

Felkészülés az üzemeltetésre

Az IT projekt új ruhája



2009. Március 26.
Suba Péter
ITSM Konzulens
iCore Limited

+44 (0)20 7464 8414
www.icore-ltd.com

iCore



+44 (0)20 7464 8414
www.icore-ltd.com

Service Management at its Best

iCore

Bemutakozás

- iCore Ltd: Angol székhelyű szolgáltatásmenedzsment konzulencia (kizárólagos profil), több, mint 10 éves történettel
- Kb. 50 konzulens (Anglia legnagyobb ITSM konzulens csapata egy cégen belül), több, mint 10 éves múlt
- Közepes és nagyvállalati ügyfelek (BP, Shell, Barclays, T-Com...)
- Szolgáltatásmenedzsment stratégia, bevezetés, folyamattervezés, projekt támogatás, kihelyezés szervezése, operatív funkciók támogatása, minősítésre felkészítés, oktatás
- Suba Péter: 9 év operatív IT vezetés után 4 éve ITSM konzulens (ebből 2 Angliában), Informatikus mérnök, ITIL „Red Badge”, ISO 20000 konzulens, CobiT Foundation minősítések



Tartalom

- Kiindulási helyzet és megfogalmazott célok
- Tradicionális IT projekt problémái üzemeltetési szempontból
- Proaktív üzemeltetés tervezés
- Üzleti igények felosztása
- Szolgáltatás és SLA-OLA-UC definiálása
- Szervezeti felkészülés: szerepkörök, erőforrások, tudás (támogatási modell elfogadása)
- Támogató eszközök felkészítése
- Szolgáltatás garancia
- Kommunikáció a projekt ideje alatt



Kiindulási helyzet és megfogalmazott célok

Az LCH.Clearnet-nél történt Service Design bevezetési projekt megvalósítását a iCore ITSM konzulensei hajtották végre

- LCH.Clearnet: A világ kb. 200 nagy bankjának szolgáltat központi elszámolási rendszert
- Viszonylag fejlett operatív ITIL folyamatok
- Nagy függőség a testreszabott és egyedileg fejlesztett rendszerektől, komoly fejlesztési projektek
- Létező és alkalmazott projekt módszertan a cégen belül

Célok:

- Az üzlet által elvárt magas szintű üzemeltetési igényeknek való megfelelés biztosítása a fejlesztett rendszereknél.
- Meglévő módszertanok felhasználása
- Felesleges tervezési munkák minimalizálása



+44 (0)20 7464 8414
www.icore-ltd.com

Service Management at its Best

iCore

Tradicionális IT Projektek problémái üzemeltetési szemszögből

- Tervezési fázisban általában az üzemeltetés nincsen bevonva
- Előtérben a funkcionális igények (Utility), a minőségi igények általában nincsenek megfelelően részletezve
- Az üzemeltetési szervezet befogadási képessége nincsen felmérve (kapacitás, tudás stb.), így a létező hiányosságok pótlására nincs időben felkészülve a szervezet
- A projekt sikeres átadása általában a funkcionalitás éles környezetben történő bemutatásával történik meg – az üzemeltetésre befogadó szervezet pedig „libatömés” jelleggel kapja a rendszereket.
- Üzemeltetésre átvétel sokszor emiatt kemény elfogadási kritériumrendszerhez van kötve, amely viszont az üzemeltetési csapat érdekeit szolgálja



+44 (0)20 7464 8414
www.icore-ltd.com

iCore

Service Management at its Best

Proaktív üzemeltetés tervezés

Az üzemeltetésért felelős szervezet már a tervezéskor segíthet a projekt szervezetnek, így

- Idejekorán felmérhető a tervezett projektek hatását az üzemeltetésre
- Szolgáltatásközpontú üzleti igények idejekorán összegyűjthetőek
- Az üzemeltetést üzletközpontúságra neveli
- Üzemeltetési tapasztalatok alapján idejekorán befolyásolható az alkalmazás tervezése
- A beszállítói megállapodások felkészíthetőek az üzleti igények kielégítésére
- Több idő áll rendelkezésre a csapatépítésre, egyeztetésekre, folyamatmódosításra, technológiai bevezetésre, költségvetés átgondolására
- Az egész szervezetet (nem csak az IT-t) átfogó csapatmunka alakulhat ki
- Megvalósulhat a tudásmegosztás az üzleti, fejlesztő és üzemeltető csapatok között

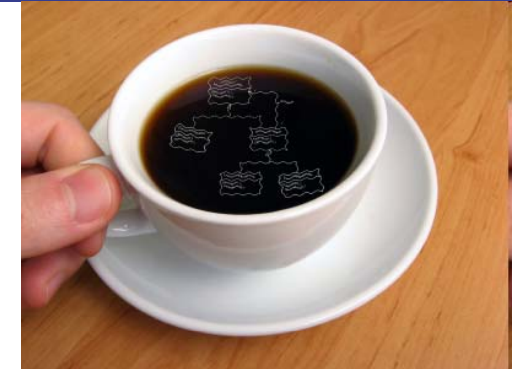
Szolgáltatási terv csomag: a tervezés során generált dokumentumok összessége





Üzleti igények felosztása

Rendszerfejlesztési projekt indulásakor üzleti igények regisztrációja történik (Business Requirements)



Funkcionális igények

- Folyamatok
- Felhasználói szerepkörök
- Bemenetek, kimenetek
- Use case-ek
- Elvárt automatizmusok
- Adatkezelési elvárások
- Számítási módszerek
- Felhasználói felületek
- Stb.



Nem funkcionális igények (SLR)

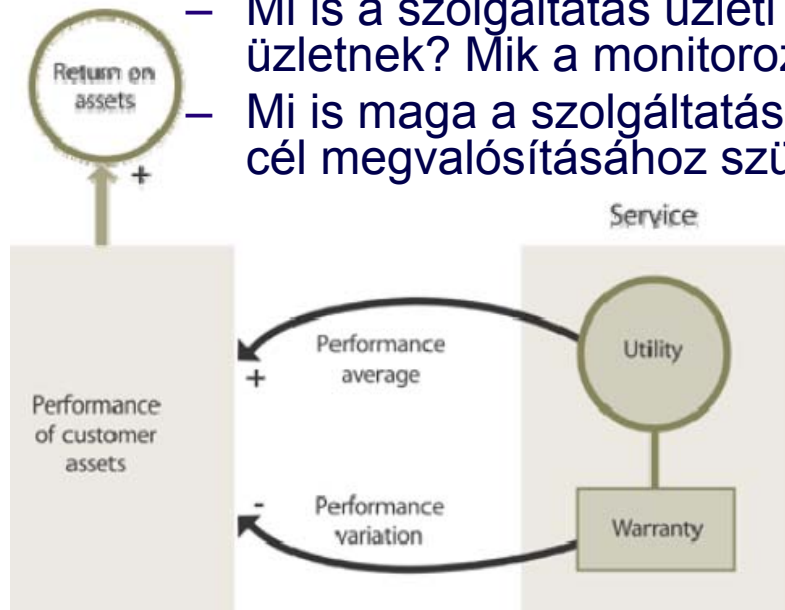
- Biztonság, üzletmenet folytonosság
- Kapacitásigények (*PBA*)
- Teljesítmény (Kulcs üzleti folyamatok időkeretei) (*PBA*)
- Rendelkezésre állási igények
- Támogatási felületek és időtartam
- Tipikus felhasználói igények az üzemeltetés során
- Stb.





Szolgáltatás és SLA-OLA-UC definiálása

- Érdemi beszélgetés az üzleti igények alapján:
 - Mi is a szolgáltatás üzleti értéke (milyen paraméterek fontosak az üzletnek? Mik a monitorozandó folyamatok?)
 - Mi is maga a szolgáltatás? (A funkcionális igények „csak” az üzleti cél megvalósításához szükséges folyamatok, nem maga a cél)



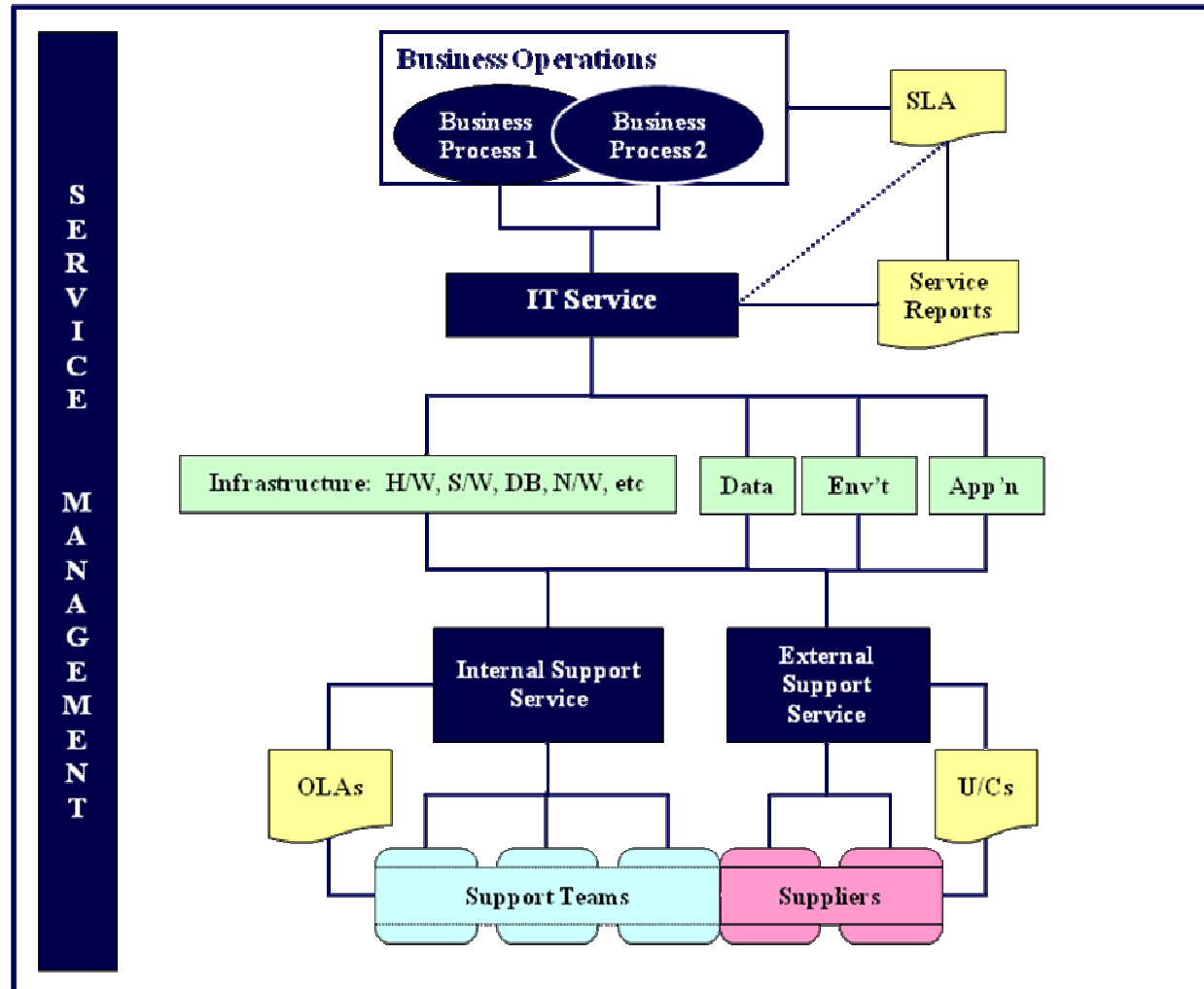
- Milyen kulcsszereplői és megrendelői vannak a szolgáltatásnak?
- Kik és hol ülnek a felhasználók? (Belső/külső hívások kezelése)

Pontosítható és publikálható az aktualizált **Szolgáltatáskatalógus**





Szolgáltatás és SLA-OLA-UC definiálása





Szervezeti felkészülés

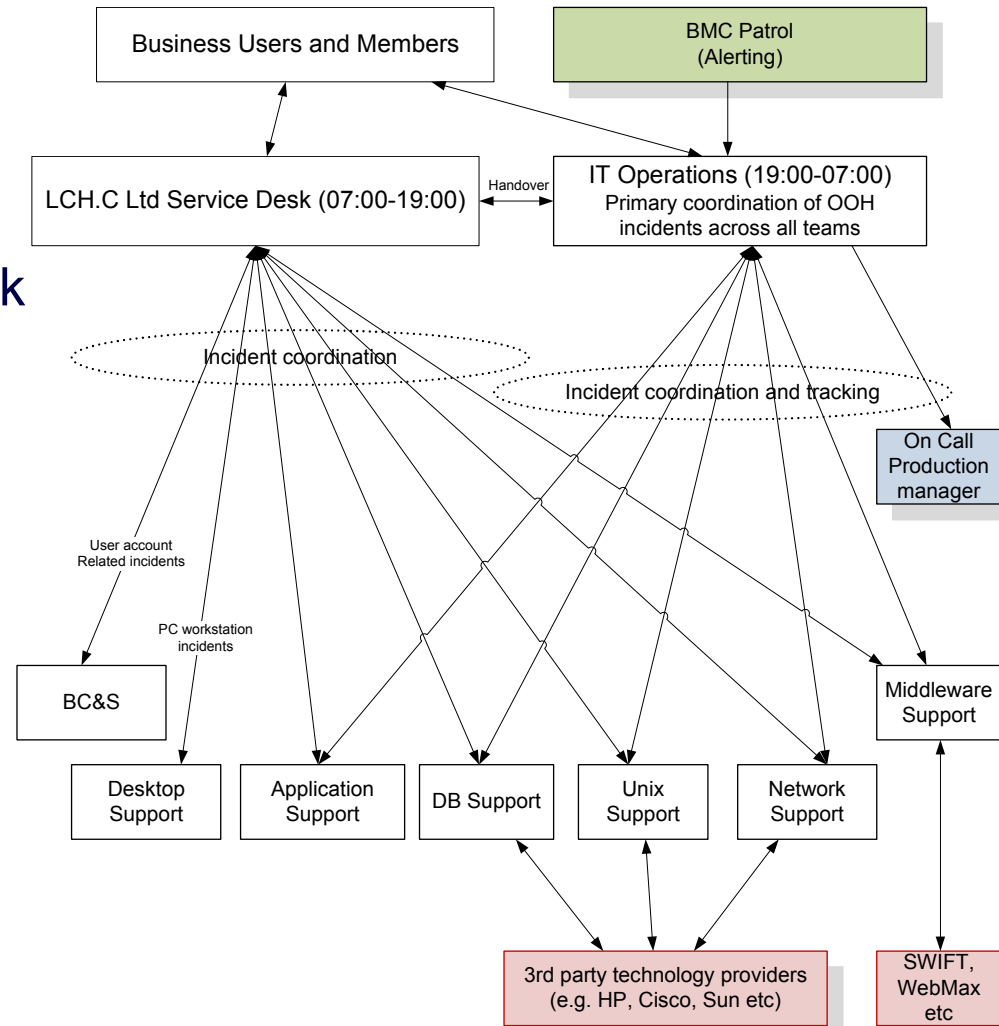
- Az üzemeltető szervezetben ki milyen felelősséggel fog bírni a szolgáltatás üzemeltetésében? (RACI – több szintű részletezés)

Function	LCH.C Service Desk	LCH.C Service Support	LCH.C Production support	App Support
Application Development				
Development of Problem bug fixes	I	C/I	I	R/A
Unit Testing			C/I	R/A
System & Integration testing		C/I	R/A	C/I
User Acceptance Testing	I	I	I	I
Provision of Training Environments	C/I		R/A	I/C
UAT Environments			R/A	I/C
Production Support				
Business Capacity Management Planning		C/I	R/A	C/I
Technology Capacity Management Planning		C/I	R/A	C/I
1st, 2nd, 3rd line OS Support and Maintenance	R/I	C/I	R/A	C/I
Hardware maintenance	I	C/I	R/A	
Security Management			R/A	C/I
System & Application monitoring		C/I	R/A	
Database Management			R/A	C/I
App Presentation Layer (Citrix)			R/A	C/I
1st, 2nd, Application Support and Maintenance	R/I		R/A	C/I



Szervezeti felkészülés

- Mik az eszkalációs utak?
 - Funkcionális
 - Hierarchikus
- Értesítési mechanizmusok
- Szolgáltatás tulajdonos
- Üzleti tulajdonos(ok)
- Egyeztetési fórumok





+44 (0)20 7464 8414
www.icore-ltd.com

iCore

Service Management at its Best

Szervezeti felkészülés

- Milyen tudás és mennyi ember szükséges a megbízható üzemeltetéshez? (Tréning? Outsourcing? Szakember felvétel?)
- A technológiai felépítés alapján elkészített Támogatási Model segít a szervezeti egységek közötti megegyezéshez (OLA bevezetés előzetese)





Támogató eszközök felkészítése

- Eseménykezelő rendszerek beállításai (rendszer kulcs elemei, üzleti folyamat határértékek)
- Incidens-, Probléma-, Változáskezelő rendszerek (kategóriák, szolgáltatás definíciók, értesítések, alvállalkozók stb)
- CMDB (Új eszközök, függőségek, támogatási szerződések stb.)
- Szolgáltatás állapotot tükröző dashboard rendszer felkészítése (kulcselemek hatásának leprogramozása)
- Jelentéskészítő rendszer felkészítése
- Standard kérések katalógusának, űrlapok és automatizált megvalósítások leprogramozása (Request fulfilment)

Általában az adott eszköz szakértőjének történő feladatkiadások





+44 (0)20 7464 8414
www.icore-ltd.com

iCore

Service Management at its Best

Szolgáltatás garancia

Célja: az éles üzem elején a szükséges projekt erőforrások, plusz figyelem és támogatás biztosítása



- Átadás-átvételi elmaradások listájának pótlása
- Átvételkor azonosított problémák (tesztelés alatt azonosított és elfogadott bugok)
- Éles (pl. szolgáltatásfolytonossági) tesztek sikeres elvégzése
- Ideiglenesen bevont plusz erőforrások definiálása (pl. Fejlesztők rendelkezésre állása üzemeltetési időben)
- Garanciális idő alatt csökkentett szintű vagy teszt jellegű SLA vállalások
- Garanciális idő alatti kommunikáció (pl. Belső kommunikáció, projekt meetingek stb.)



Kommunikáció a projekt ideje alatt

A szolgáltatás tervezés fókuszpontja az üzemeltetés, a fejlesztés és az üzlet közötti hatékony kommunikáció

- Az üzleti igények tisztázása sokszor iteratív folyamat
- A dokumentumok jóváhagyásához az aláírók személyének megtalálása sokszor a legfontosabb lépés
- A dokumentumok struktúrájánál a projekt folyamatban elfoglalt időszak, a dokumentum használói és az aláírók együttesen veendő figyelembe
- Túl sok jóváhagyandó dokumentum esetén a felelős vezetők elveszítik érdeklődésüket
- Projekt / Szolgáltatás rizikó regiszter használata
- A már meglevő kommunikációs struktúrákat próbáljuk felhasználni újak helyett, pl. Projekt megbeszélések, céges kommunikációba való integráció

Knowledge, Track Record, Trust and Delivery



60 Lombard Street
London
EC3V 9EA

E: enquiries@icore-ltd.com

+44 (0)20 7464 8414
www.icore-ltd.com

iCore