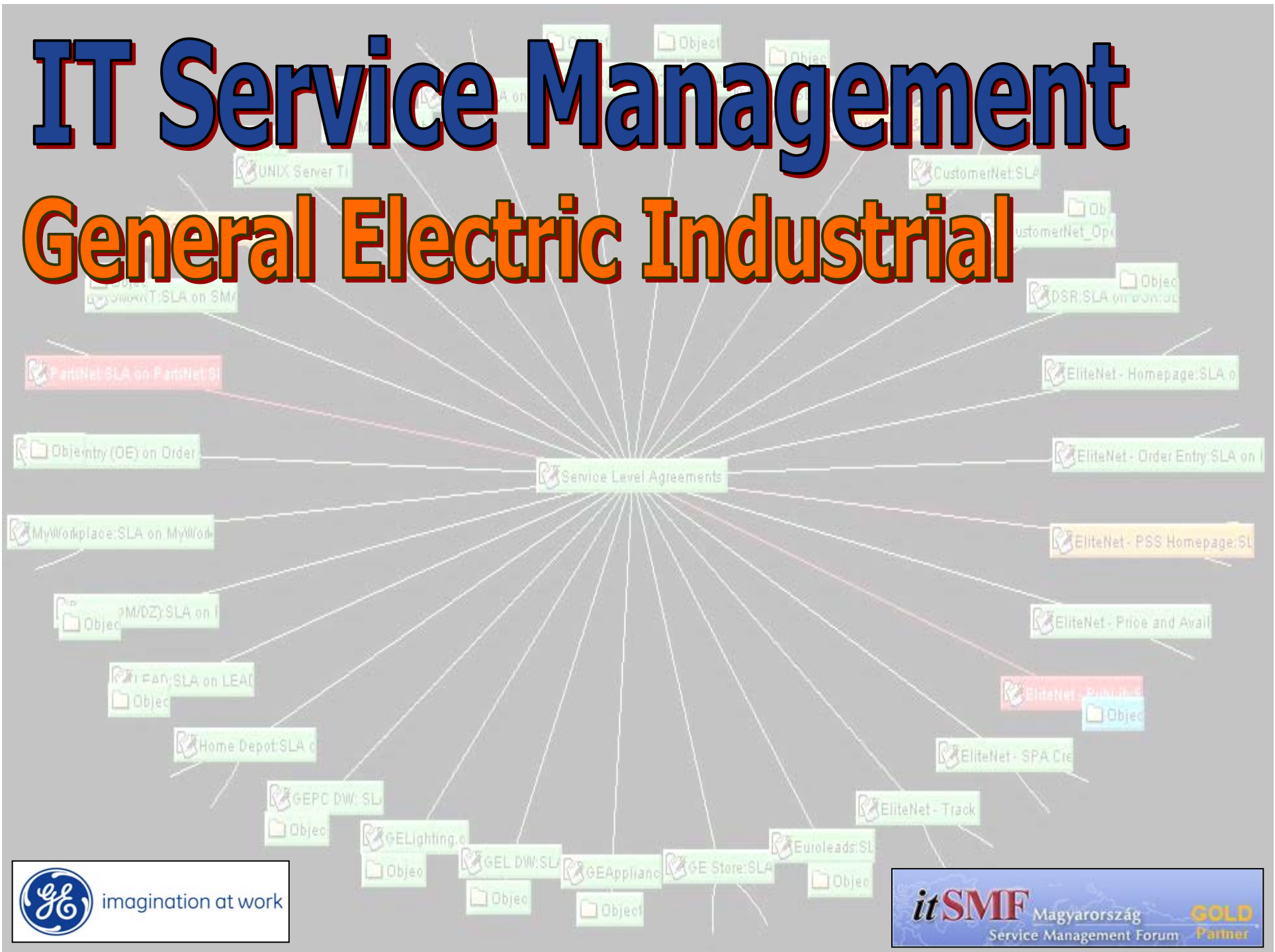
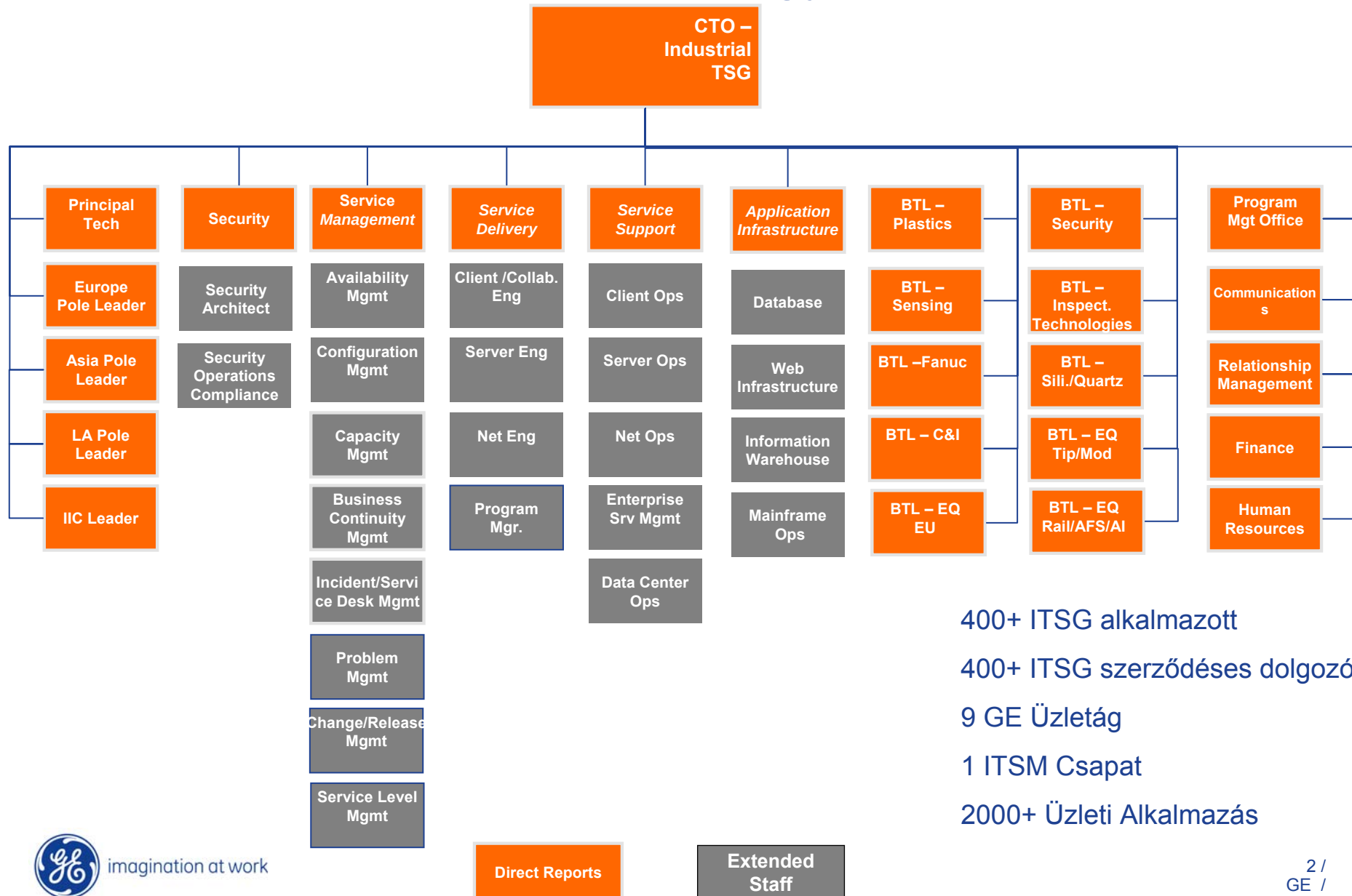


IT Service Management

General Electric Industrial



GE ITSG – Industrial Technology Services Group



400+ ITSG alkalmazott

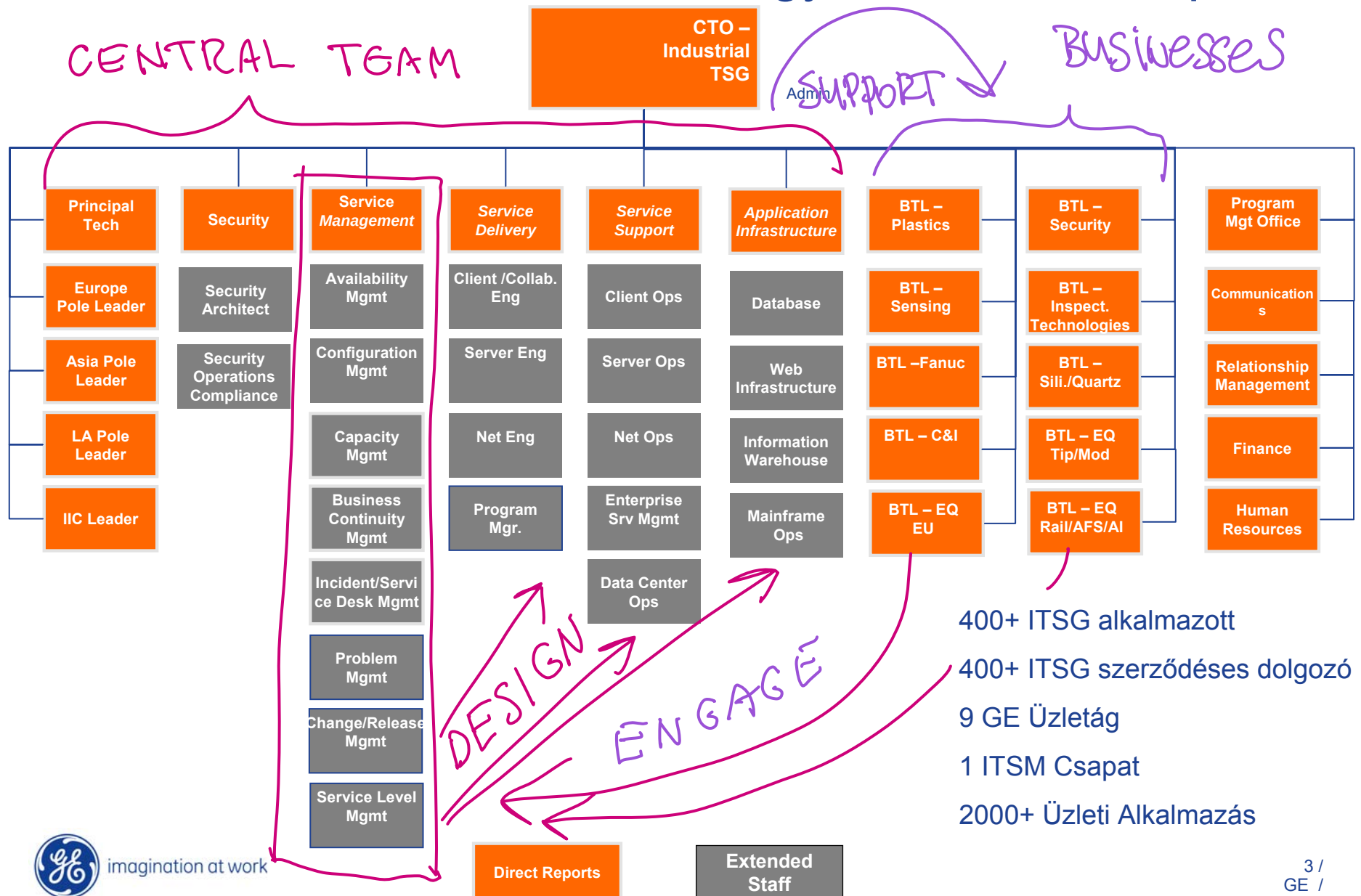
400+ ITSG szerződéses dolgozó

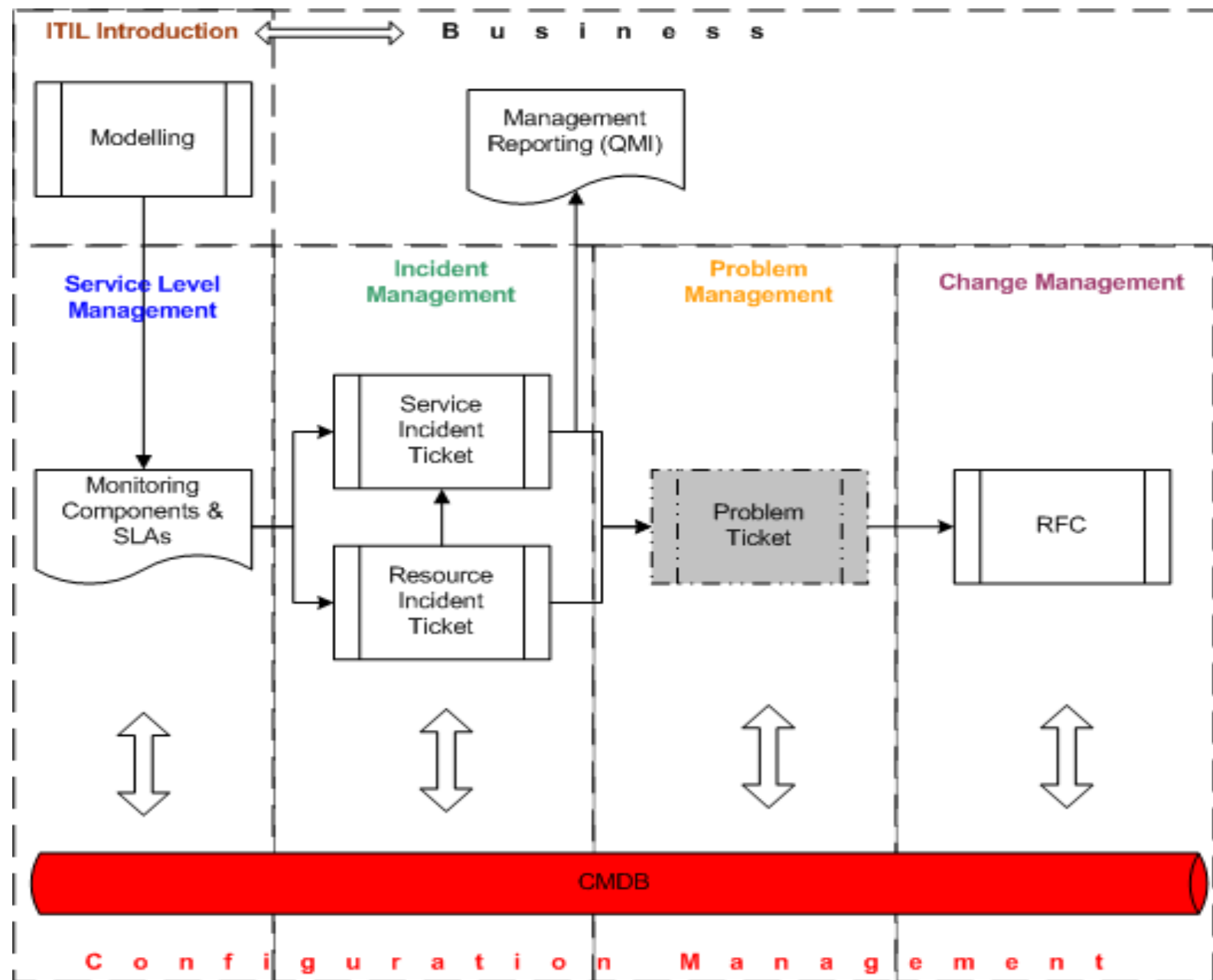
9 GE Üzletág

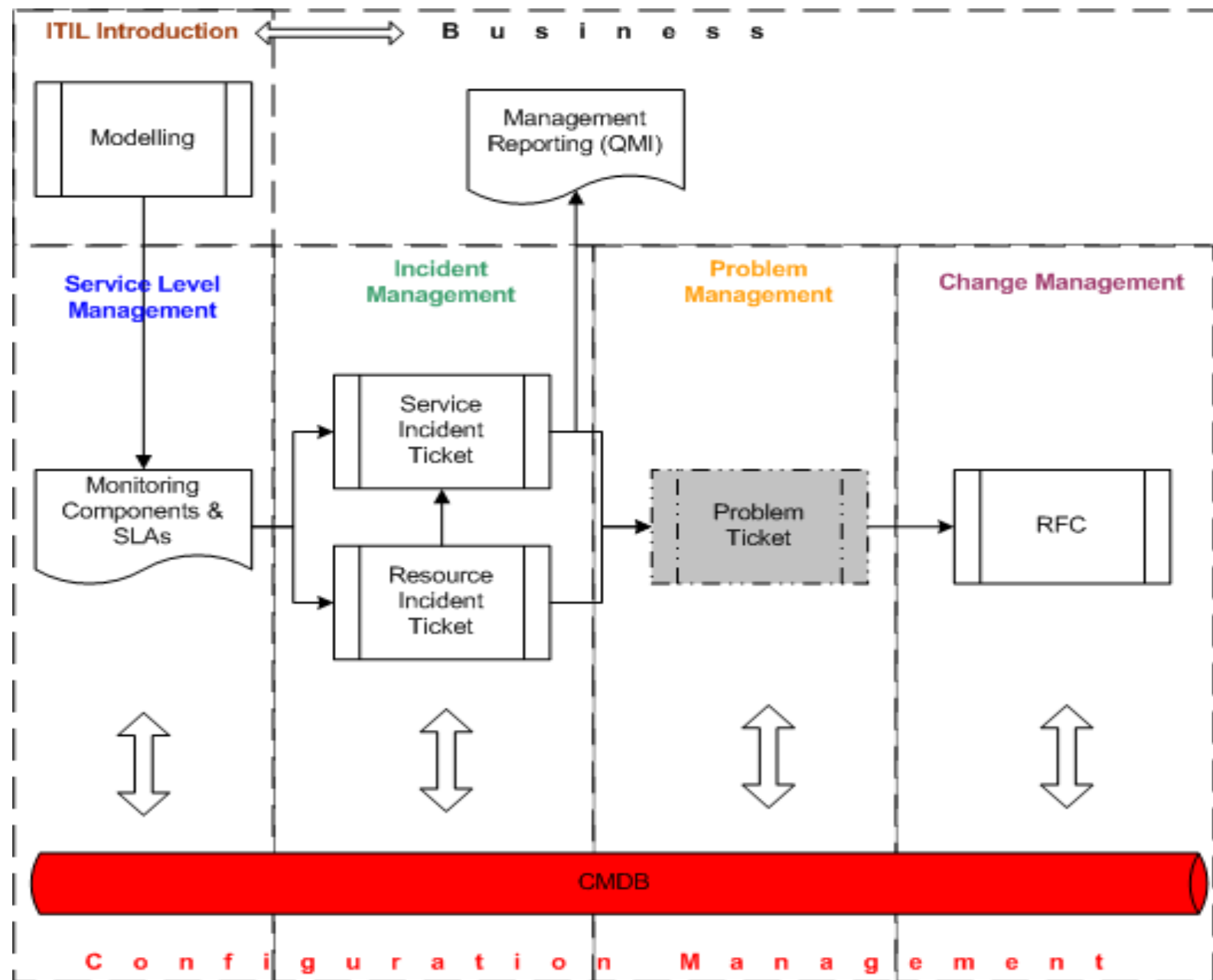
1 ITSM Csapat

2000+ Üzleti Alkalmazás

GE ITSG – Industrial Technology Services Group





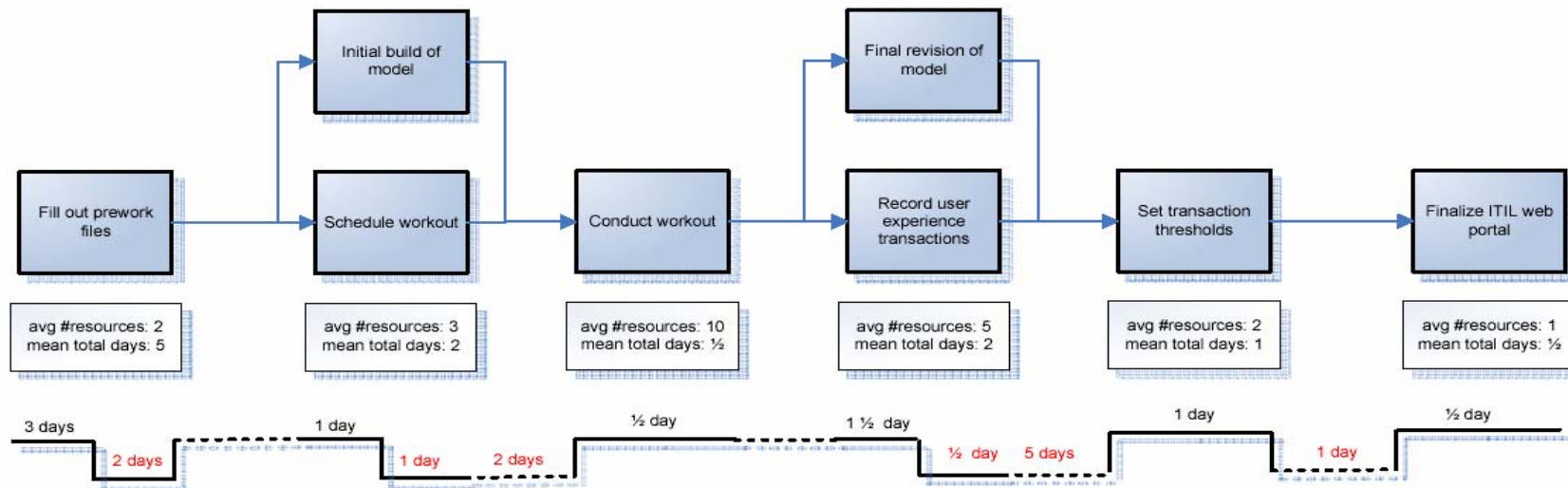


A bevezetés modellje – ITSM *LEAN* folyamat

- Újrafelhasználható alkalmazásbevezetési folyamat

(Six Sigma és LEAN segítségével a kezdeti 92 napos bevezetési időt 15 napra sikerült csökkenteni)

- Bevezetési naptár – elkötelezettség és kommunikáció
- ITIL kapcsolattartó kijelölése minden funkciónál, IT és üzleti csoportnál
- Az előnyök bemutatása minden érintett részére. Mit is nyernek vele, ha ITIL alapokon menedzseljük a szolgáltatásaikat?
- Heti megbeszélések, státuszriportok



Átlagos bevezetési idő ~ 15 nap

VA Time: ~8 days
NVA Time: ~7 days

A bevezetés modellje – Mit kapunk?

- Szolgáltatáskatalógus, szolgáltatási naptár, Célok, SLA-k, Megegyezések
- IT-infrastruktúrakomponensek, köteget (batch) folyamatok és azok relációinak feltérképezése és tárolása a CMDB-ben
- Az üzleti folyamatok szempontjából fontos tranzakciók, komponensek monitorozása
- ITIL változáskezelési (Change Management) folyamat
- SLA-portál - részletes, előriportok, trendek, riasztások

GE Industrial - IT QMI Dashboard

FW10

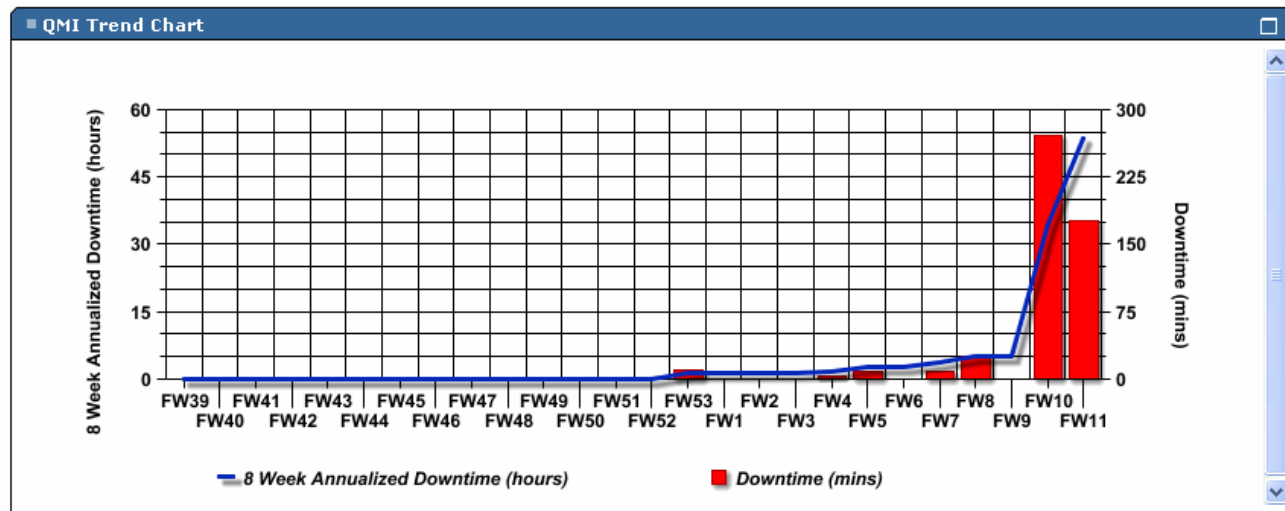
Last updated: March 22, 2006 4:02:58 AM EST

	This Year	Last Year	YTD Outages	Annualized Downtime	8 Week Annualized Downtime	Downtime & Outages > 30 min
COPS	4h 7m	0h 0m	22	18h 34m	3h 53m	0h 0m
CREL	0h 22m	NA	1	1h 42m	2h 28m	0h 0m
CustomerNet	8h 15m	0h 0m	19	37h 14m	53h 43m	3h 40m
CWC GELS	0h 18m	NA	1	1h 21m	1h 57m	0h 0m
Digital Cockpit - Consumer Products	1h 57m	NA	8	8h 50m	7h 30m	0h 0m
Digital Cockpit - Industrial	11h 45m	NA	3	53h 1m	1h 58m	0h 0m

QMI – *Quick Market Intelligence*

- Heti SLM megbeszélés, SLA-k állapotának áttekintése, problémák feltárása, erőforrások kijelölése
- >100 résztvevő a világ minden pontjáról
- GE alelnök és CIO vezetésével
- A megbeszélés egyúttal az SLM csapat titkos eszköze – szolgáltatásiszint-javító (SIP) folyamatok indításához

CustomerNet



QMI Service Portal

- Részletes szolgáltatási szint, funkcionális és egyéb alkalmazási vagy infrastruktúra szintű információk

	Outages*	Downtime**	Availability
Total	5	2h 10m 16.858s	99.9752%
Average	5	26m 03.371s	NA

Filter: ■ 5 ■ 0 ■ 0 ■ 0 ■ 0 ■ 0 ■ 0 5 Total Outages

Severity ▼	Element	Date/Time	Outage	Ends	Duration	Description	Root Cause
CRITICAL	 Siebel Sales - C&I	February 14, 2006 2:34:35 PM EST	true	February 14, 2006 2:59:54 PM EST	25m 18.924s	25m 18.924s	View
CRITICAL	 Siebel Sales - C&I	January 30, 2006 10:04:29 AM EST	true	January 30, 2006 10:20:15 AM EST	15m 46.247s	15m 46.247s	View
CRITICAL	 Siebel Sales - C&I	January 6, 2006 4:52:57 PM EST	true	January 6, 2006 5:24:16 PM EST	31m 19.862s	31m 19.862s	View
CRITICAL	 Siebel Sales - C&I	January 3, 2006 1:43:10 PM EST	true	January 3, 2006 2:34:19 PM EST	51m 09.127s	51m 09.127s	View
CRITICAL	 Siebel Sales - C&I	January 3, 2006 8:58:40 AM EST	true	January 3, 2006 9:05:23 AM EST	06m 42.698s	06m 42.698s	View

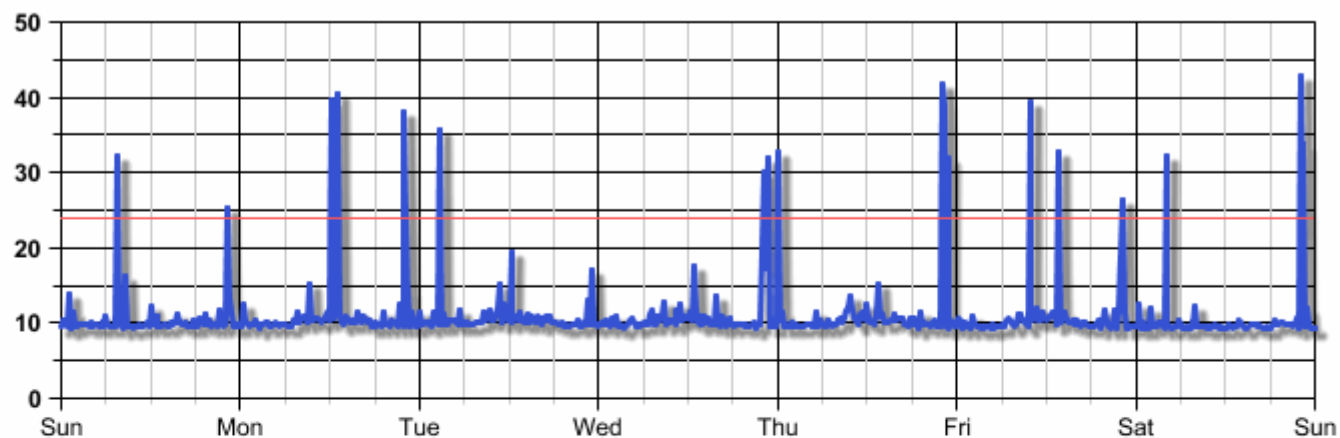
Outages*						
Date/Time	Breaches	Continuous	New	Total	Downtime**	
 1/1/06	68	0	13	13	6h 24m 35.161s / 0.0s	

* Outages carried into interval / Outages started in interval / Total outages (outages started and carried into interval)

** Element downtime / Total downtime of contributing elements

Filter: ■ 23 ■ 22 ■ 0 ■ 0 ■ 0 ■ 0 ■ 0 45 Total Breaches

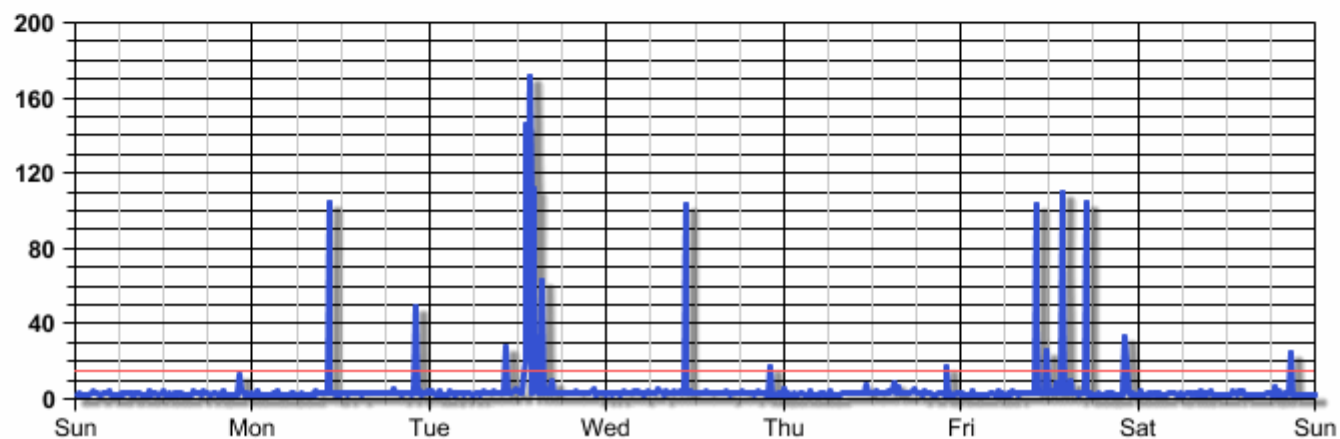
Severity ▼	Element	Date/Time	Status	Agreement	Applied Agreement	Metric Key	Reason
CRITICAL	 Infrastructure	January 28, 2006 12:42:12 AM EST	OPEN	GE Store:SLA	GE Store:SLA(GE Store)	25.0	1 day outage count is 1; Violation occurred at 2
CRITICAL	 GE Store	January 28, 2006 12:42:12 AM EST	OPEN	GE Store:SLA	GE Store:SLA(GE Store:SLA)	25.0	1 day outage count is 1; Violation occurred at 2
CRITICAL	 Infrastructure	January 31, 2006 4:32:21 PM EST	OPEN	GE Store:SLA	GE Store:SLA(GE Store)	25.0	1 day outage count is 1; Violation occurred at 2
CRITICAL	 Transactional	January 26, 2006 12:59:05 PM EST	OPEN	GE Store:SLA	GE Store:SLA(GE Store)	48.0	1 day availability is 99.583339%; Violation occ

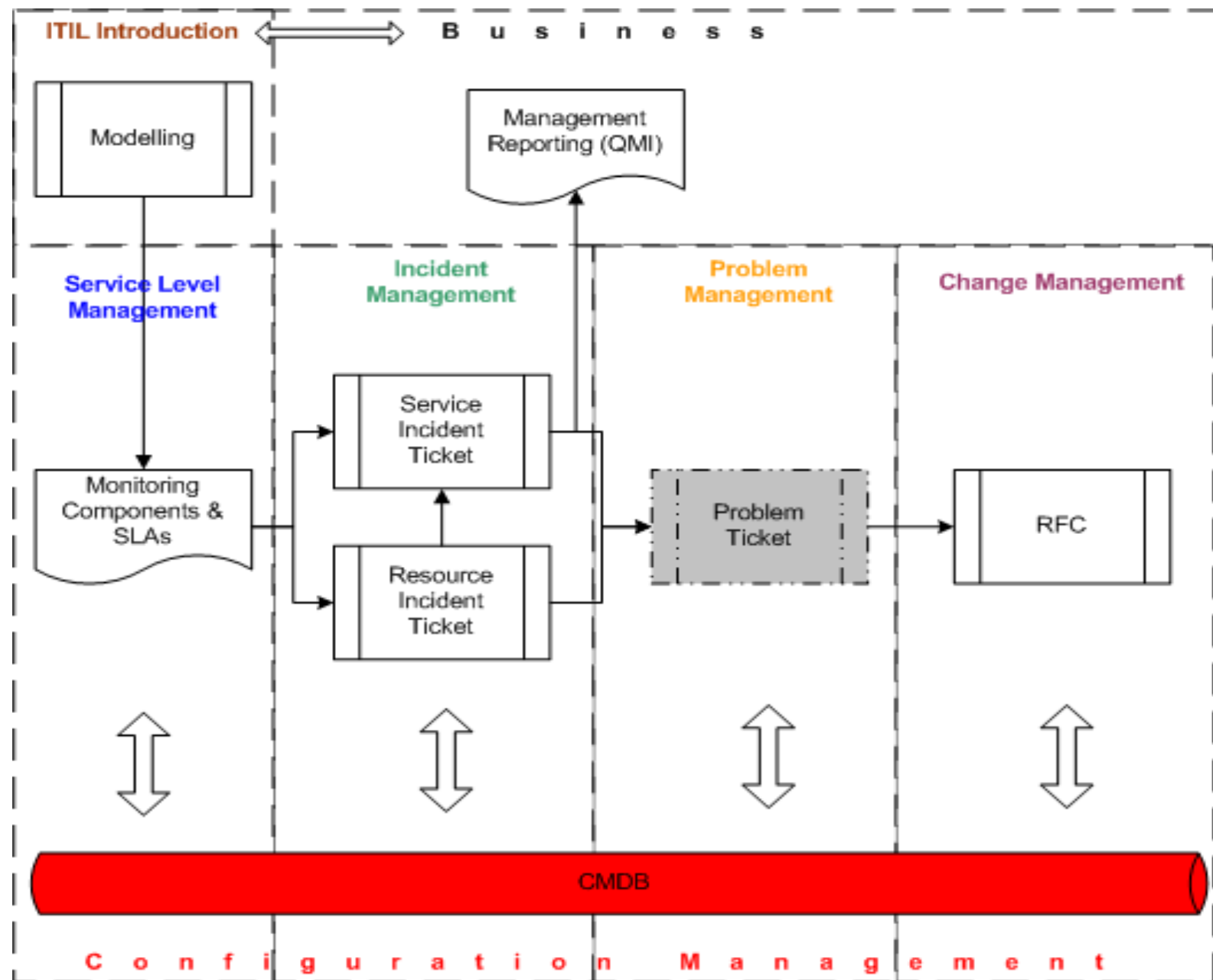
Performance Metrics (seconds)

— Elapsed Transaction Time (seconds)

— Threshold = 24 seconds

	Highest	Lowest	Average
Elapsed Transaction Time (seconds)	42.782	9.235	10.908

[<<-](#) [->>](#) [Options](#)**Performance Metrics (seconds)**



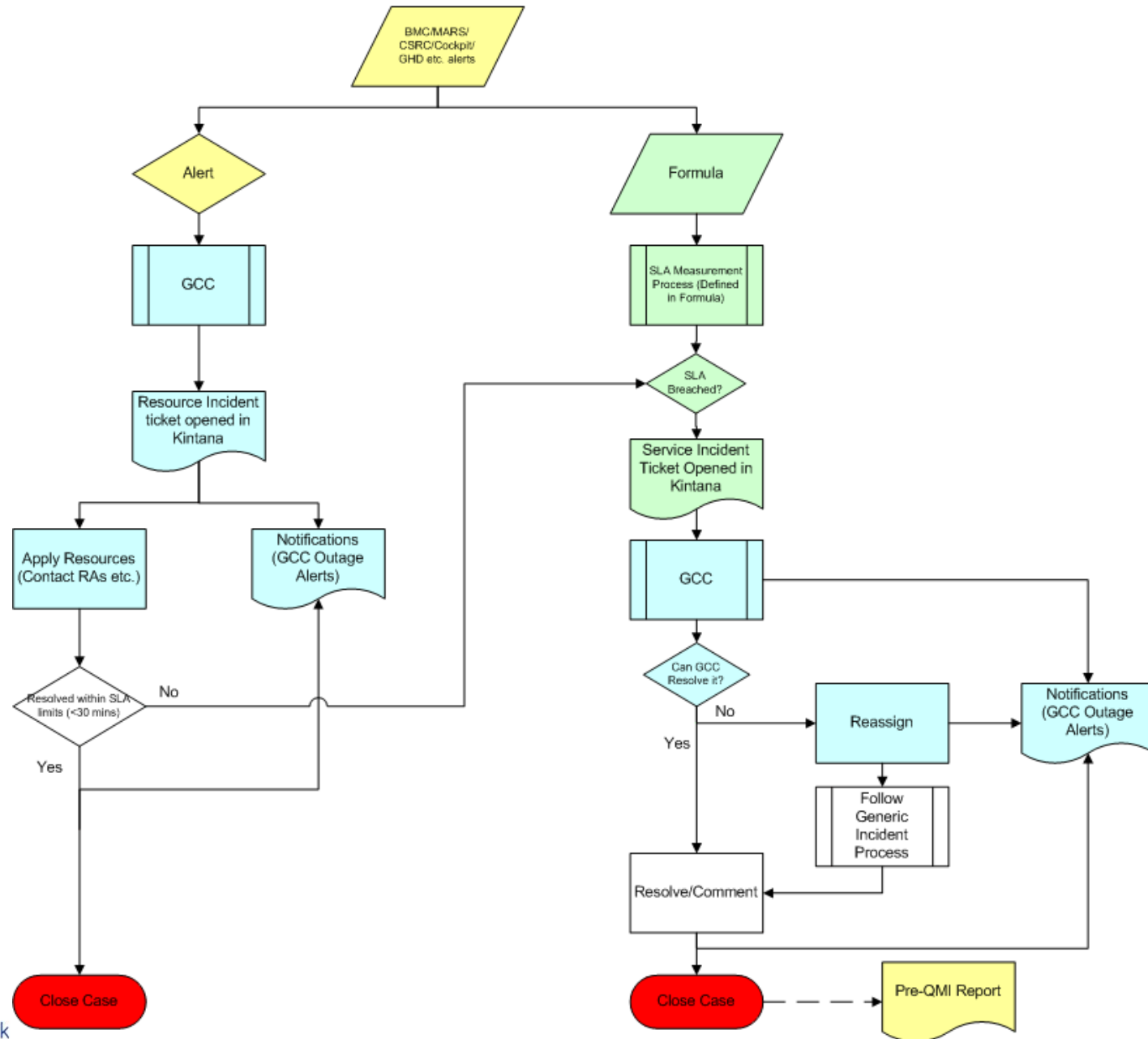
Szolgáltatásiszint-irányítás és az incidenskezelés integrációja

- Új folyamat azon incidensek kezelésére, melyek érintik a megállapított szolgáltatási szinteket
- **Managed Objects Formula** alapokon, automatikus és **azonnali incidenshatás** és problémainformációk (hiba gyökere). → Problémamenedzsment
- Gyorsabb erőforráskezelés és hibaelhárítás



Riportok, vezetői információk a heti QMI-ra

To-be Combined Incident-SLM Process



Erőforrásincidensek

Erőforrásincidens: az 'infrastruktúrákomponensek' szokásos működését nem képező esemény. A komponens lehet:

- Hardver (pl.: CPU, memória, router, bérelt vonal)
- Szoftver (pl.: egy alkalmazás funkciója)
- Kötegelt (Batch) folyamat
- Tranzakció
- stb.

A monitorozást és a riasztást az infrastruktúra állapotát figyelő rendszerek végzik (BMC, CiscoWorks etc.)

Az incidens kezelője: Global Command Center

Szolgáltatási incidensek

Szolgáltatási incidens: egy esemény **milyen** kiesést okoz a meghatározott szolgáltatási szintekben

A monitorozást az infrastruktúra állapotát felügyelő rendszerek végzik (BMC, CiscoWorks etc.)

SLA-mérési algoritmus és hibajegyindítás (riasztás) MO Formula alapon. A hibajegy tartalmazza az incidens hatását és a hiba gyökerét

Manuálisan is indítható folyamat a GCC által

Incidens koordinátor: Global Command Center

Incidenskapcsolatok

Minden incidens erőforrásincidens, amíg az SLA-t nem érinti.

Az **erőforrásincidensek** elindíthatnak szolgáltatási incidenseket amennyiben a hibaelhárítási idő > SLA határérték.

A **szolgáltatási incidensek** nem idézhetnek elő erőforrásincidenst, de azokhoz kapcsolódhatnak (szülő-gyerek vagy előzmény-esemény reláció).

A szolgáltatási incidensek részleteiben megvizsgálandóak problémamenedzsment által.

Konszolidált incidensfolyamat

Case Details

Case Title: GCirrEHUmNAG102_Ethernet0/0-(3.30.232.3)
Incident Source: BMC Patrol
Start Time: 2/16/2006 2:46:47 PM (EST) 2/16/2006 5:16:47 AM (EDT)
Description: Received network alerts : GCirrEHUmNAG102_Ethernet0/0-(3.30.232.3) GCirrEHUmNAG102_Loopback0-(3.117.140.29) GCirrEHUmNAG102_Tunnel0-(3.117.130.42) GCirrEHUmNAG102_Tunnel1-(3.117.130.42) GCirrEHUmNAG102_Tunnel0-(3.117.140.166)

Case Log

Time	Status	Handler	Message
2/16/2006 2:58:05 PM (EST)	Escalated	Natra	Netravathi RG/C... Hi Gergely
2/16/2006 3:29:05 PM (EDT)	Escalated	Natra	Netravathi RG/C... we received network alerts : GCirrEHUmNAG102_Ethernet0/0-(3.30.232.3) Netravathi RG/C... we did try reaching Robert but he is not call and also he is not on sametime... Netravathi RG/C... that's why we were informing you .. Gergely Gyorgy ... min Netravathi RG/C... more ... Gergely Gyorgy ... ok. that is the backup router in Nagykani. Netravathi RG/C... yep Gergely Gyorgy ... Will check this issue in a few minutes. Netravathi RG/C... sure thanks a lot!!
2/16/2006 2:53:39 PM (EST)	Escalating	Natra	Informed Gergely on sametime but there was no response
2/16/2006 3:23:39 PM (EDT)	Escalating	Natra	Location is : Nagykani. unable to reach Robert Pluk
2/16/2006 3:51:54 PM (EDT)	Escalating	Natra	Calling Robert Pluk
2/16/2006 2:48:12 PM (EST)	Escalating	Natra	Calling Robert Pluk
2/16/2006 3:18:12 AM (EDT)	Escalating	Natra	Calling Robert Pluk

Incident Workflow - Rakesh - #31443

Description: GCirrEHUmNAG102_Ethernet0/0-(3.30.232.3)

Available Actions Hide ▾ Request Status: Assigned (View Full Status Below)

Incident - Assigned (GE-MM)

Dispatch to G... Assign to Per... Send for More... Log Phone Note Send Email to... Increment Cal... Issue Resolve... Create Child ...

Expand All Collapse All

Header

Summary

Request No.: 31443
Created By: Temesi, Tamás (101021773)
Request Status: Assigned
Title/Description: GCirrEHUmNAG102_Ethernet0/0-(3.30.232.3)
Assigned Group : @CONS/IND Work Flow Team

Details

Help Desk Details

Request Origin: Kintana
Team Created By: Non-Help Desk

Customer Experiencing Issue

Customer Name (or SSO): Temesi, Tamás (101021773)
Customer Phone: +36-1-231-5726
Customer Email: tamas.temesi@lighting.ge.com
Customer Business: GE Consumer & Industrial - Europe
Customer Address: H 1340
Customer City: Budapest
Customer Country: HU
Customer Time Zone: (GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Belgrade, Bratislava
Is The Main Contact The Same As The Customer: Yes
Main Contact Name: Temesi, Tamás (101021773)

Issue Details

Date/Time Occurred (EST): February 16, 2006 04:36:21 AM EST
Date/Time Occurred (customer time): February 16, 2006 10:36:21 AM
Initial Issue Description: Received network alerts , nodes unreachable: GCirrEHUmNAG102_Ethernet0/0-(3.30.232.3) GCirrEHUmNAG102_Loopback0-(3.117.140.29) GCirrEHUmNAG102_Tunnel0-(3.117.128.42) GCirrEHUmNAG102_Tunnel1-(3.117.130.42) GCirrEHUmNAG102_Tunnel0-(3.117.140.166)

Number Of People Impacted: < 10
Environment: Hardware

Követhető lépések a folyamatban, lehetőség incidensrelációk készítésére

Request Type: Incident Workflow - Rakesh
Workflow: Incident Workflow - Rakesh

Assigned To (Last Name or SSO): Temesi, Tamás (101021773)

Date/Time Started: Feb 16, 2006 04:36:21 AM EST
Date/Time Submitted:

VIP Indicator:
Customer Alternate Number: *821-5726
Customer Function: IT Professional IS
Customer Sub-Business: GE Consumer & Industrial Lighting - Europe

Customer State:

Main Contact Phone: +36-1-231-5726

i-Solve Link: <http://isolve.gecis.ge.com>
Call Counter: 1

*Flag as Outage: ☒ Yes ☐ No
IT Owner:

Tudásbázis-kapcsolat

Kapcsolat egyéb ITSM-folyamatokkal

Business Criticality: Normal (10hrs)

Est. Resolution Time:

Internal Text (1800 char max):

Internal Team Priority:

Estimated Corrective Effort (man hrs.):

Internal Notes Attachment:

Corrective Action Details

Resolution Classification:

Resolution Category:

Root Cause Category:

Corrective Action:

Estimate Of Actual Corrective Effort (man hrs.):

Configuration Item Impacted:

IT Approver:

Question...

If this ticket wasn't resolved by the help desk, could/should it have been ? ☐ Yes ☐ No

SLA Details

SLA Level (hours):

Date/Time Of SLA Violation:

Notes Last Updated February 16, 2006

Status

Seq	Workflow Step Name	Step Status	Completed By	Date
2	Incident - Dispatched (GE-MM)	Assign to Person	Tamás Temesi	February 16, 2006 04:50:32 AM EST
5	Incident - Assigned (GE-MM)	Incident - Assigned (GE-MM) (View Available Actions)		February 16, 2006 04:50:33 AM EST
7	IWF - Create child request			
11	Incident - Pending Customer Info (GE-MM)			
14	IWF - error step			
15	IWF - exec step for error message			
16	Close (Immediate success)			
18	Incident - Log Phone Note (GE-MM)			
20	Manual auto advance			

[Graphical View](#) | [Approval Details](#) | [Transaction Details](#)

Osztályozás, kategorizálás,
hiba gyökerének adatai

CMDB-integráció

SLA-információk, Formula-ból
automatikusan kitöltve szolgáltatási
incidensek esetén

Teljes incidensfolyamat
naplózása, riport, állapotadatok

Fontosabb eredmények

- (Munka)folyamat- és nem eszközalapú megközelítés
- Generikus folyamat, skálázható, adaptálható
- Egységes, globális incidenskezelési rendszer
- Specifikus felhasználói felület a Helpdesk, IT és a Global Command Center részére
- Lehetőség (bármilyen) adatbázis és felügyeleti rendszer integrációra (pl.: CMDB, Formula, BMC, Smarts)
- Integrált változáskezelési rendszer

Következő lépések

Szolgáltatásiszint-irányítás:

- Teljes infrastruktúra és komponens modell minden szolgáltatáshoz
- SLA Változásmenedzsment és verzió követés
- Automatikus portál készítés
- Portál finomhangolás LEAN alapokon

Incidentskezelés:

- (Vezetői) Eszkalációk kialakítása SLA alapokon (csoportvezető, CTI, CIO, CEO stb.)
- Összes Helpdesk rendszer konszolidációja Kintana alapokra

Köszönjük figyelmüket