

Kvalita IT Služby – pohyblivý cieľ

Juraj Boledovič, Hewlett Packard



Parametre IT služieb

- Požiadavky biznisu na IT definujú očakávané parametre IT

Rozsah

Časové a geografické pokrytie

Kvalita

Zdroje - ľudia, peniaze, čas, know-how



- Zdroje a ich využitie určujú výsledné parametre IT



Požiadavky biznisu na IT

- IT vždy dostupné
- Prednostná starostlivosť o manažment
- Žiadne prestoje v prevádzke a administratíve
- Projekty dokončené podľa časového a finančného plánu
- Proaktívna inovácia
- Minimalizované a neustále klesajúce náklady



Realita IT služieb

Kompromis medzi požiadavkami a možnosťami:

- VIP prednostne obslúžení
- Prevádzka beží a veríme že jej to vydrží
- SLA, ak je definované, nieje celkom merané
- Projekty bežia, kým nieje problém v prevádzke; stoja, keď treba šetriť
- Niektoré projekty meškajú a predražujú sa
- Rozpočet však vďaka kompromisom dodržíme



A čo outsourcing?

- Na začiatku outsourcingu
 - Priradenie ceny jednotlivým komponentom a úrovniam kvality
 - Definícia požadovanej kvality, jej merania a garancie
- Počas dodávky outsourcingu
 - Upresnenie požiadaviek a spôsobu merania
 - Nastavenie poskytovaných služieb pre dosiahnutie kvality a ceny
 - Procesy, systémy, vzdelávanie, riadenie, kontrola nákladov



A čo outsourcing

- A keďže sme všetko správne nastavili a rozbehli, tak sa môžeme venovať svojemu podnikaniu



- Ak by časom outsourcing neumožnil to, čo sme vždy chceli a nie vždy mali!



A takto to vyzerá v praxi:

- Keď som nastupoval na vysokú školu, otec mi hovoril:
“Aj keď budeš mať trojky, len aby si prešiel.”
- Keď som dostal trojku, tak mi hovoril:
“Lepšie by to nešlo?”
- No a keď som študoval na samé jednotky tak mi hovoril:
“Aspoň učiť by si sa mohol... 😊”
- A keďže sme už dosiahli SLA 100%, tak...



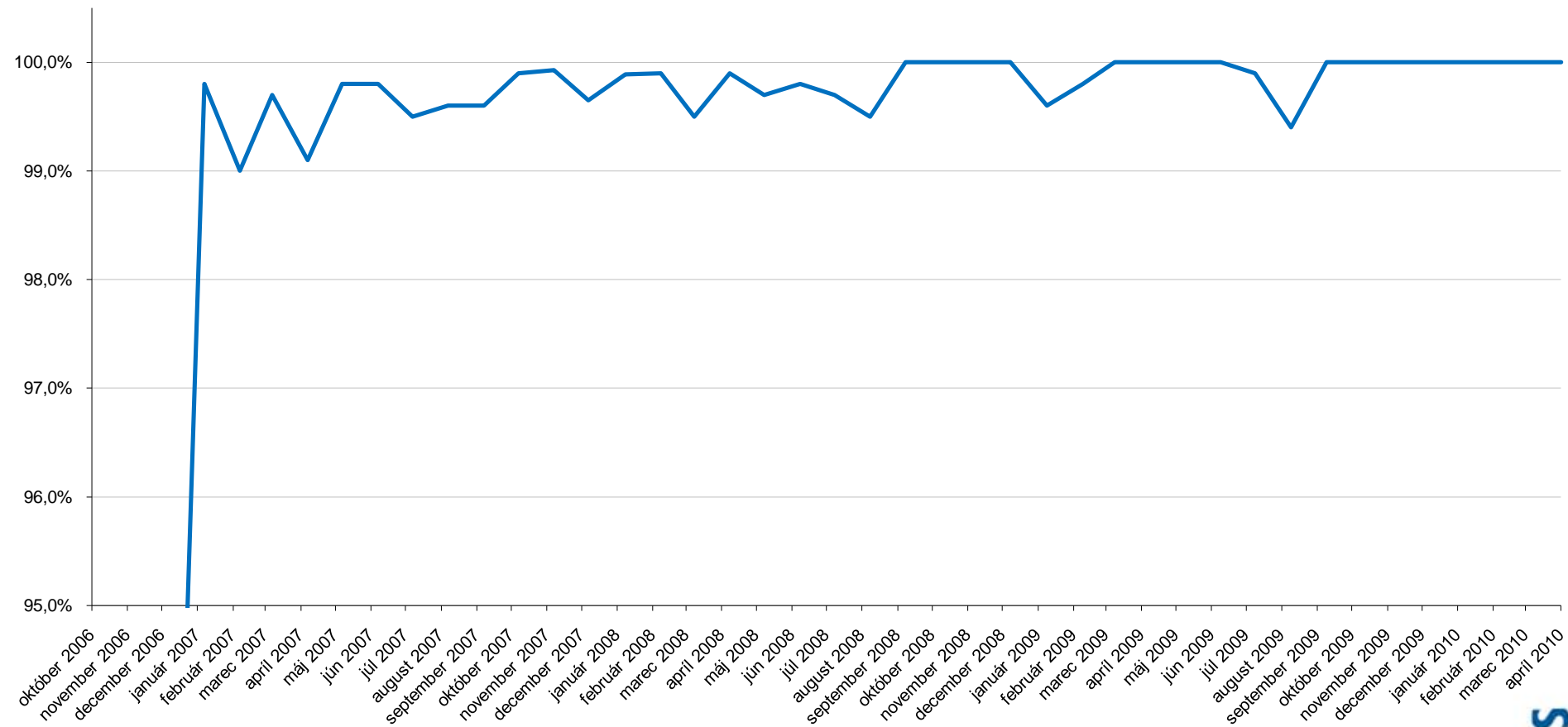
Príbeh prvý: Kvalita CMDB



- Inventúra preukázala veľké rozdiely medzi evidenciou a skutočnosťou
- Úloha pre dodávateľa: zabezpečiť dostatočne kvalitnú správu CMDB a podklady pre SAP

Príbeh prvý, Kvalita CMDB

Trend SLA



Príbeh prvý, Kvalita CMDB

- Analýza výsledkov inventúry a vyčistenie evidencie 6 mesiacov
- Stanovenie požadovanej úrovne kvality 2 mesiace
- Určenie spôsobu merania 4 mesiace
- V prvom meranom mesiaci bola kvalita evidencie na strane dodávateľa 98.5% a od vtedy neklesla pod 98%



Príbeh prvý, Kvalita CMDB

Riešenie v rámci **nákladov** rutinnej prevádzky:

- Automatizácia procesu od prijatia požiadavky na službu až po aktualizáciu CMDB
- Posilnenie teamu o skúseného CMDB manažéra
- Zmena procesov a preškolenie teamu

To všetko pri zachovaní 100% SLA



Príbeh druhý: Konsolidácia IT



- Outsourcing v prostredí pomerne nezávislých dcérskych firiem s rôznorodou lokálnou IT podporou
- Subjektívne vnímanie kvality IT
- Úloha pre dodávateľa: zabezpečiť konsolidáciu IT služieb

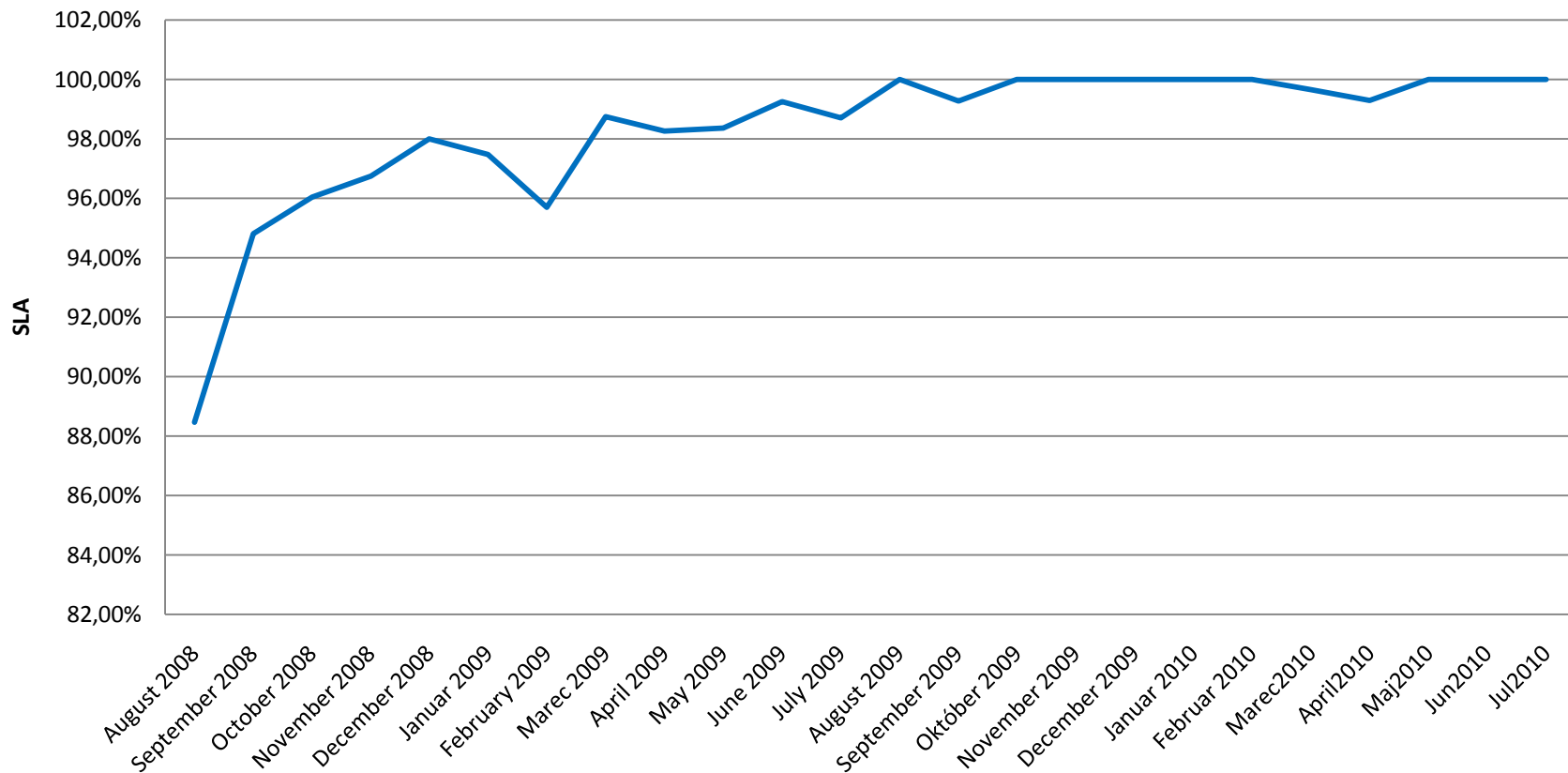
Príbeh druhý: Konsolidácia IT

- Definovanie kvality, posun od subjektívneho vnímania k objektívnemu meraniu
- Problémy so vzájomným pochopením významu kvality, a cesty k jej dosiahnutiu, od „Prečo už nemám priamy prístup k môjmu obľúbenému technikovi?“
„Voľakedy som zavolať a hneď mi pomohli“
- K riadeniu a meraniu kvality podľa ITIL



Príbeh druhý: Konsolidácia IT

Trend SLA od začiatku merania



Príbeh druhý: Konsolidácia IT

- Riešenie:
- Governance ako prostriedok stanovenia kvality a spätnej väzby
- Zavedenie service managementu
 - Služba Help Desk
 - Service management tool
 - Skúsený manažment
 - Eskalácia



Príbeh tretí: spokojnosť užívateľov

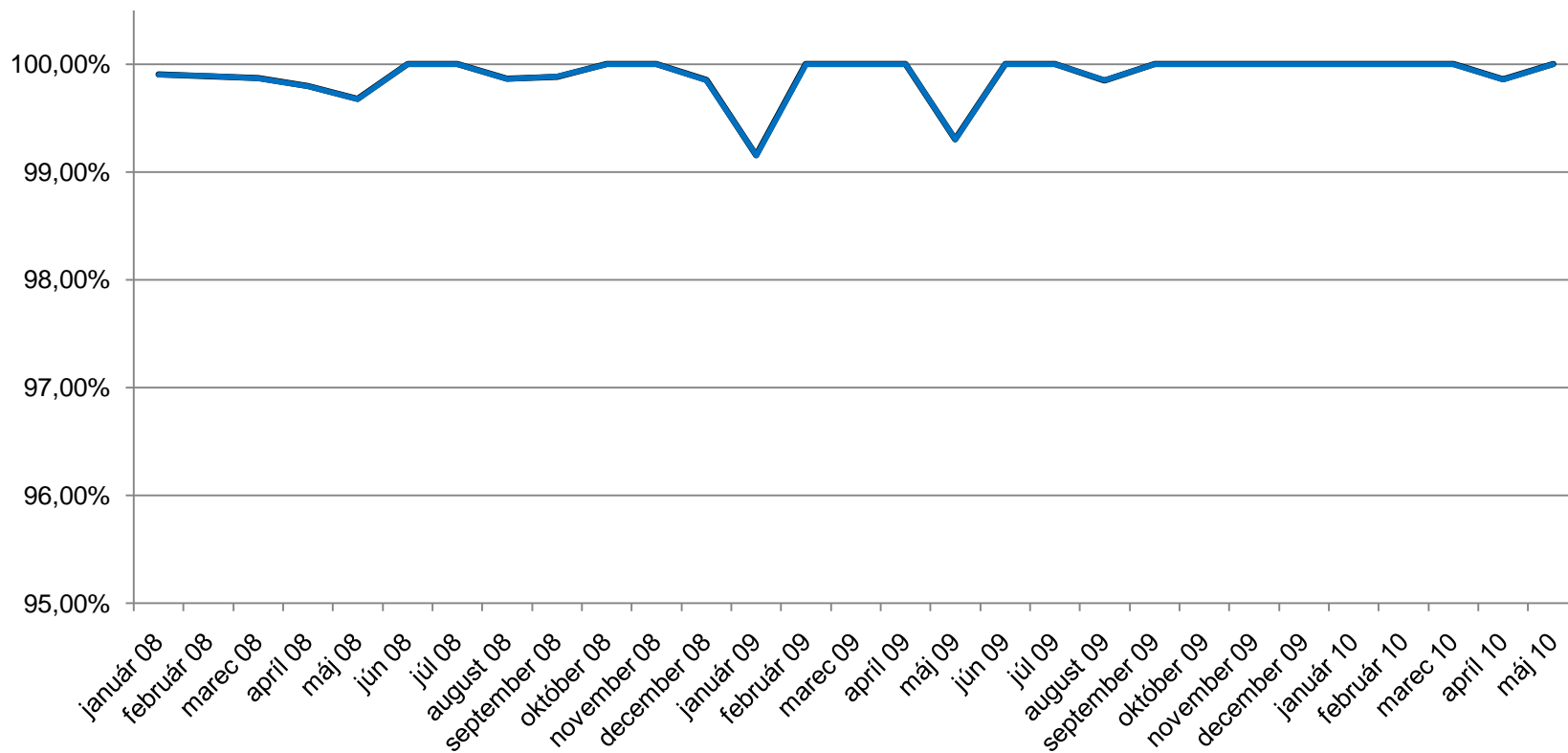


- SLA zazmluvnená na 100%
- Penalizácia už za 1. zmeškanú požiadavku
- Po 6 mesačnej tranzícii dosiahnutá viac ako 99% SLA
- Vo väčšine období SLA 100%
- Úloha pre dodávateľa: zabezpečiť nielen % splnenie, ale aj celkovú spokojnosť užívateľov



Príbeh tretí: spokojnosť užívateľov

Trend SLA



Príbeh tretí: spokojnosť užívateľov

- **Požiadavka:**
Nahradiť existujúci interný prieskum a zaviesť paralelné meranie spokojnosti užívateľov. Zabezpečiť dostatočnú účasť pri zachovaní plnenia SLA a ceny
- **Riešenie:**
Zavedenie dočasného manuálneho prieskumu spokojnosti
Modifikácia nového Help Desk systému pre meranie celkovej spokojnosti s IT
- **Hodnotenie za 1. mesiac:** 26 veľmi spokojných, 2 spokojní užívatelia



Príbeh štvrtý: Kvalita vs. cena



- Medzinárodný IT Outsourcing
- Zazmluvnená 90% SLA
- Dosiahnutá 94% SLA
- Úloha pre dodávateľa: Dosiahnuť rovnováhu medzi zmluvnou kvalitou a cenou služby



Príbeh štvrtý: Kvalita vs. cena

- **Riešenie:**
Dodávateľ flexibilne presmerováva IT ľudské zdroje medzi viacerými projektami tak aby dosahoval zazmluvnenú 90% SLA a znížil náklady



Záver

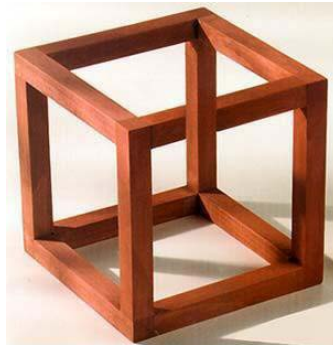
Čo majú všetky tieto prípady spoločné?

- Zadefinovanú počítačnú kvalitu, jej rutinné dosahovanie a meranie
- Spresňovanie a sprísňovanie požiadaviek na kvalitu a presnosť jej merania
- Rozhodujúce postavenie biznisu zákazníka v definovaní požiadaviek
- Rozhodujúce postavenie dodávateľa v implementácii zmien
- Riešenia ako súčasť rutínnej služby
- Odhalovanie nových možností naplňania vnútorných potrieb



Záver

- Outsourcing Vám prinesie:
personál, procesy a know how, pre splnenie
vašich kvalitatívnych požiadavkov pri zachovaní
ceny



- Ale Vám aj umožní chcieť a dosiahnuť to, čo ste
pred tým nepovažovali za možné



Ďakujem za pozornosť

