



Hogyan alapozzuk meg az értékteremtő IT szolgáltatásokat, belső üzemeltetésre építve

Kemendi Zsolt
Sáfrán Péter
dr. Becser Balázs

Invitel ICT
IBM Magyarország
Alfa-Con Kft.



Portfólió szélesítése, informatikai szolgáltatások beemelésével



Telekommunikációs gyökerek frissítése, újra gondolása



Organikus fejlődés és kialakítás

Menedzsment támogatás

Dolgozói elkötelezettség

Tudás és tapasztalat

Idő és erőforrás

Piaci elfogadottság

Bizonytalanság
 Forrás hiány
 Versenyhelyzet egyéb üzleti területekkel
 Belső és külső szolgáltatói szerep

Motiváció
 Megértés
 Hitetlenség, önbizalomhiány

Telekommunikációs eszköztár és környezet
 Standard szolgáltatások és termék fókusz
 Dinamizmus, rugalmasság hiánya

Belső szolgáltatói szerepkör
 Bizalmatlanság
 Menet közben változtatunk és haladunk
 Versenyhelyzet

„Vidéki telefontársaság”

„Oktatás”
 Teljes betekintés
 Üzleti elemzések
 Kitűzött és teljesített rövidtávú célok

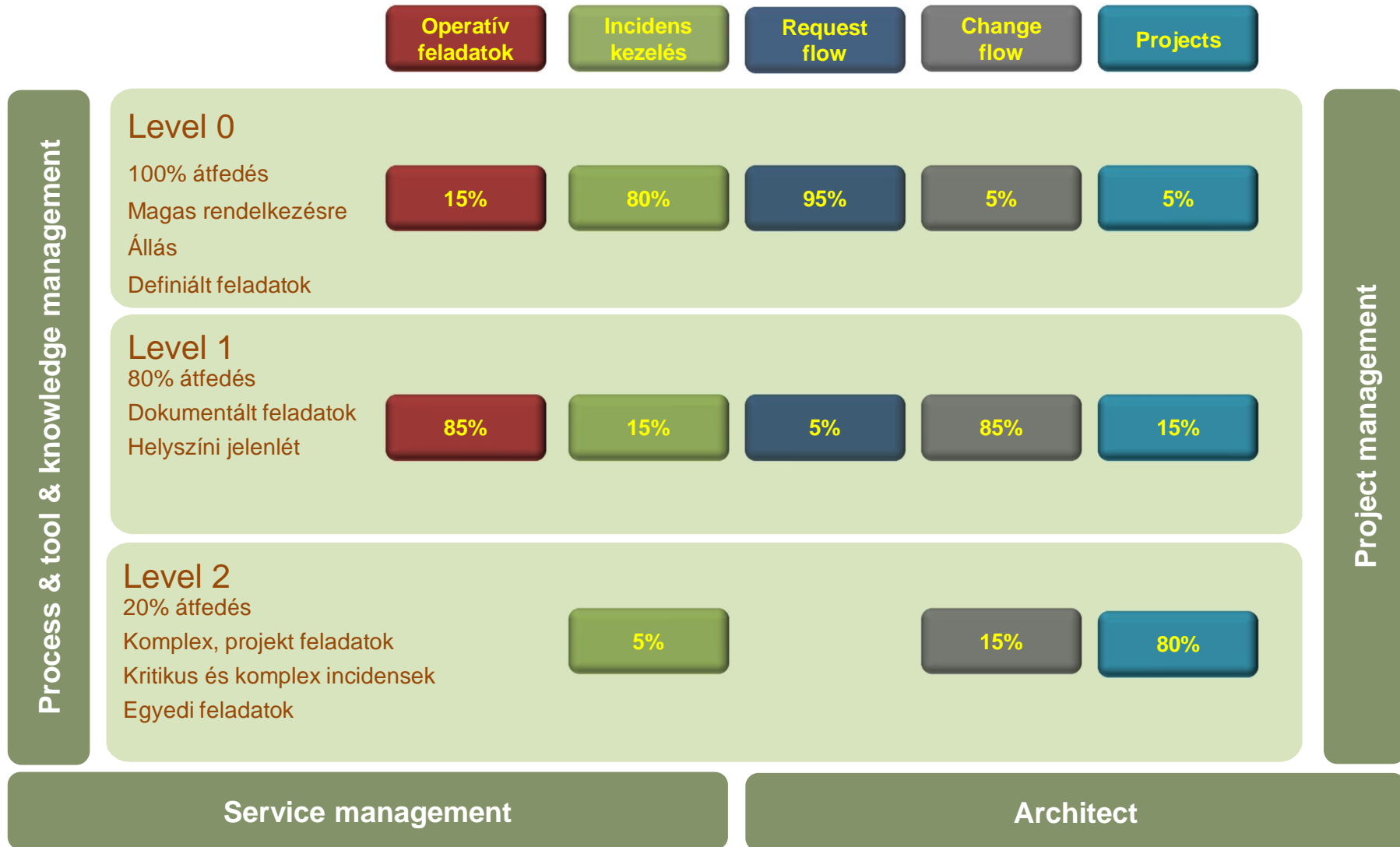
Érthető, vállalható célok
 Kommunikáció
 Megértés és megértetés

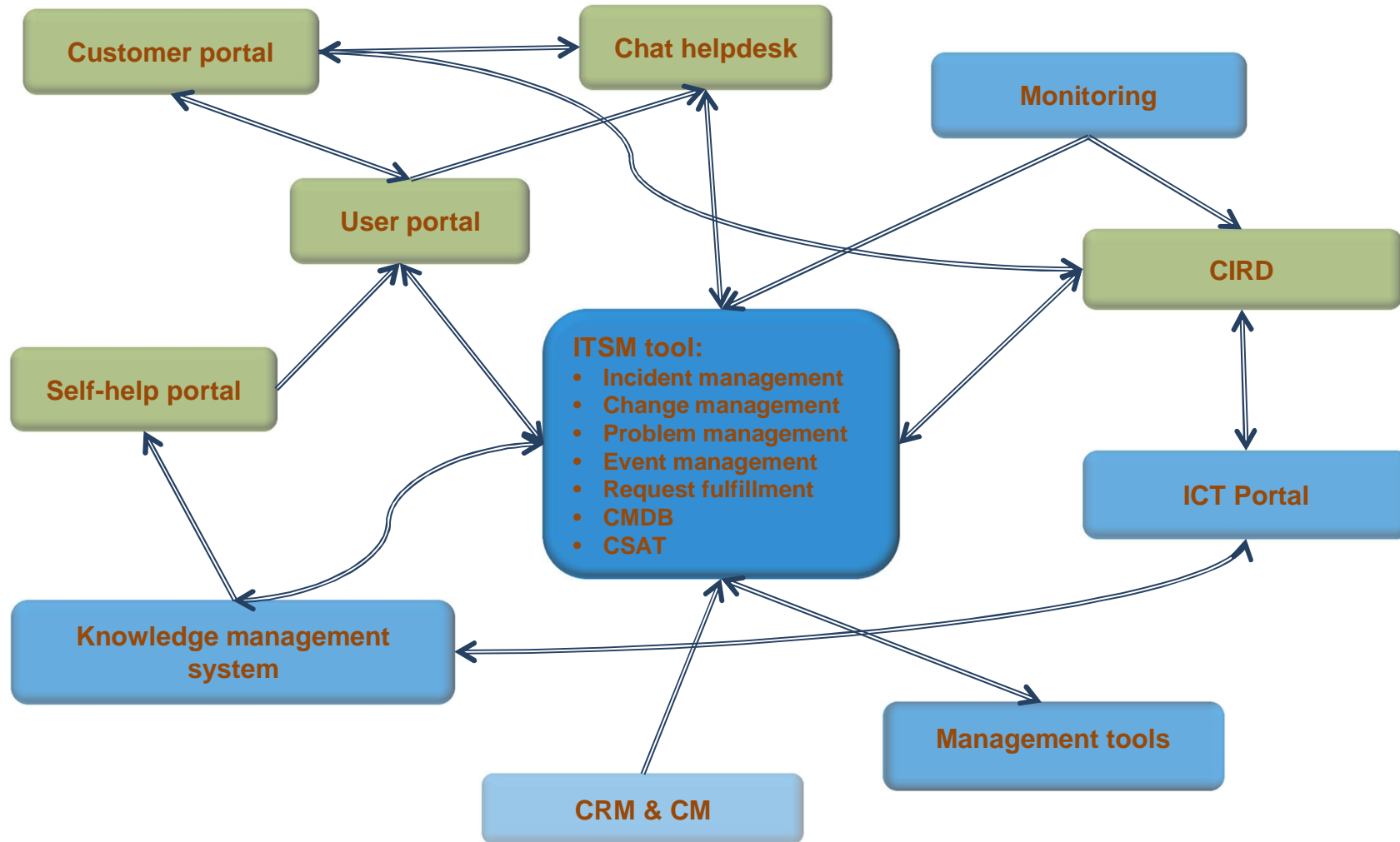
Kis lépések, szárnypróbálgatások

Motiváció

Eredmények és sikerek







Felmérési projekt

- Célja az IBM Server Automation és Service Management megoldások implementációs költségeinek és előnyeinek kiértékelése
- A projekt résztvevői:
 - ICT vezetői csapata
 - Csoportvezetők
 - Kiemelt üzemeltetők
 - IBM Pre-Sales csapata

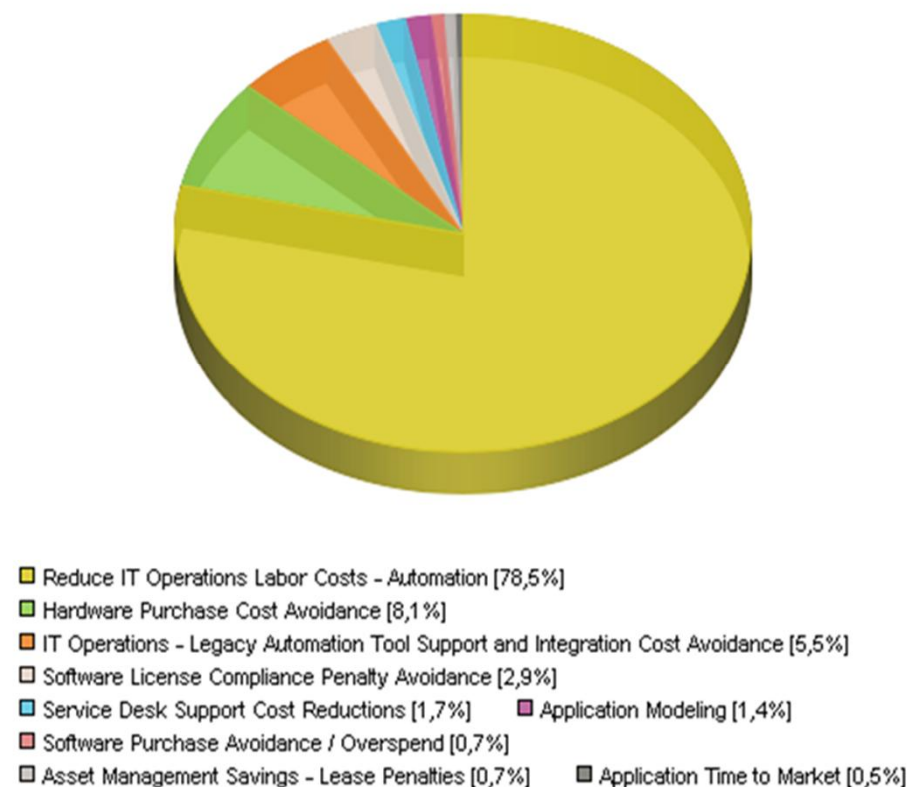
Támogató eszköz

- Alinean – vezető fejlesztő a ROI és TCO elemzési metodológiában és eszközökben

Eredmények:

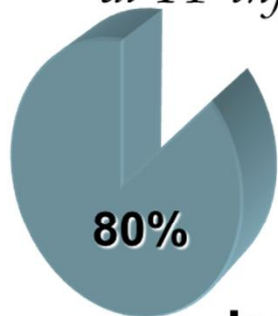
- Üzemeltetési költségek csökkenése
- Az üzleti értékteremtés fejlesztése, szolgáltatás minőség javítás

Top Benefits



IT Szolgáltatás Menedzsment feladatok

- Egy szolgáltatás kiesése esetén jellemzően az első kérdés: „Működött a szolgáltatás az előző napon?”
- A második: „Mi változott meg az előző naphoz képest?”
- Gartner Group: *“Az üzleti szolgáltatás kiesések 80%-át IT infrastruktúra változtatás okozza.”*



Megoldás: TADDM

Infrastruktúra konfigurációs elmeinek és ezek konfigurációjának, függőségeinek összegyűjtése, letárolása CMDB-ben



- Change Mgmt
- Configuration Mgmt
- Service Desk
- Release Mgmt
- Availability Mgmt
- Problem Mgmt



The screenshot displays the BigFix Enterprise Console interface. The main window shows the details for a patch action: "MS10-037: Vulnerability in the OpenType Compact Font Format (CFF) Driver Could Allow Elevation of Privilege - Windows XP SP2 (x64)". The console is connected to a database 'bfenterprise' as user 'jim_resch'.

Summary | Computers (16) | Target

Status

0.00% Fixed (0 of 16 applicable computers)

Status	Count	Percentage
Running	11	68.75%
Evaluating	1	6.25%
Pending Downloads	1	6.25%
Pending Restart	3	18.75%

Downloads

File	Status	Details
WindowsServer2003.WindowsXP-KB980218-x64-ENU.exe	Complete	Cached on BES Server

Source

This action's source is the Fixlet message "[MS10-037: Vulnerability in the OpenType Compact Font Format \(CFF\) Driver Could Allow Elevation of Privilege - Windows XP SP2 \(x64\)](#)" in the "Patches for Windows (English)" site.

Behavior

Messages

Connected to database 'bfenterprise' as user 'jim_resch'

*Server OS support - est. 2Q, 2013, Middleware install – est. 3Q, 2013



Server Automation

Szolgáltatások:

- Feladatszekvenciák kezelése
- Továbbfejlesztett szervertámogatás
- Koordinált létesítési folyamatok (operációs rendszertől middleware-ig)
- Middleware konfigurálás

Előnyök:

- Felügyeleti eszközök számának csökkentése
- Fizikai és virtuális szerverek életciklus-kezelésének automatizálása
- Programozás nélküli teljes serverautomatizáció
- Gyári automatizáció és egyszerű testreszabás



**Költségcsökkentés
magasabb szintű
automatizációval**

**Emberi hibák
csökkentése és a
beavatkozások
időigényének
felgyorsítása**

IBM Endpoint Manager Console

File Edit View Go Tools Help Debug

Back Forward Show Hidden Content Show Non-Relevant Content Refresh Console

Server Automation << Automation Plans

- Automation
 - Warnings (4)
 - Setup and Maintenance
 - Automation Plans
 - All Automation Plan Actions (20)
 - Automation Plan Actions Status
- Virtualization
- All Server Automation Content
 - Fixlets and Tasks (103)
 - Baselines (1)
 - Analyses (3)
 - Actions (241)
 - Dashboards
 - Wizards
 - Custom Content
 - Custom Filters
 - Computers (176)
 - Computer Groups (7)
 - Sites (6)

Automation Plans

Create Remove

Filter

Name	Site
Multi-tier application deployment	ActionSite

Take Action Edit Copy

Description Details Steps

Add Step Refresh Seq

1	VMware Create Windows Virtual Machine from Template (84)	Action: Action1 (default)	⚙️ 📄 ✖️ 📄
▶ Summary			
▶ Failure Behavior : Stop Automation Plan			
2	Install IBM DB2 UDB Enterprise Server Edition 9.x on Windows (29)	Action: Action1 (default)	⚙️ 📄 ✖️ 📄
▶ Summary			
▶ Failure Behavior : Stop Automation Plan			
3	Create Database for IBM DB2 UDB Enterprise Server Edition 9.x on Windows, RHEL, SLES and IBM AIX (82)	Action: Action1 (default)	⚙️ 📄 ✖️ 📄
▶ Summary			
▶ Failure Behavior : Stop Automation Plan			
4	VMware Create Windows Virtual Machine from Template (84)	Action: Action1 (default)	⚙️ 📄 ✖️ 📄
▶ Summary			
▶ Failure Behavior : Stop Automation Plan			
5	Install IBM DB2 Data Server Client 9.x on Windows (52)	Action: Action1 (default)	⚙️ 📄 ✖️ 📄

All Content

BigFix Management

Patch Management

Server Automation

Systems Lifecycle

Tivoli Endpoint Manager Console

File Edit View Go Tools Help Debug

Back Forward Show Hidden Content Show Non-Relevant Content Refresh Console

Automation << Automation Plans

Automation Plans

Create Remove

Filter

ID	Name	Site
452	DB2 WAS Deploy and Start	ActionSite

1 item 5 | 10 | 25 | 50 | 100 | All

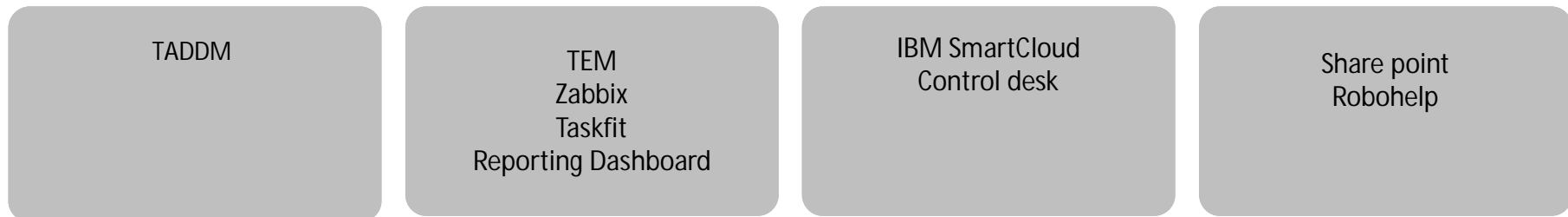
Take Action Edit

Description Details Steps

358 : VMware Create Virtual Machine from ISO	Action1	[Go To Source]
703 : VMWare Power On Virtual Machine	Action1	[Go To Source]
445 : Install IBM DB2 UDB Enterprise Server Edition 9.x on Windows	Action1	[Go To Source]
446 : Create Instance for IBM DB2 UDB Enterprise Server Edition 9.x on Windows	Action1	[Go To Source]
438 : Start Instance for IBM DB2 UDB Enterprise Server Edition 9.x on Windows	Action1	[Go To Source]
358 : VMware Create Virtual Machine from ISO	Action1	[Go To Source]
703 : VMWare Power On Virtual Machine	Action1	[Go To Source]
448 : Install IBM Websphere Application Server Base (Distributed operating systems) 7.x on Windows	Action1	[Go To Source]
451 : Manage profiles for IBM Websphere Application Server Base (Distributed Operating Systems) 7.x on Windows	Action1	[Go To Source]
2036 : Start a profile for IBM Websphere Application Server Base (Distributed operating systems) 7.x on Windows	Action1	[Go To Source]

ok Cancel

All Content Automation BigFix Management Mobile Device Management



Management tools

Monitoring

Management tools

Monitoring

CIRD

ITSM tool:

Chat helpdesk

Self-help portal

ICT Portal

Knowledge management system

Customer portal

User portal



Standardizálás

- A szervezet és környezetének egyetértése
- Kisebb holtidők
- Kevesebb SLA sértés
- Magasabb ügyfél elégedettség – ügyfél számára értékteremtés és stratégia
- Új szolgáltatások vagy szolgáltatáskomponensek könnyű rendszerillesztése
- Új ügyfelek számára a szolgáltatásindításig szükséges idő minimalizása
- Pre-sales, marketing erősítése

Követelmény szabvány

- ISO 20000-1:2011



STANDARDS

A belső IT szolgáltatásai a BUSINESS számára, az értékteremtő IT

- Belső ügyfelek számára nyújtott szolgáltatás – transzformálása külső ügyfelek számára nyújtott értékteremtő szolgáltatás.
- A definiált (működő) szolgáltatások:
 - „Hosting”
 - „HelpDesk”
 - „Infra”
 - „Field”

Módszer: „ITEB” : 16 fejezet □ 16 érték (benchmark 0-100)

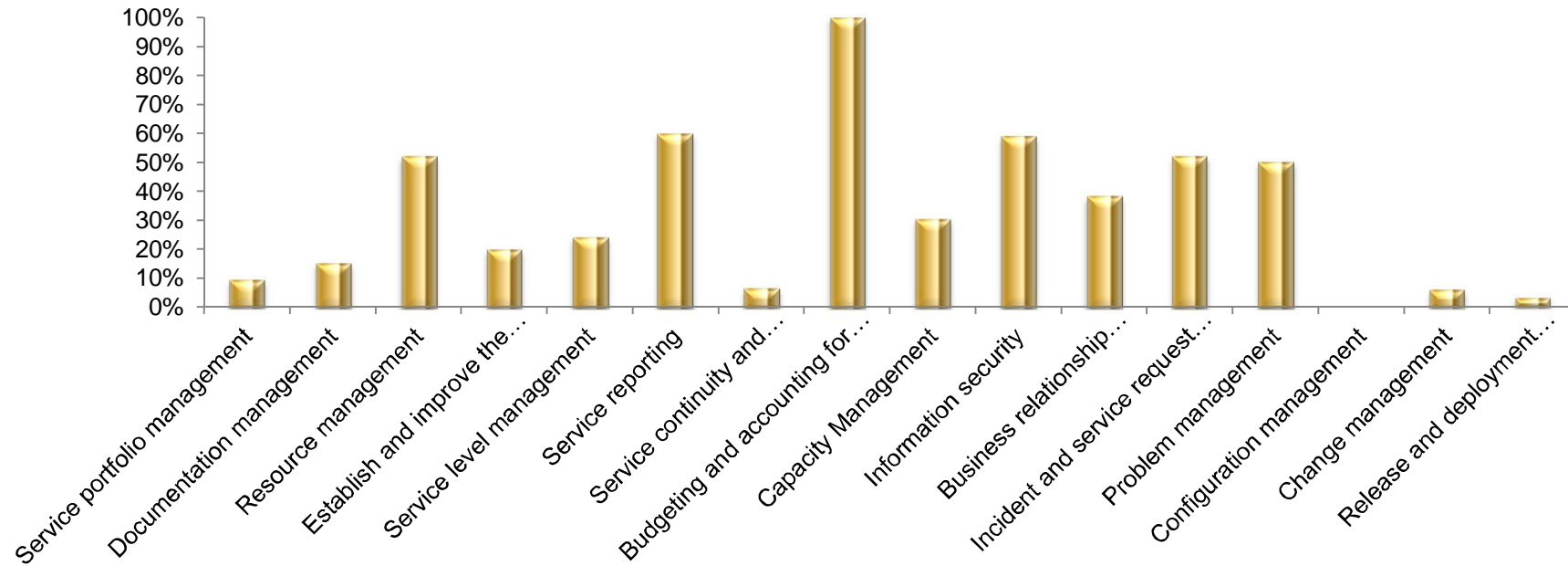
Dokumentáltság és demonstráció képesség

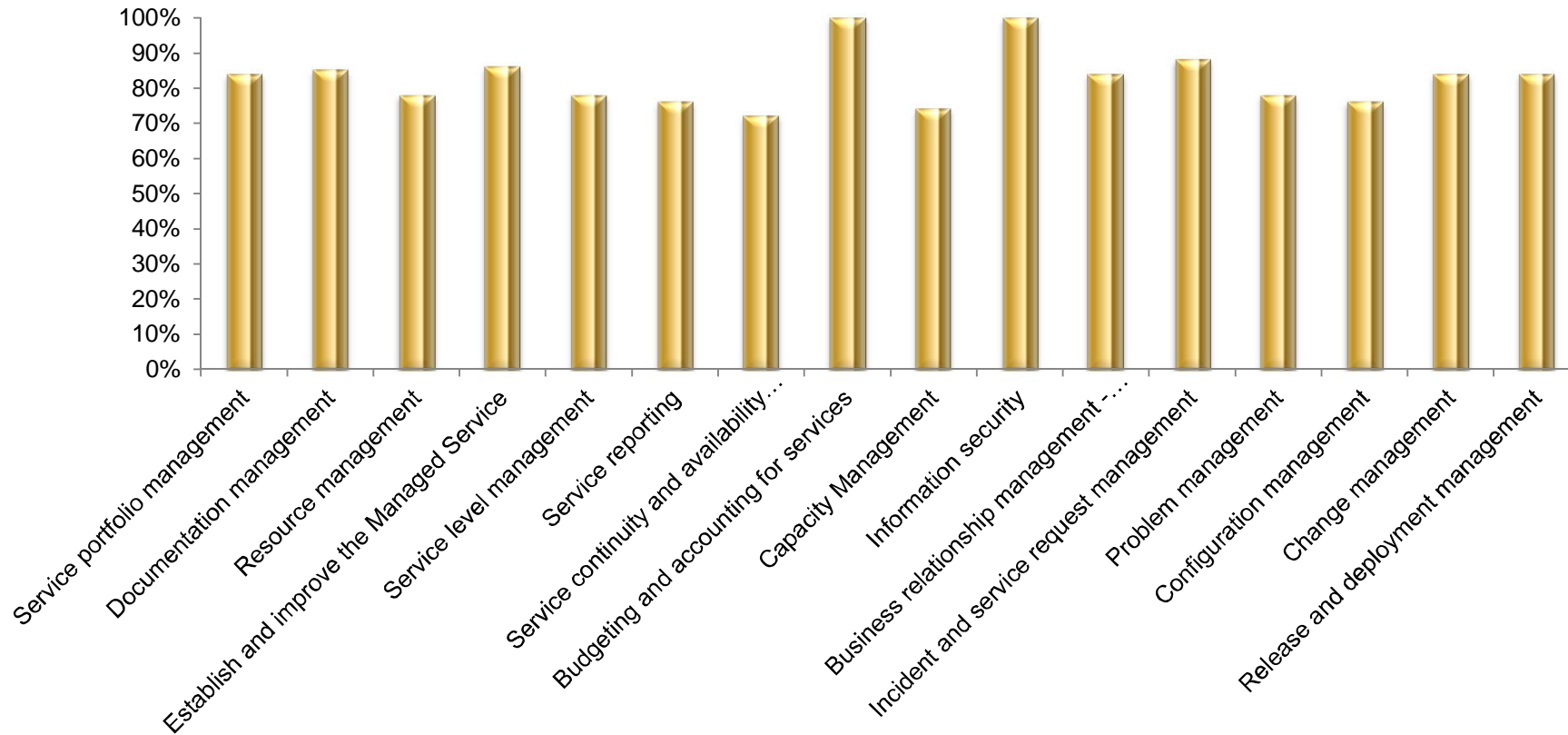
- Megismételhető
- Egyenértékű



GAP analízis

Megvalósíthatósági tanulmány (Feasibility study)





Eredmény: 2015. június 30.-ig megvalósítható

Output-ok:

- Stratégiai fejlesztés menetrend
- Javasolt ICT szervezeti változtatás
- Invitel docu - modell
- Javasolt előíró dokumentum lista
- Projekt Gantt

- Scope statement: 2014. szept. 1.
- **Szolgáltatásirányítás tervezése – Invitel „Framework”**
- Szolgáltatás tervezés □ Dokumentáció
- **Szolgáltatás üzembeállítás – transition**
- Szolgáltatás működtetés - operation
- Folyamatos fejlesztés – Monitoring, SIP, CSI, Auditok



Pozitívumok:

- Működő IT szolgáltatások
- Szervezet
- Csapat felkészültsége
- Vezetői elkötelezettség
- Személyes hozzáállás
- Támogató eszközök

Nehézségek:

- Az „időtényező”
- Határidők betartása
- Projekt során változó stratégia
- „Külső személyzet” bevonása

- Invitel „Framework” kialakítása
- Rugalmas előíró rendszer kialakítása
 - Napi menü?
 - Svédasztal??
 - Ha egyik sem, akkor ott az étlap!
- Bevezettük az SDT „Service Delivery Table” fogalmát
- Demonstrációs képességek
- Új megoldások gyors bevezetése az érintett szervezeti egységeknél (HR képzések)

- Tanúsítás – 2015. június. 08.
- **Valami megszületett, elindult és jár...**



Portfólió szélesítése

- Üzemeltetési szolgáltatások megerősödtek
- Rendszerintegrátori szolgáltatások
- Vonatkozó árbevétel duplázódott 2012 és 2014 között
- Üzleti elemző és alkalmazásfejlesztő kompetencia
- BI és Middleware

Telekommunikációs gyökerek frissítése

- Folyamatok felülvizsgálata & harmonizálása
- Bizonyos funkciók összeolvadása
- Eszköztár konszolidáció
- Új látásmód és megközelítés

Organikus fejlődés

- Átalakított szervezet
- Tiszta felelősségek
- Motivált, fejlődő csapat
- Önellenőrző és önjavító folyamatok



KÖSZÖNJÜK FIGYELMÜKET