



*avagy a baglyok nem azok
aminek látszanak*

Tornyossy Gábor
 gabor.tornyossy@hp.com
 2006. október 27.



Tartalom

1. Mit is kell/lehet mérni?
2. Az esettanulmány tárgya
 - Meghatározó jellemzők
3. A szolgáltatási katalógus
4. Az SLA és kezelése (mérés, kiértékelés)
5. További (mérési) feladatok (minőség, változás-változás-változás)

Mit is kell/lehet mérni?

- **Infrastruktúra (rendszerfelügyelet)**

- forgalom
- rendszeresemények
- „rendelkezésre állás” (technológiai, de...)

technológia

- **Szolgáltatás teljesítés (SLO-k)**
(*esetspecifikusan nézve*)

- *a határidő betartása (tartományok: „Esz”-”KSz”-”ET”-)*
- *a szolgáltatások mennyiségi értékei (kontingensek)*

szolgáltatás

- **Szolgáltatás hatékonyság**
[*~minőségirányítás*]

- KPI-k / ITIL folyamat → SIP (*Service Improvement Plan*)

üzlet

- **IT irányítás**

- vízió – CSF (kritikus sikertényezők) -... BSC (Balanced Scorecard)
- ügyfélelégedettség (CRM, „customer satisfaction surveys”)

Az esettanulmány tárgya

A MOL teljes DT és NW infrastruktúra kiszervezése
+ MOL eszközgazdálkodás támogatása

szolgáltató: HP

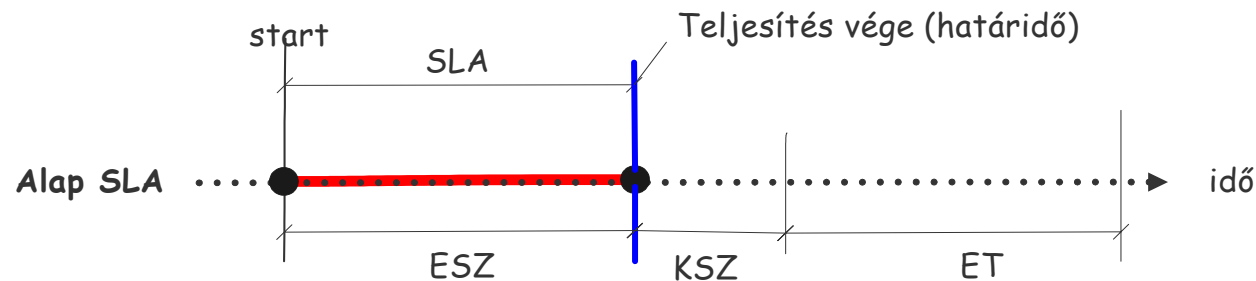
- Kettévágott informatikai szolgáltatás
 - MOL – HP felelősség (mi hol marad?)
 - Ki az ügyfél?
 - Interfészek (MOL HD – HP SD, ...)
- HP a szolgáltatást alvállalkozói állománnyal nyújtja
 - SLA, OLA, UC?
- Díjszabások, számlázás
 - Ipari keretszámok
- Három fél (= egy egész)
 - MOL - az ügyfél
 - HP ISOS szolgáltató szervezet
 - HP implementációs team

Néhány a méretre jellemző adat:

- ~6800 pc
- ~3000 aktív elem (NW)
- ~4800 printer

Meghatározó jellemzők

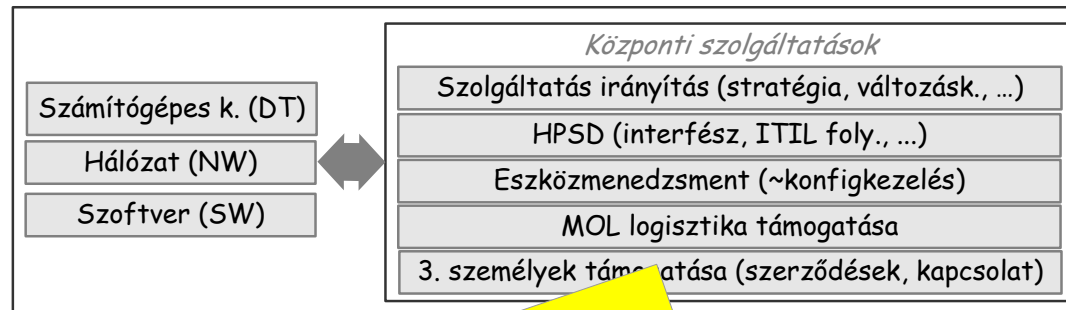
1. Tevékenységeiben részletesen kibontott szolgáltatási elemek
2. Kidolgozott keretszámok a várható teljesítési mennyiségekre (a fenti elemekre lebontva), prioritás szerinti eloszlásukra
3. Szolgáltatási célterületek szerte az országban
4. MOL rendszerben (HelpDesk) való követés
5. Igen szigorú, realtime (!) határidők (~SLA)



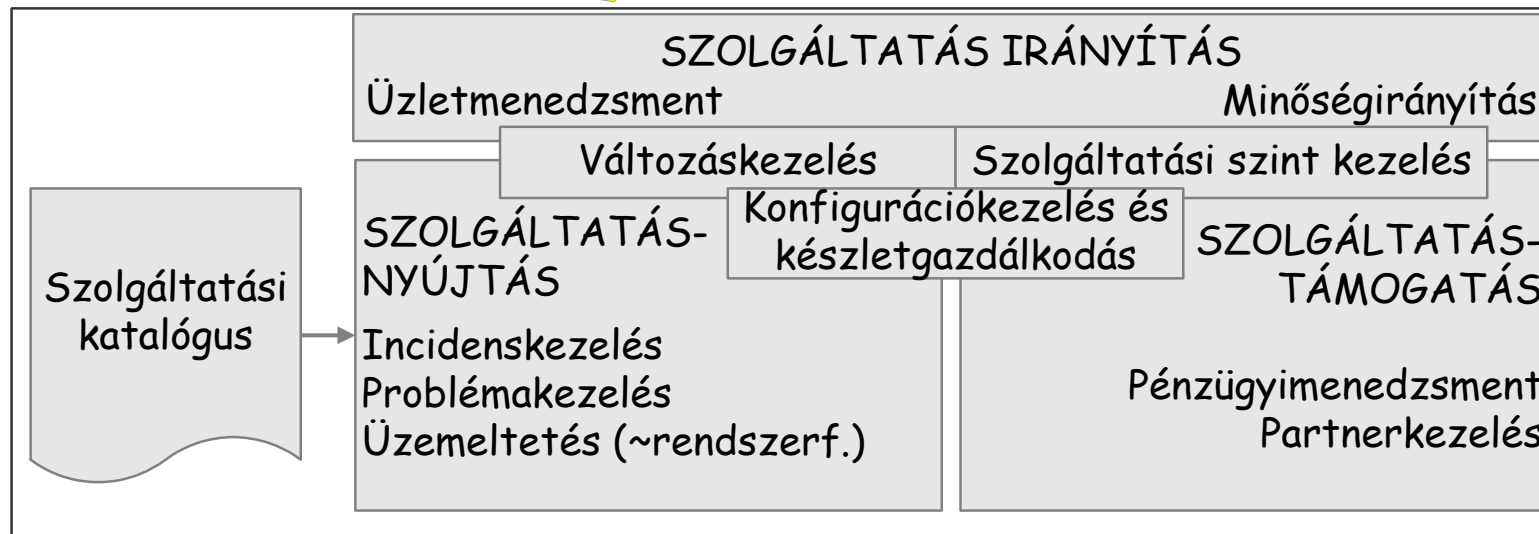
Tartalom

1. Mit is kell/lehet mérni?
2. Az esettanulmány tárgya
 - Meghatározó jellemzők
3. **A szolgáltatási katalógus**
4. Az SLA és kezelése (mérés, kiértékelés)
5. További (mérési) feladatok (minőség, változás-változás-változás)

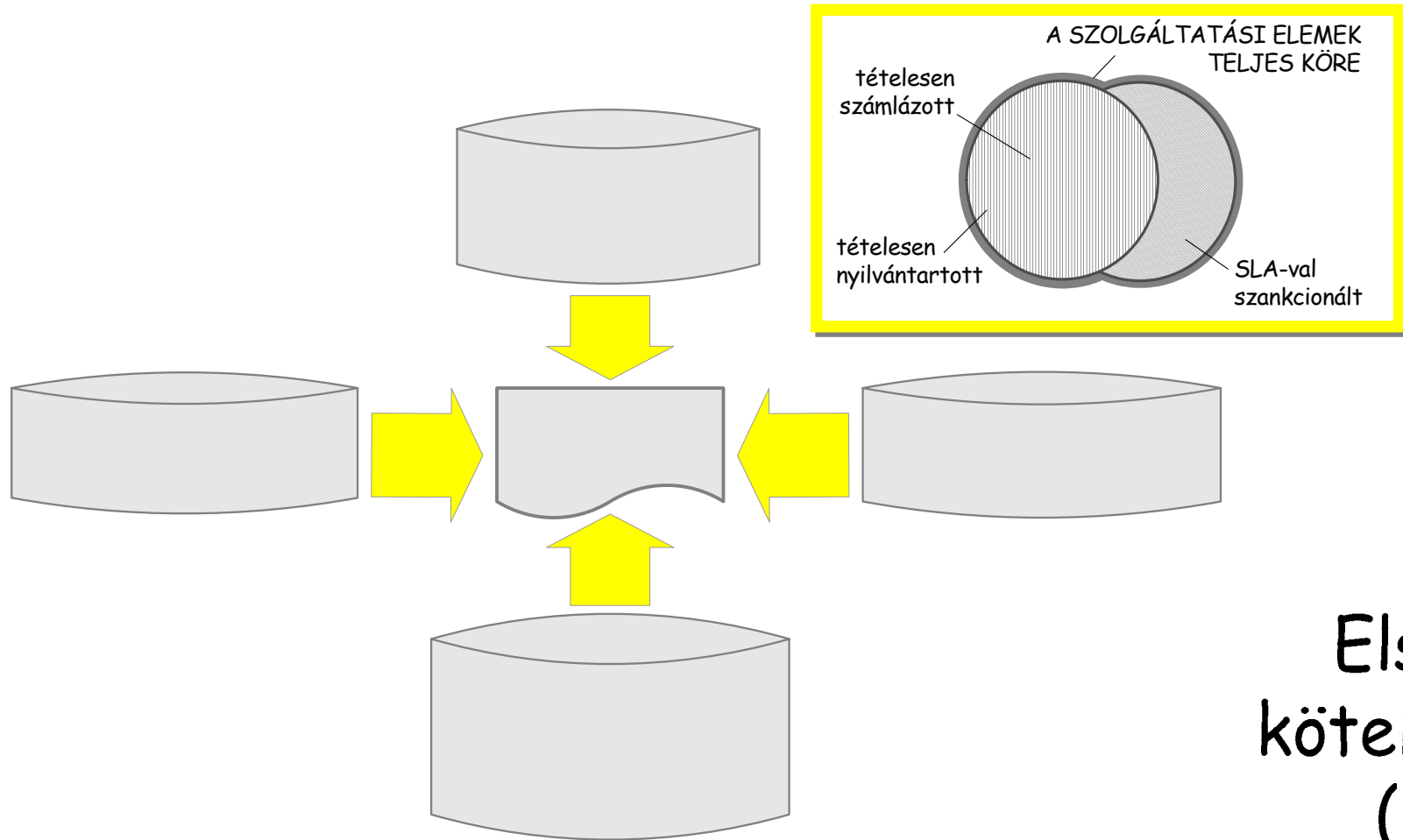
A SOW-tól a működési modellig



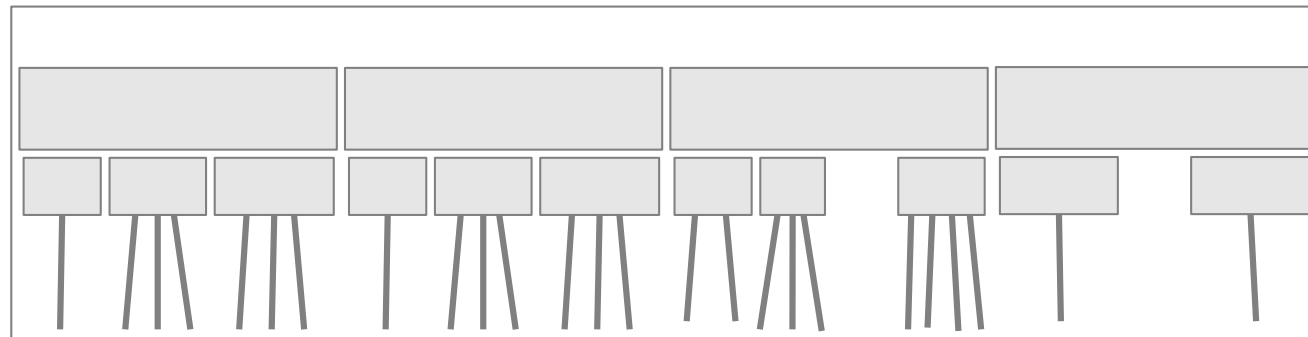
A szolgáltatási
tevékenységek
hierarchiája



A szolgáltatás elemei



A szolgáltatások rendszere



Problémák

*Avagy vége az első fázisnak:
van elvi szervezeti felépítésünk és szolgáltatási katalógusunk.
De milyen áron? 😊 → Két érdekes tapasztalat, szempont:*

1. „Túl jó” csapat

→ hozott tudás, háttér: hatalmas tudásbázis,
rendelkezésre álló eszközök, bevezetési
tapasztalatok a világból
(best practices, mindset, toolkit)

2. (Még) nem létező szervezetnek dolgozunk

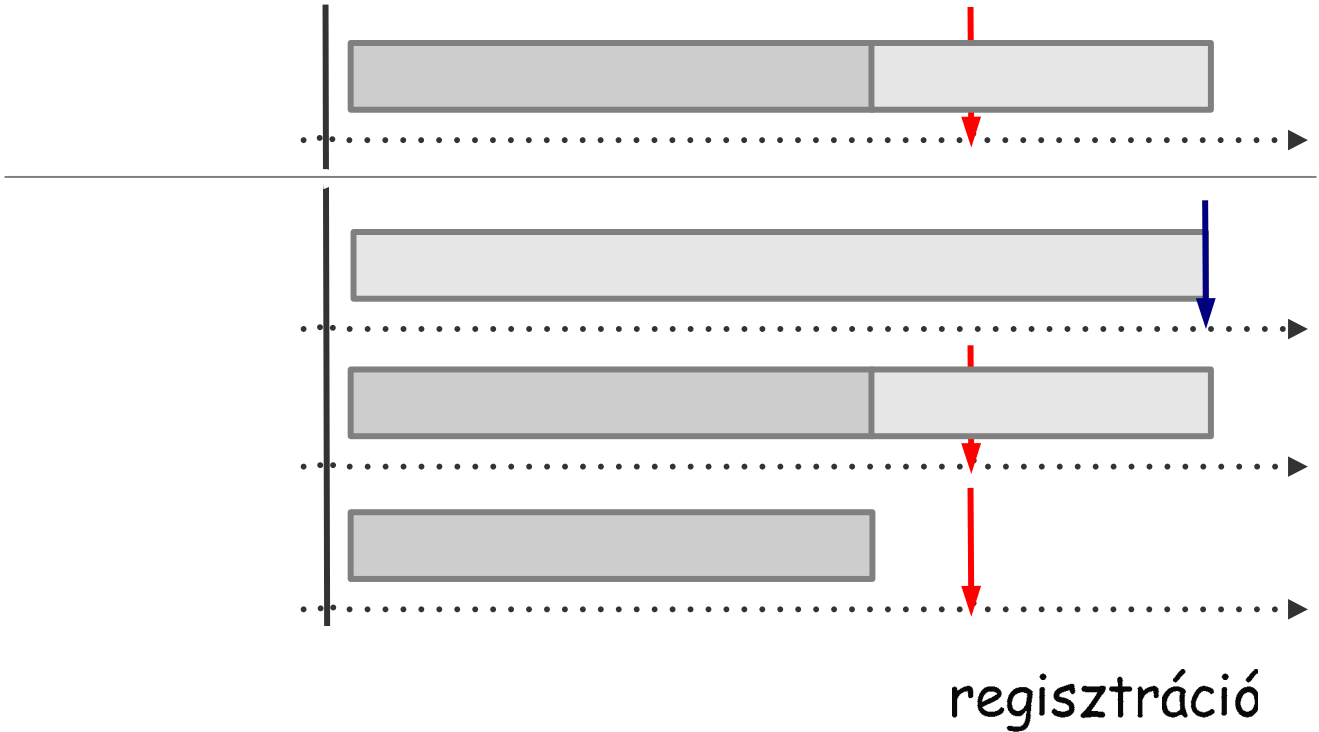
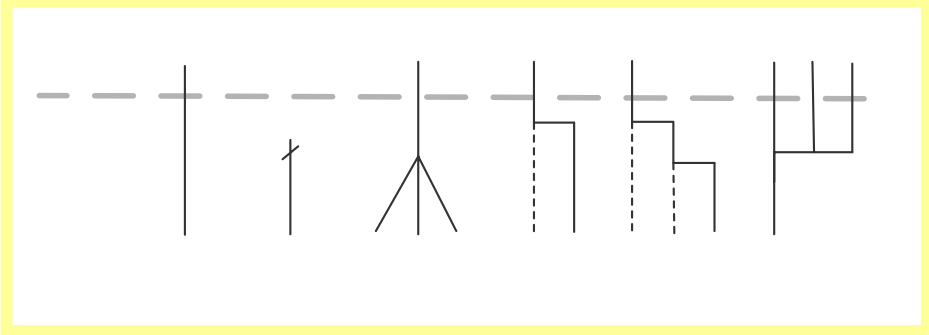
→ nincs befogadó
(awareness, mgmt commitment)

Az SLA és kezelése (mérés, kiértékelés)

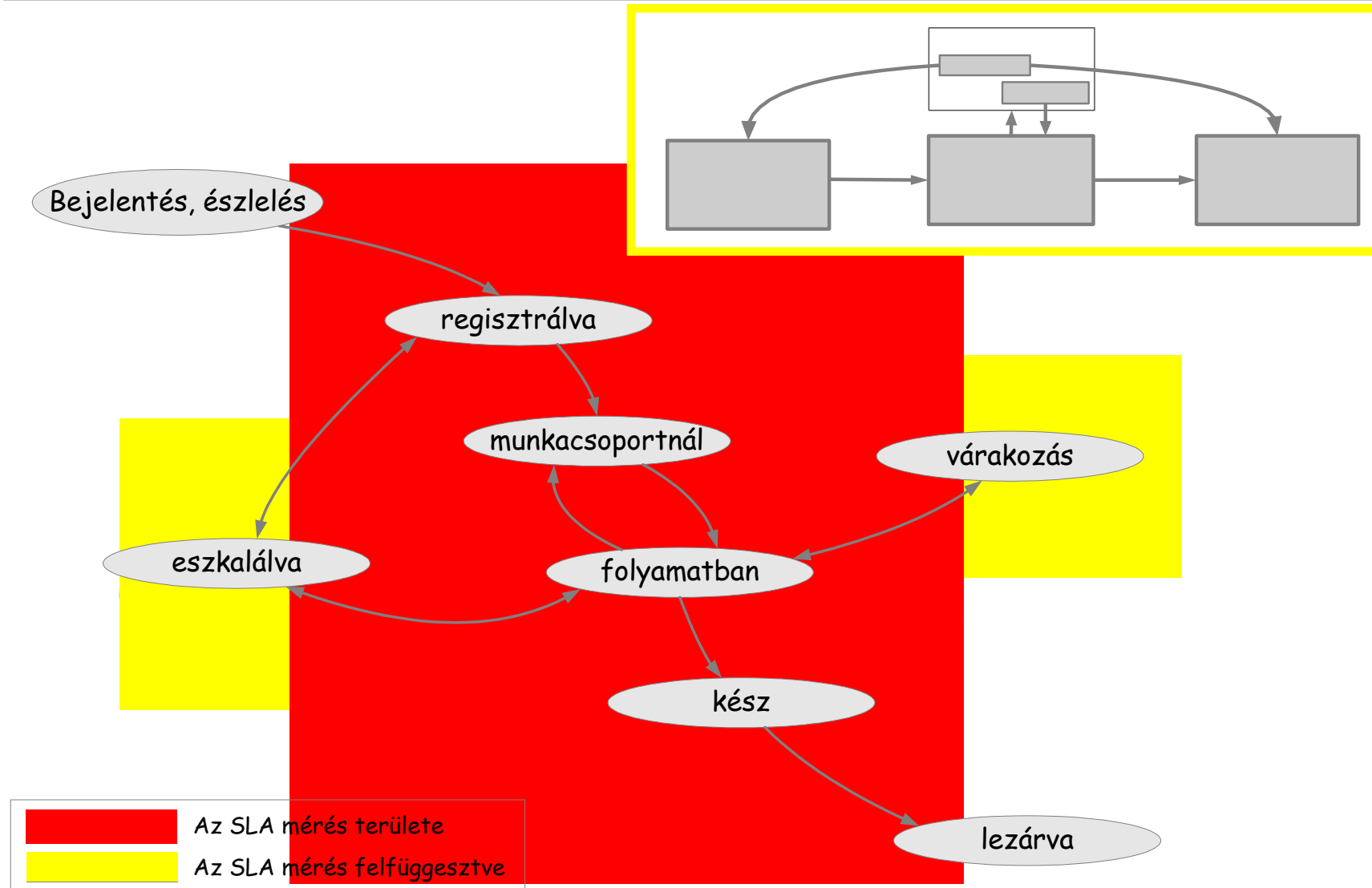
1. „Kontingens” figyelés
→ a szolgáltatási elemek darabszám szerinti nyilvántartása
2. Határidő mérés
→ „SLA mérés”; elemek, prioritás, VIP, műszakok, felfüggesztések
3. Időtartam mérések
→ „R@DA szorzó”, időegység db szerinti elszámolás;
→ váltás az időmérési módok között
4. Non_SLA kezelés
→ követhetőség, darabszám

→ Kb. 10-15 KPI
(némelyik további mutatókra bomlik)

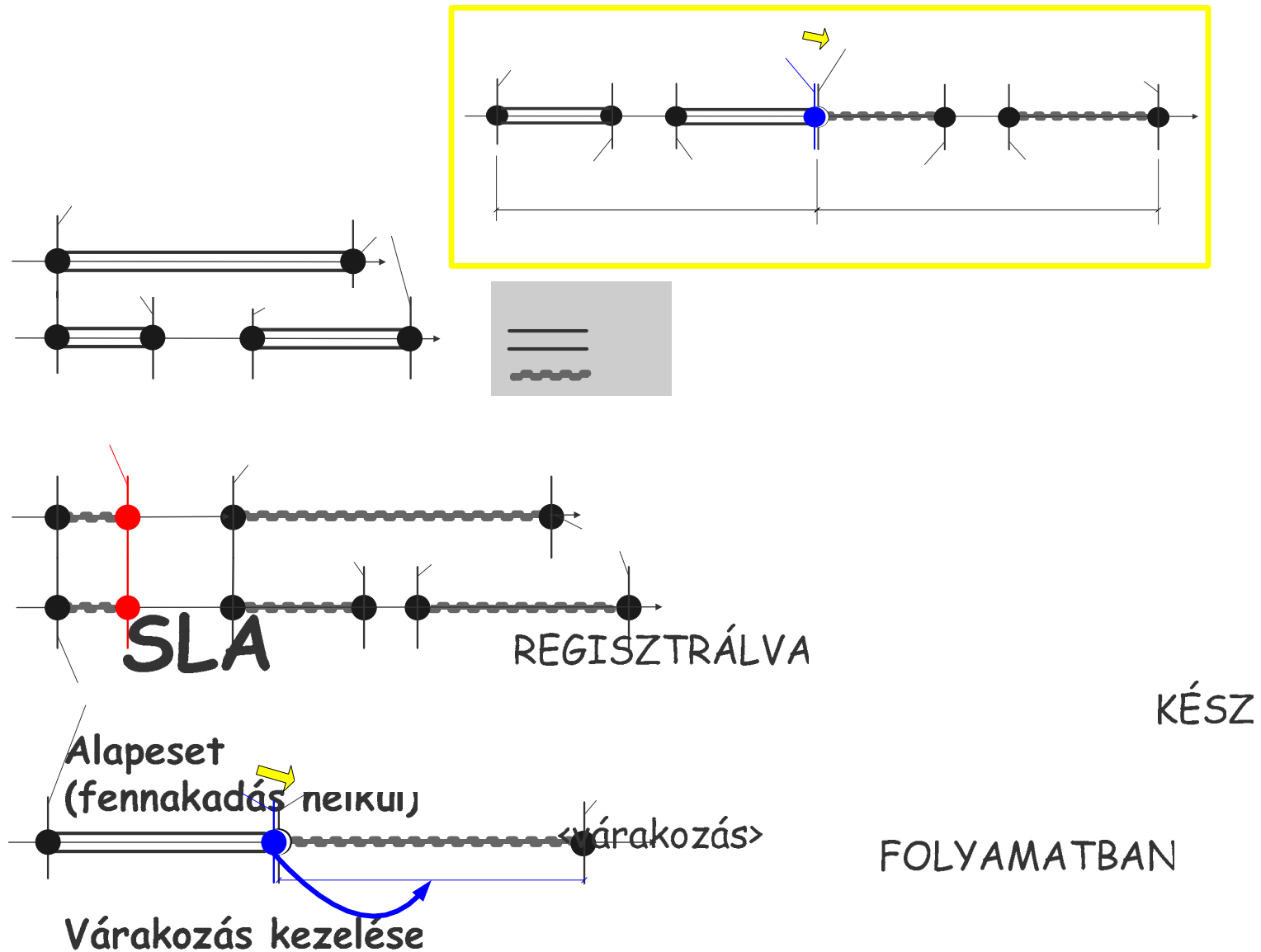
Eset darabszám és típus követés



A szolgáltatás kérélem életrajza



Az idő (SLA teljesítés) mérése



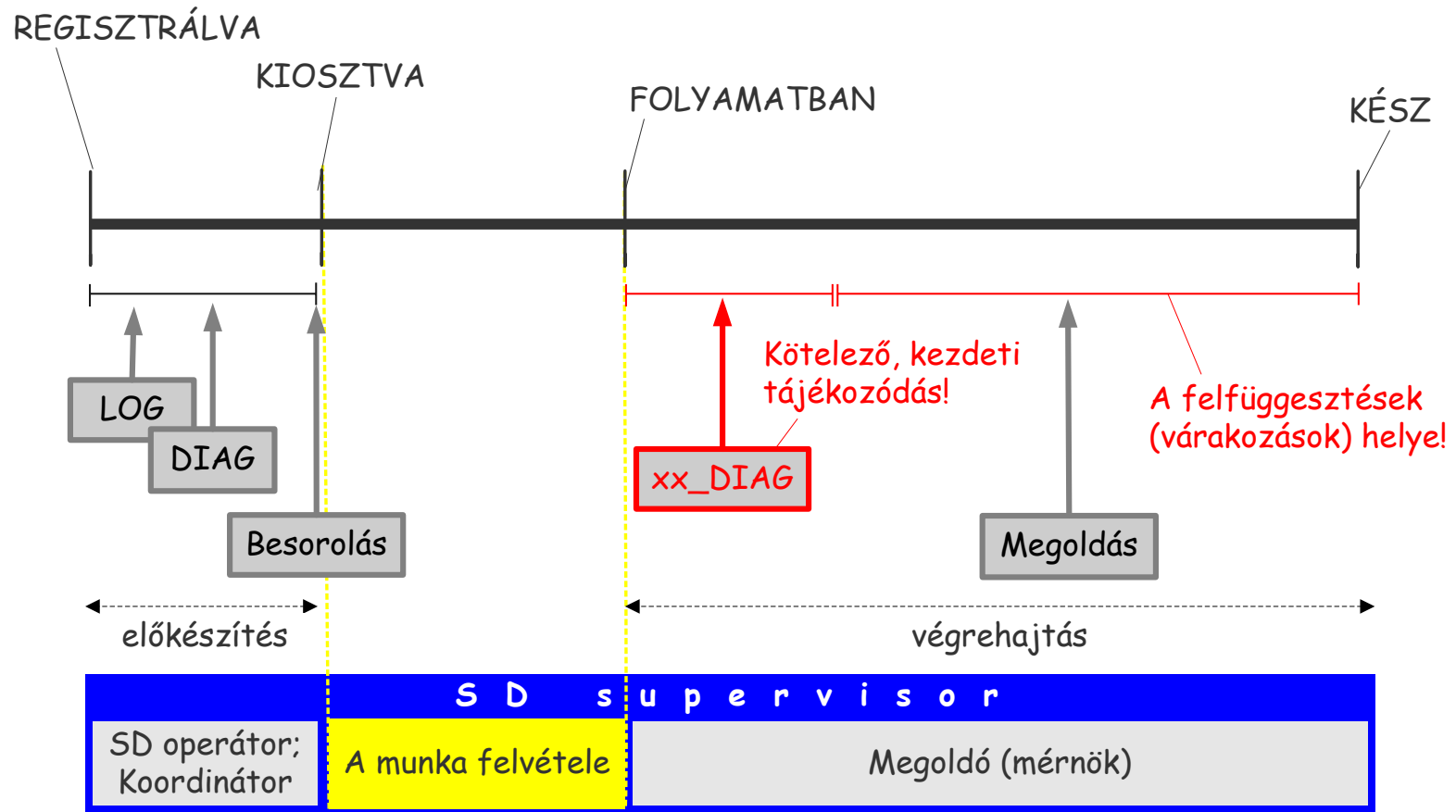
Problémák

Tehát: mérjük a szolgáltatást, és értékeljük – tanuljuk - az eredményeket.

De hogyan is van ez? ☺ → A tapasztalatokból:

1. A „dolog” működni látszik a régi beidegződések szerint is (az operatív vezetés és a végrehajtó állomány maradt ... és az ügyfél is „változatlan”)
2. Az esetek eloszlása, mennyisége nem követi a tervezettet (a szolgáltatási elemek tartalmának és a szigorú, bonyolult végrehajtási lépéseknek „szabad” értelmezése)
3. A non_SLA esetek túl magas száma (avagy: lerajzoljuk az elefántot, leírjuk a méreteit, mindenkinek tetszik. De amikor szembejön az utcán ...?!)

„incidens élekciklus” (Problémák folyt.)



Tartalom

1. Mit is kell/lehet mérni?
2. Az esettanulmány tárgya
 - Meghatározó jellemzők
3. A szolgáltatási katalógus
4. SLO-k és kezelésük (mérés, kiértékelés)
5. **További (mérési) feladatok** (minőség, változás-változás-változás)

Szolgáltatás hatékonyság...

1. Kiindulás, akár a „Honnan tudjuk...”

(ITIL zöld könyv)

- Kritikus sikertényezők (CSF) /folyamat
 - KPI-k /folyamat
 - riportolás
 - feldolgozás (*process improvement*)

2. Feltételek

- Beállt szolgáltatás (szervezet, tevékenységek)
- A vezetés ITIL ismerete, elkötelezettsége iránta
- Támogató eszköz kiválasztás (adatfeldolgozás, adatmegjelenítés, riportok – üzleti-modell specifikusan)

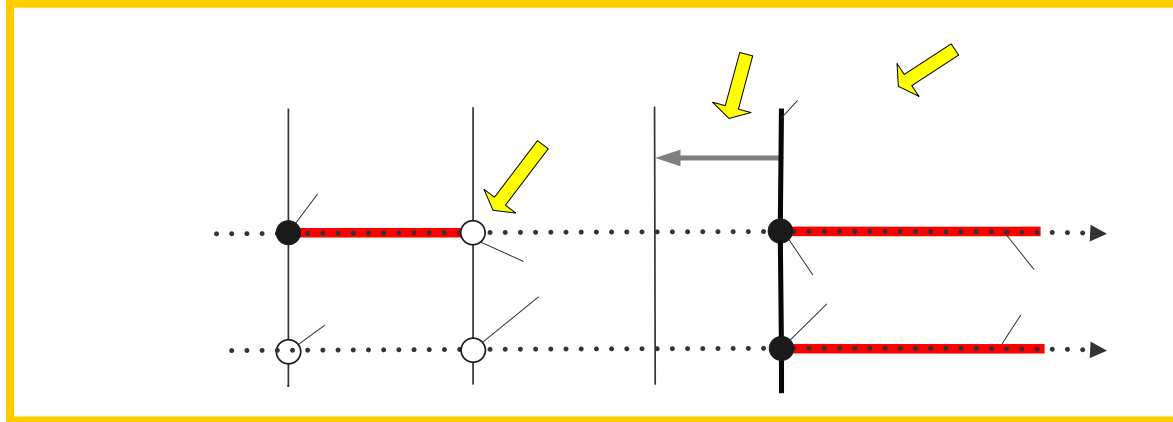
3. IT vezetési gyakorlatok

- Szerepkörökhöz rendelt kötelezettségek és számonkérésük (*report to manager and review*)
- A stratégiai célok követése (Balanced Scorecard)

Azaz idő, kultúra, ...

Q&A

A várakozás (a feloldás)



TIPUSOK:

(KÉSLELTETETT KEZDÉS)
INFORMÁCIÓRA VÁRVA
VIP_KISZÁLLÁS
FELHASZNÁLÓRA VÁRVA
ESZKÖZRE VÁRVA
KÜLSŐ SZERVEZETRE VÁRVA
MOL ENGEDÉLYRE VÁRVA

2

start

észlelés

alarm

újraindu

3

delta idő

REGISZTRÁLT

**Azonnali
kezdés**

**Halasztott
kezdés**

KÉSLELTETETT
KEZDÉS

xxxx_VÁRVA

FOLYA