

EFEKTÍVNY MANAŽMENT IT POŽIADAVIEK V SKUPINE FIRIEM VĎAKA AUTOMATIZOVANÉMU POSAM RIEŠENIU

Hlavné prínosy riešenia

Automatizácia celého procesu, ktorá priniesla:

- *Skrátenie času od zadania po realizáciu požiadavky o tretinu pôvodného času*
- *Zvýšenie produktivity riešenia požiadaviek o 20 %*
- *96% požiadaviek je vyriešených v rámci dohodnutého SLA*

Charakteristika zákazníka

Priemyselné odvetvie:

Chemický priemysel, Energetika

Profil zákazníka:

ENERGOCHEMICA SE je holding, ktorý na Slovensku združuje významné spoločnosti v oblasti chemickej výroby (Chemko Strážske, Petrochema Dubová, FORTISCHEM, ENERGOCHEMICA TRADING) a elektroenergetiky (Novácka energetika, TP2). Na Slovensku zamestnáva viac ako 3000 zamestnancov.

Holding riadi z centrály v Bratislave výrobné závody a prevádzky, rozmiestnené vo vzdialenosti niekoľkých stoviek kilometrov od západu až po východ krajiny. Jeho cieľom je posunúť chemicko-energetický holding medzi špičku v oblasti chlórovej chémie v krajinách Visegrádskej štvorky.

PosAm riešenie pre efektívny manažment IT služieb posunulo spoločnosti holdingu ENERGOCHEMICA od navzájom nekoordinovaného postupu so súvisiacou nevyhovujúcou kvalitou, efektívnosťou a kontrolou k spoločnému, štandardizovanému a plne automatizovanému procesu a merateľným výsledkom. Nový systém zabezpečuje centrálnu evidenciu a sledovanie všetkých požiadaviek a pridelovanie úloh správnym pracovníkom s vhodnými znalosťami tak, aby bola úloha splnená kvalitne a včas. Navyše manažment získal kvalitný nástroj pre kontrolu, hodnotenie a strategické riadenie IT služieb.

VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

Každá zo spoločností, ktoré Energochemica združila do holdingovej štruktúry, riešila IT požiadavky oddelene, komplikovaným a navyše neefektívnym spôsobom. Procesy neboli jasne definované, požiadavky prichádzali neorganizovane, chýbala prehľadná evidencia, priebeh a výsledok zásahu nebolo možné riadiť a merať. Firme chýbali nielen záznamy požiadaviek, ale aj reporting zrealizovaných prevádzkových činností. Tento stav znemožňoval efektívne riadiť personálne kapacity (bez možnosti vyťažovať a zdieľať odborníkov) a zároveň nezaručoval primeranú úroveň kontroly, kvality, transparentnosti a nákladovej efektivity.

CIELE A POŽIADAVKY

Zámerom spoločnosti bolo zjednotiť, optimalizovať a sprehľadniť podporu a prevádzku IT v holdingovej štruktúre. Očakávaná smerovali hlavne k zavedeniu a štandardizácii procesného riadenia IT podpory, kvalitnej aplikačnej podpore týchto procesov vrátane katalógu služieb a vytvoreniu centrálného kontaktného bodu pre nahlasovanie a riadenie požiadaviek. Z hľadiska manažmentu zdrojov mal systém pomôcť identifikovať problematické zariadenia a zlepšiť kontrolu a možnosti hodnotenia pracovníkov aj externých subdodávateľov z hľadiska vyťaženia a efektivity. Vo výsledku sa od zmeny čakali optimalizované IT služby naprieč holdingom pri nižších nákladoch, vyšších výkonoch, rýchlejšom plnení požiadaviek a lepšej kontrole.

„Riešenie od PosAm-u nás v oblasti správy IT požiadaviek a podpory posunulo o míľový krok vpred.“

MATÚŠ DURNÝ, RIADITEĽ KOMPETENČNÉHO CENTRA INFORMATIKY, ENERGOCHEMICA TRADING

RIEŠENIE

Vzhľadom na holdingovú štruktúru a teritoriálne náročné rozmiestnenie jednotlivých prevádzok hľadala ENERGOCHEMICA dodávateľa s referenciami zo zložitých projektov, ktorý by dokázal navrhnúť komplexné riešenie a prispôbiť ho individuálnym potrebám holdingu. Rozhodla sa pre PosAm Servio – výborne zvládnutý ticketingový systém pre automatické manažovanie úloh a ľudí, ktorý umožňoval tímu PosAm rýchle nasadenie do existujúceho prostredia. V tomto rozhodnutí sa spoločnosť utvrdila počas dvojmesačnej demoprevádzky PosAm Servio, kde si overila fungovanie pripravovaných zmien v praxi.

Najväčšou výzvou bolo zadefinovanie katalógu služieb. Prvým krokom bola detailná vstupná procesná analýza podľa metodiky ITIL V3. Tá pomohla vytvoriť návrh nastavenia procesov pre Incident manažment, Request fulfilment, Konfiguračný manažment a Service level manažment. V tomto kroku PosAm navrhol popis obchodných (smerom k používateľom) aj technických (smerom k poskytovateľom) služieb, ktorý definuje, aké služby Service desk poskytuje, kto ich zabezpečuje a v akej kvalite. V ďalšom kroku bola nastavená štruktúra CMDB (konfiguračnej databázy), ktorá eviduje prvky celej IT infraštruktúry od serverov až po koncové zariadenia prevádzok. Dobře vytvorené

väzby medzi CMDB a katalógom služieb sa ukázali ako základný predpoklad pre pridelovanie správnych ľudí na požadované úlohy, ich včasné plnenie a vyhodnocovanie problematických miest, čiže pre fungovanie celého systému ako celku.

Komplexná, rozsiahla a zásadná zmena fungovania si vyžiadala postupný nábeh celého systému. V rámci dvojmesačnej pilotnej prevádzky pre vybrané služby (koncové zariadenia) PosAm systém doľadil a kontroloval korektnosť pridelovania, realizácie a reportingu úloh. Po vyhodnotení tejto fázy sa riešenie aplikovalo aj na zvyšok definovaných biznis a technických služieb v rámci holdingu.

Príprava a realizácia projektu od analýzy systému, cez návrh a realizáciu riešenia až po nasadenie do ostrej prevádzky trvala len necelých šesť mesiacov. Z toho štyri mesiace si vyžiadala úvodná fáza a zvyšných 60 dní spomínaná pilotná prevádzka. Od septembra 2013 je systém v plnej prevádzke vrátane nástrojov na zlepšovanie a zrýchľovanie manažmentu IT požiadaviek, ktoré umožnia ďalej vylepšovať celý proces Service desku a riadenia podpory používateľov a prevádzky IT.

Nasadené riešenie má všetky predpoklady pre rozšírenie funkcionality o ďalšie služby, ako napríklad hlásenie porúch vo výrobe a manažment výrobných systémov či napojenie na monitorovací systém IT prostredia.

VÝSLEDKY A PRÍNOSY

Vďaka PosAm riešeniu získal holding ENERGOCHEMICA nástroj, ktorým efektívne pokrýva manažment IT požiadaviek vrátane personálnych a materiálnych zdrojov. Plnohodnotný Single Point Of Contact (SPOC) zjednotil procesy pre nahlasovanie a riešenie požiadaviek. Štandardizácia a automatizácia urýchlila, skvalitnila a sprehľadnila celý proces. Služby sú dnes predikovateľné z pohľadu spôsobu riešenia (kto, kedy, ako), kvality (napr. doby vyriešenia v prípade incidentu) aj nákladov. Dostupnosť systémov zvýšila komfort práce 500 zamestnancov holdingu, ktorí IT infraštruktúru denne využívajú. Zlepšilo sa alokovanie a vyťaženie pracovníkov zabezpečujúcich riešenie požiadaviek, odstránili sa duplicitné náklady na rovnaké personálne zdroje v rámci holdingu a zároveň je dnes možné ich zdieľanie v rámci skupiny. V neposlednom rade získal manažment nástroj, ktorý umožňuje sledovať a vyhodnocovať poskytnuté služby z pohľadu kvality aj ekonomiky a poskytuje prehľad a dáta potrebné pre strategické rozhodnutia v rámci IT.



Cieľom spoločnosti je prinášať zákazníkom úžitok prostredníctvom unikátnych riešení s využitím informačných technológií. Spoločnosť je certifikovaná podľa 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 držiteľom ocenenia „Recognized for Excellence in Europe“ Európskej nagácie pre riadenie kvality EFQM.

PosAm, spol. s r. o.
Odborárska 21
831 02 Bratislava
T: +421-2-49 23 91 11
F: +421-2-49 23 98 88
www.posam.sk