

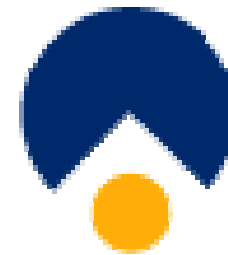


ITIL alapú, átfogó Service Desk rendszer kialakítása az APEH-ben

Varjú Károly: osztályvezető - APEH

*Kisiván Tibor: Enterprise Management Segment Manager -
HP*

2005. október 27.



APEH

hp

Miről lesz szó?

- ❖ Igények
- ❖ Mire van szüksége az APEH-nek?
- ❖ Miért ITIL? Miért Service Desk? Miért HP?
- ❖ Hova akarunk eljutni? Projekt szkóp.
- ❖ Jelenlegi státusz
- ❖ Egy kiragadott példa
- ❖ Eddigi tapasztalatok



Igények



- ❖ Helpdesk
- ❖ Könnyen kezelhető, integrált rendszerfelügyelet
- ❖ Áttekinthető folyamatok
- ❖ IT eszközök egységes nyilvántartása, kontrollálása
- ❖ Változások dokumentált kezelése
- ❖ Szolgáltatás alapú működés

Mire van szüksége az APEH-nek?



Módszertan

Eszköz

Szakértők

Miért ITIL?



Miért Service Desk?

❖ ITIL: no comment, mai nap erről szól.

Miért HP?

❖ OpenView Service Desk:

❖ kompetitív elemzés eredményeként

❖ ITIL „mankó” = ITIL konform

❖ Moduláris bevezethetőség

❖ könnyen testreszabható, integrálható rendszerfelügyelettel

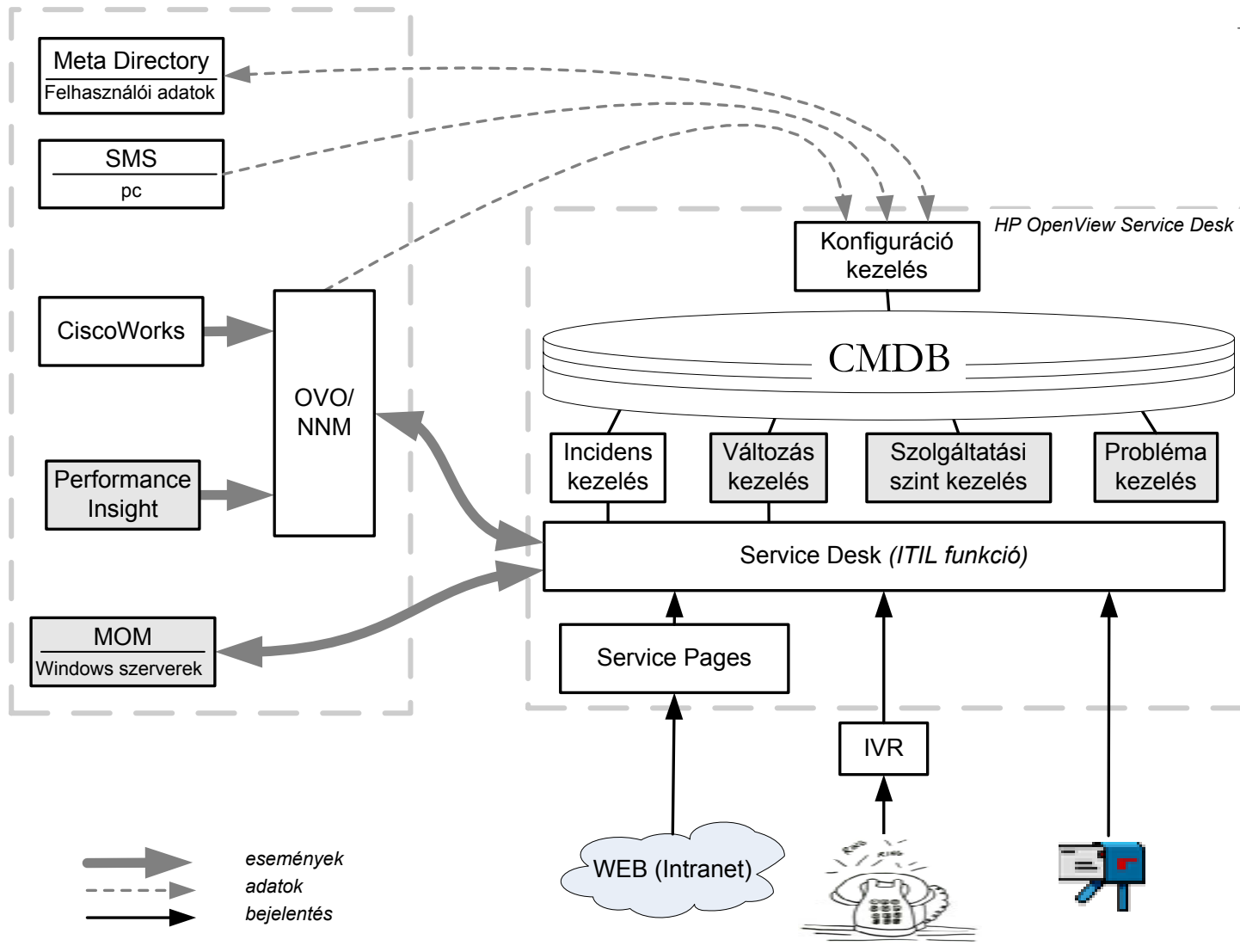
❖ HP:

❖ szakértelem (konzultánsok ITIL-hez és OpenView-hoz is értenek; projektvezetés)

❖ multi háttér (oktatás, implementáció, support)

❖ bevezetési tapasztalat

Hova akarunk eljutni? Projekt szkóp





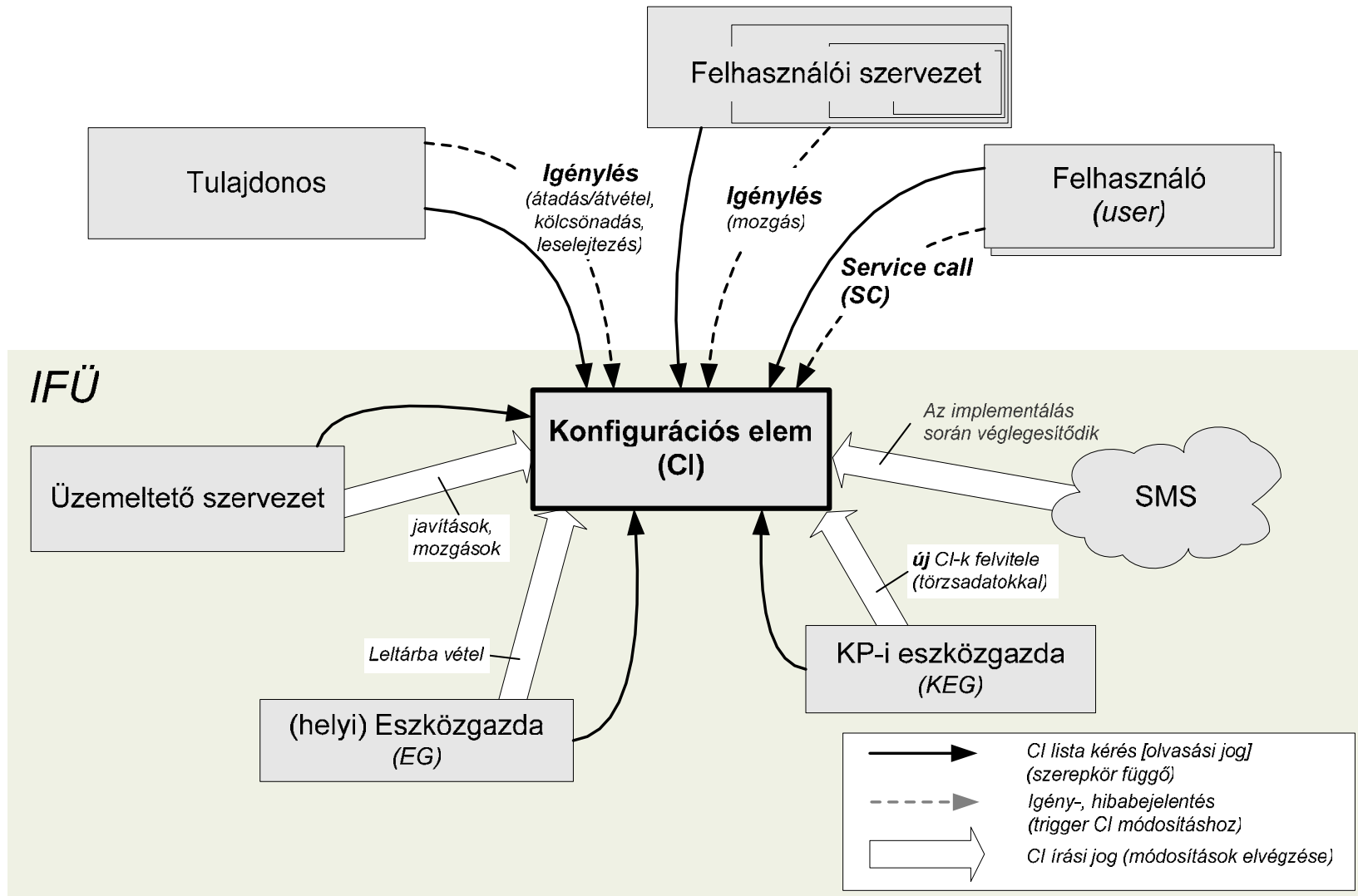
Hova akarunk eljutni? Projekt szkóp

- ❖ Helpdesk (ügyfélközpontú, egykapus, támogatási szintek, eszkalációk, web-es felület, FAQ)
- ❖ Rendszerfelügyelet (hálózat, szerver)
- ❖ Incidenskezelés (automatikus hibajegy generálás)
- ❖ Változáskezelés (mindig tudjuk, mi, honnan, hova, miért; jóváhagyások)
- ❖ Folyamatoknak legyen egyértelmű felelőse
- ❖ Konfiguráció kezelés: naprakész kevés..., jóváhagyások, automatizmusok kontrollálhatóan, jelentésekkel
- ❖ Szolgáltatás alapú működés támogatása felügyeleti eszközökkel.

Jelenlegi státusz

- ❖ Informatikai vezetők tájékoztatása: ✓ , de a tájékoztatás folyamatos
- ❖ Oktatások (ITIL, OpenView): ✓
- ❖ Helyzetfelmérés: ✓
- ❖ Konceptcionális tervezés: ✓
- ❖ Rendszerfelügyelet install.: ✓

Egy kiragadott példa / konfigurációkezelés



Eddigi tapasztalatok #1

- ❖ Kommunikáció fontos (vezetőség és beosztottak felé is, folyamatosan)
- ❖ Oktatások:
 - ❖ az elején hatásosabb
 - ❖ több szinten jobb: felsővezetéstől rendszergazdáig
- ❖ Tervezés időtartama: ahogy a „nagykönyvben”: CMDB tervezés nem kis idő, át kell gondolni! Különféle szinteken más igények.
- ❖ Döntéshozók, felelősök kijelölése fontos – nem formális dolog!
- ❖ Résztvevők meggyőzése, megnyerése, igényeik felmérése fontos – később ők „hirdetik az ígét”, ők „nyomják a pedált”

Eddigi tapasztalatok #2

- ❖ Tervezés: ITIL és OpenView Service Desk oldalról is haladunk: először ITIL, utána SD – jól kialakítható SD-ben, ami ITIL
- ❖ Folyamatok tervezése, kialakítása nem kevés idő
- ❖ Tervezés: adatszolgáltatásra idő kell; adatok ellenőrzése fontos
- ❖ Tervezés: különféle szinteken a különböző információk, igények konszolidálása fontos
- ❖ Tervezés / integrációk: hálózat- és rendszerfelügyeletből; személyek, helyszínek címtárból; különféle eszköznyilvántartó rendszerekből

Miért hallgatnak a bölcsekre?





APEH

Köszönjük a figyelmet!

varju.karoly@apeh.hu

tibor.kisivan@hp.com

