

Byznys versus IT perspektiva

7.10.2010 Holiday Inn, Brno

Ing. Zdeněk Kvapil

Senior ITIL Consultant

Od roku 1994 práce v mezinárodním IT
ITSM od roku 2005



Téma prezentace



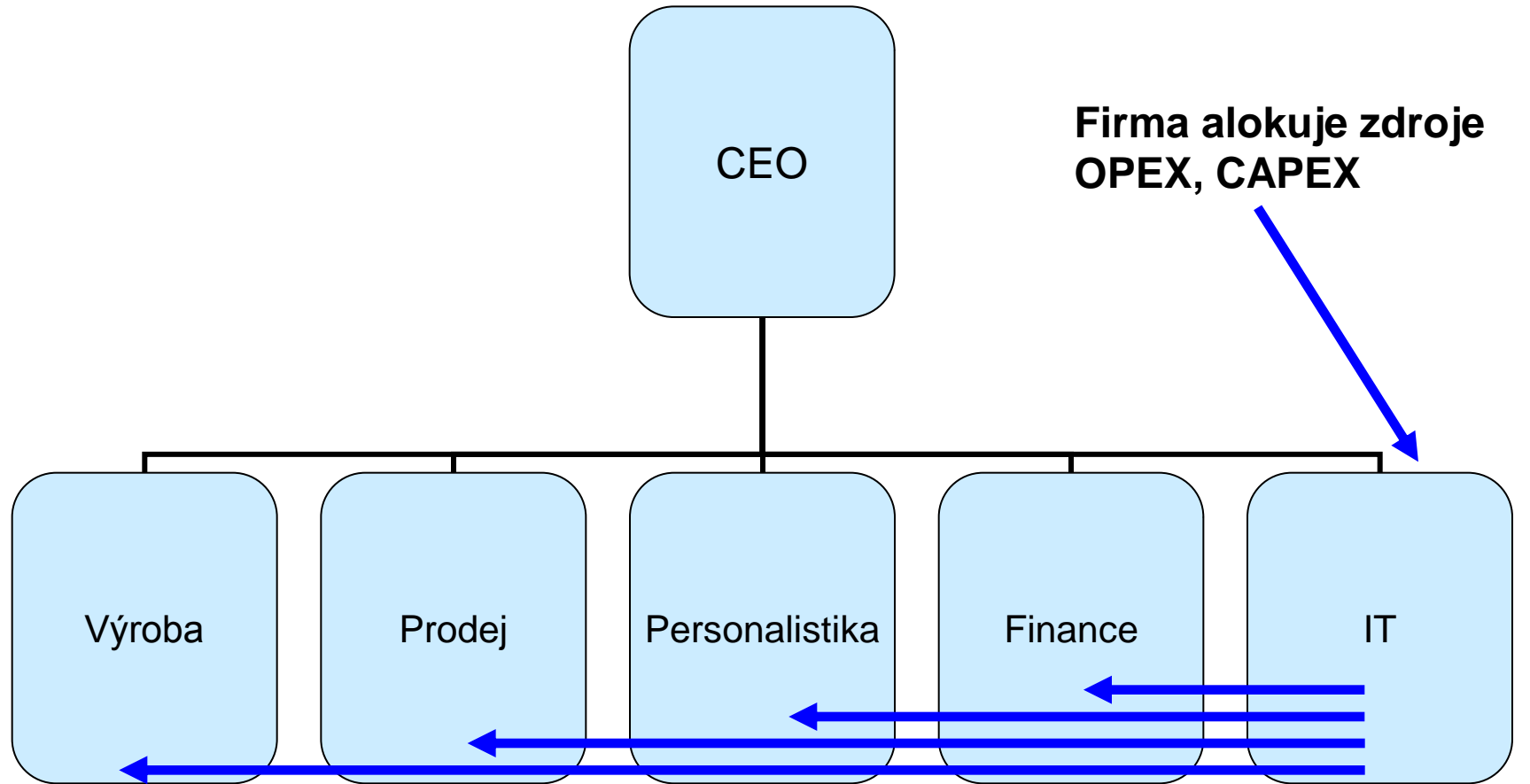
- 1. Perspektiva Byznysu - „User Perspective“**
- 2. Perspektiva IT**
- 3. Sladění (Aligning) IT a byznysu**
- 4. Příklady**
- 5. Výzvy, kterým IT čelí**

*** Zdroj: IDC Research**

- ♦ **75 % společností má nastaveny SLAs mezi uživateli a IT**
- ♦ **IT mělo v minulosti možnost měřit dostupnost pouze komponent (network, server, ...)**
- ♦ **Byznys vyžaduje měření „user-experience“ – propustnost aplikace, transakční objemy apod.**

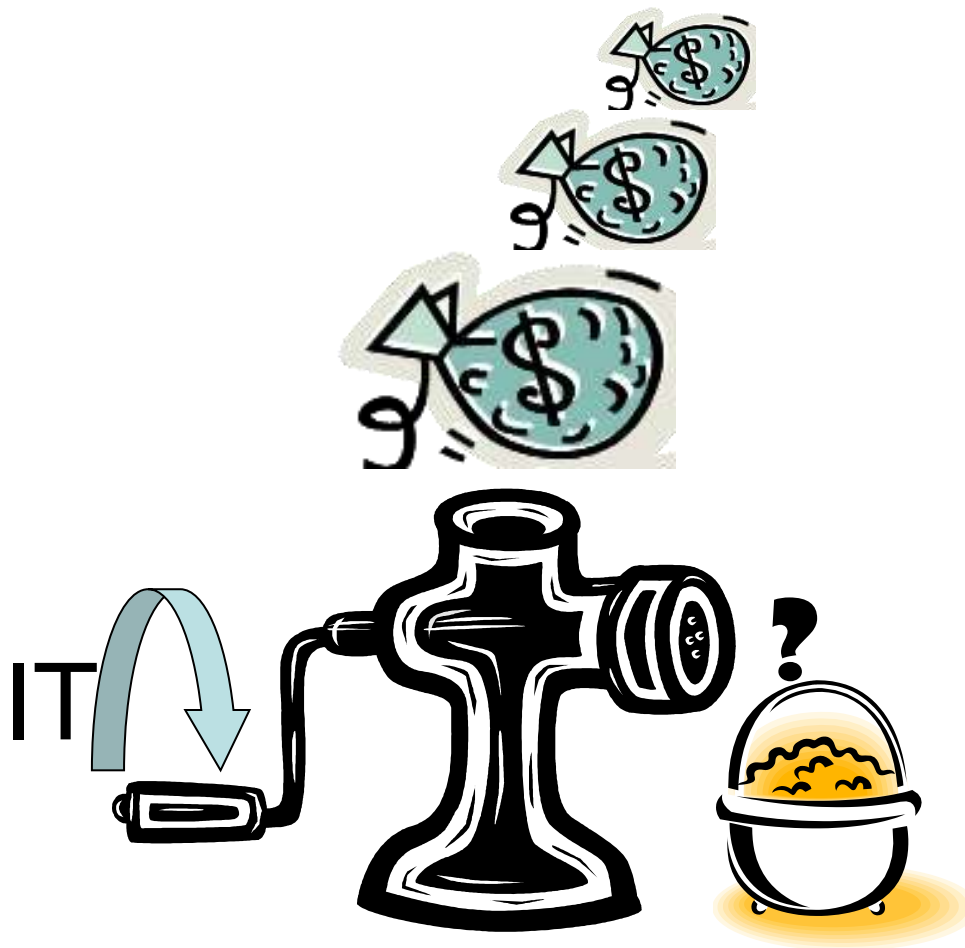
1. Perspektiva Byznysu - „User Perspective“

Postavení IT ve firmě



IT dodává ostatním útvarům služby

Postavení IT ve firmě



- ♦ **Služby, které vnímá uživatel - příklad**
 - Počítač po zapnutí funguje
 - Po kliknutí na ikoně se spustí příslušná aplikace
 - Mohu odesílat/přijímat maily
 - Tiskárna tiskne to co jsem na ní poslal
 - **Aplikace fungují tak jak předpokládám z hlediska funkčnosti i rychlosti.**
 - Mohu přistupovat na Internet....

Jak měřit kvalitu těchto služeb ?

Jaké procesy (kroky) nastanou, pokud něco nefunguje ?

Kvalita IT služeb se zlepšuje / zhoršuje ?

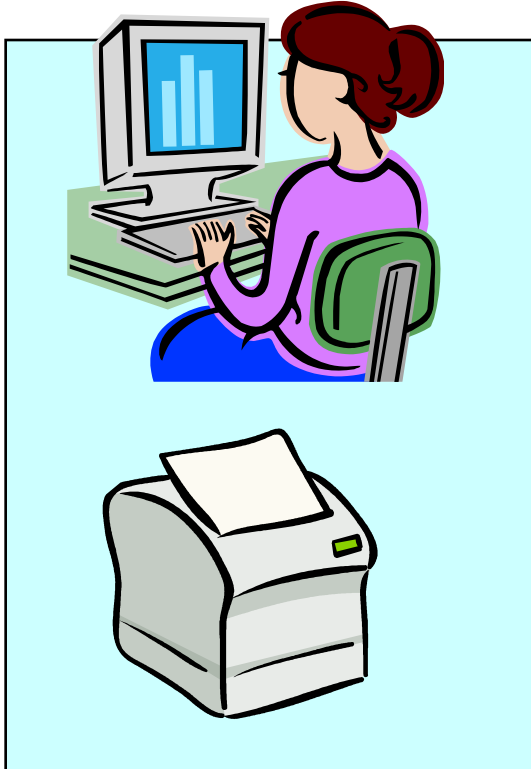
Jaká je cena IT služeb ?

- ♦ **Základní byznys procesy ve firmě fungují s podporou portfolia aplikací (SAP, MS Navision,...**
- ♦ **Tyto aplikace jsou základní to co uživatelé vnímají jako IT**



Komunikační kanály s IT

Uživatelé IT



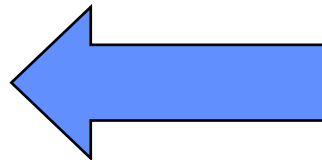
Mail



Self-service

Telefon

Osobní kontakt



Mail

Vzdálná podpora

Telefon

Osobní kontakt

IT



Technické komponenty neviditelné pro běžné uživatele

- LAN
- WAN
- Servery
- Antivirus
- Patch management
- vmWARE
- Monitoring
- Backup/Restore

2. Perspektiva IT

IT je historicky členěno a organizováno dle technologií

- **Helpdesk**
- **Server management**
- **VMWARE**
- **Storage / SAN**
- **Terminal service**
- **DB Management**
- **LAN / WAN**
- **Programátoři / vývoj aplikací**

Interní IT nebylo dosud organizováno jako Service Provider. Služby nejsou popsány, měřeny.

- ♦ **Pracovníci IT jsou dominantně specialisté na technologie**
- ♦ **Ikony na ploše uživatele (čili aplikace) – vyžadují funkčnost řady jednotlivých součástí IT**
- ♦ **Centrální evidence incidentů často chybí, nelze tak získat objektivní popis kvality IT služeb**

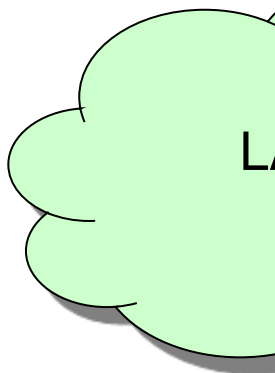
Jak se měřit dostupnost aplikací, služeb ?

Jaké procesy (kroky) nastanou, pokud něco nefunguje ?

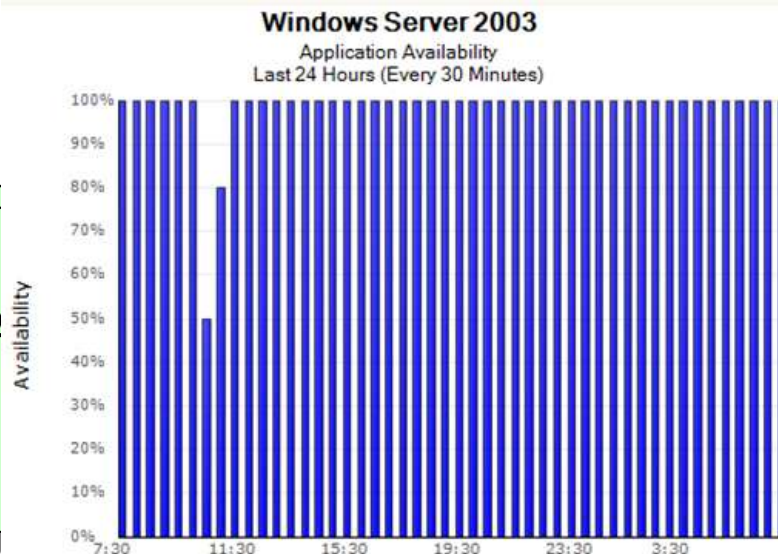
Kvalita IT služeb se zlepšuje / zhoršuje ?

Aplikace - servery

Users



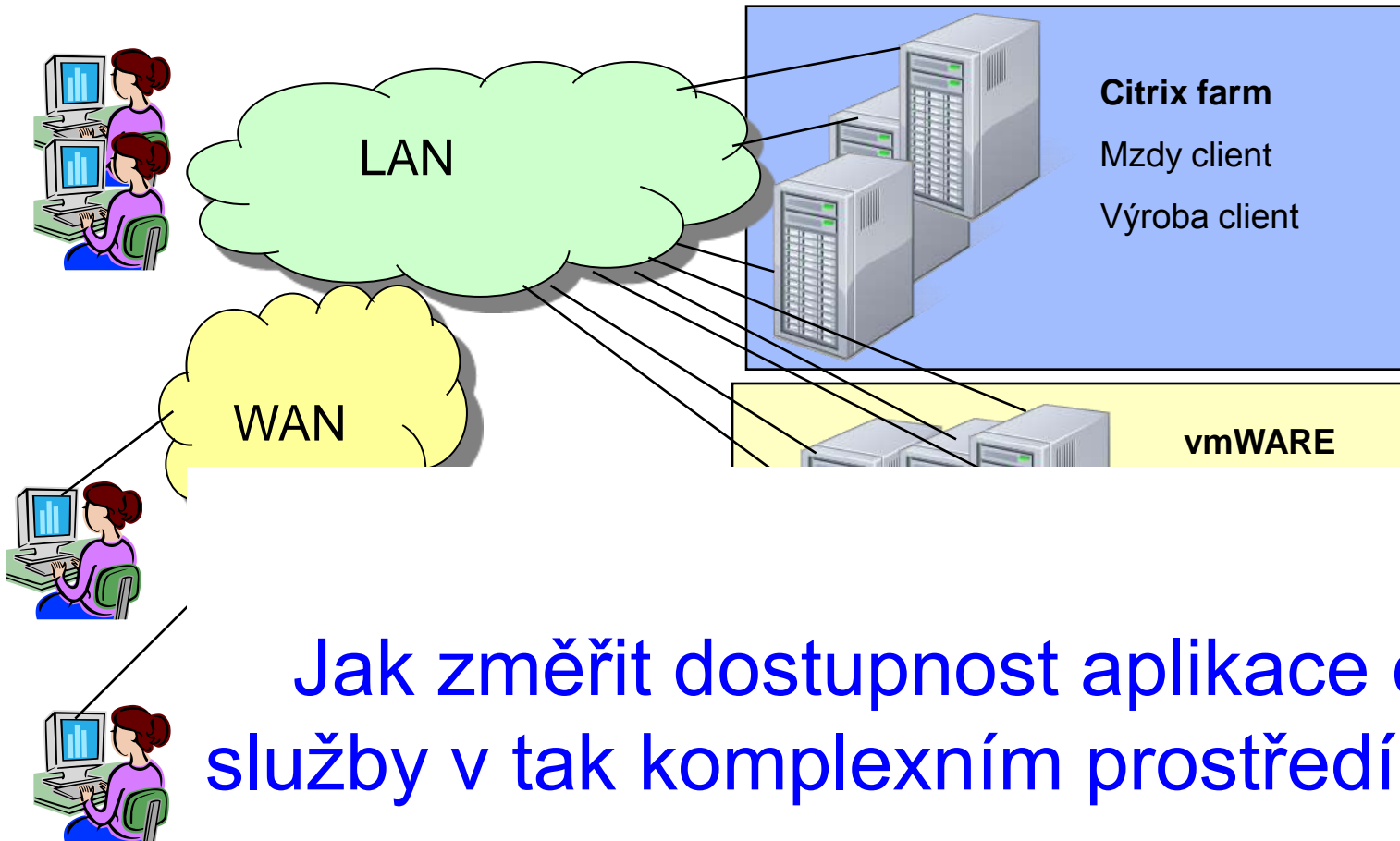
Custom Chart - Windows Server 2003 on TUL-SQLSRV-01



Application server

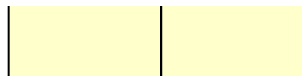
Dostupnost serveru a aplikace lze relativně snadno měřit.

Konsolidované prostředí



Jak změřit dostupnost aplikace či služby v tak komplexním prostředí ?

Pobočka 4



Příklad: Service Review meeting

IT prezentuje kvalitu poskytovaných IT služeb



IT Services 1-6/2010



Služba	Dostupnost %	SLA %
AD DC	99.8	99.7
AD DNS	99.9	99.7
MS Exchange	99.8	99.6
Internet mail connector	99.8	99.7
Database service	99.9	99.8
File Service	99.9	99.8
Local printing	99.5	99.0
Network printing	99.6	99.5
SAN	100	99.95

Závěr: Dodáváme kvalitní IT služby



- ♦ **9.3.2010 došlo k 2 hodinovému výpadku aplikace, která zajišťuje expedici výrobků k zákazníkovi. Došlo k tomu v době, kdy je nejvyšší poptávka (denní špička)**
- ♦ **30.3. došlo k 5 hodinovému výpadku přenosů mailu z/do internetu**
- ♦ **26.4. došlo k výpadku internetového obchodu na dobu nejméně 4 hodiny.**

Závěr: IT nesleduje klíčové procesy ve firmě



3. Sladění (Aligning) IT a byznysu

IT

Z technického hlediska je jednodušší evidovat funkčnost jednotlivých komponent

- ♦ Servery
- ♦ WAN
- ♦ LAN
- ♦ DB server
- ♦ ...

Byznys

To že IT funguje je očekávaný stav – proč měřit dostupnost?

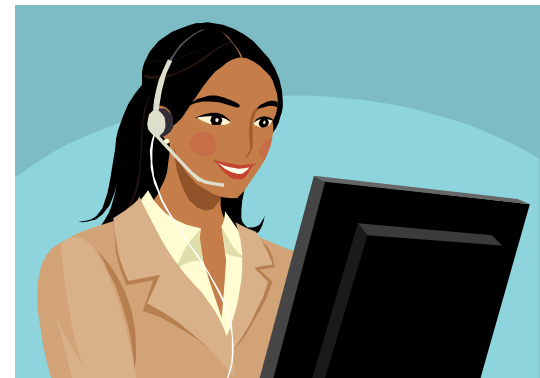
IT je vnímáno jako utilita

Nefunkčnost systémů má přímý dopad na fungování chodu firmy – nedostupnost je to co nás zajímá.



- ♦ **IT potřebuje evidovat důsledně veškeré incidenty v jazyku byznysu**
- ♦ **Kvalitu IT služeb je nutné být měřit z perspektivy byznysu**
- ♦ **Je důležitější evidovat „nefunkčnost“ než funkčnost**

Centrální evidence incidentů a požadavků je první krok



Problém SLA – IT pohled



Dostupnost	
99,9%	
99,8%	

Problém SLA – pohled byznysu



Nedostupnost	Měřeno od-do
Max 2 výpadky s dobou trvání 1 hod za kvartál	8-16 pracovní dny
Max 5 výpadků celkem 6 hodin za kvartál	16-8 ostatní doba

- ♦ **Měření kvality IT služeb z pohledu byznysu**

„Letenka za oceán za libru“

- ♦ **Druhá letenka z Anglie do Ameriky za 1 £ v první třídě**
- ♦ **Kampaň v TV, Radio, Tisk**



Počet prodaných letenek 1. den prodeje ?

0



Příčina: Kvůli masivnímu zájmu rezervační systém zkolaboval

The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window with the title "MSp ČR - Obchodní rejstřík na Internetu - Windows Internet Explorer". The address bar shows the URL "http://www.jus...". The browser interface includes a menu bar (File, Edit, View, Favorites, Tools, Help), a toolbar with search engines (pdfforge, YAHOO! SE, Search, PDFCreator, eBay, Amazon) and options, a Favorites bar, and a status bar at the bottom showing "Internet" and "100%".

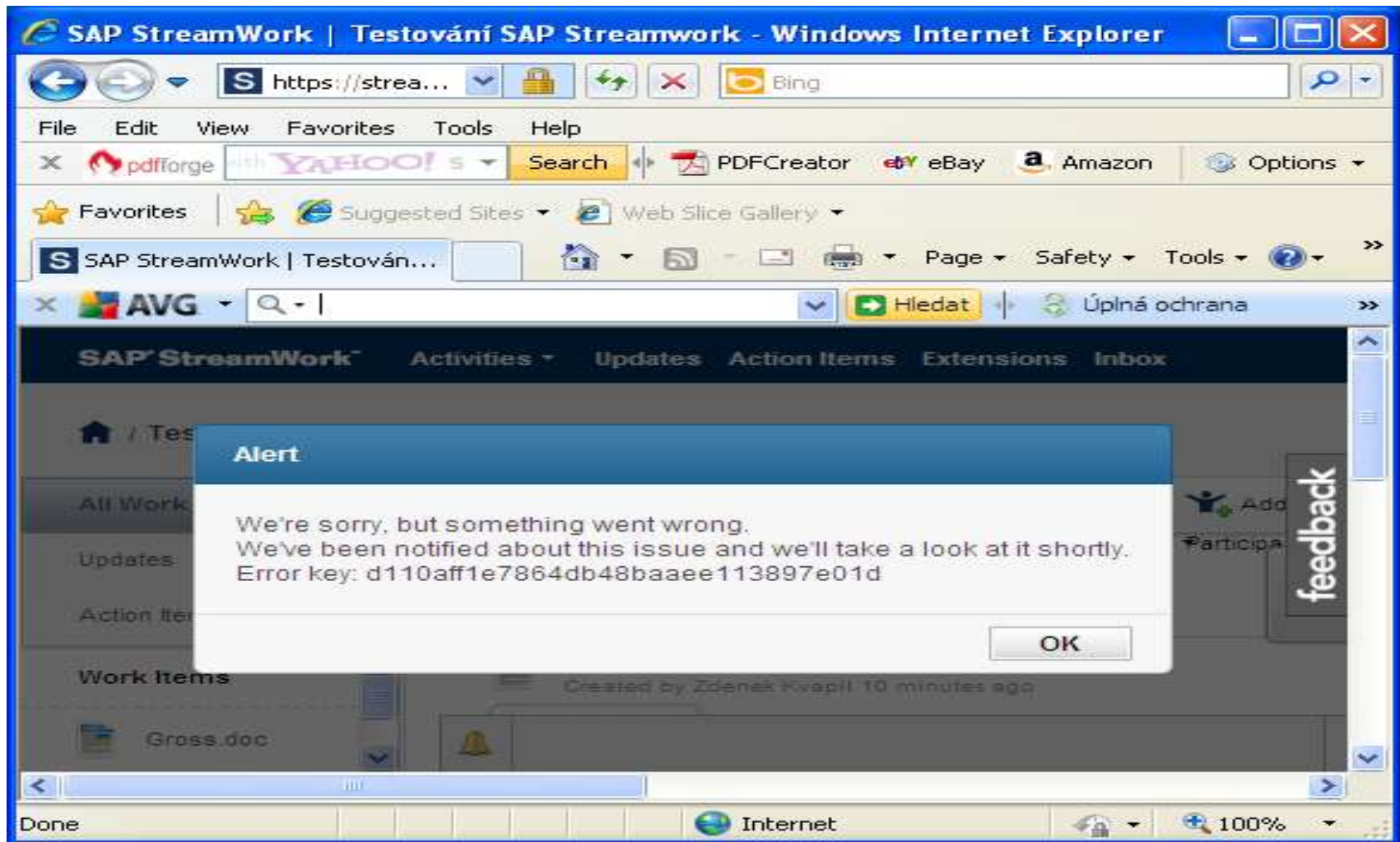
The main content area of the browser displays a website with the following text:

vyvinul Corpus Solutions a.s.

Obchodní rejstřík a Sběrka listin Ministerstvo spravedlnosti České republiky

Z důvodu havárie není přístupná internetová aplikace obchodního rejstříku.
Omlouváme se veřejnosti za případně vzniklé potíže.

At the bottom of the page, there are three logos: "POWERED BY Sun microsystems", "CORPUS SOLUTIONS", and "POWERED BY INFORMIX".



5. Výzvy, kterým IT čelí

A common complaint from IT managers is that "we cannot get the business requirements from the business."

*zdroj: Gartner keynotes from 9/2010 conference



- ♦ **Význam IT pro byznys neustále roste, ale IT nebývá zahrnuto do strategického plánování firem**
- ♦ **Význam roste, ale je tlak na snižování nákladů na IT což je těžko splnitelné**
- ♦ **Nové požadavky na IT přichází často rychle, bez možnosti efektivního plánování**



Řada IT služeb je nabízena jako komodita „SAAS“

- **GMAIL – 50\$ za uživatele/rok**
- **CRM - <http://www.salesforce.com/eu/crm>**
- **Kalkulace mezd**
- **Virtual Desktop**
- **Colaboration – např. SAP Stream Work**
- **...**

IT musí tyto trendy sledovat a reagovat na ně.

Google nabízí vládě USA řešení na míru. Přejde Obama na Gmail nebo Exchange? - iDNE...

http://technet.idne... Yahoo! Search

Soubor Úpravy Zobrazit Oblíbené položky Nástroje Nápověda

Oblíbené položky YouTube - Right Angle Wea...

Google nabízí vládě USA ř... Stránka Zabezpečení Nástroje

AVG WebHledání Hledat Úplná ochrana

Technet.cz

iDNES.cz | Zprávy | Sport | Kultura | Ekonomika | Finance | Bydlení | Cestování | A
Hry | více

Audio – MP3 – Video – DVD – Blu-ray | Digi TV - Foto – PC | Notebooky Internet

Katalog fot'áků

Google nabízí vládě USA řešení na míru. Přejde Obama na Gmail nebo Exchange?

2. srpna 2010 velikost textu: □ ■ □

Balík služeb pro on-line komunikaci nabízí Google firmám již dlouho, nicméně pro americkou vládu má připravenou speciální, přísně zabezpečenou verzi. Citlivá data by zůstala na americkém kontinentu.

Internet 105%



IT je nutné transformovat na dodavatele služeb, který měří a zlepšuje kvalitu poskytovaných služeb a je konkurenceschopný vůči nabídkám trhu.



Implementace IT Service Managementu má prokazatelný finanční přínos pro firmu.

Návratnost ITSM projektů je typicky do 2 let.



Otázky ?



Děkuji za pozornost.

Kontakt: zdenek.kvapil@q4it.cz

tel: 602 203 156

