

Dilemmák az SLM implementáció kapcsán a CIB Informatikán

KIVONAT

Ráb László

itSMF konferencia
2009.03.27.



CIB BANK

Együtt, a jövőről.

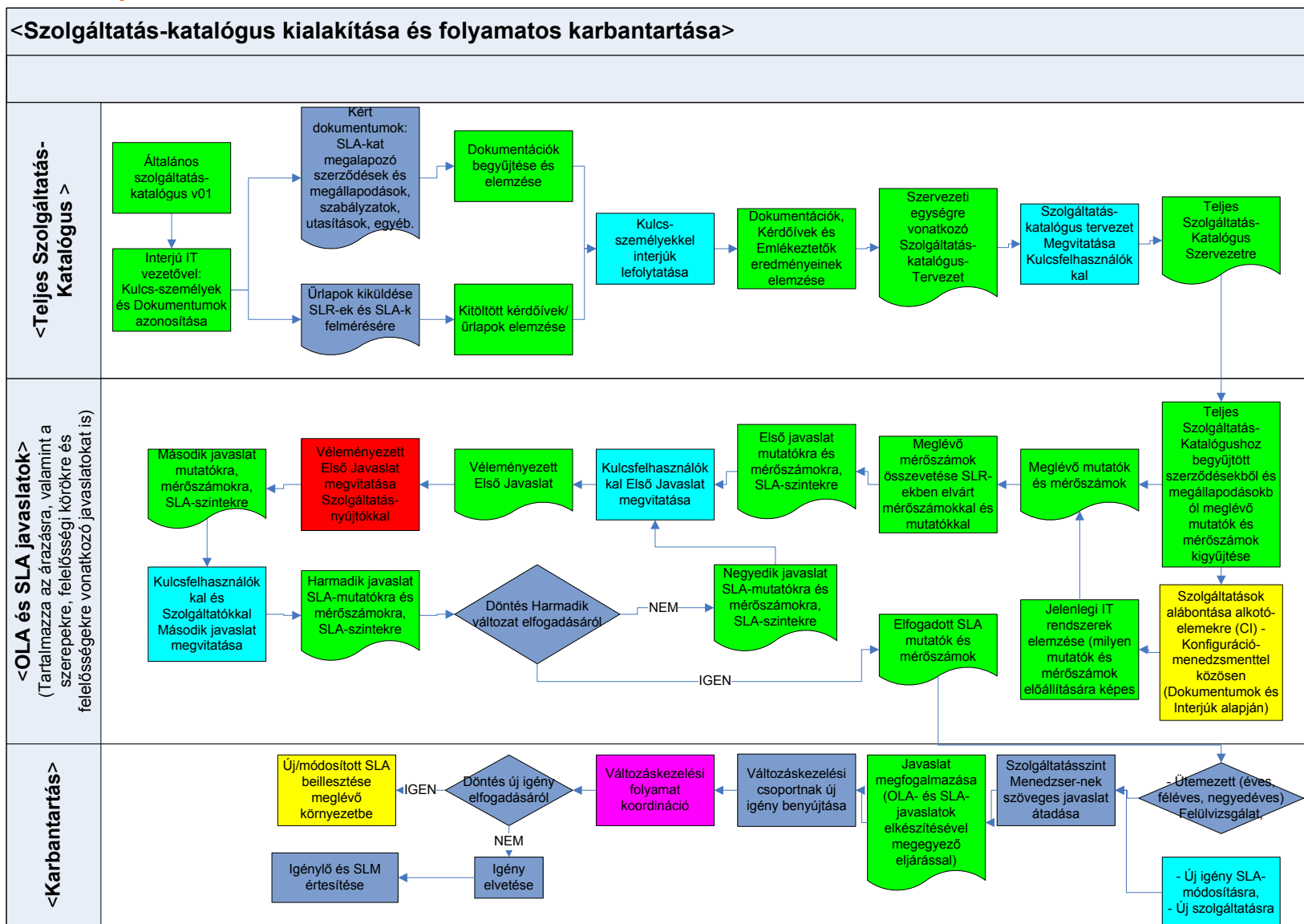
Tartalom

- A kezdetek – 2007
- Első dilemma: szolgáltatásfa
- Második dilemma: mit és hogyan mérjünk?
- Harmadik dilemma: mi a szolgáltatás?
- Negyedik dilemma: mi az SLM scope?
- Ötödik dilemma: ki az ügyfél? És a megrendelő?
 - „Ügyfél hangja” visszamérés

Következő téma

- A kezdetek – 2007
- Első dilemma: szolgáltatásfa
- Második dilemma: mit és hogyan mérjünk?
- Harmadik dilemma: mi a szolgáltatás?
- Negyedik dilemma: mi az SLM scope?
- Ötödik dilemma: ki az ügyfél? És a megrendelő?
 - „Ügyfél hangja” visszamérés

SLM implementáció módszertan



**CIB ITIL
Szolgáltatás-Katalógus
Felépítése**

Alapszolgáltatás Ügyfeleknek

- Folyószámla ⊕
- Kártya ⊕
- Hitelezés ⊕
- Befektetések ⊕

Csatorna

- Fiók ⊕
- Standard elektronikus ⊕
- Egyedi elektronikus ⊕
- Telefonos ⊕

Választható szakmai szolgáltatás

- Szakmai szolgáltatások ⊕

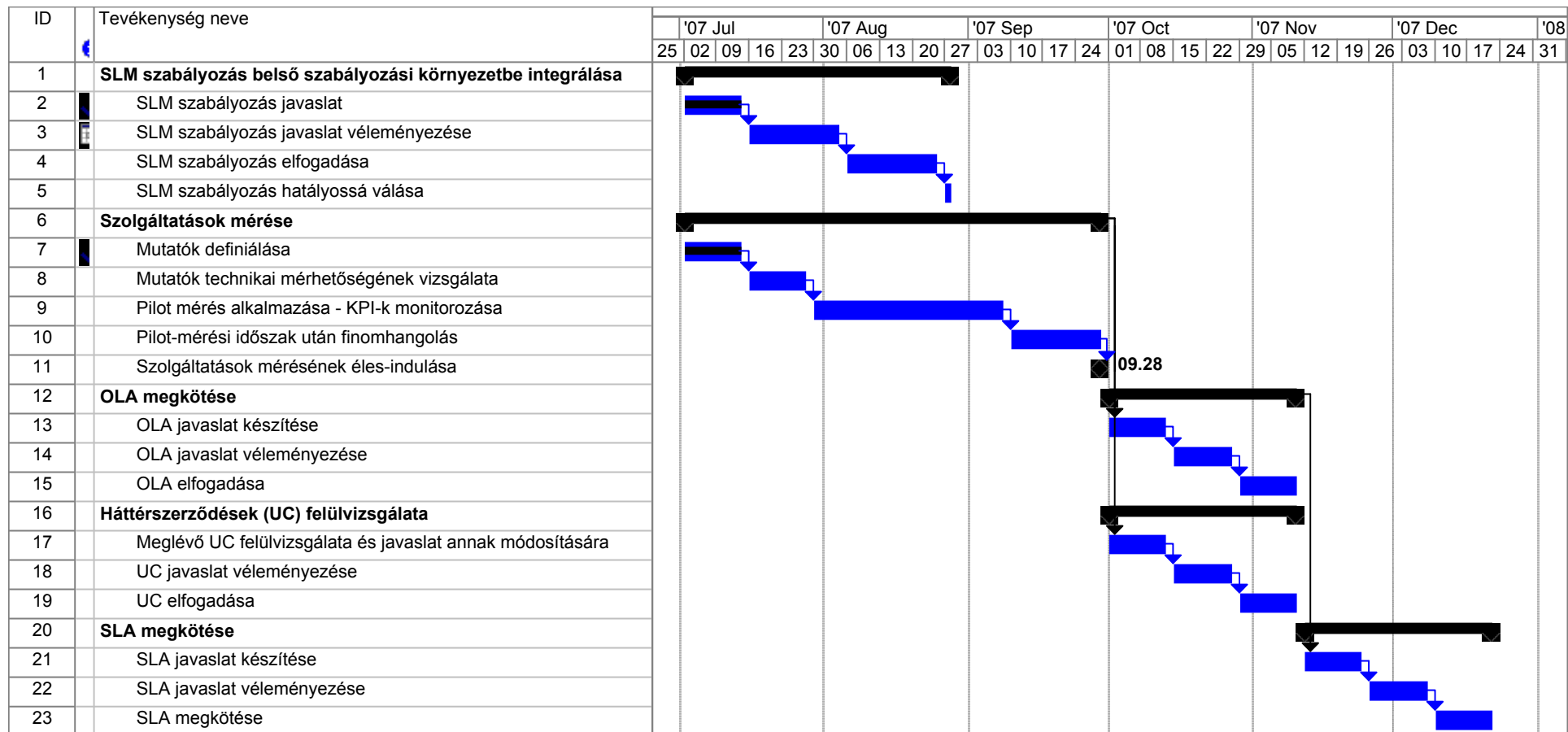
Szolgáltatás támogató szervezetnek

- Információ, Külső ⊕
- Információ, Általános ⊕
- Információ, MIS ⊕
- Vállalatirányítás ⊕

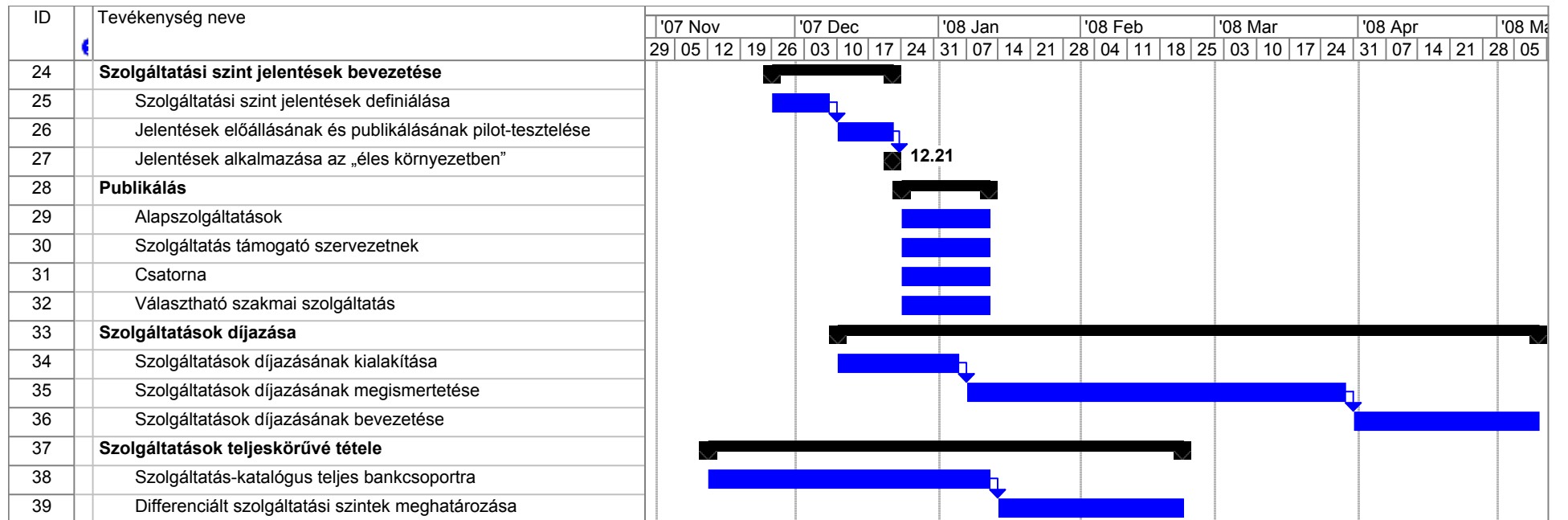
Alap-Infrastruktúra

- IT Infrastruktúra ⊕
- Hálózati szolgáltatások ⊕
- Telekommunikációs szolgáltatások ⊕
- Biztonság ⊕

Eredeti SLM implementáció roadmap I.



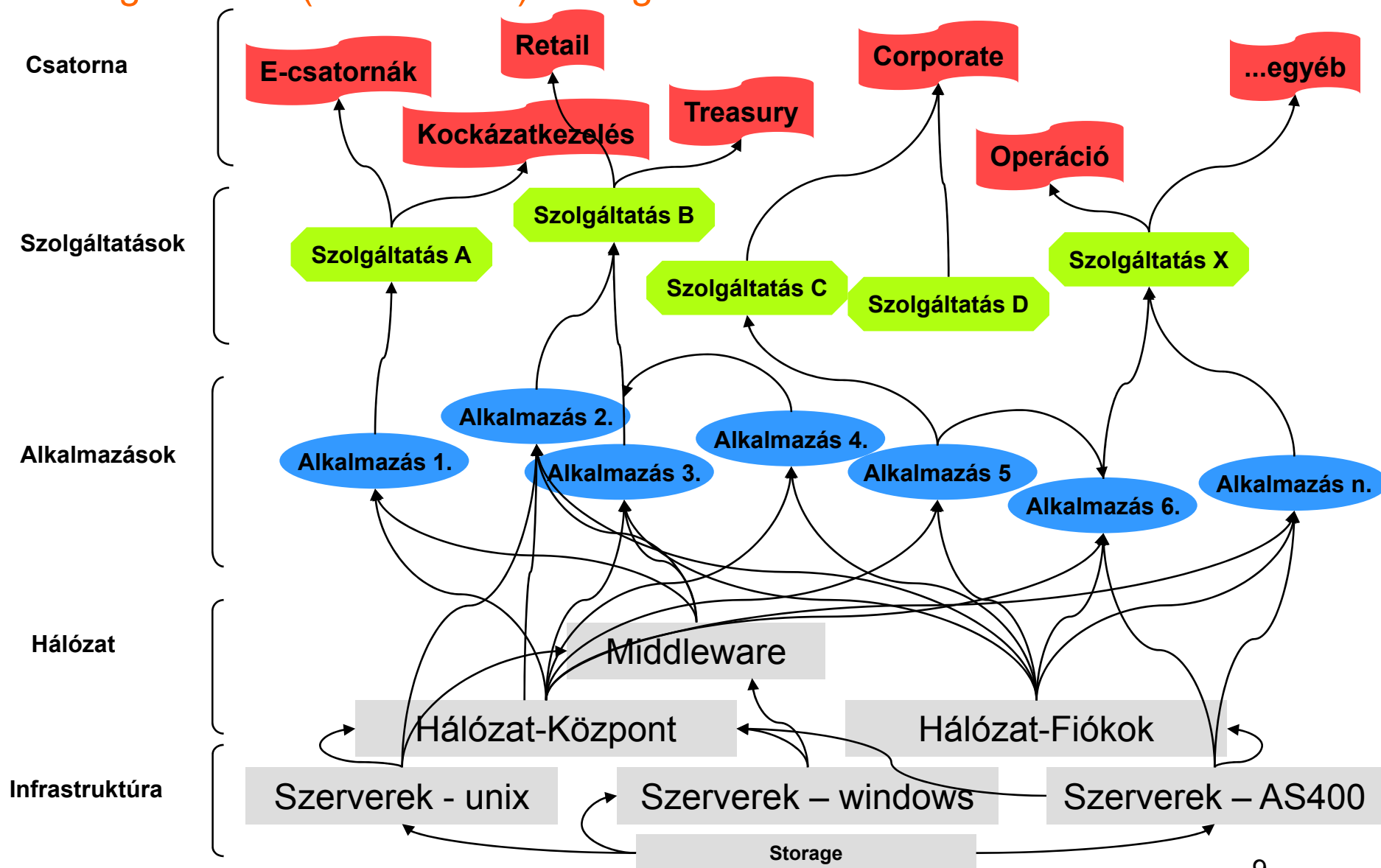
Eredeti SLM implementáció roadmap II.



Következő téma

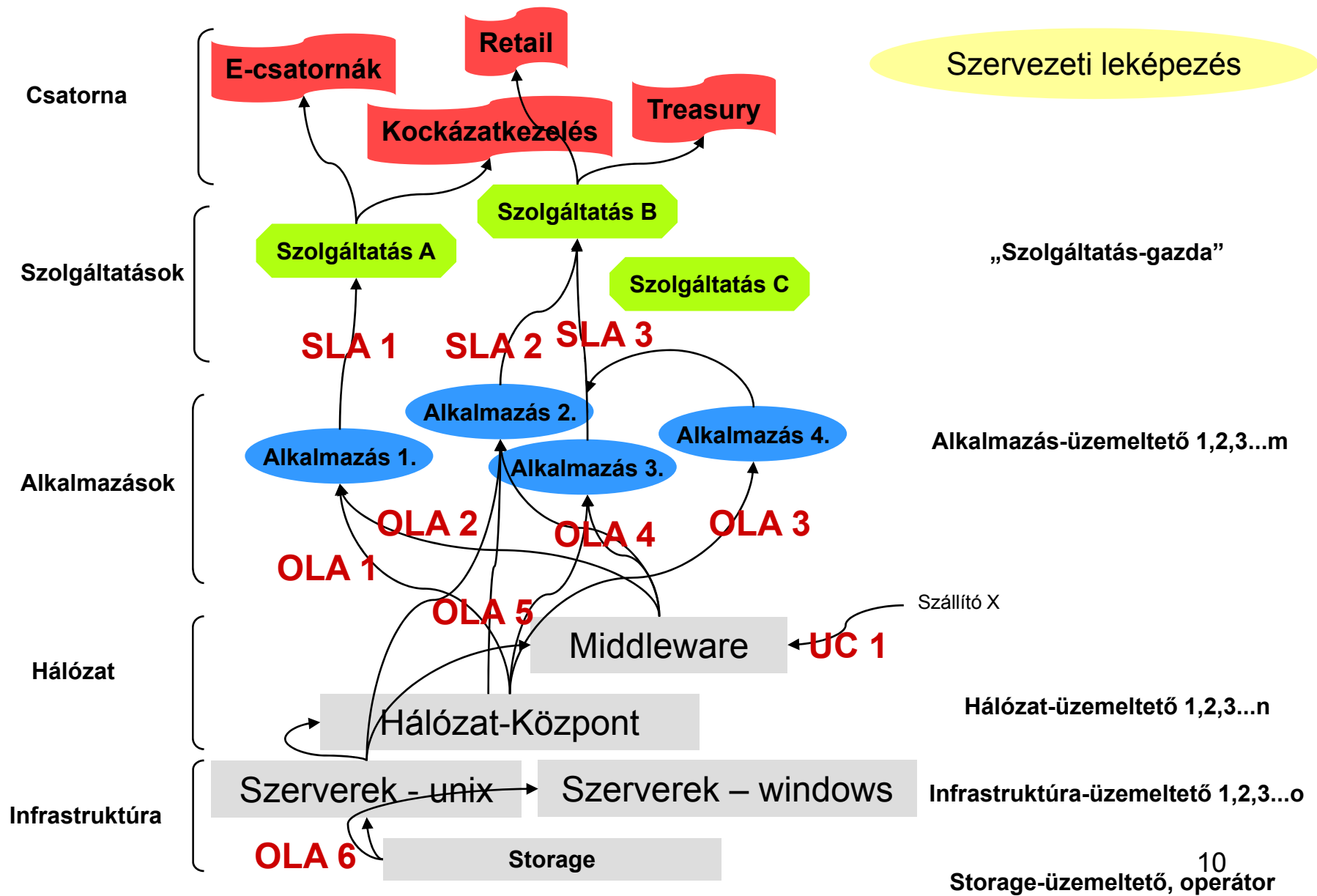
- A kezdetek – 2007
- Első dilemma: szolgáltatásfa
- Második dilemma: mit és hogyan mérjünk?
- Harmadik dilemma: mi a szolgáltatás?
- Negyedik dilemma: mi az SLM scope?
- Ötödik dilemma: ki az ügyfél? És a megrendelő?
 - „Ügyfél hangja” visszamérés

Szolgáltatásfa (service tree) - rétegmodell



A szolgáltatási fa rendkívüli bonyolultságot eredményez

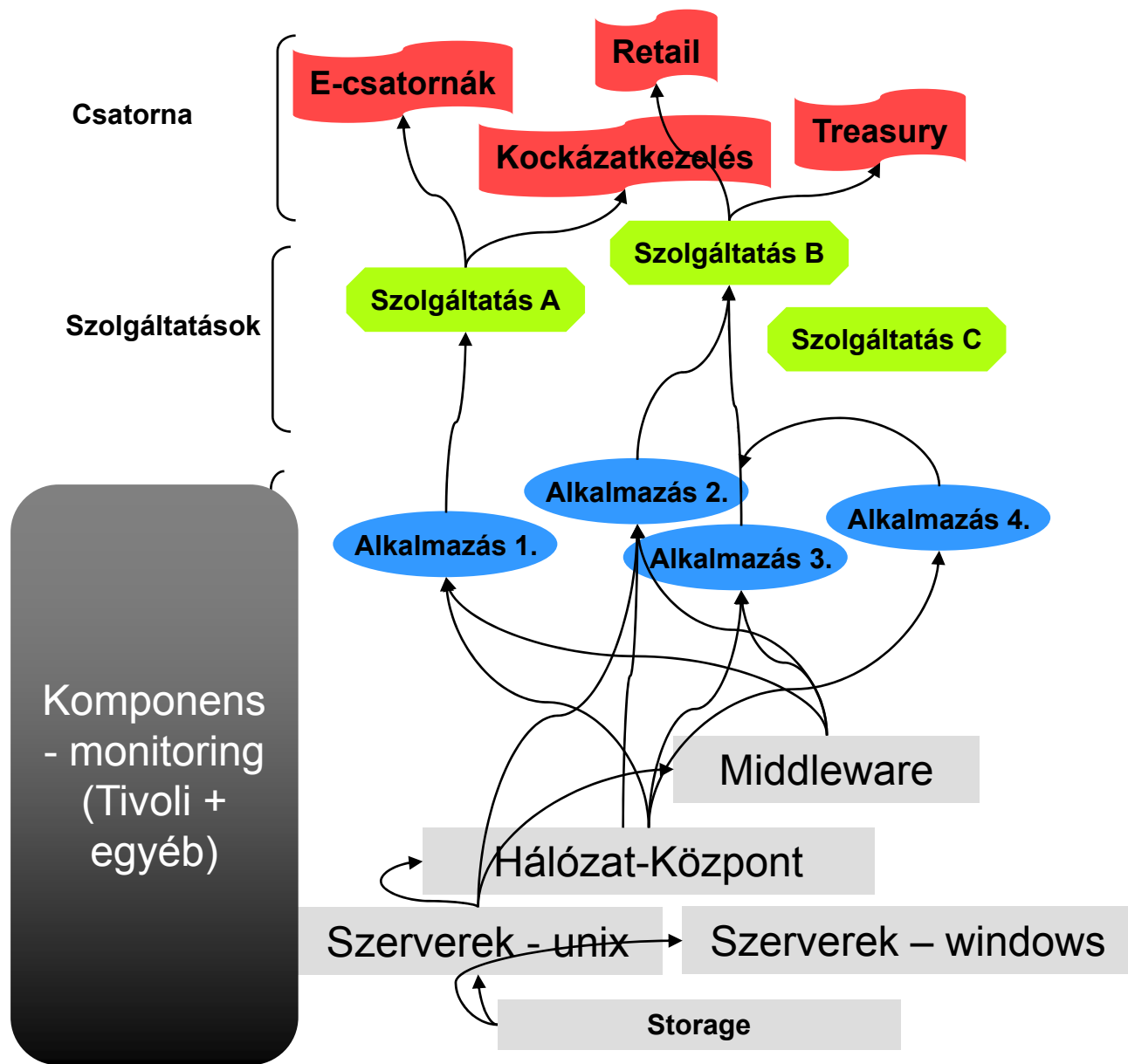
SLA-OLA-UC láncolatok



Következő téma

- A kezdetek – 2007
- Első dilemma: szolgáltatásfa
- Második dilemma: mit és hogyan mérjünk?
- Harmadik dilemma: mi a szolgáltatás?
- Negyedik dilemma: mi az SLM scope?
- Ötödik dilemma: ki az ügyfél? És a megrendelő?
 - „Ügyfél hangja” visszamérés

Mérések



Mit szeretnénk mérni? – lehetséges scope

☐ Informatikai szolgáltatások mérése

- Szolgáltatási minőségi paraméterek
- A szolgáltatás előállításában résztvevő elemek teljesítményét egészében méri, nem részenként (pl. storage)
- Ügyfél (végfelhasználó) percepcióhoz van legközelebb

☐ Informatikai szervezet mérése

- Az IT felelősségkörébe tartozó elemek (szolgáltatási elemek vagy egyéb komponensek) mérése

o Informatikai vezetők mérése?

- Osztályvezetői szintű komponensek teljesítményének mérése
- Sok függés egymástól (OLA) és külső szolgáltatóktól (UC)
- TMR-célként megfogalmazható a komponens-teljesítmény

o Informatikai dolgozók mérése?

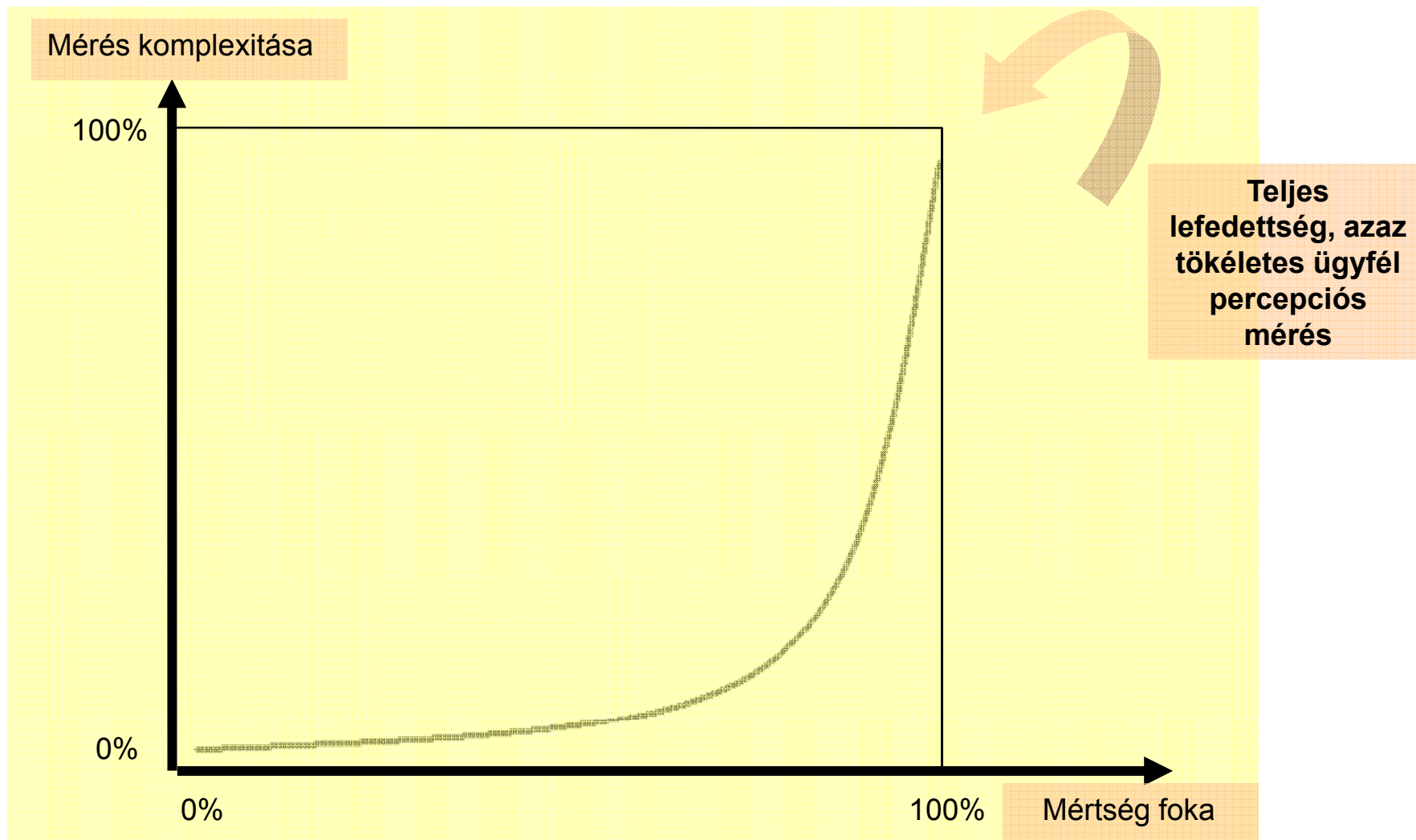
- TMR-célként megfogalmazható a komponens-teljesítmény egyénre lebontva?

Más-más mérési módszertant igényel a megvalósításuk.

13

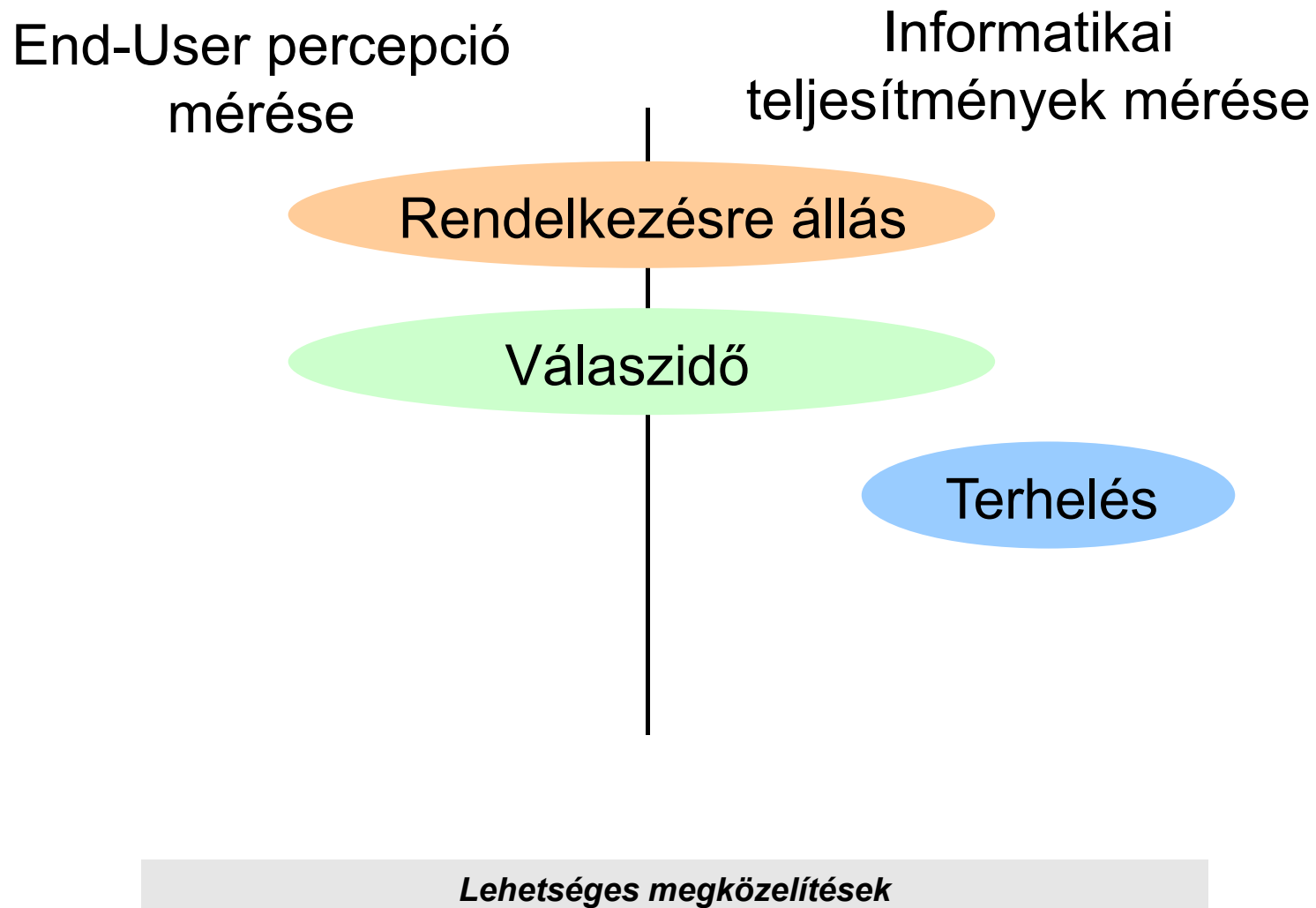


Mérési komplexitás vs. mértéke

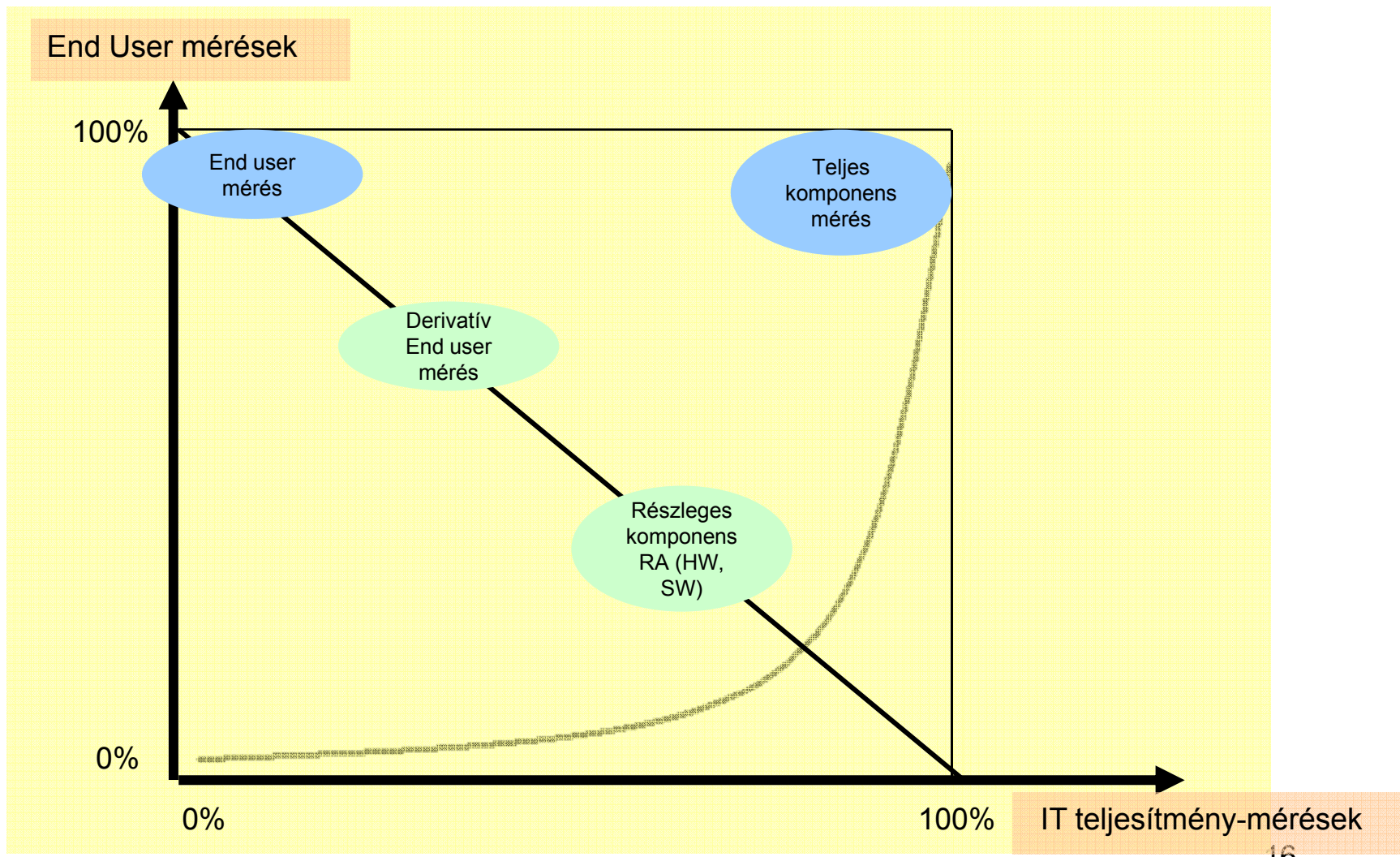


Magasabb szintű mértéget csak nagyfokú komplexitás árán valósíthatunk meg.

Mérések alapja



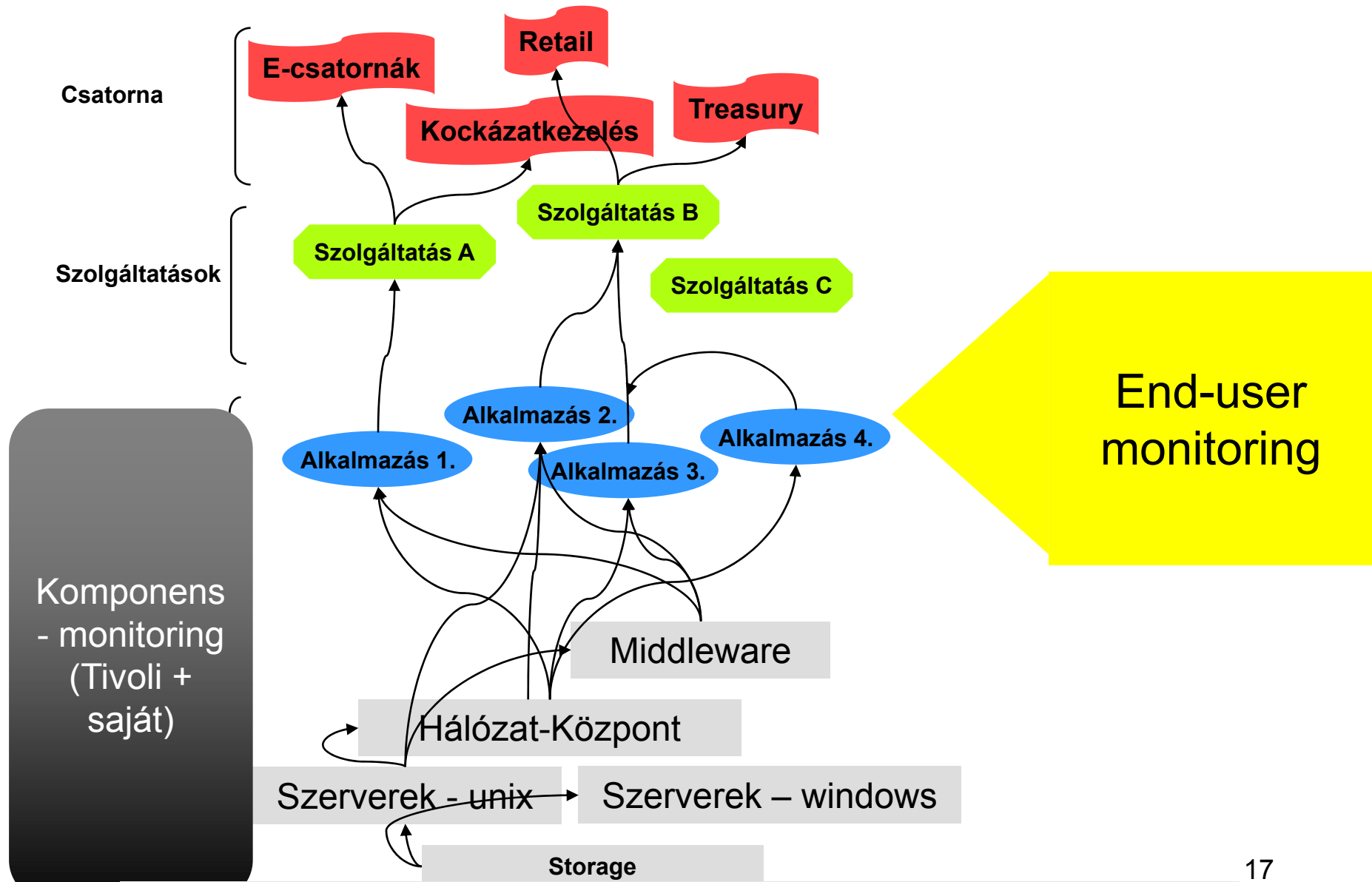
Mit és hogyan mérük?



A jelenlegi érettségi szinten a méréseink egyik típusba sem sorolhatóak teljesen. Komponens mérésekkel próbálunk ügyfél percepciót közelíteni.



End-user mérések



End-user mérések kialakítására törekszünk, hogy minél jobban közelítsük az eljűk az ügyfél percepciót közelíteni.

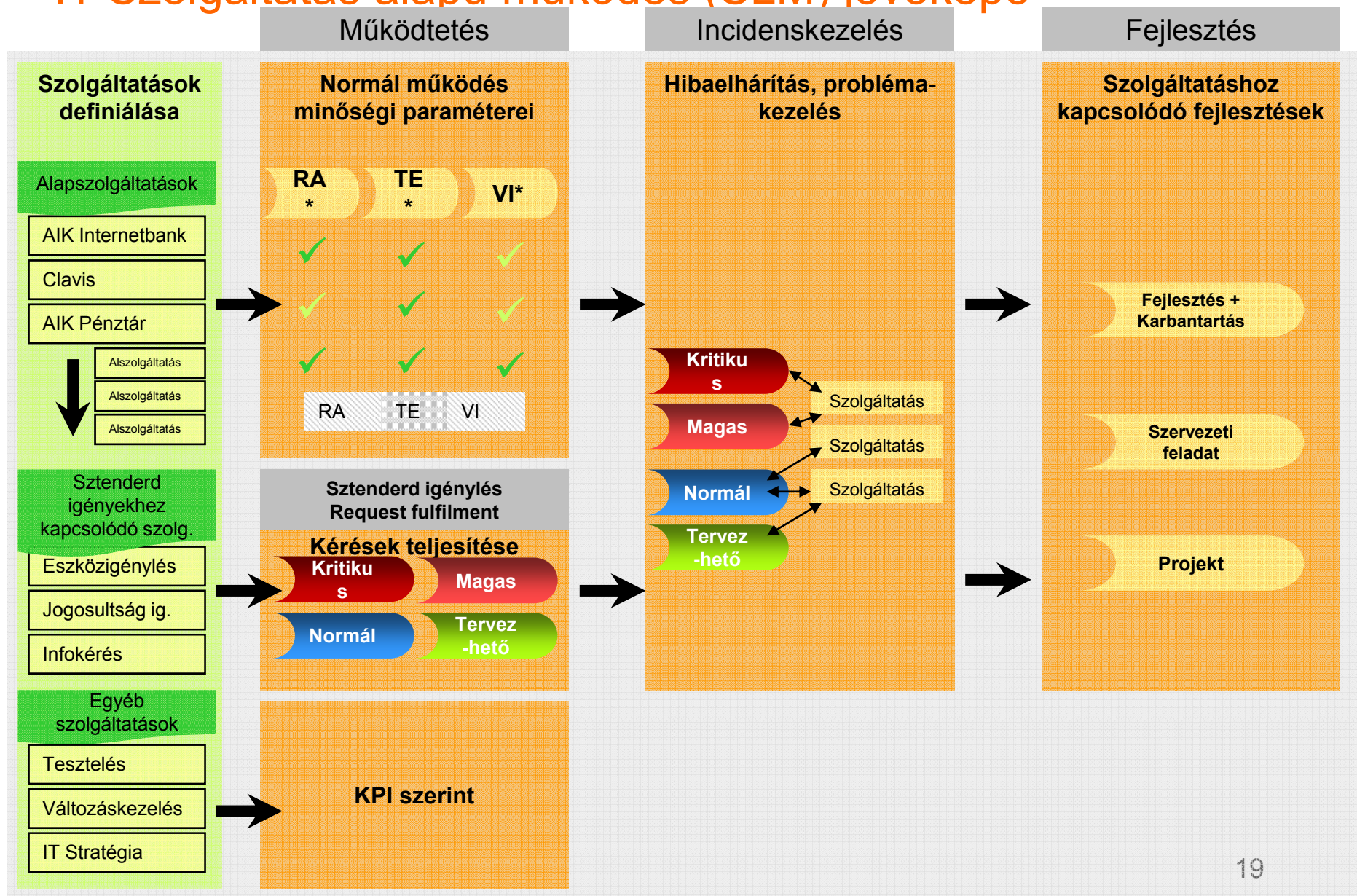


Következő téma

- A kezdetek – 2007
- Első dilemma: szolgáltatásfa
- Második dilemma: mit és hogyan mérjünk?
- Harmadik dilemma: mi a szolgáltatás?
- Negyedik dilemma: mi az SLM scope?
- Ötödik dilemma: ki az ügyfél? És a megrendelő?
 - „Ügyfél hangja” visszamérés



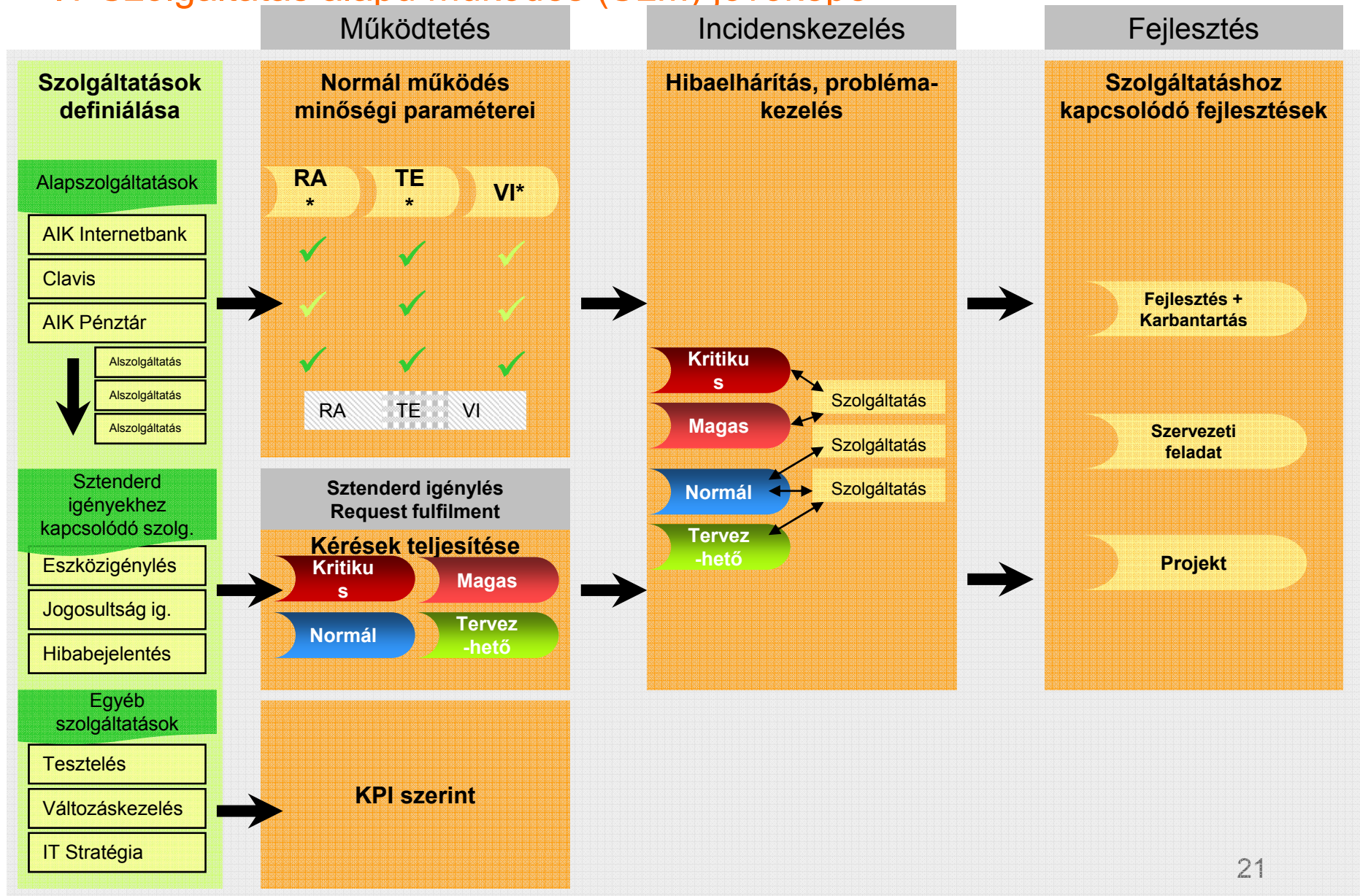
IT Szolgáltatás alapú működés (SLM) jövőképe



Következő téma

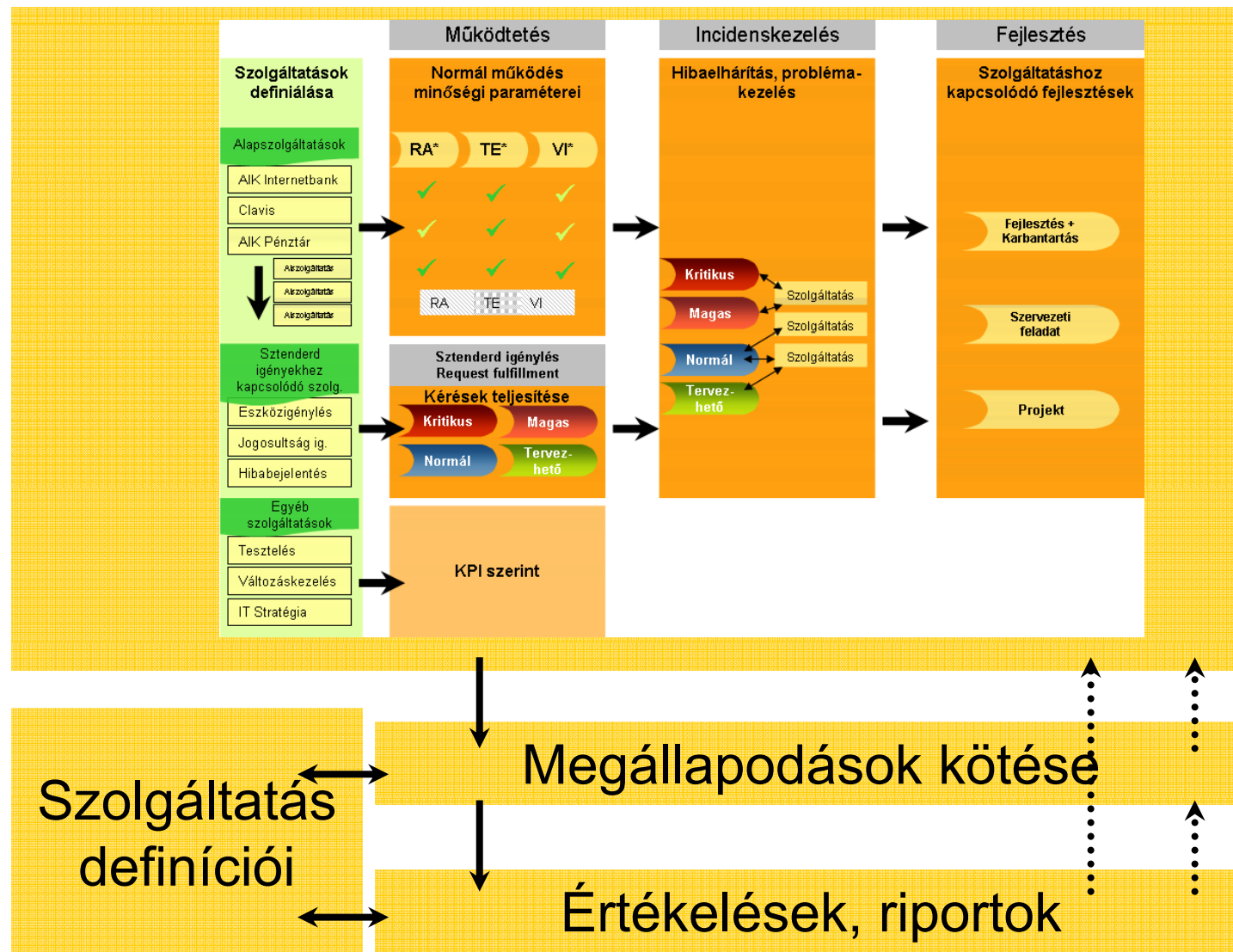
- A kezdetek – 2007
- Első dilemma: szolgáltatásfa
- Második dilemma: mit és hogyan mérjünk?
- Harmadik dilemma: mi a szolgáltatás?
- Negyedik dilemma: mi az SLM scope?
- Ötödik dilemma: ki az ügyfél? És a megrendelő?
 - „Ügyfél hangja” visszamérés

IT Szolgáltatás alapú működés (SLM) jövőképe

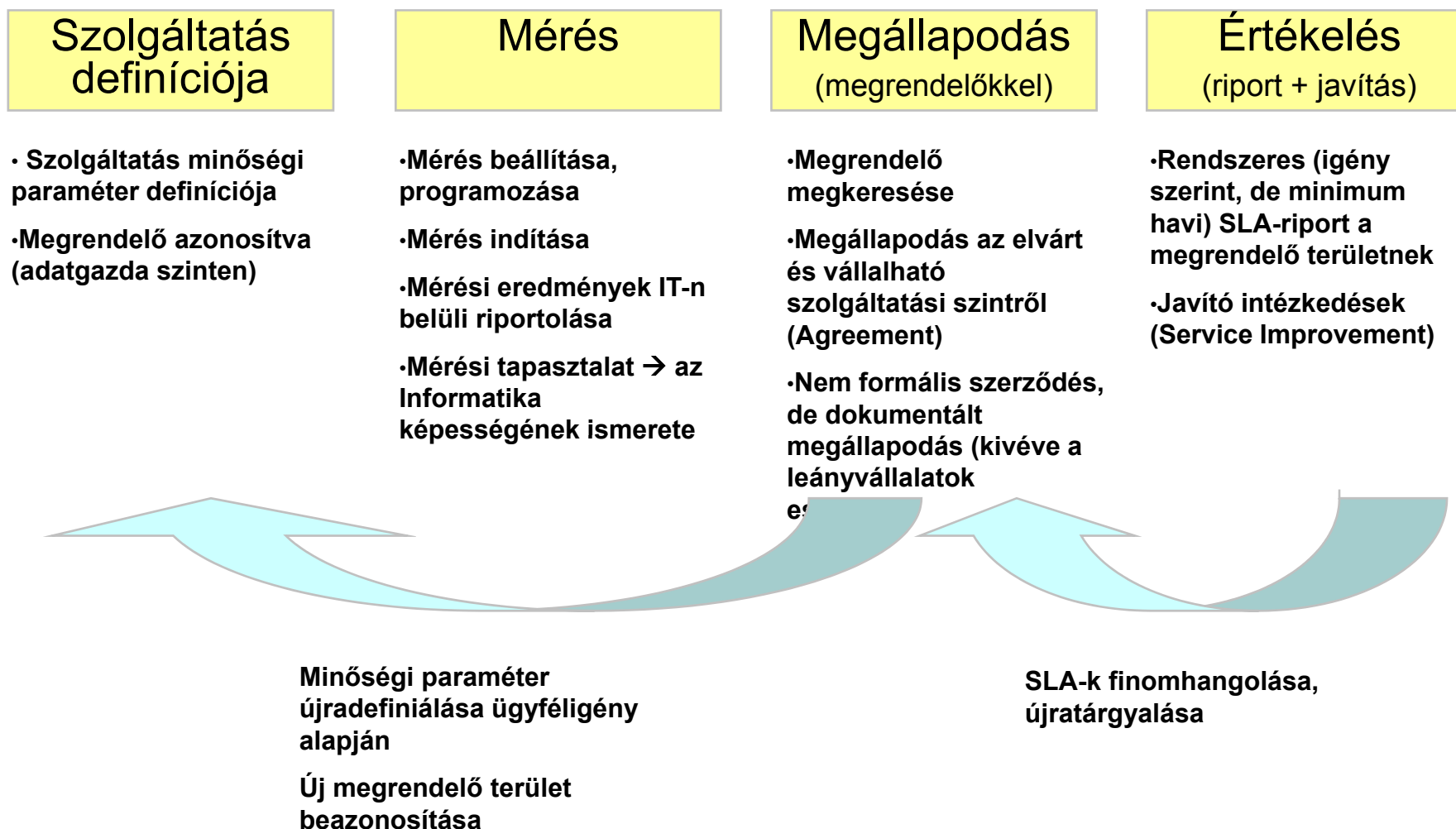


Továblépés

IT



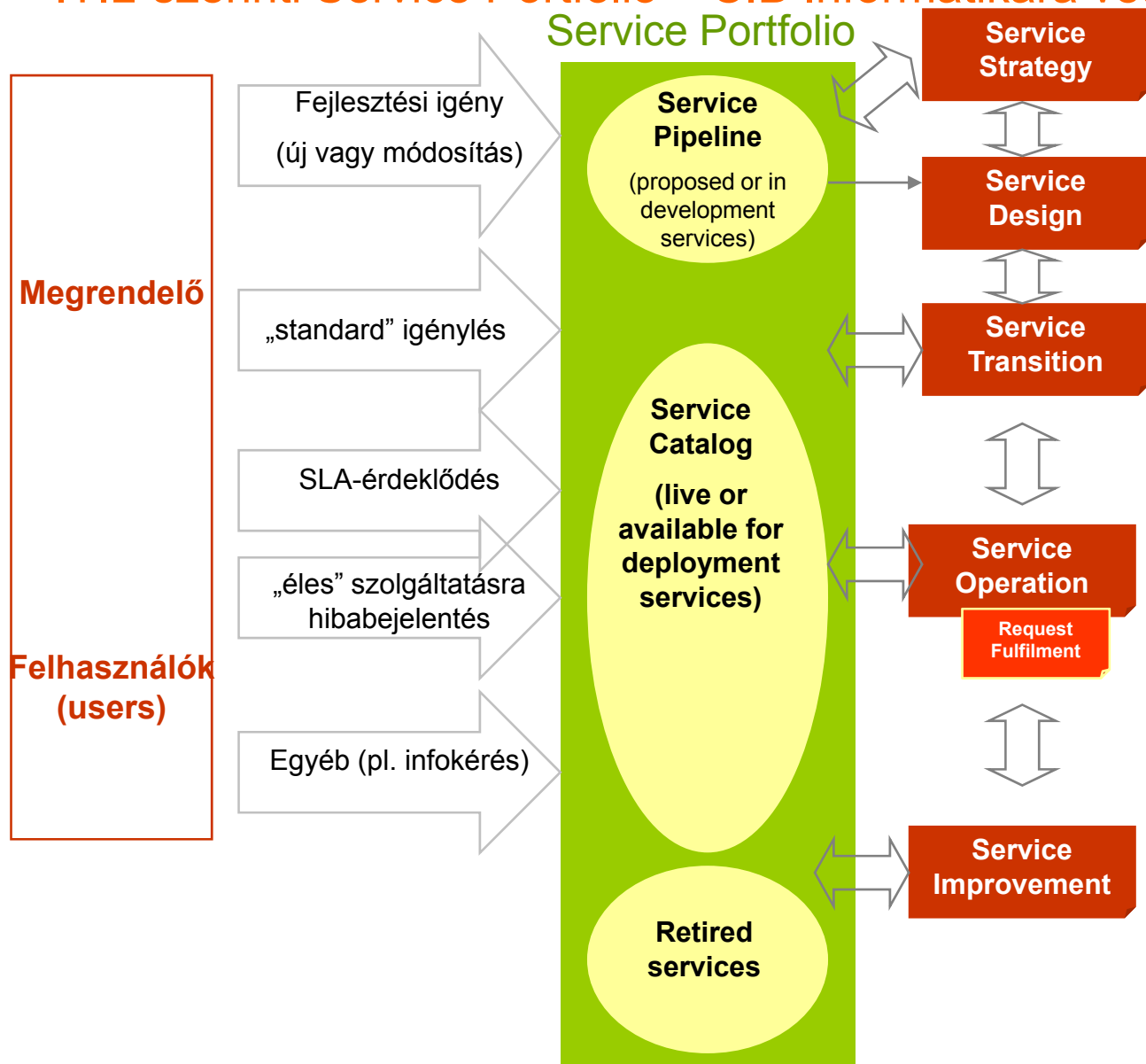
Roadmap – az implementáció szakaszai



Következő téma

- A kezdetek – 2007
- Első dilemma: szolgáltatásfa
- Második dilemma: mit és hogyan mérjünk?
- Harmadik dilemma: mi a szolgáltatás?
- Negyedik dilemma: mi az SLM scope?
- Ötödik dilemma: ki az ügyfél? És a megrendelő?
 - „Ügyfél hangja” visszamérés

ITIL-szerinti Service Portfolio – CIB Informatikára vetítve



Összegzés



Összegzés

Első dilemma: szolgáltatásfa

-> service portfolio

Második dilemma: mit és hogyan mérjük?

- > end-user percepció mérése

Harmadik dilemma: mi a szolgáltatás?

-> teljes IT service portfolio elemei

Negyedik dilemma: mi az SLM scope?

-> irányítani a teljes IT SLA tevékenységet

Ötödik dilemma: ki az ügyfél? És a megrendelő?

-> megrendelővel kötünk SLA-t, de a felhasználók véleménye is számít

+1 konklúzió: szükségünk van integrált IT Service Mngt eszközre

Köszönöm a figyelmet!

