

Seminář itSMF CZ

Implementace procesů ITIL a podpůrného SW nástroje v ČNB

Jitka Holá, Jan Pilbauer

Praha, 18.dubna 2007



ČESKÁ **ČNB** NÁRODNÍ BANKA

Agenda

- Stav před implementací ITSM
- Cíle projektu
- Průběh projektu – implementace procesů ITIL
- Zkušenosti z „provozu“; nedořešené oblasti
- Poučení pro příště

Výchozí podmínky IT oddělení

- Politika nulového meziročního nárůstu IT rozpočtu
- Provozní náklady tvoří významnou část IT rozpočtu

X

- Uživatelé i management požadují od služeb IT absolutní kvalitu
(často neexistuje objektivní měřítko reálně potřebné úrovně IT služeb)

X

- Pomocí projektového řízení vyřešena oblast rozvojových aktivit v oblasti IS
- Je třeba systémově řešit také oblast podpory uživatelů, technologické inovace, provozu



metodika pro řízení IT podpory, provozu...?

Výchozí podmínky IT podpory v ČNB

- Velké množství kritických a unikátních IS v ČNB
- Rozsáhlá infrastruktura – split centra; pobočky (clustery, geoclustery)
- HelpDesk oddělení pracovalo s papírovou evidencí – „sdílený“ sešit
- Několik cest pro příjem požadavků na služby IT; často neoficiální kanály přímo na specialisty – „zmatení“ uživatelé
- Neexistovala centrální evidence IT infrastruktury – několik oddělených (redundantních) evidencí - neaktuálnost

Management postrádal informace o úrovni IT podpory:

- ▶ chyběla průměrná doba řešení požadavku
- ▶ nebylo známé vytížení jednotlivých pracovníků IT podpory
- ▶ chyběla zpětná vazba od uživatelů
- ▶ chyběl centrální přehled o poruchovosti IS/IT

Záměr a cíle projektu

- Implementovat SW nástroj, který by umožnil:
 - ♦ jednotnou evidenci požadavků, incidentů a problémů předaných k řešení na Helpdesk
 - ♦ eskalaci požadavků v rámci linie Helpdesk => Podpora I. úrovně => Podpora II. úrovně
 - ♦ vytvoření znalostní databáze (Knowledge Base) obsahující řešení incidentů a problémů
 - ♦ vytvoření centrální databáze infrastruktury IT propojením již existujících systémů zajišťujících softwarovou a hardwarovou evidenci
 - ♦ monitoring & reporting výše uvedeného; včetně notifikace na management v případě prodlení

Předběžná studie

- Seznámení se s knihami ITIL - *Service Delivery a Service Support*
- Školení *ITIL Foundation + Incident Mgmt & ServiceDesk*
- Výsledkem bylo:
 - ◆ *Zavedení nové terminologie*
 - ◆ *Požadavek na kompabilitu SW nástroje s ITIL*
 - ◆ *Požadavek na certifikované řešitele*
 - ◆ *Přepracování uživatelského zadání v souladu s vybranými procesy ITIL*

Předběžná studie - výběr procesů ITIL

- Proces IM - identifikace, zaznamenání, klasifikace a řešení požadavků a incidentů včetně funkce Helpdesku jako jediného místa, kam uživatel adresuje veškeré svoje dotazy, hlášení o poruchách nebo nefunkčnosti a požadavky týkající se využívání služeb IT
- Proces PrM - identifikace, zaznamenání, klasifikace a řešení problémů pomocí detailní analýzy s cílem najít příčinu problému
- Proces CfM - identifikace a definování konfiguračních položek (KP) infrastruktury IT, evidování jejich stavu a ověřování kompletnosti a korektnosti jejich záznamů
- *Proces ChM - řízení změn infrastruktury nebo jakéhokoli aspektu služeb tak, aby implementace schválených změn probíhala s minimálním dopadem na poskytované služby*
- *Proces SLM - definování služeb a řízení jejich úrovně dle požadavků business útvarů*

Projekt – výběr dodavatele

- Vypsání veřejné zakázky /VZ/
(ČNB podléhá Zákonu o veřejných zakázkách)
- Předmět VZ:
 - ♦ vypracování realizační studie (současný stav + návrh customizace a implementace SW nástroje)
 - ♦ dodávka a implementace SW nástroje pro HelpDesk včetně implementace vybraných operačních a řídicích procesů dle ITIL
- Veřejnou zakázku vyhrála firma HP se SW nástrojem HP OVSD 4.5

Projekt - realizace

- **Projekt firmy HP byl zahájen v 12/2005**
- **Etapy projektu**
 - ▶ realizační studie – zmapování aktuálního stavu procesů IT podpory, návrh jejich vylepšení dle ITIL - **4/2006**
 - ▶ dodávka, implementace a customizace – prvotní naplnění daty – **7/2006**
 - ▶ ověřovací provoz – testování funkčnosti, doladění – **8/2006**
- **Od 1.9.2006** byla zahájen nejprve pilotní provoz v rámci sekce informatiky a od **1.1.2007** byl zahájen provoz v rámci ČNB

Zkušenosti z provozu

Funkce Helpdesku:

- ♦ není ideálně kapacitně zajištěna, nutná reorganizace - posílení

Proces Incident Management

- ♦ metodicky dořešit i další uživatelské požadavky - nákup SW, HW a spotřebního materiálu atd.
- ♦ umožnit uplatňovat požadavky na „provoz“ i vedoucím projektů a věcným správčům IS

Proces Problem Management

- ♦ naučit specialisty spolehlivě identifikovat proaktivní problém a někdy i reaktivní problém

Proces Configuration Mgmt

- ♦ chybí možnost řídit přístup ke kategoriím KP dle jejich správců

Zkušenosti z provozu – pokr.

Proces Change management

- ♦ ne zcela vyhovují kategorie změn dle ITIL, chybí typy změn dle oblastí
- ♦ je obtížné měnit zavedené schvalovací procesy v rámci oblastí IT

Proces Service Level management

- ♦ je využíván jen katalog služeb
- ♦ business útvary odmítají uzavírat SLA

Nedořešené oblasti

- Komunikace uvnitř sekce informatiky
(ne všechny činnosti se dají evidovat jako incidenty, problémy nebo změny – příkladem jsou rutinní práce administrátora)
- Zavírání SP při jejich přesunu do navazujících procesů
(koncoví uživatelé mají přístup jen k SP)
- Jak zpracovávat požadavky, které nejsou SW nástrojem podporovány – a jsou zpracovávány papírově?? nebo v jiném IS
- Reporty z jednotlivých procesů *(je třeba nově definovat číselníky pro klasifikace SP, INC, PRM, Změna, KP)*
- SW nástroj nemá dořešenou vazbu na (centrální) úložiště dokumentů *(dokumentace, ke které potřebují mít přístup koncoví uživatelé – provozní řád, uživatelské příručky apod.)*

Výzvy pro nejbližší budoucnost

- Začlenění procesních manažerů do organizace s liniovou organizační strukturou vč. přidělení potřebných kompetencí
- Průběžné doškolování uživatelů v souvislosti s dolad'ováním metodiky a customizací OVSD
- Minimalizovat počet zásadních změn - pro uživatele neakceptovatelné
- Více prezentovat informace a statistiky z OVSD managementu IT

Poučení pro „příště“ – pro vás

- **Implementace procesů ITIL chce čas**, určitě více času než na počátku odhadujete, navíc je vhodné je implementovat postupně
- Nevybírejte „jen“ podle ceny
- Zajistěte si podporu, lépe přímo poptávku od business útvarů, IT „driven“ projekt není to pravé
- Neberte ITIL za dogma – není „spasitelný“

+	ITIL	-
+ důraz na procesy		- není návod na zlepšení
+ procesní provázanost		- říká „co“ a ne „jak“
+ standardizace, systémovost		- nezahrnuje vše
+ „zákaznická“ orientace		- neřeší organizační strukturu

Otázky, diskuse ... ?



Jan Pilbauer

ředitel odboru provozu IS a IT

Česká národní banka

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1, Česká republika

Telephone: +420-224 412 938

E-mail: jan.pilbauer@cnb.cz

Jitka Holá

odbor rozvoje IT

Česká národní banka

Na Příkopě 28

115 03 Praha 1, Česká Republika

Telephone: +420-224 412 173

E-mail: jitka.hola@cnb.cz



Děkujeme za pozornost...