

ITIL Trabant alebo ITIL Mercedes?

Ako biznis naozaj vtiahnuť do hry



Ľubomír Lukáč, Matěj Kyncl

Bežné požiadavky

ITIL rýchlo

ITIL za najnižšiu cenu

ITIL kvôli papierom

~~ITIL kvalitne~~

~~ITIL za rozumnú cenu~~

~~ITIL kvôli biznisu~~



Ked' staviate dom

Chcete ho:

- Rýchlo alebo kvalitne?
- Za najnižšiu cenu alebo za rozumnú cenu?
- Kvôli papierom alebo na používanie?



Bežný scenár implementácie ITIL procesu

- Nakresliť diagram



- Popísať jeho aktivity

Activity Code	Activity Name	A	R	C	I
CM.AR.01	Does WO make sense?	CMgr	CL	ChR	
CM.AR.02	Update WO to reflect archiving CI(s)	CMgr	CL	ChR, CO	
CM.AR.03	Information complete & correct	CMgr	CL		

- Odovzdať ho k používaniu

Čo tomu chýba?

Kvalitatívny štandard pre implementáciu ITILu

- ITIL Trabant



- ITIL Škoda Octavia



- ITIL Mercedes



ITIL Mercedes



Hlas zákazníka - „Voice of Customer“

- ITIL zavádíte kvůli biznisu
- Stretnete sa s jeho predstaviteľmi a zároveň:
 - Nech je to úplne na začiatku
 - Buďte otvorení
 - Nevynechajte žiadnu dôležitú oblasť



Popis požadavku	Důvod požadavku	Zdroj (odkud data získat)	Discovery tool	Kdo požaduje	Priorita
Sjednotit data CMDB pro celou organizaci	Efektivnější fungování a provoz celé IT	CA SD Tool		Novák ▾	Medium ▾
Provázat CMDB s majetkovou evidencí (SAP)	Naprostě přesná a jednotná evidence IT majetku korespondující s daty v CMDB	SAP		Novotný ▾	High ▾
Do scope CMDB prioritizovat CIs s vyšší cenou				Pořer ▾	Medium ▾
Troubleshooting schéma - zvážit do scope				Novák ▾	Low ▾

Politika procesu (Process Policy)

- **Súhrn všeobecných bodov o fungovaní procesu vo firme napríklad:**

- Rozsah procesu (scope)
- Misia
- Princípy
- Role
- Integrace s ostatními procesy

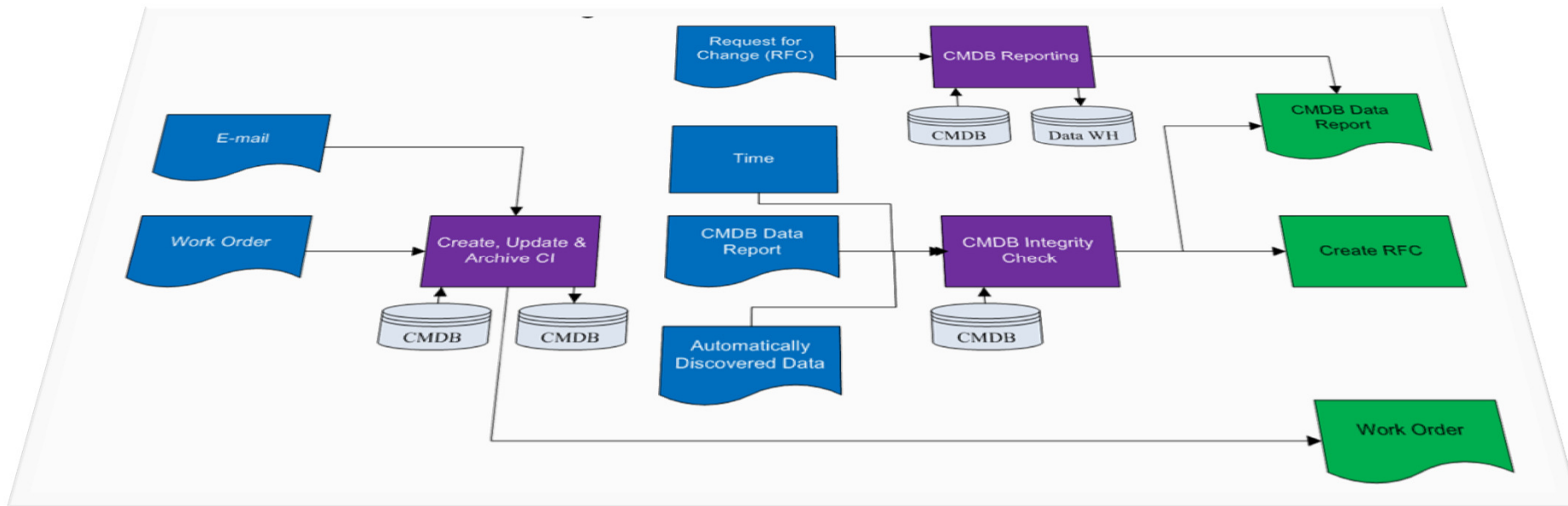


4	CONFIGURATION MANAGEMENT PRINCIPLES.....	6
4.1	CONFIGURATION MANAGEMENT MISSION.....	6
4.2	CMDB CONTENT AND CONFIGURATION MANAGEMENT PROCESS SCOPE	6
4.3	MEASURABILITY OF CONFIGURATION MANAGEMENT EFFICIENCY	6
4.4	THE WHOLE CMDB UNDER CHANGE MANAGEMENT CONTROL	7
4.5	FEDERATED CMDB DATA MODEL.....	7
4.6	VERSION NUMBERS	7
4.7	LABELLING OF CIs	7
4.8	STATUS ACCOUNTING	8

Procesný design (Process Design)

Helicopter View (najvyšší pohľad na proces)

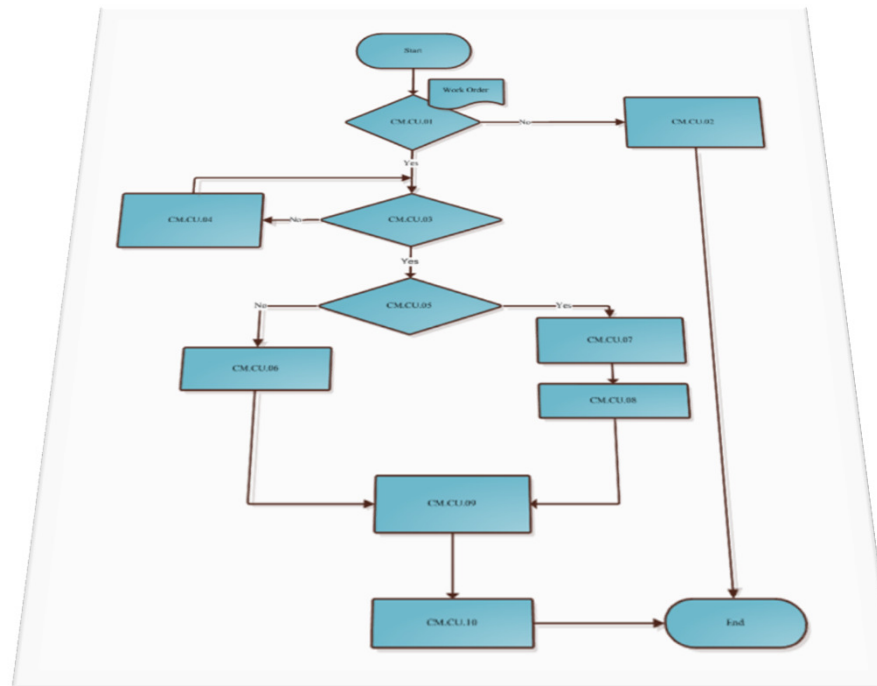
- Procesné bloky s ich vstupmi a výstupmi
- Spravidla veľmi podobné ITILovým poučkám



Procesný design (Process Design)

Procedural View (2. úroveň pohľadu)

- Podrobné flowcharty, aktivity a RACI ku procesným blokom



Pracovní inštrukcie (Working Instructions)

Detailné pracovné postupy v rámci konkrétneho nástroja



- V prípade aktualizace nebo zrušení vazby:
 - Vyhledejte CI, u které má být aktualizována vazba.
 - Otevře se nové okno s názvem [název CI] CONFIGURATION ITEM DETAIL
 - Klikněte na záložku **2. CMDB Relationships**, zobrazí se seznam doposud vytvořených vazeb na jiná CI.
 - Klikněte ve sloupci *Relationship* na název vazby, která má být aktualizována.

1. Attributes	2. CMDB Relationships	3. Versioning	4. Inventory	5. Service	6. Location	7. Contacts
Add Relationship Refresh Impact Analysis						
Related Configuration Items List						
Relationship	Provider CI(s)	Family	Contact			
<i>runs on</i>	aplikace ()	Software.Application				
Relationship	Dependent CI(s)	Family	Contact			
<i>is the parent of</i>	SERVER_V ()	Hardware.Server				
Relationship	Peer CI(s)	Family	Contact			
There are no peer configuration items						

- Zobrazí se nový formulář CONFIGURATION ITEM RELATIONSHIP DETAIL
- Klikněte na tlačítko **Edit**

KPI, OLA

- KPI (Key Performance Indicator)
- OLA (Operational Level Agreement)



3.1.1 Data Inconsistencies

KPI Principle: Total numbers of CMDB data inconsistencies identified per one Integrity check activity

Target: 1% of inconsistencies per an integrity check

Necessary inputs:

- Integrity Check report, which is created within Integrity Check Procedure as its output
- Within Integrity Check Report there are:
 - Attributes, which had the same values in CMDB and in reality (A1)
 - Attributes, which showed a discrepancy between CMDB and reality (A2)

KPI Formula: $(A1 / (A1 + A2)) * 100$

Which means: $(\text{Inconsistent attributes} / \text{All checked attributes}) * 100$

Calculation Method:

Manually by counting of records in Integrity Check Report.

Funkčná špecifikácia nástrojovej podpory

- Definícia workflow do SD nástroja
- Popis políček, ich obsahu a formátu
- Mapovanie procesných rolí na role v nástroji
- Definícia automatických triggerov



<i>Název požadovaného pole</i>	<i>Název atributu v CA</i>	<i>datový typ</i>	<i>Mandatorní?</i>
<i>ID požadavku</i>	<i>Change Order ID</i>	<i>number</i>	<i>M</i>
<i>žadatel</i>	<i>Requestor</i>	<i>číselník - string</i>	<i>M</i>
<i>ovlivněný koncový uživatel</i>	<i>Affected end user</i>	<i>číselník - string</i>	<i>M</i>
<i>kategorie</i>	<i>Category</i>	<i>číselník - string</i>	<i>M</i>
<i>datum žádosti</i>	<i>Change Order Date</i>	<i>date</i>	<i>M</i>

Mapovanie atribútov na políčka v nástroji

- Design procesu je nezávislý na nástroji
- Políčka a atribúty z designu treba prepojiť s názvami stĺpcov v databázi nástroja



Attribute	Popis v CA	Název v CA	Zdroj - server_list.csv	Příklad
Name	Name	Name	(HSUX nebo HSLI) SERIAL	HSUX_DEH45268TV
Family	Family	Family	Hardware_Server	Hardware_Server
Class	Class	Class	HP UX nebo Linux	HP UX
Host Name	Host Name	system_name	SERVERNAME	amlapp1
CI Owner	Contact	resource_contact	Novák pro HP UX Novotný pro UNIX	XUC\SOL60585
CI Owner	Notes	description	Unix System Support pro HP UX Linux System support pro RHEL	Unix System support
DNS Name	DNS Name	dns_name	SERVERNAME.SERVERDOMAIN	amlapp1.vs.csin.cz
CPU Type	Processor Type	proc_type	CPU_MODEL	PA8900
CPU Speed	Processor Speed	proc_speed	FREQ	1000 MHz
Number of CPU cores	Number of Cores CPU	processor_count	CORES	4
Memory	Memory Installed	phys_mem	MEMORY	10213 MB
Serial Number	serial_number	serial_number	SERIAL	DEH45268TV
Status	Status	status	Alive	Alive

Reporty

- Pre procesných manažérov
- Pre zákazníkov
- Pre vnútorný marketing



Název reportu:	Seznam serverů a jejich operační systémy				
Typ reportu:	víceřádkový				
Formát výstupu:	reporting services specific				
Poznámky, komentáře:	Report bude využit pro vypsání všech serverů dle výběru a jejich operační systém(y) v konsolidované podobě				
Data reportu:	Název datového pole	Popis	Mapování na atributy CMDB	Požadované formátování	Umožnit filtrovat dle
	Název konfigur. položky	název konfigurační položky	pole Name	text	ano
	Kategorie CI	kategorie konfigurační položky	pole Family	text	ano
	Třída CI	třída konfigurační položky	pole Class	text	ano
	Role CI Owner	jméno / funkce vykonávající roli CI Owner pro konfigurační položku	pole resource_contact	text	ano
	Stav	status konfigurační položky	pole Status	text	ano
	Role CI Manager	jméno / funkce vykonávající roli CI Manager pro konfigurační položku	zatím nemáme pole, v reportu ponechat	text	ano
Požadavky na uspořádání:	- výstup bude v podobě tabulky - stránka A4 na šířku - do záhlaví tabulky uvést: SERVERY A JEJICH OPERAČNÍ SYSTÉMY Zvolený výběr: vypsání zvolené parametry - do těla reportu uvést: Výčet serverů, kde každý server je zaznamenán na jednom řádku obsahující: Jméno: (Name konfigurační položky server)				

Tréningové a komunikačné materiály

- Školenie účastníkov a užívateľov procesu
- Prezentácia implementovaného procesu ostatným



Správa konfigurácií

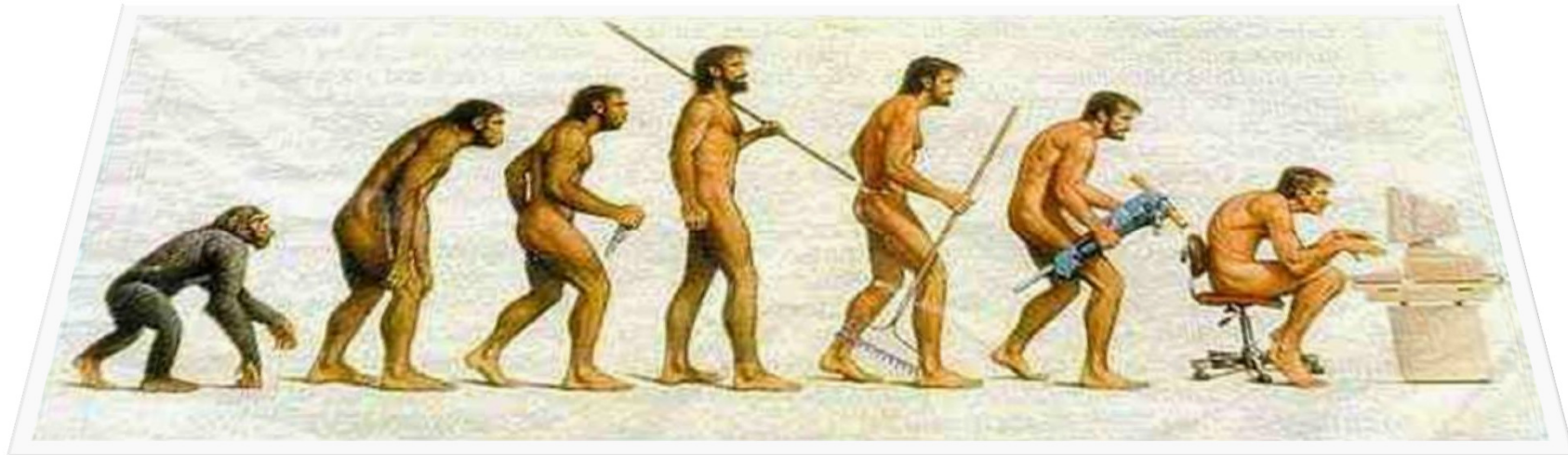
- Je základným procesem ITILu
- Umožňuje zavedenie ostatných (napríklad správy incidentů, správy problémů, správy změn)
- Základní jednotkou správy konfigurací je Konfigurační položka (CI – Configuration Item)
- Konfigurační položka je charakterizována jejími atributy, což jsou informace, které se o ní zjišťují a uchovávají
- Konfigurační položky včetně jejich atributů se zaznamenávají v Konfigurační databázi (CMDB) spolu se vzájemnými vazbami
- CMDB spolu s ostatními zdroji konfiguračních dat tvoří Systém správy konfigurací (CMS)

Třídníkové materiály Configuration Management | 13.2.2011 | Praha | 7

ANECT

Neustále zlepšovanie

- Vstrebávanie nových podnetov
- Zlepšovanie kvality procesu
- Spoločný postup pre všetky procesy



Slovník pojmů

- Presné definície procesných pojmov
- Spoločný pre všetky procesy



<i>Change Management (ChM)</i>	Process of controlling changes to the infrastructure or any aspect of services, in a controlled manner, enabling approved changes with minimum disruption
<i>Change Order (CO)</i>	Change Order is an expression from CA Service Desk tool and it is a record for Request for Change (RFC) in this tool. In Change Management Minimum document expressions - Change Order is used for so called conducting or main Request for Change, which is used as a roof for a set of Sub Change Orders.
<i>Change Requestor (ChR)</i>	The Change Requestor is the person who requests the Change to be implemented. It is a person who is internal to the organization with the authority to make the request and is in a position of knowledge to sufficiently detail and document the request requirements and clarify those requirements when requested.
<i>CI Attribute</i>	CI characteristic, which is recorded about CI in a Service Desk tool.
<i>CI Category</i>	CIs are divided to Categories and Subcategories by their nature (like hardware, software, facility and so on). In CA Service Desk tool Categories are represented by Families and Subcategories by Classes.

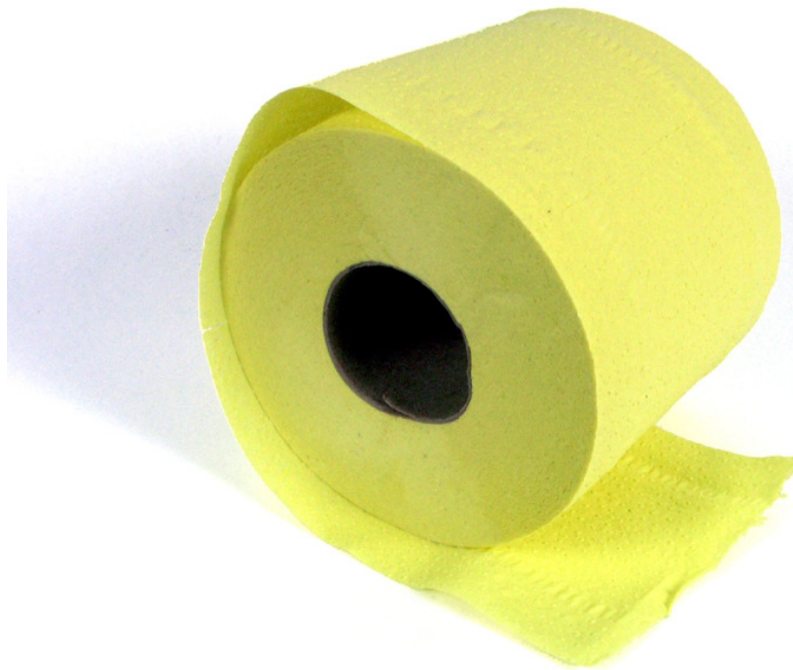
Pilot

- Test navrhnutého riešenia
- Implementácia prípadných zmien
- Zmeny do dokumentácie



Rollout

- Plný scope projektu
- Reálny život



Shrnutí

Aktivita	Mercedes	Octavia	Trabant
Hlas zákazníka	✓	✓	✓
Politika procesu	✓	✓	✓
Procesný design 1. úrovně	✓	✓	✓
Procesný design 2. úrovně	✓	✓	✗
Pracovní instrukce	✓	✗	✗
CSFs, KPIs, OLAs	✓	✓	✓
Funkčná špecifikácia nástrojovej podpory	✓	✓	✗
Reporty	✓	✓	✓
Tréningové materiály a komunikačný plán	✓	✓	✗
Neustále zlepšovanie	✓	✓	✗
Slovník pojmov	✓	✓	✓

Takto to nesmie dopadnúť

