



IT szolgáltatás menedzsment folyamatok minőségének javítása valósídejű monitorozás segítségével

Kiss Gergely – ING Budapest Kft.
Gelei Péter – DK-Consulting Zrt.

itSMF Magyarország 3. szeminárium

2006. Október 27.



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Tartalom

- Bemutatókozás, célok
- KPI-k
- Rendelkezésre állás / Kapacitás menedzsment monitorozása
- Szolgáltatás menedzsment folyamatok monitorozása
- HP OVBPI
- Monitorozás hasznossága



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001





SERVICE CENTRE BUDAPEST

- ING Group N.V. regionális IT szolgáltatója
- Alapítva 2000-ben
- ~ 40 fő dolgozó
- Integrált lakossági banki rendszer fejlesztése és üzemeltetése a régióban 5 ING Bank részére
- Tripla ISO minősítés:
 - ISO 9001:2000 (2002)
 - BS 15000-1:2002 (2004)
 - ISO 27001:2005 (2005)



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Cél

Professzionális IT szolgáltatások biztosítása, a Szolgáltatási Szint Szerződésben vállaltak betartásával

Rendelkezésre állás/Kapacitás menedzsment

- nagy tömegű valósidejű pénzügyi tranzakció feldolgozása
- 99.9% elérhetőséggel és
- 1 másodperc alatti válaszidővel



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Cél

Professzionális IT szolgáltatások biztosítása, a Szolgáltatási Szint Szerződésben vállaltak betartásával

Szolgáltatás menedzsment folyamatok

- incidensek megoldása és
- változáskezelési kérések implementálása
- SLA-ban vállalt határidőre



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Cél

Megoldási idők incidensek esetén:

Prioritás	Reakcióidő	Megoldási idő
Magas	15 perc	1 óra
Közepes	1 óra	1 nap
Alacsony	1 nap	10 munkanap



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



KPI

Források

- SLA-kban (pontosabban a szolgáltatási katalógusban) vállalt minőségi értékek
- Éves minőségi előírások

Kötelezően teljesítendő (általában minimum vagy maximum) értéket írnak elő a folyamatok minőségi indikátoraira nézve

(„PI”: process/performance indicator)

(„KPI”: key process/performance indicator)



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



KPI

- „PI” / „KPI” attribútumai
 - Tárgy: mit mérünk
 - Időtartam: milyen időszekre értendő (pl. havi átlag, 12 havi gördülő ablak, stb.)
 - Leírás: hogyan számolható ki a PI („képlet”)
 - Cél: minimum/maximum elvárt érték
 - Metrika: a mérés menetének/módszerének pontos leírása



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



KPI

- Az éves Vezetőségi Megbeszélés (Management Review Meeting) kiválasztja a legfontosabb PI-ket: KPI (Key Performance Indicator – fő minőségi indikátor)
- Ezekre a Minőségügyi Megbízott kidolgozza a mérési módszert, adatokat gyűjt, elemez, jelentést készít és a menedzsment ezek alapján meghozza a megfelelő javító / megelőző intézkedéseket



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001

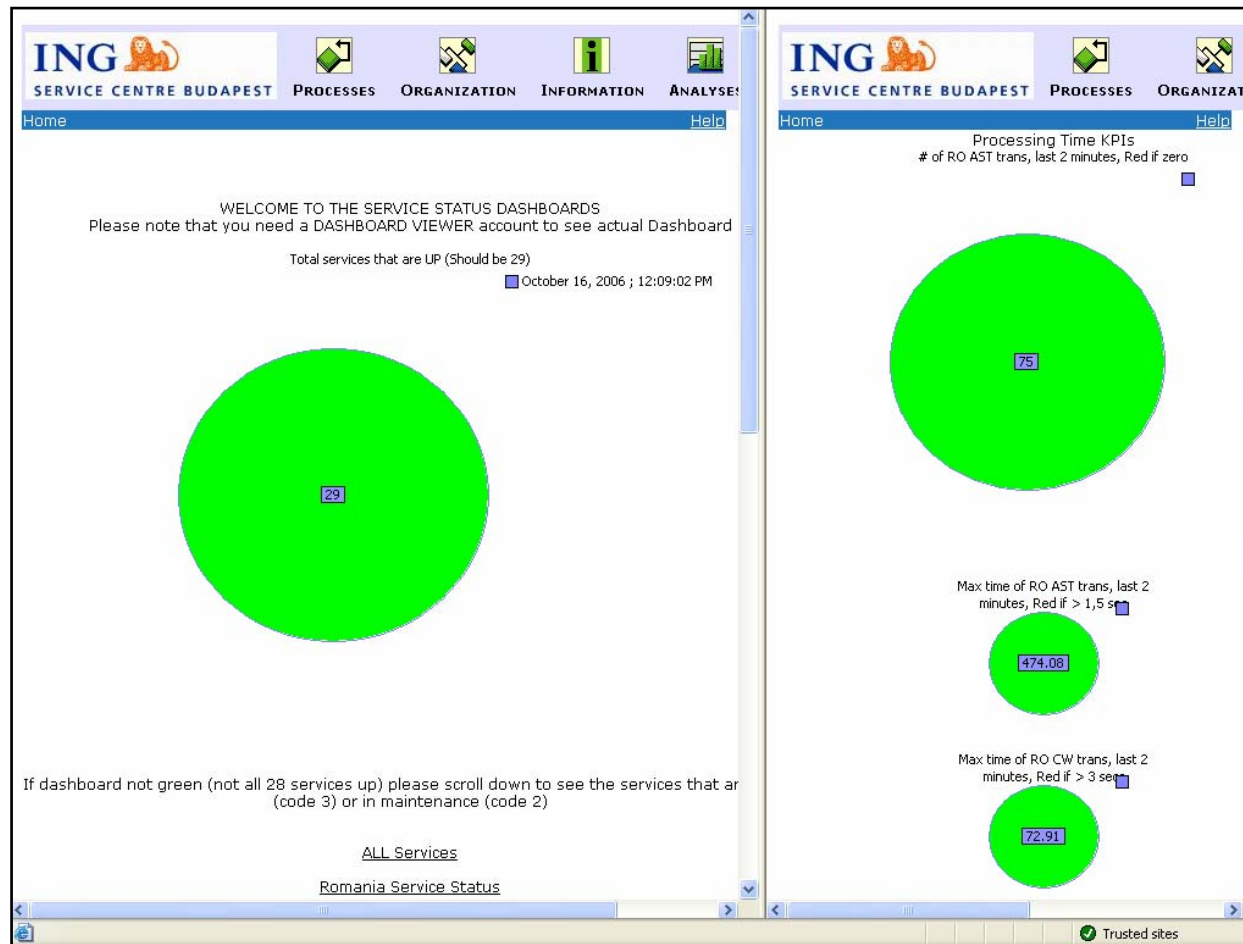


Certified Company

KPI



Rendelkezésre állás / Kapacitás menedzsment valós idejű monitorozása



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Rendelkezésre állás / Kapacitás menedzsment valós idejű monitorozása

- B Wise Dashboard közvetlen haszna:
csökkenő reakcióidő hiba esetén, az átlagos
rendelkezésre állási arány (százalék) magas
értéken tartása



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Certified Company

Rendelkezésre állás / Kapacitás menedzsment statisztikák jelentése

- Az elmúlt hónapról az ügyfél jelentést kap, benne a tényleges rendelkezésre állás, átlagos válaszidők, hosszú válaszidőkről lista
- Büntetés SLA sértés esetén: cégcsoporton belüli szolgáltatás, nincs büntetés sértés esetén



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Szolgáltatás menedzsment folyamatok monitorozása

- Komplex megvalósítandó feladat:
 - Incidensek megoldása határidőre
 - Változaskérések implementálása határidőre
 - Emberi erőforrások biztosítása az előző kettőhöz
- A nagy elemszám miatt – noha a kellő riasztások (határidő közeledik) megvalósítottak a HP OV SD-ben, szükségét éreztük egy eszköznek, ahol összefoglaló képet láthatunk a folyamatok átlagos, és az aktuális állapotáról
- HP OVBPI implementáció



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



HP OVBPI

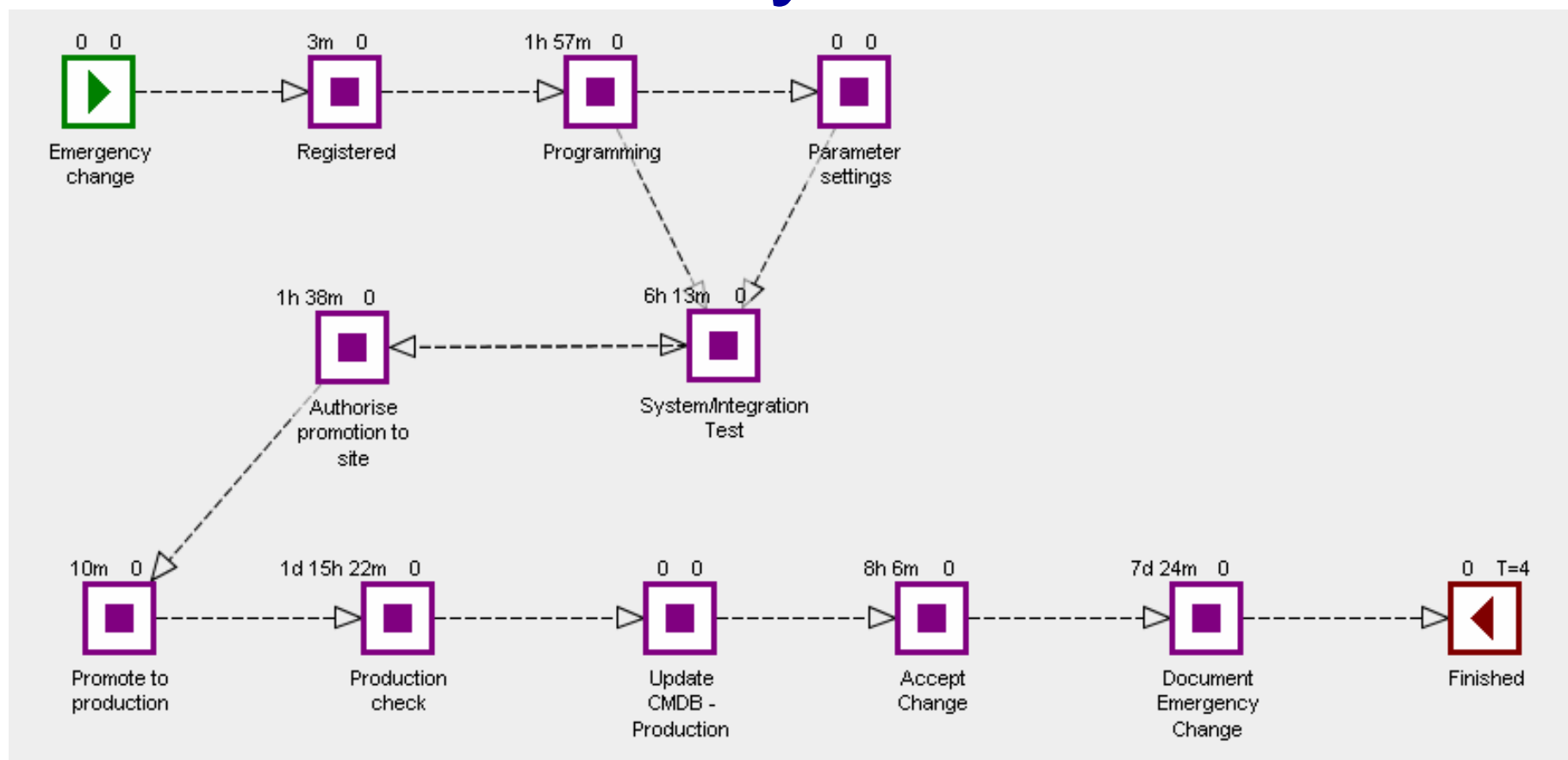
- BPI
 - Üzleti folyamatok nyomon követése
 - Valós idejű megjelenítés
 - Beavatkozási lehetőségek
 - Több rendszeren átnyúló folyamatok egy képernyőn való megjelenítése
- SDPI
 - BPI egy modulja
 - A Service Deskben zajló/dokumentált folyamatok felügyelete



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001




A folyamat



Teszt adatok



A folyamat összesített adatai

Incident Overview	
Active Instances	25
Completed Instances	42
Maximum Allowed Instances	0  50
Total Instances (past and present)	67
Active Instances	25
Flow Status	Healthy
Average Duration (H:M:S)	20 days 3:8:52

Teszt adatok



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Határidők

- Hány darab folyamatban lévő incidens van, és ezek közül (prioritásra lebontva) mennyi van a határidő előtt, illetve után
- Hasonlóan a problémákra is

Deadline status of Low						
Over 2 Weeks until deadline	2 - 1 Weeks until deadline	7 - 1 Days until deadline	Deadline	1 - 7 Days past deadline	1 - 2 Weeks past deadline	Over 2 Weeks past deadline
0	2	2	0	0	0	0

Teszt adatok

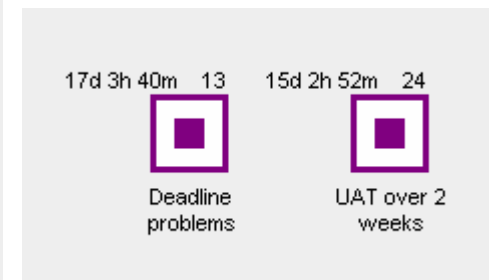
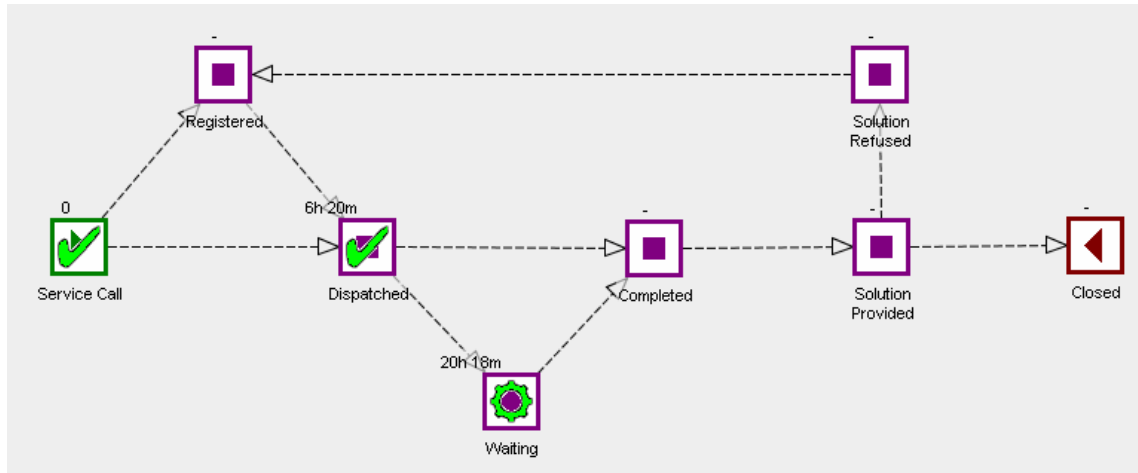


BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Egy folyamat részletesen

Teszt
adatok



- A bejegyzések közül hány van folyamatban, az egyes fázisokban mennyi időt töltenek, illetve melyik van a mi hibánkból határidőn túl, illetve melyik van túl hosszú ideje az ügyfélnél elfogadó (UAT) teszten

Metrikák

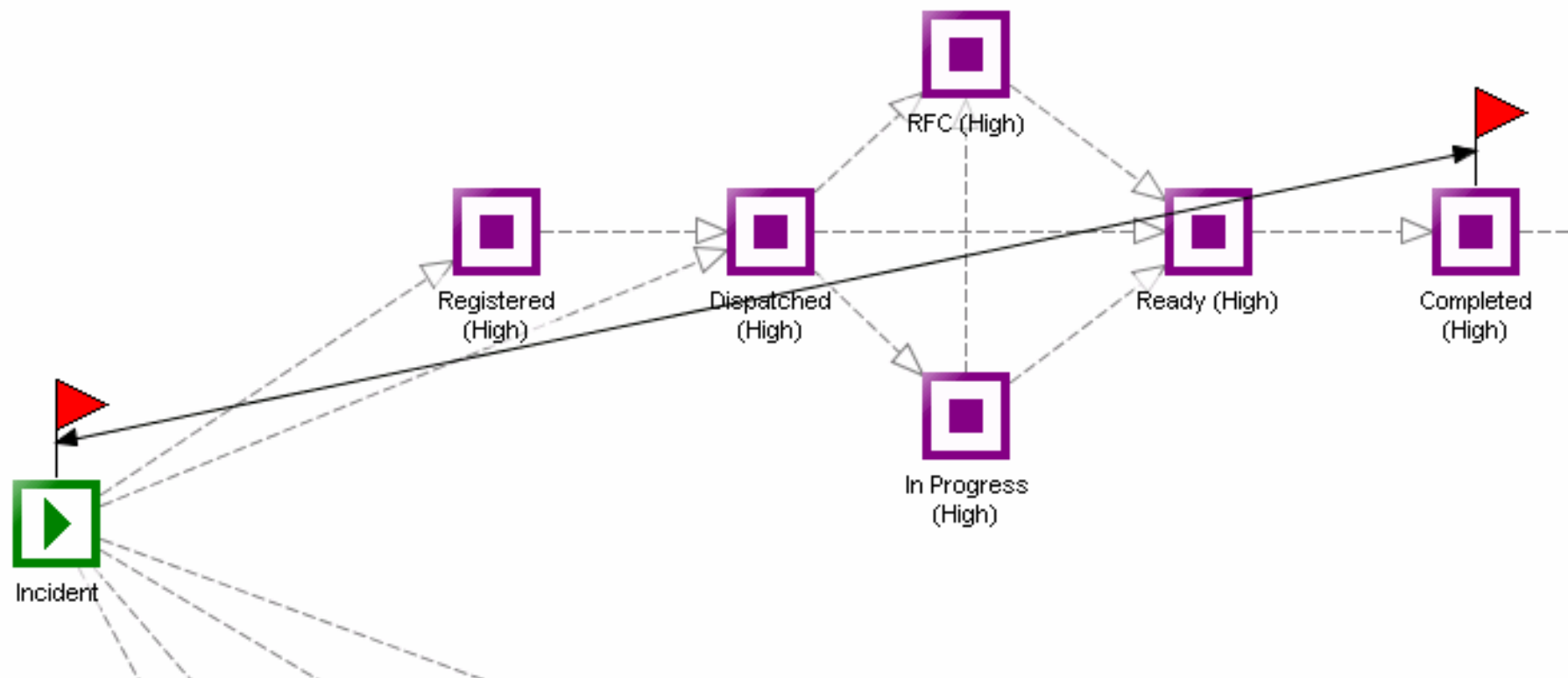
- Metrikáknál alapvetően az SLA időket figyeljük
- Feladat kiosztásig eltelt idő
- Végrehajtási idő
- Az ügy átadási határideje



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Metrikák



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Metrikák lehetőségei

Metric Name: *A unique name for your Metric*

Metric Description:

Metric Scope: *Select a scope to reveal relevant options*

Metric Start Node: Start Complete

Metric End Node: Start Complete

Metric Value Type:

Statistics Collection: On Collection Interval: Minutes Hours Days
 Off
Collected Data:

Apply Filter:

Group Results By:

Deadline Property:

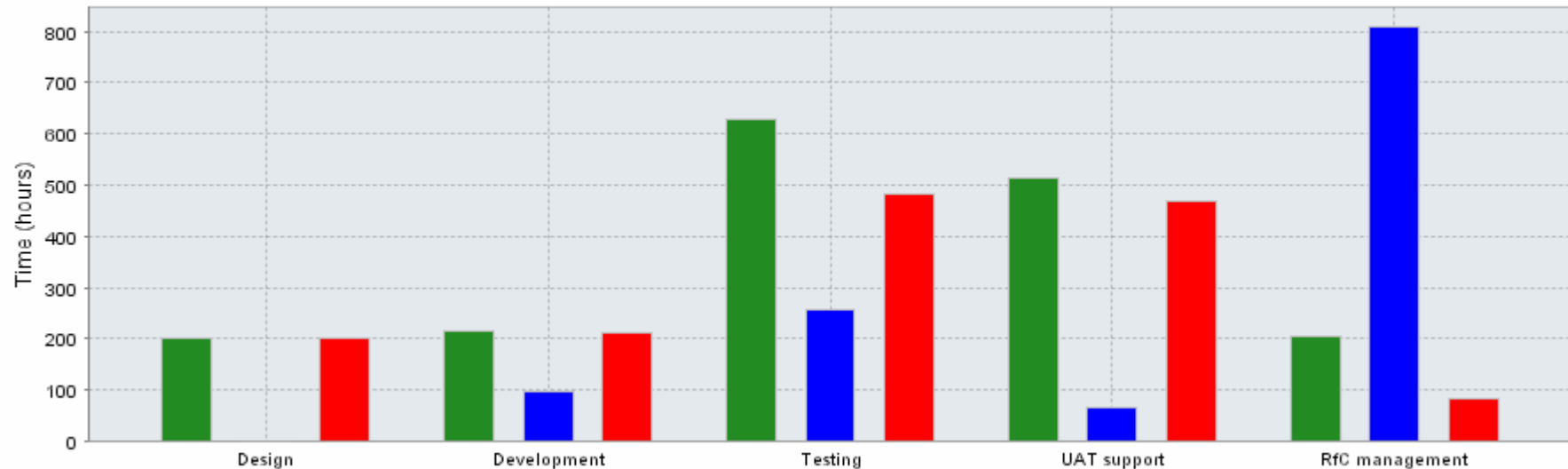


BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Erőforrás tervezés

All operators



- Munkaerő kihasználtság előrejelzése
 - Feladatok beosztása
 - Terheltség elosztása
- Teszt
adatok



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



SDPI Haszna

- Valós időben, az összes fontos információ rendelkezésre áll a szolgáltatástámogatási folyamatokról
- SLA sértések megelőzhetőek, illetve azonnal kezelhetőek
- Túlterhelt (szűk keresztmetszet) erőforrások azonosíthatóak
- A folyamatok átfutási ideje csökkent
- Jó alap a folyamatok további optimalizációjához



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Szolgáltatás menedzsment folyamatok indikátorainak utólagos jelentése

- Minőségügyi megbízott havi rendszerességgel és bontásban jelenti, hogy az egyes incidensek, változáskezelési igények hány százalékát teljesítettük határidőre.
- Belső riport, az SCB menedzsmentje felé.
- SLA sértés esetén: okok elemzése, időtervezés javítása, az érintett dolgozó figyelmeztetése.



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Certified Company

A monitorozás hasznossága, a minőség (KPI értékek) javítása

A rendelkezésre állást monitorozó rendszer esetén:

- gyorsabb reakcióidő hiba esetén
- az átlagos rendelkezésre állás javulása
- az esetleges hiba előidéző okának könnyebb megtalálása „forró nyomon”



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



Certified Company

A monitorozás hasznossága, a minőség (KPI értékek) javítása

Szolgáltatás menedzsment folyamatok monitorozására

- átlagos átfutási idővel szembeesülés
- az egyes munkafázisok átlagos idejével is
- ezek csökkentése célirányos beavatkozással
- tervezett idők <-> ténylegesen munkára fordított idők
- egyes munkatársak leterheltsége látszik, prioritások megváltozásakor gyors átszervezési lehetőség



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001



IT szolgáltatás menedzsment folyamatok minőségének javítása valósídejű monitorozás segítségével

Kiss Gergely – ING Budapest Kft.
Gelei Péter – DK-Consulting Zrt.

Köszönjük a figyelmet!

Kérdések?



BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001

