



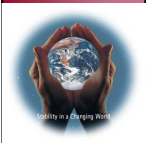
www.itsmf.cz



Incident management jako klíčový proces pro Help Desk

Miroslava Buchbauerová

Project manager, *Letiště Praha, s.p.*



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



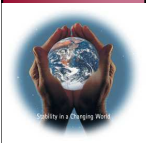
www.itsmf.cz



Incident management jako klíčový proces pro Help Desk

Obsah prezentace:

- Letiště Praha – základní data
- Netradiční start projektu Help Desk
- Pokračování projektu Help Desk pro IT
- Konfigurační databáze CMDB
- Incident Management základní a klíčový proces pro Help Desk IT na Letišti Praha
- Configuration Management druhý proces v pořadí důležitosti
- Problem Management také druhý proces v pořadí důležitosti
- Závěr



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz



Letiště Praha – základní data



- Letiště Praha je jedno z největších letišť ve střední Evropě
- Praha je nyní spojena se 120 destinacemi
- Na letišti operuje 60 pravidelných dopravců
- Již rok a čtvrt je v provozu nový Terminál 2 Sever
- V roce 2007 prošlo letišťem přes 11,5 milionu cestujících
- Připravují se projekty pro výstavbu nové paralelní dráhy
- Probíhají přípravy na proces transformace státního podniku Letiště Praha na akciovou společnost

itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF



Letiště Praha – 70 let od založení



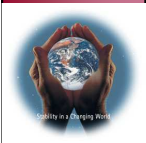
- **5. dubna v roce 1937 v 9 hodin ráno přistálo** na pražském ruzyňském letišti **první letadlo** tehdejší Československé letecké společnosti na vnitrostátní lince Piešťany-Zlín- Brno-Praha.





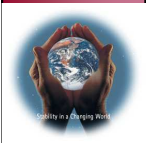
Netradiční start projektu Help Desk

- Systém Help Desk - řešení pro dispečink řízení provozu terminálu - PT - namísto standardního a obvyklého Help Desku pro IT
- Uvedení do provozu jaře v roce 2005
- Implementace produktu HP OV SD
- Důvody:
 - efektivní a průkazná evidence servisních požadavků, závad a stížností z provozu a od cestující veřejnosti
 - integrace s dohledovým systémem provozních zařízení, jako např. pásové dopravníky v třídičně zavazadel, nástupní mosty, ...
 - IT v té době nebylo na zavedení systému připravené a nepožadovalo jeho implementaci





www.itsmf.cz



Pokračování projektu – rozšíření pro IT



- start na podzim 2006
- ukončení a akceptace probíhá nyní v dubnu 2007
- nastavení systému pro dva různé dispečinky – IT a PT
- centrálním dispečinkem je provozní dispečink, který přijímá všechna hlášení o závadách, problémech, mimořádných situacích a třídí je podle jejich povahy a priorit, přiděluje k řešení odborným složkám
- IT závady jsou předávány obratem k řešení na IT dispečink, který dále třídí podle povahy požadavku na své odborné složky
- oba dispečinky pracují v režimu H24
- IT dispečink může zakládat i vlastní servisní požadavky nezávisle na dispečerech PT a dispečeri PT mají tyto záznamy pouze pro informaci

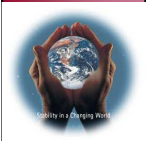
itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

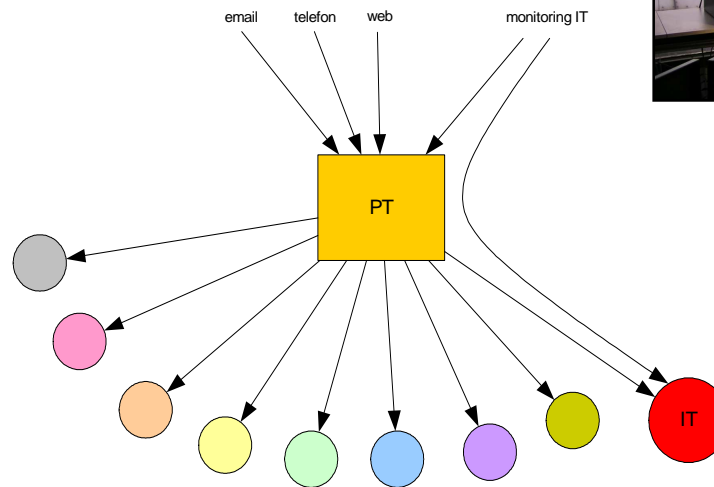
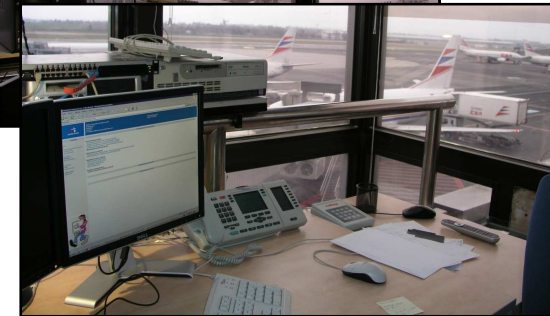
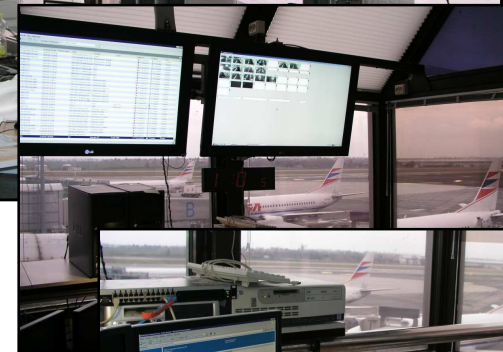
itSMF



www.itsmf.cz



Pokračování projektu – rozšíření pro IT



itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

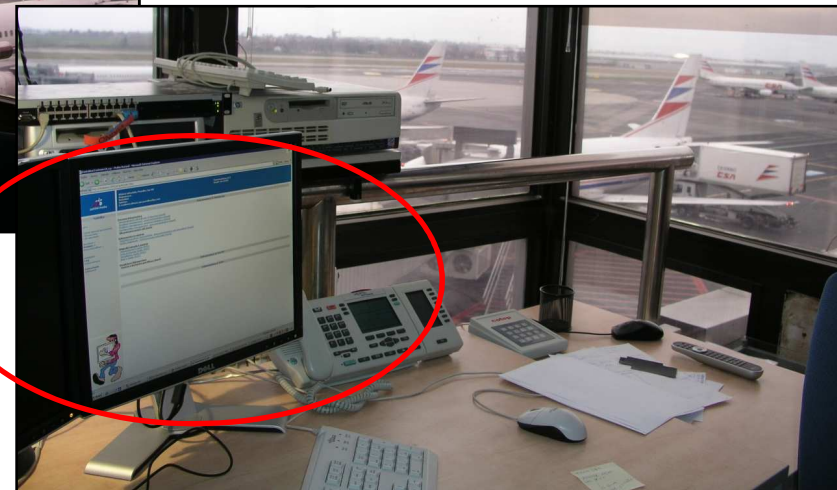
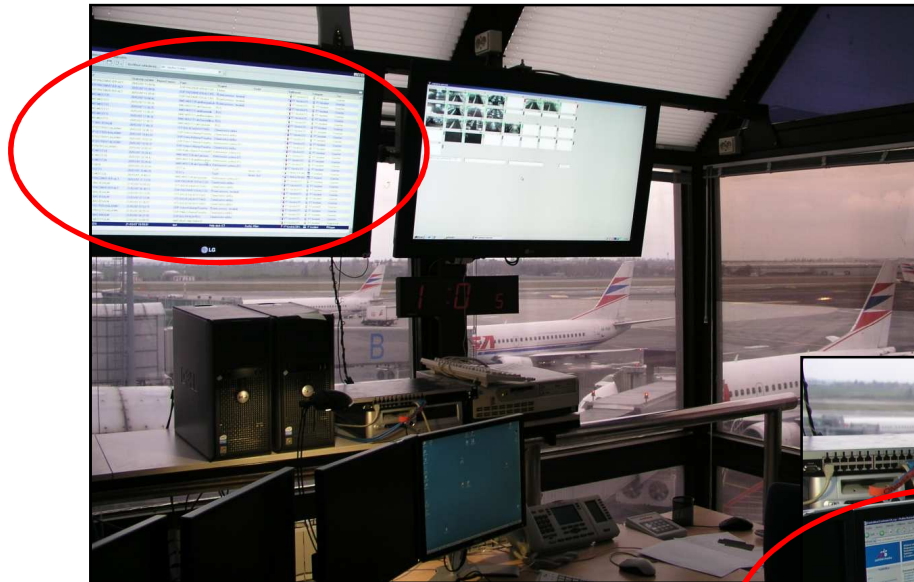
itSMF



www.itsmf.cz



Pokračování projektu – rozšíření pro IT



itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF

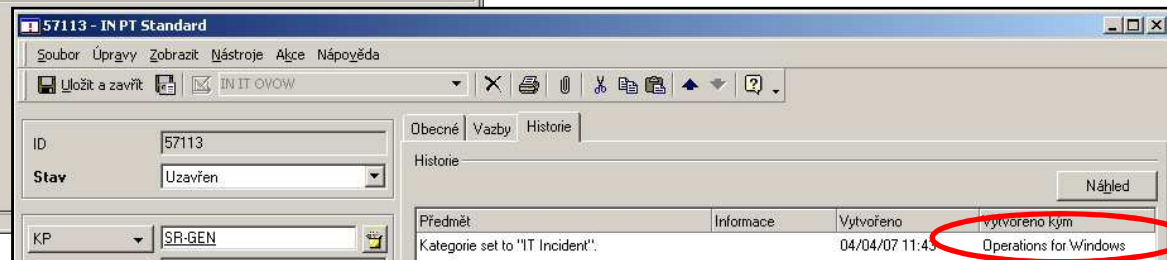
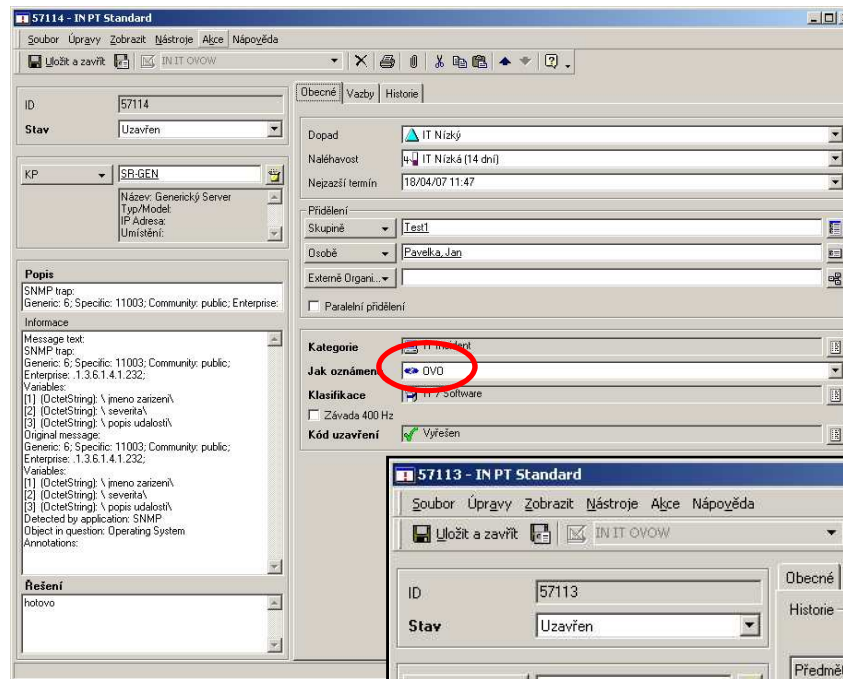


Pokračování projektu – rozšíření pro IT



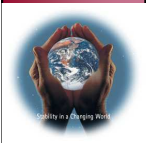
Integrace dalších dohledových systémů

- pro monitoring serverů - dohledové politiky systému HP OVOW
- pro monitoring datové sítě a jejich prvků – výstupy z HP NNM





www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

Pokračování projektu – rozšíření pro IT



Integrace na AD – zjednodušení přístupu

- automatické zakládání účtů pro SSP v Service Desku pro osoby, které mají účet na MS Exchange

Integrace na HR modul

- aktuální stav zaměstnanců je importován z HR systému – nyní bude nově z nového ERP – SAP HR modulu

itSMF Czech Republic 2007

itSMF

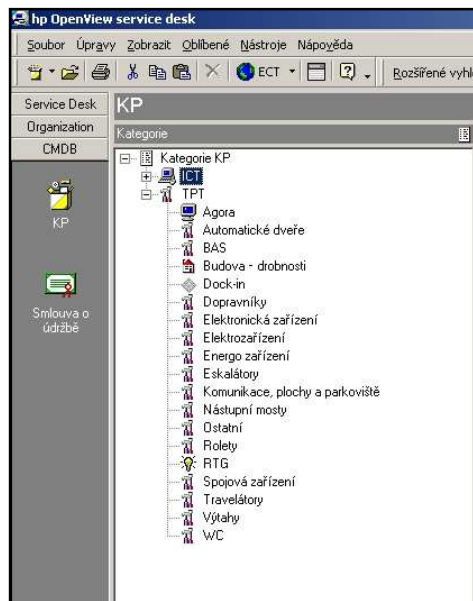


Konfigurační databáze CMDB

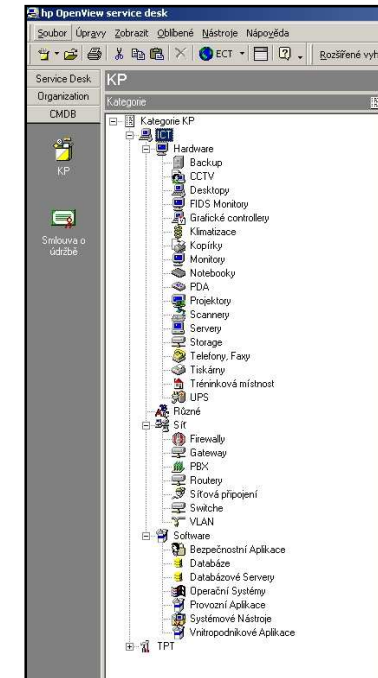


Rozvoj konfigurační databáze

- původní konfigurační databáze s prvky provozních zařízení se rozšířila o IT položky



- integrace CMDB na pomocný evidenční systém EVT (evidence IT zařízení – servery, PC, monitory, PDA, notebooky ...)
- import prvků objevený pomocí HP NNM



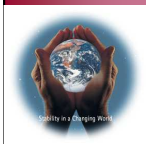


Konfigurační databáze CMDB

Rozvoj konfigurační databáze

- v konfigurační databázi jsou přehledně vedeny i SLA smlouvy s potřebnými kontakty a informacemi o platnosti a úrovni servisních podmínek

| Název | Stav | Popis |
|--|---------|------------------|
| Stravovací systém | Aktivní | Smlouva o údržbě |
| VIP Salóňky | Aktivní | Smlouva o údržbě |
| INTERNET - správa stránek a webhosting | Aktivní | Smlouva o údržbě |
| GW RADAR_RLP GateWay | Aktivní | Smlouva o údržbě |
| Handling_2000 | Aktivní | Smlouva o údržbě |
| ODYSEA -2006 | Aktivní | Smlouva o údržbě |
| CUTE | Aktivní | Smlouva o údržbě |
| LIAS/SDCS | Aktivní | Smlouva o údržbě |
| CUTE | Aktivní | Smlouva o údržbě |
| BRS | Aktivní | Smlouva o údržbě |
| ARES | Aktivní | Smlouva o údržbě |

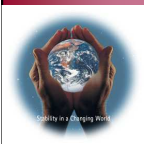
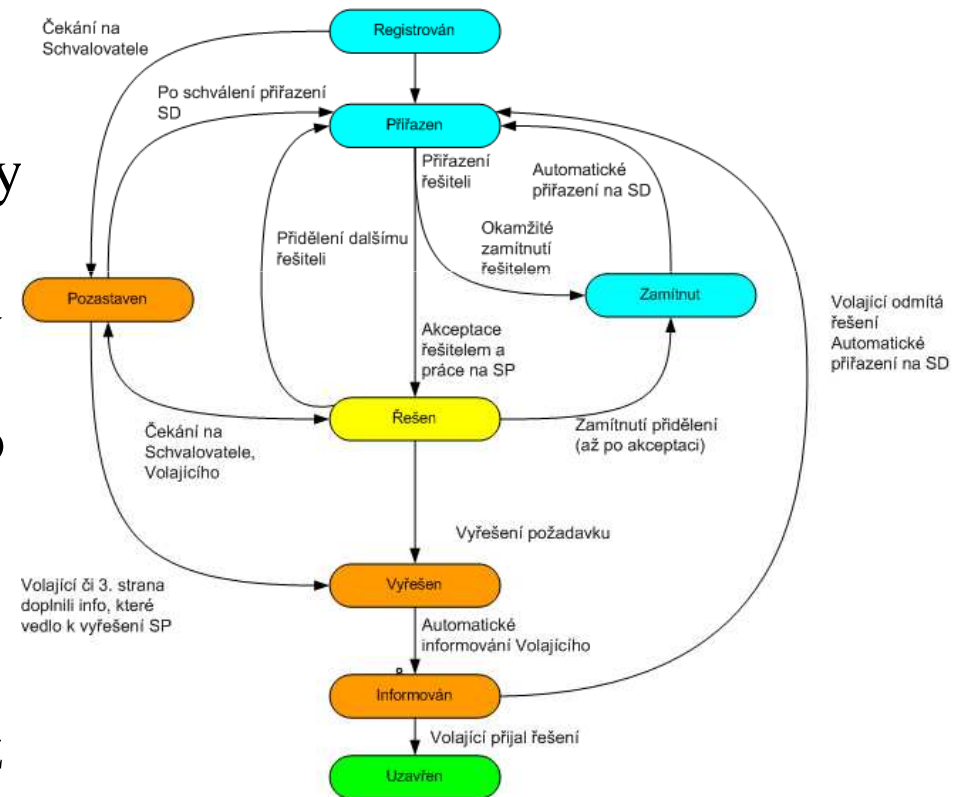




Incident Management

– základní a klíčový proces pro Help Desk

- Incident Management – IM - proces, který se zaměřuje na rychlé obnovení dodávky služby a uspokojení požadavků uživatele služby
- Zavádíme tento proces jako **první** v pořadí ze všech procesů, které jsou v rámci Help Desku nasazovány a věnujeme mu velký důraz





Incident Management

– základní a klíčový proces pro Help Desk



- Hlavním **cílem** konání dispečinku Help Desku je zajištění rychlého a kvalitního průběhu všech fází životního cyklu procesu IM, tzn. v letištní praxi:
 1. zajištění obnovy funkčnosti všech systémů a provozuschopnosti zařízení, které zajišťují core business procesy společnosti, tzn. veškeré procesy odbavení cestujících, třídění zavazadel, informační a bezpečnostní systémy, ekonomické systémy

| ID | Vytvoř... | Typ pokřžky | Kat. (dnešní úkoly) | Popis | Dopad | Stav (dnešní ...) | Skupně | Zadavatel | Do nejbzřih... |
|------|-----------|-------------|---------------------|---|--------------|-------------------|---------------|-------------------|----------------|
| 9184 | 09/04/... | SP | IT Porucha | kamera 2700 nefunkční | ▲ IT Nízký | Přifazen | Help desk ICT | | 335:21 |
| 9173 | 09/04/... | SP | IT Porucha | T1S - příletové celníbě - nesvíří 2 inkomač. | ▲ IT Nízký | Přifazen | Help desk ICT | Hlaváček, Filip | 326:37 |
| 9164 | 08/04/... | SP | IT Porucha | T1S - přep. 111 | ▲ IT Nízký | Přifazen | Help desk ICT | Kocman, Miroslav | 306:30 |
| 9163 | 08/04/... | SP | IT Porucha | T1S - křidlna - 1. ostrov - monitor mimo pro... | ▲ IT Nízký | Řešen | Help desk ICT | Dovole, Petr | 306:16 |
| 9162 | 08/04/... | SP | IT Porucha | RMS | ▲ IT Sřřední | Přifazen | Help desk ICT | Šponar, Marek | 41:46 |
| 9160 | 08/04/... | SP | IT Porucha | ŘAD ČSA - nepřesání se data z RMS do c... | ▲ IT Nízký | Přifazen | Help desk ICT | Dovole, Petr | 305:39 |
| 9148 | 07/04/... | SP | IT Porucha | Datová zásuvka IDF36/407 | ▲ IT Nízký | Registrován | | Pech, Robert | 282:13 |
| 9143 | 07/04/... | SP | IT Porucha | FIDS monitor nejde nobi restaurace vede z... | ▲ IT Nízký | Řešen | Help desk ICT | Kovářik, Jakub | 280:21 |
| 9126 | 06/04/... | SP | IT Porucha | SAP Hloušek Petr | ▲ IT Nízký | Přifazen | Help desk ICT | Kovářik, Jakub | 261:13 |
| 9121 | 06/04/... | SP | IT Porucha | EPS dveře T2S - 01005 | ▲ IT Nízký | Pozastaven | Help desk ICT | Koukal, Radek | 259:11 |
| 9109 | 06/04/... | SP | IT Porucha | SAP Křížek zapomel heslo | ▲ IT Sřř... | Přifazen | Help desk ICT | Kovářik, Jakub | -8:46 |
| 9077 | 05/04/... | SP | IT Žádost o změnu | EPS HB | ● IT Velm... | Pozastaven | Help desk ICT | Heckl, Michal | 627:35 |
| 8967 | 03/0/... | SP | IT Žádost o změnu | SAP Buňková Daniela | ▲ IT Sřř... | Pozast... | Help desk ICT | Bezouška, Pavel | -75:53 |
| 8966 | 03/0/... | SP | IT Žádost o změnu | SAP Pina Jan | ▲ IT Sřř... | Pozast... | Help desk ICT | Bezouška, Pavel | -75:59 |
| 8964 | 03/0/... | SP | IT Porucha | FIDS monitor - zahr jídelna | ▲ IT Sřř... | Pozast... | Help desk ICT | Bezouška, Pavel | -76:25 |
| 8960 | 03/04/... | SP | IT Porucha | TEST emailu č.2 | ● IT Velm... | Registrován | | Zadání informací | 570:16 |
| 626 | 30/0/... | PR | Reaktivní | TEST role | ▲ IT Nízký | RFC | Help desk ICT | Michaela Pátalova | -224:12 |
| 7763 | 28/02/... | SP | IT Žádost o změnu | EKV - aktivace ctecek | ● IT Velm... | Pozastaven | Help desk ICT | Pospíšil, Jiří | 213:25 |



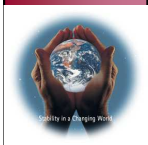
www.itsmf.cz



Incident Management

– základní a klíčový proces pro Help Desk

2. uspokojení požadavků jednotlivých uživatelů IT techniky, tzn. žádosti o instalace aplikací, přidělení nové IT techniky – v životním cyklu SP je v těchto případech třeba projít i procesem schválení požadavku (liniovým anebo procesním nadřízeným)
3. Optimalizace prací na Help Desku IT



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



Incident Management

– základní a klíčový proces pro Help Desk



- Znárodnění stavu SP na SSP
 - Webové stránky Help Desku umožňují žadateli sledovat, ve které fázi životního cyklu se daný SP nachází

The screenshot shows the user interface of the incident management system. The top header includes the user's name (Miroslava Buchbauerová), organization (Administrativní budova Letiště Praha), and language (CZE). The main content area is divided into two panels. The left panel displays a list of incidents with columns for registration date, ID, status, assignee, description, category, priority, impact, and due date. The right panel shows a detailed view of a specific incident, including its title, information, solution, and a lifecycle diagram. The lifecycle diagram is a circular flowchart with stages: Registrace, Zpracování, Řešení, Vyhledání, Informace, Uzávěrka, and Zpracování. The 'Zpracování' stage is highlighted in green and circled in red. Below the diagram, there is a button 'Zobrazit historii ...'.

| Registováno | ID | Stav | Osobě | Popis | Kategorie | Naléhavost | Dopad | KP | Nejzazší termín |
|-------------------------|------|----------|---------|---------------|----------------------|-------------------|-------|----------------|----------------------|
| Apr 8, 2007 12:33:28 PM | 9165 | Přifazen | MONITOR | MONITOR NEJDE | PT Dlouhodobá závada | PT Nizká (24 hod) | PT | Generický FIDS | Apr 9, 2007 12:33:28 |



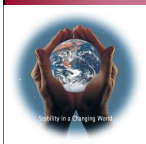
www.itsmf.cz



Incident Management

– metriky

- **Kdo neměří neřídí**
 - Počet incidentů
 - Doba řešení incidentu
 - Procento vyřešených incidentů v dohodnutém čase
 - Procento incidentů vyřešených pracovníky Help Desku IT
 - Poměr schválených/neschválených SP
 - Průměrná doba odezvy (od zadání požadavku do akceptování řešitelem)
 - Průměrné časy v jednotlivých stavech
 - Podíl jednotlivých komunikačních kanálů
 - Poměr SP/IN dle Kódu uzavření



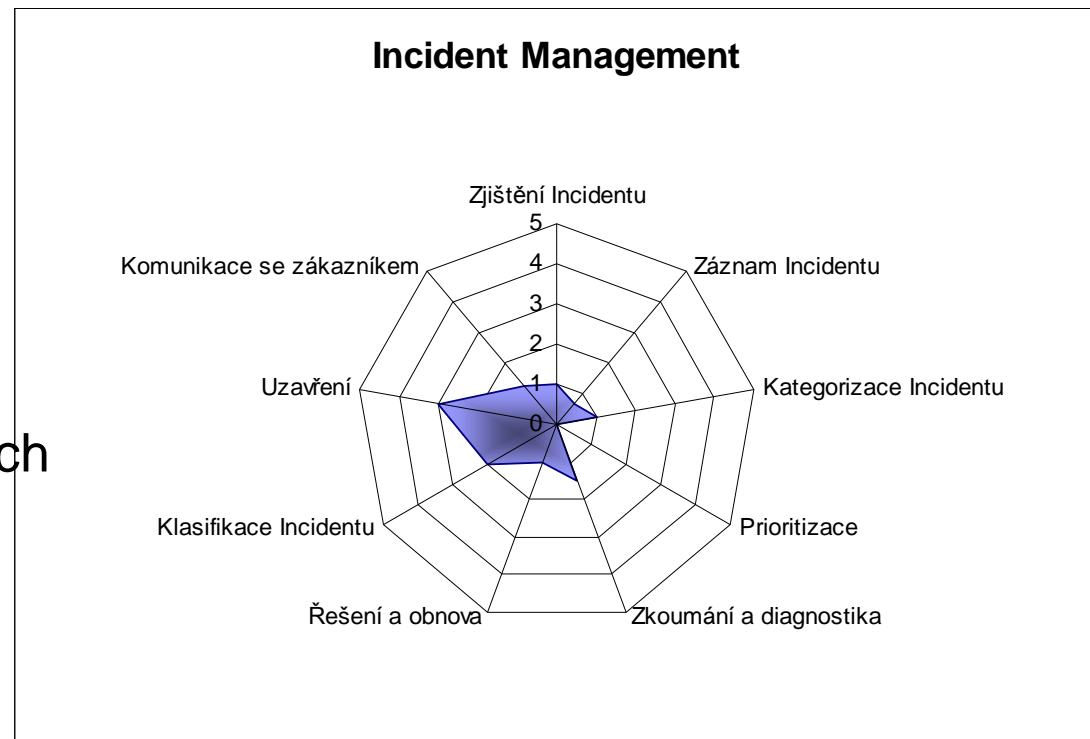


Incident Management

– metriky



- Vyhodnocení stavu procesu IM **před** zahájením projektu rozšíření Help Desku pro IT
- Zatím jsme nyní toto zhodnocení neprováděli
- Předpokládáme, že se stav znatelnělepší ve všech sledovaných hodnotách





Configuration Management

– druhý proces v pořadí důležitosti

- Configuration Management – CfM - IT proces, který se zaměřuje na přesnou a spolehlivou evidenci všech KP a poskytování podstatných informací jiným IT procesům (IM, PrM a dalším).
- Správě konfigurační databáze se věnujeme paralelně se zaváděním IM
- Základní informace o KP importovány ze stávajících evidenčních systémů
- Větší důležitost zatím klademe na 100% zvládnutí evidence SP a jejich včasnému a spolehlivému řešení
- Návaznosti SP na konkrétní KP jsou důležité, ale v případě, že daný SP není přiřazen k určité KP, není to tak závažný problém jako zpoždění nebo nevyřešení SP

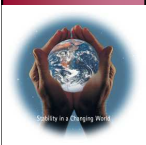




Problem Management

– také druhý proces v pořadí důležitosti

- Problem Management – PM - IT proces, který se zaměřuje na odstraňování příčin často se opakujících či závažných Incidentů. Hledá a implementuje permanentní řešení.
- Správě problémů se věnujeme také paralelně se zaváděním IM
- Stejně jako ostatní procesy i PM má svého manažera, který rozhoduje, zda opakované SP a jejich příčina bude převedena do kategorie Problémů a zda bude řešena radikálnější a následně uspokojivější a stálým řešením





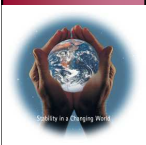
www.itsmf.cz



Závěrem ...

... jak pokračovat s rozvojem systému

- Nejde vše najednou
- Stanovení priorit
- Hodnocení procesů IM, CfM a PM po stanoveném období
- Anketa spokojenosti uživatelů, ale i vlastních dispečerů Help Deskového dispečinku a řešitelů SP, leccos napoví



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

Helpík zdraví účastníky itSMF



itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz

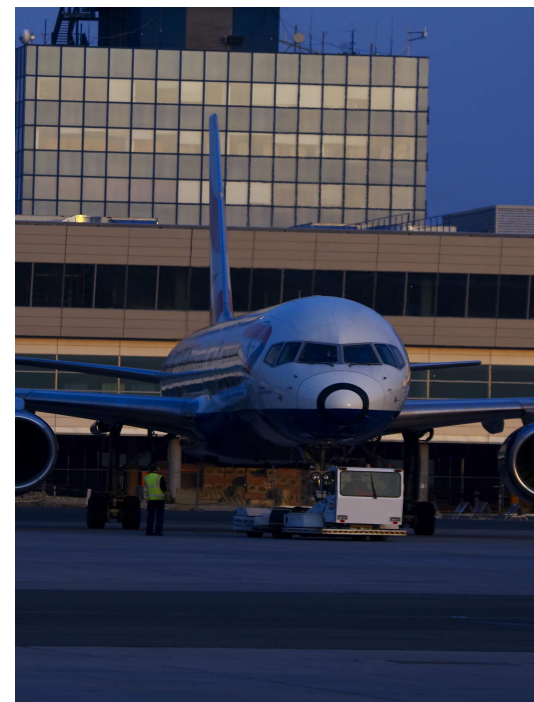


© itsmf 2002-7

Děkuji za pozornost

Miroslava Buchbauerová
– projekt manažer

miroslava.buchbauerova@prg.aero



itSMF Czech Republic 2007

itSMF