Szolgáltatás-fejlesztés ITIL támogatással

Előadók:
Füzesi László - Raiffeisen Bank
Hrobár Péter, Pintér Gábor - IBM

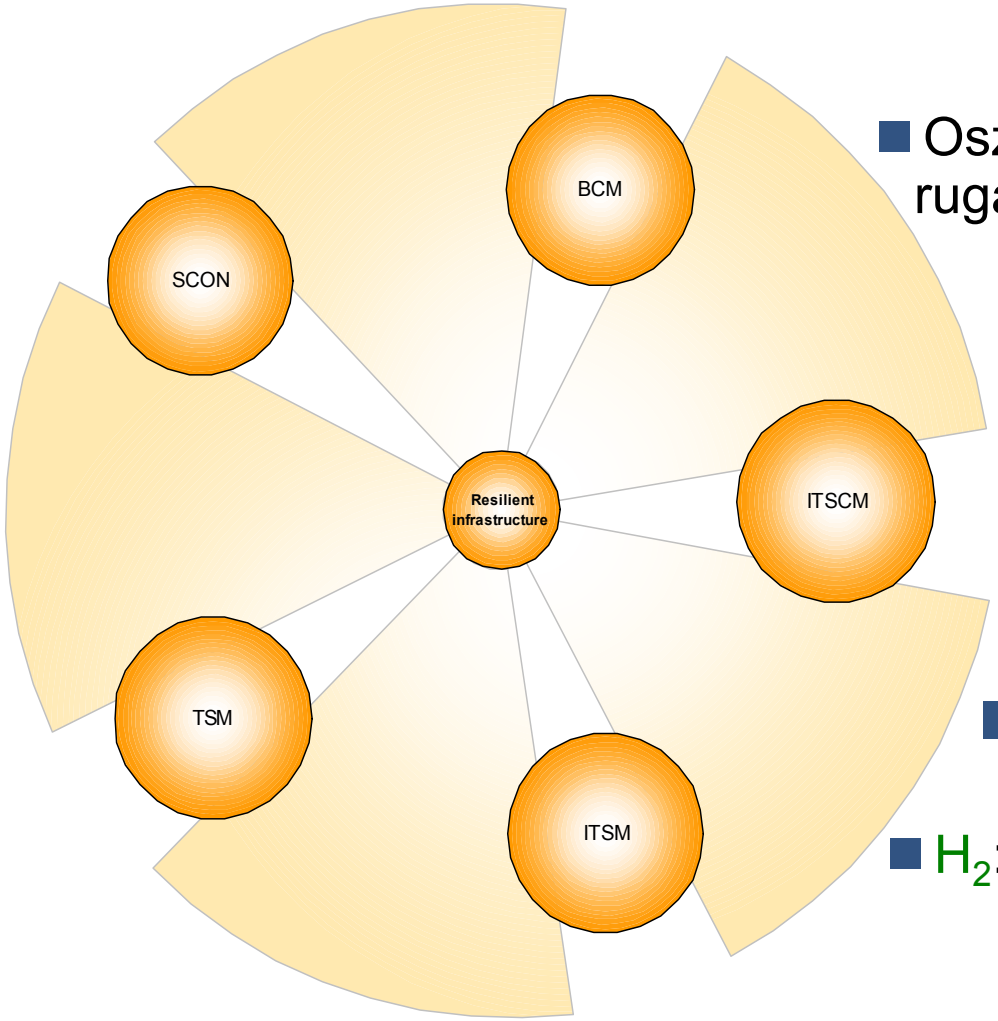
Tartalom

- Raiffeisen Bank Rt. bemutatása
- Szerver-konszolidációs (SCON) projekt bemutatása
- ITIL alapú szolgáltatás menedzsment támogatás
- Projekt tapasztalatok, szervezési feladatok
- Projekt sikerek
- Projekt nehézségek
- Továbblépési lehetőségek
- Kérdések - válaszok

Raiffeisen Bank bemutatása

- A Raiffeisen International egyik bankja
- Teljeskörű pénzügyi szolgáltatást nyújtunk
- Országos hálózattal 9 régió – 100 fiók
- 7x24 órás szolgáltatással:CallCenter, kártya, SST, SMS, internetbanking
- Centralizált IT szolgáltatás – Peregrine SC
- Platformok: OS/400, UNIX–Linux, Windows
- 3000 munkaállomás

SCON projekt bemutatása



Projekt célja

- Osztott erőforrások virtualizációja (a rugalmas és konszolidált infrastruktúra kialakítása) és szolgáltatás-mgmt. támogatása

Hipotézisek

- H_1: Osztott erőforrások kapacitás kihasználtsága javul
- H_2: Üzemeltetési hatékonyság és ITIL megfelelőség javul

SCON/ITSM részprojektek

- IT Service Management **(ITSM)**
- IT Service Continuity Mgmt. (ITSCM)
- Business Continuity Mgmt. (BCM)

- IT HelpDesk verzió váltás
  - A 1st és 2nd level Incidens Mgmt. szétválasztása
  - Központi konfiguráció kezelés (CMDB) kapcs. kialakítása (SCON körny.-re)
  - Üzletmenet-folytonossági (BCM, ÜMF) adatbázis kapcsolat kiépítése

- Konfiguráció kezelés kialakítása
  - Új konfigurációs elemek (CI) rögzítése
  - Kapacitási térkép meghatározása (a CMDB elemek ITSCM param. kezelése)
  - Alkalmazás térkép illesztése (AdoIT)
- Szolgáltatási szintek kezelése (SLM)
  - Mérési koncepció kidolgozása, riportozás
- Változtatás-kezelési folyamatok támogatása
  - Szerver konfiguráció változtatása
  - LPAR vagy Blade módosítása
  - Alkalmazás telepítés igénylése
  - Operációs rendszer telepítés igénylése
  - Kiadás, Verzió kezelése
  - Tűzfal változtatás kezelése

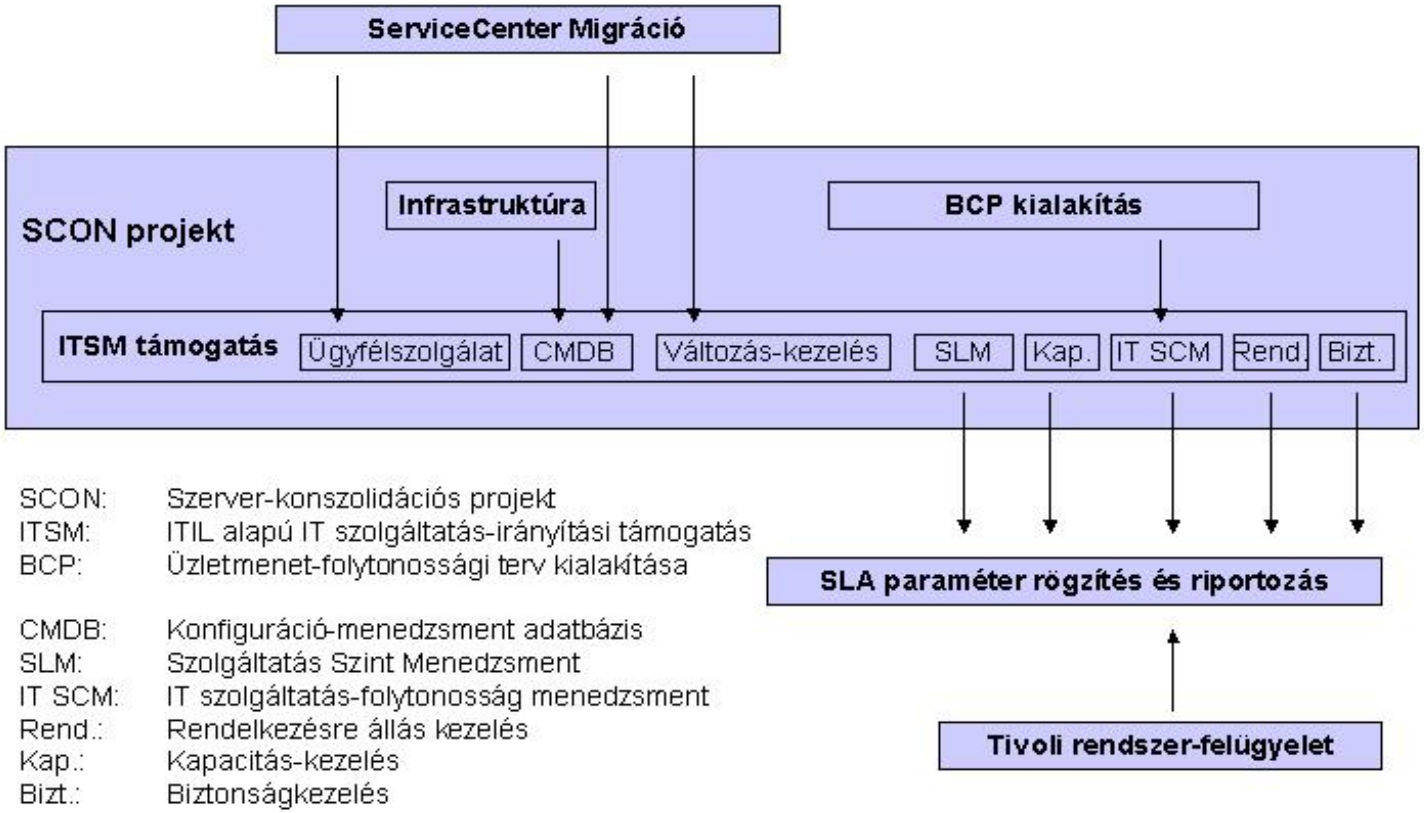
SCON/ITSM részprojektek

- IT Service Management (ITSM)
- IT Service Continuity Mgmt. (ITSCM)
- Business Continuity Mgmt. (BCM)

- Üzletmenet folytonossági szempontból kritikus eszközök (SCON / IT elemek) azonosítása
- Helyreállíthatósági eljárások kezelése
- Kockázatelemzés és fejlesztési javaslatok kidolgozása
- IT BCP dokumentum elkészítése (az RBH és a "nagy" BCP keretrendszerének, fogalmi köreinek és szervezeti definícióinak figyelembevételével)

- Kritikus üzleti folyamatok feltérképezése
- Helyettesítési eljárások kidolgozása
- BCM adatbázis kialakítása
- Basel II.-es felkészülés támogatása

SCON részprojektek (kapcsolatai)



SCON: Szerver-konszolidációs projekt
ITSM: ITIL alapú IT szolgáltatás-irányítási támogatás
BCP: Üzletmenet-folytonossági terv kialakítása

CMDB: Konfiguráció-menedzsment adatbázis
SLM: Szolgáltatás Szint Menedzsment
IT SCM: IT szolgáltatás-folytonosság menedzsment
Rend.: Rendelkezésre állás kezelés
Kap.: Kapacitás-kezelés
Bizt.: Biztonságkezelés

Projekt tapasztalatok (előkészítés, szervezés)

- Vezetői támogatás megszerzése, megtartása
  - Meggyőzés - előtanulmányok
  - Két projektmódszertan összeegyeztetése
  - Steering Committee és havi beszámolás..
- Projekt szervezet és részprojektek összehangolása, irányítása
  - MPIR: PC, Projekt Iroda, Megbízó/megrendelő, szakmai felelős
  - Két projekt vezető IBM és RB
  - Minden részprojektnek IBM és RB felelőse
  - Heti projekt értekezlet

Projekt tapasztalatok (erőforrások, méretezés)

Projektbe fektetett mérnöknapok száma: **614 nap**

- Projekt terjedelem bővülés:
  - SCON
  - BCM
  - ITSM

Részprojekt	Tervezet	Ráfordított	Százalékos
SCON	255	238	93%
TSM	85	29	34%
ITSM	160	139	87%
ITSCM	100	100	100%
BCM	100	108	108%
Grand Total	700	614	88%

Projektre tervezett mérnöknapok száma: **700 nap**

Projekt sikerek (ITSM / Service Center migráció)

- Feladat, támogatás:
  - Az IT oldali Incidens Menedzsment támogatás első- és második szintű támogatásának fokozottabb elkülönítése
  - Az Incidens-kezelés támogatása a főbb alkalmazásokat és kiszolgálókat érintő SCON rendszerkörnyezet CMDB-beli leképezésével
  - Az incidens-kezelés és a változtatás-kezelés folyamatainak elkülönítése
  - Az IT és üzleti Helpdesk támogatás egységes, de a szükséges mértékben elkülöníthető megoldása
  - Az új verzió nyújtotta architektúrális előnyök kihasználása (Központi LDAP autentikáció / fejlettebb web elérhetőség és SLA kezelés)

- Eredmények:
  - A dolgozói- és IT felhasználói bejelentések fogadása igény- és változtatás-kezelésre is lehetőséget biztosít
  - Az új Helpdesk szervezet működése és riportozása átláthatóbbá válik a két szintre bontással
  - Az Incidens-kezelés hatékonyabb a kritikus alkalmazások és rendszerek naprakész CMDB információinak felhasználása által

Projekt sikerek (ITSM / CMDB kialakítás)

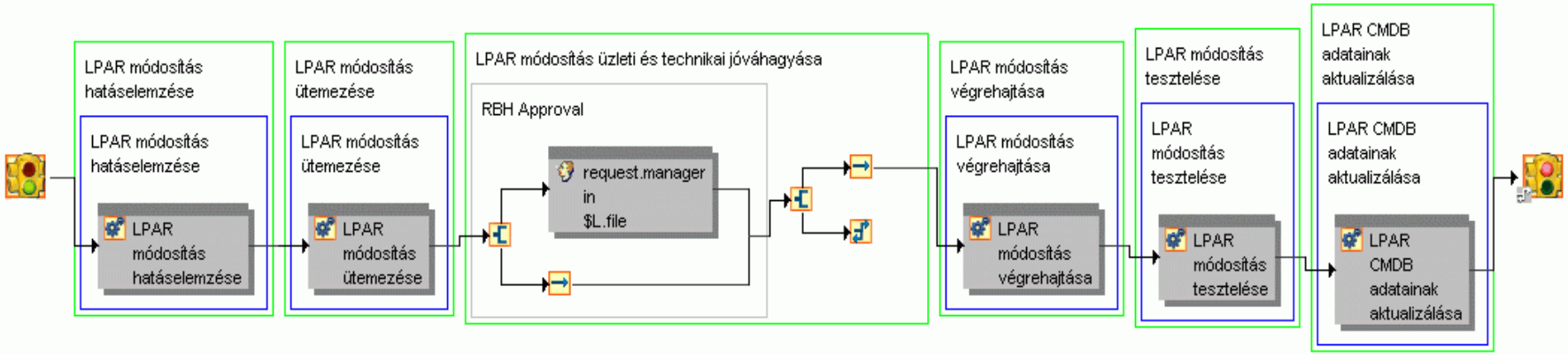
- Feladat, támogatás:
  - Központi konfiguráció-menedzsment adatbázis (CMBD) kialakítása és a szolgáltatás-biztosítási folyamatok információs támogatása
  - Az IT szolgáltatás-folytonossági paraméterek rögzítése a CMDB-beli konfigurációs elemekre vonatkozóan
  - Üzletmenet-folytonossági adatbázis integrálása a CMBD információkkal (helyreállítási tervek, helyettesítési eljárások, ÜMF dokumentumok)
- Eredmények:
  - A szolgáltatás-biztosítási és szolgáltatás-támogatási folyamatok hatékonyabbá válnak a naprakész CMDB információk felhasználása által
  - Az ITSCM paraméterek (IT lehetőségek) jól hasznosíthatók az SLA riportozásnál (üzleti igények és mért eredmények)
  - Az ÜMF adatok leképezésével közvetlen kapcsolat épül ki az IT és az üzleti oldal között, lehetőséget teremt a változtatás-kezelés támogatására.

	Server	LPAR	OS	CARD	Application	Middleware	PC	NW Device	Other Office Device	Transmission	Display	Storage	Bank technology/operation	Bank transaction/service	Project
Server	X						X		X	X	X		X	X	X
LPAR		X					X	X	X	X	X	X	X	X	X
OS			X	X					X	X	X	X	X	X	X
CARD			X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X
Application				X	X			X	X	X	X	X	X	X	X
Middleware				X		X	X		X	X	X	X	X	X	X
PC	X	X				X	X					X	X	X	X
NW Device		X			X			X			X			X	X
Other Office Device	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X
Transmission	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	X	X
Display	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X
Storage		X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X
Bank technology/operation	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X
Bank transaction/service	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X
Project	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tartalmi, logikai															
Tartalmi															
Rendszer															
Logikai															

Projekt sikerek (ITSM / Változtatás-kezelés)

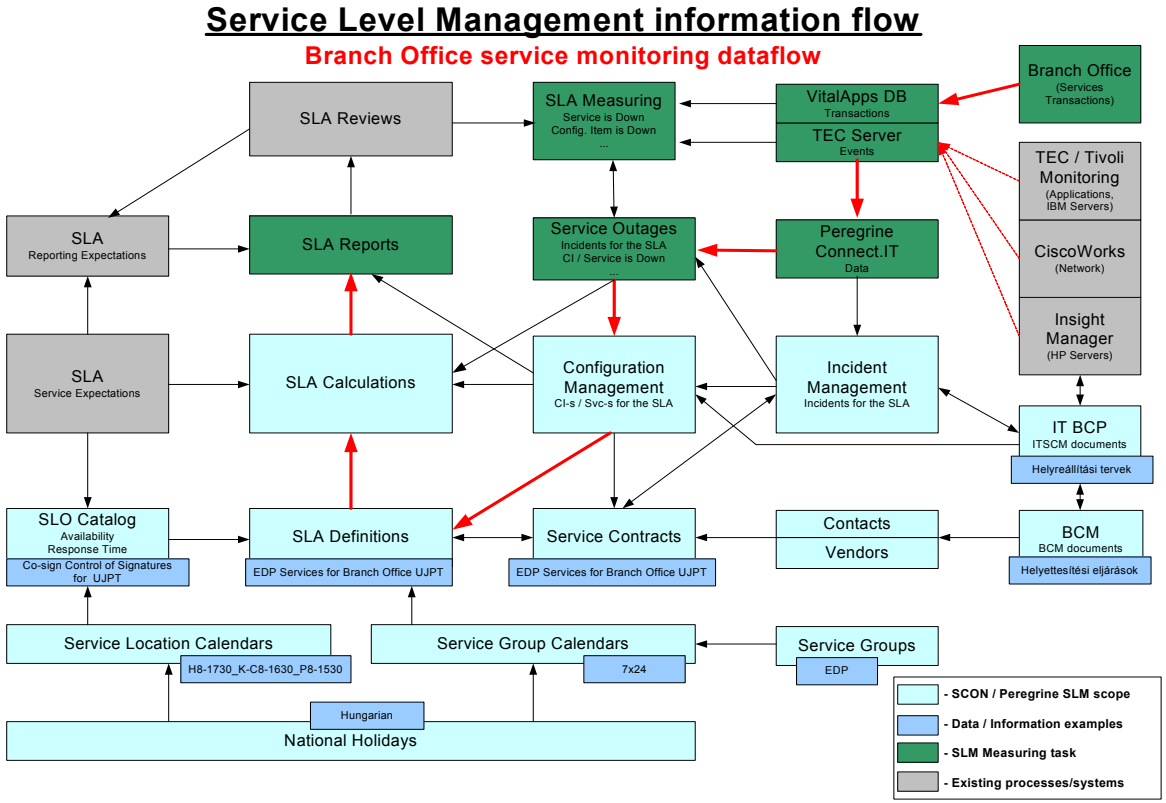
- Feladat, támogatás:
  - A változtatás-kezelési folyamatok fokozatos támogatása (CMDB karbantartás az 1. fázisban)
  - A jóváhagyási és tervezési feladatok betartatása, nyomon követhető dokumentálása

- Eredmények:
  - A változás-kezelésben érintett szerepkörök specifikus támogatása megoldott
  - Grafikus workflow-n keresztül a feladatok és az aktuális folyamatbeli státusza átláthatóvá válik
  - Az általános folyamat vázlatának kialakításával egységesen készíthetők el a későbbi változtatási folyamatok, megkönnyítve ezzel az adminisztrációt, valamint a nyomon követést
  - A SCON környezetre vonatkozó CMDB információk karbantartása már szabályozott keretek között történhet



Projekt sikerek (ITSM / SLA kezelés)

- Feladat, támogatás:
  - A különböző fajta szolgáltatási szerződések rögzítése és riportozása
  - A fiókban elérhető, az egyes szervezetre vonatkozó és a központi szolgáltatások mérésének elkülönítése
- Eredmények:
  - Szolgáltatás monitorozás
  - SLA / SLO riportozás
  - ITSCM info. beszámítás



Projekt sikerek (ITSM / Szolgáltatás-folytonosság)

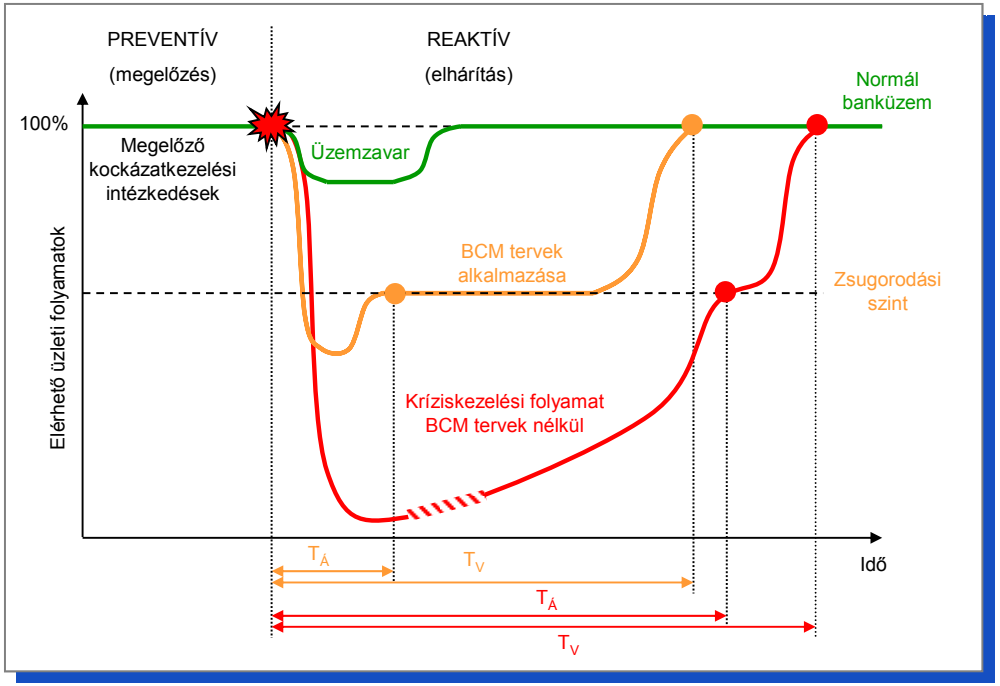
- Feladat, támogatás:
  - IT szolgáltatás-folytonossági paraméterek felmérése és CMDB-beli tételekhez rögzítése
  - Üzletmenet-folytonossági adatbázis kiépítése, helyre állítási tervek és helyettesítési eljárások kapcsolatának kezelése, zsugorodási szintekhez mért reakció változtatás-kezelési támogatása

- Eredmények:
  - CMDB információk
  - SLA támogatás
  - ITSCM param.

Jelmagyarázat

- Üzemzavar
- Krízishelyzet (készült rá terv)
- Krízishelyzet (nincs rá terv, válságstáb feláll)
- Kríziskezelés időbeli elnyúlása változhat
- T_V Visszaállítási idő
- $T_Á$ Átállási idő
- Incidens

ÜZLETI FOLYAMATOK ELÉRHETŐSÉGE AZ INCIDENSKEZELÉS KÜLÖNBÖZŐ FORMÁIBAN



Projekt sikerek (összefoglalás)

- H_1: Az osztott erőforrások kapacitás kihasználtsága növekedett a virtualizációt támogató szoftver és hardver technológia bevezetése miatt
- H_2: Üzemeltetési hatékonyság és eredmények:
  - Az ITSM támogatás segítségével gyorsabban sikerül üzembe helyezni a leszállított új infrastruktúra elemeket
  - A logikai partíciók kialakítása és módosítása a változtatás-kezelési folyamatok leképezésével folyamatosan átlátható támogatást nyert
  - SLA szerinti kiértékelés alapjai megtörténtek
  - A szolgáltatás-folytonosság biztosítása és az IT információk kapcsolata folyamatosan erősödik a CMDB és ÜMF adatbázis, illetve a változás-kezelés és SLA teljesítések kiértékelése révén.
- Üzleti hasznok:
  - A Bank elindult egy olyan szolgáltatási struktúra ill. támogatási kultúra útján, amely hosszú távon hatékonyabbá teszi az IT működést (pl. ITIL alapú CMDB és szolgáltatás-támogatási folyamatok) és egyben egy „on demand” üzleti megfelelőséget biztosít
  - Az üzemeltetési tevékenységek kiértékelése az üzleti elvárások (SLA / SLO-k), az elméleti lehetőségek (ITSCM paraméterek) és a gyakorlatban mért értékek (SLA monitorozás és riportok) alapján megalapozottan történhet.

Projekt nehézségek

- Technikai támogatás:
  - Egyszerre több párhuzamos szolgáltatás fejlesztése történt, amelyhez az erőforrásokat alapos projekt-menedzsment támogatással kellett összehangolni. (3 alvállalkozó kezelése a hardver oldalon, 8 ITIL folyamatot érintő fejlesztés a szolgáltatási oldalon)
  - Kiszámítható szervezeti ellenállás (mint minden új rendszernél), nehéz rászoktatni a felhasználókat az új támogatásra (lásd pl. Változtatás-kezelési folyamatok)

- Tanácsadás:
  - Bizonyos feladatok menet közben generálódtak, amelyek közül nem mindegyiket sikerült kielégítően megvalósítani, mert a gyakorlatban már előfeltétele volt a többi folyamat megfelelő szintű használata (pl. SLM mérések és szolgáltatás-központúság kialakítása).

Továbblépési lehetőségek

- IT Service Management **(ITSM)**
- IT Service Continuity Mgmt. (ITSCM)
- Business Continuity Mgmt. (BCM)

Változtatás-kezelés, kiadás-kezelés:

- SW licence audit
  - License szerződés feltöltése
  - Aktív CMDB kialakítás
  - Automatikus SW leltározás kialakítása
- Folyamatok bővítése, teljeskörűvé tétele
- Minőség-biztosítási folyamatok integrálása
- Kiadás-kezelés, verzió-kontroll
  - ORG fejlesztések támogatása
  - Szerver OS javító csomagok kezelése
  - OS és alkalmazás verziók bevezethetősége

Szolgáltatási szint kezelés:

- Mért SLA információk további bővítése (VitalApps automon, TEC integráció, státusz propagálás)
- SLA riportkörnyezet web-es kialakítása

Köszönjük a figyelmet! - Kérdések?