

Case study

2. Dizajn usluge - ENERGOPROJEKT

Profil kompanije

- ENERGOPROJEKT postoji od 1966. kao deo ENERGOPROJEKT grupe
- 40 godina isporučuje kompletna rešenja za finansijske institucije (pošte i banke), javnu upravu i velike sisteme.
- Međunarodno iskustvo: Rusija, Bugarska, Turska, Mađarska, Irak, Kenija, Panama, Peru...
- Centri za servis i podršku su osnovani na teritoriji Srbije i Crne Gore.

Nova usluga:

Razvoj IT aplikacije za lociranje i praćenje pošiljki u poštama Crne Gore.

Scenario:

- Procesi: Prijem pošiljke u poštanski centar, Razvrstavanje pošiljki u poštanskom centru i Otprema pošiljki iz poštanskog centra
- Centralna baza podataka
- Preko aplikativnog servera pristup bazi podataka
- Pod učesnicima se podrazumevaju jedinice poštanske mreže sa pripadajućim službama, centri za razmenu pošiljki, pošta carinjenja.

Nivoi podrške

Nivo 1 – podrazumeva rešavanje operativnih problema, što ne uključuje modifikacije koda.

Specijalista za datu oblast ili za infrastrukturnu podršku rešava operativne probleme.

Ukoliko razrešavanje zahteva modifikacije koda, Zahtev za uslugom će biti prosleđen na sledeći nivo podrške.

Nivo 2 – podrška uključuje modifikacije koda. Obezbeđena od strane specijaliste za aplikativnu podršku ENERGO DATE.

Vreme podrške

- **potpuna vremenska podrška** - 24 sata dnevno, 7 dana u nedelji
- **delimična vremenska podrška**- 08:00-22:00, pon-sub (radno vreme pošte Crne Gore)



Klasifikacija problema

	Ozbiljnost nivoa 1	Ozbiljnost nivoa 2	Ozbiljnost nivoa 3
Poslovna i finansijska ugroženost	Prestanak rada aplikacije stvara ozbiljnu poslovnu i finansijsku ugroženost.	Prestanak rada aplikacije stvara srednju poslovnu i finansijsku ugroženost.	Prestanak rada aplikacije stvara minimalnu poslovnu i finansijsku ugroženost.
Gubici u radu	Prestanak rada aplikacije uzrokuje da klijent nije u mogućnosti da radi i izvodi neke značajne delove svog posla	Prestanak rada aplikacije uzrokuje da klijent nije u mogućnosti da radi i izvodi neke određene delove svog posla, ali je još uvek u mogućnosti da izvrši većinu zadataka.	Prestanak rada aplikacije uzrokuje da klijent nije u mogućnosti da radi i izvodi samo neki manji deo svog posla, ali je još uvek u mogućnosti da izvrši većinu zadataka
Broj klijenata na koje utiče neraspoloživost usluge	Prestanak rada aplikacije utiče na veliki broj klijenata.	Prestanak rada aplikacije utiče na manji broj klijenata	Prestanak rada aplikacije može uticati samo na neznatan broj klijenata.
Prihvatljivo vreme razrešavanja problema	Maksimalno prihvatljivo vreme razrešavanja je 24 sata u kontinuitetu.	Maksimalno prihvatljivo vreme razrešavanja je 5 radnih dana.	Maksimalno prihvatljivo vreme razrešavanja je 15 radnih dana.

Plan kapaciteta

- 3 programera koji su angažovani dnevno 8 sati (od 09.00 do 17.00 časova).
- 1 programer–pripravnik koji je angažovan dnevno 8 sati (od 09.00 do 17.00 časova).
- 2 senior IT menadžera koji su angažovani dnevno 8 sati (od 09.00 do 17.00 časova)
- Hardverska oprema



Plan oporavka

	Gubitak podataka
Ljudska greška	<ul style="list-style-type: none">- pronaći načinjenu grešku- ispraviti ako je moguće- vratiti sistem u pređašnje stanje
Greške u tehnologiji	<ul style="list-style-type: none">- uočenu grešku prijaviti proizvođaču- naručiti i instalirati novu ispravnu verziju
Eksterni napadi (virusi i ostali štetni programi)	<ul style="list-style-type: none">- fizički diskonektovati računar sa mreže- ukloniti virus- ukoliko je operativni sistem totalno uništen reinstalirati OS- ukoliko je oštećena aplikacija ponovo je instalirati- povratiti podatke iz backup fajla- uvesti najnoviji raspoloživi anti-virus softver.

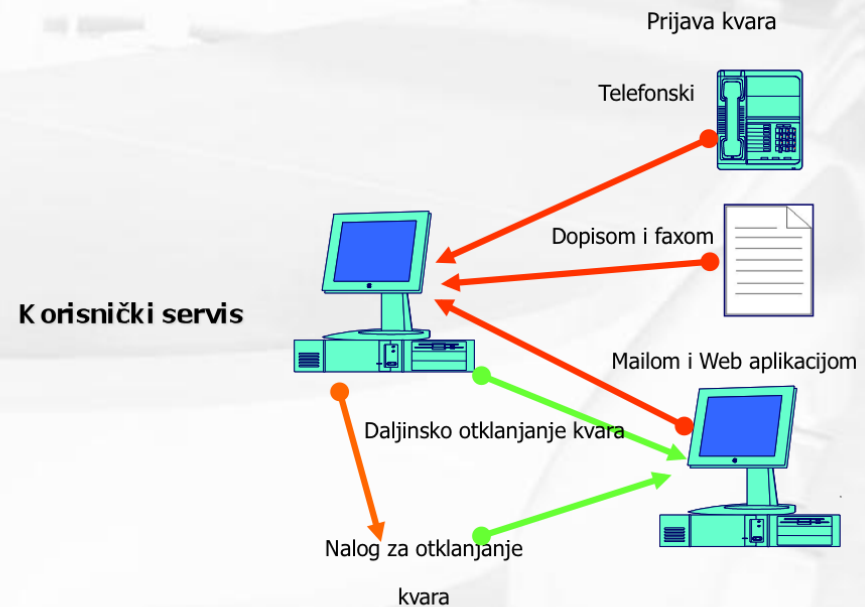
	Gubitak internih IT sistema i mreža
Nestanak struje	<ul style="list-style-type: none">- proverava se gde je došlo do nestanka struje- vrši se provera osigurača- pristupa se uključivanju rezervnog generatora- posle povratka struje vrši se provera hardvera- proverava se eventualni gubitak podataka
Onemogućen pristup mreži	<ul style="list-style-type: none">- fizički resetovati modem i ruter- uraditi softverski repair rutera

Case study

4. Vršenje usluge Telekom Service Desk

Telekom SERVICE DESK

- Uvođenje ITIL-a i dobijanja standarda ISO IEC 20000.
- Zatečen korisnički servis
 - Tel, fax, mail, pošta, web aplikacija i specijalna home-made aplikacija za prijavu kvarova i problema



Telekom SERVICE DESK

- Analiza:

- Period:10 dana
- oko 10 000 IT korisnika
- nijedan incident, zahtev nije bio izgubljen
- **344** je rešeno na prvom, dok je **107** incidenata rešeno na drugom nivou podrške

- Nedostaci:

- Nedefinisani i komplikovani procesi planiranja, osmišljavanja i održavanja IT usluga

- Mogućnost poboljšanja:

- Jedinstevena aplikacija
- Podaci jedinstveni i centralizovani
- Izveštavanje o svim incidentima i problemima
- Praćenje zahteva na svim nivoima

Telekom SERVICE DESK

Opis projekta:

- Nabavka HP Open View softver
- Punjenje baze podataka – integracija sa Active Directory i Human Resorce bazom podataka
- Integracija sa postojećim klijentskim HW i SW
- Razviti procese Upravljanje incidentima, Upravljanje problemima, Upravljanje promenama i konfiguracijom

Telekom SERVICE DESK

- **Faza 1: Ispоруka hardvera i softvera**
 - Datum početka: datum početka projekta
 - Datum završetka: 60 dana od početka projekta
- **Faza 2: Service Desk, Upravljanje incidentima i Upravljanje problemima**
 - Datum početka: Datum početka projekta
 - Datum završetka: Prihvaćena faza 1+ 90 dana
- **Faza 3: Upravljanje konfiguracijom i Upravljanje promenama**
 - Datum početka: Datum početka projekta
 - Datum završetka: Prihvaćena faza 1+ 120 dana

Telekom SERVICE DESK

Korisnički servis je podeljen u dve grupe:

- **PRVI NIVO**

prima pozive, popunjava podatke, postavlja prioritet, rešava osnovne zahteve (resetovanje password-a, davanje informacije)

- **DRUGI NIVO**

rešava slučajeve udaljenin pristupom i prosleđuje slučajeve koje ne može da reši na radne grupe

Telekom SERVICE DESK

28,145 - _TS Service Call SDSO

File Edit View Action Tools Help

Due tomorrow.

Owner of the case: Nada Livaja

ID: 28,145

Status: U radu

Caller: Lune Panic

Configuration Item: NETWORK SERVICE

CI Location:

Location: Dubrovačka

Location Info: Kanc.214

Impact: Low

Category: Zahtev / VPN pristup

Classification:

Copy Category to Description

Description: Zahtev za otvaranje naloga za udaljeni pristup korporativnim resursima - VPN

Additional Notes: Kom.tel. 2244 185 ili 064 612 1087

SDSO Actions:

Attachments: Attachment Details

VPN - Lune Pa...

General Workorders Relations Time/Cost History

Caller info

Caller Phone Number: 0646121087

Caller E-mail: lunep@telekom.rs

Caller Job Title: Šef SI za ekonomske poslove u Fi žutih i

Organization: Sek za multimediju \ SI za administraciju jedinstv

Organizacioni nivo: Direkcija za usluge \ Sektor za multimedijalne usluge \ Služba za razvoj multimedijalnih sadržaja

Service info

Priority: 3 Medium

Deadline: February 11, 2009 3:28:58 PM

Actual Finish:

Assignment

Assignment: To Workgroup: Desktop Specialist
To Person: Biljana Joksimovic
Assignment Priority: Medium
Assignment Status: Prihvaćen

Case has been Escalated

Medium: Unidocs

Permanent Solution Description:

Telekom SERVICE DESK

BENEFITI dobijeni uvođenjem Service Desk-a

- automatizacija procesa koji prate pružanje IT usluge
- poboljšao se kvalitet pružanja IT usluge
- smanjilo se vreme odziva na prijavljenu smetnju
- smanjili su se troškovi pružanja usluge
- kreira se baza znanja
- povećalo se zadovoljstvo korisnika IT usluga

ZAKLJUČAK

Most of those who have experience with ITIL claim that adoption of ITIL doesn't have an end point – there is just a starting point and milestones on the path of measuring achieved continuous success!

