

Ako funguje spoločnosť postavená na ITIL

(Nastavenie a skúsenosti z prevádzky spoločnosti, postavenej na procesnom riadení podľa ITIL/ITSM)



Autor: Dušan Maťovčík, Ján Tomášik

Kontakt: dusan.matovcik@mim.sk, jan.tomasik@mediworx.sk

Spoločnosť: MIM, s.r.o, Žilina, Mediworx software solutions, a.s, Bratislava

Dátum: 26. marec 2009

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

itSMF Slovensko

Agenda

- Úvod
- Východiská pre procesné nastavenie spoločnosti Mediworx
- Stručný popis realizácie projektu „Nastavenie ITIL procesov“
- Zhodnotenie prínosov a skúseností s fungovaním spoločnosti podľa ITIL procesov
- Diskusia

Úvod

Predstavenie spoločnosti MIM, s.r.o.

- MIM, s.r.o je dynamická spoločnosť s viac ako osemročným pôsobením na slovenskom a českom trhu, ktorá realizovala významné projekty v oblasti manažérskeho, procesného a IT poradenstva v tuzemsku a zahraničí.
- **IT Consulting**
 - Optimalizácia a implementácia procesov riadenia IT služieb podľa ITIL štandardov s implementáciou podporných SW nástrojov
 - Návrh systémovej architektúry, procesnej a funkčnej špecifikácie informačných systémov
 - Systémová integrácia a dodávka ucelených riešení
- **Business Consulting**
 - Návrh a vybudovanie controllingových systémov spoločností
 - Návrh a implementácia plánovacieho, forecastového a rozpočtového systému spoločnosti
 - Návrh a implementácia manažérskeho a podnikového reportingu - DataWarehouse Design, Data Modeling, Management Dashboard Desing
 - Návrh a implementácia procesného riadenia

Predstavenie spoločnosti Mediworx software solutions, a.s.

- Spoločnosť **mediworx software solutions a.s.** sa špecializuje na poskytovanie komplexných softvérových a hardvérových riešení s hlavným zameraním na zdravotníctvo a poisťovníctvo. Svojim partnerom ponúka kompletné riešenia dodávané na kľúč.
- Poskytuje servis a technickú podporu pre prevádzku dodaných riešení.
- **Produkty**
 - **Intranetové a internetové riešenia**
 - Intersystem Caché a Ensémbles, MS .NET, MS SQL Server, Oracle DB a AS
 - **Framework E3**(CMS, CRM, DMS, integrácia aplikácií)
 - **Softvérové riešenia pre oblasť zdravotného poistenia**
 - hospiCOM, mediQ – online aplikácie
 - mediEYE, mediLAB - analytické nástroje

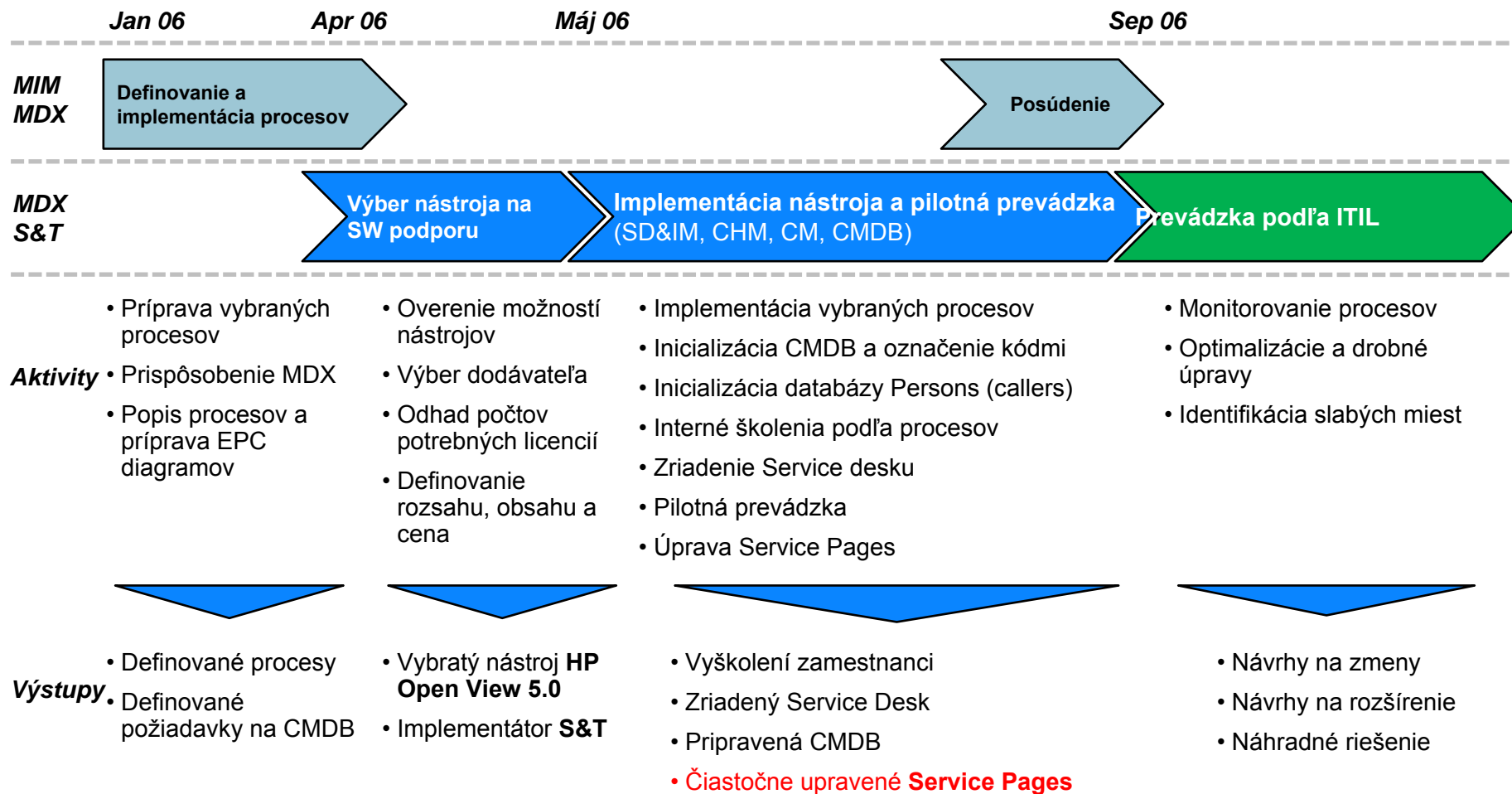
Východiská pre procesné nastavenie spoločnosti Mediworx

Východiská budovania novej spoločnosti

- Zlúčením 2 zdravotných poisťovní Sideria a Dôvera vznikla potreba optimalizácie poskytovania IT služieb vytvorením spoločného poskytovateľa IT služieb.
- Každá organizácia mala:
 - iný informačný isystém,
 - inú formu riadenia a prevádzky IT (vlastné zdroje ↔ outsourcing),
 - inú úroveň informatickej vyspelosti,
 - inú formu a úroveň riadenia prevádzky a rozvoja IT.
- Nová spoločnosť (Mediworx) mala byť formovaná ako štandardný poskytovateľ IT služieb, využívajúci súčasné trendy v oblasti informačných technológií a riadenia IT.

Zavedenie ITIL bolo jednou z hlavných požiadaviek pri založení spoločnosti mediworx software solutions a.s.

Harmonogram nastavenia a implementácie ITIL procesov



Projekt „Nastavenie ITIL procesov spoločnosti Mediworx“

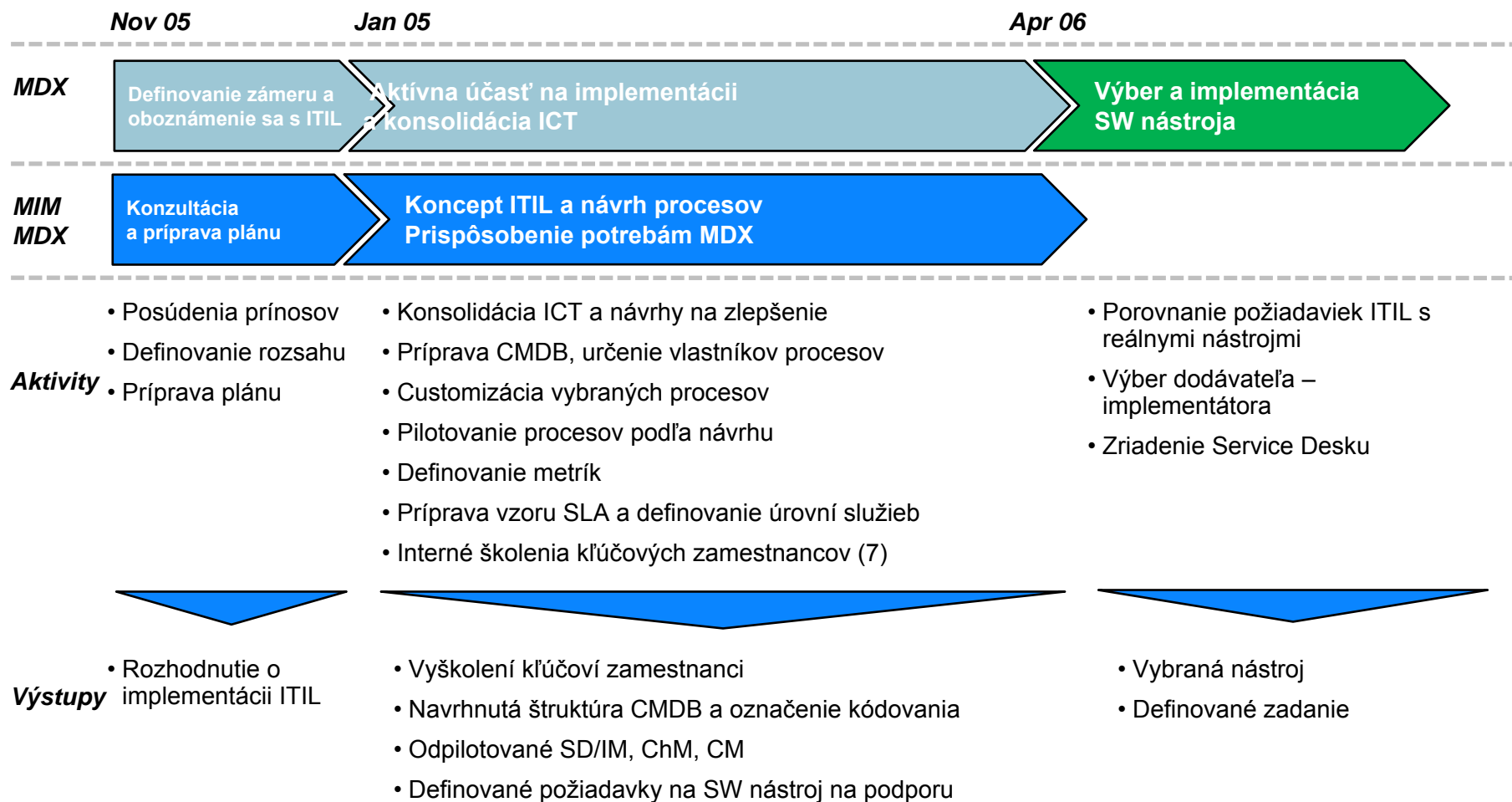
Základné údaje projektu Nastavenia ITIL procesov

Názov projektu	„Nastavenie procesov spoločnosti Mediworx®“
Vedúci projektu	Maťovčík za spoločnosť MIM Tomášik za spoločnosť Mediworx
Základné ciele projektu	<ul style="list-style-type: none">• Vytvorenie štandardného poskytovateľa IT služieb pre ZP Sideria a Dôvera• Zlepšenie kvality a transparentnosti prevádzkových procesov• Úspora nákladov• Zlepšenie podpory používateľov IS v zdravotných poisťovniach
Miesto projektu	Bratislava, Zdravotná poisťovňa Dôvera, Košice, Zdravotná poisťovňa Sideria
Zahájenie projektu	9.1. 2006
Ukončenie projektu	7.4. 2006

Požiadavky na rozsah projektu

- Vytvorenie a nastavenie servisnej organizácie postavenej na princípoch **procesného riadenia** na báze štandardov ITIL (**ľudia a procesy**)
- Návrh a **nastavenie vzťahov** medzi spoločnosťou Mediworx a zdravotnými poisťovňami Sideria a Dôvera (**katalóg služieb a finančný model**).
- Navrhnuť a naštartovať **konsolidáciu** smerom k cieľovému informačnému systému (**technológie a jednotný model IS**)

Priebeh definície a implementácie procesov



Rozsah ITIL procesov pre implementáciu

- Nutná množina pre štart a prax bola definovaná (odporúčanie konzultanta)
 - Service Desk a Incident Management
 - Configuration Management (CMDB, CI a ich správa)
 - Operation Management
 - Application Management
 - Change Management
 - Service Level Management
 - Financial Management

Pri definícii rozsahu implementácie sme **vybrali časť procesov ITIL**, ktoré bolo možné a **nutné** implementovať. **Na prípravu procesov sme mali 3 mesiace** pri vykonávaní aj bežných činností.

Stručný popis realizácie projektu

- Projekt bol rozdelený na 4 pracovné skupiny
- Každá skupina riešila určitú oblasť
- **Pracovné skupiny:**
 1. Stratégia IS a ICT
 2. Nastavenie vzťahu Mediworx – poisťovne (Riadenie služieb)
 3. Implementácia ITIL procesov
 4. IT Konsolidácia

Hlavné činnosti pracovných skupín

1. Stratégia IS a ICT

- Konzultačná podpora a riadenie kvality pri vytváraní modelu fungovania IS pre obidve zdravotné poisťovne
- Spolupráca so Zákazníkom pri vytváraní plánu pre vybudovanie jednotného IS

2. Nastavenie vzťahu Mediworx – poisťovne (Riadenie služieb)

- Návrh procesu riadenia úrovne služieb medzi poskytovateľom a odberateľom – SLM
- Návrh a spracovanie katalógu služieb a ich úrovní
- Vytvorenie nákladového modelu a ocenenie IT služieb
- Vypracovanie návrhu Dohody o úrovni služieb (SLA)

Hlavné činnosti pracovných skupín

3. Implementácia ITIL procesov

- Návrh cieľových procesov v súlade s ITIL pre vybrané prevádzkové IT procesy
 - Service Desk/ Incident Management (SD/IM)
 - Change Management (ChM)
 - Configuration Management (CM)
 - Service Level Management (SLM)
 - Application Management (ApM)
 - Operation Management (OM)

4. IT Konsolidácia

- Analýza súčasnej technickej infraštruktúry v súvislosti s definovanou informačnou stratégiou a architektúrou
- Príprava čiastkových stratégií hlavných IT oblastí
- Návrh štandardizácie technologického prostredia
- Návrh krokov k implementácii tohto prostredia

Paralelná implementácia

- Definovaný **vlastník procesu** za mediWORX (7)
 - Intuitívna danú vec vykonával aj predtým než sme začali ITIL implementovať
- **Definovaný tím ľudí „z praxe“** (kľúčoví používatelia MDX, zástupca zákazníka)
 - Overenie navrhovaného konceptu a pripomienkovanie
 - Zaškolenie
- **Komunikácia so zákazníkom a zohľadnenie požiadaviek**
 - Zapojenie zákazníka aj do procesu prípravy ITIL a jeho implementácie formou konzultácií
- **Interakcia medzi procesmi** bola riešená konsolidačnými stretnutiami
 - Vstupy a výstupy procesov sme museli zladit'
 - Procesy museli mať rovnakú mieru realizovateľnosti v praxi (úpravy podľa našich požiadaviek)

Počas paralelnej implementácie sme procesy prispôbovali našim potrebám.
Niektoré časti sme zjednodušili.

Paralelná implementácia

- **Práca v tímoch bola intenzívna a náročná** aj preto, lebo sme museli realizovať aj bežnú prevádzku a podporu používateľov
- **Dočasné riešenie sme overili použitím SharePointu**
- Návrhy procesov (aj čiastočné) sme porovnávali s tým, čo je a čo nie je reálne pri danej veľkosti a počte ľudí vykonávať
 - Prispôsobenie procesu
 - Optimalizácia

Počas paralelnej implementácie sme procesy prispôbovali našim potrebám.
Niektoré časti sme zjednodušili.

Zhodnotenie prínosov a skúseností

Výhody zavedenia ITIL procesov

- Presná **evidencia požiadaviek** na riešenie (neostane nič zabudnuté)
 - dodržiavanie termínov definovaných v SLA
- **Lepšia organizácia práce** pridelovaním úloh riešiteľom
 - Servisné volania podľa **priority a lokalít** >> Optimalizácia poskytovania služby aj nižšie náklady
 - **Lepšie využitie kapacity** hlavne kvôli prehľadu realizovaných činností >> Capacity management (*nebol implementovaný ale prirodzene sa postupne samoobjavil*)
 - **Service Desk** ako **SPOC** podporil to, že postupne prestali riešiť oficiálne nezadané požiadavky
- **Reportovanie** činnosti zákazníkovi **na základe jednotnej evidencie** podľa definovaného **katalógu služieb**
- Online podklady pre **Problem management**
- **Zvýšenie motivácie** ľudí pri transparentnom reportovaní činnosti aj smerom do vnútra

V úvode bolo potrebné prekonať nevôľu ľudí evidovať všetko podľa ITIL a dbať na dodržiavanie procesov tak, ako boli navrhnuté.

Čo nám chýbalo počas troch rokov využívania ITIL

- **Ukázala sa potreba doimplementácie**
 - **Problem Management** ako samostatného procesu (intuícia > riadený proces)
 - **Integrácia** s nástrojmi na **monitorovanie systémových incidentov**
 - **Release Management** (zvolený nástroj nepodporuje dostatočne; náhradné riešenie >> SharePoint)
- **Podpora online prístupu** pre zákazníka (podpora cez Service Pages je nedostatočná a veľmi ťažko prispôsobiteľná)
- **Reportovanie** podľa požiadaviek zákazníka je potrebné brať do úvahy pri výbere nástroja (priamo COPY&PASTE do Excelu a ďalej manuálne upravovať nie je dlhodobo vhodné)
- Podporu pre **finančný manažment** sme v rámci našich podmienok nevyužili
- Pre opakované úlohy a ich evidenciu boli existujúce **možnosti vytvárania TEMPLATE nedostatočné** (napr. vytvorenie Change + Workorders na “jeden klik”)

Pri opätovnej implementácii a výbere nástroja na podporu ITIL procesov by sme dôslednejšie zvážili **vývoj vlastnej SW aplikácie.**

Čo nástroj na podporu nepokryl dostatočne

- **Release management** – pri vývoji aplikácií sa ukázalo ako veľmi dôležité
- **Generovanie ID konfiguračných položiek** automaticky vo formáte, ktorý sme potrebovali
 - Mali sme viac overiť štandardné možnosti pred rozhodnutím
- **Interface pre zákazníka** na prezeranie stavu servisných hlásení **je nedostatočný**
 - Customizácia štandardným spôsobom skoro nemožná
 - Nedali sa zohľadniť všetky požiadavky zákazníkov = náhradné riešenia = vyššia prácnosť pri prevádzke
- **Reportovanie do definovaných štruktúr a šablón** – nutné doprogramovať
 - Vyššia prácnosť pri generovaní reportov
 - Nízka automatizácia a malá pružnosť pri zmene požiadaviek zákazníka

S výberom nástroja sme mali začať skôr – už počas prípravy procesov. Predišli by sme stavom, keď navrhnuté veci nebolo možné na 100% podporiť zvoleným nástrojom. Mali sme viac zapojiť konzultanta.

Ako používame ITIL dnes

- **Service Desk** 12x5, mesačne do 2500 servisných volaní
 - evidujeme aj interné činnosti ako požiadavky podľa jednotných pravidiel
- **Pre všetkých väčších zákazníkov** (Dôvera, PPC, Falck Záchranná, HMO Procure, Falck Academy,...)
- Chystáme prechod na plne elektronickú evidenciu a reportovanie podkladov pre zákazníkov (export do XLS a úprava v šablónach)
- **Motivačný systém** pre zamestnancov je postavený aj na evidencii a vykazovaní cez HP Open View (aj keď reportovanie nie je úplne optimálne) a **dodržiavanie SLA**
- Zvažujeme rozšírenie o **Problem management** a **Release management** resp. **vývoj vlastného nástroja**

Po drobných úpravách využívame procesy tak, ako boli navrhnuté.
Optimalizovali sme najmä zdĺhavejšie evidencie
a notifikácie riešiteľov a volajúcich.

Diskusia