



Tartsuk az irányt!

“Adopt and adapt” “Business IT Alignment”
praktikusan

Suba Péter

service management at its best

Néhány szó rólunk

- Egyesült Királyság legnagyobb ITSM specialista konzulens cége
- Független – stratégiai és operatív témákban is segítünk
- az ITSM területének minden szegletét gyakorlatban alkalmazzuk: ITIL, COBIT, 6Sigma, PRINCE, ISO20K/27K, SOX, SAS70, cloud/virtualisation, Agile, a legtöbb támogató eszköz

Személy szerint:

- Informatikus Mérnök, ITIL V3 Expert, CobiT, ISO20000, MCSE
- 20 év informatikai, 11 év ITSM tapasztalat, 5 év UK konzulencia
 - Elender/Euroweb, T-Com, Getronics, LCH, BP, Rabobank, Rolls-Royce, stb.

Néhány iCore ügyfél



- Háttérinformációk
- 3 találós kérdés
- “End-to-end” Rendelkezésreállítás Menedzsment: VBF a gyakorlatban
- Egy SAP szolgáltatás születése
- Desszert: Egy globális szervezet és az ITSM összepasszintása
- Közös tanulságok

- A valósággal történő bárminemű hasonlóság nem a véletlen műve!
- A tapasztalatok sokrétűek – de azonos töröl fakadnak
- A szokásos sikerfaktorok mellett a ma tárgyaltakról talán kevesebb szó esik

- Az “ügyfél” nincs itt – de mint konzulens sokszor a kliens színeiben, álruhában dolgozunk: a történéseket így éljük át mi is
 - (csak ne kérdezzék meg, hogyan alakultak a dolgok 5 év múlva...)

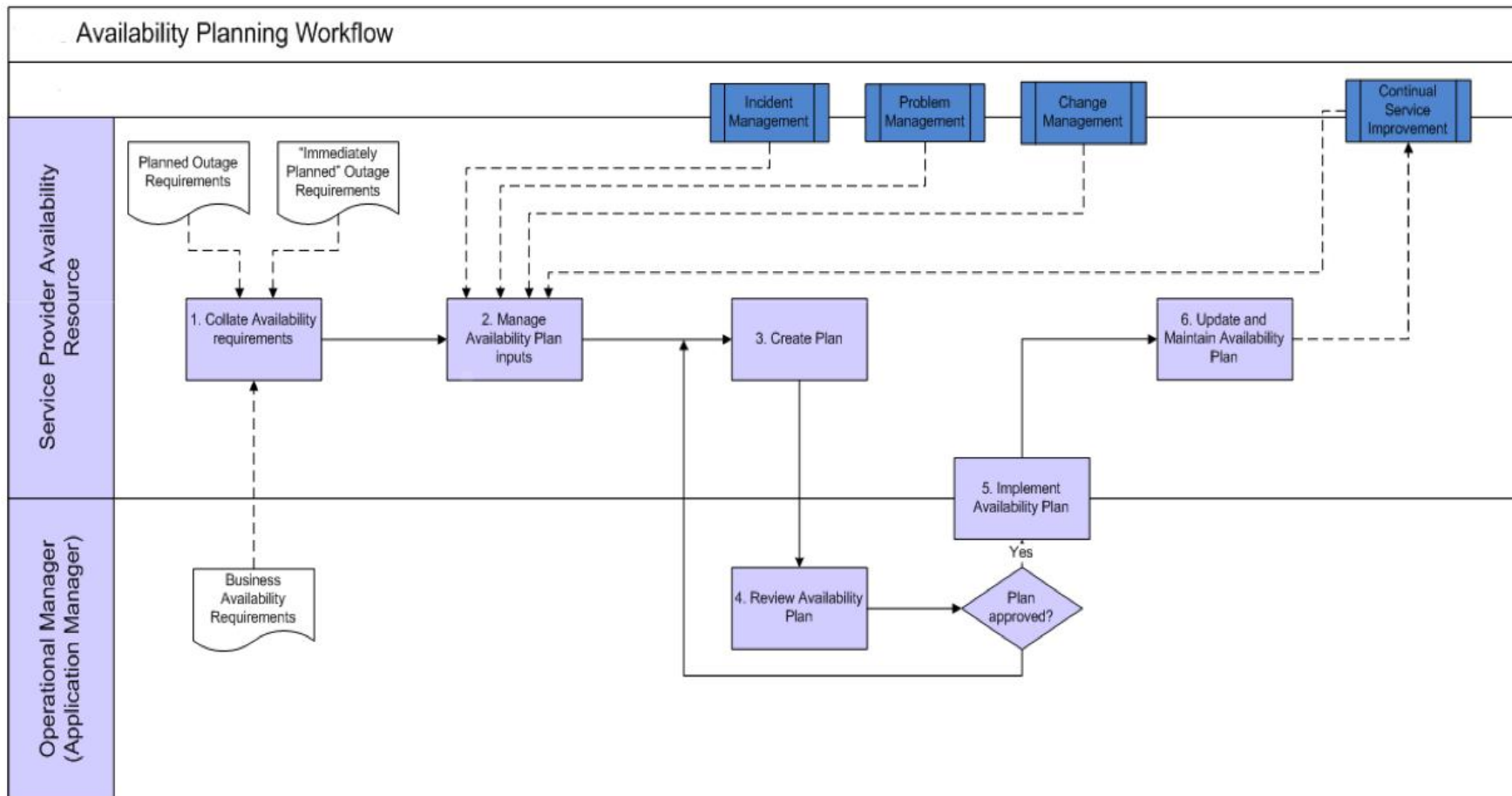
Háttérinformációk – 1. ügyfél

- Globális cég, 270000 alkalmazott (felhasználó), bonyolult üzleti szervezet, Business Process Outsourcing, B éves forgalom
- ERP portfolio: 15e szerver, kb 100 nagyobb éles alkalmazásrendszer, több 10000 alkalmazás interface, 7/24 működés, komplex infrastruktúra
- Az IT több kulcsterülete stratégia partnernek van kiszervezve:
 - 1 partner felelős az adatközpont üzemeltetésekért (infrastruktúra)
 - 1 partner felelős az ERP portfolio alkalmazásüzemeltetésért és fejlesztésért
 - Sok egyéb kisebb cég felelős 1-1 szűkebb területért
 - A központi IT szervezet feladata a folyamatok szervezése

Háttérinformációk – 2. ügyfél

- Globális cég, 67000 alkalmazott (felhasználó), részben államtitkokat fejleszt, a következő 7 évben duplázódik
- 3 éves IT modernizációs program – az egész IT átkalibrálása a növekedés támogatása érdekében, kb. 85 Milliárd Ft költségvetéssel
- Beszerzési stratégia átállítása – egy stratégiai szolgáltatóról 8 szolgáltató csomagra, belső IT átalakítása ITIL v3 alapú működésre

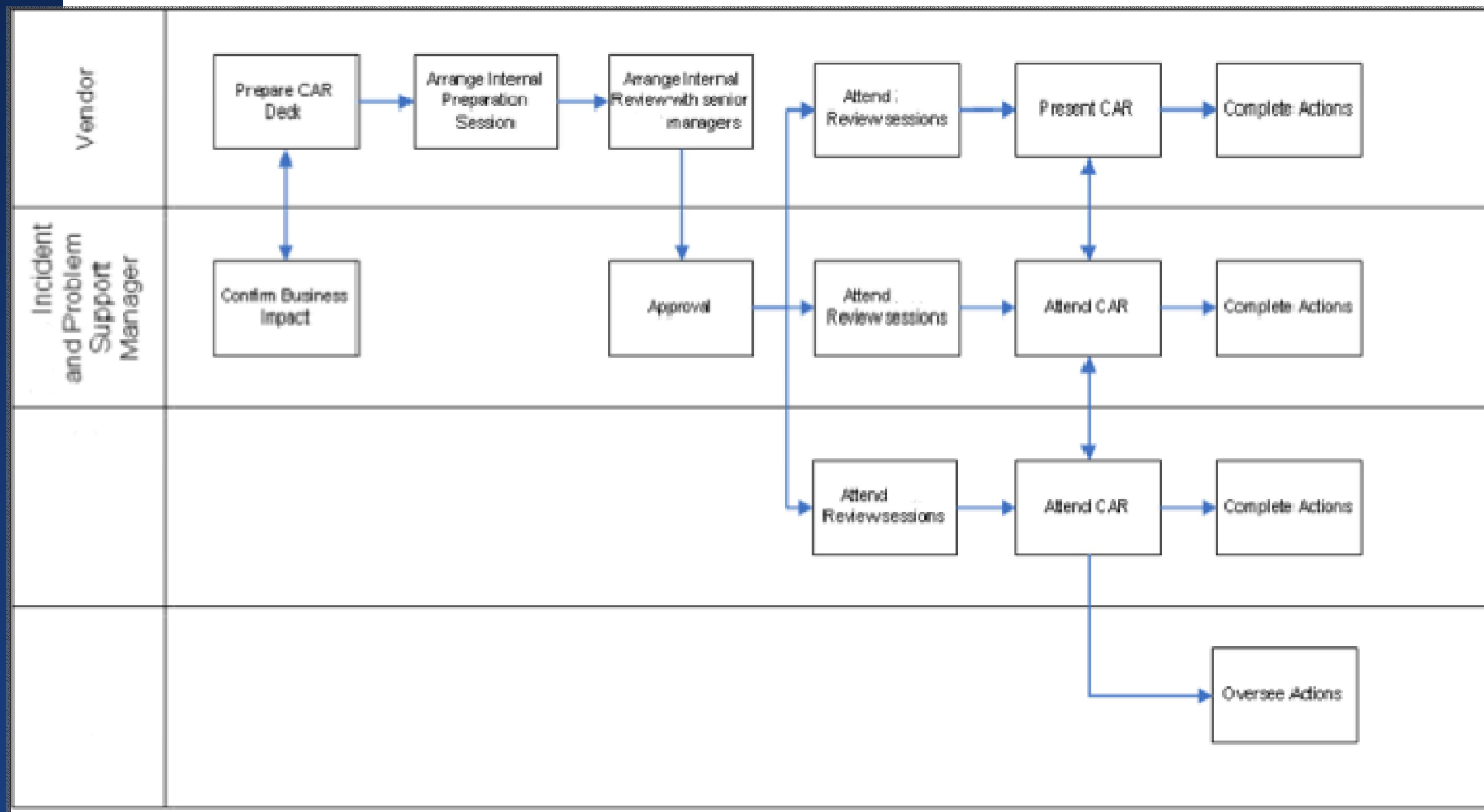
1. Találós kérdés: Hol a hiba a képen?



- Attól függ! A folyamat önmagában nem rossz, csak...
- Nem illik a beszerzési modellhez és a szerződéshez
- Nem tisztázza, hogy mi a valódi célja a folyamatnak ebben a szervezetben: így nem is segít a valódi gondok megoldásában
- A mintaanyagok (template) tartalma túl általános – nem segít az azzal dolgozóknak, hogy mik a fontos kitöltendőek
- Nincsen semmi iránymutató, hogy az egyes tervek hogyan kapcsolódnak egymáshoz: a tervek a levegőben lógnak

A folyamat és eszközei ebben a formában sok energiát emésztene fel...
de a használatuk nem vezet a "vevő" számára értékes eredményhez!

2. Találós kérdés: Mi fog történni?



- Mindekinek világos lesz, hogy a súlyos incidensek komoly dolgok, és...

- Az összes beszállítú szenior vezetője alakít a prezentáción

- Mindenki igyekezni fog teendőket megfogalmazni

- Minden teendőt magas szinten követni fognak (egyszer...)

De:

- Foglalkozik valaki azzal, hogy mi a véleménye a *felhasználóknak*?

- Felméri-e valaki, hogy a teendők költsége arányban van-e azzal, amennyivel csökkenti az ismétlődés *rizikóját*?

Vajon azt érjük-e el, mint ami az eredeti cél volt?

3. Találós kérdés: Mi ez a dal?



Akkor hogyan?

- 1. lépés: Tiszázzuk, milyen problémára keressük a megoldást!
 - Voice of Customer
- 2. lépés: Mit kell tennünk, hogy az ügyfélnek megfeleljen?
 - Critical to Quality mapping
- 3. lépés: Ha amit csinálunk az valami más, módosítsuk!
 - Value stream mapping

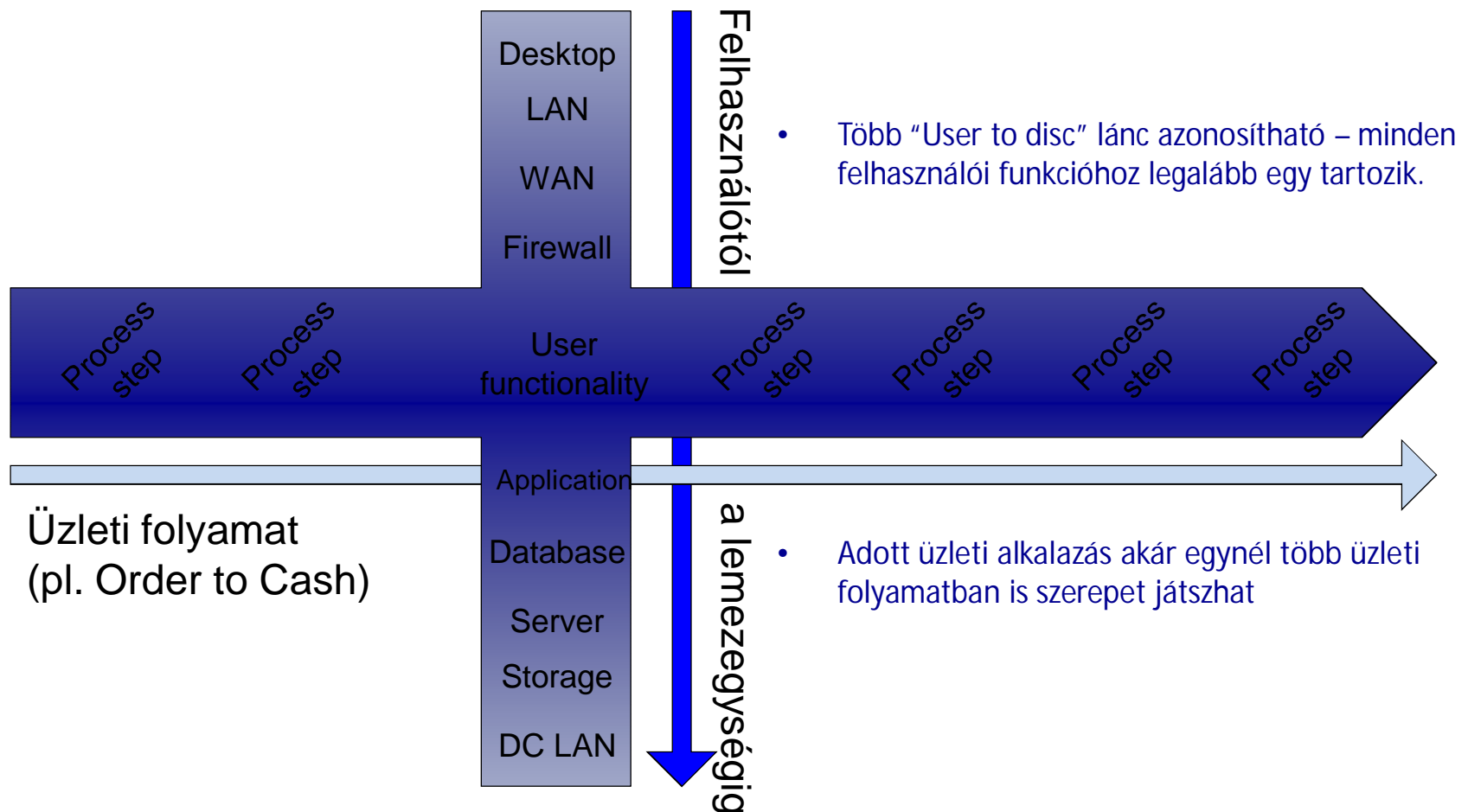
Konkrét példánál a problémák:

- Gyakori, rövid határidővel érkező adminisztratív leállások
- A komplex környezet miatt nehéz kitalálni, egy komponens leállása mely szolgáltatásokat érint

“Adopt and Adapt” : vissza az alapokhoz ?

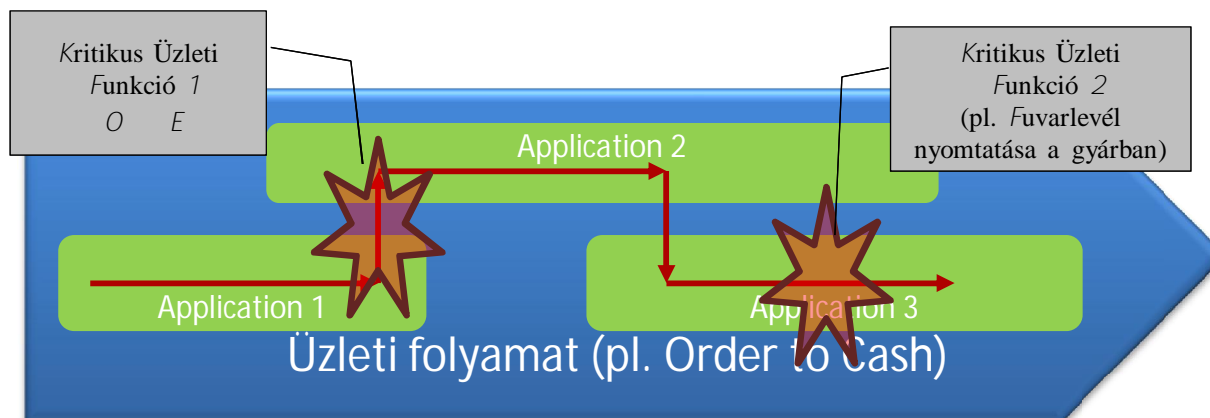
Teljeskörű rendelkezésreállítás menedzsment

“Teljeskörű” kétféle értelmezése



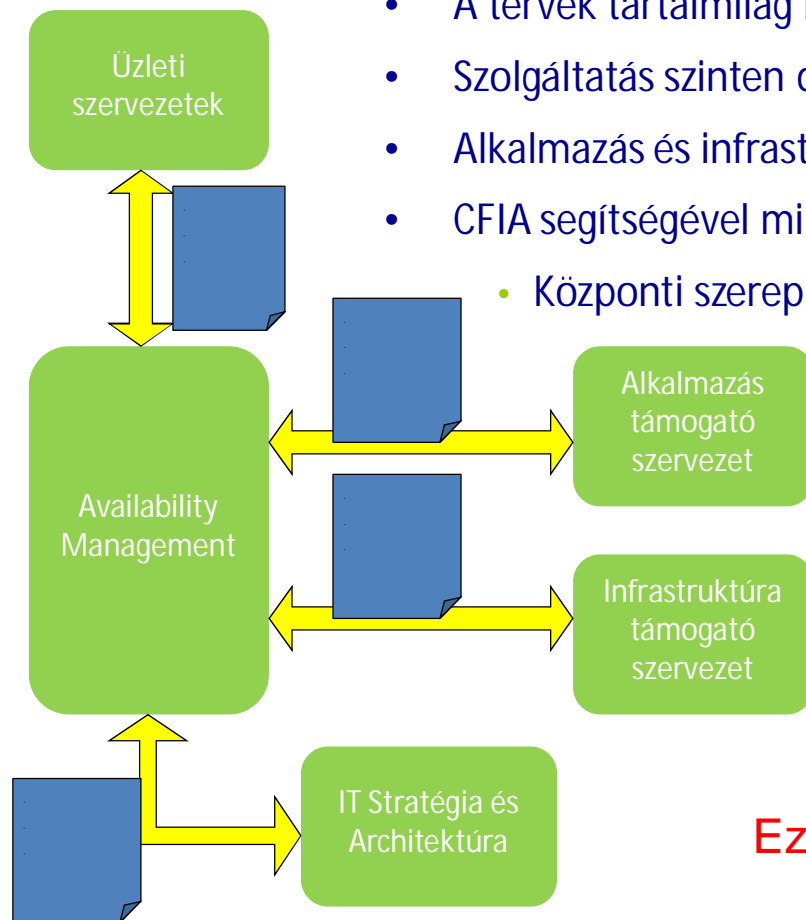
Kritikus Üzleti Funkció élesben

- A KÜF meghatározása üzleti folyamatok elemzésével állapítható meg
- A Szolgáltatás rendelkezésre állása a támogatott KÜF-ök rendelkezésre állása alapján határozható meg
- A KÜF-ök (valamint CFIA) segítségével a költséges magas rendelkezésre állás technológiát a kritikus elemekre tudjuk fókuszálni
- Azonosíthatunk olyan szintetikus tranzakciókat, amelyek jól reprezentálják az azonnali üzleti következményt leállásukkor
- Ezeket a funkciókat kerülő megoldásokkal életben lehet tartani hosszabb általános leállás közben



Igazítsuk a szervezeti felépítéshez!

- A Rendelkezésreállási Tervek szerkezete, tartalma az osztályok, szervezetek hatásköréhez igazodik
- A tervek tartalmilag kapcsolódnak egymáshoz
- Szolgáltatás szinten dokumentáljuk a KÜF-t
- Alkalmazás és infrastruktúra szinten tervezünk leállásokat
- CFIA segítségével minden szereplő látja a saját kapcsolódási pontjait
- Központi szerep a tervek rendszerének összehangolása



Vigyázat!
Ez a struktúra nem mindenütt optimális!

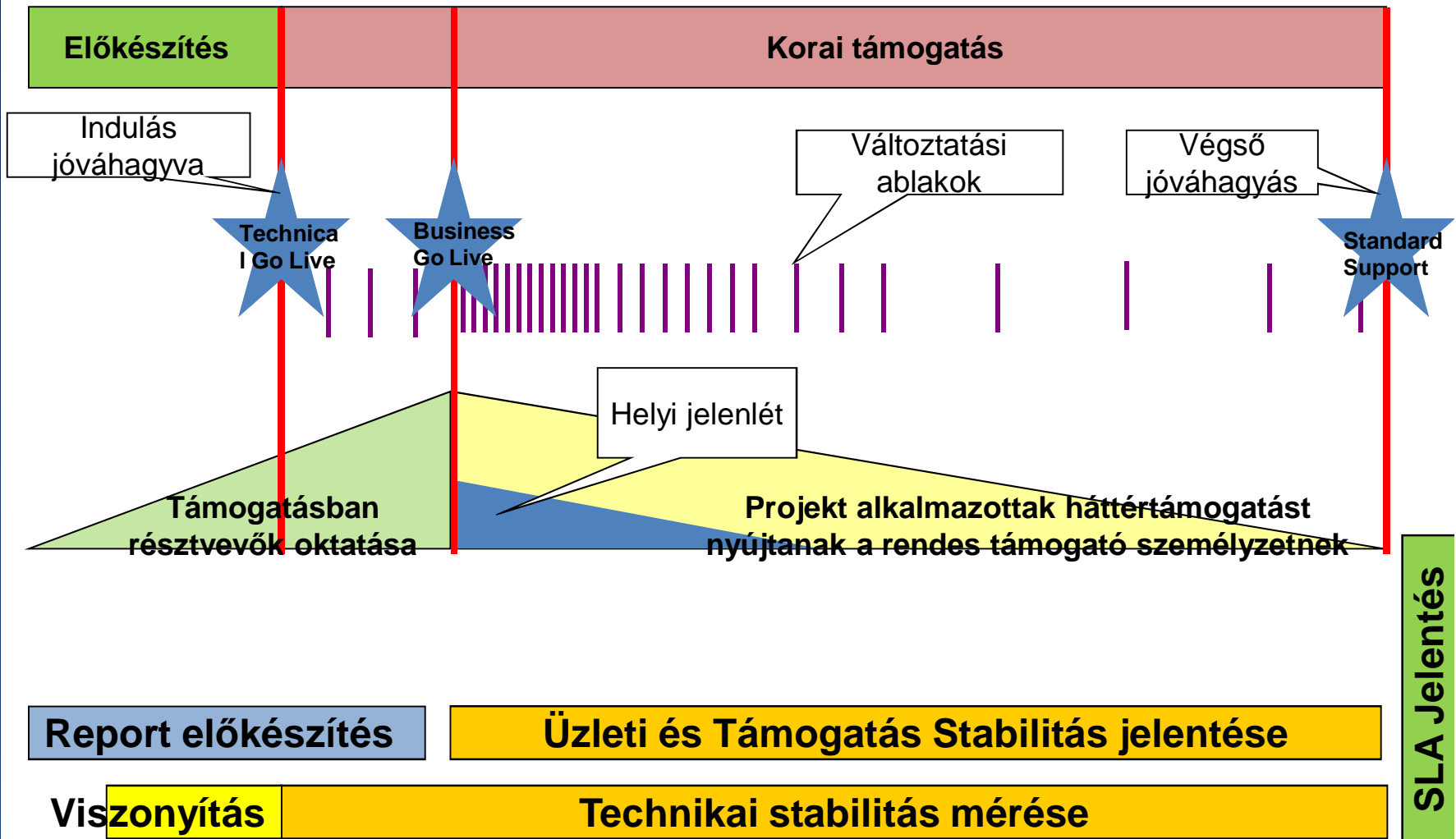
Nagyprojektek szívfájdalma

- Mindenkinnek van (?)
 - Rendszeres változásmenedzsment jóváhagyási rendje
 - Tudásmenedzsment
 - Probléma menedzsment
 - Kiadás menedzsment politikája (policy)
 - stb.

De:

- Amikor éppen indul egy ERP nagyprojekt – mennyire életszerű ezek stabil üzemmenet szerinti érvényesülése?

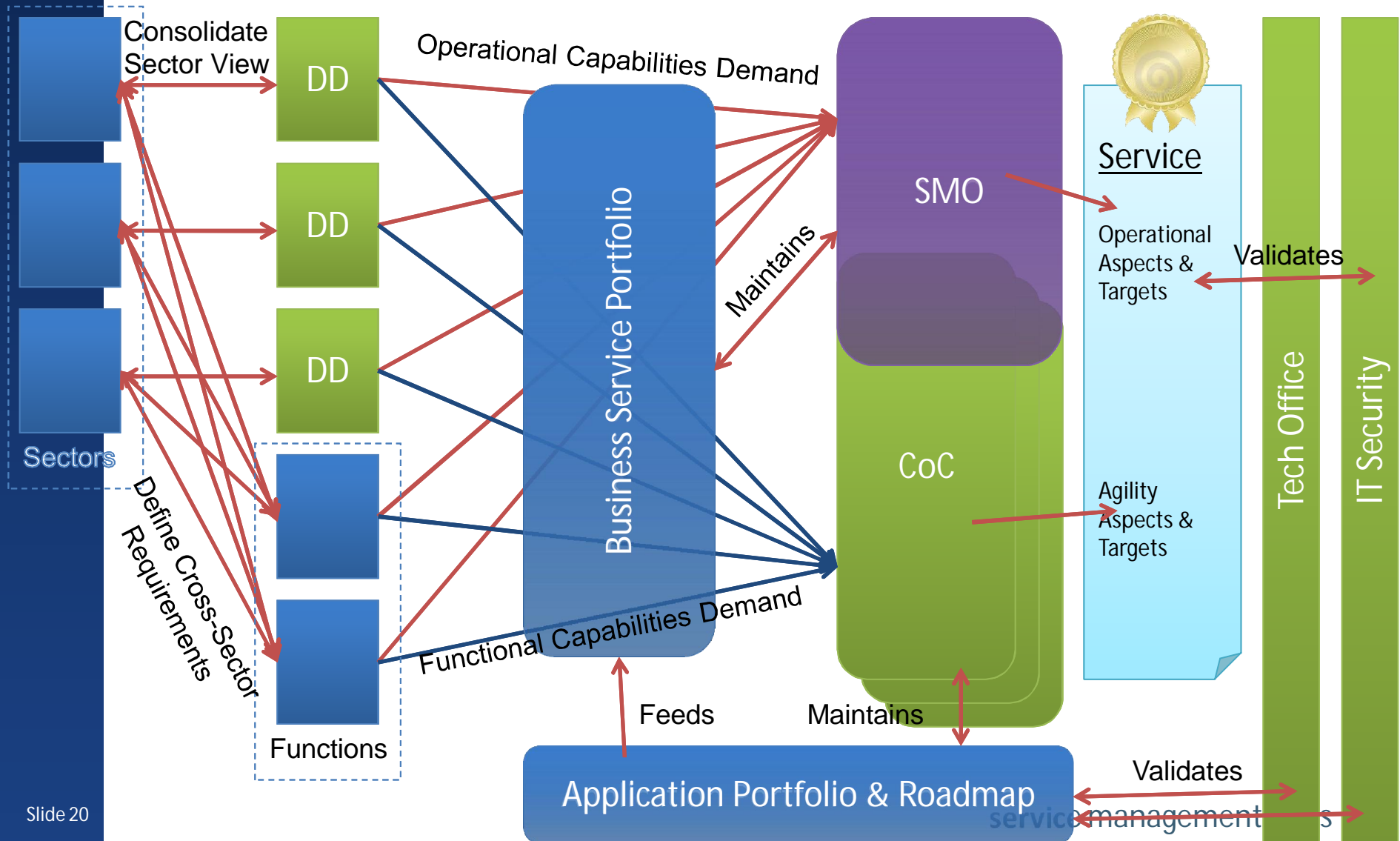
Megtervezett élesindulás (Bevezetéstervezés)



- Változtatási ablakok gyakoriságát csökkentjük
- A folyamatok betartásának szigorúságát fokozzuk lépésről lépésre
 - Probléma jegyek
 - Változások jóváhagyása
 - Kiadáskezelés bevezetése
- Ebben a fázisban gyakran szükséges visszamenni a folyamatok eredeti céljához – az előírások vak betartása helyett
 - Incidens prioritások értelmezése
 - Sürgős változtatások jóváhagyása és indoklása
 - Különleges hozzáférések engedélyezése

Az üzletmenet igényei és a fenntartható üzemeltetés egyensúlyát fenn kell tartani

Desszert: IT mint stratégiai partner



- Szolgáltatás stratégia: „4P”: viselkedésmintája mindenkinek van. Érdeemes tudatosan használni!
 - Miért nyújtjuk a szolgáltatásainkat? Visszavezetünk-e mindent ehhez?
- Mindenki reagál az ösztönzőkre – de nem minden ösztönző szándékos, és nem minden szándékos ösztönzőre reagálnak úgy, ahogy gondoltuk!
 - Ellenőrizzük, mi miért történik
- Foglalkozzunk a teljes életciklussal – egy-egy folyamat önmagában csak rövid távon segít.
- Tágítsuk az eszköztárunk! ITIL folyamataink ökoszisztémája pl. Risk Management, Project Management, BPM, stb.
- Az ITIL jól bevált gyakorlat, nem vakon használható csodaszer!

“Adopt and ADAPT”, “Business-IT alignment”...

service management at its best

Ráadás



Kérdések?

iCore
www.icore-ltd.com

