Progress.', 'Update and Close Change Order.', 'Update and Close Incident.', and finally '5. Close incident and change order'.
- Provision New Web Server:** A flowchart starting with '2', leading to 'Start provisioning job.', 'Wait for provisioning job to complete.', and finally '4. Provision new web server'.

The interface includes a menu bar (File, Edit, Control, View, Select, Help), a toolbar, and a left-hand navigation pane with categories like Common, Permissions, Audit Trail, Dataset, and various service modules (e.g., ARS Remedy Services, Autosys, HP Service Desk, MSSQLServer, Netcool, Networking & Comms, Dasis Utilities, SPECTRUM, Unicenter Service Desk, Unix Management, VMWare, Windows Management, DCA Manager, Misc). The top right corner shows the user 'Gordon Brandyburg' and the date 'Sun Nov 09 18:34:18 EST 2008'.

CA IT PAM

CA IT PAM

Kassza

Ismerd meg a teljesítményedet!



Szolgáltatások elszámolása

Alapok

- Rendelés és elszámolás között közvetlen kapcsolat
automatikus számlagenerálás
- Árazási modellek definiálása
mennyiségi adatok alapján
- Minőségi információk
CA Service Desk SLA motor, CA Oblicore Guarantee, CA Business Intelligence

CA Service
Accounting

Szolgáltatások elszámolása

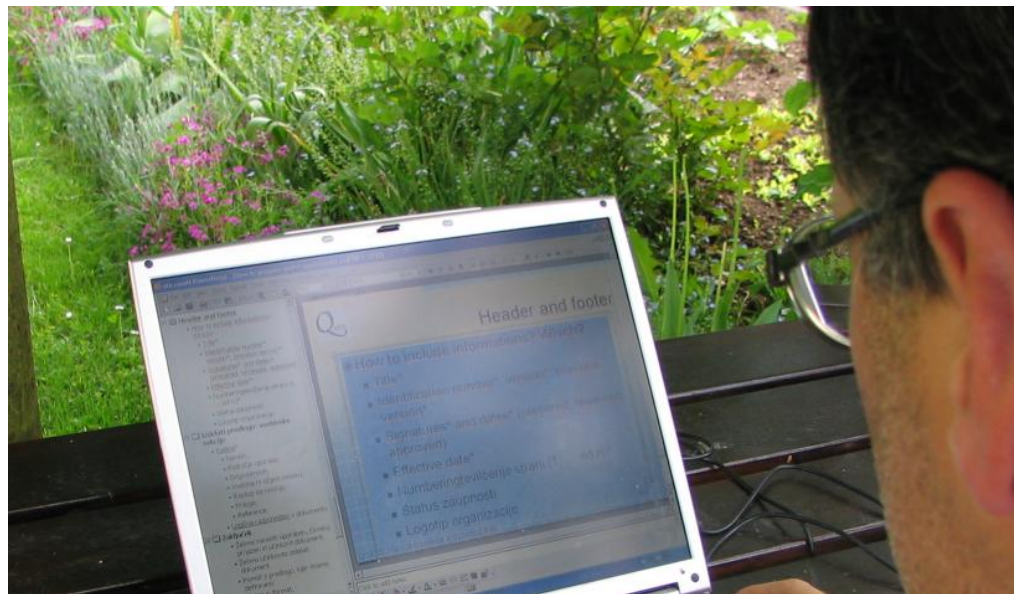
Request Details		Tracking	Audit Trail		
Requested Services					
Hide Details Show Details					
Service		Amount	Billing Cycle	Related Ticket	Item Status
Procure Laptop		75.00		28	Pending Fulfillment
Windows/XP Windows/XP (full version) Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 10.00	10.00	One Time		Fulfilled
MS/Office Standard version - Includes Word, PowerPoint, Excel Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 10.00	10.00	One Time		Fulfilled
Email Software Standard Email software Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 0.00	0.00	One Time		Fulfilled
eTrust AntiVirus Standard Antivirus tool Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 5.00	5.00	Periodic - Monthly		Fulfilled
BrightStor Backup Standard Backup software Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 0.00	0.00	Periodic - Daily		Fulfilled
Laptop - Standard View Image [brand] [model] Standard laptop configuration. a/c adapter, 1.5 GHz, 256 MB/14.1", DVD-ROM, 40 Gb hard drive. Not included: mouse, monitor, keyboard or case. Estimate: 1 week to complete request	Cost: 1 x 50.00	50.00	Periodic - Monthly	28	USD Change Order Opened

CA Service
Accounting

A gépház – a feladat végrehajtása



Elégedett?



Ügyfélelégedettség-mérés

Trendek

- **Fontos folyamattá válik**
szinte mindenhol használják
- **Rugalmas eszköz**
felmérések szerkesztése, publikálása, riportolása
- **Tranzakciós elégedettségmérés**
Service Desk jegyenként mérünk
- **Felmérési akciók**
Felmérési akciókat szervezünk

CA Service
Desk (survey)

Elégedett?

Ügyfélelégedettség-mérés



Kedves Nagy József

A lenti rövid kérdőív kitöltésével kérünk segíts minket abban, hogy az informatikai szolgáltatásokkal kapcsolatos bejelentések kiszolgálásának minőségét javítani tudjuk. A kérdőív pár másodperc alatt kitölthető. Köszönjük a közreműködésedet!

A kiemelt kérdésekre kérlek mindenképp válaszolj!

1. A bejelentés megoldásra került?

- Igen
- Nem

2. Mennyire vagy elégedett a bejelentés kezelésével?

- 1-Egyáltalán NEM vagyok elégedett
- 2-NEM vagyok elégedett
- 3-Semleges
- 4-Elégedett vagyok
- 5-Nagyon elégedett vagyok

Egyéb megjegyzés

CA Service
Desk (survey)

Elégedett?



Összefoglalás

Összefoglalás

Nem menő

- Strukturálatlan kérestömeget befogadni és teljesíteni
- Csak SD eszközben gondolkodni
- Csak a felhasználói felületet (front end) fejleszteni
- Mindent a szállítóra hagyni

Menő

- Szolgáltatáskatalógust építeni
- Szolgáltatásokat webfelületen kínálni (*webshop*)
- *End-to-end* megoldásokat fejleszteni
- Optimális belső/szállítói kompetencia arányt kialakítani

Összefoglalás

A CA menő, mert...

- Katalógus, workflow, jelentéskészítés (BOXI)
- Service Desk, SLA-mérés, biztonsági rendszer
- Rugalmas értesítési rendszer
- Elégedettségmérés (tranzakciónként és akciók)
- CA CMDB
- Knowledge Management
- Együttműködés támogatás: pl. képernyőátvétel

Összefoglalás

A CA menő, mert...

- Alul-felül integrált, egy terméként jelenik meg
- Katalógus adminisztráció *házon belül*
- Űrlaptervezés *házon belül*
- Workflow tervezés *házon belül*
- Riportfejlesztés simán *házon belül*...

Köszönöm figyelmet...

