

Ciele a prínosy implementácie procesného riadenia IT v rezorte MF SR v zmysle ITIL (v2)

Ministerstvo financií SR

Autor: **Erik Minarovič, Radoslav Koreň**

Kontakt: erik.minarovic@mfsr.sk

radoslav.koren@mfsr.sk

Spoločnosť: Ministerstvo financií SR

Dátum: 6. február 2007

Odborná konferencia **itSMF Slovensko**
Riadenie IT služieb na Slovensku

itSMF Slovensko

Agenda

- Procesný prístup riadenia IT v rezorte MF SR podľa rámca ITIL (v2)
- Procesy Incident, Problem, Change, Configuration management a prínosy po nasadení
- Zhodnotenie prínosov, implementácia procesu Release Management - dokončenie implementácie procesov riadenia IT zo skupiny "Service Support"

Procesný prístup riadenia IT

- Strategický zámer MF SR a Datacentra (RO MF SR zabezpečujúca podporu prevádzky vybraných IS rezortu MF SR) je štandardizovať výkon procesov riadenia IT v rezorte MF SR podľa overených štandardov ITIL (v2)
- Podpora prevádzky riešená pomocou Centra podpory užívateľov (CPU) – kontaktné miesto používateľov IS MF SR (RIS, IS SŠP, ISUF, IS ESO, ITMS, KTI)

Východiskový stav

- Chýbajúce procesné riadenie organizácie
- Nízka dostupnosť CPU
- Nedostatočné riešenie požiadaviek klientov
- Nekoordinovaný rozvoj jednotlivých systémov
- Rôzne pravidlá pre rozvoj a prevádzku (štandardy) u jednotlivých IS

- Nemerateľná kvalita poskytovaných služieb
- Neexistujúci nástroj na efektívne vyhodnocovanie problémov a reportov
- Nedefinované Service Level Agreement (SLA)

Cieľový stav

- Štandardizácia prevádzkových procesov
(vyžitie ITILu ako štandardu pre oblasť riadenia prevádzky IT)
- Zvládnuť nárast používateľov a prevádzkovaných systémov
(zavedenie a štandardizovanie SPOC a ServiceDesk procesy)
- Zvýšenie kvality prevádzky IT a IS MF SR
(definícia a nastavenie parametrov poskytovaných služieb pomocou SLA)

Postup implementácie procesného riadenia IS MF SR

- Bol rozdelený do nasledujúcich etáp

Etapa 1

- Implementácia procesov Incident a Problem Management pre IS SŠP
- Implementácia kontaktného centra (SPOC) v DC pre IS SŠP

Etapa 2

- Implementácia procesov Change a Configuration Mng. pre všetky informačné systémy v správe DC a IT komponenty MF SR a DC

Etapa 3

- Implementácia Incident a Problem Mng. pre zvyšné IS
- Implementácia a nastavenie procesu Servis Level Management a reportingu

Etapa 4

- ~~Implementácia procesu Release Management - prebieha~~

Procesy Incident, Problem, Change, Configuration management a prínosy po nasadení

V rámci prvého kroku zavádzanie procesov podľa ITIL

v rámci IS pre riadenie verejných financií bol riešený

SPOC, ktorý sa nachádza v Datacentre označený ako

CPU1. Ako pomocný nástroj bol implementovaný HP OpenView ServiceDesk ver. 4.5.

System umožňuje úzku integráciu medzi procesmi zameranými na zvýšenie efektivity práce operátorov,

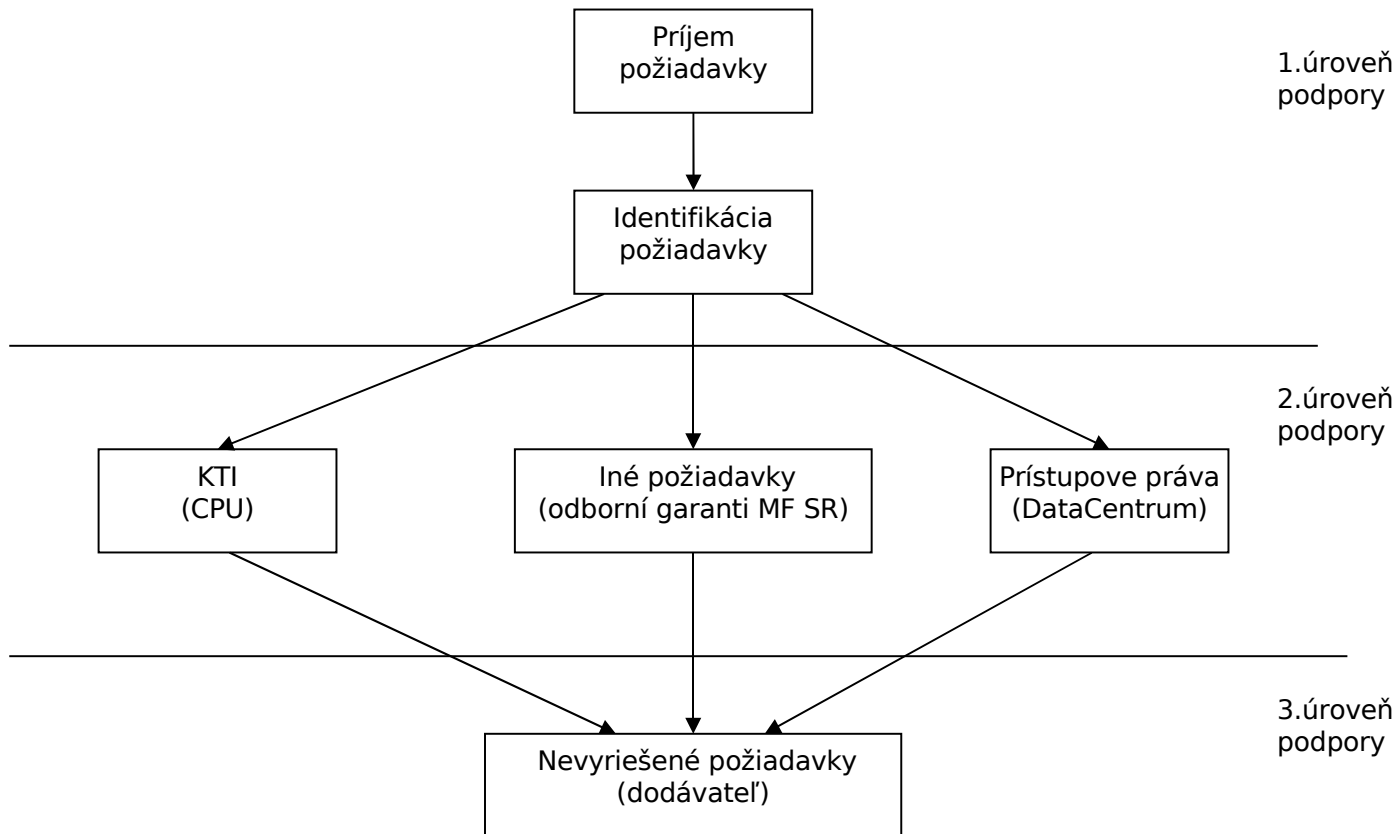
dispečerov a riešiteľov kontaktného centra IS pre riadenie

verejných financií.

Incident Management

- Úloha IM zabezpečiť funkcionálnosť služby po incidente, ktorý je definovaný ako akákoľvek udalosť, ktorá nie je súčasťou bežnej prevádzky služieb, a ktorá spôsobí prerušenie alebo obmedzenie kvality danej služby.
- Z dôvodu zefektívnenia a skvalitnenia poskytovanej podpory používateľov systému ISUF ako i zníženia nákladov bola pre riešenie incidentov zavedená trojvrstvová úroveň podpory
- Prvú úroveň podpory zabezpečuje Centrum podpory užívateľov CPU, ktoré zabezpečí príjem, registráciu a identifikáciu požiadavky a následne ju posunie na riešenie zodpovednej skupine riešiteľov, alebo pri jednoduchších a jasne popísaných hláseniach ju vyrieši.
- Druhú úroveň podpory zabezpečujú pri riešení incidentov zadefinované riešiteľské skupiny. (napr. KTI, prístupové práva, incidenty súvisiace s aplikáciami.
- V prípade potreby druhá úroveň eskaluje incidenty na tretiu úroveň, ktorú zabezpečujú konzultanti dodávateľa.

Incident Management (ISUF)



Problem Management

- Úloha PM je hľadať príčinu vzniku incidentu a minimalizovať nepriaznivý vplyv incidentov na kvalitu služby.
- Identifikácia problému – spôsobený jedným incidentom, viacerými podobnými incidentmi
- Určenie spôsobu riešenia problému, prvotne garanti systému ak sa nepodarí, následne komunikácia s dodávateľom
- Doplnenie riešenia incidentu do znalostnej databázy a prípadne generovanie požiadavky na zmenu
- Vízia: Zlepšenie využitia proaktívneho problém managementu pre zabezpečenie vyššej kvality poskytovaných IT služieb.

Change management

- Pre účinné a efektívne riadenie zmien bol zavedený jediný centralizovaný proces Riadenia zmien. Predmetný proces je štandardizovaný pre všetky IS pre riadenie verejných financií.
- Prínosy:
- minimalizovanie dopadov a problémov spojených s realizáciou zmien a tak minimalizované vplyvy zmien na každodennú prevádzku organizácie,
- minimalizovanie neočakávaných problémov v súvislosti s integračnými rozhraniami IS pre riadenie verejných financií,
- zabezpečená efektivita a kontinuita realizovaných zmien v IS s optimálnym využitím ľudských a finančných zdrojov.

Change management - popis procesu

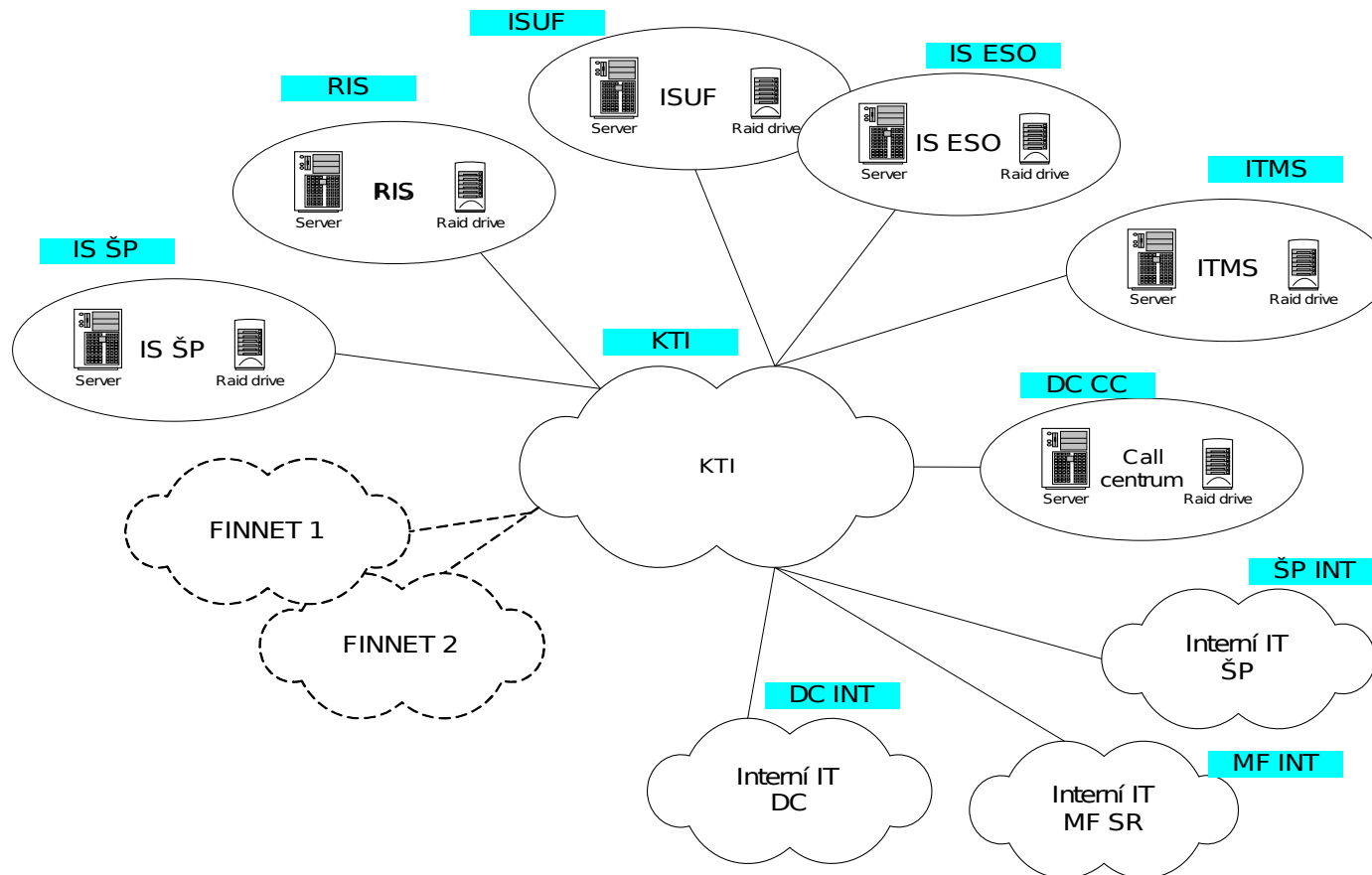
- Vytvorenie „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“- zabezpečí CHM.
- Vypracovanie dokumentu „Požiadavka na Zmenu Žiadosť o štúdiu realizovateľnosti a analýzu dopadov“
- Podľa veľkosti zmeny posúdi, odsúhlasí alebo zamietne zmenu CHM alebo CAB. V prípade odsúhlasenia je generovaná *“Objednávka podľa štúdie realizovateľnosti”*
- Následne sa dohodne harmonogram plnenia a zaháji sa realizácia objednaných prác.
- Po odovzdaní výkonu sa vystaví dokument *„Odovzdávací protokol k Zmene“*, a predloží sa na akceptáciu Manažérovi zmien. V rámci odovzdávacieho protokolu ku zmene musia byť zahrnuté všetky fázy nasadzovania a testovania zmeny i s termínmi a uvedenými osobami, zodpovednými za ich vykonanie

Configuration Management

- Konfiguračná databáza (CMDB) obsahuje konfiguračné položky (CI), ktoré reprezentujú verný odraz reálnych informačných a komunikačných technológií v rámci určeného stupňa detailnosti.
- V rámci CMDB sú implementované dva pohľady:
- Prvý pohľad na realitu je technologický, a je vyjadrený stromom kategórií konfiguračných položiek.
- Príklad:
 - HARDWARE
 - ZÁKLADNÁ JEDNOTKA
 - NOTEBOOK
 - MONITOR
 - TLAČIAREŇ
 - ČÍTAČKA ČIPOVÝCH KARIET
 - KONCOVÝ BOD

Configuration Management

- Druhý pohľad na realitu vyjadruje funkčné členenie



Zhodnotenie prínosov

Procesné spracovanie incidentov a problémov

- Nastavenie zodpovednosti vlastníkov procesov
- Kategorizácia a prioritizácia servisných hovorov
- Kontrola nad celým procesom riešenia incidentov a problémov, spätná väzba k používateľovi
- Zavedenie merania a vyhodnocovania kvality služieb

Zavedenie SPOC

- Jasná kategorizácia problémov
- Rýchlejšia identifikácia a odstraňovanie problémov
- Poskytnutie základných údajov pre riadenie výkonu a kvality služieb

Zhodnotenie prínosov

Riadenie zmien

- Nastavenie transparentného procesu schopného monitorovať všetky stavy, v ktorých sa požiadavka nachádza
- Jasná identifikácia potenciálnej zmeny, determinácia nákladov a prínosov, dopad zmeny, samotná implementácia a overenie zmeny

Ďalšie prínosy

- Zvýšenie dostupnosti CPU
- Služby majú svojho odberateľa a poskytovateľa
- Prehľad klienta o stave riešenie jeho požiadaviek (používateľ kontaktovaný, žiadne hlásenie sa nestratí)
- Zvýšenie dôvery k samotným IS a akceptovateľnosť

používateľmi

Implementácia procesu Release management

- Dokončenie implementácie procesov riadenia IT zo skupiny prevádzkových procesov – Service Support

Cieľ

- Proces RM má zabezpečiť plánované a riadené nasadzovanie nových verzií SW/HW do produkčného prostredia

Implementácia procesu Release management

Hlavné aktivity/úlohy procesu

- Politika zavádzania nových verzií
- Plánovanie a vytváranie nových verzií
- Akceptácia verzie v testovacom prostredí
- Plánovanie nasadenia
- Zaškolenie administrátorov a používateľov
- Distribúcia a inštalácia do produkčného prostredia

Ďalšie úlohy

- Správa Definitive Software Library (DSL)
- Správa Definitive Hardware Storage (DHS)

Prínosy implementácie procesu Release management

- Eliminácia rizík spojených s nasadzovaní nových zmien
- Minimalizácia výpadkov služieb s vplyvom na business procesy
- Minimalizácia požiadaviek na opakované testovanie
- Stabilné testovanie a produkčné prostredie
- Lepšie využívanie zdrojov (ľudských, finančných)

Ďakujeme Vám za pozornosť.

Ministerstvo financií SR

Autor: **Erik Minarovič, Radoslav Koreň**

Kontakt: erik.minarovic@mfsr.sk

radoslav.koren@mfsr.sk

Spoločnosť: Ministerstvo financií SR

Dátum: 6. február 2007

**Odborná konferencia *itSMF* Slovensko
Riadenie IT služieb na Slovensku**

***itSMF* Slovensko**