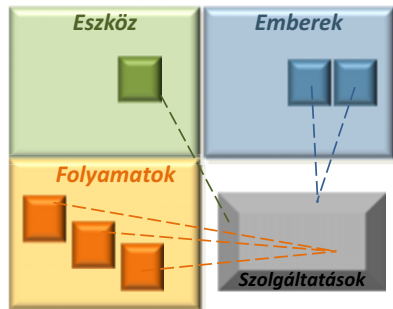
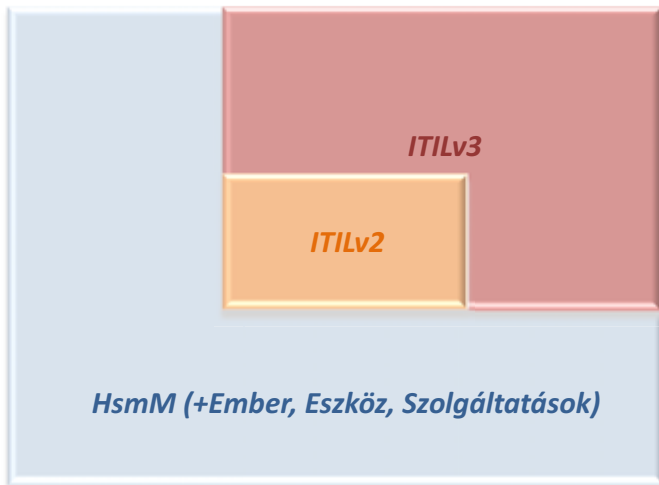


**SLM**box  
Powered by HumanIT

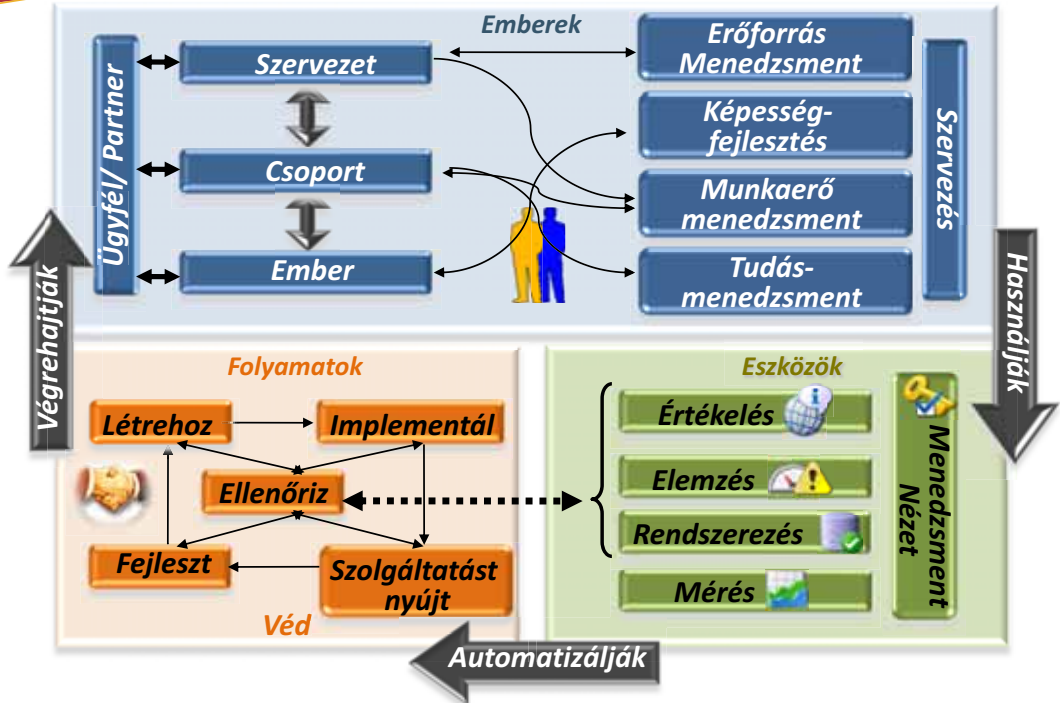
## **NAPIREND**

- ***IT Szolgáltatásmenedzsment***
- ***SLM problémák és tapasztalatok***
- ***Az SLMbox célja, feladatai***
- ***Az Architektúra***
- ***SLA leképezésének módja***
- ***Mérőpontok***
- ***HumanolT***

# Ahogyan mi látjuk az IT szolgáltatásokat



# IT szolgáltatásmenedzsment



# SLM Problémák

## Az IT megközelítése



## Az Üzlet megközelítése



### **1. Mi a szolgáltatás, hol kezdődik és hol ér véget?**

A kiszolgáló rendszerek teljesítményét és zavartalanságát biztosítsa

Az üzleti szolgáltatásokba beépülnek az IT szolgáltatások

### **Eltérő értelmezés!**

### **2. Lassú SLA szerződés kialakítás és aláírás**

- SLA mérőszámok, melyek csak az IT számára relevánsak
- „Láthatóak” leszünk
- Most is vannak mérések, csak nem relevánsak az üzlet számára – „látjuk, de nem értjük”
- Be fogja tartani az IT ?
- Hogyan tudom követni ?

### **Tartózkodás!**

# SLM Problémák

## ***Az IT által nyújtott szolgáltatások vajon***

- Dokumentáltak / Definiáltak(?)
- Reprodukálhatóak / Kiszámíthatóak (?)
- Átláthatóak (?)
- Az üzlet érti –e az IT szolgáltatásokat (?)

## ***Úgy gondoljuk, az üzlet számára az átláthatóság***

- Objektív mérés és
- Riportolás kérdése

# A sikeres SLM projekt feltételei



# Az **SLM**box célja

1. **Rögzíti** a Vevő és Szállító együttműködését meghatározó szolgáltatási jellemzőket,
2. Valós időben történő **nyomonkövetést** biztosít
3. **Riportokat** generál.

*Az SLMbox lehetővé teszi a vevő és szállító együttműködésének objektív megítélését*

**Átmeneti megoldás**, addig amíg teljeskörű SLM (ITIL) rendszer bevezetésre kerül



# Az **SLM**boxtól várható eredmények

- ***Segíti az IT és Üzlet kapcsolatának fejlődését,***
  - a szolgáltatási szerződés megkötését követően,
  - akár a szolgáltatások tervezésének fázisában,
  - akár régi szolgáltatások rendszerbe kapcsolásával
- ***Gyors megoldást nyújt***
  - a szolgáltatási szerződés megkötését követően
  - vagy a szolgáltatás katalógus készítési fázist követően
- ***Szolgáltatási viszonyban lévők együttműködését meghatározó***
  - szolgáltatási jellemzők rögzítése,
  - valós időben történő nyomon követése
  - és riportolása.

# Főbb funkciók

## ***SLMBox funkciói:***

- Felügyeleti funkciók (SLA Monitoring)
- Jelentéskészítés, Rendszeres SLA jelentések (Reporting)
- Figyelmeztetések, Riasztások - (Alerts)
- Szolgáltatási szerződés készítése - (SLA Designer)

## **SLMBox működés előfeltétele:**

- SLA szerződés paraméterek és mérőpont adatok
- Vagy Humán interfész kapcsolatok

## **Nem előfeltétel:**

- IT erőforrások katalogizálása (pl:CMDB kialakítása)
- Egységesíteni a meglévő monitoring rendszereket

# Részletes funkciók

## ***Szolgáltatás felügyelet***

- Jogosultságtól függő, személyre szabható szolgáltatás felügyelet nézetek
- Valós idejű szolgáltatási állapot, „ELŐRE JELEZ”, és be lehet avatkozni (\*)
- Riasztások és értesítések (előre definiált értékek alapján) SLMbox felületen és E-mail-ben, SMS-ben (SMS gateway szükséges)

## ***Workflow támogatás (feladatvégzés, jóváhagyás)***

### ***Szolgáltatási szerződés követés***

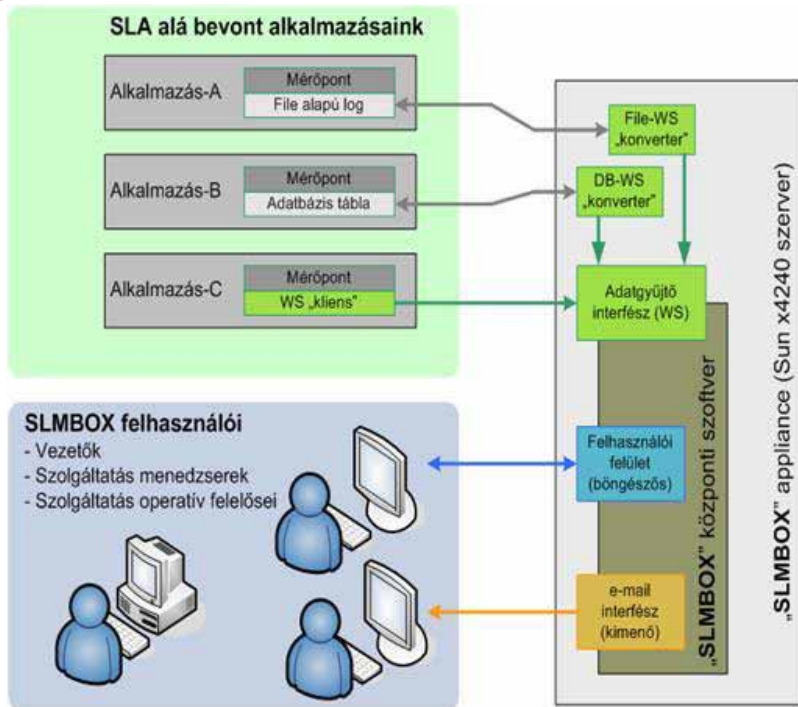
- Szerződések közötti kapcsolatok és függőségek kezelése
- Paraméterek változtatása minden érintett szerződésben
- Módosítás egy helyen - Konzisztens módon, minden érintett „szolgáltatás” frissül a programozott kapcsolat és függőségek miatt

### ***Rendszeres és ad-hoc jelentések***

- SLA szerint meghatározott időtartam vagy tetszőleges időtáv
- Előre meghatározott, ügyfél által definiált (template) formátumban (\*)
- Kivételek kezelésével (FKK – felelősségi körön kívüli, tervezett leállítás, jóváhagyott leállítás) (\*)

(\*) Kiemelten más eszközökkel szembeni többletfunkciók

# SLMbox architektúra



# SLMbox architektúra

## *Üzleti szempontok*

- Párhuzamos rendszerként épül be, hiba/leállás esetén az üzleti rendszereket nem befolyásolja
- A leállás idején keletkezett adatokat utólagosan feldolgozza a rendszer
- Adatgyűjtés az architektúra bármelyik szintű alkalmazásától, elemétől
- A szolgáltatás minősítésének logikája egy helyen
- Az SLA módosítás nem igényel fejlesztést a forrásrendszerekben, ha nem szükséges új mérőpont vagy KPI

## *Technológiai szempontok*

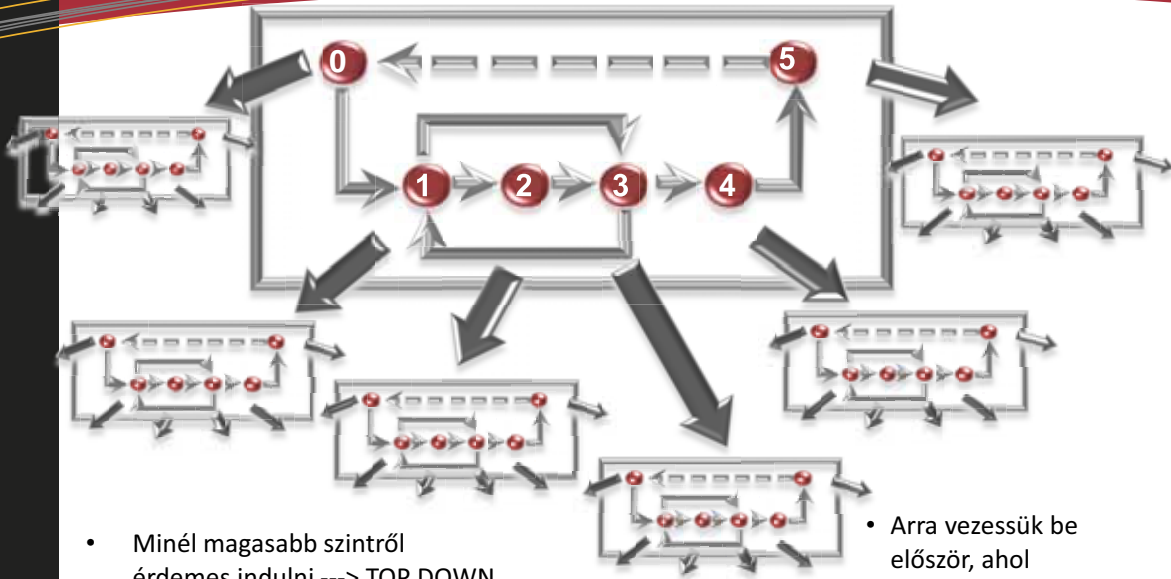
- Rack-elhető „doboz”
- Meglévő rendszerekkel összehangolható
- Mivel nem „csomagban” kapja az adatokat, minimális hálózati + terhelést jelent
- Webes felületen érhető el, nincs kliens oldali program
- Banki környezetre optimalizált, bankbiztonsági elvárásoknak 100%-osan megfelel
- Nincs szükség további monitoring rendszerek bevezetésére
- SaaS esetén nincs üzemeltetési (adminisztráció, mentés) és támogatási vonzata

**A HumanoIT teljes megoldást szállít! Nem kell plusz eszköz vagy szoftver!**

# Szolgáltatások az **SLM**boxban

- Szolgáltatás katalógus – szolgáltatás fa
  - Egy helyen
  - Rendszeresen, átláthatóan, strukturáltan
- Dashboard
  - Testreszabott nézet - pozíciótól, felelősségtől függően
  - Akár „real time” adatok
- Egy adott szolgáltatás vizsgálata
  - Szolgáltatás jellemzők időbeli alakulása
  - Riasztási lehetőség
  - Trendek vizsgálata (IT prognosztizál az üzlet számára)
- Riportolás

# Mérőpontok szerepe



- Minél magasabb szintről érdemes indulni ---> TOP DOWN megközelítés
- BOTTOM UP megközelítés, ha az IT indikálja az SLA-mérést

- Arra vezessük be először, ahol problémákat észlelünk
- Egy-egy mérőpont fraktál elven tovább bontható



# A szolgáltatásiszint-megállapodás

## Az SLA = szolgáltatási szerződés

mindkét fél számára érthető és elfogadható módon határozza meg:

- a szolgáltatás definícióját;
- a szolgáltatás nyújtásának peremfeltételeit;
- a szolgáltatás objektív minősítését szolgáló indikátorokat, a jó teljesítéshez tartozó értékeket;
- a szolgáltatási szint indikátorainak mérési módját;
- a jelentések tartalmát és ütemezését;
- a változáskezelés módját.

# Néhány tipikus SLA mérőszám

- elvárt szolgáltatás (nem informatikai komponens) rendelkezésre állása,
- hibák száma napra, hétre, hónapra vetítve,
- egy kiesés maximális időtartama,
- hibás vagy megghiúsult tranzakciók száma, aránya,
- válaszidő (átlagos, maximális, akár szolgáltatás szintjén definiálva),
- adatvesztés megengedhető mértéke.

## IT TUNING = MŰKÖDÉS OPTIMALIZÁLÁS, FINOMHANGOLÁS

- **2005 - megalakulás**
- **2009-ben**
  - **Közel 0,5 Mrd HUF bevétel**
  - **Közel 85% szolgáltatás**
- **24 fő szakértő**
  - **5 projektvezető**
  - **4 CISA**
  - **2 CISM**
  - **4 fő ITIL**

### Projekt

(valós cél, határidő, költség)

### IT Biztonság

(megfelelőség, használhatóság, költség)

### IT Működés

(üzleti elvárásoknak való megfelelés, használhatóság, költség)

**optimalizálás**

Köszönjük a figyelmet!

[www.humanoit.hu/slmbbox](http://www.humanoit.hu/slmbbox)

Berényi Attila

[attila.berenyi@humanoit.hu](mailto:attila.berenyi@humanoit.hu)

Fazekas Éva

[eva.fazekas@humanoit.hu](mailto:eva.fazekas@humanoit.hu)