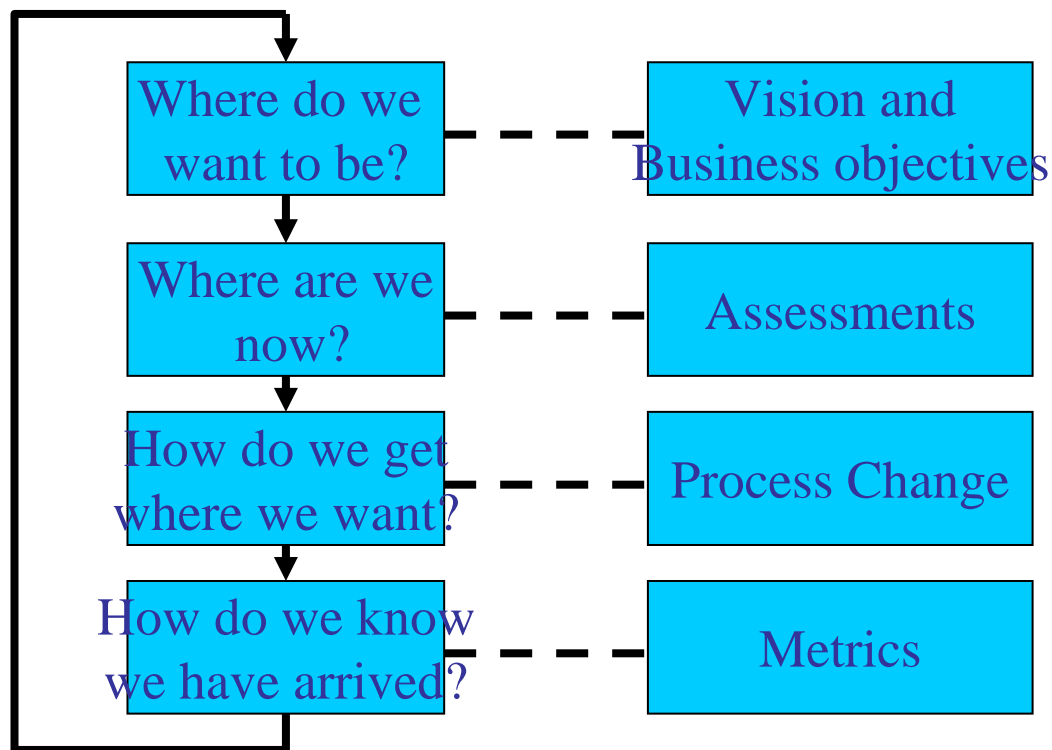


Pepsi - egy regionális szintű ITIL bevezetés tapasztalatai

Mérő Gábor - Technológiai Fejlesztési Vezető – PepsiAmericas
Almási József – Vezető rendszermérnök - ICON
Bartók Nagy János – rendszerfelügyeleti cs.vez. - ICON
2004 Október 7.
Budapest

1. Pepsi – egy regionális vállalat és informatikája
2. Kiindulópont
3. Megvalósítás
4. Tanulságok és következő lépések



- 4 Ország – 3500 dolgozó
 - Lengyelország, Magyarország, Csehország, Szlovákia
- 50 telephely
 - Országos központok, gyárak, regionális raktárak, kereskedelmi irodák
- Szélesedő termékpaletta
 - Szénsavas üdítőitalok (Pepsi, Mirinda, Schweppes, 7Up, Mountain Dew, Canada Dry, Toma)
 - Ásványvizek (Kristályvíz, Aqua Minerale, Toma)
 - Dzsúszok (Tropicana Twister, Toma)
 - Új generációs italok (Lipton Ice Tea, American Bull, Gatorade)



Beyoncé

- SAP R/3 minden országban
- 1200 felhasználó, 150 szerver
- 3 adatközpont + 8 szerver szoba
- HP (Compaq) Intel szerverek és asztali gépek
- HP SAN Storage az adatközpontokban kb. 6 TB bruttó

Megfelelő és hatékony IT, amely

- támogatja az összes IT megoldást
- partner az üzleti folyamatok fejlesztésében
- átfogó látásmódú, összehangolt csapat

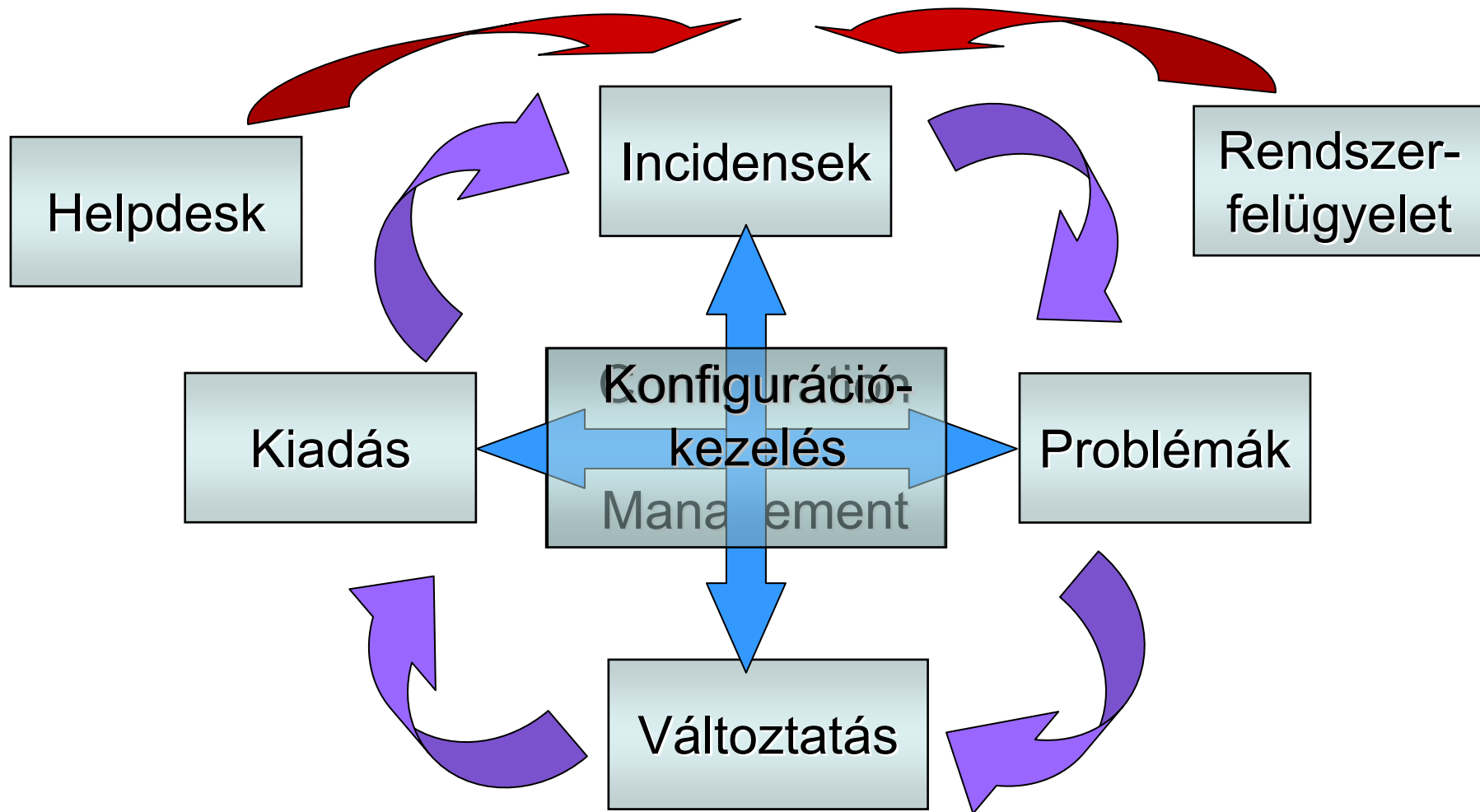
- **Hatékonyság növelés (költségcsökkentés)**
 - Egyszerűsítés
 - Standardizálás
 - Központosítás
- **Szervezeti teljesítmény növelés**
 - Teljesítményfüggő bérezés az üzemeltető személyzetnél
- **Áttekinthetőség**
 - Definiált szolgáltatási szintek
 - Szolgáltatás alapú költségfelépítés

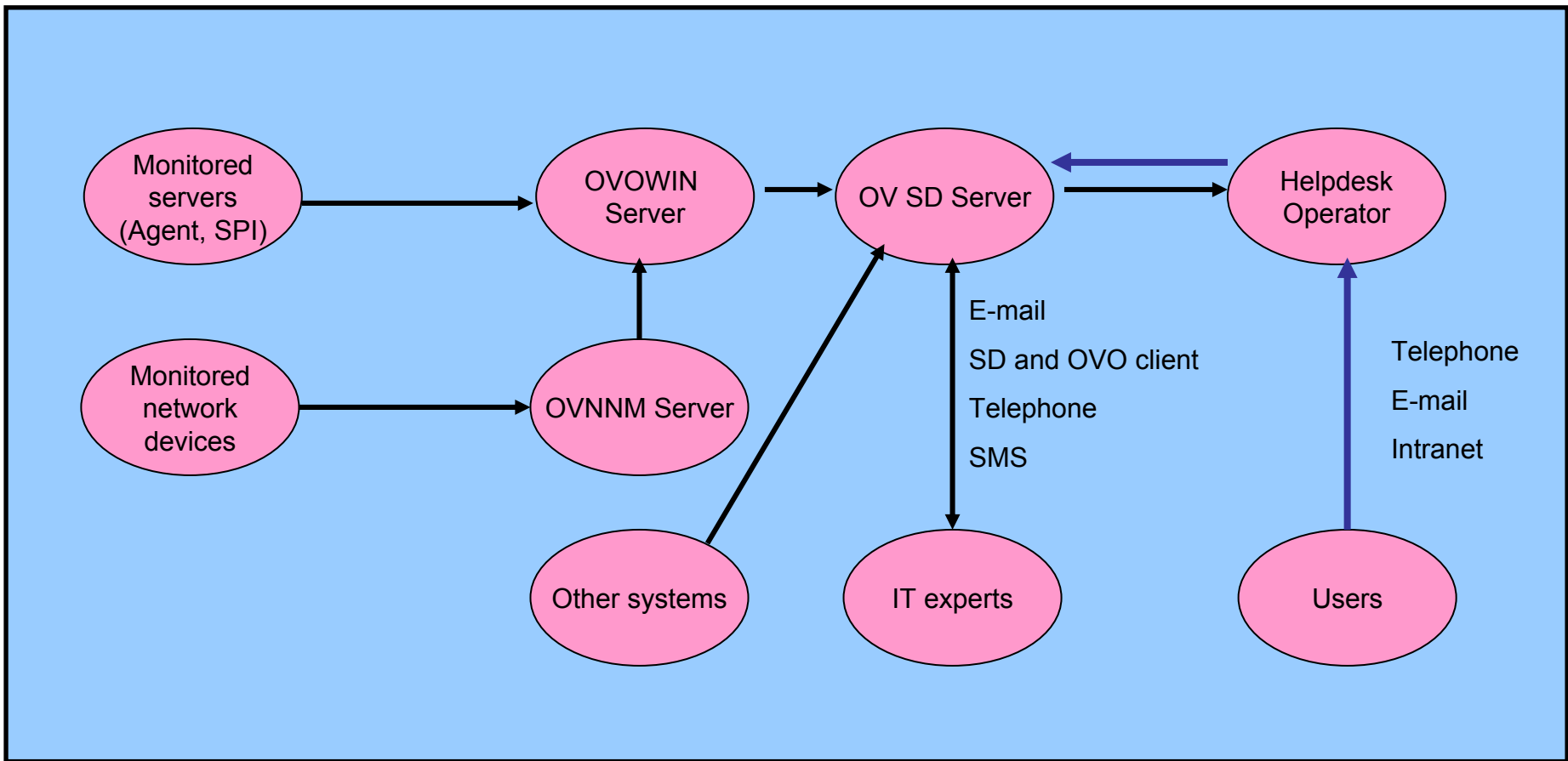
- A cél: megelőző jellegű felügyelet
 - Az IT-nak fel kell ismernie a kritikus rendszer hibákat, még mielőtt a felhasználók vennék azt észre.
- A kívánt eszköz tegye lehetővé
 - Az összes **kritikus** IT infrastruktúra elem **teljes** és **központosított** monitorozását
 - **Megelőző** és **reaktív** hiba kezelést
 - Az események **osztályozását**:
 - Prioritás
 - Felelős szakember
 - Érintett szolgáltatás szerint
 - A megfelelő személy(ek) **automatikus** értesítését

- **Lefedi a teljes service support életciklust**
 - helpdesk -> incidens és probléma kezelés -> változáskezelés -> szolgáltatásmanagement
 - Az alapelemként jelen lévő CMDB révén más célokra is használható központi adatbázis (asset mgmt, központi adattárház)
- **Bevált és rugalmas (Best Practice)**
 - Vállalati kultúrához alakítható
 - Multinacionális nagyvállalati környezetben is alkalmazott/alkalmazható módszertan
- **Későbbiekben bővíthető más folyamatok lefedésére**
 - Az informatikai szolgáltatások menedzsmentjén túl, általános folyamatokra is alkalmazható

- ITIL alapokon
 - Támogatja a **teljes** monitorozást
 - egészen a HW szinttől (HP Insight Mgr., SAN Appliance)
 - alkalmazásokon keresztül (Smart Plug In – Exchange, SAP)
 - a teljes hálózatiig (Network Node Mgr.)
 - Támogatja a **központosított** incidens kezelést
 - az üzenetek helyben szűrve vannak, hogy ne a hálózatot terheljék
 - incidensek (OVO-ból) és a hibabejelentések (Service Call) az SD-ben vannak tárolva
 - **Megelőzően** monitorozza a testreszabott küszöbértékeket
 - E-mail, SMS **értesítés** a megfelelő **szakembernek**, a **prioritási** szintnek megfelelően
 - **Szolgáltatás perspektíva** a ServiceDesk SLM modulján keresztül
- ICON – egységes, folyamatközpontú megközelítés
 - ITIL **és** OpenView szakértelem egy helyen

- Hibabejelentés (Service Call)
 - Minden amit a felhasználó jelent
- Incidens (Incident)
 - Minden üzenet, amit a rendszerek küldenek
- Probléma (Problem)
 - Amikor a hiba eredete nem ismert
- Változtatás (Change)
 - Amikor a funkcionalitás bővül, változik
- Projekt (Project)
 - Amennyiben új rendszer van bevezetés alatt
- Work Order
 - Amikor több személyt kell bevonni a feladatba





Rendszer üzenetek



Felhasználói hívások

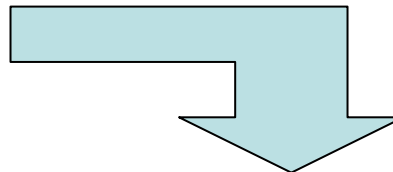
Változáskezelési feladatok sorbarendezése – Change sequencing

Item ID	Description	Priority	Category	Order
SD Appl Support & Dev - 15 item(s)				
+ 5 Priority 5 (None) - 1 item(s)				
+ 4 Priority 4 - 4 item(s)				
- 3 Priority 3 - 9 item(s)				
90	Create new document flow fo...	3	Priority 3 SD Appl S...	1
196	Distributor's invoice	3	Priority 3 SD Appl S...	2
210	new Report in SAP	3	Priority 3 SD Appl S...	3
213	Blockation of item "dovod za... SD AS&D ...	3	Priority 3 SD Appl S...	4
216	Error during creating SA 07.0...	3	Priority 3 SD Appl S...	5
282	Block SKU for customer cate...	3	Priority 3 SD Appl S...	6
294	Request for standard sales in ...	3	Priority 3 SD Appl S...	7

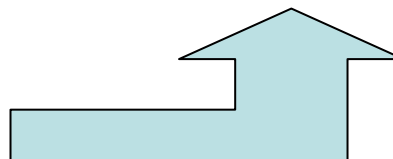
- amiről az ITIL nem beszél - azonos prioritású események kezelése, napi munkaszervezés...

Prioritási mátrix

Incident Criteria	Change Criteria	Impact Code
CRITICAL - The function affected is unavailable for all Users of a Division	CRITICAL - The function is required for all Users of a Division	1
SERIOUS - The function affected is unavailable for a group of Users of a Division	SERIOUS - The function is required for a group of Users of a Division	2
OTHER - The function affected is unavailable for one User only.	OTHER - The function is required for one User only.	3



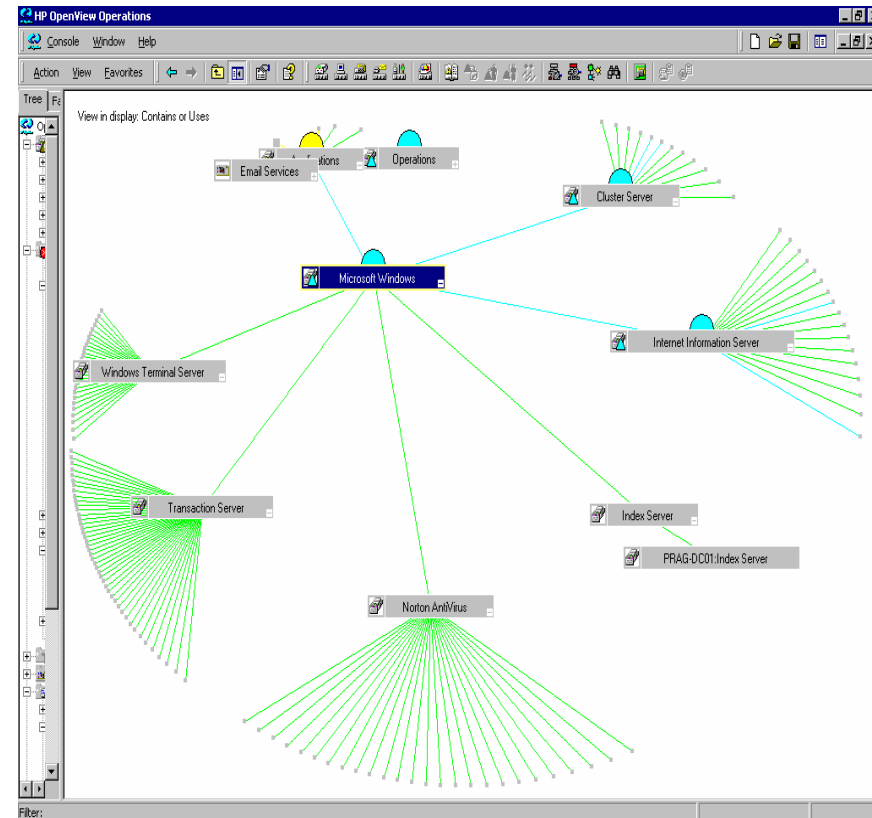
Urgency	Impact		
	1	2	3
1	Priority 1	Priority 2	Priority 3
2	Priority 2	Priority 3	Priority 4
3	Priority 3	Priority 4	Priority 5



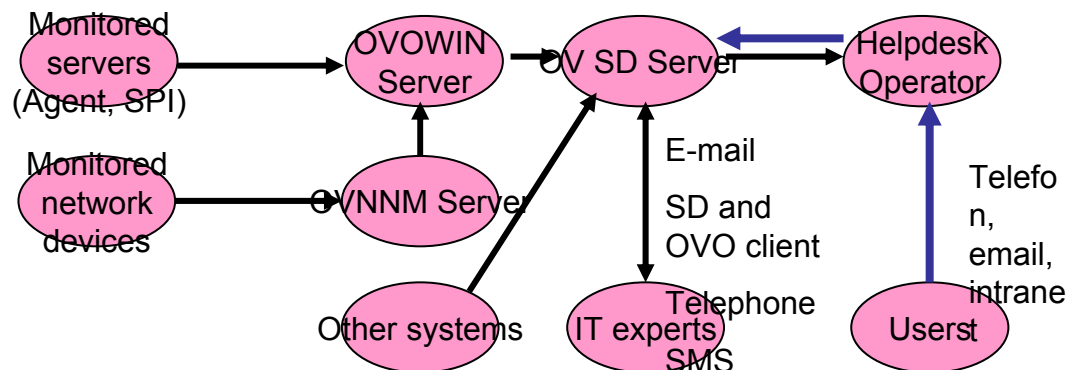
Incident Criteria	Change Criteria	Urgency Code
<ul style="list-style-type: none"> - A severe Incident has made the application/system unusable or unavailable - No workaround exists - The Incident is affecting an important user 	<ul style="list-style-type: none"> - The application/system is missing critical functionality - No workaround exists 	1
<ul style="list-style-type: none"> - A severe Incident has made the application/system unusable or unavailable - A workaround exists 	<ul style="list-style-type: none"> - The application/system is missing critical functionality - A workaround exists 	2
<ul style="list-style-type: none"> - An Incident degrades application/system functionality - Major functions of application/system still work 	<ul style="list-style-type: none"> - A functional or performance improvement visible to the Users 	3

- **Két összetevő a prioritáshoz:**
 - Sürgősség: a felhasználó szempontja
 - Hatás: a vállalat szempontja
- **Két összetevő a határidőhöz:**
 - Prioritás
 - Szükséges erőfeszítés
- **Eskaláció:**
 - Prioritás függő eskalációs idők
 - Az IT szervezeti felépítését követik

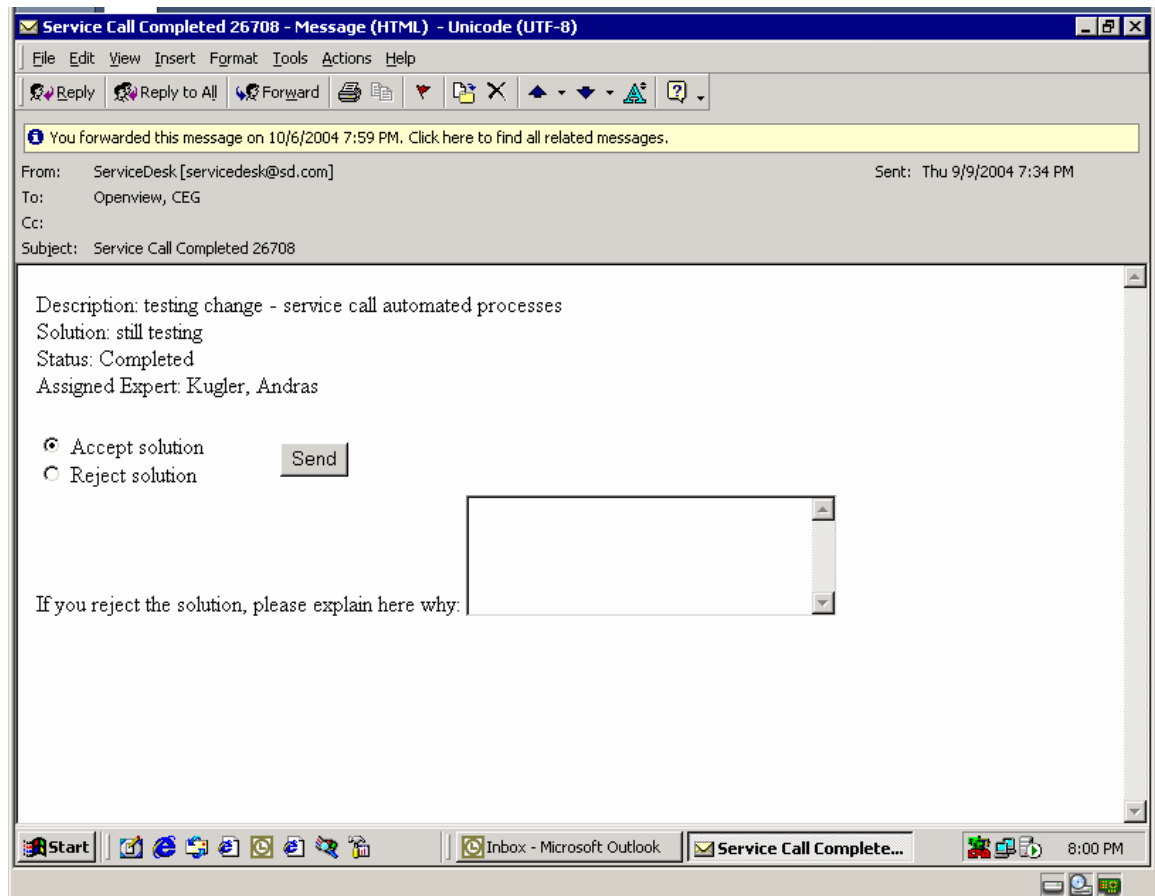
- Szolgáltatásközpontú nézet a Pepsi kritikus IT elemeiről (hálózat, szerverek, alkalmazások)
 - Automatikusan feltérképezett összefüggések az IT eszközök és alkalmazások között
-
- Hatékony kiváltó-ok analízis
 - Hatékony hatásanalízis (problémák prioritizálása)
 - Alapvető input az SLA méréshez



- Asset mgmt: hálózati elemek átvétele XML importtal a CMDB-be
- Incidenskezelés: súlyosabb esetekben a szakértők értesítése mobil SMS-en keresztül is
- Service desk – üzemeltetés integráció
 - Más akar látni a helpdesk operátor, mint a rendszerüzemeltető
 - Szűrt üzenetekről megy hibajegy a Service Deskbe (incidens). Jobbára szolgáltatást érintő információk.
 - Kétirányú kapcsolat a Service Desk és Operations eseménykezelésében
 - Service Desk státuszinformációk visszaküldése az Operations konzol megjegyzésmezőjébe
- „Árnyékincidensek” generálása szolgáltatásfa objektumokra, a valós SLA értékek számolásához
- Operations alól használható CI lekérdező eszköz



Incidens lezárási
folyamata (elfogadás,
visszautasítás kötelező
magyarázattal)

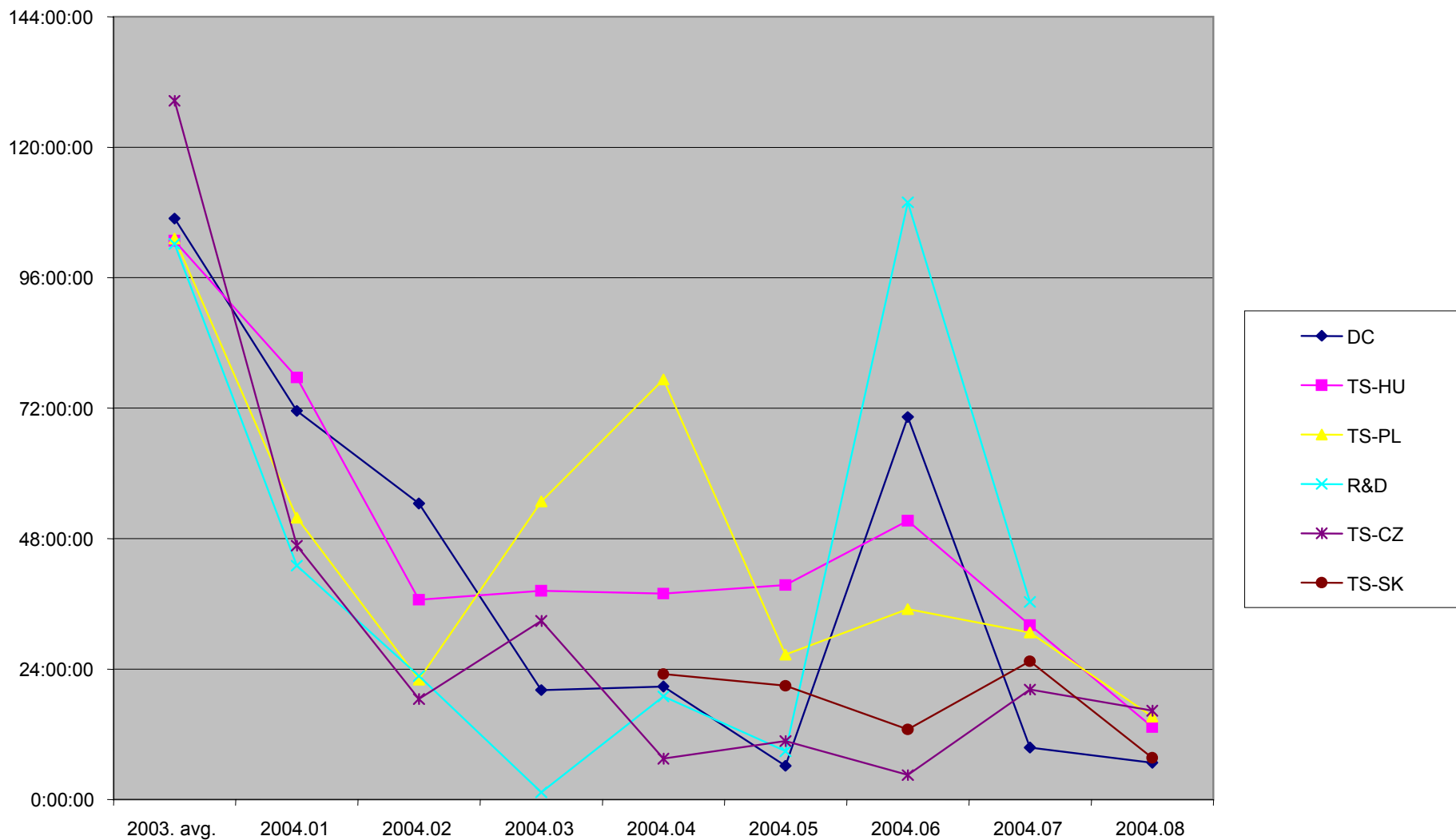


1. Bevezetés az IT Helpdesk-be (Szept. 2001)
 - Házon belül kifejlesztett eszköz
2. Menedzsment software kiértékelés és kiválasztás (2002)
 - HP Openview a kiválasztott stratégiai eszköz
3. Service Desk bevezetés (Július 2003)
 - Folyamat átdolgozás és fejlesztés
 - Configuration Management Database - HW/SW Leltár
4. OV Operations és Exchange SPI (Szept. 2003)
 - 55 OVOW agents + HP Insight Mgrs integráció
 - 8 Exchange SPI
5. OVO, SD és NNM integráció (Dec.-Jan. 2004)
 - 3 helyi HP NNMs integráció
6. Szervízfa kialakítása az OVO –ban (2004)
 - A szolgáltatás működtetéséhez szükséges fő komponensek együtt figyelendők

- A feladat nem egyszerű (nincs itilautomata 😊)
 - 1,5 éves projekt
 - Nem lehet mindent egyszerre -> Fázisos bevezetés
 - Quick-win szituáció (kezdjük a helpdeskkal)
 - Magas belső és külső erőforrásigény
- „Kétfrontos harc”
 - Felső vezetés
 - Felhasználók
- Mindennapi együttélés
 - Berögződött IT folyamatok sikeres átalakítása

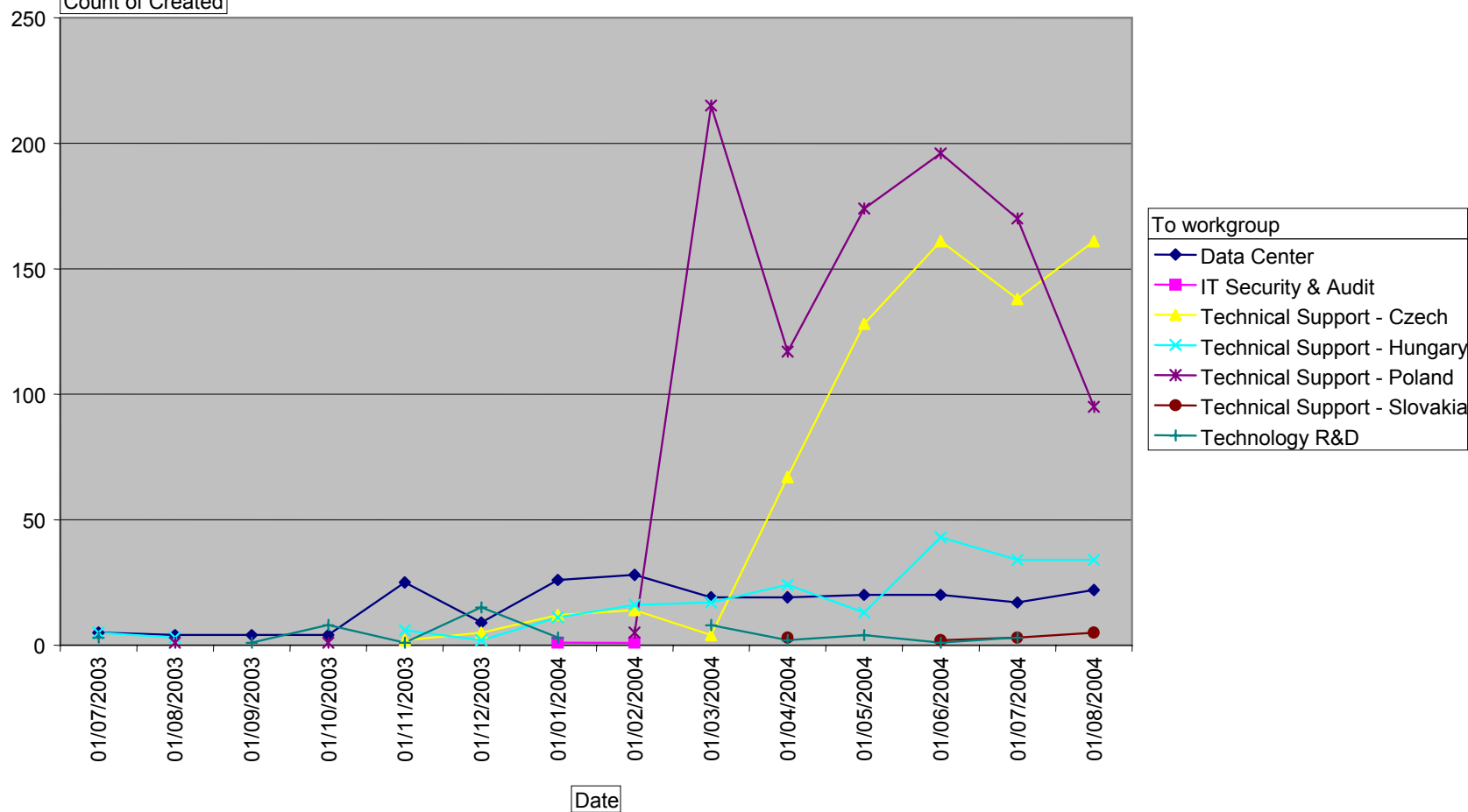


Egy pár példa

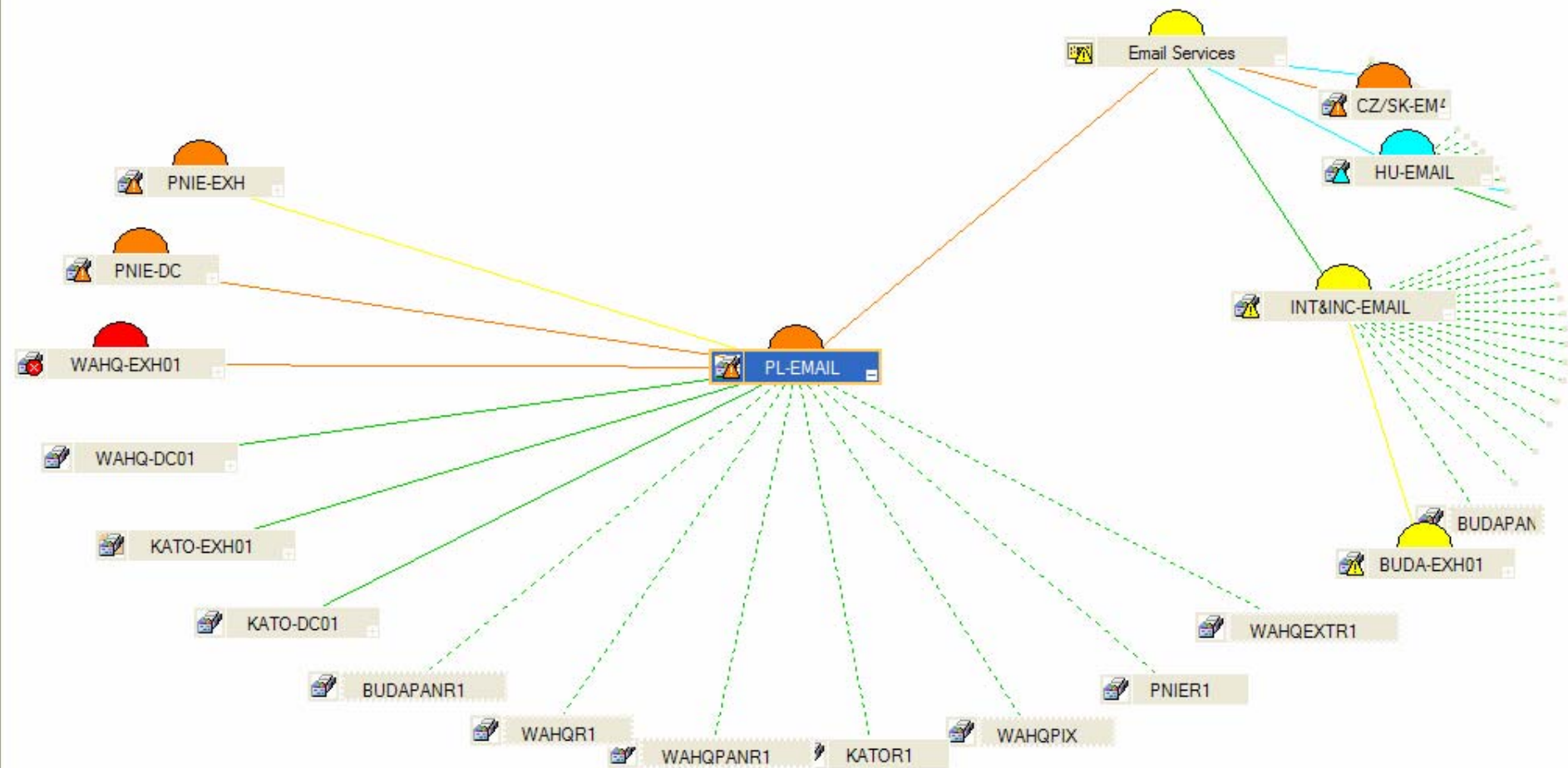


Item type Work order

Count of Created



View in display: Contains or Uses



- **Infrastruktúra- és alkalmazáslefedettség kiszélesítése**
 - HP SAN Appliance beintegrálása; HP UX SPI (smart plug-in)
 - E-mail szintű integráció más menedzsment rendszerekkel (pl. SAP CCMS)
- **SD Service Level Management modul bevezetése**
 - Teljes szervíz katalógus (IT által nyújtott szolgáltatások listája)
 - Monitorozás szolgáltatás szempontból (a definiált szolgáltatás fák alapján)
- **Vevőszolgálat (Customer Service) részleg megalakítása**
 - SLA-k bevezetése az üzlet számára
 - Megalkotni a szükséges OLA-kat
 - Újratárgyalni a szolgáltatói szerződéseket
- **Összerendelni az IT költségeket az IT szolgáltatásokkal**
 - Klasszikus könyvelésről szolgáltatás alapú pénzügyi menedzsmentre váltani
- **Kapacitás menedzsment, rendelkezésreállítás menedzsment, ...**



Velünk
együtt
működik



Mérő Gábor
Technológiai Kutatás és Fejlesztési Vezető
PAS Central Europe Group
gabor.mero@pepsiamericas.com

Almási József
Vezető rendszermérnök
ICON Számítástechnikai Rt.
almasi.jozsef@icon.hu