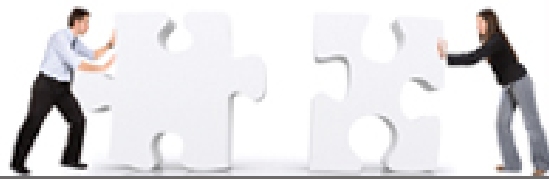




ITIL

כשהמציאות עולה על כל דמיון

אלכס רוזוב

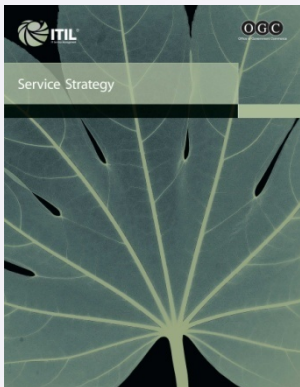
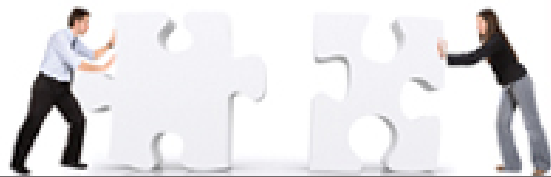


- כל הסיפורים במצגת אמיתיים
- הפרטים והעובדות טושטשו על מנת לא להביך
- מקווה שתשתעשעו ותשכילו

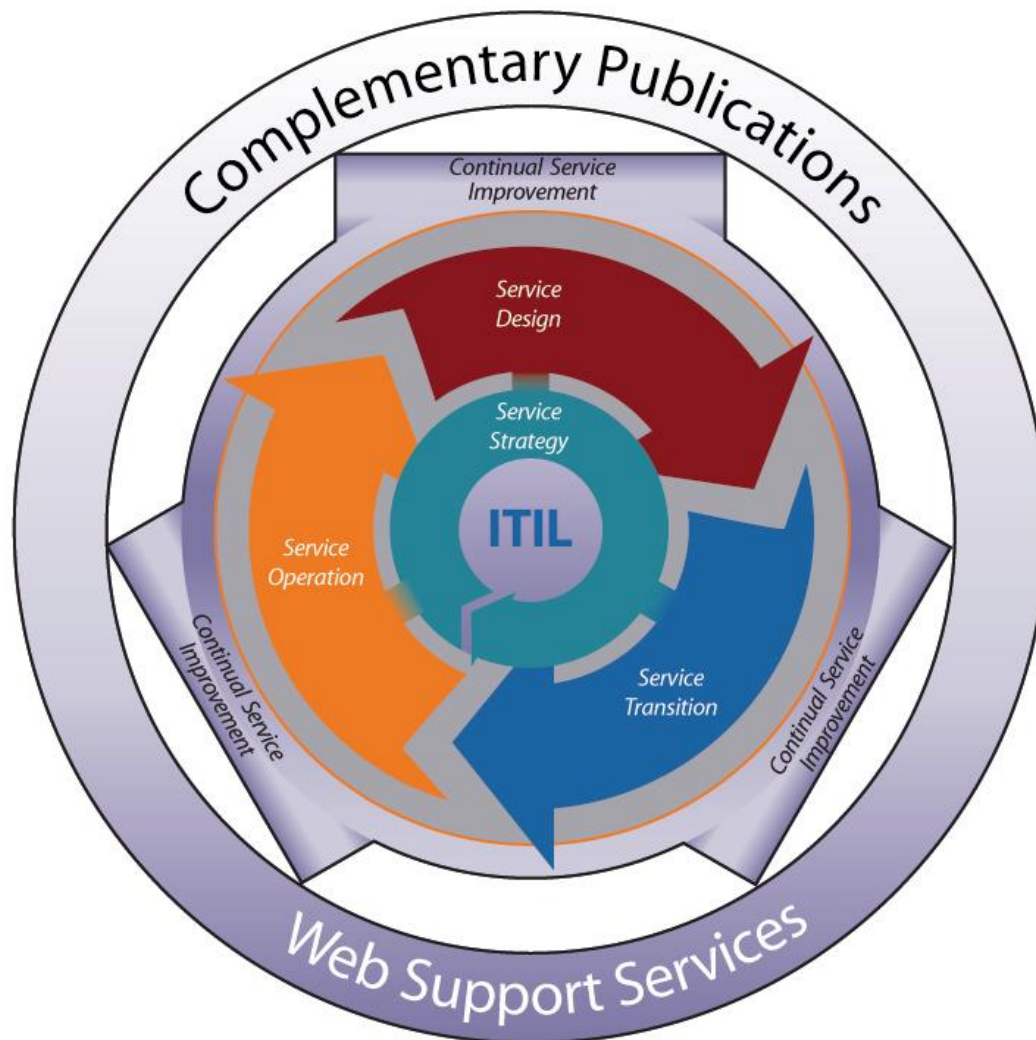


סיפורים שונים שנתקלתי בהם מכל מיני תחומים של מחזור חיי השירות ותהליכי העבודה של ITIL

תסתכלו עליהם ותראו אתכם (אני מקווה שלא)



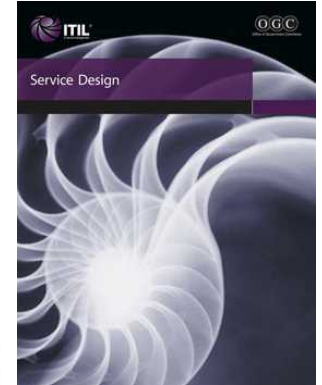
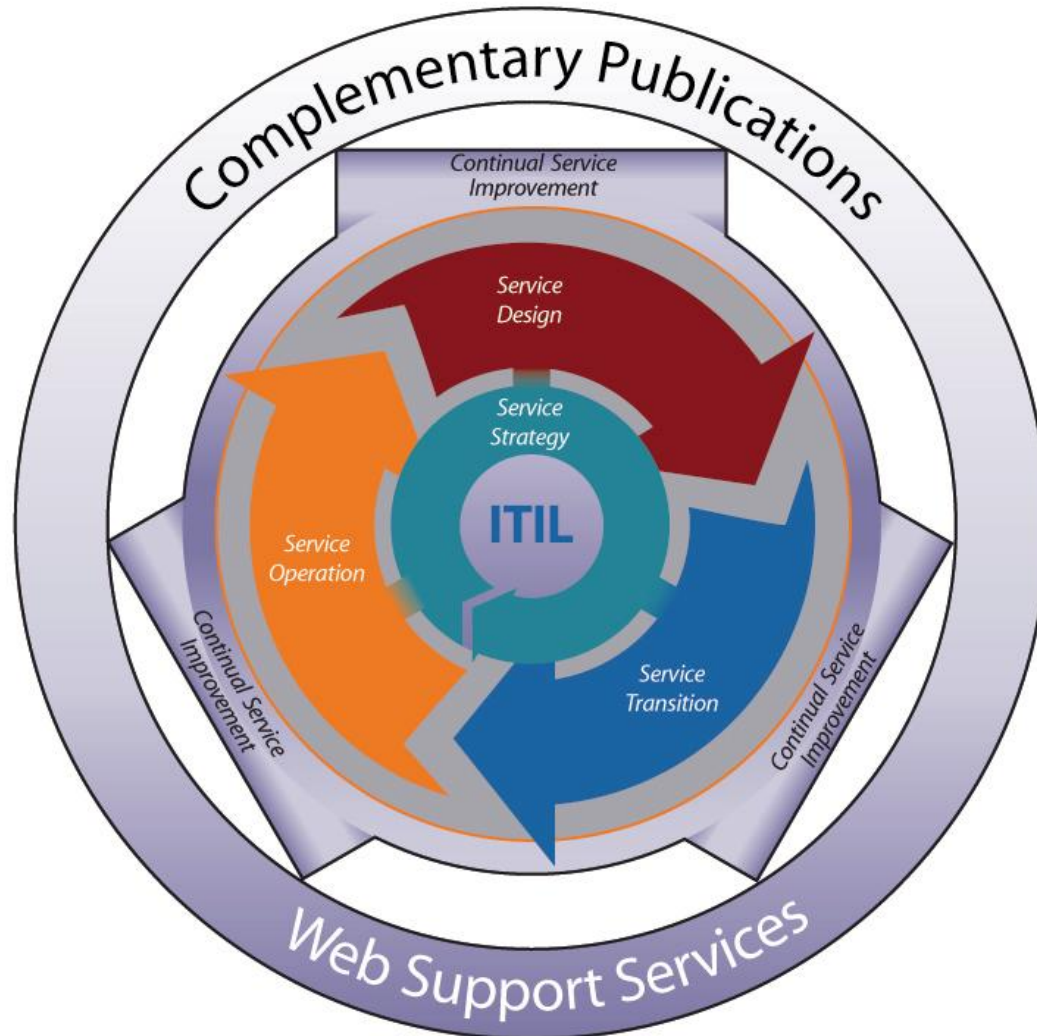
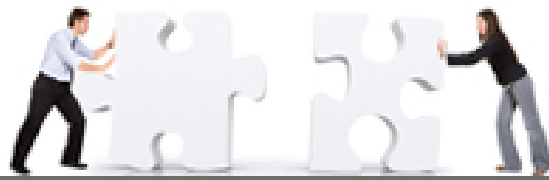
Service Strategy



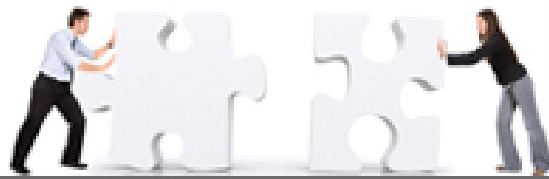


- סיפור מעניין על לקוח שבנה PBA (Business Activity Patterns of)

- סתם... מי בכלל מה מבין מה זה ?



Service Design



- אנחנו דווקא מתכננים זמינות, ביצועים, שרידות, שו"ב

- יום לפני העליה לאויר

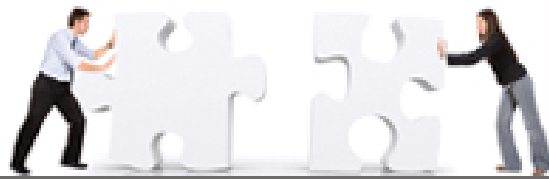
- המקרה הטוב

- יום אחרי

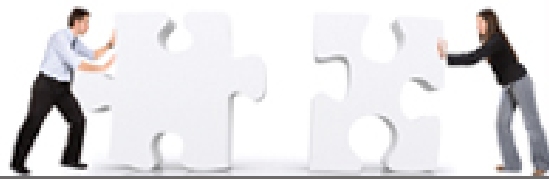
- המקרה הרע (הנפוץ)



- אנחנו לא יכולים לחתום על SLA כי הזמינות שנדרשת היא 100%
- רק ש...
- אם תהיה נפילה ממש קצרה זה לא נורא



- דווקא יש לנו Service Level Agreements לחלק מהשירותים, ואפילו ממש חתמנו עליהם עם הלקוח
- רק ש...
- אנחנו לא באמת יודעים למדוד את הפרמטרים



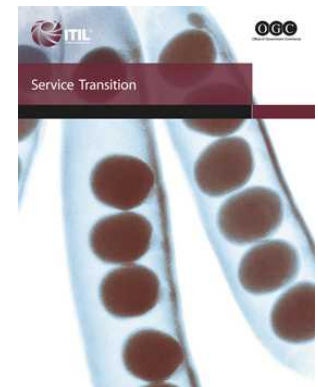
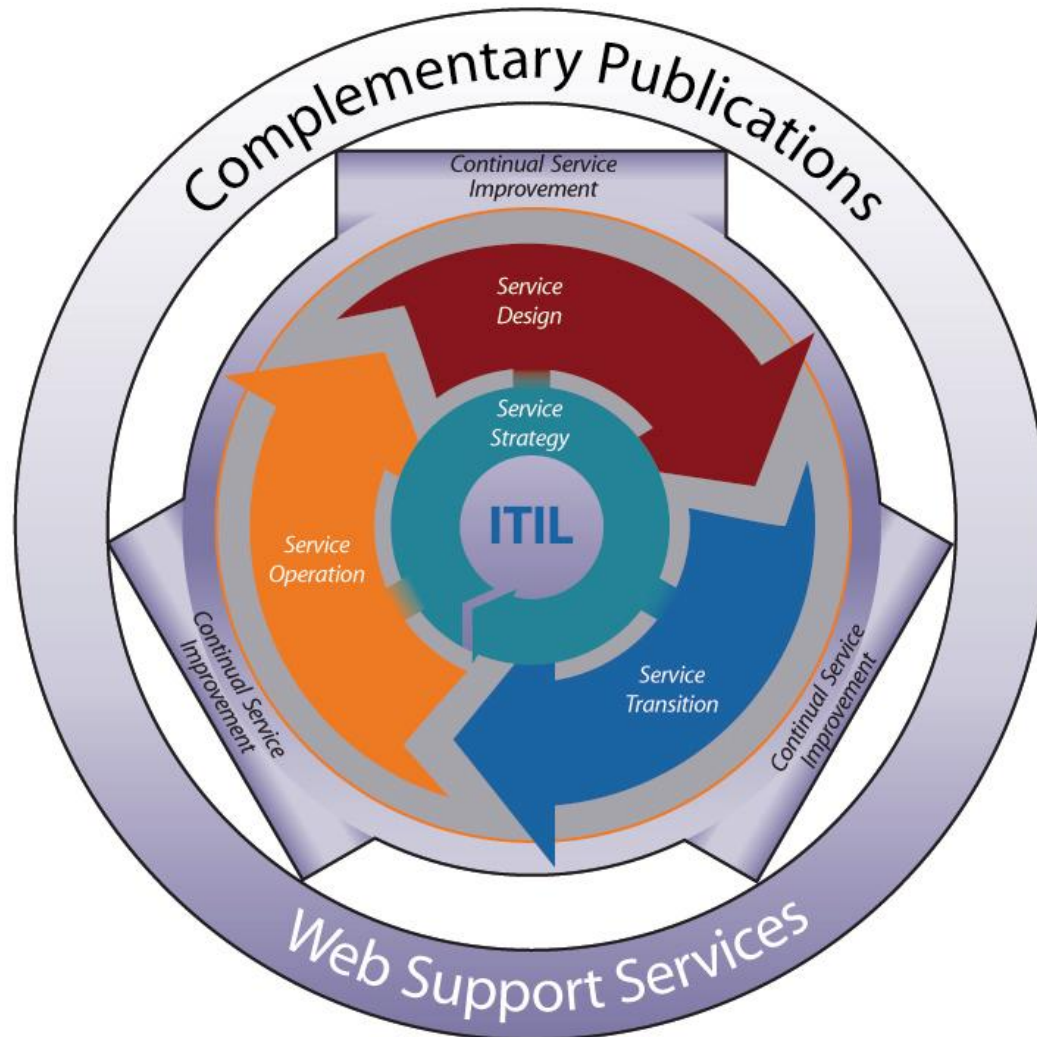
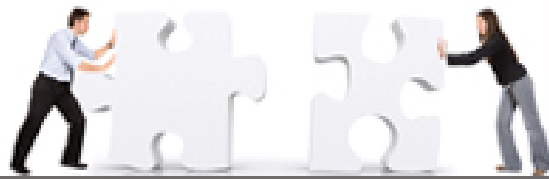
- ספק outsourcing חידש חוזה ארוך טווח אחרי כמה שנים

- רק ש...

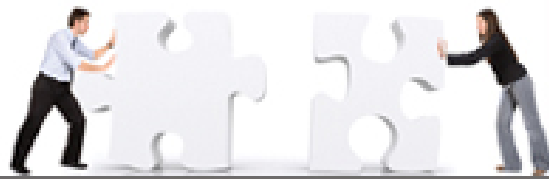
- בביקורת שעשו קצת אחרי החתימה התברר שכמעט כל השירותים שמופיעים בחוזה כבר לא ממש רלוונטיים



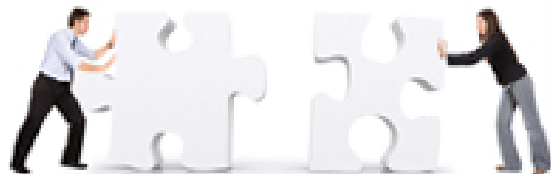
- בארגון מסוים הגדירו אוסף של פרמטרים שנדרשים על מנת שמערכת תחשב ל- Mission Critical
 - שו"ב
 - גיבויים ושרידות
 - נהלי תפעול
 - ועוד
- אז מערכות קריטיות פעילות בייצור שנים אבל לא מוגדרות כ- Mission Critical



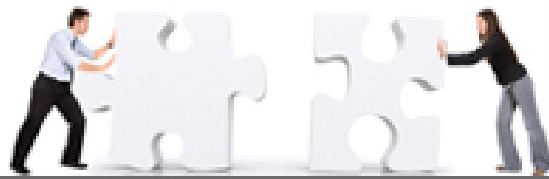
Service Transition



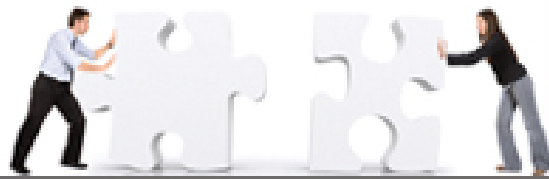
- כמה שינויים מכנים בנק גדול לייצור ביום בסביבת ה-
MF ?
– 250
- וכמה בסביבה הפתוחה ?
– אם תצליחו לגלות אני אשמח גם לדעת
- רמז : אולי הגיע הזמן לחשוב על Release &
Deployment ?



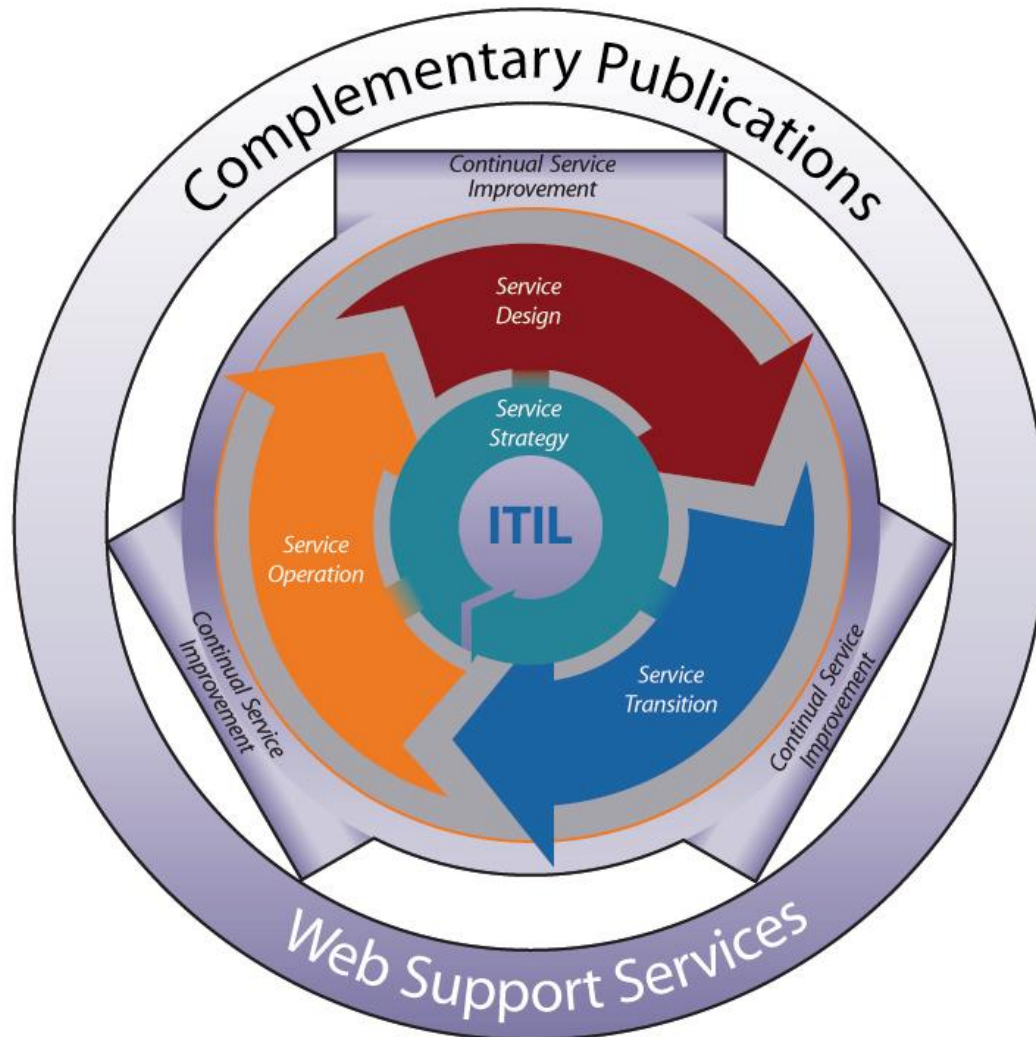
- ודרך אגב, מצגת ה- Assessment בוטלה
- בגלל שינוי לא מתוכנן שפגע במערכות קריטיות

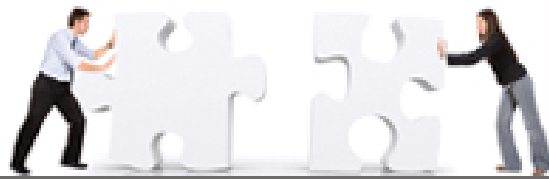


- איך ה- System שומרים על נתוני הקונפיגורציה שלי
 - כלי ה- CMDB הטוב ביותר
 - Excel
- אבל זה בעייתי
 - הם לא חולקים איתי את המידע
 - ואיך אני יכול לדעת שזה בכלל מעודכן ?
- יש לי פתרון מעולה
 - Excel משלי

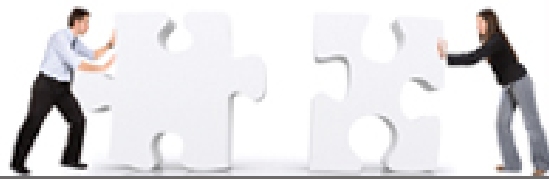


Service
Operation

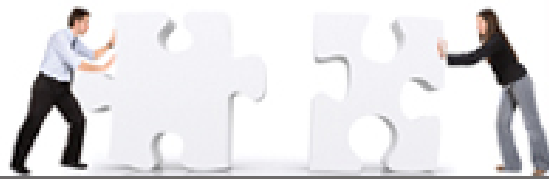




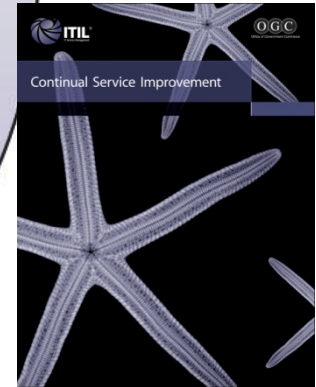
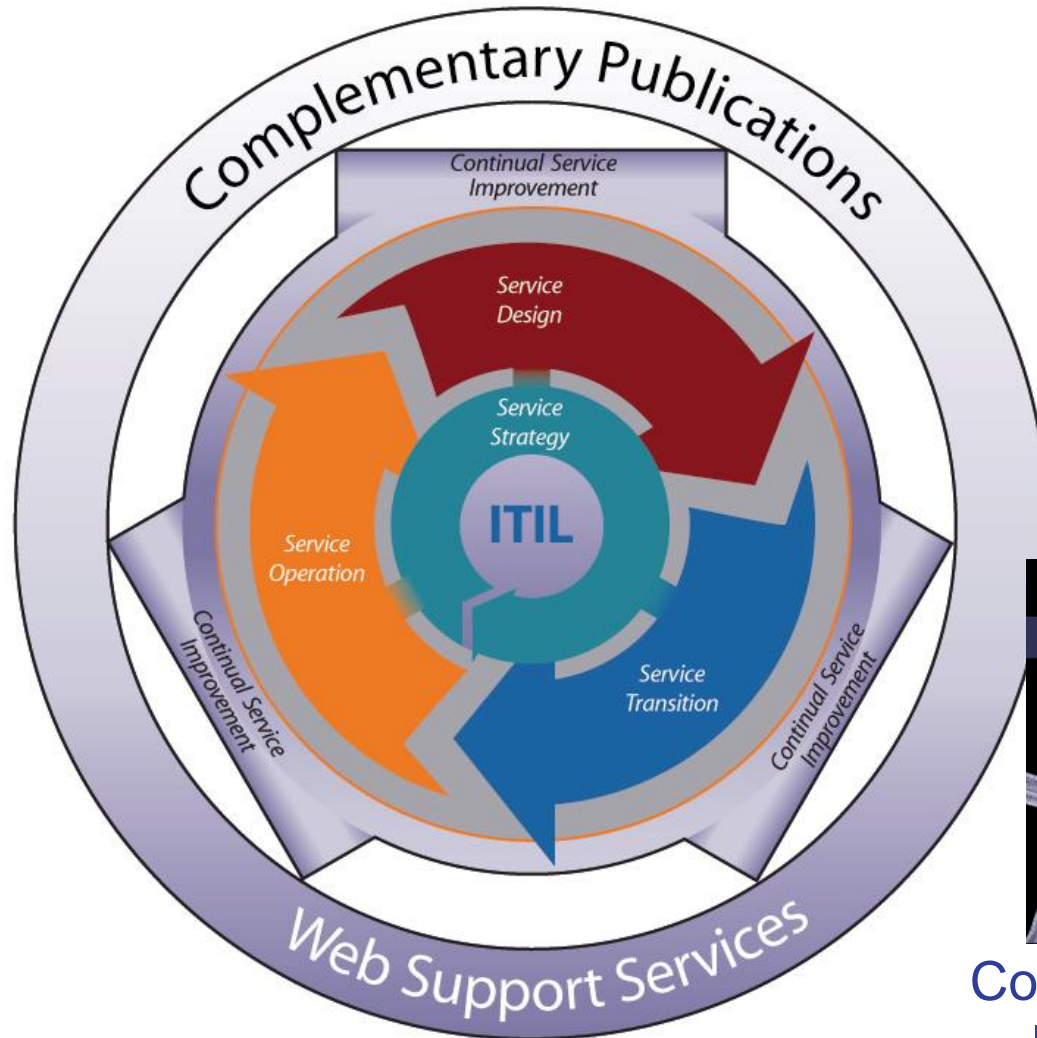
- אז איך ומתי מתכננים שו"ב אנחנו כבר יודעים
- אבל איך נעשה את זה ?
- נפרוס out of the box ואחר כך נסנן מה שלא רלוונטי
- ארגון Enterprise גדול
- 750,000 אירועים ביום
- לקח 5 שנים לשכנע אותם להתחיל מהתחלה
- כי מה יקרה אם תהיה תקלה והשו"ב לא ידווח ?



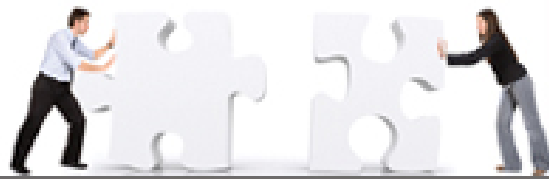
- הנה Work Around מעולה
 - לוקח כמה דקות לזהות ועוד כמה דקות ליישם – 10-15 דקות והתקלה נפתרת, אז בשביל מה לפתור את הבאג
- כמה פעמים ביום זה קורה?
 - סביבות 40-50 (אנחנו לא מתעדים כי יודעים לפתור את זה)
 - 40-50 פעמים * 10-15 דקות – כלומר 400-750 דקות ביום
 - ה- Work Around הזה קיים כבר 5-6 שנים
 - כלומר משהו כמו 5-6 שנות אדם
- אופססס



- משתמש מתקשר לאפס סיסמא
 - לפי התהליך צריך לזהות אותו
 - אז נבקש ממנו להעביר את השפורפרת לאדם שנמצא לידו ונבקש מהאדם לזהות את המשתמש
- אפשר לסלוח להם – מדובר בארגון אנגלי



Continual Service Improvement

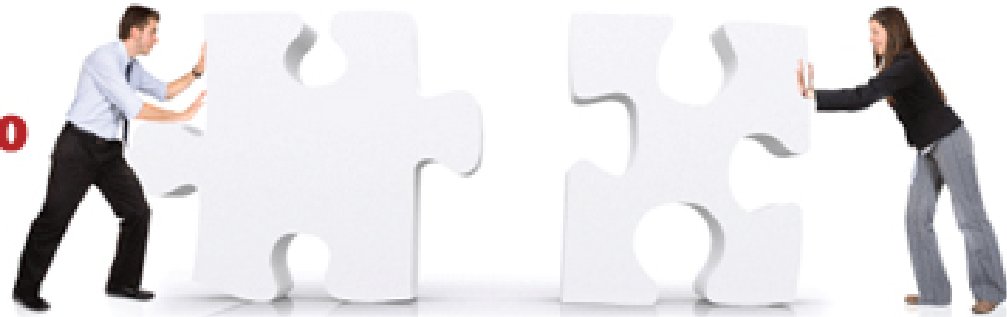


- ארגון מדווח על פתרון של 90% מהתקלות המערכתיות
ב- Level-1
– נשמע ממש מצויין, נכון ?
- איך מודדים – סופרים כמה קריאות מתוך הסה"כ נסגרות
ע"י גורם Level-1
- רק שתהליך העבודה מגדיר ש- Level-2/3 לא סוגרים
תקלות אלא מחזירים אותן ל- Level-1



- אם רק נעצור ונסתכל נראה דברים מדהימים
- ואם קצת נחשוב וקצת נלמד ITIL
- נגלה פתרונות מדהימים לא פחות

itSMIF 2010
The IT Service Management Forum
ISRAEL



תודה רבה

אלכס רוזוב
Alex.rozov@hotmail.com

ישראל **itSMIF**