

Szolgáltatás mérés/riportolás magas fokon – Egy valós megoldás Pepsi berkekben



Mérő Gábor

PepsiAmericas Kft

Technikai szolgáltatási Vezető



Hajdú Miklós

ICON Számítástechnikai Rt

Alkalmazás- és Rendszerfelügyeleti
Csoportvezető



2005/10/27

Tartalom



- Problémák és feladatok
- System Landscape, „...ami eddig volt”
- Cél s igény meghatározása – Összhang!
- Projekt ütemezés
- SLA mátrix – szolgáltatás katalógus
- Mérés-elemzés, metrikák meghatározása
- Riport portál lépésről lépésre...
- Rendszerbeillesztés
- Bevezetési tapasztalatok
- Minta riportok
- Pepsi „ITIL checklist”
- Hogyan tovább.... (ITIL)?

Problémák és feladatok

Milyen a szolgáltatások rendelkezésre állása és pénzügyi hatása az üzletre?

Milyen az IT működésének hatékonysága?

Mérjük az IT szolgáltatásának minőségét?

Milyen hatása van a hibának az üzleti folyamatokra?

Milyen a Helpdesk működése, IT-re és Üzletre gyakorolt hatása?



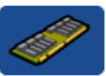
Szerverek



Írlepipített szoftverek



Alkalmazások konfiguráció



Rendszer Konfiguráció elemek



Felhasználók



Ügyfelek



Site információk, földrajzi elhelyezkedésük



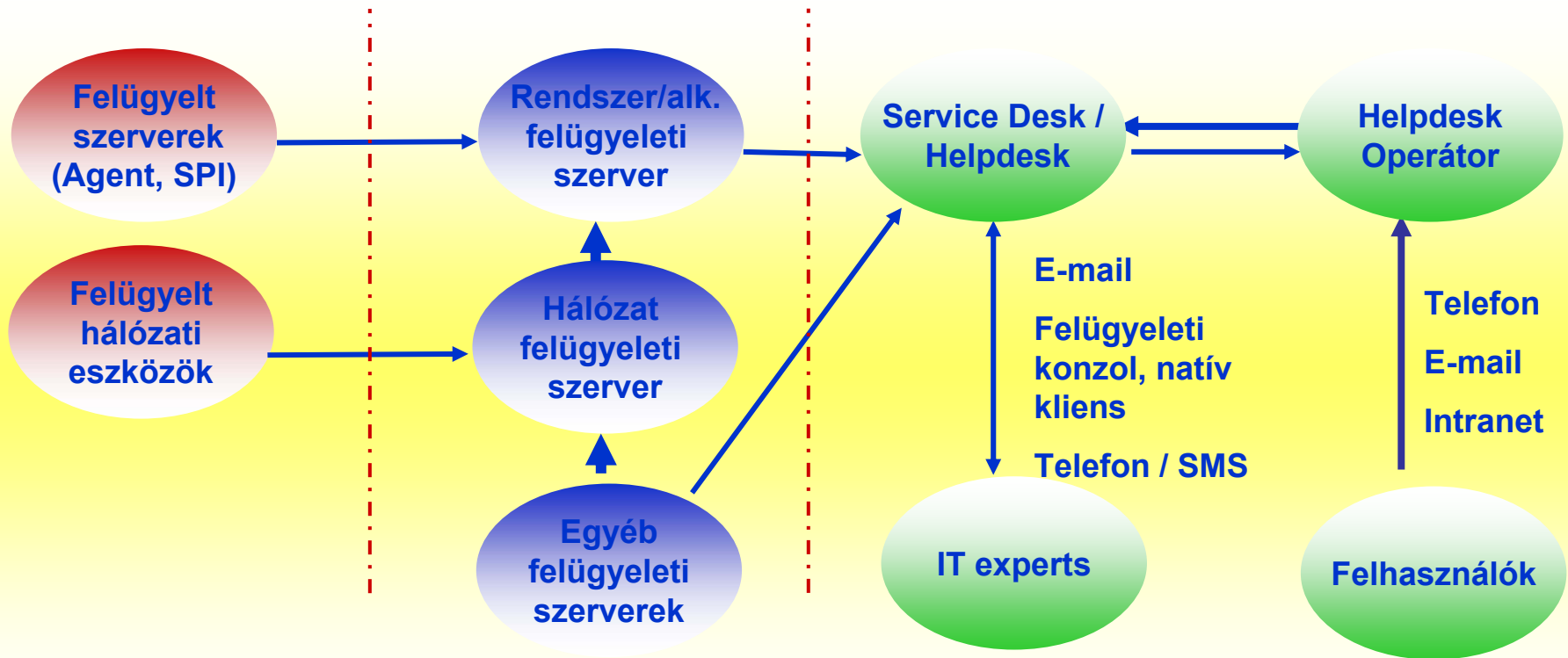
Infrastruktúra



Menedzsett munkacsoportok, kapcsolódási pontok



System Landscape „...ami eddig volt”



Cél s igény meghatározása

- A cég elképzelése az, hogy felhasználói beavatkozás nélkül tudja mérni és kimutatni az IT által nyújtott egyes szolgáltatások ún. „End to End” elérhetőségét és teljesítményét.
- ITIL folyamatokba illeszkedés!
 - Közös érdek mind az üzlet mind az üzemeltetés számára a hatékonyság és a ráfordítás kimutatása
 - Mérhetőség, objektivitás megteremtése
 - Definiált üzleti értékek és metrikák meghatározása,
 - Az üzletileg kritikus szolgáltatások mérésének, kimutathatóságának definiálása

⇒ S.R.C. az együttműködés tükre!

Service Report Center =

mérések

Cég igények



**elérhetőség/
teljesítmény**

SLA

Összhang megteremtése a cél!

Üzleti minőség



valós üzleti igények /
tartható SLA-k

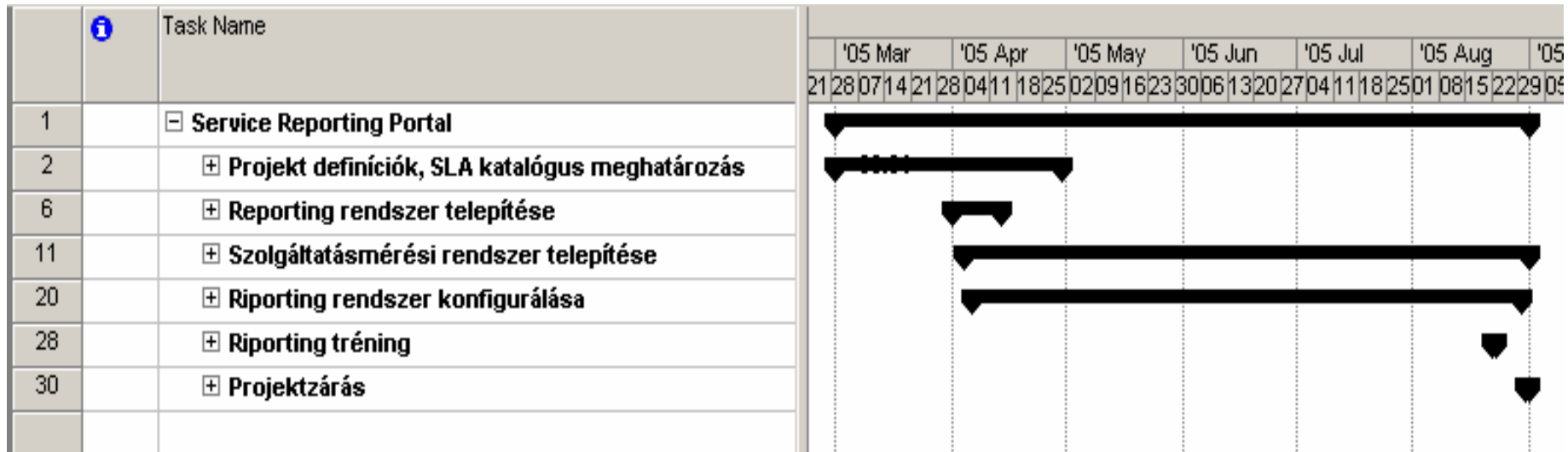


Szolgáltatás minőség –
rendelkezésre állás



szolgáltatást használó - ügyfél /
szolgáltatást nyújtó - IT

Projekt ütemezés



Szolgáltatás katalógus

SLA mátrix

	Service Name	Service Hours	Availability	Reliability Mean Time Between Failures	Maintainability Max Time To Restore	Performance	Capacity
Delivered with committed support and quality	SAP R/3, SD, SC	5x24	98.50%	30 bd	4 hrs / 12 hrs	X ms response time	XMM dialog steps, Y TB
		Sun 10pm to Fri 10pm					
	SAP APO	5x9	98.50%	30 bd	4hr / 12 hrs	X ms response time	X M dialog steps, Y GB db size
		8-17					
	SAP HR	5x9	97%	20 bd	4 hrs / 24 hrs	X ms response time	X M dialog steps, Y GB db size
		8-17					
	Data Warehouse	5x10	98,5 %	20 bd	4 hrs / 24 hrs	N/A	N/A
(9-19)							
FLEX	5 x 14	98.5% for back end servers / 95% for PDA synchronizatio n	15 bd	2 hrs / 6 hrs	All orders sent before 19:00 are loaded to SAP before 20:00	X CRs in the Region / Y orders per day	
	7-21						
E-mail	5x9 8-17	97%	20 bd	4 hrs / 24 hrs	5 min	X emails / YY GB total mail size per day	
Delivered with committed support	PC access, File&Print, Terminal Connection, Internet, others	5x8 09:00 - 17:00	N/A	N/A	4 hrs for Desktop / PDA device	N/A	N/A

Mérés-elemzés, metrikák meghatározása

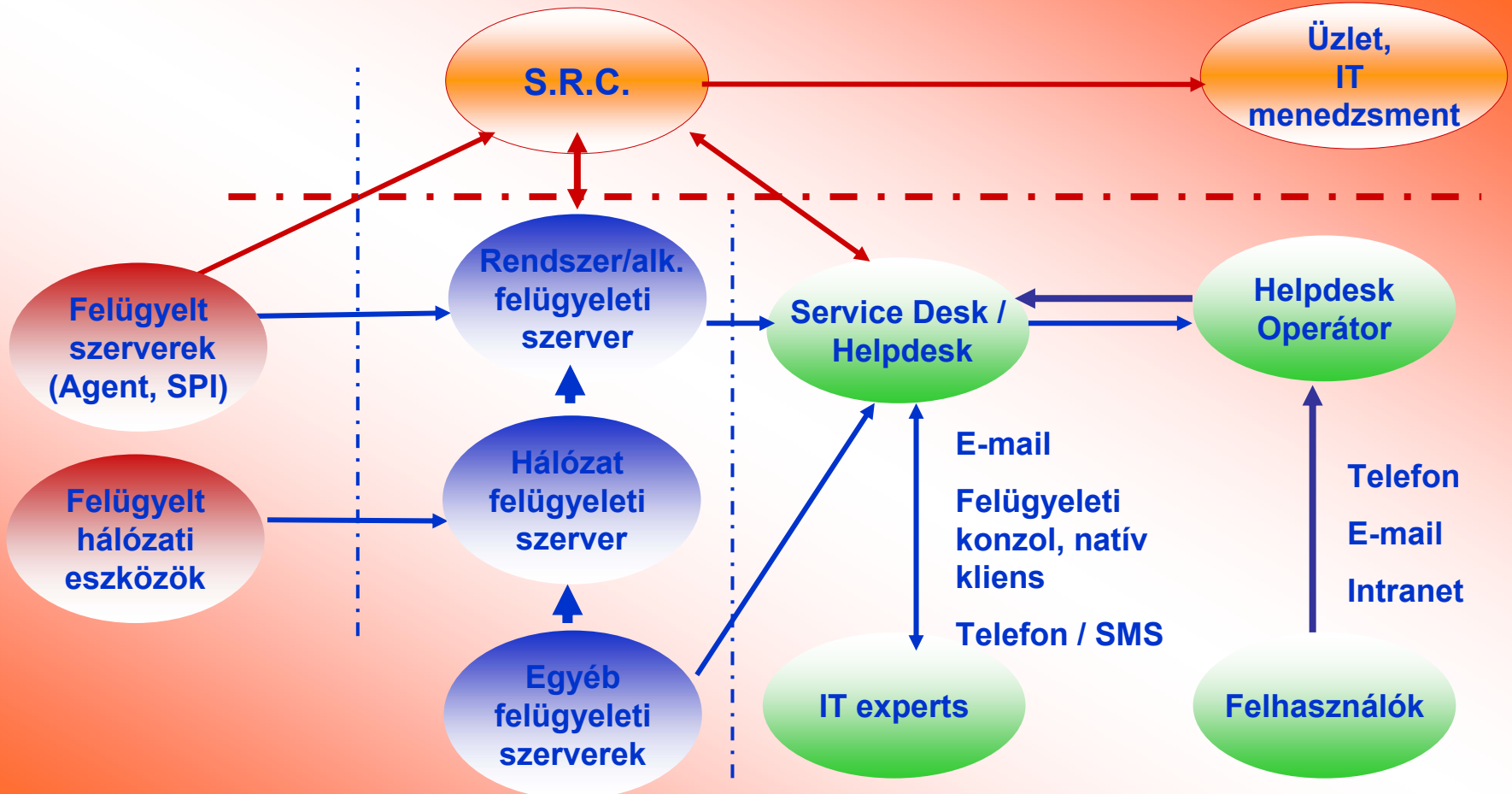
- Rendszer- és alkalmazásfelügyelet
 - Telepített Agent által szolgáltatott teljesítmény, kihasználtság adatok
 - Hardver felügyelet (pl. SNMP alapú értesítéssel)
- Szolgáltatás rendelkezésreállítás
 - SAP R3 login, teszt tranzakció szimulálása
 - HTTP oldal elérhetőség, válaszidők és teljesítmény mérés
 - HTTP tranzakció szimuláció az ügyfél szemszögéből
 - TCP IP Port elérhetőség és válaszidő ellenőrzés
- Service Desk, Helpdesk
 - Szolgáltatás elégedettség mérés, kimutatás
 - Beérkezett hívások, incidensekstb, eloszlásának és változásának elemzése (pl.: nyitott/lezárt esetek)
 - Munkaidő nyilvántartás
 - Szakmai csoportok hatékonyságának, kihasználtságának mérése
- Speciális mérések
 - PDA szinkronizálási sikeresség mérés
 - Mentési teljesítmény mérés, szolgáltatásokra bontva

Riport portál lépésről lépésre...

Kimutatások felépítése – „...riportkészítés How-to”

- Mérési adatok meghatározása, megjelölése
- Adatok rendezése, összegzése (pl.: DB Stored Procedure)
- Riportok tartalmának, megjelenésének megtervezése: Time Frame & Content alapú kimutatások (Graph-Chart-Pie / Time)
- Riportcsomagok elkészítése-tervezése, Query analízis (..ha szükséges)
- Szolgáltatás Riport Center felépítése az SLA – Service mátrix alapján (menedzsment – operatív alapú riportok)
- Szolgáltatás idő intervallumának definiálása (Service hours)
- Riport definíciók s lekérdezések futásának ütemezése
- Dokumentált – elfogadott S.R.C. időszakos felülvizsgálata

Rendszerbeillesztés



• S.R.C. = Service Reporting Center

Bevezetési tapasztalatok

Technikai problémák, határok

- Felügyeleti szerver riport modulja 8.5 Crystal Reports Engine alapú, verzió különbségek a riportcsomagokban hátrány volt.
- Crystal Reports 11 verzió már nem kezeli külön a Query analízist, régi riportokat konvertálni kellett.
- Összetett adatbázis lekérdezések naponta frissülnek, az ütemezett riportkészítés előtt!
- Negatív értékek a riportokban, a helytelen kitöltések végett, a kalkulációs mezők érvényességét újra átvizsgáltuk.

Ügyfél, szervezeti problémák

- A beépített riportok sosem elegek
- Mindig van újabb üzleti, menedzsment szempont, melyek változása a riportok újradefiniálását igénylik.
- Más akart a vezetőség, mint amit a termék és a szállított megoldás alapkiépítésben tudott. Könnyen, gyorsan bővíthető volt az igényhez igazodó megoldás.

HP OpenView Service Reporting Center

S.R.C.

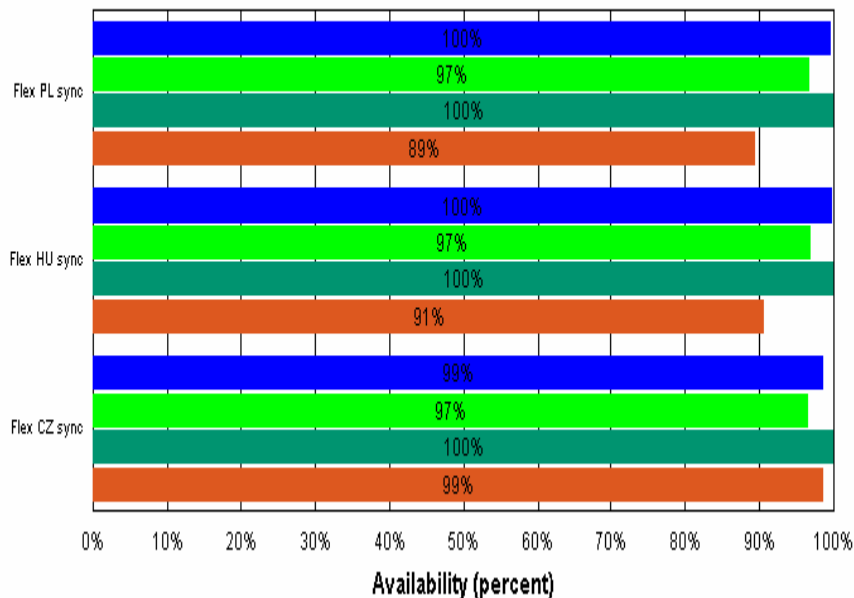


<u>E-mail Services</u>	<u>SAP Services</u>	<u>Flex Services</u>
<u>Service Desk Services</u>	<u>Data Warehouse Services</u>	<u>Data Protector Services</u>
<u>OVIS DashBoard</u>		<u>OpenView Reports</u>

S.R.C. – néhány példa

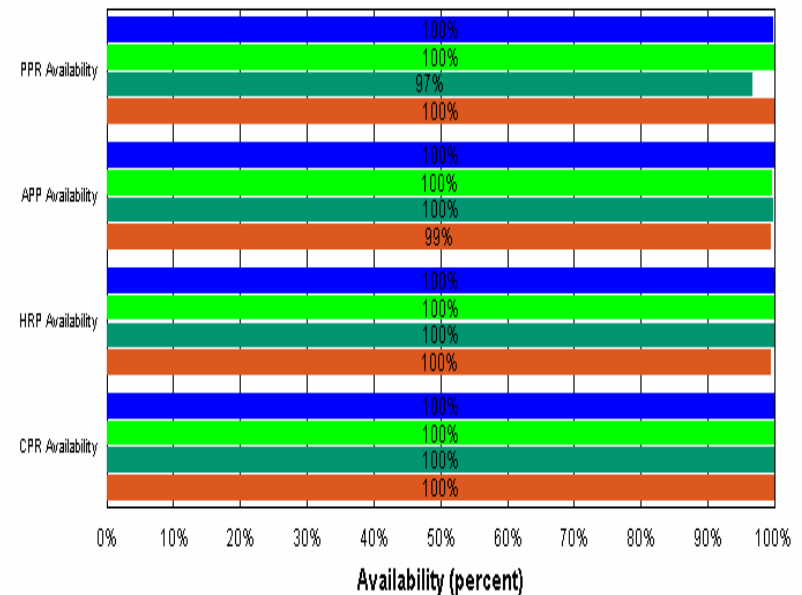
FLEX System Availability

Least Available by Service Group



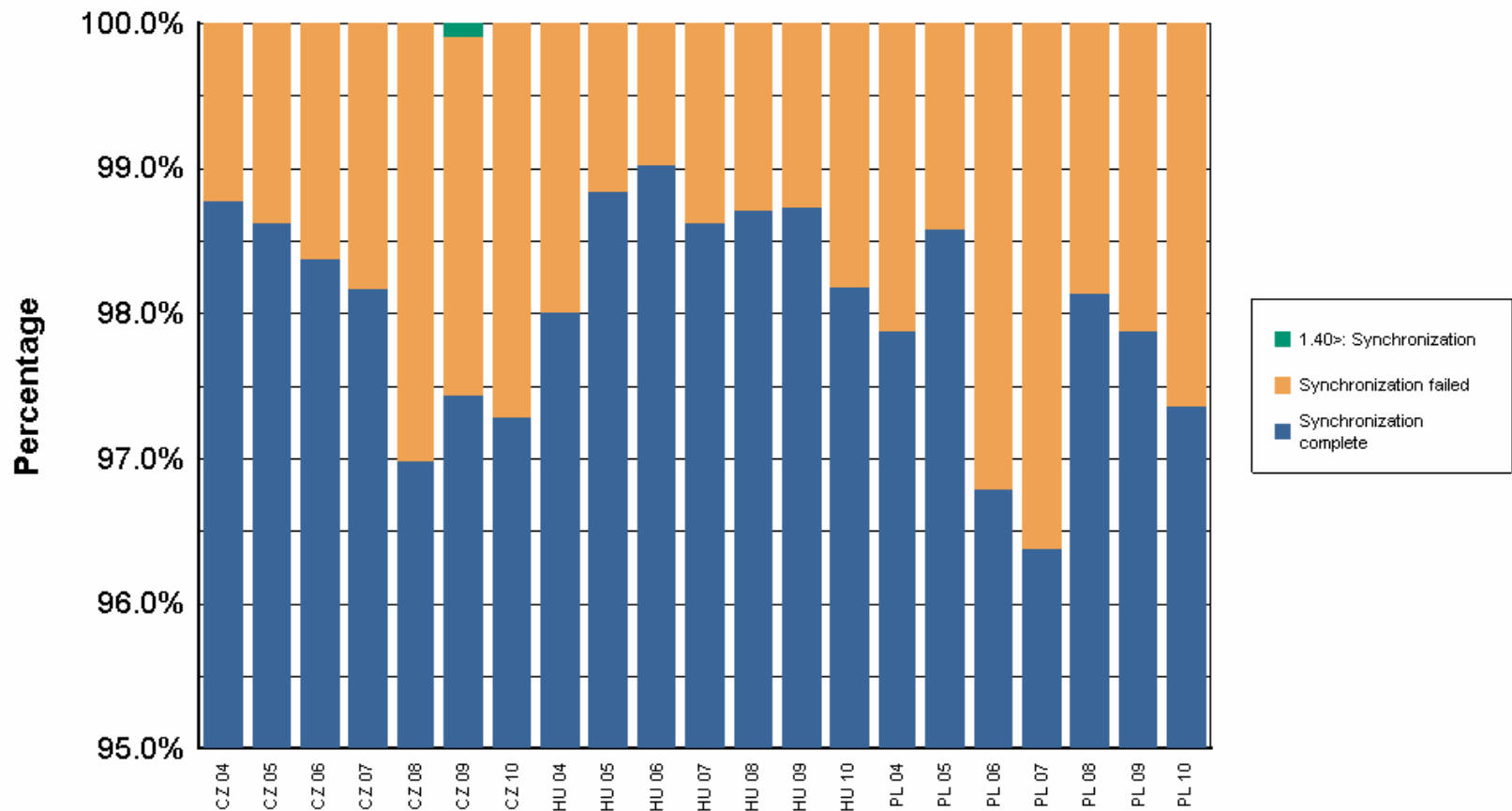
SAP System Availability

Least Available by Service Group



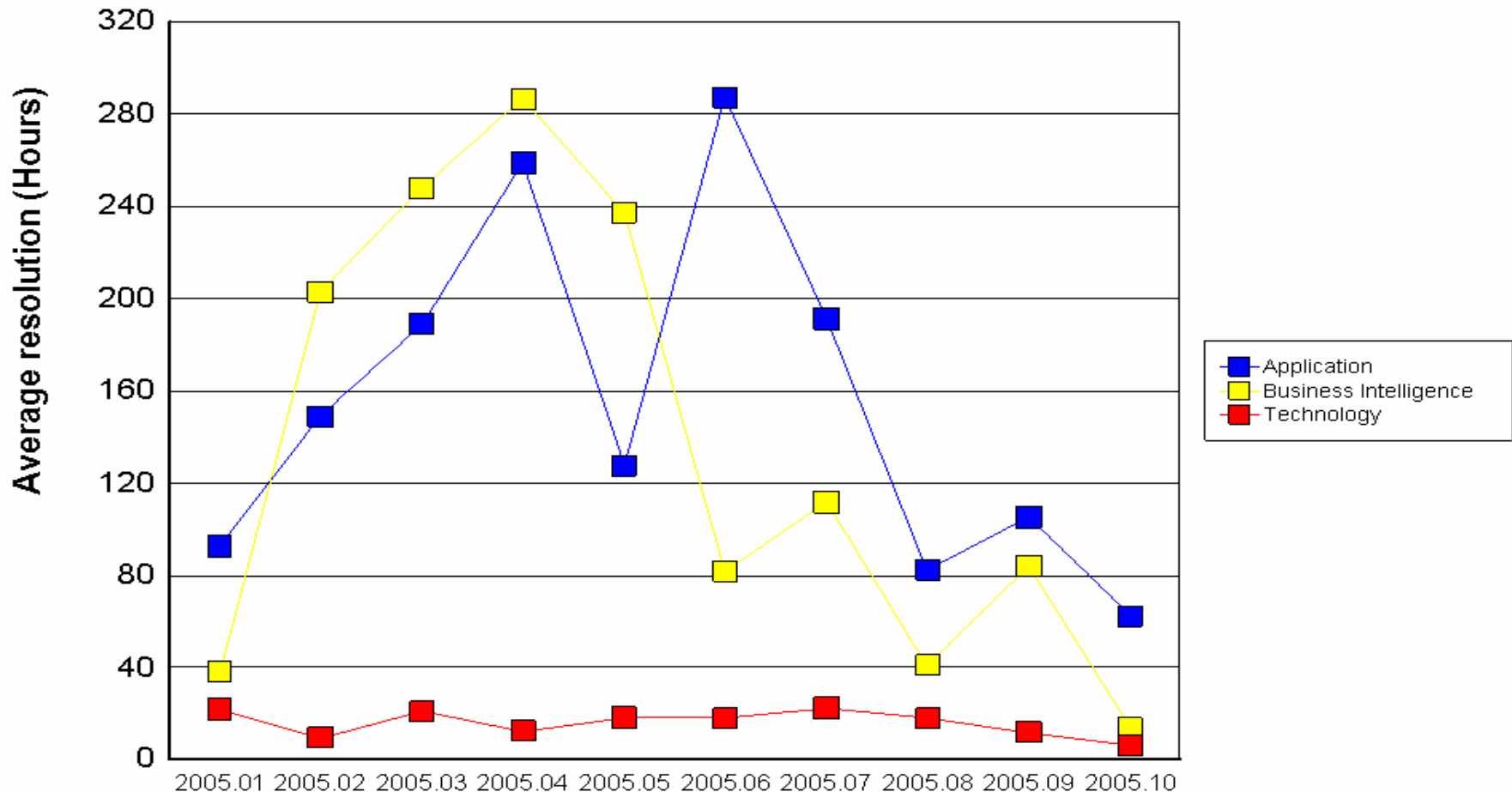
S.R.C. – néhány példa

Sync Success Rate



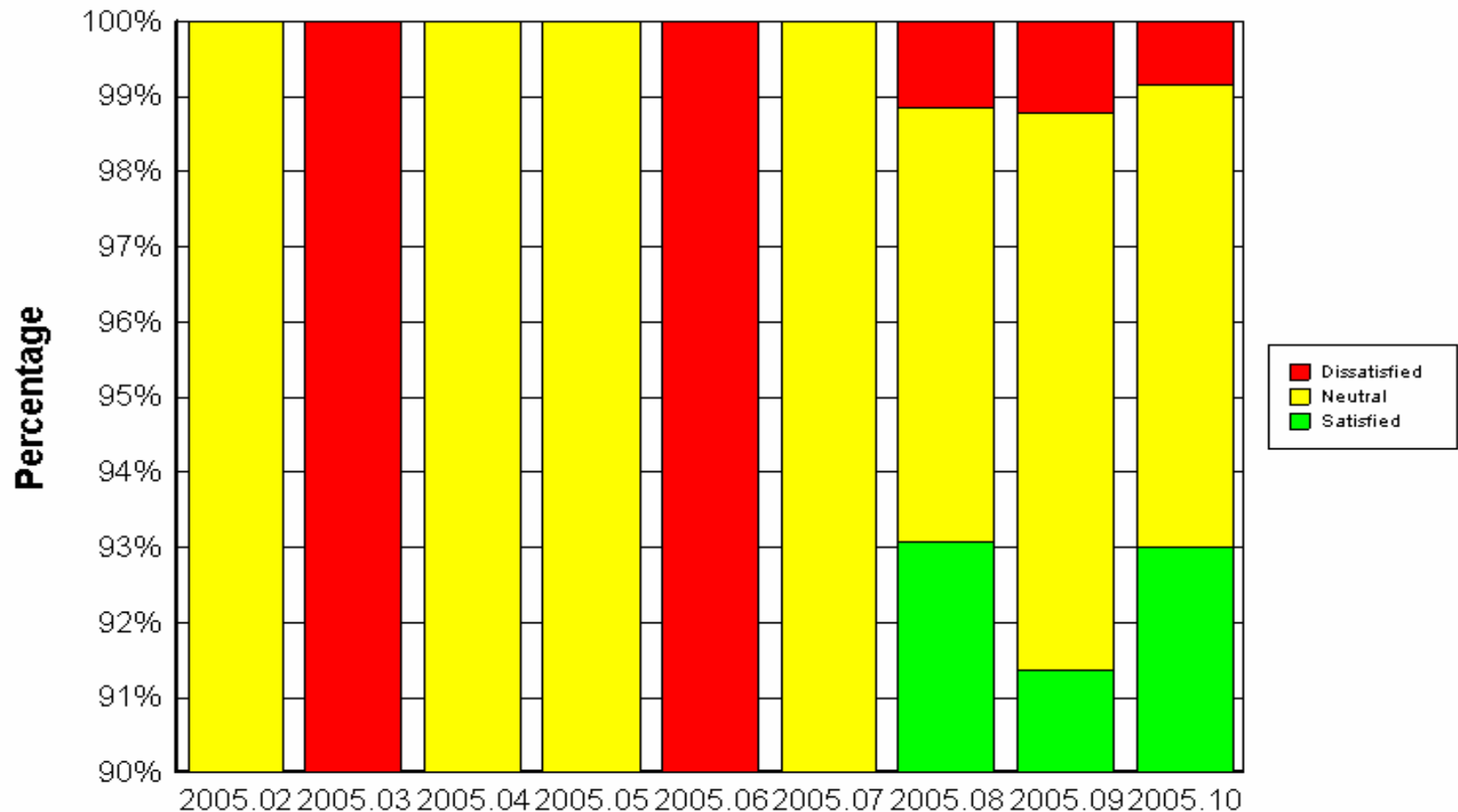
S.R.C. – néhány példa

Service Call Resolution per Team -IT

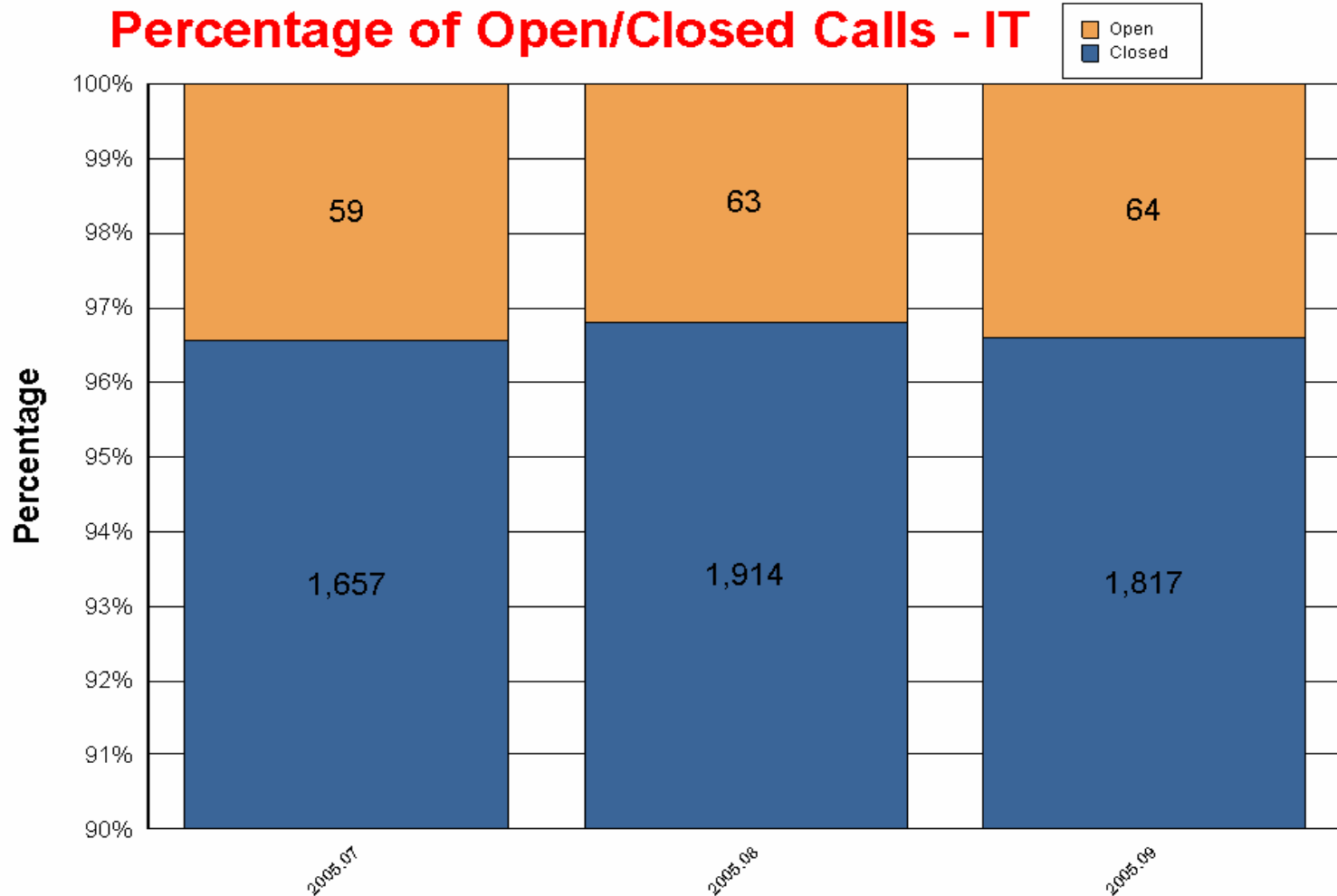


S.R.C. – néhány példa

Satisfaction Rate per Month - IT

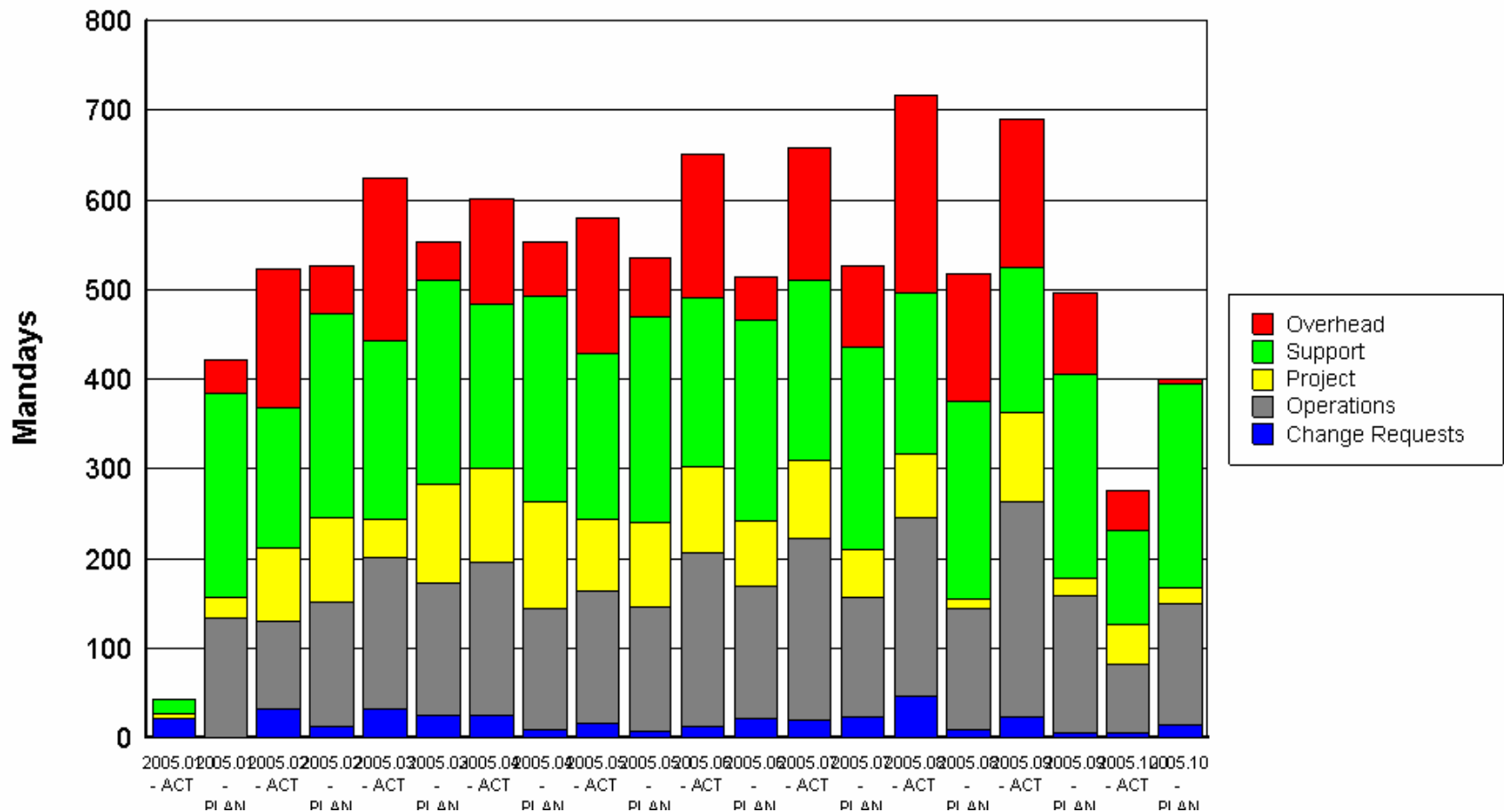


S.R.C. – néhány példa



S.R.C. – néhány példa

All Activities Workload per category vs Plan





Pepsi „ITIL checklist”



Service Support

- ✓ Ügyfélszolgálat
- ✓ Incidenskezelés
- ✓ Problémakezelés
- ✓ Változáskezelés
- ✓ Kiadáskezelés
- ✓ Konfigurációkezelés

Service Delivery

- ✓ Szolgáltatásszint menedzsment
 - IT szolgáltatás folytonosságának menedzsmentje
- ✓ Rendelkezésreállítás menedzsment
 - IT szolgáltatások pénzügyi menedzsmentje
 - Kapacitáskezelés

Hogyan tovább.... (ITIL)?

- Service Call alapú MTTR és MTBF mérések és kimutatások
- Kihasználtsági mérések és kimutatások, kapacitás menedzsment szükséges
- IT szolgáltatások pénzügyi menedzsmentjének kimutatása

Köszönjük figyelmüket!



Velünk
együtt
működik

Mérő Gábor

Technikai Szolgáltatási Vezető

PAS Central Europe Group

gabor.mero@pepsiamericas.com

Hajdú Miklós

Alkalmazás- és Rendszerfelügyeleti

Csoportvezető

ICON Számítástechnikai „zrt”

Hajdu.Miklos@icon.hu