

Provoz a podpora IS/IT, řízení změn, ITIL

Kamburov, Kinzl, Kryl, Račák



Uživatelé



Potřeby a požadavky

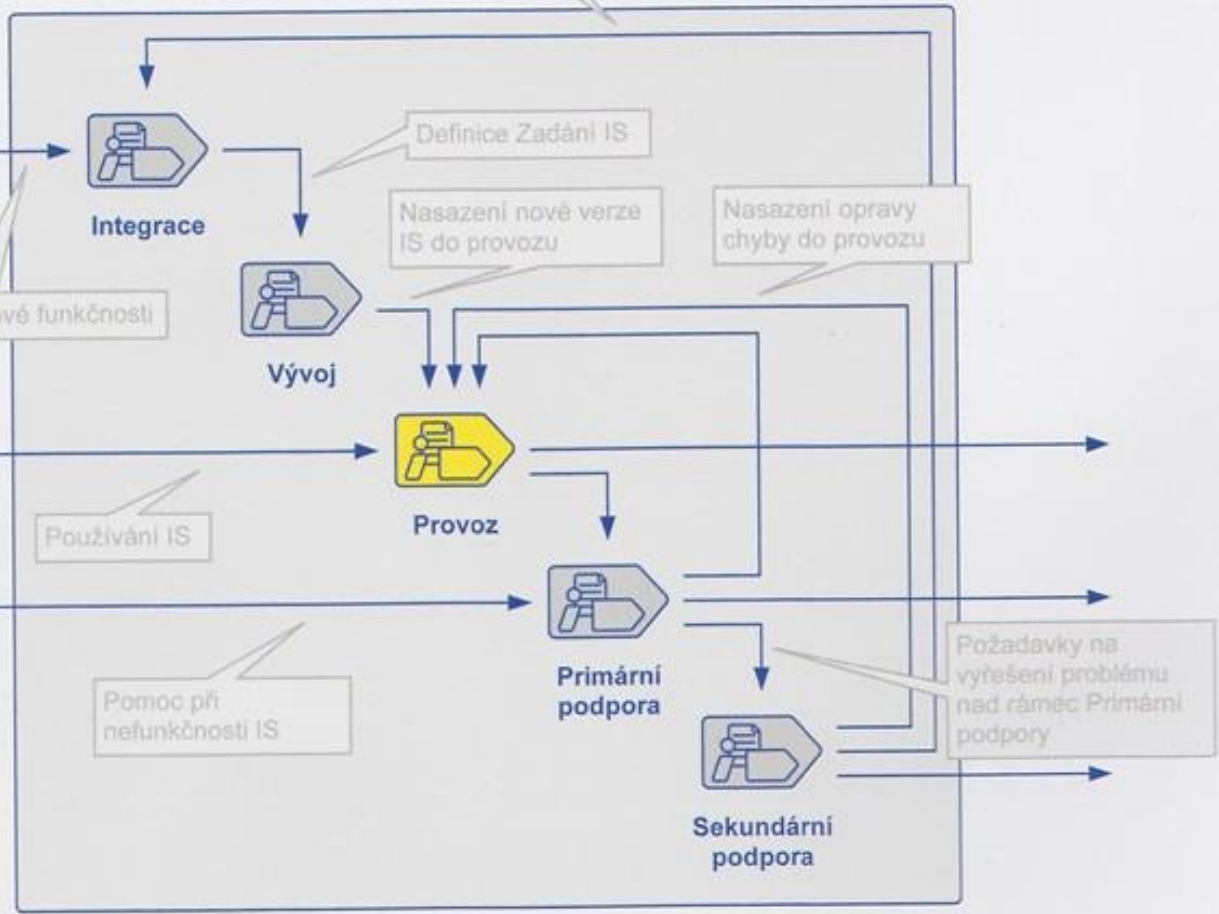
Požadavky na nové funkčnosti



Funkčnosti



Pomoc



Požadavky na úpravu aplikace

Definice Zadání IS

Nasazení nové verze IS do provozu

Nasazení opravy chyby do provozu

Používání IS

Pomoc při nefunkčnosti IS

Požadavky na vyřešení problému nad rámec Primární podpory

Sekundární podpora

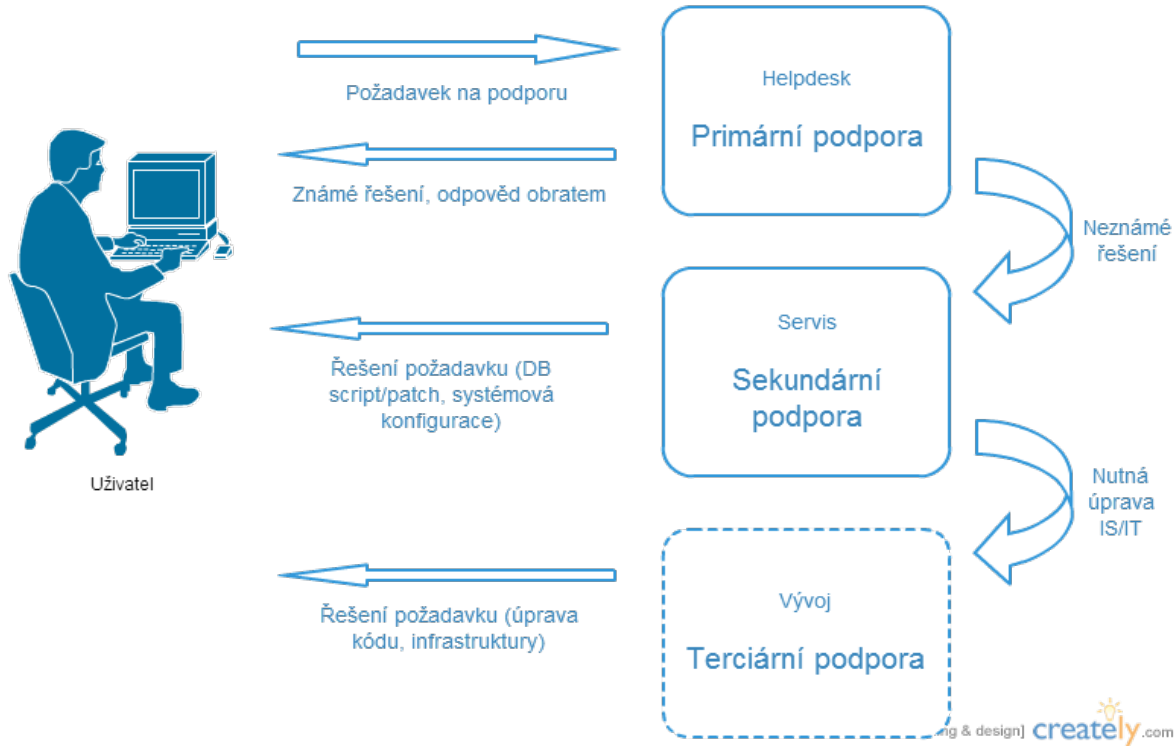
Provoz

Hodnocení = provozní zpráva

Know-how = provozní dokumentace

Parametry provozu a podpory = SLA

Multilevel IT/IS support



IT/IS Podpora

Nezbytná součást IT/IS

Rozsáhlý IT/IS -> multilevel IT support ->
priority defining !

L1 - helpdesk

L2 - administrator

L3 - code editing

definována v ITIL v2 (2007)

Příklad z praxe

Cisco Service Grid

SONY DADC

14 Europe countries

28 countries worldwide



[Calls](#)
[New Call by caller](#)
[New Incident L2](#)
[New Service L2](#)
[New Change IT](#)
[SOD-Ticket](#)

Call 537663734

[Back](#)
[Copy](#)

Ticket ID,priv: 537663734
 Call State: IC0160-IC1-Closed
 Ticket Open: 2014-08-28 12:42-MESZ

Affected System: Workstation
 Affected Service: not applicable
 Priority: 02-normal

Caller: Pilsen, Despatch
 Caller eMail: Despatch@pilsen.DADC@sonydadc.com
 Caller TelNr:
 Description: PC ID: I260
 Location: Despatch office
 SMART detected failure on Hard drive.
 See screenshot with error message during PC booting.

Last Remark : The Call was closed by system!

Reference ID:
 Solution: HDD at workstation I260 was replaced for a new one (clone of I260). PC is running properly.

Terminated To:
 QueueSP: L1_HDK_AT-L1 Austria / IT
 Assigned to L1Tec: Technical Support, AT
 Queue2SP: CZ_Plant_Suppl2-CZ Plant Support L2
 Assigned to L2Tec: Kinzl, Michal

App Group:
 ClientName:
 Effectd Module:
 RequestType: INC-Incident
 Last Editor: Converter, Inbound
 Attachments: #4: new HDD.PNG (131 KB), 2014-09-26 13:04, Kinzl, Michal
 #3: I260_smart_error.png (55 KB), 2014-09-11 16:33, Kinzl, Michal
 #2: IMG-20140828-00030.jpg (95 KB), 2014-08-28 12:43, Gruber, Daniel
 #1: IMG-20140828-00029.jpg (71 KB), 2014-08-28 12:43, Gruber, Daniel

QAFeedback: TICKET OK
 QARemark:

[Default](#)
[History](#)
[ParentChild](#)
[View](#)
[SendMail](#)

Call History

ICC100-Closed (SC) IC0160-IC1-Closed (SP) 2014-10-06 09:29:58-MESZ

Converter, Inbound - ServiceDesk SonyDADC (SP):
 The Call was closed by system!

1 Outbound Messages

L1: L1_HDK_AT-L1 Austria / IT
 L2: CZ_Plant_Suppl2-CZ Plant Support L2

ICC090-Solved (SC) IC0170-IC1-Solved by L2 (SP) 2014-10-01 09:29:52-MESZ

Kinzl, Michal - ServiceDesk SonyDADC (SP):

2 Outbound Messages

L1: L1_HDK_AT-L1 Austria / IT
 L2: CZ_Plant_Suppl2-CZ Plant Support L2
 QA:TICKET OK

ICC050-In Process L2 (SC) IC0110-IC2-In Process (SP) 2014-09-26 13:04:55-MESZ

Kinzl, Michal - ServiceDesk SonyDADC (SP):

screenshot of new HDD condition
 1 file(s) uploaded

#4: new HDD.PNG (131 KB), 2014-09-26 13:04, Kinzl, Michal

L1: L1_HDK_AT-L1 Austria / IT
 L2: CZ_Plant_Suppl2-CZ Plant Support L2

ICC050-In Process L2 (SC) IC0110-IC2-In Process (SP) 2014-09-26 13:02:59-MESZ

Kinzl, Michal - ServiceDesk SonyDADC (SP):

Hi Richi, HDD at workstation I260 was replaced for a new one (clone of I260). PC is running properly.

Do you want to get the old HDD for liquidation ?

L1: L1_HDK_AT-L1 Austria / IT
 L2: CZ_Plant_Suppl2-CZ Plant Support L2

ICC050-In Process L2 (SC) IC0110-IC2-In Process (SP) 2014-09-25 14:48:16-MESZ

Kinzl, Michal - ServiceDesk SonyDADC (SP):

Hi Richi,

thanks for sending the HDD. I will wait for it and replace it as soon as possible.

L1: L1_HDK_AT-L1 Austria / IT
 L2: CZ_Plant_Suppl2-CZ Plant Support L2

ICC040-Assigned L2 (SC) IC0070-IC2-New (SP) 2014-09-25 14:34:42-MESZ

Technical Support, AT - ServiceDesk SonyDADC (SP):

Hi Michal

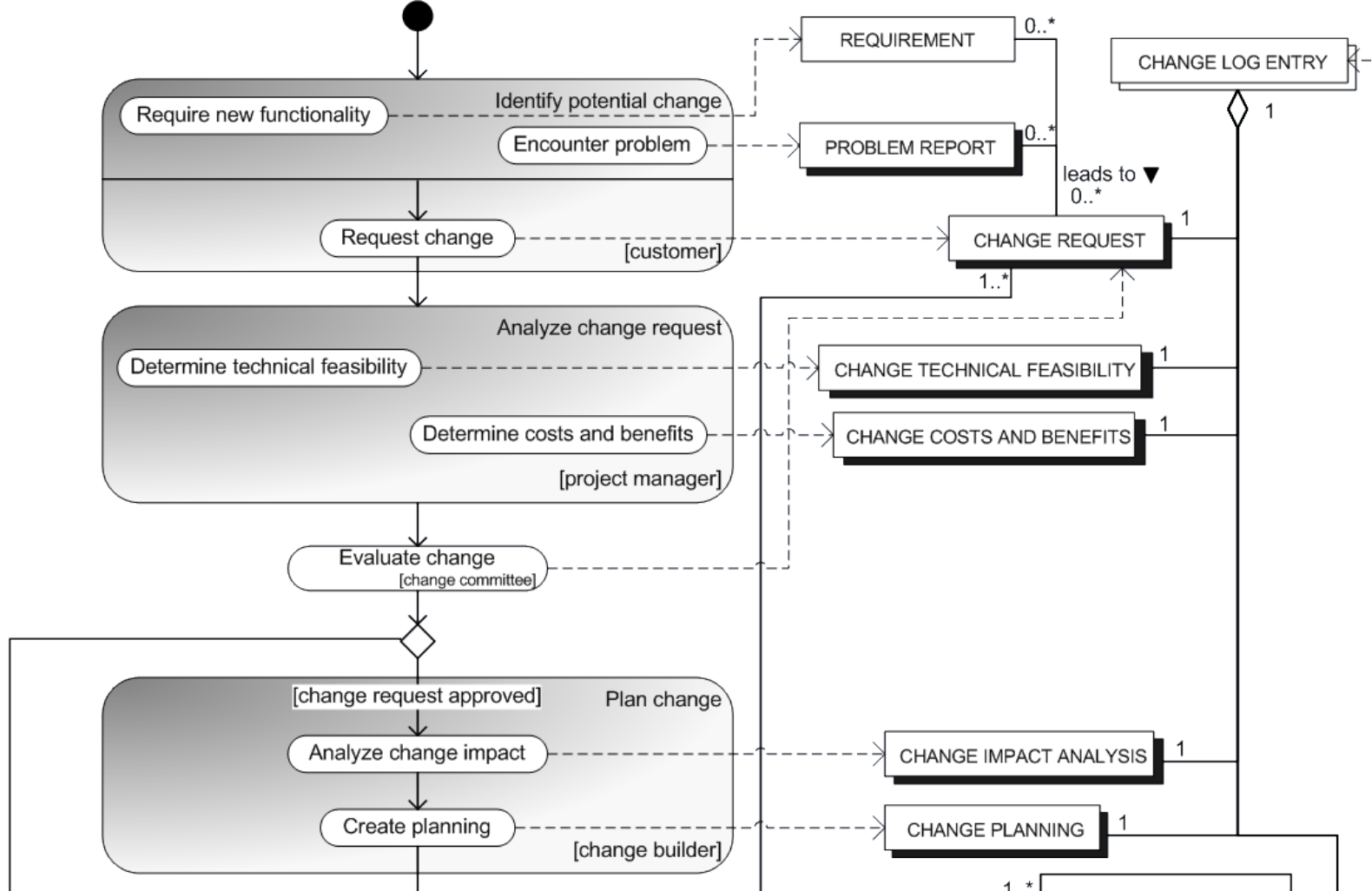
Řízení změn

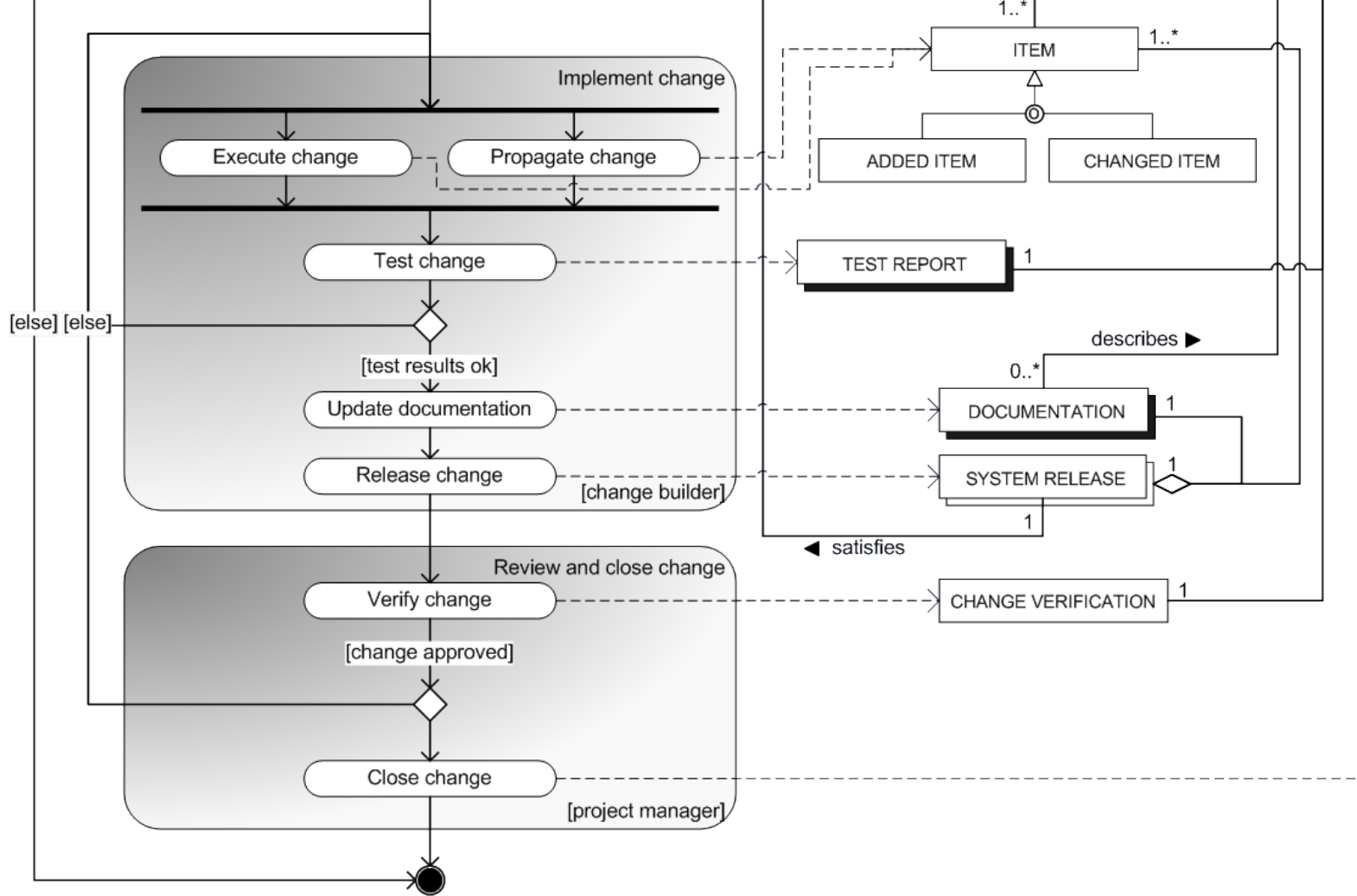
Interní firemní proces zajišťující:

Účinné, rychlé řešení požadavků na změnu IS

Plánování odstávek

Analýza změn





Řízení změn - typy změn

Normální změna

Proběhne celý proces.

Předschválená změna

Pro dobře známou a fungující činnost. Definované podmínky, kterými je podmíněna nebo vynucena. Pracovník pověřen jejím provedení bez nutnosti postupovat běžným procesem.

Pohotovostní změna

Oprava chyby vyskytlé při běhu systému, která má velký negativní dopad na chod podniku.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

Definice:

ITIL je soubor praxí prověřených konceptů a postupů, které umožňují lépe plánovat, využívat a zkvalitňovat využití informačních technologií (IT), a to jak ze strany dodavatelů IT služeb, tak i z pohledu zákazníků.

V roce 1989 vzniká v podobě 30 knih v roce 2007 objevuje **ITIL verze 2**, která má dvě hlavní části - Dodávka IT služeb (IT Service Delivery) a Podpora IT služeb (IT service Support)

V roce 2011 se objevuje **ITIL verze 3**, sestávající z 5 knih, které kopírují životní cyklus služby

Dělení ITIL:

ITIL V3 Service Strategy (strategické služby)

ITIL V3 Service Design (návrh služeb)

ITIL V3 Service Transition (uvedení služby do provozu)

ITIL V3 Service Operation (provoz služeb)

ITIL V3 Continual Service Improvement (neustálé zlepšování)



5 Knih ITIL

Service Strategy




Financial Management
Service Portfolio Management
Demand Management

Service Design

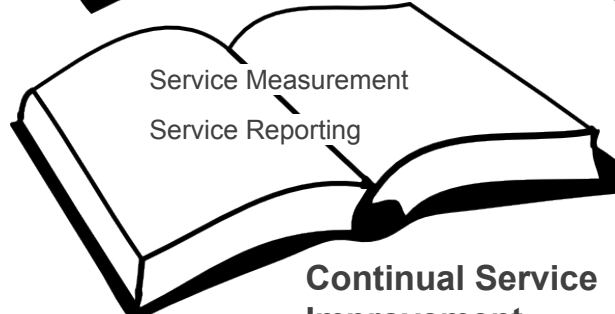


Service Catalogue Management
Service Level Management
Availability Management
Information Security Management
Supplier Management




Event Management
Incident Management
Access Management
IT Operation Management
Technical Management

Service Operation



Service Measurement
Service Reporting

Continual Service Improvement



Change Management
Configuration Management
Knowledge Management
Transition Planning and Support
Service Validation and Testing

Service Transition

ITIL V2 v praxi

<https://www.youtube.com/watch?v=okTHntwx6hE>

ITIL Framework
• Developed in 1989