

Skapa din kundorienterade Tjänstekatalog med hjälp av en intern Leveranskatalog!

Seminarium Stockholm: 2010-09-16

© Copyright BiTA Service Management/Rolf Norrman

1

BiTA Service Management AB

”BiTA skall vara den ledande tjänsteleverantören i Norden inom området IT Service Management.”

Vi skall hjälpa våra kunder till ökad lönsamhet och högre kvalitet på levererade IT-tjänster.

IT-tjänster skall levereras med avtalad funktion, till lägre kostnad och med rätt servicenivå (med bibehållen service).



Tjänsteområden inom utbildning och konsultation:

- IT-styrning
- IT-kvalitet
- IT-effektivitet

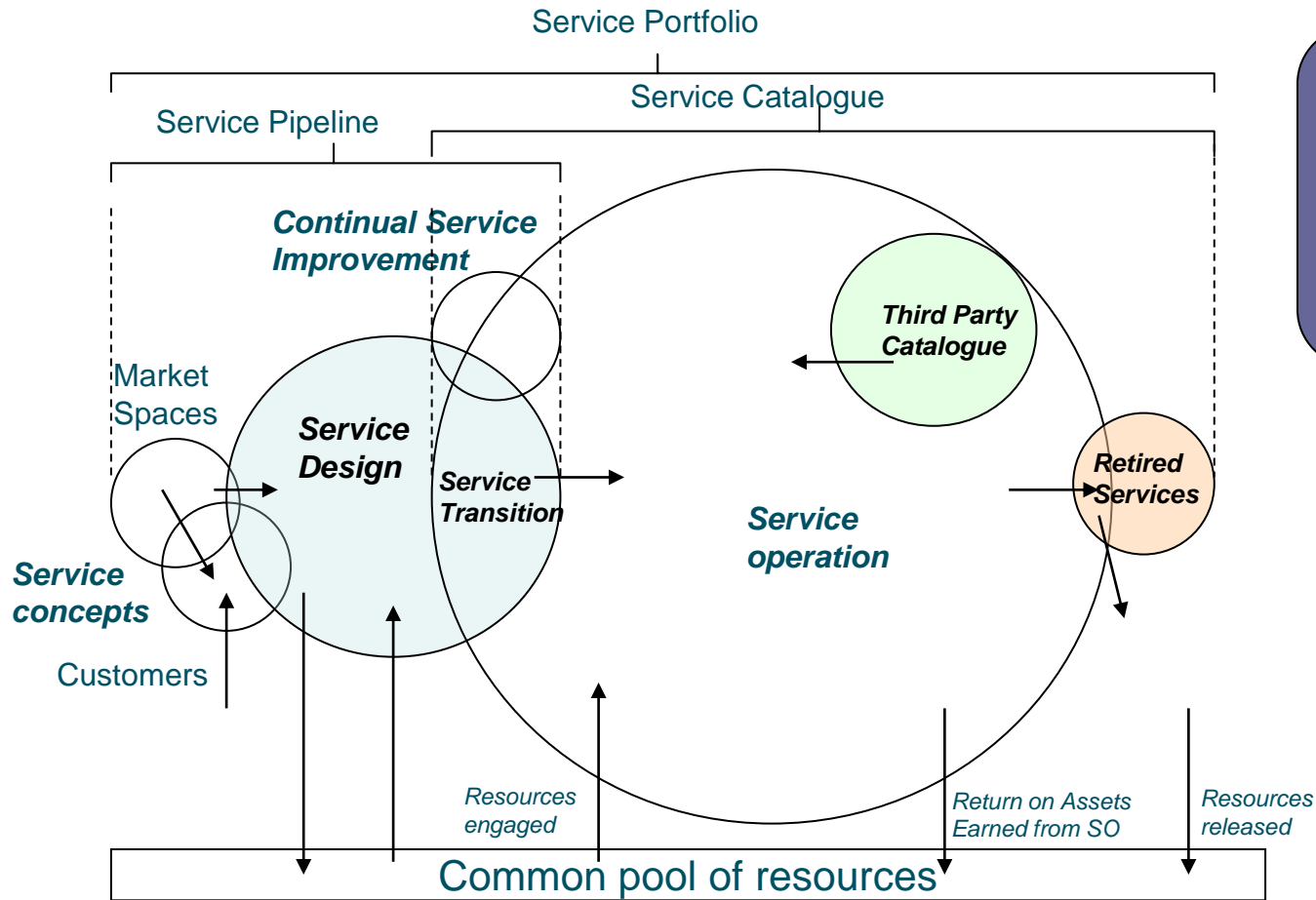
Disclaimer

“BiTA är verktygs- och leverantörsberoende!”

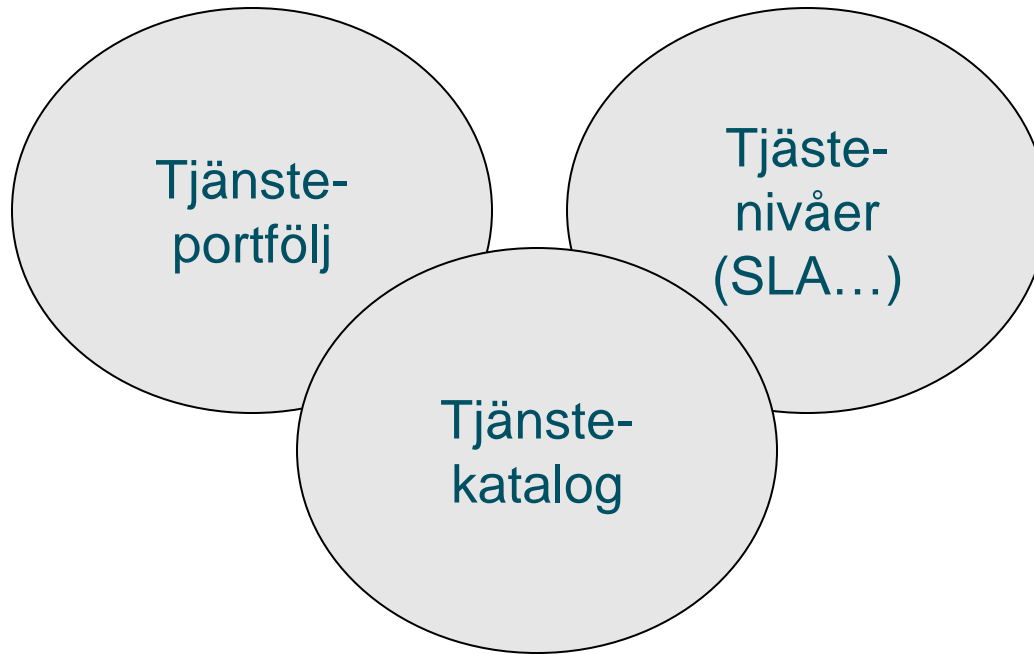
Agenda

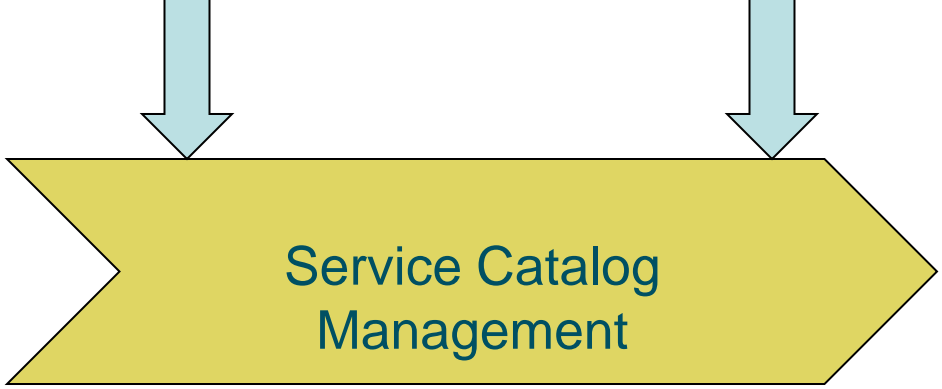
- Vad är tjänsteportfölj, tjänstekatalog?
- Varför en tjänstekatalog?
- Hur skapar vi en tjänstekatalog?
- Leveranskatalogens struktur

Service Portfolio

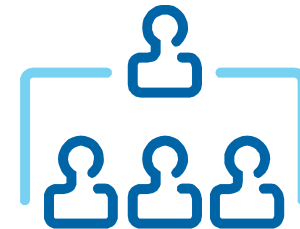
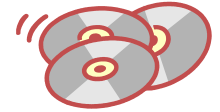


- Indelad i tre faser:
- Service Pipeline
 - Service Catalogue
 - Retired Services

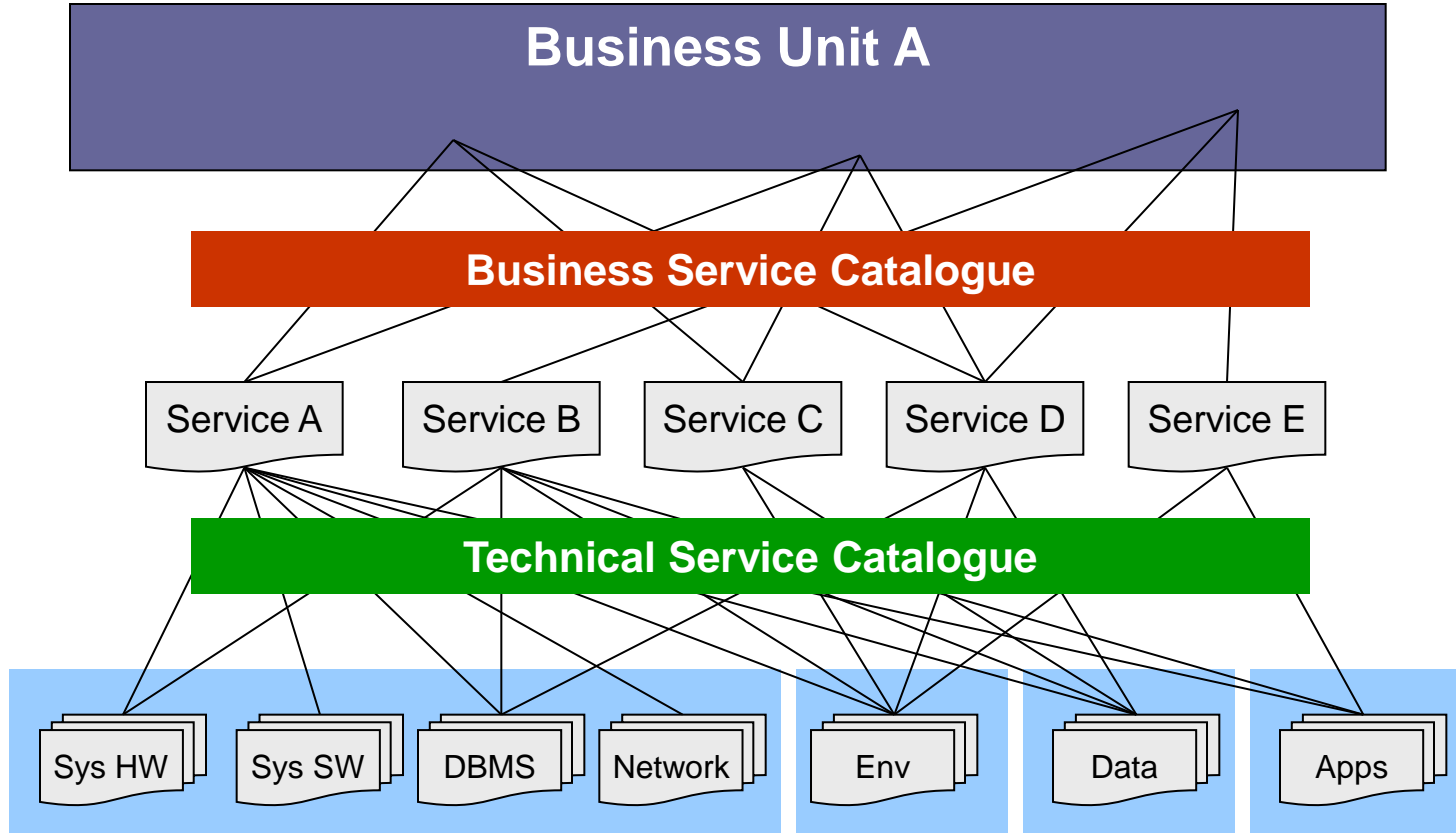




Tjänstekatalog



The Business Service Catalogue and the Technical Service Catalogue



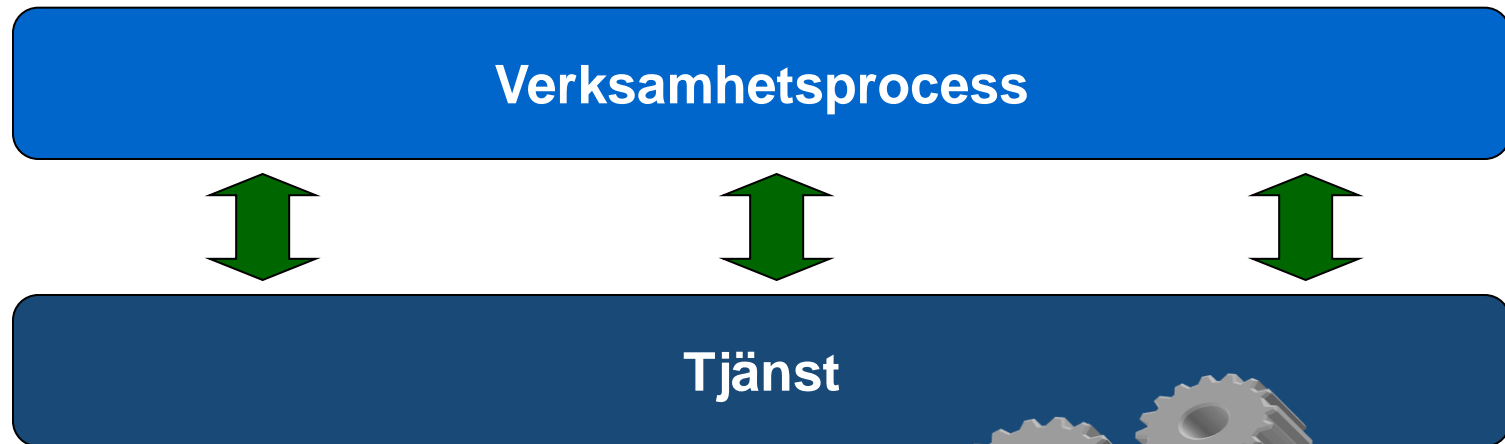
Varför ska vi införa en Tjänstekatalog..?

IT:s roll förändras

Gårdagens IT organisationer	Morgondagens IT organisationer
Fokuserade på teknologi	Fokuserade på kund
Släcker bränder	Drivs av krav
Organisatoriska "silos"	"end-to-end" processer
Okända kostnader	Finansiell transparens
Tekniska mätningar	Affärsvärde

Service Management

Tjänsteorientering innebär en *förståelse* för



- Levererad nytta
- Produktionen av nyttan
- Utveckling och styrning av organisationen
- Bibehållen kvalitet

Värdet av en Tjänstekatalog

- Tjänstekatalogen är en kritisk framgångsfaktor när IT-organisationens tekniska leverans blir till en tjänsteleverans
- Tjänstekatalogen representerar värdet som IT tillhandahåller i och med att:
 - Det som är definierat kan kontrolleras
 - Det som är kontrollerat och stabiliserat kan mätas
 - Det som konsekvent mäts kan förbättras

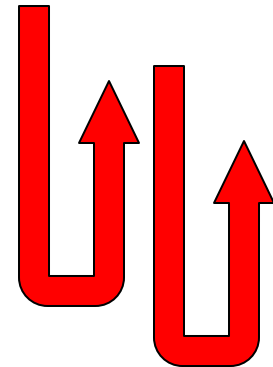
Hur skapar vi Tjänstekatalogen?

Vilka steg måste vi ta i tjänsteframtagningen?

Att formulera en Tjänst – icke modulär metod

- Tjänstepaketering utan stöd av fördefinierade ”byggstenar”

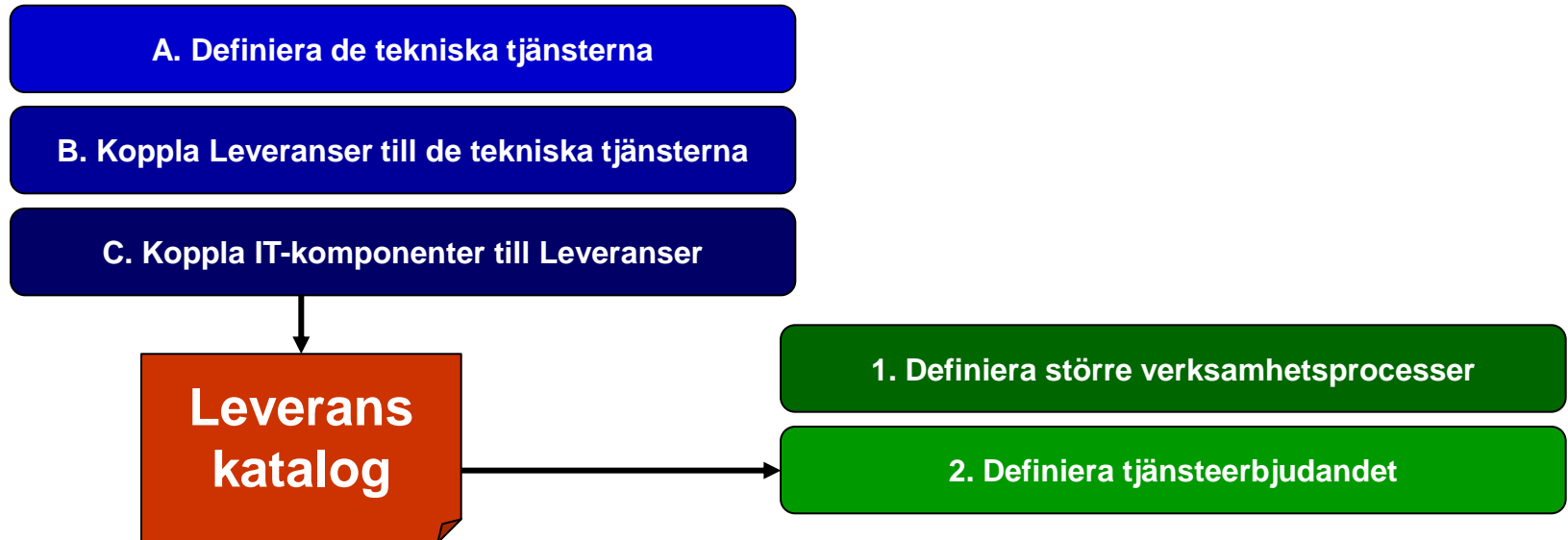
Ej effektivt!



Att formulera en Tjänst – modulär metod

- Tjänstepaketering med stöd av fördefinierade ”byggstenar”

”Grundsatser”



Vad börjar vi med då?

Steg 1 – definiera verksamhetsprocesserna

- Primära verksamhetsprocesser - centrala aktiviteter i den grundläggande affärsverksamheten
- Stödjande processer – aktiviteter som stödjer de centrala aktiviteterna
- Utvecklande processer - positionerar verksamheten på dess marknad
- Styrande processer - driver verksamheten

1. Definiera större verksamhetsprocesser

Vad börjar vi med då?

Steg 2 – definiera tjänsteerbjudandet

En IT-tjänst kan definieras som en förmåga att leverera tekniskt och kompetensrelaterat IT-stöd som möjliggör en verksamhetsprocess. Den innehåller följande karakteristika;

- Fyller en eller flera behov hos kunden
- Stödjer kundens affärsmål
- Upplevs av kunden som en sammanhållen, konsumerbar helhet

2. Definiera tjänsteerbjudandet

Vad börjar vi med då?

Steg 2 – definiera tjänsteattributen

En tjänst innehåller nyckelkomponenter gällande vad, hur, när och var...

Fasta attribut, Tjänstekatalog		Förhandlingsbara attribut, SLA
Beskrivande komponenter	Levererande komponenter	Avtalskomponenter
Tjänstens namn	Servicetider	Identifierade parter (support, användning)
Tjänstens syfte Ägandeskap	Tillgänglighet Supportnivå	Requests/förändringar/avbokningar Tjänstegranskningar
Målgrupp Rapportering Funktionalitet Konfiguration Etc.	Undantag Förmåga Säkerhet Kompetens Processer	Hantering av överenskomna tjänsteavbrott (både från leverantör och kund) Åtgärder då kund ej går att nå (eskalering)

Vad börjar vi med då?

Steg A – definiera de tekniska tjänsterna

En teknisk tjänst är en sammansättning av flera Leveranser där ansvar för kvalitet och budget ligger inom respektive tjänst

De är horisontella och spänner över enheter och teknik med fokus på det behov som ska stödjas utan hänsyn till hur och var stödet produceras.

A. Definiera de tekniska tjänsterna

Vad börjar vi med då?

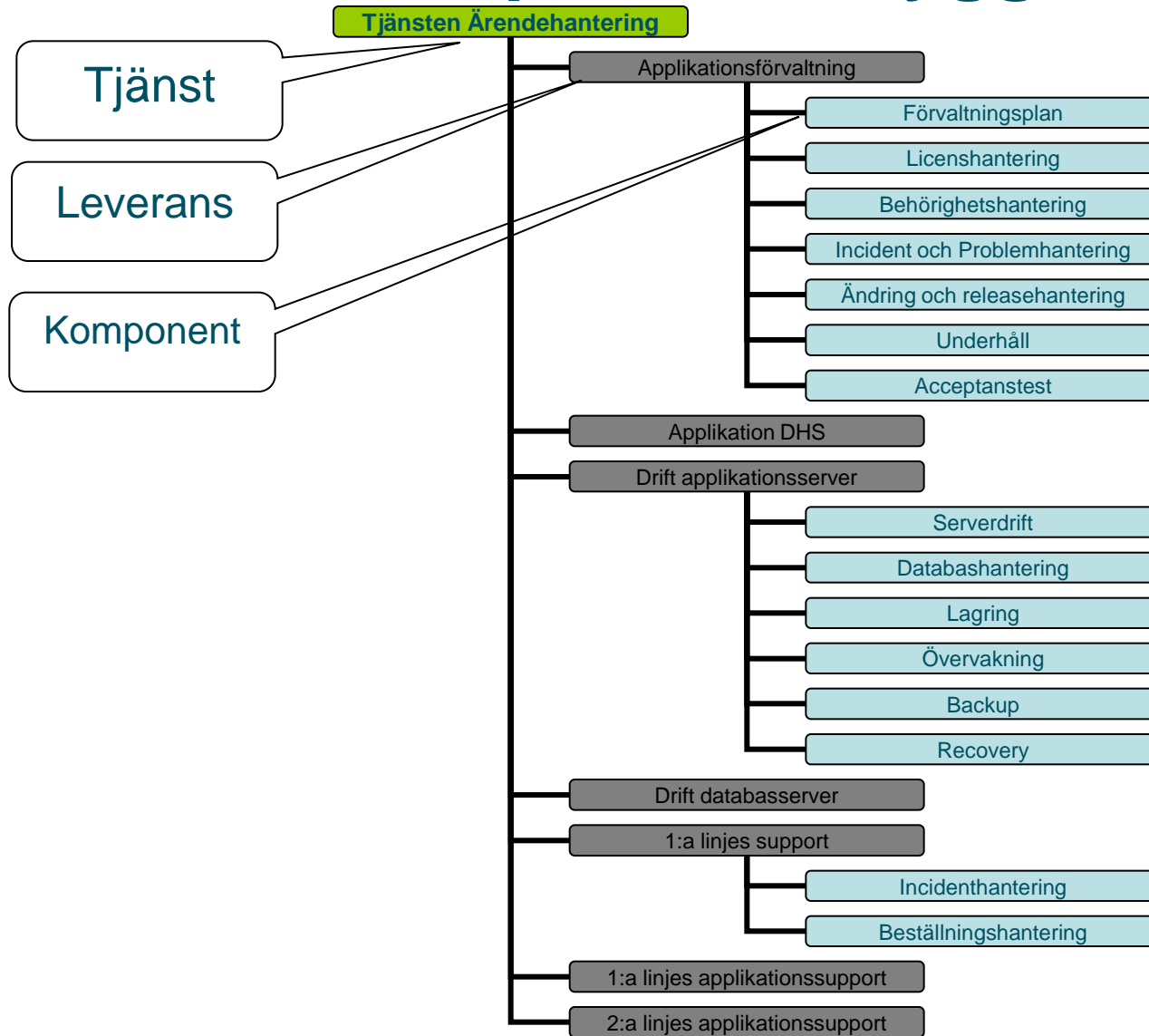
Steg B – koppla Leveranser till tekniska tjänster

En Leverans är en integrerad komposit bestående av en eller flera av de processer, hårdvara, mjukvara, faciliteter och människor som tillhandahåller en möjlighet att tillfredsställa ett uttalat behov eller mål. Det är;

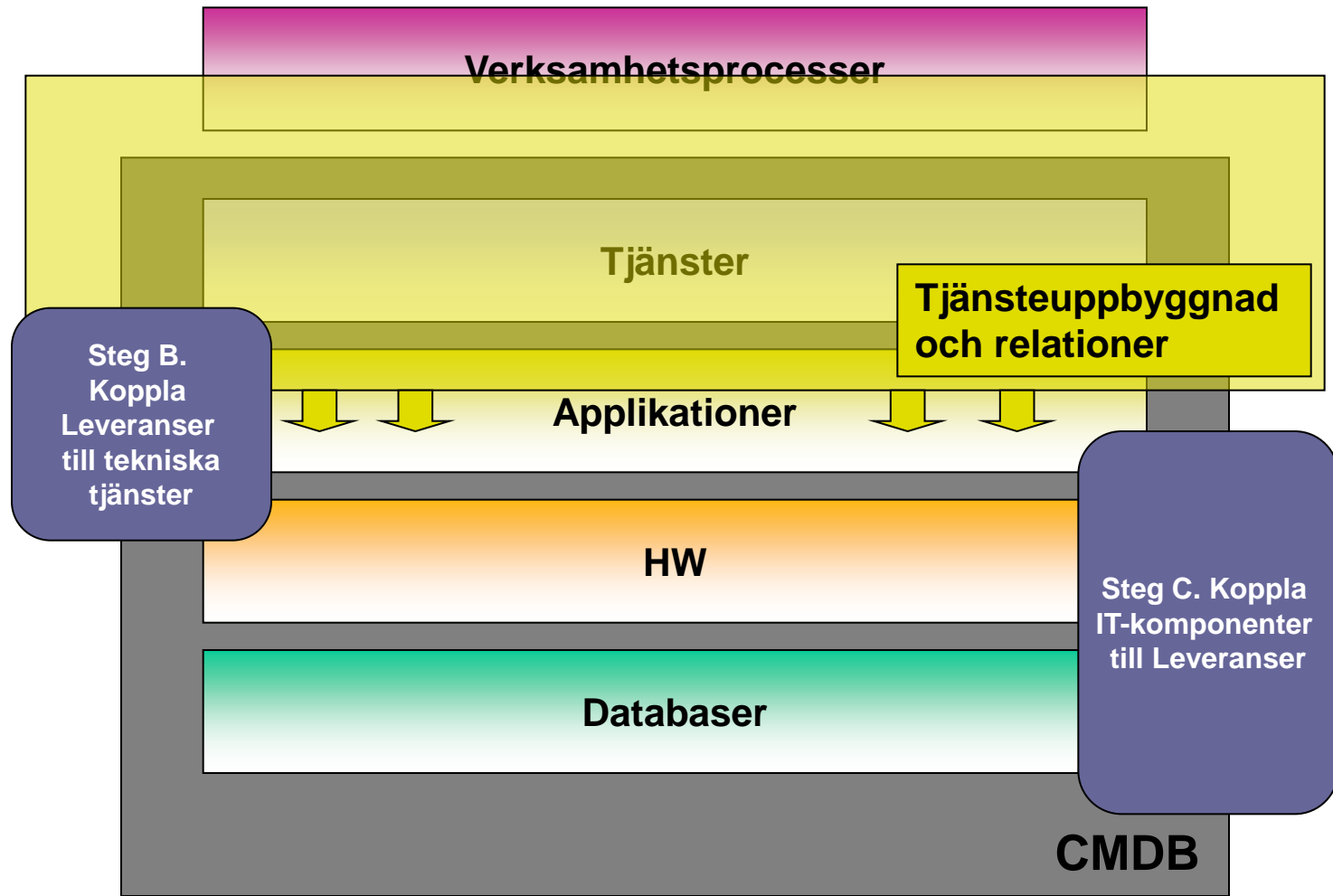
- En samling av resurser och configuration items eller tillgångar som är nödvändiga för att leverera en IT-tjänst
- Kan ibland benämnas som en teknisk lösning eller aktivitet

B. Koppla Leveranser till de tekniska tjänsterna

Leveranser och komponenter bygger tjänsten



Informationslager



Vad börjar vi med då?

Steg C – koppla IT-komponenter till Leveranser

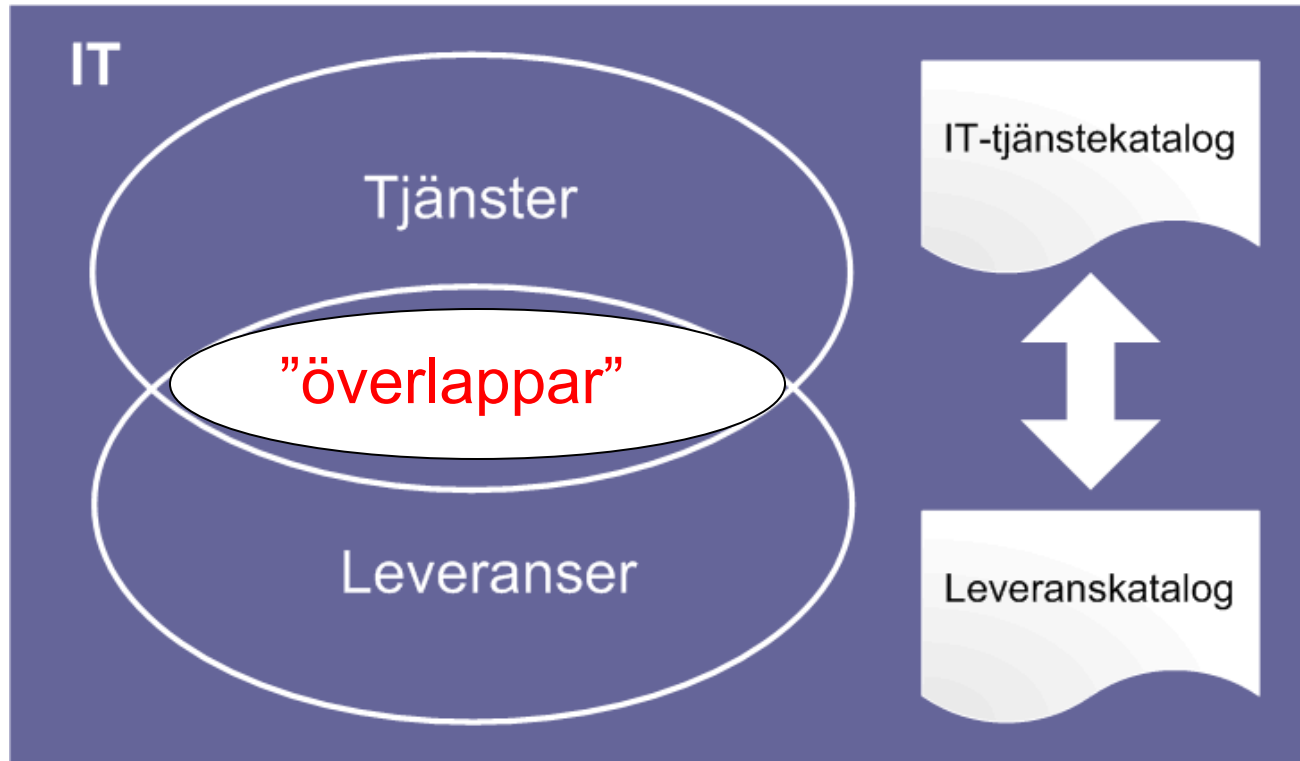
CMDB ur ett Tjänsteperspektiv innebär att Configuration Management utgår från Tjänstedefinitionen i vald Objekt och Data Modell. Utifrån definierad Tjänst kan sedan relationer till applikationer, hårdvara och databaser dokumenteras

C. Koppla IT-komponenter till Leveranser

Leveranskatalogens struktur

Hur ska en Leveranskatalog struktureras för att kunna fungera fullt ut för tjänstepaketeringen?

Tjänste – Leveranssystemet



Leveranskatalogens innehåll

- All information som kan vara relevant vid tjänstepaketering dvs. skapandet av tjänsten
- Det skall vara tydligt vad IT kan leverera, till vilka nivåer, kostnad och kvantiteter
- Genom en detaljerad beskrivning av leveransen underlättas beskrivningen av tjänsten
- Utvecklad beskrivning av vad en teknisk tjänst innebär tekniskt
- Begränsningar och beroenden gällande tekniska tjänster

Tjänstepaketering

- Stöd till IT-tjänstepaketering då det finns möjlighet till att plocka ihop ett antal tekniska tjänster som därmed utgör en verksamhetstjänst
- Leveransenheter ska ha påtalat sina förmågor utifrån
 - vad de kan leverera
 - samt med en definiering av garanterad servicenivå
- Leveranskatalogen ska innehålla *alla* tekniska tjänster
 - kommande
 - aktiva
 - avvecklade
- En teknisk tjänst ska vara beskriven utifrån
 - vad den innebär (teknisk beskrivning)
 - samt till vilken nivå den kan levereras (servicenivå)

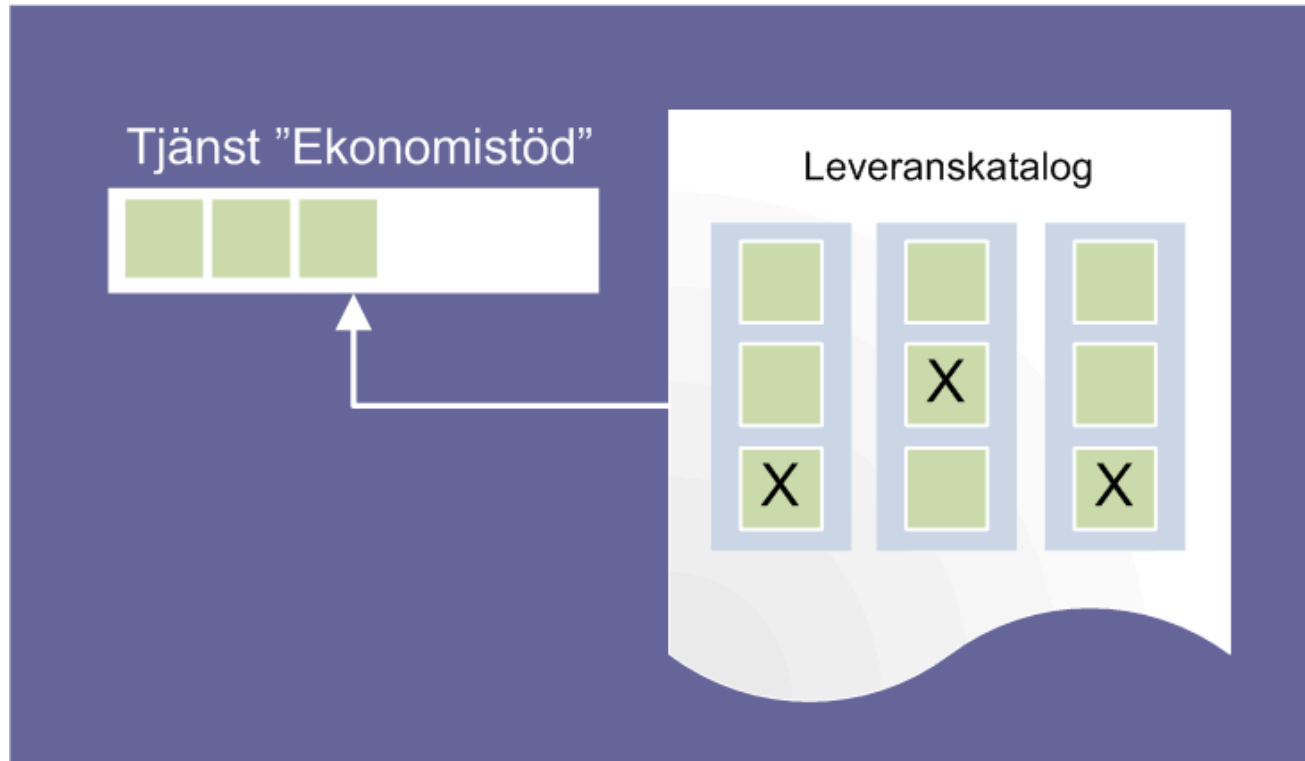
Teknisk beskrivning av en teknisk tjänst

- Förklarande text ur ett generellt IT perspektiv
- Angivande av varianter och versioner
- Förklaring av vad tjänsten stödjer
- Beroenden till andra tjänster
- Krav på
 - infrastruktur
 - systemkopplingar
 - kompetens
 - avtal
- Begränsningar gällande vad tjänsten kan användas till

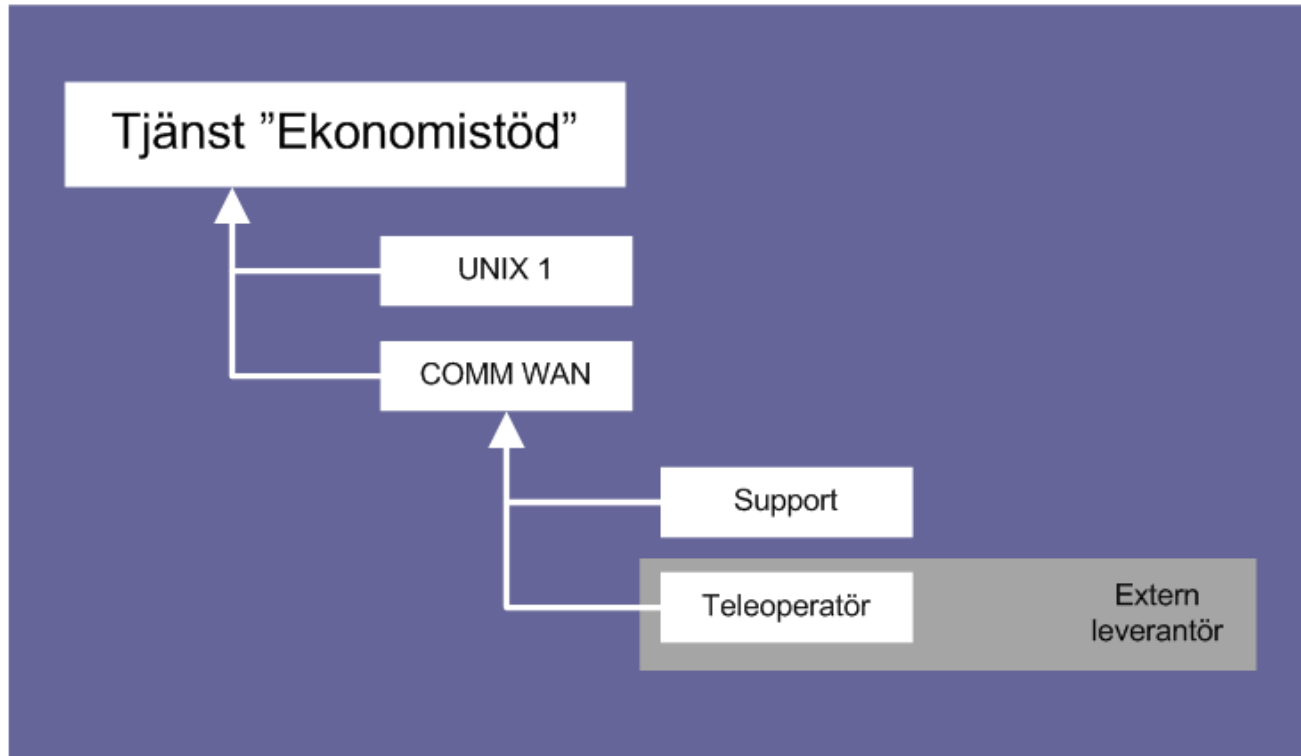
Beskrivning av servicenivå

- Tillgänglighet som ett resultat av uträkning
- Pålitlighet som anges i form av antal beräknade avbrott per månad
- Återställsetid ska anges i minuter från mottagen felanmälan till att felet är åtgärdat
 - hantering av ärendet
 - eventuell eskalering
 - felsökning
 - åtgärd (med angivande av typ)
 - recovery (ex. server/db)
 - restore (ex. återläsning av data)
- Öppettid ska anges i klockslag och veckodagar då leverans garanteras, tekniskt samt supportmässigt
- Servicefönster ska anges med tidpunkt, längd och intervall

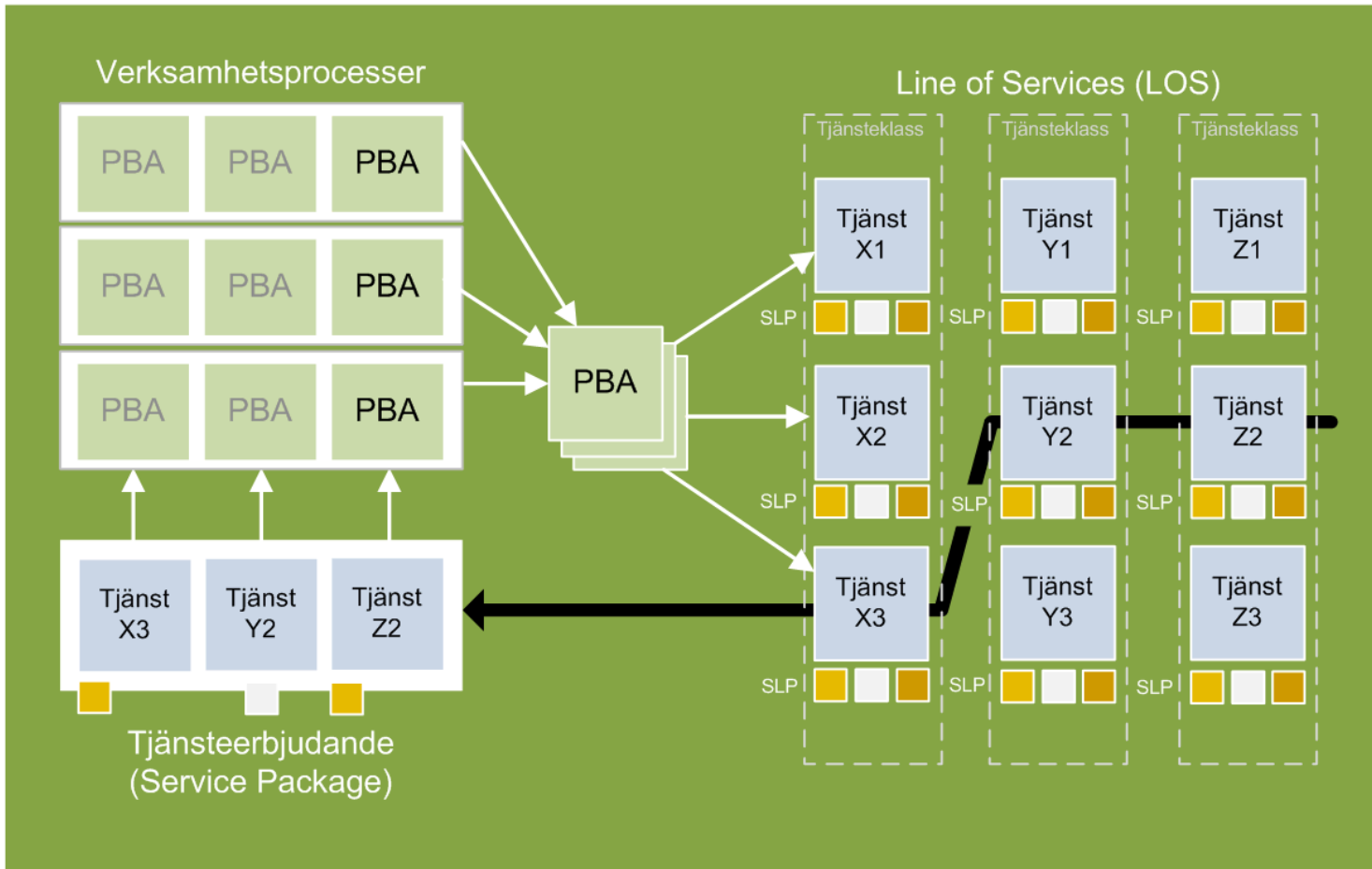
Tjänste – Leveransmodellen



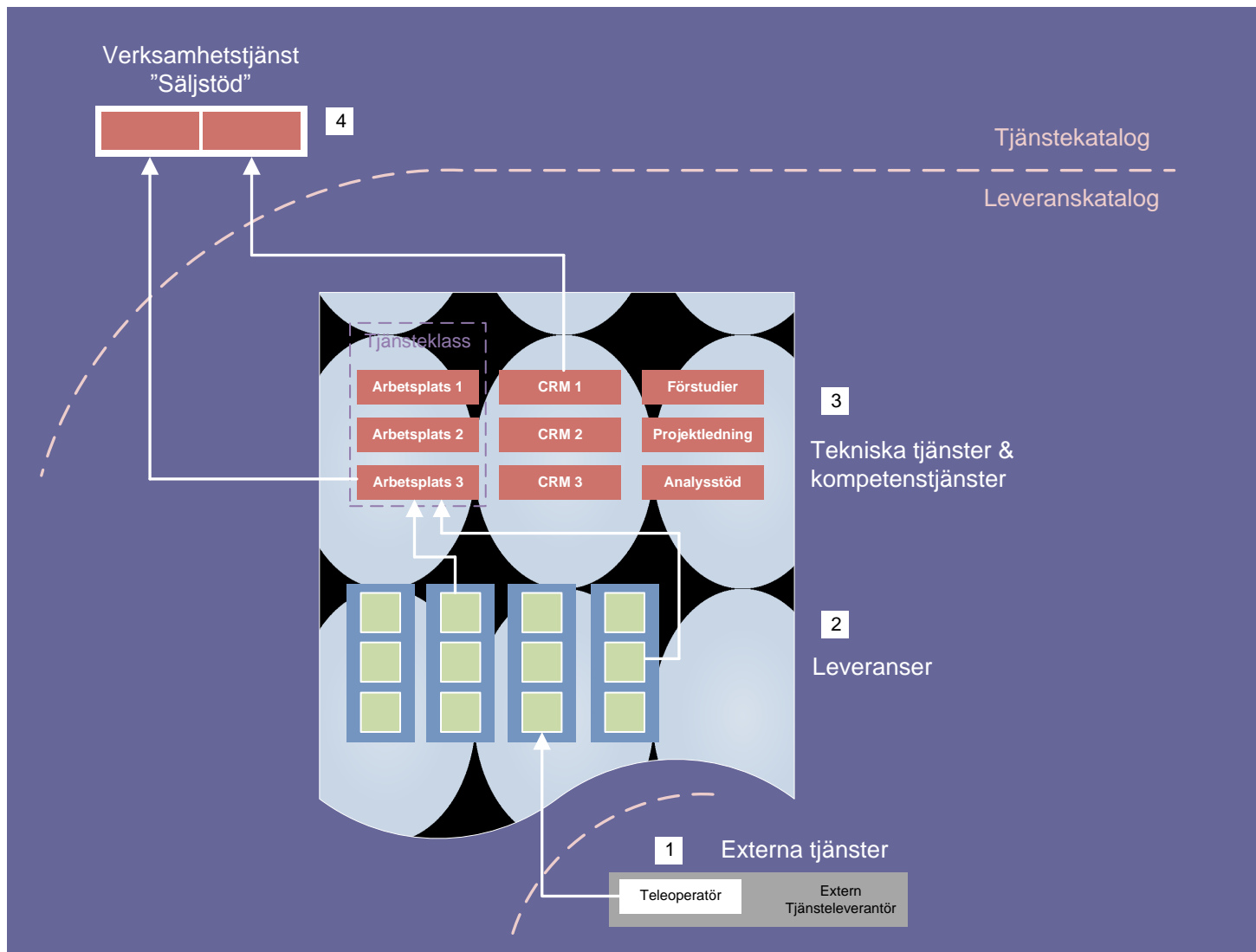
Tjänstemodellen



Tjänstestruktur



Den sammansatta strukturen



Drivkrafter och användningsområden

- Kartlagd leveransförmåga
- Förenklad tjänstepaketering
- Tydliggjort ansvar
- Påvisat nyttjande
- Kostnadssatta leveranser
- Kopplad kompetens
- Synliggjorda beroenden/begränsningar
- Beskrivna aktiviteter kopplade till processer
- Definerad leverans kvalitet (servicenivåer)



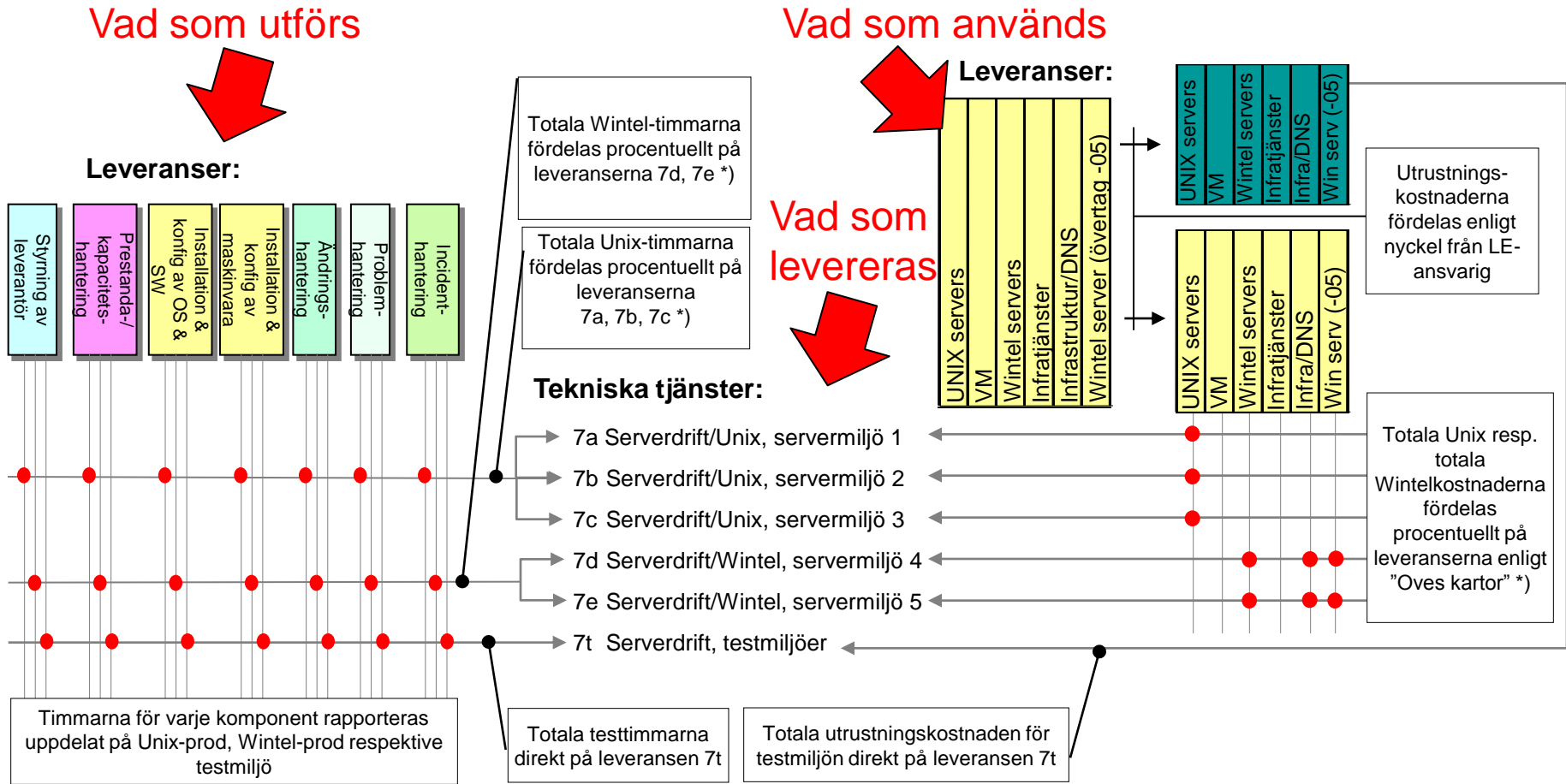
Vad vill ni uppnå?

Effekter

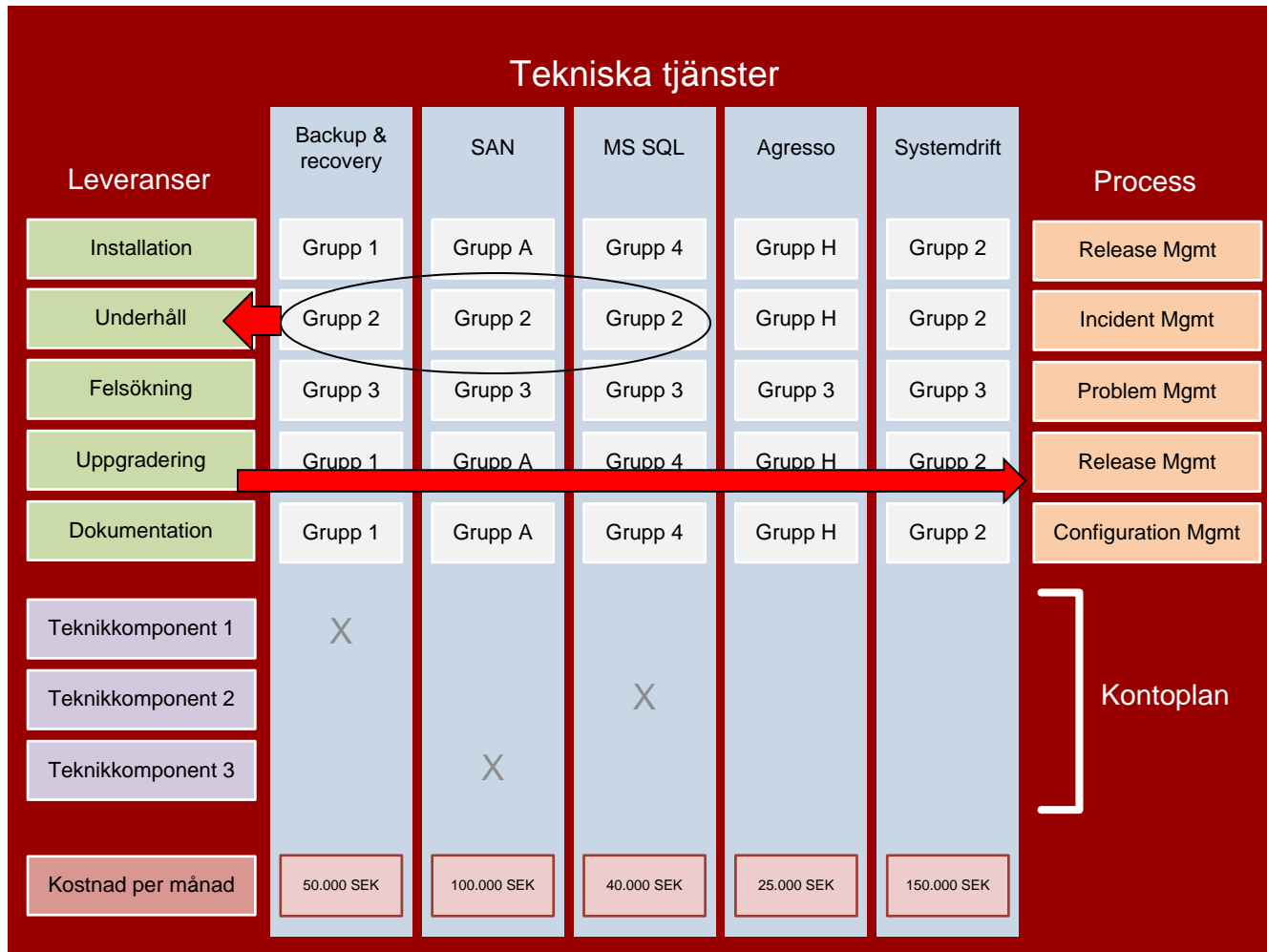
Exempel på vad Leveranskatalogen stödjer:

- Rationalisering i teknikfloran
- Standardisering av leveransmetoder
- Tydliggjord kostnad
- Kontroll av konsumtion
- Styrning av konsumtion
- Möjliggöra sourcing
- Löpande kompetensförsörjning

Modell för kostnadshantering



Målbild – struktur



Vem utför aktiviteterna?

Vilken process ansvarar för att det blir gjort?

SAN

Teknisk tjänsteägare: Dan Wernersson

SAN (Storage Area Network) är ett nätverk bestående av hårddiskkluster med uppgift att distribuera och lagra data

Definierat ansvar: Den tekniska tjänsteägaren ansvarar för att SAN är tillgängligt, fungerande och dokumenterat samt att det löpande utökas och uppgraderas utifrån kundbehov, leverantörsrekommendationer samt omvärldsbevakning. I ansvaret ryms att ta fram förslag på nödvändiga förändringar samt säkerställande av att tjänsten har rätt tillgänglighet, kapacitet och säkerhetsnivå. Vid behov informera och utbilda medarbetare inom Adk Data gällande SAN samt säkerställa att korrekt kompetensnivå finns inom organisationen samt att lämpliga avtal med externt kompetensstöd finns om nödvändigt.

SAN har ett direkt beroende till nedanstående tekniska tjänster för att fungera:

Systemdrift				
-------------	--	--	--	--

SAN har följande användningsbegränsningar:

För att SAN ska kunna användas krävs kartläggning av hårdvarukrav i specifika applikationer

Ingående Leveranser

- **Installation** **Ärendeslag: Release Order (Release Mgmt)**
Leveransen består av resurser med kompetens att planera för installation av disk, installera, konfigurera och testa SAN-disk från 3:e linjen
- **Underhåll** **Ärendeslag: Incidentärende (Incident Mgmt)**
Leveransen består av resurser med kompetens att kontinuerligt säkerställa funktionen i SAN utifrån

Ingående Leveranser

- ✦ **Installation** **Ärendeslag: Release Order (Release Mgmt)**
Leveransen består av resurser med kompetens att planera för installation av disk, installera, konfigurera och testa SAN-disk från 3:e linjen
- ✦ **Underhåll** **Ärendeslag: Incidentärende (Incident Mgmt)**
Leveransen består av resurser med kompetens att kontinuerligt säkerställa funktionen i SAN utifrån leverantörs- och omvärldsrekommendationer samt hantering av incidenter relaterade till SAN från 3:e linjen
- ✦ **Felsökning** **Ärendeslag: Problemärende (Problem Mgmt)**
Leveransen består av resurser med kompetens att felsöka SAN från 3:e linjen
- ✦ **Kapacitetsplanering** **Ärendeslag: Proaktivt problemärende (Problem Mgmt)**
Leveransen består av resurser med kompetens att identifiera och planera för kapacitetsbehov och justera SAN samt att kravställa på nödvändiga systemdriftsresurser (hårdvara, diskutrymme o.d.) och serverhallresurser (fysisk plats, strömtillförsel o.d.) organiserade i 3:e linjen
- ✦ **Uppgradering** **Ärendeslag: Release Order (Release Mgmt)**
Leveransen består av resurser organiserade i 3:a linjen med kompetens att uppgradera SAN samt SAN-diskar via firmwareuppdatering inklusive framtagning av "backout" planer för säkerställande av att funktionen kan återställas till senast fungerande version om fel inträffar under eller efter release
- ✦ **Avveckling** **Ärendeslag: Projektärende**
Leveransen består av resurser med kompetens att avveckla SAN-disk organiserade i 3:e linjen
- ✦ **Dokumentation** **Ärendeslag: Identifikation/registrering/kontroll (Configuration Mgmt)**
Leveransen består av resurser med kompetens att dokumentera SAN organiserade i 3:e linjen
- ✦ **Teknisk övervakning** **Ärendeslag: Proaktivt problemärende (Problem Mgmt)**
Leveransen består av resurser med kompetens att övervaka SAN samt att fel som innebär avbrott eller allvarlig störning i SAN registreras i ÄHS som incident eller problem organiserade i 3:e linjen.
- ✦ **SAN programvara**
Leveransen består av HP SAN programvara
- ✦ **Hårddiskkluster (disk array)**
Leveransen består av SAN-disk
- ✦ **EVA-skåp**
Leveransen består av EVA-skåp för placering av disk samt controllers
- ✦ **Övervakningsprogramvara**
Leveransen består av HP Insight Manager (ej uppkopplat till HP)

Finns de processer
som passar bäst!

Tjänsteattribut	Värde	Resultat (per vecka)
Teknisk öppetid (tid som tjänsten är öppen, dvs. inte är <i>planerat</i> nedtagen)	måndag – söndag/00.00 – 24.00	168 h/vecka (100 %)
Pålitlighet och återställsetid (antal förväntade driftsstörningar under teknisk öppetid utifrån historisk data samt tid till återställande)	0/vecka (0 h)	– 0 h/vecka
Servicefönster (tid då tjänsten ej är öppen pga. planerat underhåll)	0/kvartal (0 h)	– 0 h/vecka
Tillgänglighet (tillgänglighet under öppetiden, dvs. då tjänsten inte är drabbad av driftsstörningar och underhåll)	100 %	168 h/vecka (100 %)

kostnad

SAN				
Total kostnad/år		243 400	<i>Fördelningsnyckel</i>	
Ingående kostnader	Arbete	23 400	Mängd lagrad data (Mb)	
	SAN programvara	120 000		
	Hårddiskkluster	60 000		
	EVA-skåp	15 000		
	Övervakningsprog.	25 000		
			Nyttjande	Kostnad per tjänst
Ingår i följande tjänster	<i>"Ekonomitjänsten"</i>	30 %		73 020
	<i>"Materialbeställning"</i>	20 %		48 680
	<i>"Persontransporter"</i>	10 %		24 340
Totalt		60 %		146 040
Återstående kostnad, ej täckt		40 %		97 360

Tack för mig!
-Frågor?



Notera: Fler whitepaper finns att hämta på vår hemsida
www.bitau.eu