

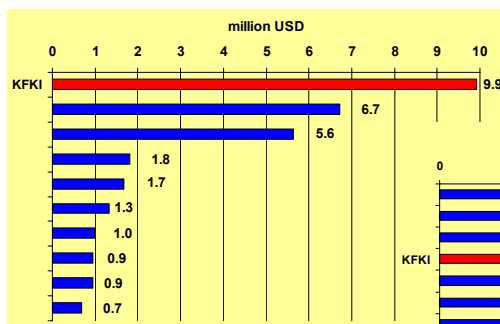
## 7 év tapasztalata az incidenskezelés területén

Orosz László  
2005.03.18.

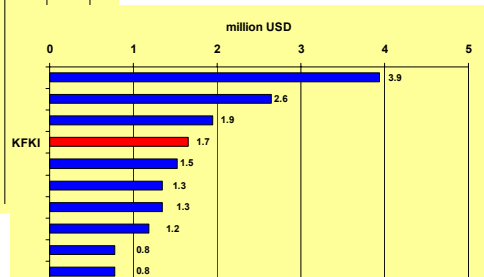


## Ki is az az LNX?

Hálózatintegráció



Hálózat és desktop outsourcing



Forrás: IDC 2004



## Miért az incidenskezelést választottuk?



- Megosztani tapasztalatainkat:
- Legtöbbször ezzel kezdik
- Hasznos lehet egy természetes fejlődés áttekintése, amely menet közben az ITIL elfogadásához vezet
- Látni lehet, hol jön elő egy-egy ITIL folyamat iránt az igény
- .



## Az előadás menete



- Help Desk előtti idők az LNx-ben
- A Help Desk bevezetésének „kényszere”
- Piaci igény a fejlesztés (szigorodó SLA-k)
- Ügyfélközpontú szemlélet
- A szolgáltatási színvonal javítása
- Ügyfél oldalon közvetlenül is megjelenik az ITIL, mint követelmény
- Mai válaszaink a mai kihívásokra



## 1998 előtt... "Hőskor"



- '94-95: A kivitelezés és az utógondozás szétválasztása
  - 1 fős vevőszolgálat, „best effort”, nyilvántartási hiányosságok
- Nyilvántartás és követhetőség
  - Eszköznyilvántartás excel-ben,
  - Reklamáció bejelentő lap
  - Szerviz- és vevőszolgálati jegyzőkönyv (munkalap)



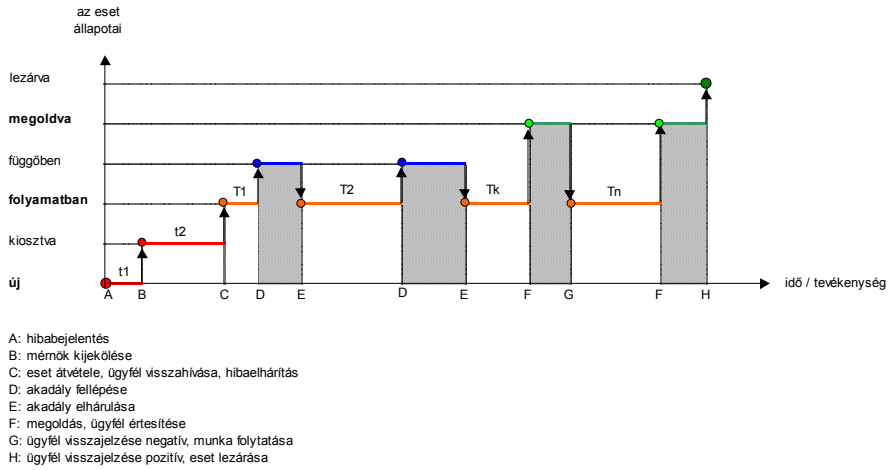
## '98 – az áttörés éve



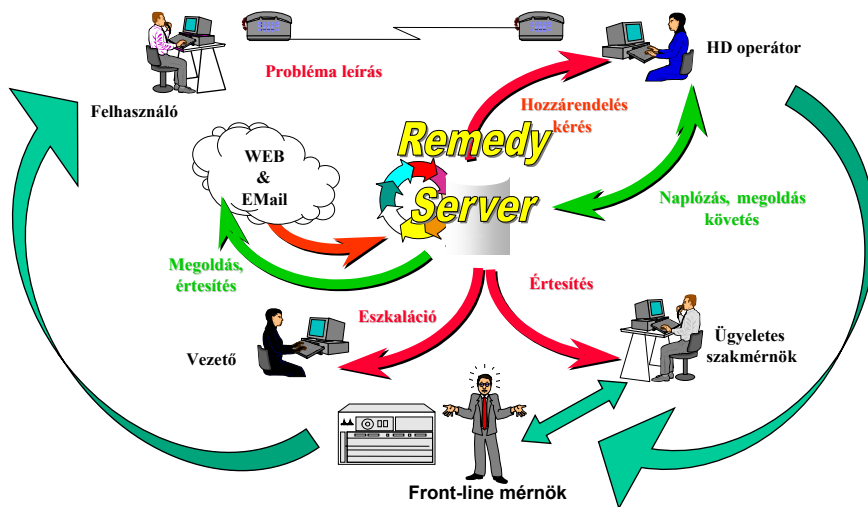
- Piaci igény lett a válasz- és megoldási idő (SLA)
- Remedy Help Desk modul bevezetése
- Incidens kezelési munkafolyamat, (kikényszerített befejezés)
- 2 fős nappali személyzet,
- Eszköz tartalékolás megszervezése
- *(megjelentek szakember biztosítási problémák és a 24 órás elérhetőség igénye)*

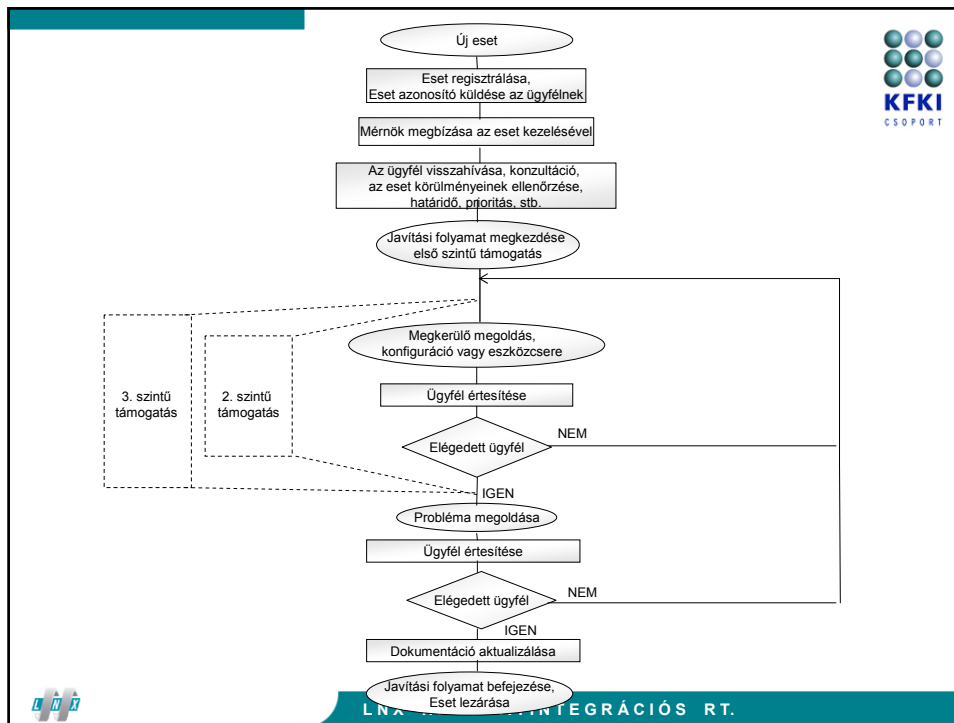


# A hibakezelés állapotai



# HelpDesk rendszer az LNX- ben





## '98 – ITIL vetület

- Help Desk szervezet létrehozása
  - Egy pontos kapcsolat (Single point of contact)
  - (rászoktatás 1 év)
- Incidens kezelési munkafolyamat,
  - LNX ISO M008 munkautasítás
- DHS (Definitive Hardware Store)

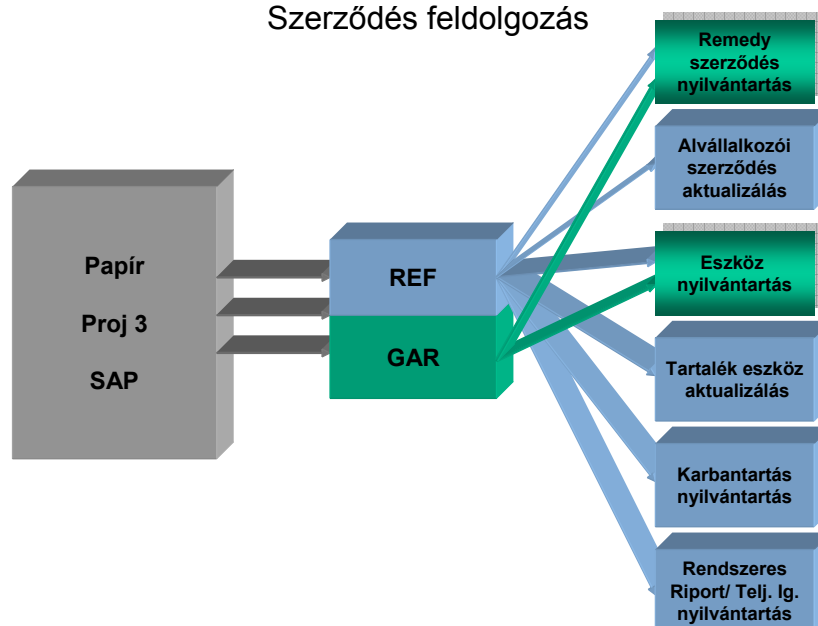
## 2000 – újabb nagy ugrás



- Növekvő szerződésszám és szigorodó SLA igény
- A szerződések nyilvántartása és az SLA- alapú szolgáltatások integrálása az incidens kezeléshez (munkafolyamat szinten),
- Eszkalációs támogatás
- Emellett éjjel-nappali HD, és 24 órás mérnöki ügyeletek megszervezése
- SAP bevezetése



### Szerződés feldolgozás



# Eszkalációs tábla



ID	Leírás	Hibaelhárítás megkezdése	Hibaelhárítás befejezése
A1	Általános eszkaláció azon ügyfeleknél, akik nem rendelkeznek szerződéssel (garanciális vagy garancián túli)	1. (CSM): 2 óra 2. (DM): 4 óra 3. (CSD): 1 nap 4. (DMD): 2 nap	1. (CSM): -2 nap 2. (DM): -1 nap 3. (CSD): 0 4. (DMD): +4 óra
H1	Támogatási szerződéssel rendelkező ügyfeleknél, ahol a megjelenési idő kevesebb, mint két óra a hibajavítás pedig 8 órán belül.	1. (CSM): 10 perc 2. (DM): 20 perc 3. (CSD): 30 perc 4. (DMD): 60 perc	1. (CSM): -60 perc 2. (DM): -30 perc 3. (CSD): 0 4. (DMD): +30 perc
H2	Támogatási szerződéssel rendelkező ügyfeleknél, ahol a megjelenési idő kevesebb, mint 4 óra a hibajavítás pedig 24 órán belül.	1. (CSM): 30 perc 2. (DM): 60 perc 3. (CSD): 2 óra 4. (DMD): 4 óra	1. (CSM): -2 óra 2. (DM): -1 óra 3. (CSD): 0 4. (DMD): +30 perc
H3	Támogatási szerződéssel rendelkező ügyfeleknél, ahol a megjelenési idő kevesebb, mint 8 óra, a hibajavítás pedig 24 órán belül.	1. (CSM): 2 óra 2. (DM): 4 óra 3. (CSD): 6 óra 4. (DMD): 8 óra	1. (CSM): -4 óra 2. (DM): -2 óra 3. (CSD): 0 4. (DMD): +1 óra
H4	Támogatási szerződéssel rendelkező ügyfeleknél, ahol a megjelenési idő kevesebb, mint 24 óra, a hibajavítás pedig 72 órán belül.	1. (CSM): 4 óra 2. (DM): 8 óra 3. (CSD): 24 óra 4. (DMD): 28 óra	1. (CSM): -8 óra 2. (DM): -4 óra 3. (CSD): 0 4. (DMD): +8 óra



# 2000 – ITIL vetület



- CMDB
  - Eszköz (nem integrált, SAP)
  - Szerződés (integrált)
  - SLA (integrált)
  - DHS
- Service Desk
- Incidens Menedzsment
- SLA Menedzsment



## 2001- Ügyfél központú szemlélet

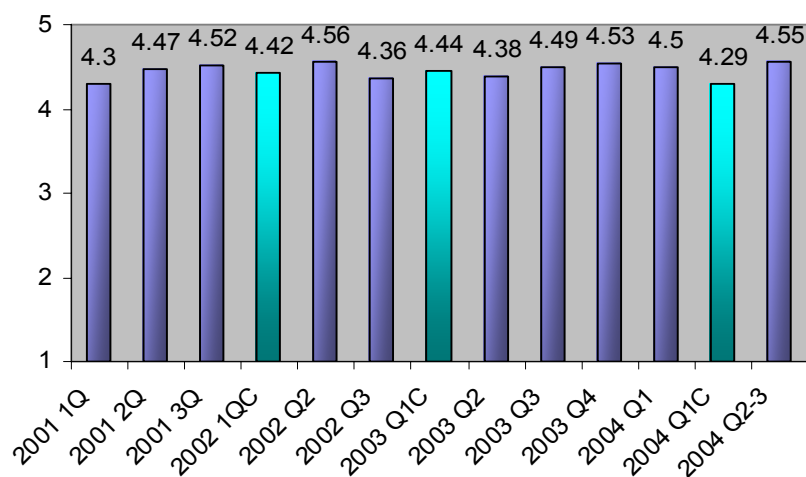


- A verseny fokozódása a szolgáltatási színvonal növekedését kényszerítette ki
- Vevői elégedettség mérés bevezetése
  - Kérdőív
  - Elemzés
  - Folyamat változtatás
- Ügyfél automatikus tájékoztatása (email a Remedy-ből),
- SLA teljesítés riportok automatikus generálása



LNX HÁLÓZATINTEGRÁCIÓS RT.

## Ügyfél elégedettség mérés



LNX HÁLÓZATINTEGRÁCIÓS RT.



## Automatikus levélküldés beállítása



Remedy User - [LNX-Szerviz Cégek (Modify)]

File Edit View Tools Actions Window Help

Matching LNX-Szerviz Cégek

Modify LNX-Szerviz Cégek 000000000000328

Cég adatok | Kapcsolattartók | Felhasználó cégek | Szerződések | **Értesítések**

Beállítás:  Felelős telefonszáma:  Igen  Nem

Új eset	<input checked="" type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem	Státuszváltás: visszavonva	<input checked="" type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem
Státuszváltás: kiosztva	<input type="radio"/> Igen <input checked="" type="radio"/> Nem	Státuszváltás: megszüntelve	<input checked="" type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem
Státuszváltás: kiosztva - foly	<input type="radio"/> Igen <input checked="" type="radio"/> Nem	Felelős váltás	<input type="radio"/> Igen <input checked="" type="radio"/> Nem
Státuszváltás: függőben - foly	<input checked="" type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem	Határidő változás	<input checked="" type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem
Státuszváltás: megoldva - foly (megkerülő megoldás -)	<input checked="" type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem	Prioritás változás	<input type="radio"/> Igen <input checked="" type="radio"/> Nem
Státuszváltás: függőben	<input checked="" type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem	Jelleg változás	<input checked="" type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem
Státusz: megkerülő megoldás	<input checked="" type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem	Időszakonként	<input type="radio"/> 1 hét <input type="radio"/> 2 hét <input type="radio"/> 4 hét <input checked="" type="radio"/> Nem
Státuszváltás: megoldva	<input checked="" type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem	Napló bejegyzés	<input checked="" type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem
Státuszváltás: lezár	<input type="radio"/> Igen <input checked="" type="radio"/> Nem		

Last modified by:  Modified date:



LNX HÁLÓZATINTEGRÁCIÓS RT.

## Egy automatikus értesítés



From: Remedy  
To:   
Cc:  
Subject: LNX értesítés a 2005-00410 számú bejelentésről

Tisztelt Ügyfelünk!

: A 2005-00410 azonosítójú bejelentés kezelésében akadály merült fel, ezért azt felfüggesztettük.

Eset információk:

LNX eset azonosító: 2005-00410  
Ügyfél eset azonosító:  
Bejelentés időpontja: 2005. 3. 4. 8:40  
Cég neve:   
Bejelentő:   
Rövid leírás: Bekéscsaba Csaba Center szakadt  
Termék: PL0000668128  
Jelleg: hiba  
Státusz: függőben  
Prioritás: 2 - Sürgős  
Felelős mérnök: Baranyi Gábor 70/452-1501  
Egyéb információ: Szolgáltatóra várunk

További felvilágosítással készséggel állunk rendelkezésükre:

LNX HelpDesk  
-----  
452-14-99  
hd@lnx.hu



LNX HÁLÓZATINTEGRÁCIÓS RT.

# SLA riport



## Riport a teljesítés színvonaláról, az SLA-k tartásáról (megoldás)

2002. 01. 01 0:00:00 - 2002. 12. 31 0:00:00

Nyomtatás dátuma: 2005. 03. 01 16:25:43

Szerződés kód:

Cég rövid neve:

Cég teljes neve:

Fest azonosító	Beküldés jellege	Statusz	Práioritás	Beküldés ideje	Megoldás határideje	Tényleges megoldási idő	Megoldás időtartama	Összes aladátyvontatás	Értémet időtartama
2002-00024	hiba	lezárt	3 - Normál	2002. 01. 09 13:55:00	2002. 01. 14 13:55:00	2002. 01. 10 10:39:00	00h:00p	00h:00p	00h:00p
2002-00094	hiba	lezárt	1 - Kritikus	2002. 01. 26 9:48:00	2002. 01. 28 12:00:00	2002. 01. 26 11:21:00	00h:00p	00h:00p	00h:00p
2002-00126	hiba	megszüntetve	1 - Kritikus	2002. 02. 01 17:12:00			00h:00p	00h:00p	00h:00p
2002-00144	hiba	lezárt	3 - Normál	2002. 02. 08 10:49:00	2002. 02. 14 17:00:00	2002. 02. 12 18:00:00	00h:00p	00h:00p	00h:00p
2002-00202	hiba	lezárt	1 - Kritikus	2002. 02. 19 10:26:00	2002. 02. 19 14:26:00	2002. 02. 20 19:31:00	29h:05p	27h:30p	01h:34p
2002-00212	hiba	lezárt	1 - Kritikus	2002. 02. 20 12:18:00	2002. 02. 20 16:18:00	2002. 02. 20 13:33:00	00h:00p	00h:00p	00h:00p
2002-00226	hiba	lezárt	3 - Normál	2002. 02. 21 11:03:00	2002. 03. 11 10:00:00	2002. 04. 02 9:59:00	526h:39p	704h:15p	00h:00p
2002-00230	hiba	lezárt	1 - Kritikus	2002. 02. 22 10:30:00	2002. 02. 22 18:30:00	2002. 02. 22 19:28:00	00h:58p	01h:27p	00h:00p
2002-00243	hiba	lezárt	3 - Normál	2002. 02. 26 13:11:00	2002. 03. 01 13:11:00	2002. 02. 28 16:26:00	00h:00p	48h:13p	00h:00p
2002-00244	hiba	lezárt	1 - Kritikus	2002. 02. 26 13:51:00	2002. 02. 26 17:51:00	2002. 02. 26 15:30:00	00h:00p	00h:00p	00h:00p
2002-00248	hiba	lezárt	1 - Kritikus	2002. 02. 26 16:48:00	2002. 02. 26 20:48:00	2002. 02. 26 17:05:00	00h:00p	00h:00p	00h:00p
2002-00249	hiba	lezárt	3 - Normál	2002. 02. 27 10:57:00	2002. 03. 04 10:57:00	2002. 02. 27 12:00:00	00h:00p	02h:01p	00h:00p
2002-00409	hiba	lezárt	3 - Normál	2002. 04. 04 13:22:00	2002. 04. 09 13:22:00	2002. 05. 14 13:48:00	840h:26p	877h:31p	00h:00p
2002-00414	hiba	lezárt	3 - Normál	2002. 04. 05 13:32:00	2002. 04. 10 13:32:00	2002. 04. 09 11:06:00	00h:00p	92h:26p	00h:00p

1



LNX HÁLÓZATINTEGRÁCIÓS RT.

## 2001 – ITIL vetület



- A szolgáltatások lényege az üzleti folyamatok támogatása
- Rendszeres áttekintés
- A folyamat módosítása ügyfél visszajelzések alapján (is)
- Javuló SLA menedzsment



LNX HÁLÓZATINTEGRÁCIÓS RT.

## 2002 – Minőségi paraméterek kezelése



- Az esetkezeléshez kapcsolódó alvállalkozói/szállítói tevékenység regisztrálása a HD rendszerünkben
- Probléma menedzsment és egyszerű tudásbázis kezelés
- Munka színvonalának értékelése, sikerdíj
- Nagyobb hangsúly a megelőzésen, távmenedzsment bevezetése



LNX HÁLÓZATINTEGRÁCIÓS RT.

## Eset utólagos értékelése



Modify LNX-Szerviz Bejelentés 2003-00001

Státusz: lezárít Indoklás: Szállítói Prioritás: 1 - Critical Bejelentés az: 2003-00001  
Jelleg: hiba Ügyfél esetaz: ...  
Prioritás: 1 - Kritikus Bejelentés ideje: év: 2003 hó: 1 nap: 2 óra: 10 perc: 11  
Cég rövid név: Cég adatok Kapcs státusz: eset Felelős: Laky István  
Cég teljes név: Rövid leírás: Akadozik a kapcsolat Eszkáláció: H1

Tevékenységi | Bejelentés | Kapcsolódás | Értékelés | Ertesítések | SLA szintidők | Sikerdíj

Mémóriai értékelés

Hiba illetékesége: LNX felelősségű rendszer hibája  
Hiba osztályozása: Egyéb termék v. program hiba  
Hiba felelőssége: ...

Főmémóriai értékelés

Beavalkozás színvonala: 4 - Szakszerű

Sikerdíj

Javaslat? Igen, 50%  
Elfogadás? Igen

Lezárás időpontja: Lezárta: Kovacs Karoly Számlázandó? Nem  
Készült értékelés: Igen

Menedzseri értékelés

Észlelés körülményei: üzemes közben  
Hiba jelentkezése: 1 éven túl  
Hiba oka: ismeretlen  
Eltérítés helye: tévői beavalkozással  
Eltérítés módja: újrandítás  
Visszatérő probléma? Igen

Speciális megoldási módok

TAC case nyitás  
 Remedy support igénybevétele  
 Alvállalkozói support igénybe.  
 SmartSpare/Net szolg. igénybe.  
 LNX tart. eszköz igénybevétele  
 Egyéb, nem LNX eszköz igénybe.

Teljesítés szintidőre: Késlekedés oka:



LNX HÁLÓZATINTEGRÁCIÓS RT.

## 2002 – ITIL vetület



- Háttérszerződések (Underpinning contract)
- Problémakezelés (még nincs leválasztva az incidenskezelésről)
- Teljesítményindikátorok (KPI)
- Proaktivitás a reaktivitás mellett



## 2003-2004 – még közelebb az ITIL-hez



- Változás kezelés- és ITIL „kompatibilitás” igénye szinte minden területen:
  - „folyamatleírások”
- Szervezeti átalakulás: az igényeket jobban kiszolgáló támogató szervezet kialakítása
  - Service Desk
  - IT-üzemeltetés frontline
  - IT-üzemeltetés technológiák
  - IT-üzemeltetés menedzsment



## 2003-2004 – ITIL vetület



- Változáskezelés beépítése a munkafolyamatokba
  - Urgent change, Standard change, Normal change (nem integrált az incidens menedzsmenttel, de a szabályozásban már megjelenik)
- Az incidens kezelők és a probléma kezelők (magasabb szaktudású szakemberek) szervezeti szétválasztása
- Szolgáltatás menedzserek alkalmazása



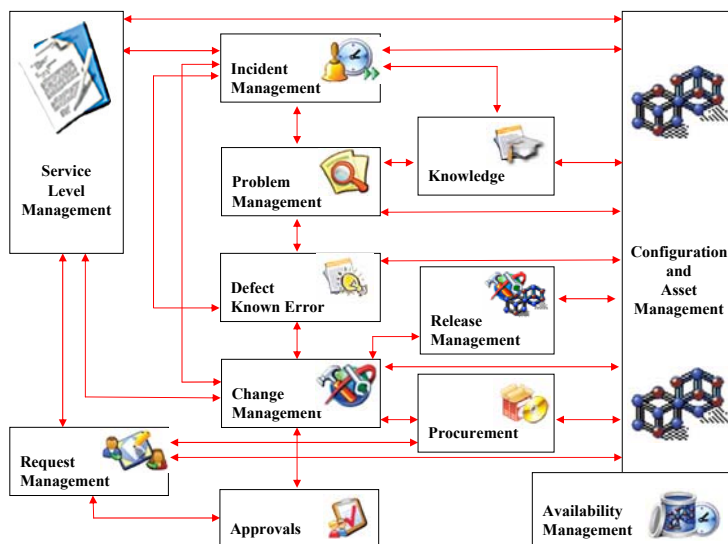
## 2005 – még több ITIL-t!



- Beindult az ITSP projekt. Feladatok;
  - Integrált CMDB
  - Önálló Problémakezelés
  - Változáskezelés és verziókövetés
  - DSL – Hiteles Szoftver Tár
  - Rendelkezésre állás biztosítás
- Még erőteljesebb távmenedzsment, a kiszervezés (Outsource) profil bővítése



# ITSP Application Framework



LNX HÁLÓZATINTEGRÁCIÓS RT.

## A „nehéz” valóság



- Tudni, hogy mit akarunk – nem elég,
- A jó eszköz kiválasztása sem elég,
- A megvalósítás komoly áldozatokkal jár, de a siker mégsem garantált,
- ...amíg nem vagyunk képesek létrehozni és fenntartani a működtető apparátust, a feladat és jogköröket



LNX HÁLÓZATINTEGRÁCIÓS RT.



# Kérdések

mailto:orosz.laszlo@lnx.hu

