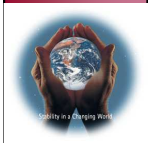




www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7



GE Money

Slepé uličky Incident managementu

Petr Křelina
Manager, IT Processes, GE Money

itSMF Czech Republic 2007

itSMF

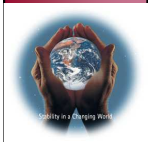


GE Money

Incident management: Umění znovu se rozjet



www.itsmf.cz



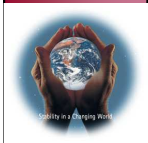
© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itSMF.cz



© itSMF 2002-7



GE Money

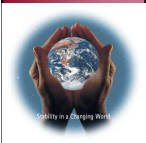
- 1) Kde jsme nyní
- 2) Kudy jsme šli
- 3) Slepé uličky, které jsme navštívili

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz



GE Money
Bank



GE Money
Multiservis



GE Money
Auto

GE Money ČR

3 společnosti, společné IT služby

- 60 větších aplikací
- Silný interní vývoj
- Heterogenní infrastruktura

- Integrace několika původních IT oddělení probíhala pozvolna, donedávna měla velkou samostatnost

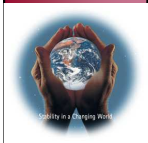
itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF



www.itsmf.cz



GE Money

Kde jsme nyní s implementací ITIL

IT je 5 měsíců po reorganizaci, provedené podle principů ITIL

- 1) Implementována 1. generace Incident managementu podle ITIL
- 2) Uplatňujeme Paretovo pravidlo – snažíme se v procesu vyřešit 80% problémů za 20% času a pak jdeme na další proces
- 3) Volíme **Interní přístup**
 - Procesy implementujeme vlastními silami
 - Snažíme se poučit v metodikách a od jiných subjektů
(to nám v současnosti dává dostatečnou zásobu prověřených řešení)
 - Dokážeme zatížit zbytek IT změnami až na únosné maximum
 - Pokud bychom angažovali dodavatele služeb, nemohli bychom mu již v IT poskytnout vyšší součinnost
 - Rychlost změn nechceme přehnat, aby nedošlo k destabilizaci

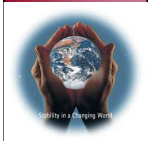
itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF



www.itsmf.cz



GE Money

Kudy jsme šli:

Přístup k implementaci Incident managementu

Do podzimu 2006 jsme měli aplikační podporu a vývoj **rozděleny** do týmů podporujících **jednotlivé společnosti**

- každý tým si service management řešil **autonomně**

Implementace helpdeskového systému a procesů:

- Probíhala **vlastními silami**, na základě vlastní zkušenosti
- Bez aplikace některé konkrétní metodiky pro service management

Vznikly **2 světy** s různými helpdeskovými systémy a s různými procesy:

1. End user computing a infrastruktura
2. Aplikace

Ale:

- Firemní kultura je velmi vstřícná, lidé v IT znají relativně velmi dobře náš core business
- Osobní angažovanost lidí z IT je velmi vysoká
- ITSM procesy (včetně Incident managementu) toho využívaly a byly do jisté doby celkem funkční i bez striktního **formálního rámce**

itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF



GE Money

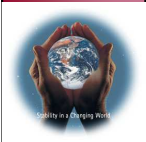
Kudy jsme šli:

Přístup k implementaci Incident managementu

www.itsmf.cz

Kdybychom to dělali znovu:

ez



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



GE Money

Kudy jsme šli:

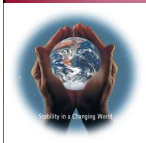
Přístup k implementaci Incident managementu

www.itsmf.cz

Kdybychom to dělali znovu:

**Implementace jednotného procesu silným
dodavatelem by se nám vyplatila**

ez



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

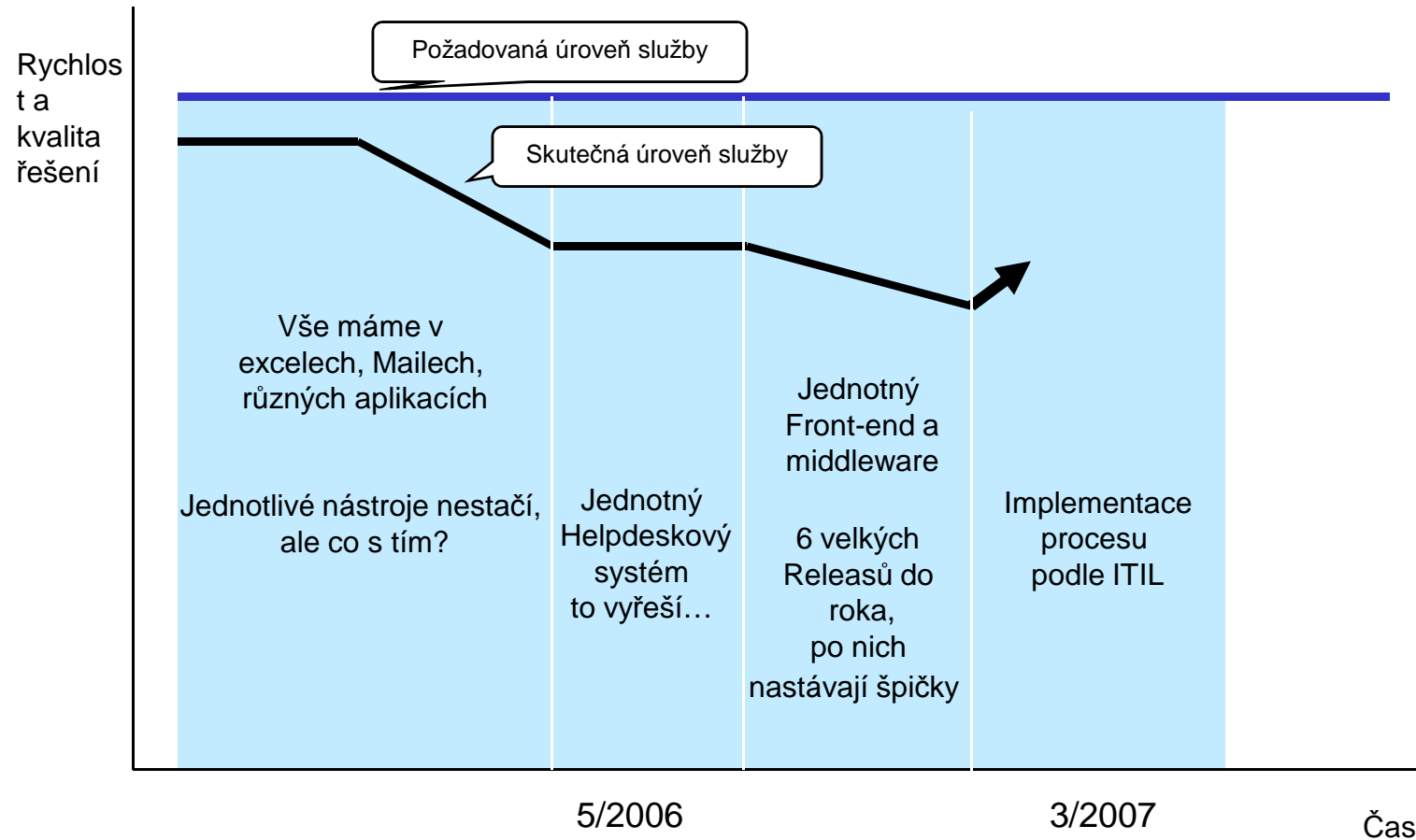
itSMF



GE Money

Kudy jsme šli:

Úroveň Incident managementu pro aplikace



www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



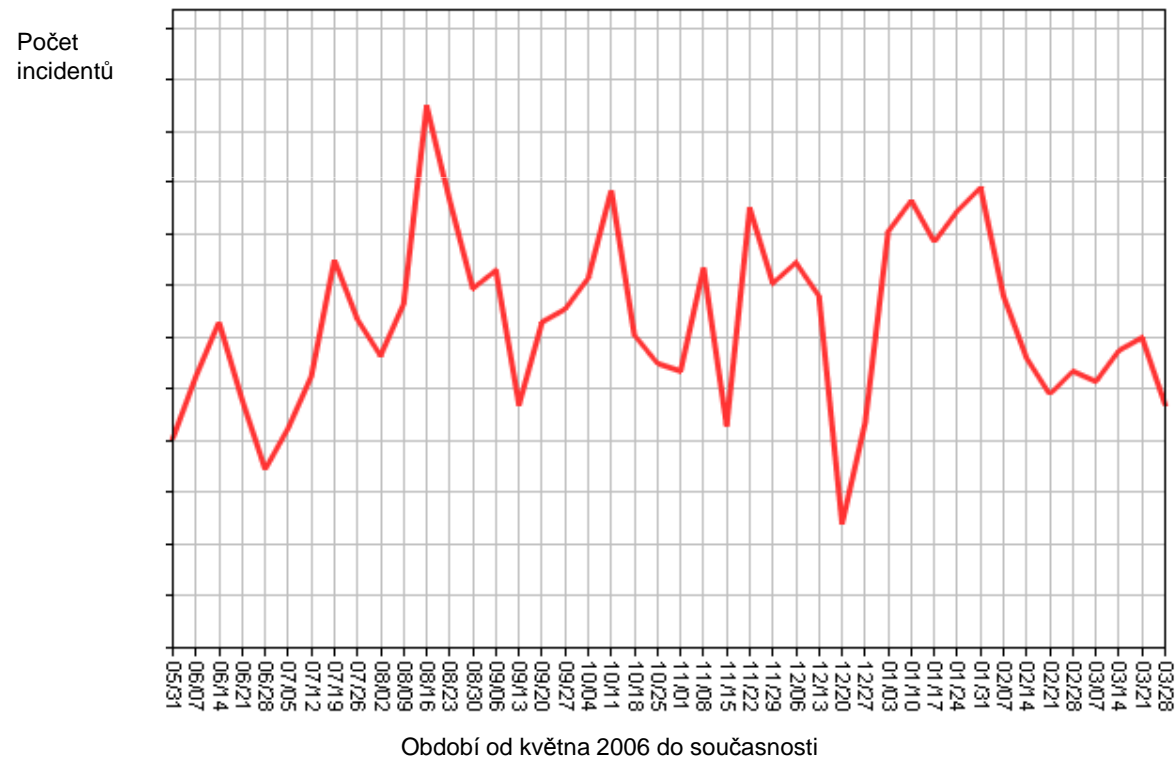
GE Money

Kudy jsme šli:

Počet Incidentů pro aplikace

Nový fenomén - špičky nastávají po velkých releasech

www.itsmf.cz



itSMF Czech Republic 2007

itSMF

© itsmf 2002-7



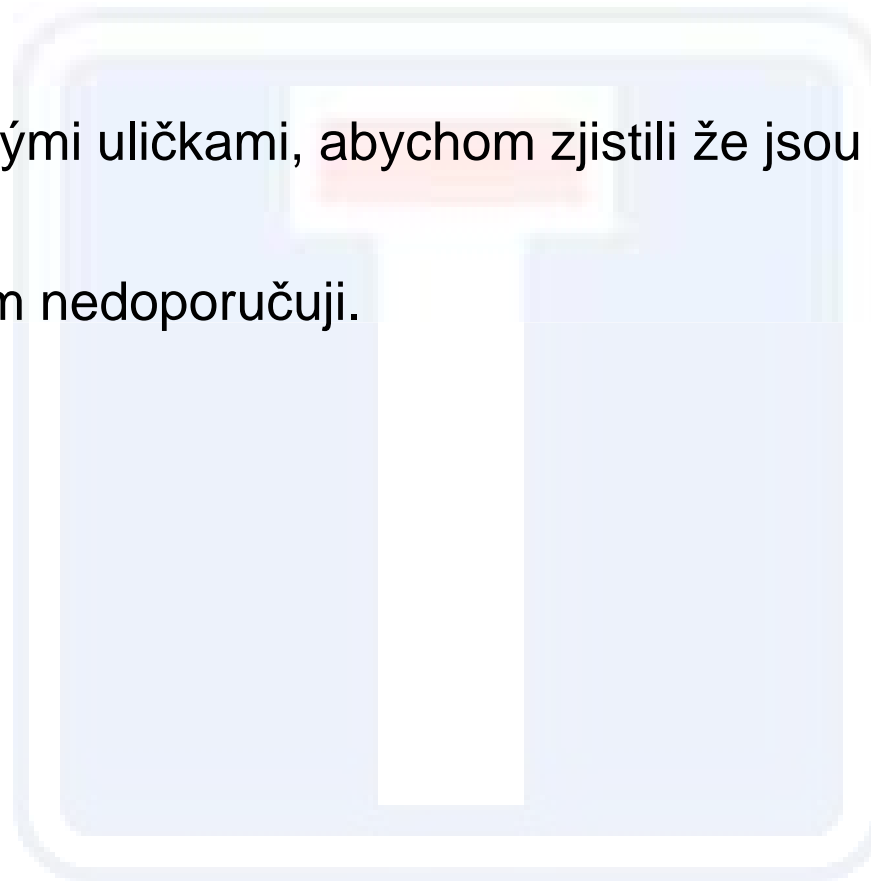


GE Money

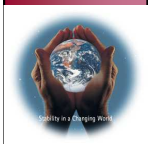
Slepé uličky Incident managementu

Prošli jsme několika zajímavými uličkami, abychom zjistili že jsou slepé.

Jejich fyzickou návštěvu Vám nedoporučuji.



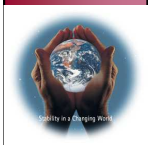
www.itSMF.cz



© itSMF 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



Různorodá

Využívali jsme cokoli, co jsme měli

- Plnohodnotný helpdeskový systém (pro End user computing a infrastrukturu)
- Jednoduché, na míru vyvinuté helpdeskové systémy pro konkrétní aplikaci
- Nástroje na podporu testovacího cyklu
- Excel
- Helpdeskové systémy dodavatelů

Velmi nízké **přímé náklady**, ale:

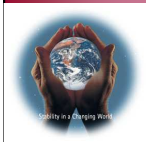
- Nešlo předávat incidenty mezi aplikacemi
(z počátku to nevadilo, protože infrastruktura byla hodně oddělená...)
- Různé definice, metriky, procesy
 - téměř nemožný centrální reporting, špatný přehled

Pravděpodobně velmi vysoké **nepřímé náklady**:

- Delší řešení incidentů , vyšší pracnost řešení

Současnost:

- Všechny aplikace sjednoceny na jeden helpdeskový systém
- Pro End user computing a infrastrukturu máme druhý helpdeskový systém
- Zvažujeme sloučení na jediný



Nedůrazná

Management netlačil na sjednocení procesů a aplikací

- Nepřímé náklady nebyly pod takovým tlakem jako přímé
- Zpočátku různorodý model skutečně fungoval

V roce 2006 jsme zahájili projekt na implementaci workflow pro Incident management do helpdeskového systému, již využívaného pro Change management aplikací

- Tým neměl dostatečný **mandát**, aby sjednotil procesy
- Implementace nebyla **důsledně projektově** vedena
- Vedoucí týmů měli silnou pozici – směřovali svůj souhlas s implementací za **výjimky a specifická nastavení**

Současnost:

- Silná podpora CIO
- Jednotné procesy dle ITILu máme v manažerských cílech



U všemocné aplikace

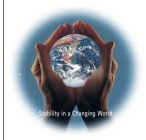
Zaměřili jsme se na aplikaci, ne na proces

- Implementace workflow pro Incidenty proběhla **vlastními silami** bez dodávky služeb
- Proces jsme definovali pouze **parametrizací aplikace**
- **Nevznikla** procesní dokumentace ani dokumentace nastavení
- Spolehli jsme se na to že automatizace procesu pomocí **aplikace** sama o sobě stačí

Současnost:

- Reverzním engineeringem jsme z workflow zmapovali původní proces
- Nová implementace procesu obsahuje 80% organizačních opatření a 20% změn v parametrizaci





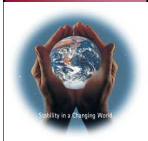
Specifická

Při implementaci workflow pro Incident mgmt. jsme nedokázali všechny týmy sjednotit pod stejný proces

- Vlastně jsme i věřili že je to tak správně, protože týmy mají svá „specifika“
- Z dnešního pohledu ale specifika spočívala:
 - **v odlišných zvyklostech**, které bylo možno změnit
 - **Ve vzájemné neznalosti** – týmy byly natolik autonomní, že stejnou věc dělaly různě a nepředávaly si best practice
 - **V různém stupni vyzrálosti** původních procesů pro Incident management, kdy jsme občas podlehlí a přizpůsobili workflow nezralému procesu

Současnost:

- Základní proces je jednotný
- Odstraňujeme výjimky a nestejná nastavení



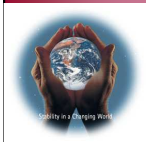
Dobrých úmyslů

Řešili jsme incidenty ať k nám byly nahlášeny jakkoli...

- Mailem přímo na známého řešitele, ústně,...
- Cílem bylo vyjít maximálně vstříc uživatelům
- Díky tomu byla část incidentů řešena bez toho, aby o nich kromě řešitele někdo další věděl
 - Neměli jsme **přehled** co se děje
 - Nemáme věrohodná **statistická data**

Současnost:

- Razíme pravidlo „Nezalogovaný incident se nestal!“



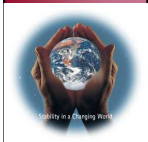
Rychlá

Některé rozsáhlé infrastrukturní výpadky nejvyšší priority v minulosti nebyly zalogovány do helpdeskového systému

- Řešitelé dali **přednost okamžitému řešení** před starostí o zalogování
- Když bylo po všem, už to nezalogovali
- Umožněno díky tomu, že **management** netrval na pravidelném reportingu

Současnost:

- Nastavena pravidla pro logování
- Nastaven kombinovaný reporting z helpdeskového systému a z monitoringu infrastruktury



Volnosti

Neměli jsme jednotné pravidlo jak určit, zda je řešení incidentu důležitější než probíhající interní vývoj

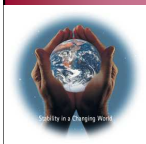
- Incidentsy předané k řešení na tým vývojářů (Level 3) se střetávaly s prioritami v oblasti vývoje
- Rozhodnutí bylo mnohdy **subjektivní**

Současnost:

- Máme jednoznačný algoritmus určující které priority ve kterém prostředí jsou důležitější než probíhající vývoj
- Máme proces jak pracovat s výjimkami



www.itSMF.cz



© itSMF 2002-7



GE Money

Konec exkurze

Děkuji za pozornost

itSMF Czech Republic 2007

itSMF