

## POSAM SERVIO

# Letové prevádzkové služby, š.p. zefektívnili manažment udalostí a evidenciu infraštruktúry pomocou nového Systému prevádzkových informácií

**Priemyselné odvetvie:**

Doprava

**Profil zákazníka:**

Letové prevádzkové služby, š.p. poskytujú letecké navigačné služby vo vzdušnom priestore a na určených letiskách Slovenskej republiky.

- Výnosy: 48,9 mil. eur (2009)
- 480 zamestnancov

**Primárnou úlohou Letových prevádzkových služieb, š.p. je zabrániť kolíziám lietadiel a udržiavať rýchly, usporiadaný a bezpečný tok letovej prevádzky.**

**Hlavné prínosy riešenia:**

- Zníženie administratívy pri riešení udalostí o 40%
- 98% hlásení je vyriešených v rámci dohodnutého SLA
- 98,5% používateľov vyjadrilo spokojnosť s kvalitou služieb

**VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA**

Podpora leteckých navigačných služieb v oblasti evidencie a riešenia udalostí bola zabezpečovaná kombináciou papierových a elektronických systémov. Tento stav bol však administratívne náročný a z dlhodobého pohľadu neudržateľný. Bolo potrebné prejsť na nový, flexibilnejší systém poskytujúci relevantné informácie na zabezpečenie letovej prevádzky – Systém prevádzkových informácií

Vybrané bolo riešenie PosAm Servio, ktoré pokrývalo všetky pôvodné funkcie a zároveň prinášalo vyššiu kvalitu do podpory existujúcich procesov, definovaných služieb a reportingu.

**CIELE A POŽIADAVKY**

Technické koordinačné centrum (Interné call centrum) Letových prevádzkových služieb, podobne ako aj celá spoločnosť pracuje v režime 24x7. 5 operátorov poskytuje informácie pre približne 85 riešiteľov dislokovaných po celom Slovensku, ktorí zabezpečujú bezproblémovú prevádzku leteckých systémov. Dôležitým aspektom bolo zosúladenie leteckej terminológie so štandardným IT slovníkom pri prechode na PosAm Servio. Najmä pri definícii jednotlivých prevádzkových služieb a popise špecifického nielen IT prostredia, vyznačujúceho sa dlhým životným cyklom zariadení (až 25 rokov) sa otvorenosť PosAm Servio ukázala ako kľúčová vlastnosť. Fundamentálnou požiadavkou bolo pochopteľne zabezpečiť vysokú spoľahlivosť a dostupnosť systému, nakoľko Systém prevádzkových informácií je prevádzkovaný v „safety critical“ segmente, kde neexistuje možnosť zastaviť bežiaci proces.

Pri uvedených parametroch bolo potrebné implementovať PosAm Servio postupne, so zachovaním pôvodných procesov (prípadne ich efektívneho redizajnu) a dostupnosti starého aj nového systému pre vybraných používateľov. Samozrejmosťou bolo zachovanie integrity dát medzi oboma systémami.

**RIEŠENIE**

Prvým krokom bola implementácia základnej verzie systému, pre prvotné overenie funkčnosti a oboznámenie sa s riešením. Nasledovalo vytvorenie modelu riadenia služieb a katalógu služieb. Nadefinované boli obchodné a technické služby a ich vzájomné väzby, úrovne kvality poskytovaných služieb (SLA, OLA), metriky pre ich vyhodnocovanie, ukazovatele výkonnosti, rozsah poskytovania jednotlivých služieb a pod. Špecifikom projektu bol veľký počet služieb (desiatky) poskytovaných a riadených pomocou PosAm Servio pre relatívne málo používateľov (350). Výhodu predstavovali integrované modely pre katalógy služieb a manažment kvality, ktoré významne prispeli k zefektívneniu a urýchleniu prác na tejto fáze.

Druhým krokom bolo naplnenie databázy TZL (CMDB) údajmi a nastavenie konfiguračného manažmentu. Obsahom boli informácie o zariadeniach technickej infraštruktúry, väzby medzi nimi, údaje o riešiteľských skupinách, organizačnej štruktúre a pod.

„KONFIGUROVATEĽNOSŤ  
A FLEXIBILITA BOLI HLAVNÝMI  
MOTIVÁTORMI PRI VÝBERE NOVÉHO  
SYSTÉMU PREVÁDZKOVÝCH INFORMÁ-  
CIÍ. TIETO POŽIADAVKY, VRÁTANE ŠPE-  
CIFICKÝCH FUNKČNÝCH VLASTNOSTÍ A  
VYSOKEJ CENOVEJ EFEKTIVITE NAJLEP-  
ŠIE SPLNILI RIEŠENIE POSAM SERGIO.“

*Ing. Marián Mališ,  
Projektový manažér*

Výhodou pri evidencii údajov boli dynamic-  
ké dátové štruktúry a väzby v rámci CMDB,  
ktoré poskytovali dostatočnú flexibilitu, pri-  
čom nebol problém s rozsahom dát ani pri  
evidencii technických zariadení s vysokou  
mierou komplexnosti a viacnásobnej redun-  
dancie (napr. radarové a navigačné systémy,  
telekomunikačné zariadenia).

Pre elimináciu rizík bola celá implementá-  
cia rozdelená do viacerých fáz s dôkladným  
vyhodnocovaním jednotlivých aspektov po  
každej fáze a úpravou implementačného  
procesu podľa získaných informácií.  
Rýchlosť implementácie výrazne podporila  
out-of-the-box funkcionálna riešenia PosAm  
Servio, ktorá umožnila dodržať stanovený  
termín spustenia ostrej prevádzky systé-  
mu do 7 mesiacov od inicializácie projektu.  
Dôležitou súčasťou poskytnutého riešenia  
je reporting, ktorý poskytuje prehľadné in-  
formácie o všetkých kľúčových parametroch  
a umožňuje okrem iného zhodnotiť plnenie  
požadovaných cieľov.

## VÝSLEDKY A PRÍNOS

**Eliminácia dvojitej evidencie** (papierové  
záznamy, záznamy pre štatistické účely  
v elektronickej forme boli nahradené  
**centralizovanou evidenciou v PosAm Servio**).

**Automatizácia mnohých činností** (plá-  
novač udalostí, kalendárové funkcie, auto-  
matizované odpovede, hromadné spraco-  
vanie, preddefinované formuláre a viaceré  
ďalšie) zefektívnila rutinné činnosti a zvý-  
šili výkonnosť pri poskytovaní technickej  
podpory.

**Kontrola kvality a automatizované ná-  
pravne činnosti** dohliadajú nepretržite na  
dodriavanie nastavených úrovni kvality ob-  
chodných aj technických služieb.

**Sprehľadnenie evidencie aktív a tech-  
nickej infraštruktúry** v databáze TZL pomá-  
ha lepšie vyhodnocovať jednotlivé udalosti v  
ich súvislostiach a následne proaktívne pred-  
chádzať možným incidentom a problémom.

**Kontinuálne vyhodnocovanie spokoj-  
nosti užívateľov** potvrdilo zvýšenie spokoj-  
nosti s poskytovanými službami.

„Implementácia  
PosAm Servio  
v kontexte ITIL  
odporúčaní a  
zavedenie služieb  
nám pomohlo  
k lepšiemu  
pochopeniu  
vlastného  
prostredia a  
zabehnutých  
procesov.  
Vytvorenie  
katalógu služieb  
umožnilo  
zefektívniť  
prácu, lepšie  
monitorovať  
stav a hodnotiť  
výkonnosť  
poskytovania  
prevádzkových  
služieb.“

*Ing. Marián Mališ,  
Projektový  
manažér*

## RIEŠENIE NA DOSAH

Detailnejšie informácie o spôsobe, ako zabezpečiť efektívnu podporu procesov pre ma-  
nažment IT služieb, nájdete v produktovej dokumentácii a na [www.posam.sk](http://www.posam.sk). Neváhajte  
tiež kontaktovať obchodnú divíziu našej spoločnosti.

Spoločnosť je certifikovaná ISO 9001:2000, ISO/IEC 20000-1:2005, ISO/IEC 27001:2005,  
OHSAS 18001:2007 a ISO 14001:2004. Je držiteľom Národnej ceny SR za kvalitu a ako  
prvá slovenská firma sa stala držiteľom ocenenia „Recognized for Excellence in Europe“  
Európskej nadácie pre riadenie kvality EFQM a od roku 2007 je taktiež jej riadnym členom.

PosAm, spol. s r. o.  
Odborárska 21, 831 02 Bratislava  
tel.: +421-2-49 23 91 11  
fax: +421-2-49 23 98 88  
[www.posam.sk](http://www.posam.sk)