

Az üzlet és az IT kapcsolatának fontossága és buktatói

Kinek fontos egy IT szolgáltatás?

Hogyan tekintenek az IT-re az érintettek?

STRATEGY ■ CONSULTING ■ SUPPORT

Kurucz György

Microsoft Magyarország

2011. Október 28

Napirend

- ITIL / MOF viszonyának áttekintése
- IT / Üzlet speciális kapcsolata
- Üzleti elégedettség más szemmel
- Üzemeltetési szolgáltatás portfólió

ITIL és MOF kapcsolata



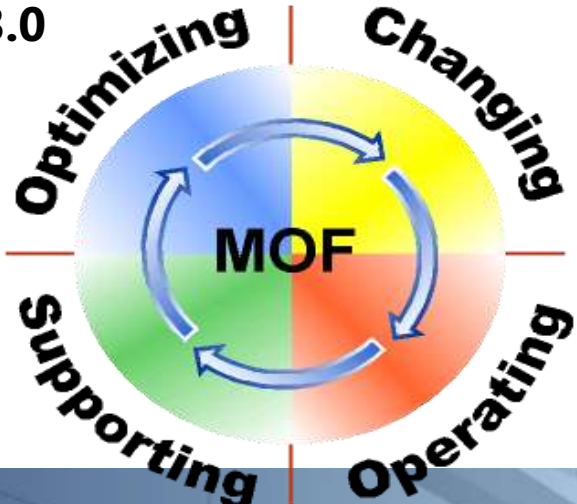
- Service Support
 - ◆ Change Management
 - ◆ Configuration Management
 - ◆ Release Management
 - ◆ Service Desk (Function)
 - ◆ Incident Management
 - ◆ Problem Management

- Service Delivery
 - ◆ Service Level Management
 - ◆ Financial Management
 - ◆ Capacity Management
 - ◆ Availability Management
 - ◆ IT Service Continuity Management

ITIL v2.0



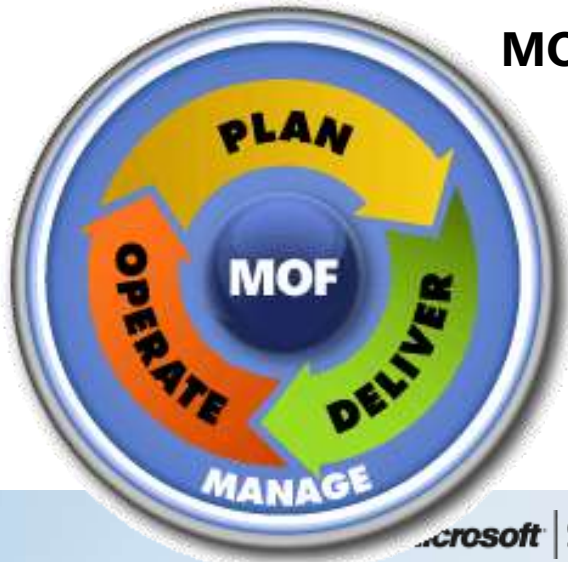
MOF v3.0

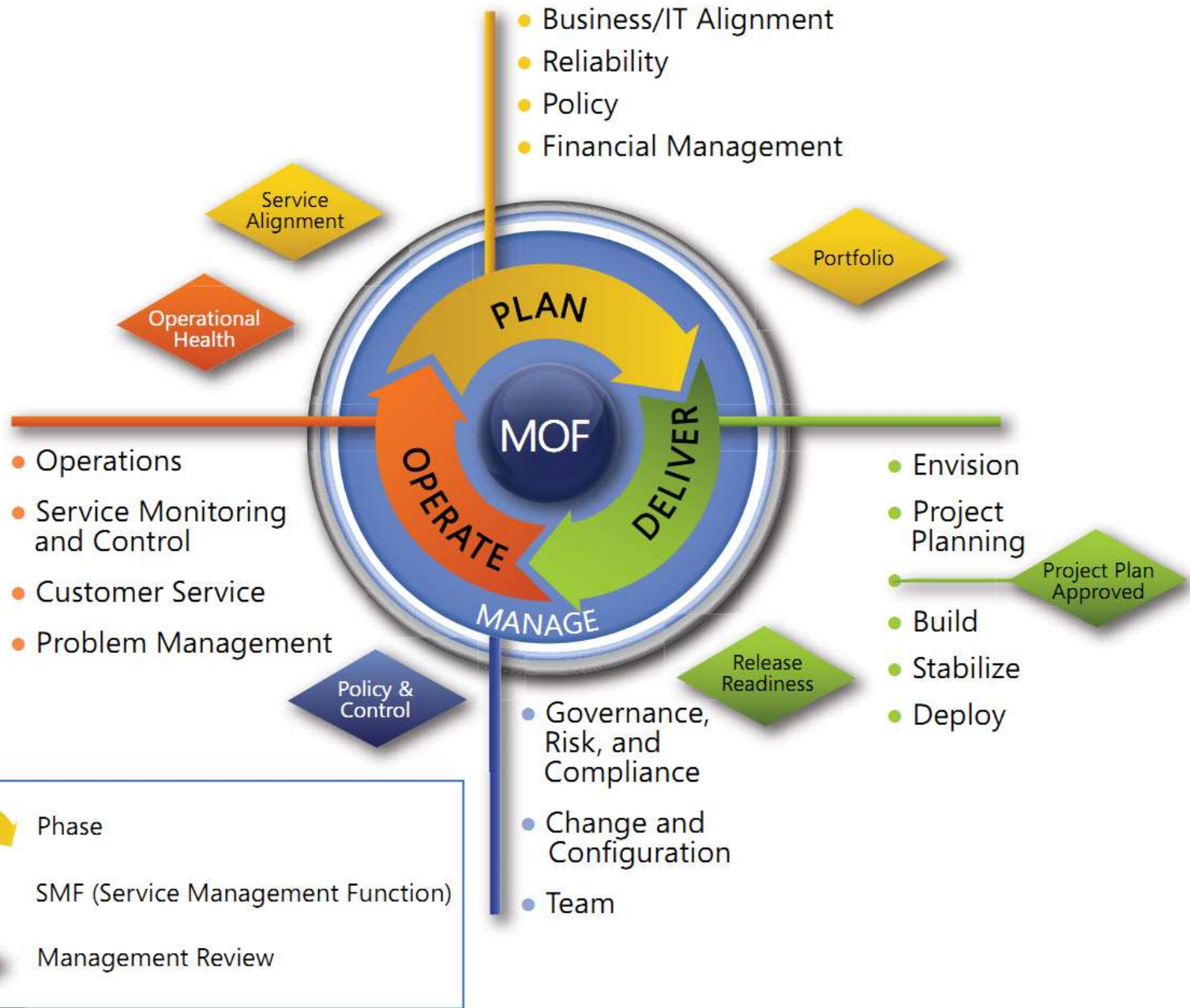


ITIL v3.0



MOF 4.0



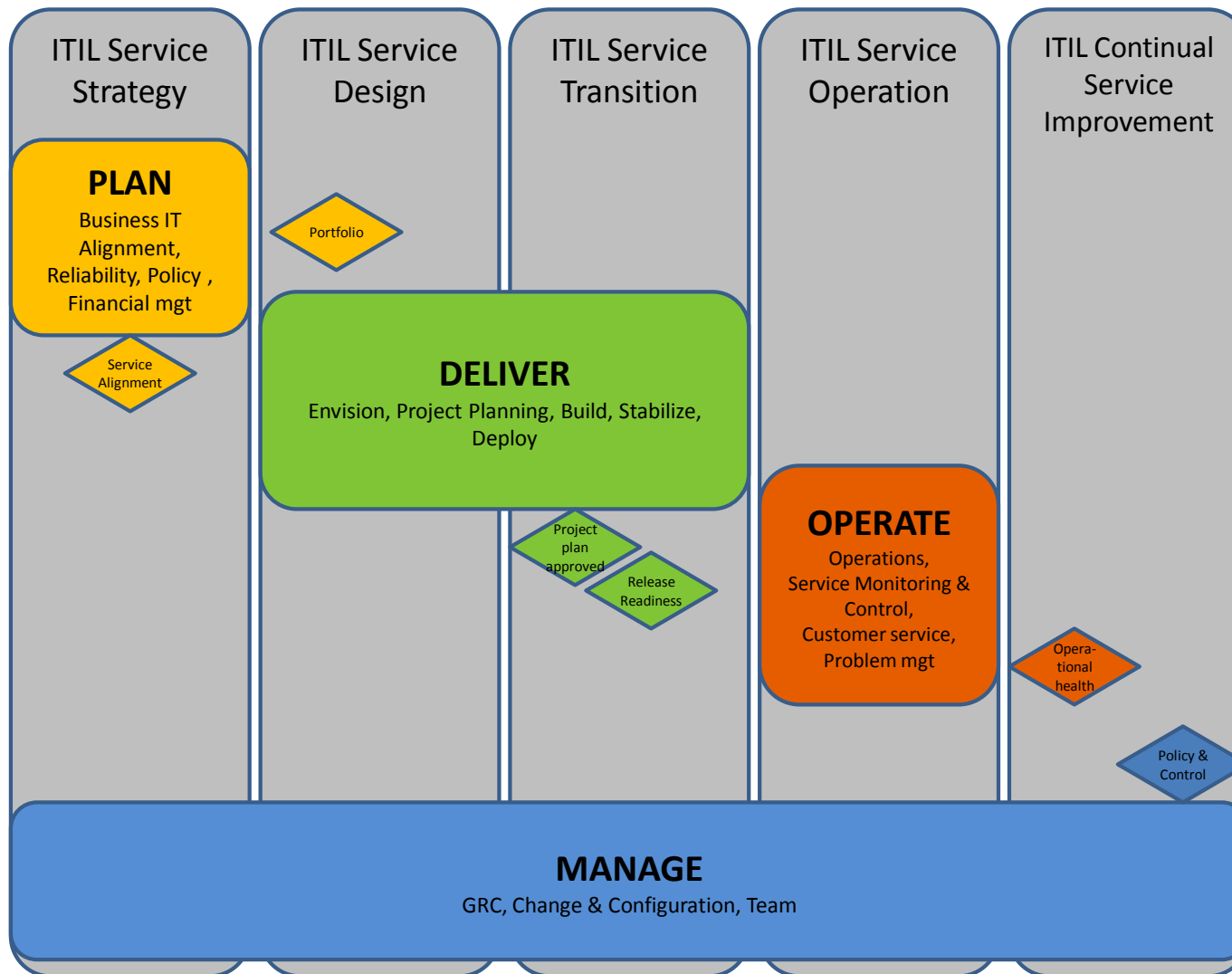


A MOF és ITSM

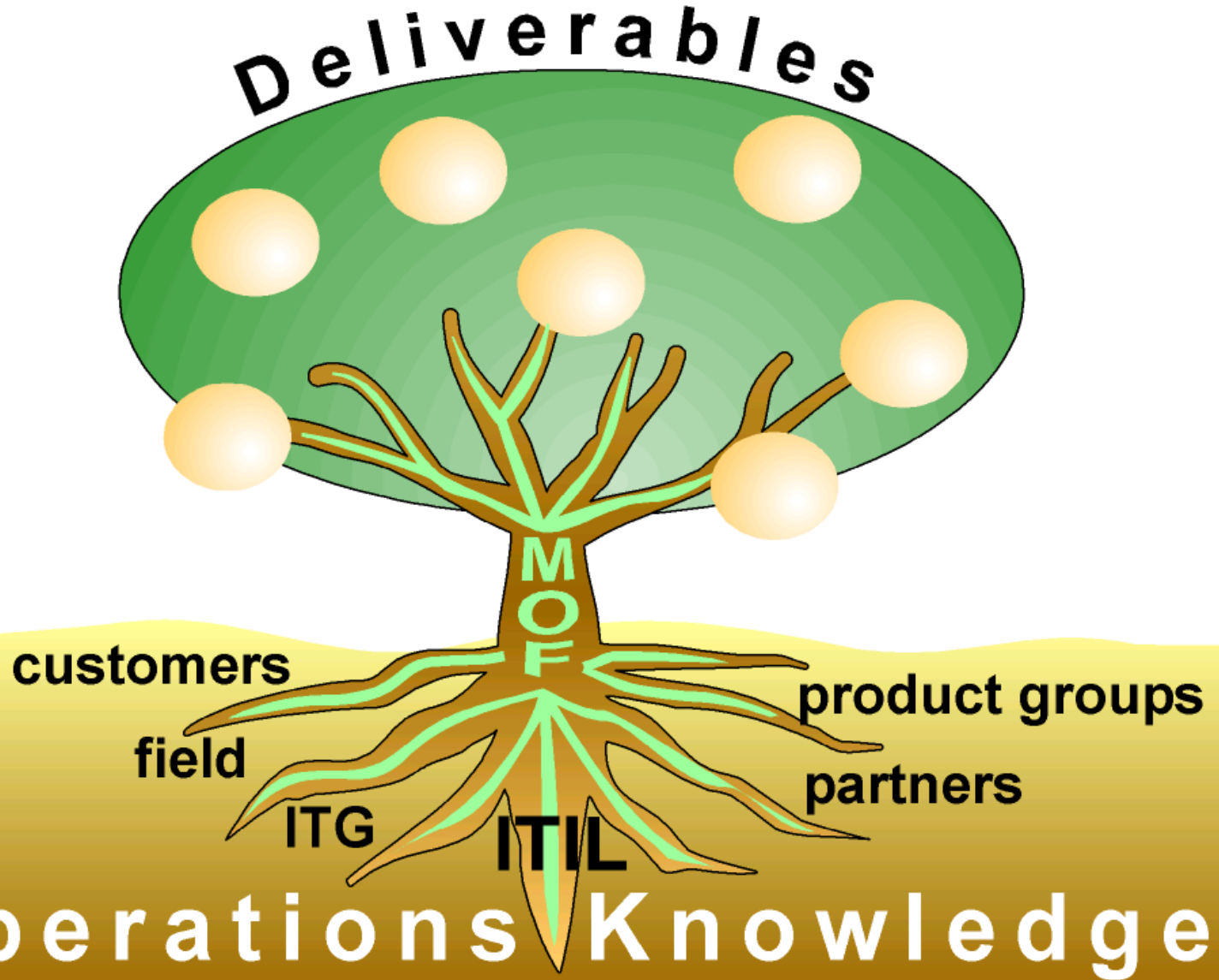


- Egymásra épülő elvekből, tevékenységekből és bizonyított eljárásokból állva nyújt átfogó iránymutatást és segítséget az IT szolgáltatáskezeléshez
- Az IT szolgáltatás kialakítása, menedzselése és támogatása során alkalmazott eljárásokat írja le és szervezi össze.
- Ez egy gyakorlati útmutató
- Ügyfelektől, partnerektől, az MSIT-től, az MS fejlesztési valamint szolgáltatási szervezeteitől származó információkat foglalja magában
- Ingyenesen letölthető:
<http://Microsoft.com/MOF>

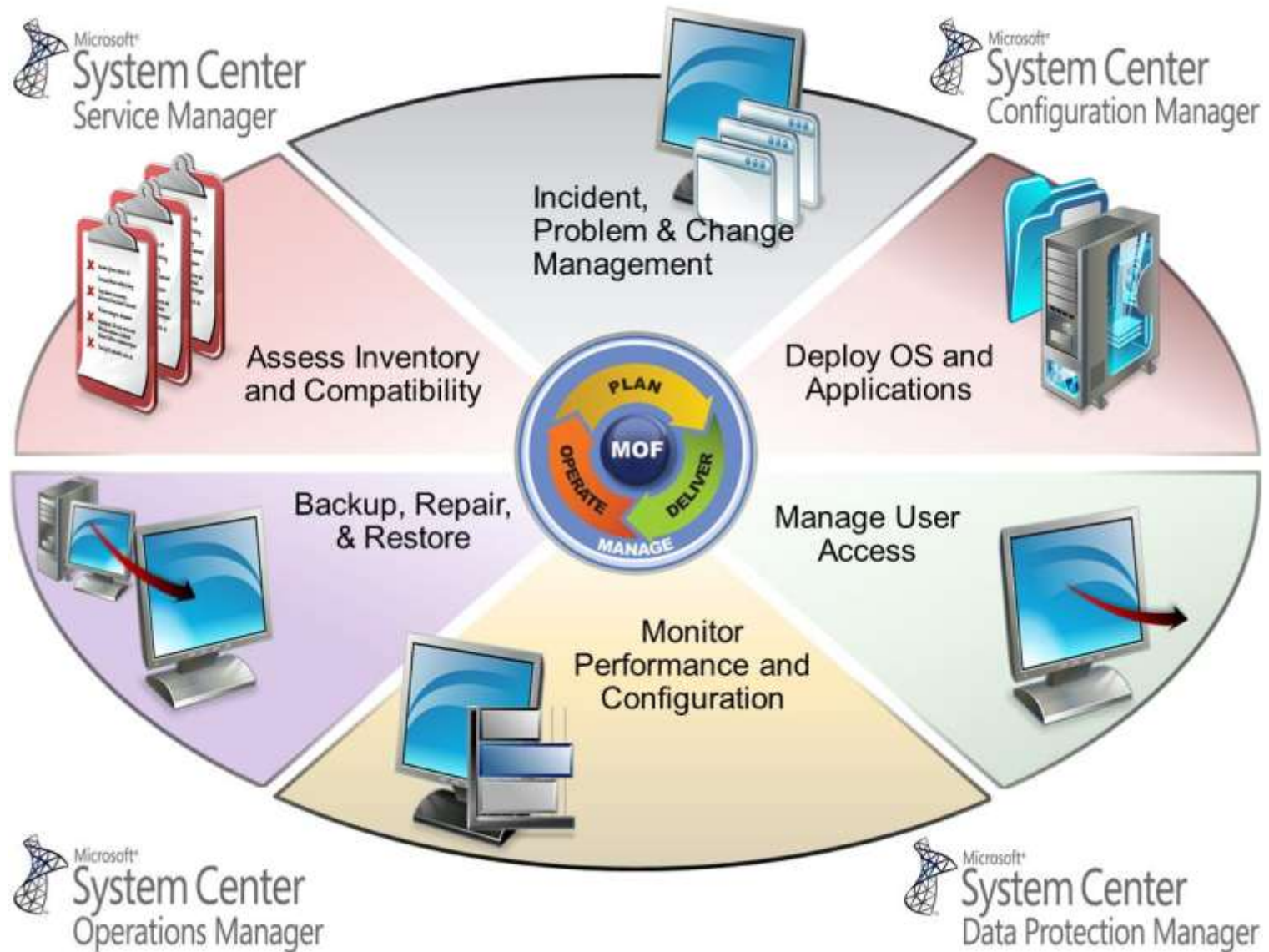
MOF és ITIL átfedő területek



Amiből a MOF táplálkozik



Szoftverek, amelyek a folyamatokat támogatják



Az IT és az Üzleti oldal különleges kapcsolata

- Elvárások / Kihívások
- Formalizálás – SLA
- Végcél
- Az IT pozícionálása: Kiszolgálói üzemmód vagy stratégiai partnerkapcsolat?

B

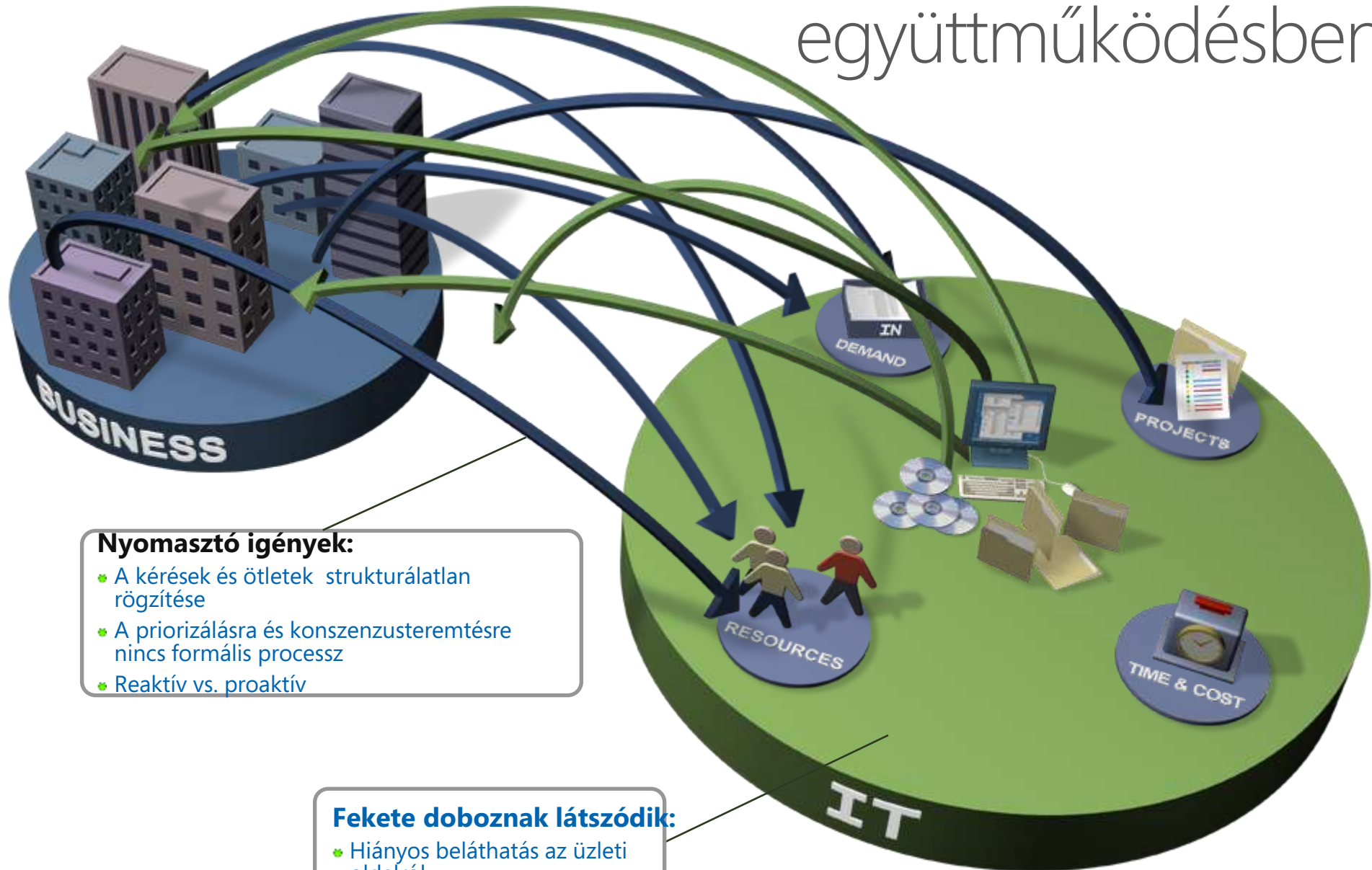
?

~

IT

=

Akadályok a hatékony együttműködésben



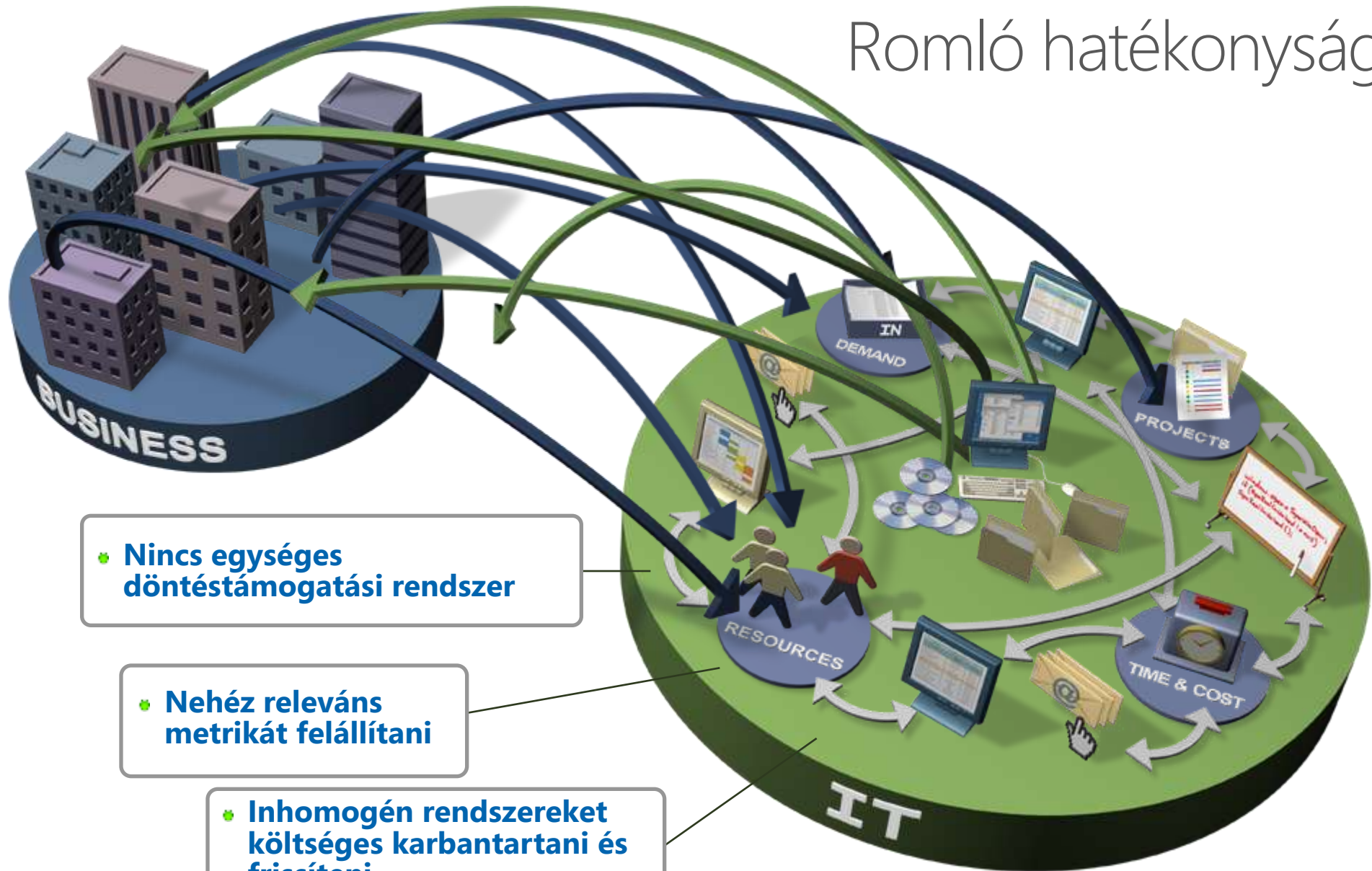
Nyomasztó igények:

- A kérések és ötletek strukturálatlan rögzítése
- A prioritizálásra és konszenzusteremtésre nincs formális processz
- Reaktív vs. proaktív

Fekete doboznak látszódik:

- Hiányos beláthatás az üzleti oldalról
- Rossz ügyfél elégedettség

Különböző rendszerek Romló hatékonyság



Mit vár tőlünk az üzlet?

- Gyorsabb
 - Hatékonyabb – Növekvő üzleti elvárások
 - Olcsóbb – Költségcsökkentési kényszer
 - Rugalmasabb - Kockázatkezelés
 - ...
-
- Hol rontja el az IT? Az elvárások kialakításánál!

A kapcsolat formalizálás – SLA

- Kinek az érdekeit szolgálja?
- Kinek a nyelvén íródik a megállapodás?
- Mindenkinek van (vagy látott már valamilyet), de csak kevesen követik
- Mikor szabad SLA-t kötnöm?
 - OLA
 - UC
 - Service Monitoring



A végcél : **Elégedett ügyfél**

- Az ügyfél elégedettség tulajdonságai (Objektív / Szubjektív)
- Hogyan formáljuk az egyes oldalakat?
 - Kapcsolódási pontok: Service Desk
 - Elvárások befolyásolása – Proaktív szolgáltatás kommunikáció!



Az üzemeltetési katalógus és a premier szolgáltatási életciklus egyes fázisai

Stabilitás elérése

Üzembiztosság fenntartás

Jelenlegi helyzet feltárása

Elvárt állapot meghatározása

A cél állapot megvalósítása

Vizsgál

Tervez

Stabilizál

Oktat

Megelőz

Optimalizál

OPSRAP
OSR
PSMR

OSR
SMAP, SCD

RAP
Helyrehozás

Workshopok

DCM, SUM
PMOM

SLM, KM
RKM, CM, CCM

⊕ OpsRAP: Operational Risk Assessment Program
OSR: Operations Strategic Review
PSMR: Proactive Service Management Review

SMAP: Service Mapping
⊕ SCD: Service Catalogue Design

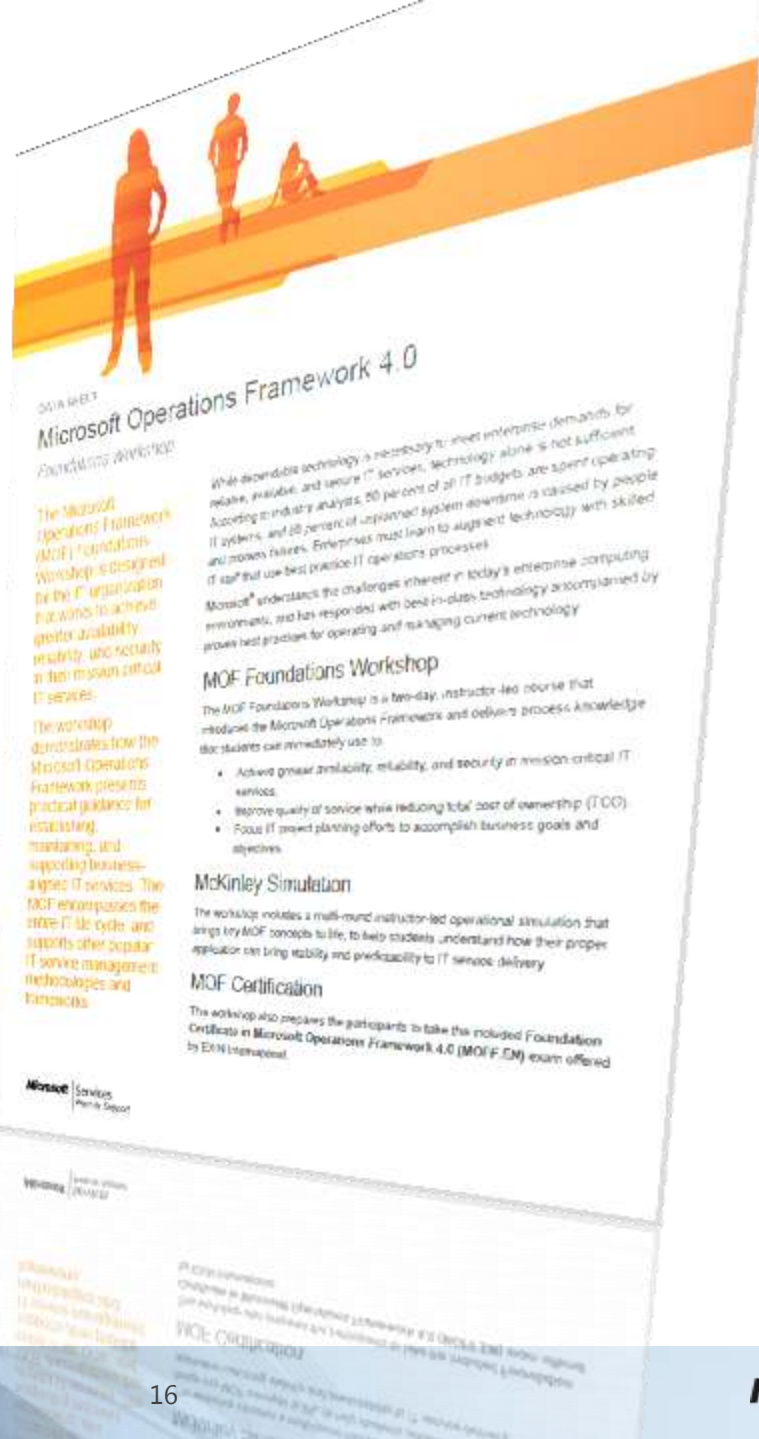
RAP: Risk Assessment Program

MOF Foundation,
MOF CCR,
DCM, SLM, PMOM

DCM: Desired Configuration Management
SUM: Software Update Management
PMOM: Proactive Monitoring with Operations Mgr.

⊕ SLM: Service Level Management
⊕ RKM: Roles and knowledge Mgmt
CM: Capacity Management
KM: Knowledge Management
CCM: Change and Config. Mgmt.

Adatlapok



DATA SHEET
Microsoft Operations Framework 4.0
Foundations Workshop

The Microsoft Operations Framework (MOF) Foundations Workshop is designed for the IT organization that works to achieve greater availability, resiliency, and security in their mission-critical IT services.

The workshop demonstrates how the Microsoft Operations Framework presents practical guidance for installing, maintaining, and supporting business-critical IT services. The MOF encompasses the entire IT life cycle and supports other popular IT service management technologies and frameworks.

While dependable technology is necessary to meet enterprise demands for reliable, available, and secure IT services, technology alone is not sufficient. According to industry analysts, 80 percent of all IT budgets are spent operating IT systems, and 88 percent of unplanned system downtime is caused by people and process failures. Enterprises must learn to align their technology with skilled IT staff that use best practice IT operations processes.

Microsoft® understands the challenges inherent in today's enterprise computing environments, and has responded with best-in-class technology accompanied by proven best practices for operating and managing current technology.

MOF Foundations Workshop

The MOF Foundations Workshop is a two-day, instructor-led course that introduces the Microsoft Operations Framework and delivers process knowledge that students can immediately use to:

- Achieve greater availability, reliability, and security in mission-critical IT services.
- Improve quality of service while reducing total cost of ownership (TCO).
- Focus IT project planning efforts to accomplish business goals and objectives.

McKinley Simulation

The workshop includes a multi-mund instructor-led operational simulation that brings key MOF concepts to life, to help students understand how their proper application can bring stability and predictability to IT service delivery.

MOF Certification

The workshop also prepares the participants to take the included Foundation Certificate in Microsoft Operations Framework 4.0 (MOF.FM) exam offered by EXIN International.

Microsoft | Services
Pavia Debon

Microsoft | Services
Pavia Debon

Microsoft | Services
Pavia Debon

Microsoft | Services
Pavia Debon

OPSRAP - IT-üzemeltetés kockázat és állapotfelmérése


Egy szervezet szolgáltatáskezelési folyamatainak és funkcióinak kockázatfelmérése ISO 20000 és ITIL / MOF szerint ajánlott gyakorlatok alapján

- Az OpsRAP további értéket ad a jól ismert Microsoft RAP brand-hez kritikus mélységű betekintést nyújtva az ügyfél szolgáltatás kezelési folyamataiba és funkcióiba.
- Segít áthidalni a Technológiai „egészség” és az üzemeltetési „egészség” között értelmezett és nyújtott különbségeket.
- Ez egy három napos helyszíni konzultáció során tesz építő javaslatokat a már kialakított folyamatokra, összpontosítva az ITIL (IT Infrastructure Library) és MOF (Microsoft Operation Framework) alapú IEC/ISO 20000 nemzetközi szabványban körvonalazott ajánlásokra.
- Ez a megoldási javaslat segít az ügyfelet megerősíteni abban a pozíciójában, hogy nagyvállalati szinten kezelje a Microsoft infrastruktúráját üzemeltetési javaslatok és folyamatok tekintetében.

OpsRAP eredmények

Leszállított riport

Operate	High
Backup and Restore	High
Event Monitoring	High
Incident Management	High
Job Scheduling	Low
Knowledge Management	High
Network Management	Low
Operations Guidance	High
Patch Management	High
Problem Management	High
Service Desk	Medium
Service Reporting	
Staff Readiness	

Issue	 SLAs are not maintained through regular reviews.
Best Practice Guidance	<p>SLAs should be reviewed based on the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Time Based – Monthly, bi-annual, and annual time periods, depending on the service and how long the SLA has been in place • Event Based – Changes to services or service review meetings
Recommended Resolution	<p>Although interval-based reviews of the existing SLAs can be held, changes will also be made to SLAs following the review meetings and after changes are made to services or components outside the SLA review life cycle. These changes must be agreed to in line with the procedures used in the initial agreement of the SLA. All parties should also sign off any changes to ensure that the SLA has met the requirements of the business and can be achieved by the IT department.</p>
Recommended Reading	<p>ISO/IEC 20000 Part 1: Specification</p> <ul style="list-style-type: none"> • Section 6.1 Service level management <p>ISO/IEC 20000 Part 2: Code of practice</p> <ul style="list-style-type: none"> • Section 6.1.2 Service level agreements (SLA)

SCD - Szolgáltatáskatalógus-tervezés






Az informatikai környezetben működő szolgáltatások pontos meghatározásával javul a kommunikáció és az összhang az informatika és az üzleti egységek között.

- Az üzleti szervezetek és IT közötti kommunikáció megteremtése és javítása
- Javítja az IT beruházások körüli döntéshozást, amely a szolgáltatás üzemeltetési prioritásán alapul
- Beruházások priorizálása üzleti igények alapján
- Olyan kifejezésekben beszél az üzleti csoportokhoz, amelyeket megértenek.
- IT csoportok között kialakuló koordináció,



Service Catalog

The Service Catalog is designed to be a consolidated source for information about Services provided by IT.

Image	Page Name	Description
	Home	Service Catalog Home
	Service Catalog Administrator View	You need administrative information and documentation such as the Installation Guide, User Guide
	Service Catalog Business View	You need information about SLAs, Service Priority, and Relevant Links about the Services (Perform
	Service Catalog End User View	You need information about IT Services, how to sign-up or how to get support
	Service Catalog Service Manager or IT Pro View	You manage some aspect of IT Services and need access to IT specific information

Service Catalog - Service Manager and IT Pro View

Service Name	General Service Info		Service Manager(s)	Service Status	Service Type	Service Priority	SLA	OLA			
<ul style="list-style-type: none"> Service Category : Access and Identity Services (3) Service Category : Business Systems (3) Service Category : Messaging & Collaboration (2) <ul style="list-style-type: none"> Messaging - Email SharePoint Service Category : Service Desk Support Services (1) Service Category : Technical Services (5) <ul style="list-style-type: none"> Active Directory Core UNIX Core Windows Oracle Services SAN Storage Service SQL Database Services 	Edit Service Name <input type="text"/>	Service Description Email is a store-and-forward method of writing, sending, receiving and saving messages electronically. It is used for communicating with internal and external customers and partners.		Current	Business	HIGH	98.5% SLM Scorecard with SLA Reports Link to SLA Signed Contract	Link to OLA Signed Contract			
	Edit Service Hours	Maintenance Window(s) Sunday 05:30 to 19:00 PST Monday - Friday 05:00 to 22:00 PST Saturday 05:30 to 19:00 PST						Service Name <input type="text"/> Messaging - Email			
	Edit Group Name	Group Managing this Service Contoso Email Messaging	Edit Group Name	Contacts	Services Owned <input type="text"/>			Messaging - Email			
	Edit Dependent Services	Dependent Services Active Directory; Core Windows; SAN Storage Service	Edit Service Name <input type="text"/>	Service Name <input type="text"/>	Service Name <input type="text"/>	Modified					
	Edit Service Name	Services Depending on this Service There are no items to show in this view of the "Service Catalog" list.	Edit Name	Name Windows Centre of Excellence-Messaging Service Map Messaging Email - SLA Signed Contract	Service Name <input type="text"/>	Modified					
Edit Service Cost	Service Name <input type="text"/>	Edit Group Name	Contact Name	Service Name <input type="text"/>	Customers Finance HR Marketing	Support Services Supplied Litware Inc. Litware Inc. Lifetime Support Services Support for all current storage products under current support. Provides both reactive and pro-active incident management support.	Support Information Phone: 1-555-800-1234 Website: http://support.litwareinc.com Customer ID: 987654 Contract Expiration Date: 02/14/2010 Response Hours: 24x7x365	Support Severity Levels CRITICAL - Immediate response goal Storage System down catastrophically impacting production and/or profitability Major negative business impact to customers. It is catastrophic in both Scope and Exposure HIGH - Immediate to 1 hour response goal High-impact problem in which production, operations, or development are severely impacted, or where production and/or profitability will be severely impacted within days	Account Manager Eric Lang Email: ericlang@litwareinc.com Phone: 1-222-555-8879 Mobile: 1-222-555-1144	Additional Information Service Name <input type="text"/>	SAN Storage Service; Messaging - Email
Edit Vendor Name	Vendor Name Microsoft Corporation	Support Services Supplied Microsoft Premier Support Services Support for all current Microsoft products under current support. Provides both reactive and pro-active incident management support.	Support Information Phone: 1-888-555-1234 Website: http://premier.mysupport.microsoft.com Contract Number: 123455546 Contract Renewal Date: 02/04/2009 Response Hours: 24x7x365	Support Severity Levels 1 - Catastrophic - Immediate response goal System, Network, Server, or Critical Application down catastrophically impacting production and/or profitability Major negative business impact to customers, partners, or Microsoft. It is catastrophic in both Scope and Exposure Customer may only request this severity A - Critical - Immediate to 1 hour response goal High-impact problem in which production, operations, or development are severely impacted, or where production and/or profitability will be severely impacted within days Any issue that has a serious negative business impact to customers, partners, or Microsoft B - Urgent - 2 hour response goal Significant Problem where production is proceeding, but in a significantly impaired fashion Time sensitive issue important to long-term productivity	Account Manager Jeff Price Email: jeffprice@mysupport.microsoft.com Phone: 1-222-555-8879 Mobile: 1-222-555-1144	Technical Support Documentation https://premier.mysupport.microsoft.com for: <ul style="list-style-type: none"> Partner-level knowledgebase - "How To Knowledge" Download service packs, hot fixes Troubleshooting tools Tips Product Flashes & Critical Alerts Note: You can only log Severity B & C via the web Please have the following in hand when logging an incident: Any error logs, error messages, or recognized symptoms	Service Name <input type="text"/>	Active Directory; Core Windows; Messaging - Email; SQL Database Services; SharePoint			

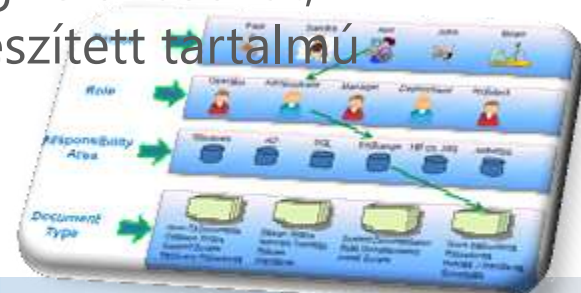
RKM - Szerepkörök és tudás-management

Egy megoldás ami az IT környezetben a fenntartható fejlődés kialakítására jött létre és gondoskodik a minőségi ügyfélszolgálatához nélkülözhetetlen részletes üzemeltetési útmutatókról.

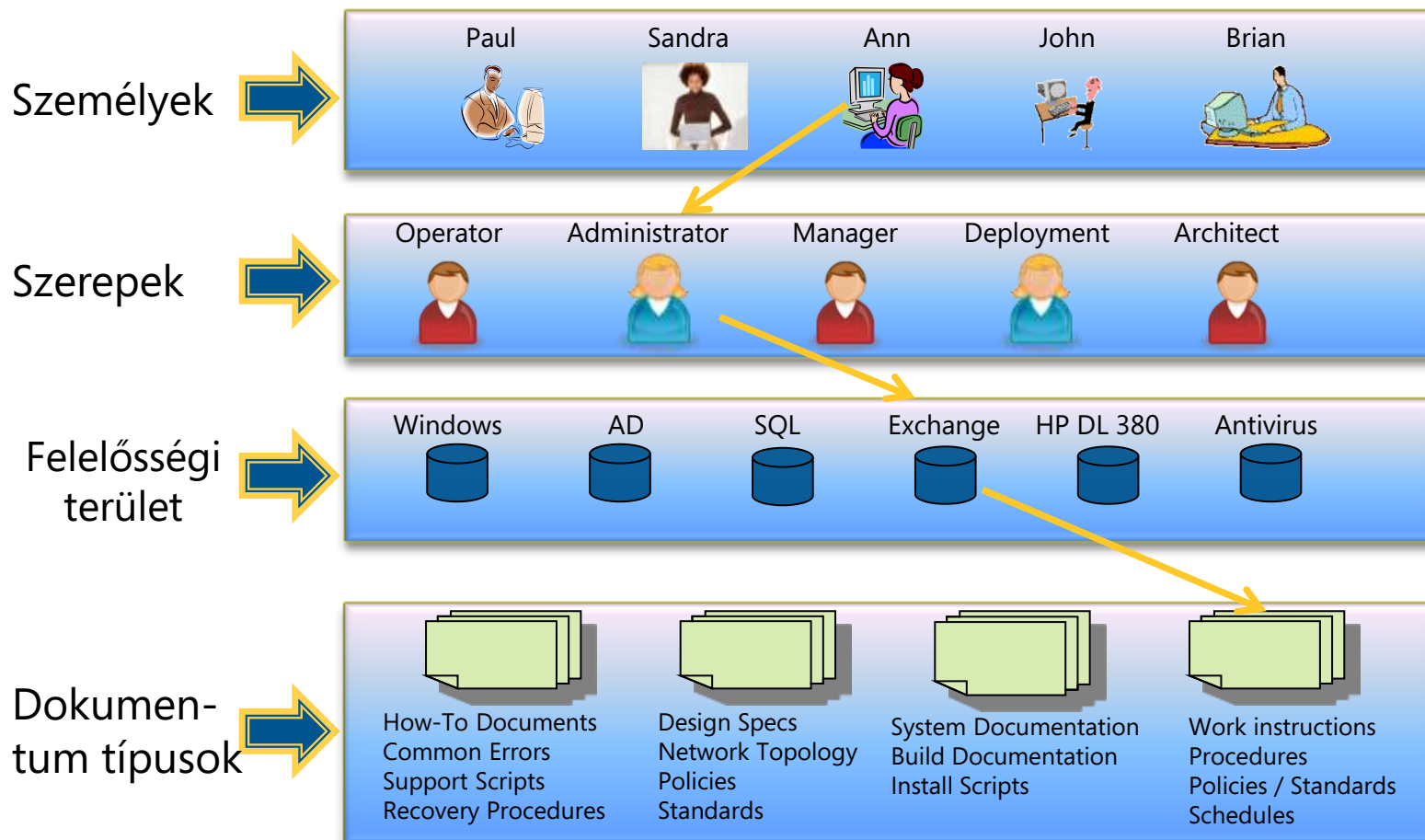
Az IT csoportokat a MOFban és ITILben bizonyított gyakorlatok, folyamatok és dokumentált eljárások alkalmazásában segíti, hogy a szolgáltatások optimális rendelkezésre állási szintjének elérését biztosítsa.

Az RKM a strukturált management folyamatok kialakításának és a proaktív üzemeltetési feladatok Office SharePoint Server 2007 alapú portálon keresztüli megjelenítésének kombinációja

Szerep- és felelősségi körök optimalizálása során kialakít szerepköröket, felelősségi köröket és részletes proaktív tevékenységi-előírásokat, amelyek Microsoft technológia specifikus, előre elkészített tartalmú csomagokból áll.



Roles and Knowledge Management



További információk:

GyorgyK@microsoft.com

Process documentation:

- <http://www.microsoft.hu/mof>
- <http://www.microsoft.com/mof>



Questions?