

Využitie ITIL procesov pre podporu non-IT oblasti (Vytvorenie prostredia pre metodickú podporu systému jednotného účtovníctva štátu)



Autor: Stanislav Kováčik, Peter Ivánek

Kontakt: stanislav.kovacik@mim.sk, peter.ivanek@mfsr.sk

Spoločnosť: MIM, s.r.o, Žilina, Ministerstvo financií SR, Bratislava

Dátum: 22. Apríl 2010

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

itSMF Slovensko

Agenda

- Úvod
- Základné údaje a východiská projektu
- Stručný popis realizácie projektu
- Zhodnotenie prínosov a skúseností
- Diskusia

Úvod

Predstavenie Odboru legislatívy a súhrnného výkazníctva štátu

Hlavné úlohy odboru:

- vypracováva právne predpisy, ustanovuje metodiku účtovníctva a účtovného výkazníctva pre rozpočtové a príspevkové organizácie, štátne fondy, obce a VÚC,
- vypracováva právne predpisy a ustanovuje metodiku v oblasti konsolidovaných účtovných závierok účtovných jednotiek verejnej správy a súhrnnej účtovnej závierky verejnej správy,
- zostavuje štvrťročnú a ročnú štatistiku verejných financií podľa medzinárodných štatistických štandardov (ESA 95, GFS 2001),
- zabezpečuje jednotný výklad k predpisom z oblasti účtovníctva pre rozpočtové a príspevkové organizácie, štátne fondy, obce a VÚC,
- zabezpečuje aplikáciu medzinárodných účtovných štandardov pre verejný sektor do postupov účtovania pre verejný sektor v Slovenskej republike,
- zabezpečuje zriadenie helpdesku pre rozpočtové organizácie, štátne fondy, príspevkové organizácie, obce a vyššie územné celky v oblasti svojej pôsobnosti a ďalšie.

Predstavenie spoločnosti MIM, s.r.o.

- MIM, s.r.o je dynamická spoločnosť s viac ako deväťročným 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

Základné údaje a východiská projektu

Východiská

- Od 1. januára 2008 vstúpila do platnosti nová metodika účtovníctva a výkazníctva. Prijatie novej metodiky účtovania bola jednou z úloh komplexného Projektu zavedenia jednotného štátneho účtovníctva a výkazníctva.
- V súvislosti s tým bol predpoklad zvýšeného počtu dotazov a požiadaviek na výklad novej metodiky smerovaných na Odbor legislatívy a súhrnného výkazníctva štátu, ktorý je gestorom tejto oblasti.
- Predmetom podpory sú informácie, rady, metodické usmernenia v oblasti účtovania, účtovných postupov, výkazníctva a konsolidácie.

Špecifiká projektu

- Pôvodný spôsob komunikácie – priamy kontakt na pracovníkov metodologickej podpory
- Konečný zákazník - potenciálne podpora pre všetkých pracovníkov verejnej správy (štátnej správy, samosprávy) v oblasti účtovníctva – sťažená situácia pri identifikácii cieľovej skupiny používateľov
- Doba riešenia požiadaviek - 30 dní podľa zákona
- Právna záväznosť výstupov – generovanie papierových výstupov do definovanej šablóny
- Cieľová oblasť podpory je non-IT oblasť:
 - „Koncoví používatelia“ - sú pracovníci účtovných jednotiek verejnej správy (účtovníci, spracovávatelia výkazov a pod.)
 - „Riešitelia“ podpory nie sú IT pracovníci, ale metodici Ministerstva financií SR poskytujúci metodickú podporu

Základné údaje projektu

Názov projektu	„Vytvorenie prostredia pre metodickú podporu systému JUŠ - Jednotného účtovníctva štátu“
Vedenie projektu	<ul style="list-style-type: none"> • Miriam Majorová - za MF SR • Jaroslav Dolinský - za spoločnosť Hewlett-Packard Slovakia – prime contractor - realizátor programu • Dušan Maťovčík - za spoločnosť MIM
Základné ciele projektu	<ul style="list-style-type: none"> • Vytvorenie procesného a technologického prostredia zabezpečujúceho podporu metodikov MF SR v rámci systému jednotného účtovníctva štátu • Podpora nábehu systému JUŠ • Zabezpečenie trvalej metodickej podpory systému JUŠ
Miesto projektu	Bratislava
Zaradenie projektu	V rámci programu „Štandardizácia procesov prevádzky a podpory používateľov informačných systémov v oblasti správy verejných financií podľa procesného rámca ITIL“
Časovanie projektu	15.11. 2007 - 30.4. 2008

Projektové východiská / požiadavky na projekt

- Nastavenie procesov podpory využitím existujúceho systému používateľskej podpory prevádzkovaných systémov, ktorý je vybudovaný v DataCentre:
 - Využitie implementovaných ITIL procesov
 - Využitie podporných technológií (IPCC, HP OV SD, Westbury)
- Zapojenie vstupných kanálov – telefón, fax, e-mail, web rozhranie
- Priame zapojenie pracovníkov MF SR do procesov podpory
- Konečné stanovisko, majúce legislatívny charakter, môže poskytnúť len pracovník riešiteľskej skupiny na MF SR
- Evidencia žiadateľov o podporu - doplnenie údajov do Service Desk nástroja o doteraz neevidovaných organizáciách verejnej správy a ich pracovníkoch
- Poskytovanie operatívnych a štatist. informácií vo forme reportov

Deklarované prínosy projektu

- Zodpovední pracovníci organizácií budú používať jednotný komunikačný kanál (DataCentrum, CPU) pre riešenie ako metodických, tak v budúcnosti aj informačných požiadaviek, incidentov.
- Odľahčenie metodickej podpory na MF SR filtráciou opakovaných a jednoduchších otázok – využitie kapacít na prípravu riešení, metodických pokynov a systémových opatrení.
- Zabezpečenie, že všetci používatelia sa dovolajú resp. dokomunikujú k riešeniu svojho problému alebo požiadavky.
- Všetky hlásenia a ich riešenia budú zaznamenané.
- Riešenie umožňuje Reporting nad hláseniami, dostupnosťou, reakčnými dobami, ..., pre potreby efektívneho riadenia podpory.
- Riešenie využíva existujúcu technologickú infraštruktúru DataCentra a rezortu MF SR.
- Postupné budovanie Znalostnej databázy problémov a ich riešení.

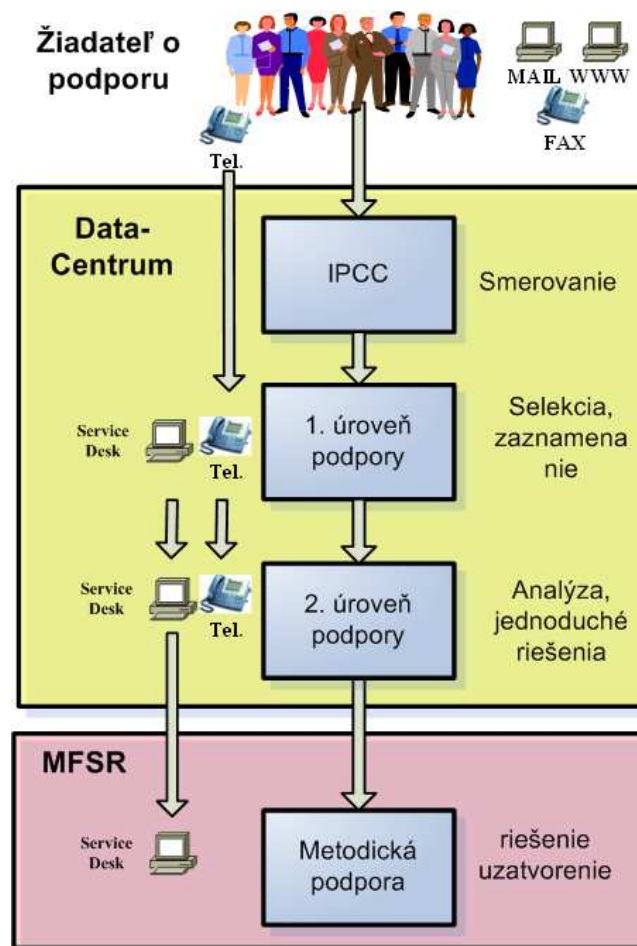
Stručný popis realizácie projektu

Popis riešenia

- Úvodná analýza a návrh konceptu riešenia

- Návrh riešenia – úprava / prispôsobenie existujúcich procesov podpory a postupov o potreby a špecifiká metodologickej podpory podľa rámca ITIL v oblastiach:
 - Service Desk
 - príjem hovorov – tel., e-mail, fax, web
 - zaznamenanie a evidencia smerovanie požiadaviek
 - Manažment incidentov
 - smerovanie a riešenie požiadaviek
 - Manažment problémov
 - tvorba znalostnej databázy, publikovanie riešení
 - Manažment používateľov
 - Správa používateľov a organizácií (registrovaných aj neregistrovaných)

Schéma riešenia – modelu podpory pre systém JÚŠ



Popis riešenia

- Nastavenie a implementácia vybraných ITIL procesov.
- Zavedenie úprav v podporných systémoch prevádzkovaných v DataCentre:
 - Call centrový systém - CISCO IPCC,
 - SW nástroj Service Desk - HP Open View Service Desk,
 - reportingový systém - Westbury.
- Úprava systému reportingu:
 - Rozšírenie existujúcich reportov pre DataCentrum – početnosť hovorov, počet vyriešených hlásení na danej úrovni podpory
 - Vytvorenie nových reportov pre aktérov metodickej podpory JÚŠ – napr. podľa kategórii podpory, riešiteľa, atď.
- Rozšírenie procesu Manažmentu používateľov o používateľov organizácií samosprávy a tzv. neregistrovaných používateľov.
- Školenie aktérov procesov, vypracovanie dokumentácie a podpora počas nábehu.

Zhodnotenie prínosov a skúseností

Zhodnotenie prínosov a skúseností - Zákazník

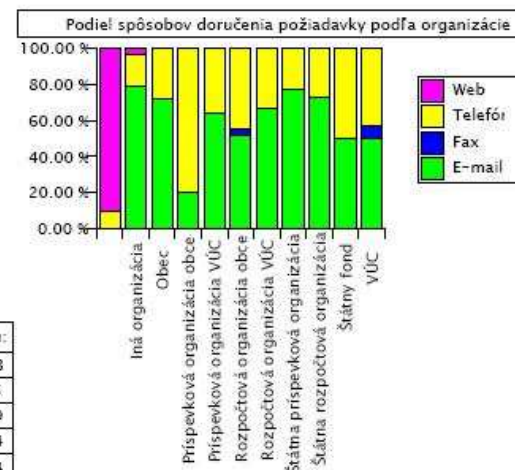
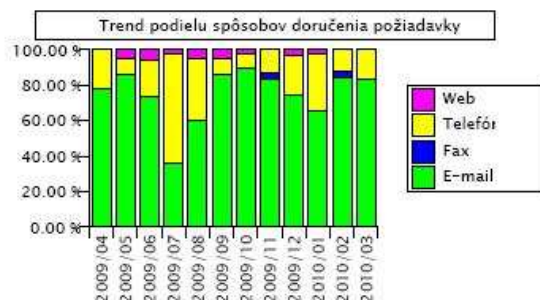
- Nastavenie podpory pre pomerne vysoký počet potenciálnych používateľov a jej štandardizácia.
- Zníženia zaťaženia metodikov prácou s neopodstatnenými žiadosťami a úspora času pre riešenie špecifických účtovných problémov.
- Centralizácia kladených otázok od používateľov spolu s informáciami o samotných používateľoch.
- Spoločné zdieľanie databázy prijatých a vyriešených hlásení všetkými metodikmi v elektronickej podobe, využívanie znalostnej databázy.
- Tvorba FAQ pre používateľov a tým zvyšovanie ich informovanosti.
- Tvorba reportov podľa požiadaviek vedúcich útvarov ministerstva financií.
- Flexibilné rozširovanie rozsahu metodickej podpory podľa potrieb (účtovníctvo, výkazníctvo, konsolidácia...).

Zhodnotenie prínosov a skúseností – Report 1

R2 – SPO_DOR

Trend podielu spôsobov doručenia požiadavky do DC

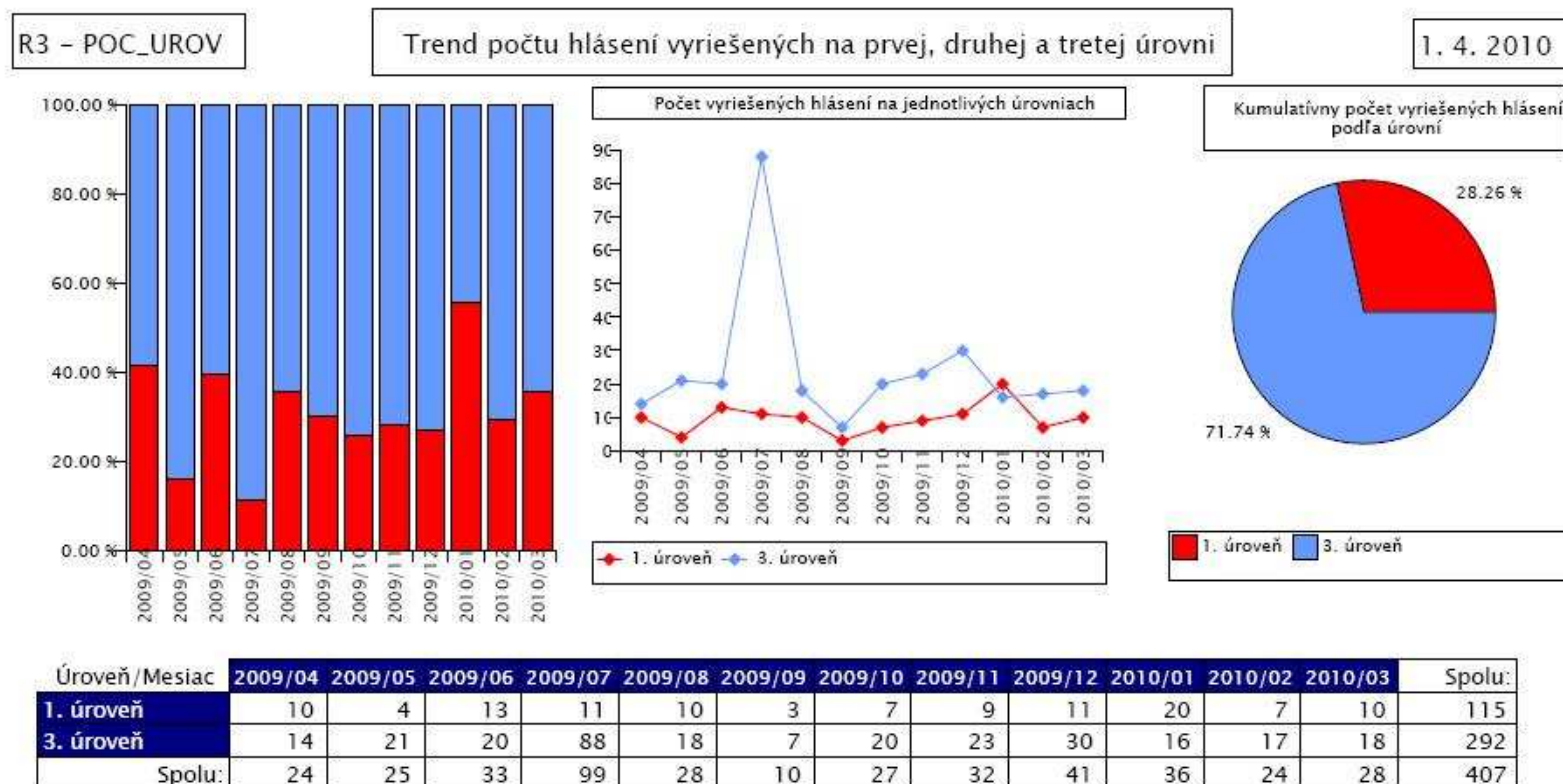
1. 4. 2010



Druh organizácie/Spôsob doručenia	E-mail	Fax	Telefón	Web	Spolu:
Obec	96		37		133
Príspevková organizácia obce	1		4		5
Rozpočtová organizácia obce	15	1	13		29
VÚC	7	1	6		14
Príspevková organizácia VÚC	9		5		14
Rozpočtová organizácia VÚC	4		2		6
Štátny fond	1		1		2
Štátna príspevková organizácia	40		12		52
Štátna rozpočtová organizácia	87		33		120
Iná organizácia	22		5	1	28
Spolu:	282	2	119	10	413

Spôsob doručenia/Mesiac	2009/04	2009/05	2009/06	2009/07	2009/08	2009/09	2009/10	2009/11	2009/12	2010/01	2010/02	2010/03	Spolu:
E-mail	18	19	25	36	12	18	34	26	23	25	21	25	282
Fax								1			1		2
Telefón	5	2	7	62	7	2	3	4	7	12	3	5	119
Web		1	2	2	1	1	1		1	1			10
Spolu:	23	22	34	100	20	21	38	31	31	38	25	30	413

Zhodnotenie prínosov a skúseností – Report 2



Zhodnotenie skúsenosti a odporúčania - Dodávateľ

- Vyjasniť si so Zákazníkom použitý prístup – prečo ITIL.
- Dohodnúť terminológiu – „ITIL“ versus „Biznis“ - dohodnúť terminologický a pojmový slovník.
- Jasne deklarovať prínosy a očakávania a tieto priebežne verifikovať s obsahom projektu (v biznis reči Zákazníka).
- Vysvetliť a verifikovať si so Zákazníkom všetky detaily riešenia – počas prípravy, implementácie, aj v etape rutínnej prevádzky.
- Definovať a nastaviť vhodný prevádzkový reporting pre kontrolu fungovania procesov.
- Intenzívna podpora pri nábehu – pochopiť a ovládať biznis Zákazníka
- Organizačné zavedenie - jasne formulovať náplň rolí, ich priradenie ku konkrétnym pracovným pozíciám a pripraviť a zabezpečiť ich formálne priradenie

Diskusia