

**ITIL - שפור מתמיד  
הלכה למעשה**

# **שו"ב מרכזי מבוסס uCMBD**

**אייל קבריטי, מיכאל טולדנו**



**חברת פלאפון תקשורת בע"מ**

**itSMF**

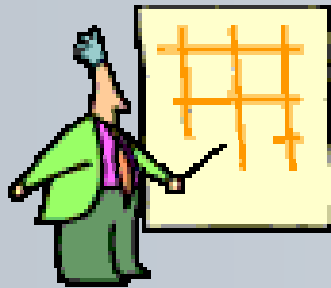


# ITIL – איך מתחילים ?

תהליך מבדק ניהול שירותי IT בוצע עם HP ב- 2006

הסיבות המרכזיות לביצוע התהליך :

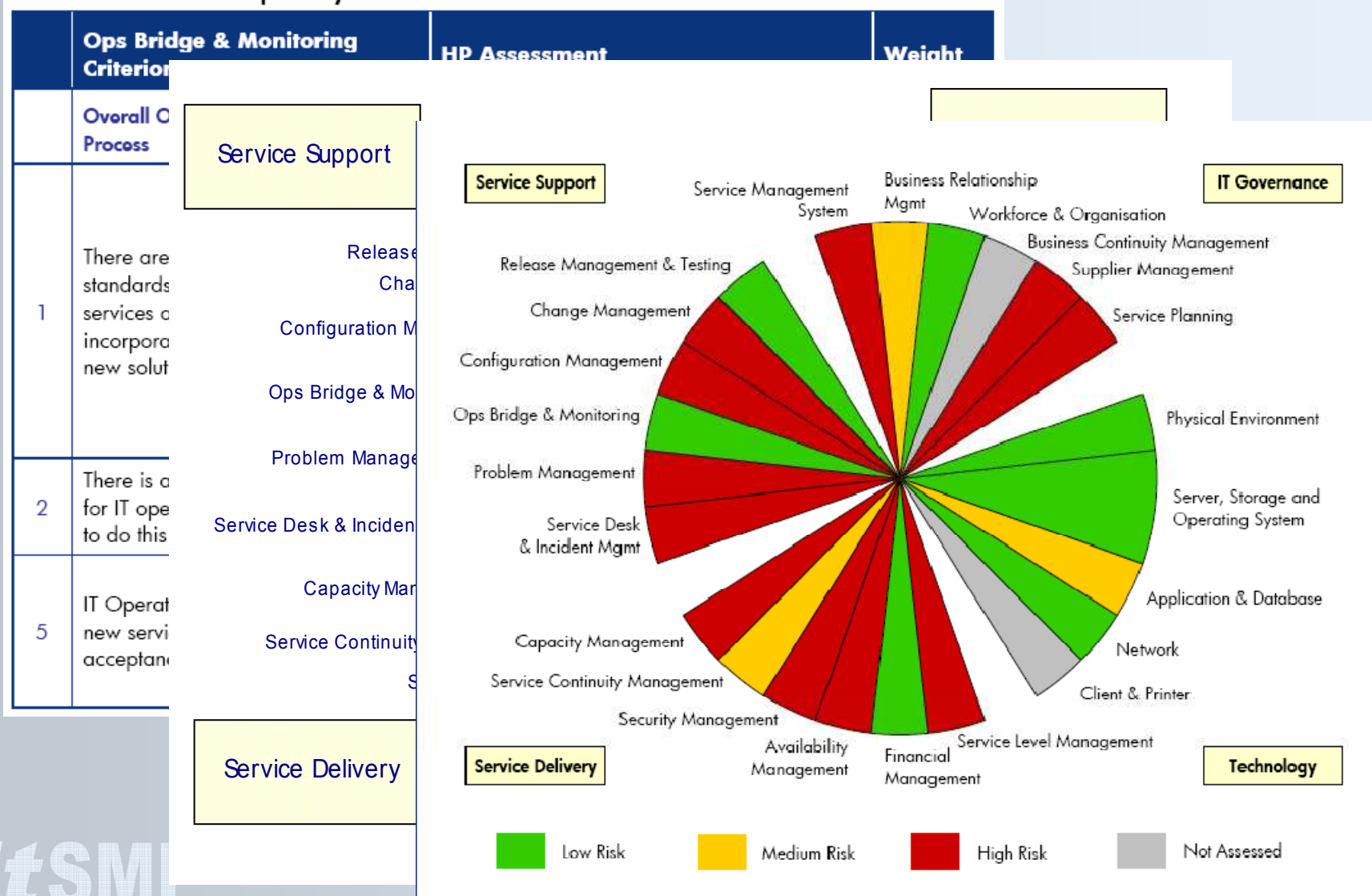
- ✓ ווידוא שסביבת ה-IT מסוגלת לענות על הצרכים העסקיים.
- ✓ הבנה טובה יותר של נקודות חוזק, חולשות וסיכונים בתוך IT.
- ✓ שיפור בזמינות ואיכות שרותי IT.
- ✓ מענה לשאלות כמו – "איך להשוות את הפעילות של IT ל- Best Practices או לחברות העוסקות בטלקום?"
- ✓ אספקת base line של פעילויות IT, יחסית אליו ניתן יהיה למדוד שיפור בתחומים השונים.



✓ רצון לשפר תהליכי עבודה בניהול החטיבה



# ניתוח פערים





# נושאים שיושמו בעקבות הממצאים

## פרויקט מרכזי ב- 2007

### ■ שדרוג מערכת ניהול השרות

- ✓ בחינת מערכות דומות
- ✓ תמיכה בפניות לצוותי שרות פנים חטיבה
- ✓ ניהול הסכמי שרות (SLA)
- ✓ ממשקים למערכות חיצוניות

## פרויקט מרכזי ב- 2008

### ■ שו"ב מרכזי מבוסס uCMDB



# תהליכי ניהול IT בחטיבה

✓ פורום איפוס בוקר – יומי (שימוש בדו"חות משו"ב מרכזי)

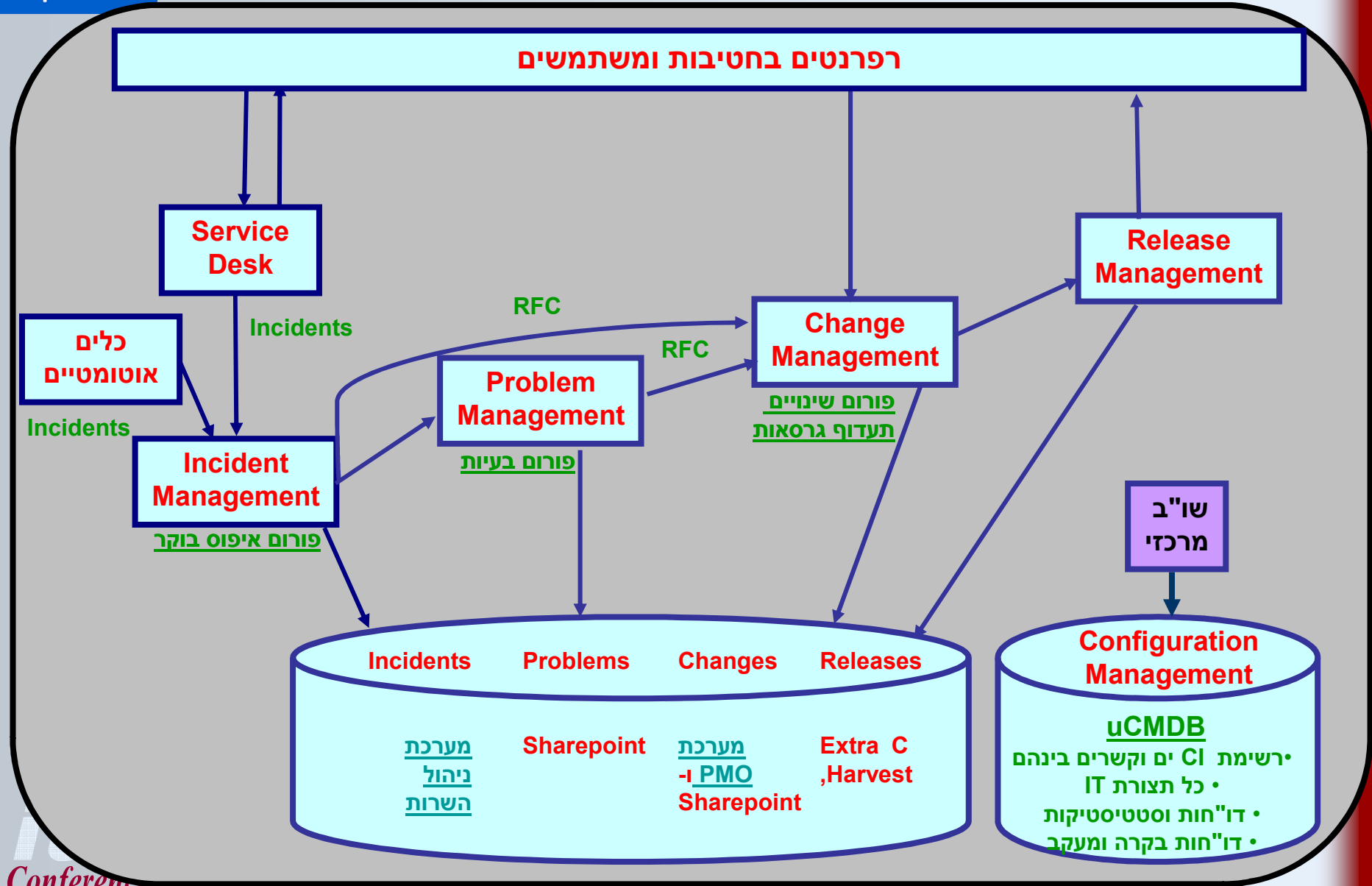
✓ פורום שינויים – שבועי

✓ פורום בעיות / תקלות מערכתיות / ביצועים – חודשי

✓ פורום תעדוף גרסאות - רבעוני



# Service Support – התהליך האופרטיבי



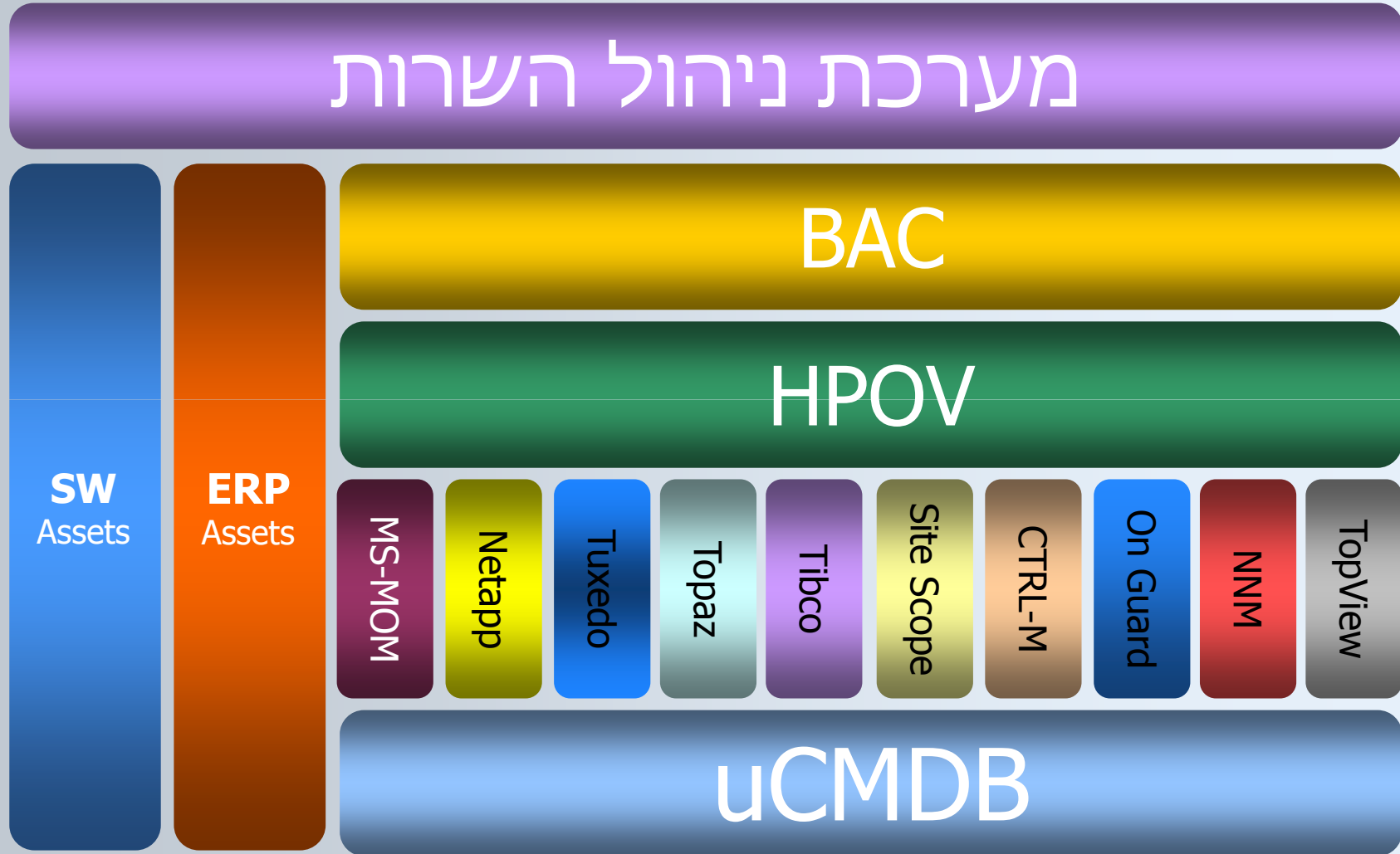


# הצד המעשי

פרוייקט שו"ב מרכזי מבוסס  
uCMDB

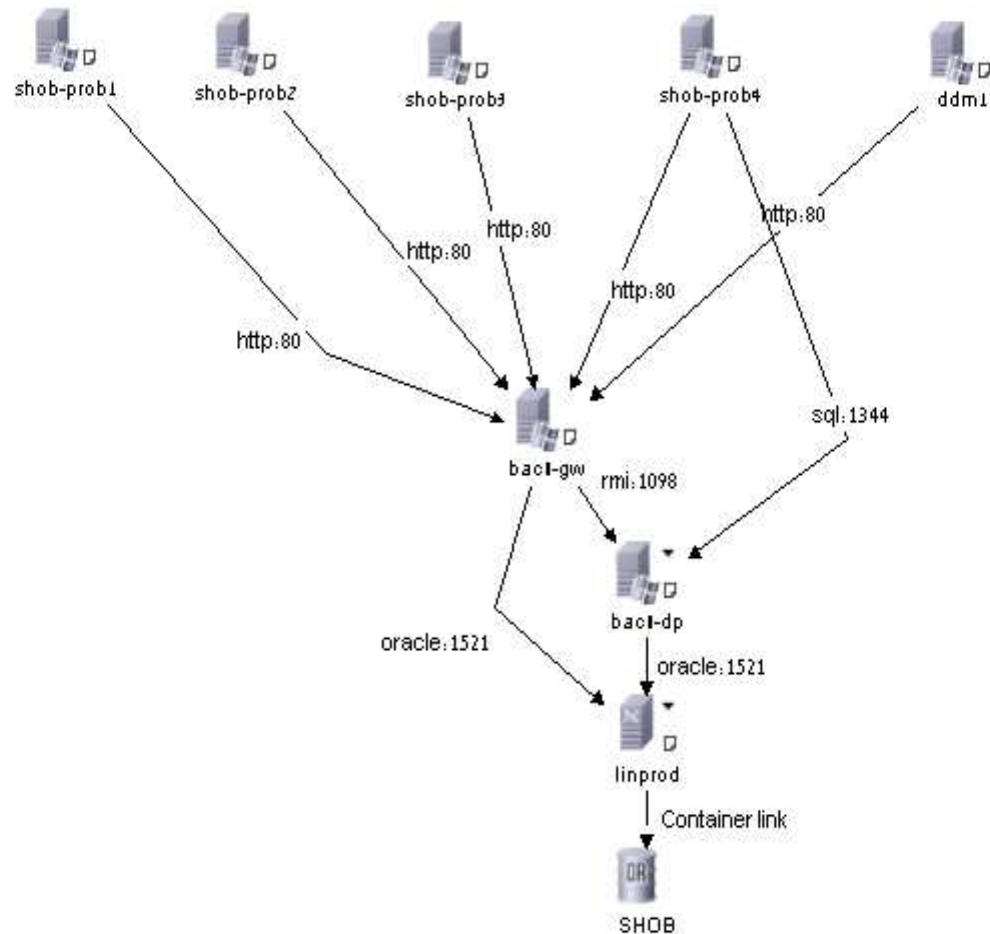


# תצורת שו"ב מרכזי מבוסס uCMDB



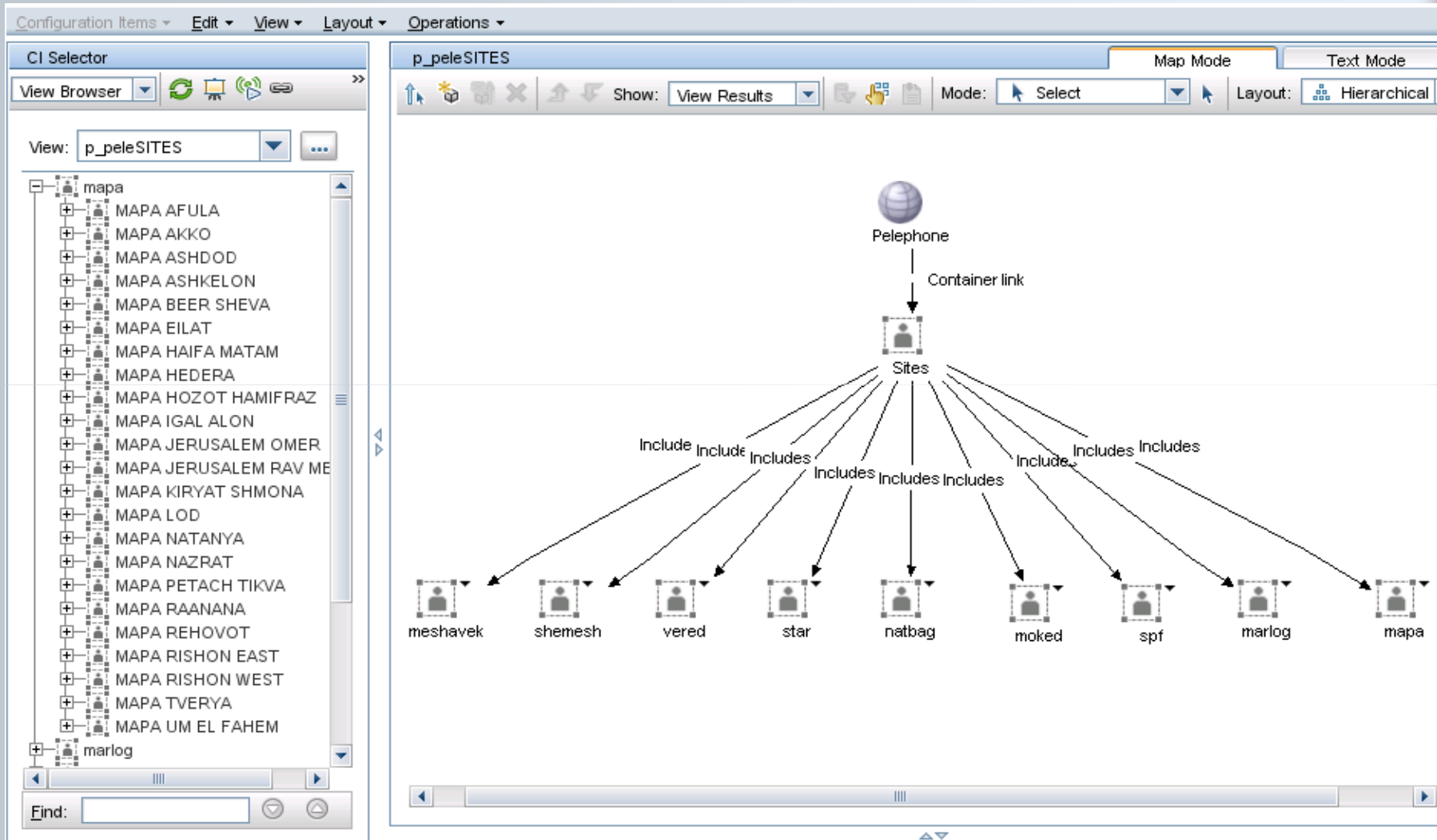


# מבנה פיזי של מערכת ה-uCMDB



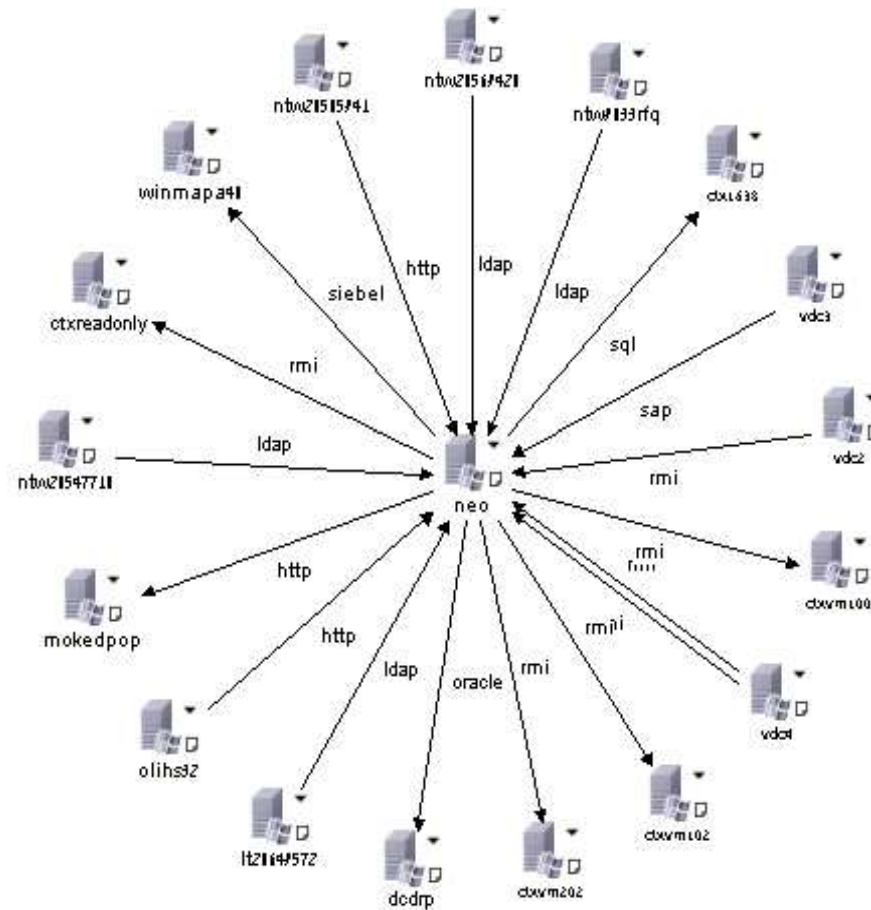


# מבנה פלאפון ב-uCMDB



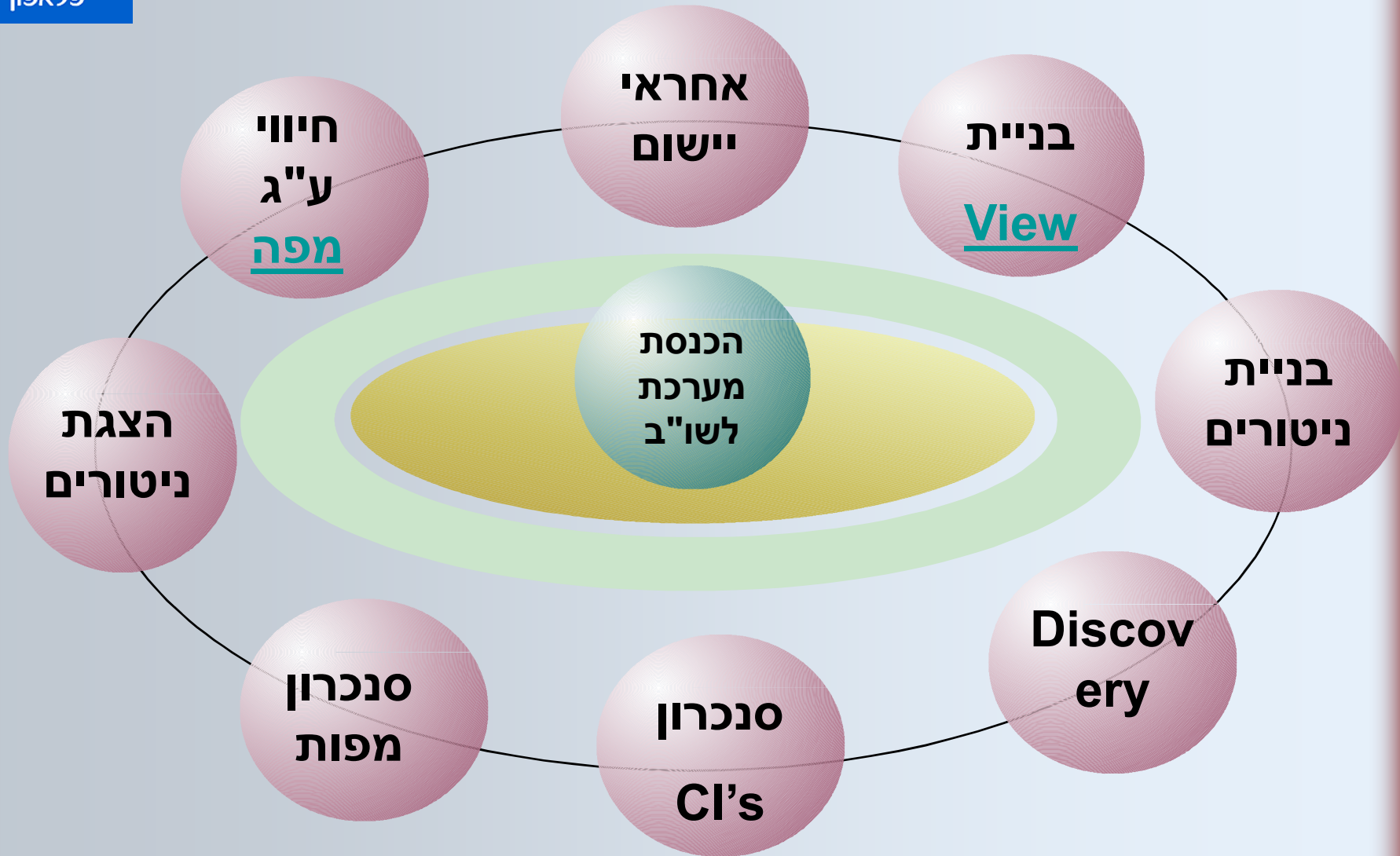


# קשר בין אובייקט ל "סביבה"





# תהליך הוספת מערכת לשו"ב המרכזי





# השוואה בין אובייקטים - Gold Master

Compliance > Compare CIs

Select CI ctx1601 Select CI ctx1602

CIs View

ctx1601

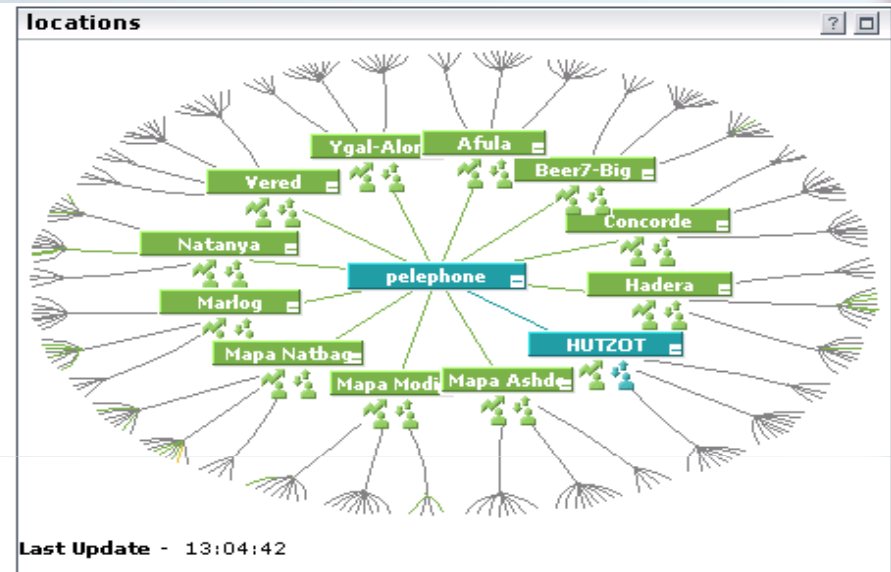
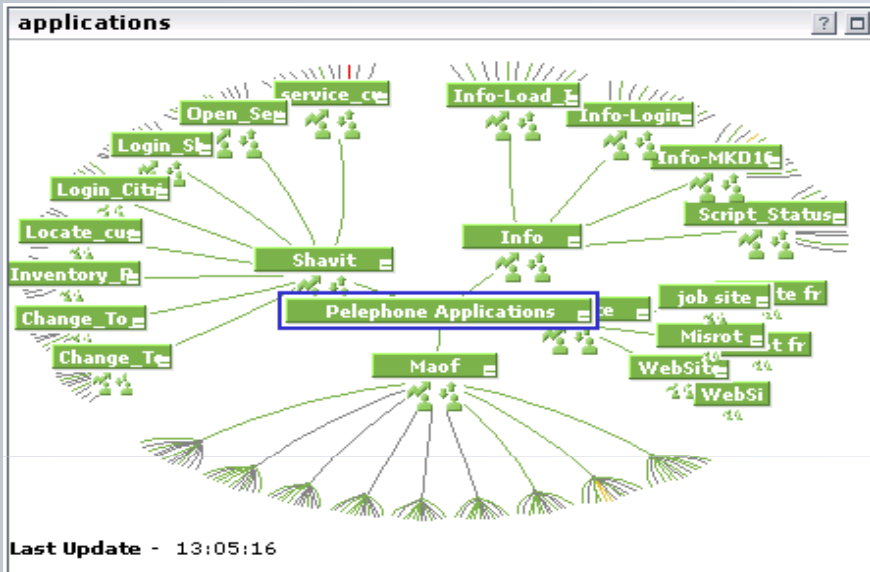
- ( CPU )
- ( Dir )
- ( File System )
- ( IIS )
- ( Installed Software )
- ( IP )
- ( Memory )
- ( Network Interface )
- ( NTCMD )
- ( Oracle )**
- ( Process )
- ( regKey )
- ( Service )
- ( Service Address )
- ( WMI )

ctx1602

- ( CPU )
- ( Dir )
- ( File System )
- ( IIS )
- ( Installed Software )
- ( IP )
- ( Memory )
- ( Network Interface )
- ( NTCMD )
- ( Process )
- ( regKey )
- ( Service )
- ( Service Address )
- ( WMI )



# תצוגה תפעולית



**SLAs**

Comparison tracking period:

|                         |   |                    |   |                    |   |                      |   |
|-------------------------|---|--------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|
| <p><b>Jobs Site</b></p> | <p>Day <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Week <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Month <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Forecast <input checked="" type="checkbox"/></p> | <p><b>Info</b></p> | <p>Day <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Week <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Month <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Forecast <input checked="" type="checkbox"/></p> | <p><b>Maof</b></p> | <p>Day <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Week <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Month <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Forecast <input checked="" type="checkbox"/></p> | <p><b>Shavit</b></p> | <p>Day <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Week <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Month <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>Forecast <input checked="" type="checkbox"/></p> |
|-------------------------|---|--------------------|---|--------------------|---|----------------------|---|

**Note:** Only SLAs with the selected comparison tracking period are displayed.  
Last update - 13:04:08



## שימושים נוספים (חלקי..)

- קשר של אובייקט לסביבה (תחזוקה/תקלה)
- דו"ח מחשבים, מדפסות, זיכרונות, Images וכו'
- מי מפעיל `proc./services` בשרת
- השוואת מיפויים / גרסאות
- שימוש בתוכנות
- קונפליקט DNS/Nis
- Views (תקלה..)
- תיעוד מערכות



# לסיכום



✓ נושא ITIL נמצא על סדר היום של החטיבה

✓ פרויקטי השיפור שתוכננו כבר בייצור

✓ כלי עבודה שבשימוש החטיבה

- מערכת ניהול השרות
- מערכת מעקב תוכניות עבודה (PMO)
- Sharepoint – שינויים, בעיות
- ניהול תצורה (Extra C, Harvest)
- שו"ב מרכזי מבוסס uCMDB

✓ תהליכי עבודה שהוטמעו

- ניהול שינויים
- ניהול תקריות ובעיות
- ניהול הסכמי שירות (SLA)
- ניהול תעדוף לגרסאות
- תהליכי הסלמה



# שאלות ?

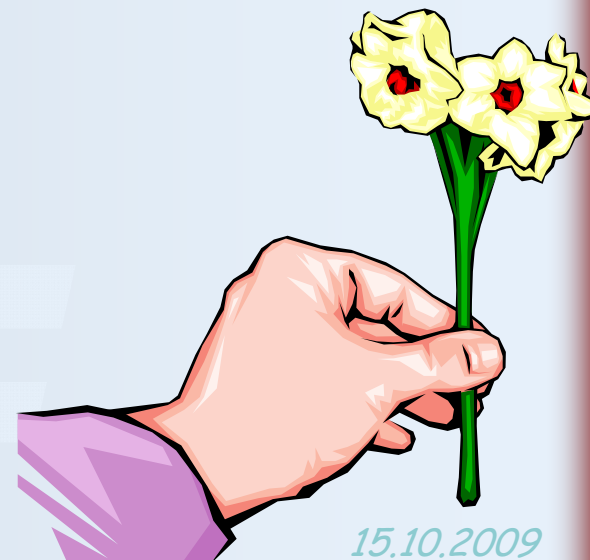
פנה ל-

מיכאל טולדנו  
מנהל פרויקטים בכיר

אייל קבריטי  
מנהל מחלקת פרויקטים

[michaelt@pelephone.co.il](mailto:michaelt@pelephone.co.il)  
050-8294611

[eyalk@pelephone.co.il](mailto:eyalk@pelephone.co.il) : מייל  
050-5515555 : נייד



15.10.2009

itSMF

**תודה !**

**... להתראות בכנס *itSMF 2010* !!**

**( יום א' 10.10.2010 )**

**itSMF**



# מערכת ניהול השרות



Windows taskbar with icons for: חדש, שלי, רשימה, לפי פתוח, לפי תומך, צ.עבודה, צ.פותר, הפצה, אלפון, הודעות, מידע, התראות, יציאה, סגור, חיפוש, סטטוס ניו הסטוריה, צרף מסמ, מיון, מסנן, רענון.

תקלות ע"ס צוות עבודה

**פרטי התקלה:** מספר תקלה, סטטוס, מאפיין תקלה, דוח ע"י קבוצה, סיווג שליפה

**קבוצת עבודה/תומך/עובד:** קבוצת עבודה, צוות עבודה, הופנה לטיפול, עובד, Vip

**מסלול הסלמה:** נושא ראשי, נושא משני, תאור פניה, מס' מנוי, מס' לקוח

**פתיחת התקלה:** מתאריך, עד תאריך, סיום עבודה, מתאריך, עד תאריך

ניקוי פרמטרים, שליפה, הדפסה, רענון, יצוא לאקסל, חפש, הבא

| מספר מני | סטטוס צוות | VIP | מספר תקלה | עדיפות  | מאפיין תקלה | סטטוס | עובד       | צוות עבודה | הופנה לטיפול | פתיחת התקלה       | נושא ראשי    | נושא משני   | תאור פניה     | תאור התקלה | תאור טיפול | קוד סיווג | סיווג |
|----------|------------|-----|-----------|---------|-------------|-------|------------|------------|--------------|-------------------|--------------|-------------|---------------|------------|------------|-----------|-------|
| 999,157  |            |     | 999,157   | בינונית | רגילה       | פתוחה | NT         | אקשטיין ש  | 1            | 27/05/09 10:50:16 | NT           | תפעול       | אחר           | אנא הריע   |            |           | 2     |
| 998,746  |            |     | 998,746   | בינונית | רגילה       | פתוחה | כץ מעין    | אחראי תוכנ | 1            | 26/05/09 13:45:38 | שביט (מ141)  | חשבונות     | חיוב/זיכוי לא | היי אחרא   |            |           |       |
| 998,646  |            |     | 998,646   | בינונית | דרשה        | פתוחה | חדר מחשב   | בנארדטה א  |              | 26/05/09 13:20:20 | תקשורת       | הוספת תש    | תשתית חדש     | BACKUP     |            |           |       |
| 998,622  |            |     | 998,622   | בינונית | רגילה       | פתוחה | רכזי מידע  | אהרוני עדה | 1            | 26/05/09 11:19:08 | שביט (מ141)  | מסלולים ושי | מסך שווה לו   | היי עדהמ   | הועבר      |           |       |
| 998,137  |            |     | 998,137   | בינונית | רגילה       | פתוחה | אחראי תוכנ | אחראי תוכנ | 1            | 25/05/09 16:25:02 | שביט (מ141)  | חשבונות     | חיוב/זיכוי לא | היי אחרא   |            |           |       |
| 997,978  |            |     | 997,978   | בינונית | רגילה       | פתוחה | בכר שרה    | אחראי תוכנ | 1            | 25/05/09 14:38:50 | מידע (מ141)  | תוכניות     | מבצע סטודנ    | מנוי 3069  | בבדיק      |           |       |
| 999,384  |            |     | 999,384   | נמוכה   | רגילה       | פתוחה | לוי איתמר  | אחראי תוכנ | 1            | 27/05/09 13:45:35 | שביט (מ141)  | חשבונות     | חיוב/זיכוי לא | היימנוי 63 |            |           |       |
| 999,373  |            |     | 999,373   | נמוכה   | רגילה       | פתוחה | גרשנזון אי | חדר מחשב   |              | 27/05/09 13:40:02 | כניסה לחדר   | בניין וורד  | בדיקת תקינ    | שרת RTA    | בדיקת      |           |       |
| 999,368  |            |     | 999,368   | נמוכה   | דרשה        | פתוחה | סבן מוריאל | טלפוניה    |              | 27/05/09 13:38:08 | טלוקם (מ55)  | טלפוניה     | עידכון שם     | 7211 מופ   |            |           |       |
| 999,385  |            |     | 999,385   | נמוכה   | דרשה        | פתוחה | מנו אבישי  | DBA        |              | 27/05/09 13:37:51 | פנייה לצוות  | כללי        | פנייה כללית   | לוגין ליוח |            |           |       |
| 999,370  |            |     | 999,370   | נמוכה   | דרשה        | פתוחה | אורן מיכל  | תורמט      |              | 27/05/09 13:27:57 | תורמט (מ55)  | הרשאות/ה    | שינוי הרשא    | רוצה להי   | כניסה      |           |       |
| 999,351  |            |     | 999,351   | נמוכה   | רגילה       | פתוחה | אבו קטיש   | תמיכת אתר  |              | 27/05/09 13:17:17 | טרמינל (מ55) | עכבר        | עכבר לא תק    | דוכן קנין  |            |           |       |
| 999,352  |            |     | 999,352   | נמוכה   | רגילה       | פתוחה | שריד ניר   | NT         |              | 27/05/09 13:13:02 | אבטחת מידע   | כללי        | בקשה להגד     | היור arid  |            |           |       |
| 999,350  |            |     | 999,350   | נמוכה   | רגילה       | פתוחה | אבו אורנית | רכזי מידע  |              | 27/05/09 13:09:30 | מידע (מ141)  | תוכניות     | הטבות זמני    | הייבפריט   |            |           |       |

**פרטים נוספים:**

מספר תקלה: 997,978 | צפי סיום תקלה: 02/06/09 08:39:00

דוח ע"י: תשתיות - שירות | סיום תקלה: 00/00/00 00:00:00

ת. זהות: 039508635 | קומה: 0 | אתר: קניון מול הים אילת

שם עובד: בכר שרה | חדר: 050-8100788 | טל נייד: 0

ת. זהות: 02/06/09 08:39:00 | צפי סיום תקלה: 00/00/00 00:00:00





# מערכת PMO



מבט על - דרישות

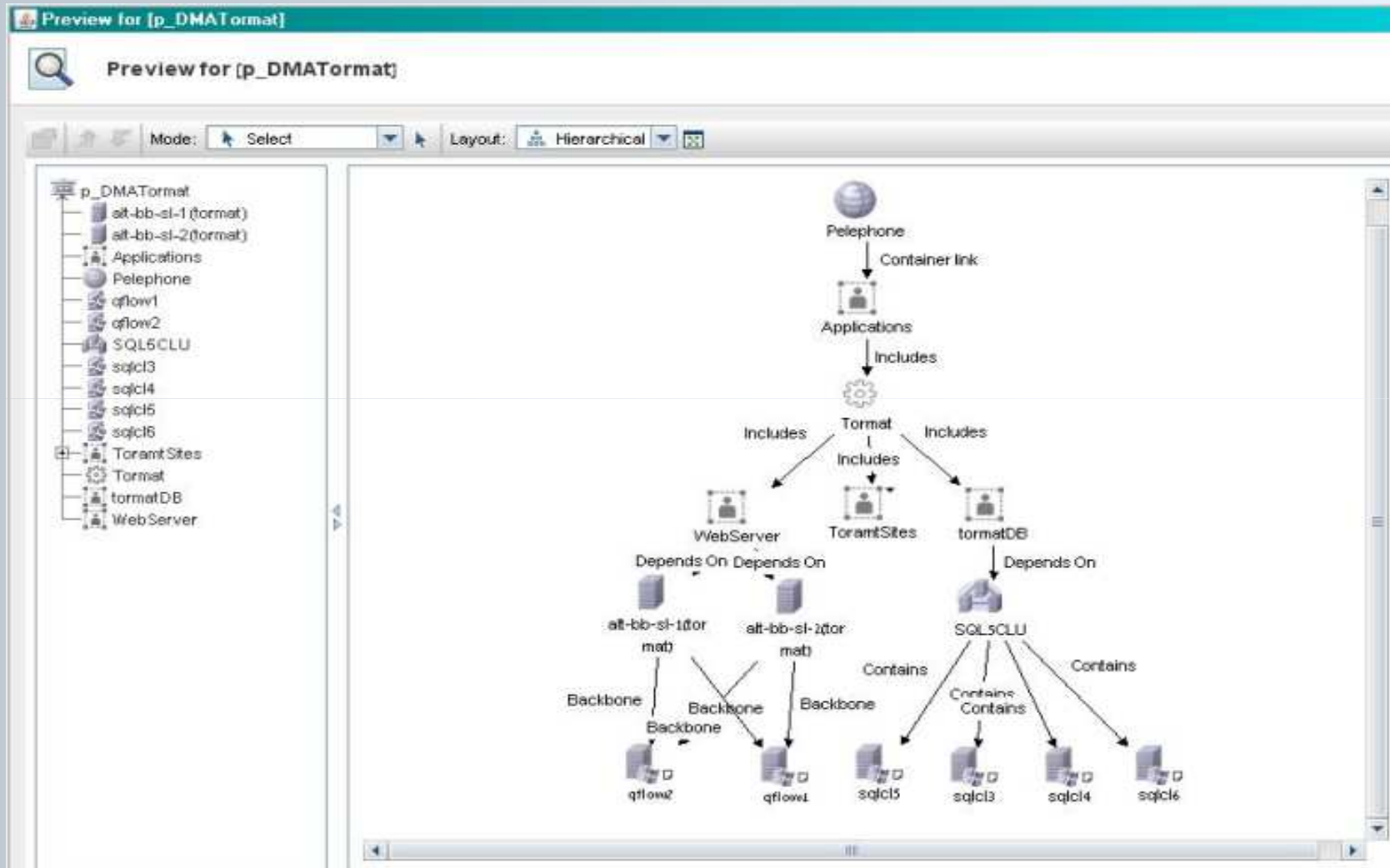
פרמטרים לסינון: אגף: בילינג ושירות לקוחות; סטטוס משימה: ; נושא: ; בתוכניות עבודה:  ק  לא  הכל; מס' תוכנית: ; גרסה: 49; מספר CR: ; מחלקה: שירות לקוחות

| ה | CR/TR מספר | גרסה | מחלקה        | מספר משימה | סוג משימה | סטטוס משימה | שם משימה                                | תאריך התחלת משימה | תאריך סיום משימה | אפיון | פיתוח | בדיקות | תקלות QA |
|---|------------|------|--------------|------------|-----------|-------------|---|-------------------|------------------|-------|-------|--------|----------|
|   | 47040      | 49   | שירות לקוחות | 6271       | פיתוח     | פתוחה       | השלמות של הפיתוח של מעבדות אזוריות      |                   | 19/02/2009       | 5     | 30    | 5      |          |
|   | 48002      | 49   | שירות לקוחות | 6278       | פיתוח     | מבוטלת      | שיפור תהליך החתימה אלקטרונית על הרט"ן   |                   | 23/12/2008       | 10    | 70    | 20     |          |
|   | 49000      | 49   | שירות לקוחות | 6257       | פיתוח     | פתוחה       | רשימה שחורה של מכשירי IMEI              |                   | 08/02/2009       | 5     | 57    | 8      |          |
|   | 49040      | 49   | שירות לקוחות | 6269       | פיתוח     | פתוחה       | ניהול הקשר בין מכשירים ושמותים - שלב א' |                   | 05/03/2009       | 20    | 110   | 20     |          |
|   | 49041      | 49   | שירות לקוחות | 6270       | פיתוח     | פתוחה       | פיתוחי שרות קטנים - צוות מטריקס         |                   | 15/02/2009       | 2     | 10    | 3      |          |
|   | 49010      | 49   | שירות לקוחות | 6272       | פיתוח     | פתוחה       | שיפורים בפעילות ובתהליך העבודה במסך שוה |                   | 19/02/2009       | 3     | 42    | 5      |          |
|   | 49011      | 49   | שירות לקוחות | 6273       | פיתוח     | פתוחה       | פיתוחי שרות קטנים - צוות מרב            |                   | 26/02/2009       | 5     | 37    | 8      |          |
|   | 49012      | 49   | שירות לקוחות | 6274       | פיתוח     | פתוחה       | העברת יתרת ממשקי שביט מעוף לתשתית ה-1   |                   | 12/03/2009       | 5     | 30    | 30     |          |
|   | 49013      | 49   | שירות לקוחות | 6275       | פיתוח     | מבוטלת      | טיפול בתשתית הודעות שגיאה               |                   | 18/12/2008       | 3     | 14    | 3      |          |
|   | 49050      | 49   | שירות לקוחות | 6276       | פיתוח     | מבוטלת      | בנק שעות לטיפול בסגירת מעגל טיפול בלקוח |                   | 04/01/2009       | 50    |       |        |          |
|   | 49001      | 49   | שירות לקוחות | 6277       | פיתוח     | פתוחה       | פיתוחי שרות קטנים - צוות אורית          |                   | 19/02/2009       | 2     | 9     | 3      |          |
|   | 49211      | 49   | שירות לקוחות | 6517       | פיתוח     | סגורה       | עסקה קצונה                              |                   | 08/02/2009       |       |       |        |          |
|   | 49212      | 49   | שירות לקוחות | 6357       | פיתוח     | סגורה       | שדרוג גרסת Power Builder ל 11           |                   | 08/02/2009       |       |       |        |          |
|   | 49014      | 49   | שירות לקוחות | 6463       | פיתוח     | פתוחה       | תיעוד חוזר קנסות ללקוח                  | 15/01/2009        | 19/02/2009       | 7     | 15    | 5      |          |
|   | 49002      | 49   | שירות לקוחות | 6519       | פיתוח     | פתוחה       | שביט לקוח                               |                   | 26/02/2009       | 3     | 20    | 3      |          |
|   | 50006      | 49   | שירות לקוחות | 6890       | פיתוח     | פתוחה       | שינויים בהדפסת רט"ן - גרסה 49           | 01/02/2009        | 06/05/2009       | 10    | 40    | 10     |          |
|   | 50042      | 49   | שירות לקוחות | 6900       | פיתוח     | פתוחה       | הרחבת מנגנון ה-sim_lock                 | 05/04/2009        | 19/04/2009       | 3     | 15    | 2      |          |
|   | 50005      | 49   | שירות לקוחות | 6955       | פיתוח     | פתוחה       | הזמנה מקבצת למשווק של מנוי UMTS         | 17/03/2009        | 30/04/2009       | 2     | 10    | 4      |          |
|   | 50993      | 49   | שירות לקוחות | 7098       | פיתוח     | פתוחה       | הוספת סוג ציוד ברשימת הזמנה             |                   |                  |       |       |        |          |
|   | 50099      | 49   | שירות לקוחות | 7100       | פיתוח     | פתוחה       | הוספת מספר טלפון נוסף לתעודת המשלוח     |                   |                  |       |       |        |          |
|   |            | 49   | שירות לקוחות | 7202       | תקלות     | מבוטלת      | תקלות גרסה 49 שלא משיכות ל-CR - צוות ענ |                   |                  |       |       |        |          |
| 0 |            |      |              |            |           |             |   |                   |                  | 135   | 509   | 129    | 0        |





# דוגמא ל- VIEW : מערכת Tormat





# ממשק העבודה – חדר מחשב

Service Graph [Pelephone] [Operational]

3 services Pelephone: Critical

| Workspace 8 |         | Message Dashboard |                     |                      | Services           |                |   |   |
|-------------|---------|-------------------|---------------------|----------------------|--------------------|----------------|---|---|
| Workspace 7 |         | Workspace 6       | Workspace 5         | Diagnostic Dashboard | Corrective Actions |                |   |   |
| Dup.        | SUIAONE | Time Received     | Node                | Application          | MsgGrp             | Object         | Message Text  | server_info   |
| ---         | ...     | 12:32:25 13/09/09 | printsrv2.peleph... | ping_server          | ping_srv           | server         | the server is down!! call the relevent team in application p_server_info from ... | <a href="http://topaz/SHO...">http://topaz/SHO...</a> |
| ---         | ...     | 12:34:41 13/09/09 | printsrv3.peleph... | ping_server          | ping_srv           | server         | the server is down!! call the relevent team in application p_server_info from ... | <a href="http://topaz/SHO...">http://topaz/SHO...</a> |
| ---         | ...     | 12:36:24 13/09/09 | printsrv4.peleph... | ping_server          | ping_srv           | server         | the server is down!! call the relevent team in application p_server_info from ... | <a href="http://topaz/SHO...">http://topaz/SHO...</a> |
| ---         | ...     | 12:37:31 13/09/09 | printsrv5.peleph... | ping_server          | ping_srv           | server         | the server is down!! call the relevent team in application p_server_info from ... | <a href="http://topaz/SHO...">http://topaz/SHO...</a> |
| ---         | ...     | 12:39:01 13/09/09 | XTIERDRP4.pele...   | OpsMgr               | SCOM2007           | Microsoft.S... | The OpsMgr Agent on XTIERDRP4.pelephone.co.il (Drp Xtier Server - Mail an...      | <a href="http://topaz/SHO...">http://topaz/SHO...</a> |

of **9** **5** **0** **0** **1** **0** **0** **0** **0**  Lock

