



Kérés – teljesítés!

itSMF Magyarország Szeminárium – 2009. november 6.

ITIL, Wiki és Pareto találkozása a request fulfillment fejlesztése érdekében

Kresz Balázs

Tartalom

- Értelmezés
 - Kérésteljesítés helye az ITIL-ben
- Stratégia
 - Fontos-e a szervezetnek?
 - Külön folyamatként kezeljem-e?
 - Szolgáltatáskatalógusban van-e helye?
 - Ki fogja végrehajtani a tevékenységeket?
 - Milyen támogató eszközökre lesz szükségem?
 - Milyen célkitűzéseket tegyek?
- Tervezés
 - Keretfolyamat tervezése
 - Katalógus kialakítása
 - Prioritások, fontosság meghatározása
 - Alfolyamatok definíciója
 - Mérések kialakítása
- Bevezetés, működtetés
 - A megvalósítás lehetőségei
 - Sikerkritériumok
- Fejlesztés
 - Alfolyamatok érettsége
 - Új szolgáltatások bevezetése

A kérelmeljesítés helye az ITIL-ben

V2

- Incidenskezelési folyamat keretein belül

és

- Standard change-ek alkalmazásával

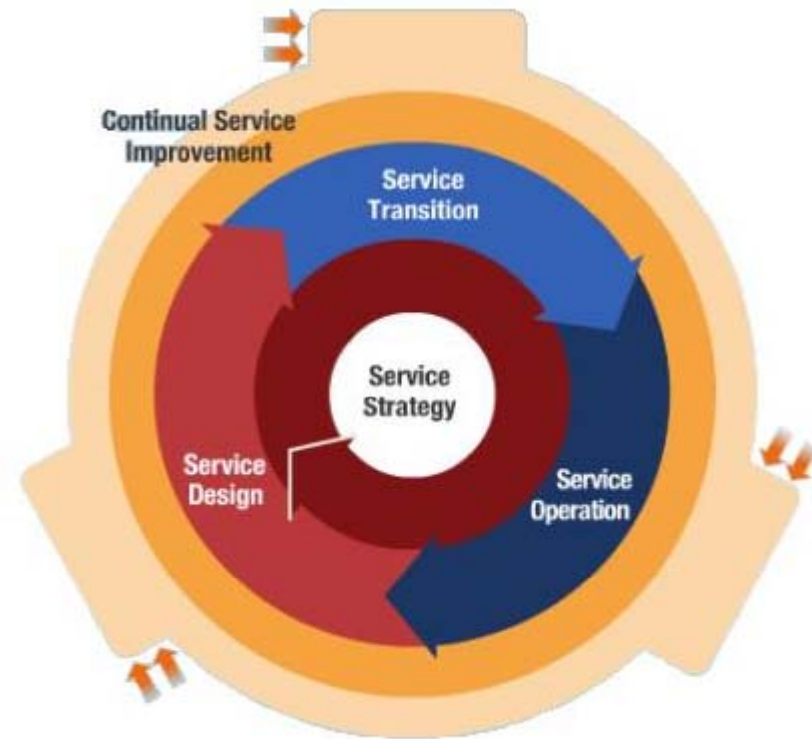
V3

- Külön folyamat:

Request fulfillment
Kérelmeljesítés

és

- Request és change modellek alkalmazásával



STRATÉGIA

Érték az üzletnek

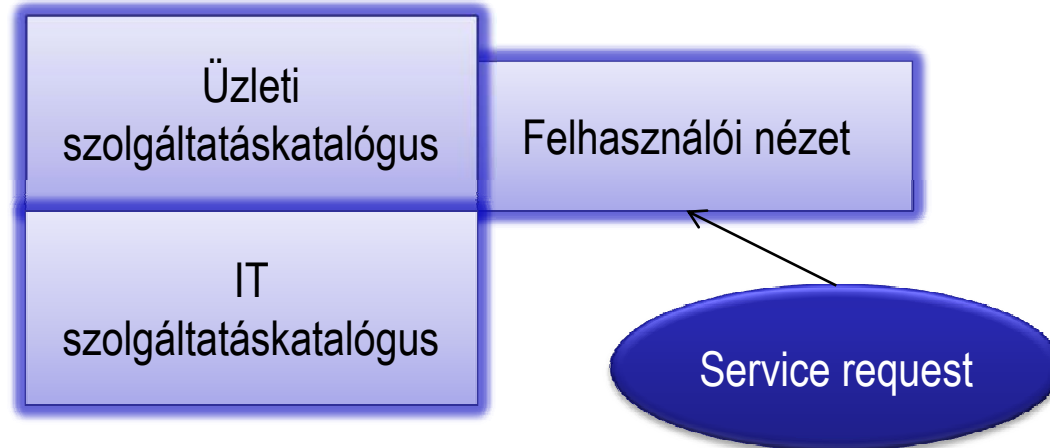
- Az IT arca, megítélése függ a kérések teljesítésétől
- Minősége az ügyfelek elégedettségének a forrása
- Fejleszthető és standardizálható folyamatok
- Önkiszolgáló lehetőségek
- Költségek követésére és előrejelzésére ad lehetőséget
- Jelentős ráfordítást jelent (lehet, hogy nem látható)

Szolgáltatáskatalógus ≠ kéreškatalógus

- Definíció

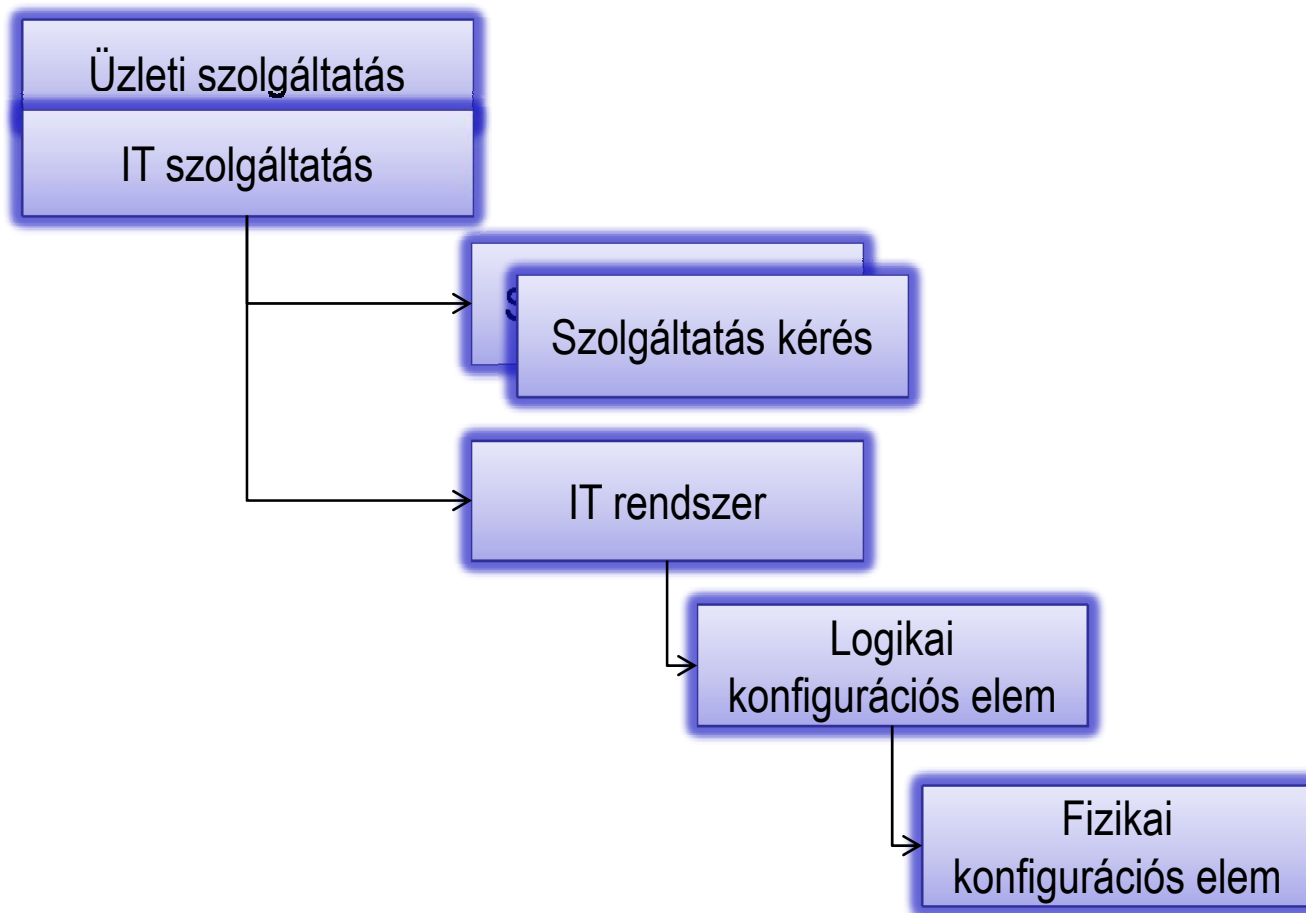
- Információ, tanács, standard változás és hozzáférések kérése
- Meghatározott tartalom
- Meghatározott végrehajtási eljárás

- Összefüggések



- Egyértelműség – átláthatóság = katalógus

Összefüggések



Ki fogja működtetni?

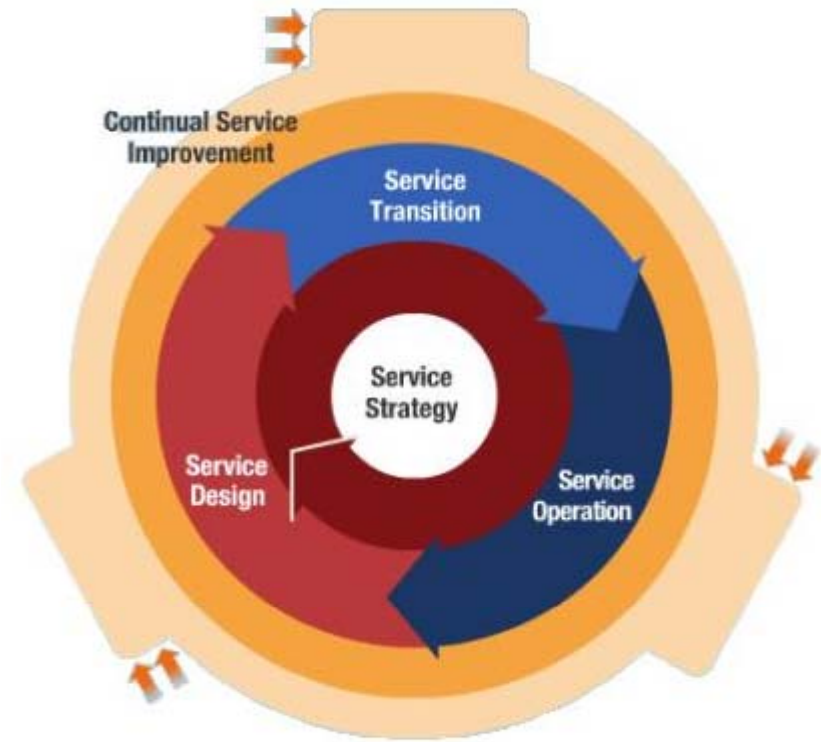
- Service desk
 - Fogad, adatokat bekér, pontosít
 - Kontrollál
 - Elégedettséget mér
 - Végrehajt
- Egyéb csoportok
 - IT funkcionális csoportok
 - *Épületüzemeltetés*

Célok, jelentések

- **Célkitűzések**
 - A standard szolgáltatáskérések mérhetőségének megteremtése, minőség biztosítása, a hatékonyság fejlesztése.
 - Költségek nyomon-követése, költségallokáció, számlázás.
- **Jelentések**
 - Üzleti területeknek , IT vezetésnek
 - A szolgáltatáskérések minősége, mennyisége, költsége.
 - Operatív vezetésnek:
 - Termelékenység, határidők betartása, minőség, fejlődőképesség.

Lesz-e szükségem támogató eszközökre?

- Katalógus
- Folyamat
- Riporting
- Automatikus végrehajtást segítő eszközök

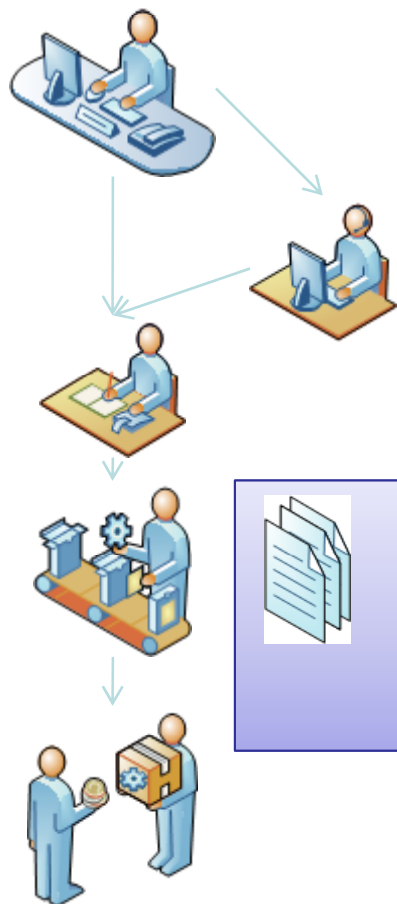


TERVEZÉS

A katalógus kialakítása

- Szolgáltatások katalogizálása
 - Változáskezelés (változások elemzése)
 - Ügyfélszolgálat (bejelentések elemzése)
 - Felhasználók
 - IT csoportvezetők
 - IT munkatársak
- Konzolidáció, egyszerűsítés
- Adatokkal feltöltés

Keretfolyamat



- Katalógus – válogatás – csomag összeállítás
- Szükséges adatok megadása
- Service desk-en keresztül is történhet

- Jóváhagyás (lehet automatikus is)



- Kiszolgálás - alfolyamatokkal

- Átadás
- Elégedettségmérés

Fókuszpontok azonosítása

- A lista hosszú – az erőforrás korlátos.
- Fókuszálnunk kell
- Gyűjtsünk adatokat
- Szempontok
 - Fontosság a felhasználó számára
 - Számosság
 - Ráfordításigény
- **A szempontok súlyozott átlaga megadja az adott kéréstípus fejlesztésének fontosságát.**
- **Válasszuk ki a felső 20%-ot és érjük el az eredmények 80%-át!**



*Vilfredo Pareto
(1848-1923)*

Alfolyamatok tervezése?



- Nem kell őket megtervezni – már léteznek!
- A meglévő tudás megosztása, közös eljárások kialakítása a cél.
- Első lépésként írjuk le az alfolyamatokat egy wiki-ben.
- Mi az előnye a wikinek?
 - Könnyű használat.
 - Inkább hibajavítás, mint a hibák megelőzése.
 - Verziókövetés – verziók összehasonlítása.
 - Ellenőrzés, csoportos szerkesztés.
- Vezérelvek mentén kezdjük el leírni a meglévő gyakorlatokat, ezzel alapot teremtve azok fejlesztésére.
- **MOTIVÁCIÓ!**

A tudás kodifikációja

- Mit kell megkérdezni a felhasználótól?
- Milyen információkra van szükség a kérés teljesítéséhez?
- Ki hagyja jóvá a kérés teljesítését?
- Hogyan kell teljesíteni a kérést?
- Mit kap a felhasználó?
- Mikor sikeres a kérés teljesítése?
 - (ellenőrzőlista)
- Mivel lehet baj, mire kell figyelni?



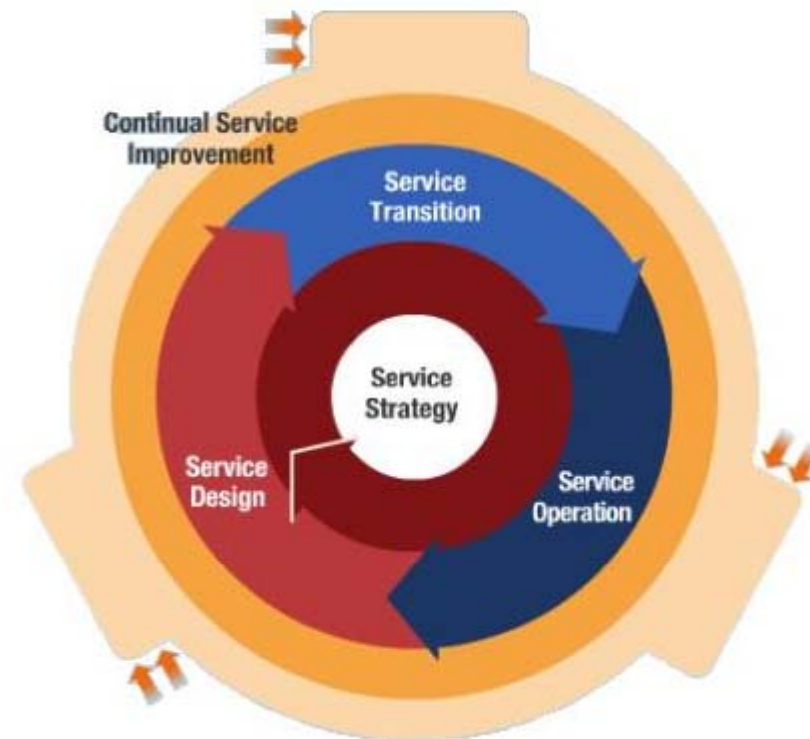
Katalógus tartalma



Mérések kialakítása

- Kulcs teljesítményriportok
 - Kérések száma típusonként / kontroll folyamat kell hozzá
 - Kérések átfutási ideje típusonként / kontroll folyamat kell hozzá
 - Ráfordítások típusonként / loggolás kell hozzá
- Következő lépések
 - Normál / tényleges ráfordítások
 - Határidőn belül megoldott szolgáltatáskérések
 - Elégedettség mérések
 - Fejlődés mértéke / ráfordítások csökkenése
 - Értékteremtő idő / állásidő aránya
 - Trendek
 - Státuszokban eltöltött idő



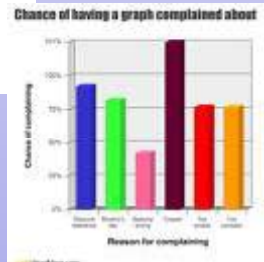


BEVEZETÉS, MŰKÖDTETÉS

Megvalósítási lehetőségek

Alacsony költségű

- Things to pack for my trip**
- Sarcnet
 - Sandwich (maybe the green ones)
 - Toothpaste
 - Socks, socks, and more socks
 - Thomas Jefferson biography
 - 3 suits
 - 4 pairs of shoes
 - Zip lock and storage bags
 - Pants and underwear



Csúcskategóriás

Locate Services for Alex Smith by Category

	Voice and Data Communications Telecommunications services including network, office phones, cell phones, and conferencing.		Employee Service Packages New hire, move and termination requests for employees and contractors.
	Facilities Services Conference rooms, offices, cubes, furniture, shared spaces, environmental, and janitorial.		Application and System Access IDs and password resets for enterprise application and system access, as well as email, network, and LAN access.
	Computer Accessories Acquire and install add-on equipment for your computer or handheld device.		Corporate Services Other corporate services such as HR benefits, payroll, health & safety, legal, and travel.
	Data Center Management IT development projects, application change requests, reports or queries, and technical services for managing the network, databases and servers.		Desktop Software Install, remove or upgrade personal productivity software such as graphics, calendar, system utilities.



Servers Provisioned by Month

On-Time Completion of Requests by Server Type

Service Portfolio Optimization

Service Portfolio Budget vs Actual

Alignment to Standard (Best = 30, Worst = 0)

Configuration Management Database

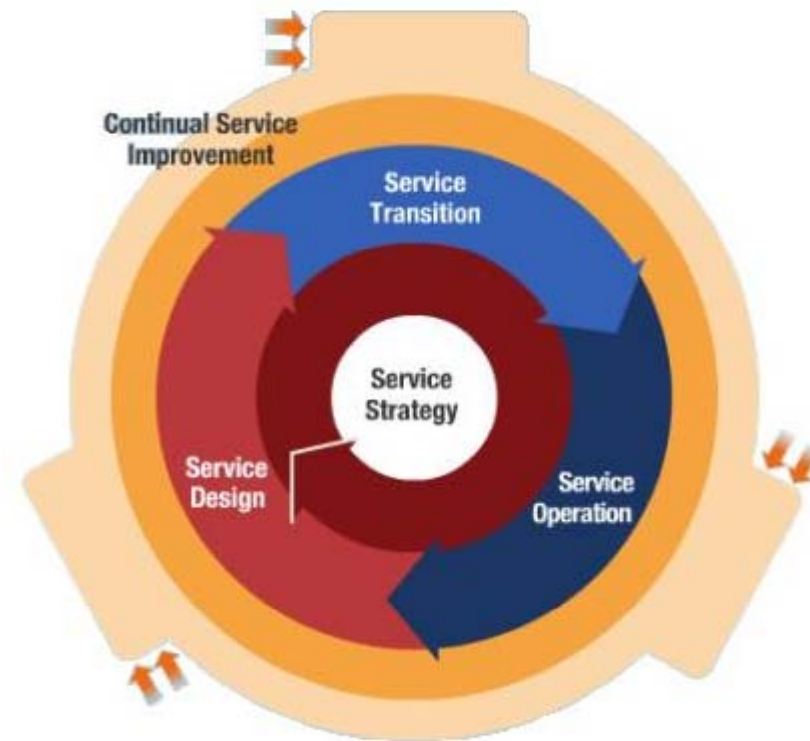
Configuration Release

A működtetés sikerkritériumai

- Kommunikáció
- Motiváció
- Eszközök
 - Katalógus
 - Átláthatóság
 - Változtathatóság
 - Könnyű kezelhetőség
 - Bővíthetőség
 - Folyamattámogatás
 - Funkcionalitás
 - Rugalmasság
 - Riportolhatóság

Voice of the Customer!





FEJLESZTÉS

Kérésteljesítési folyamatok érettsége



- Ad-hoc
 - A fejekben léteznek, a szokásjog alapján működnek, sok az eltérés attól függően, hogy ki hajtja végre a kérés teljesítését.
- Definiált
 - Egy utasításban, szabályzatban definiálva van, az utasítás elévült, csak részben tartják be
- Definiált – naprakész
 - A definíció már több szabályzatnál, segíti a végrehajtás minőségének biztosítását és csökkenti a kockázatokat.
- Definiált – fejlesztett
 - A VÉGREHAJTÓK együttműködése és konstruktív együttműködése révén fejlődik az alfolyamat.
- Részben automatizált
 - A meghatározott lépések gyorsabb végrehajtása érdekében az átadásokat, értesítéseket és a mérésekhez szükséges adatok rögzítését munkafolyamat támogató eszköz végzi.
- Teljeskörűen automatizált
 - A jó hatékonyságú és teljesen kikristályosodott folyamatot automatikus eszköz hajtja végre: pl. elfelejtett jelszó visszaállítása.





Köszönöm a figyelmet!

Kresz Balázs

email: kresz.balazs@kfkizrt.hu