

POSAM SERVIO

Vyššia kvalita a efektívita ICT služieb v Slovenských elektrárňach s využitím riešenia PosAm Servio

Priemyselné odvetvie:
Energetika

Profil zákazníka:
Slovenské elektrárne, a.s. sú dominantným výrobcom elektrickej energie na Slovensku. Ich portfólio zahŕňa 34 vodných, 2 tepelné a 2 jadrové elektrárne

- 4850 zamestnancov
- Výnosy 2,85 mld. Eur (2011)

Od roku 2006 sú členom talianskej nadnárodnej skupiny Enel, ktorá je najväčším výrobcom elektrickej energie v Taliansku a má druhý najväčší inštalovaný výkon v Európe.

Hlavné prínosy riešenia:

- 91,2 % požiadaviek je vyriešených v rámci dohodnutého SLA
- 96,6 % používateľov vyjadrilo spokojnosť s kvalitou služieb
- 15%-né skrátenie priemernej doby riešenia incidentu

Slovenské elektrárne nasadením nového systému aplikačnej podpory manažmentu IT služieb PosAm Servio zvýšili ich kvalitu a efektívnosť.

VÝCHODISKOVÁ SITUÁCIA

Kontaktné centrum spoločnosti Slovenské elektrárne a.s. pracuje v režime 24x7. Približne 30 riešiteľských skupín poskytuje podporu pre 4400 pracovníkov v rámci 35 pobočiek, na území celého Slovenska. Na 1. úrovni podpory prijme ročne približne 45 000 požiadaviek. Pre aplikačnú podporu manažmentu IT služieb sa využívalo riešenie HP OpenView Service desk 4.5. Nakoľko nespĺňalo všetky aktuálne požiadavky a navyše mu končila podpora, bolo rozhodnuté migrovať na nový systém.

CIELE A POŽIADAVKY

Slovenské elektrárne si po dôkladnom zvážení vybrali riešenie PosAm Servio od slovenského dodávateľa. Riešenie umožnilo nielen plne pokryť všetky funkcie pôvodne používaného systému ale zároveň do podpory existujúcich procesov, definovaných služieb a reportingu. prinieslo novú, vyššiu kvalitu.

Aby nebola narušená kontinuita podpory IT služieb, bola nevyhnutná migrácia na PosAm Servio počas plnej prevádzky. V prechodnej fáze museli byť pre všetkých používateľov dostupné obidva systémy - pôvodný aj nový a zároveň musela byť neustále zachovaná integrita všetkých súvisiacich údajov.

Kľúčovým aspektom úspešného prechodu na nové riešenie bola migrácia väčšiny údajov z pôvodného systému. Zároveň musela byť zachovaná podpora pôvodných procesov a služieb. Niektoré procesy boli počas migrácie redizajnované tak aby vyhovovali aktuálnym požiadavkám.

RIEŠENIE

Zavedeniu PosAm Servio predchádzala dôkladná analýza a projekt konfigurácie systému. Pre elimináciu rizík bola migrácia rozdelená do fáz, pričom po ukončení fázy nasledovala analýza. Podľa jej výsledku bol migračný proces operatívne upravený.

V prvej fáze bol vytvorený model riadenia služieb a katalóg služieb. Model obsahoval definície obchodných a technických služieb, ich vzájomné väzby, úrovne kvality poskytovaných služieb (SLA, OLA), metriky pre ich vyhodnocovanie, ukazovatele výkonnosti, rozsah poskytovania jednotlivých služieb a pod. Túto fázu významne urýchlili a zefektívnilo integrované modely pre katalógy služieb a manažment kvality.

„POSAM SERVIO BOLO VYBRANÉ
PRE MIGRÁCIU ZO SYSTÉMU HP
OPENVIEW SERVICE DESK, PRETOŽE
DOKÁZALO NAJLEPŠIE NAPLNÍŤ
NAŠE POŽIADAVKY A TO PRI
NAJNIŽŠÍCH NÁKLADOCH.“

*Ing. Alexander Kubíni,
Vedúci služieb zákazníkom ICT*

VÝSLEDKY A PRÍNOS

Nasledovala fáza nastavenia konfiguračného manažmentu a migrácie údajov o IT aktívach a ich vzájomných väzbách, údajov o riešiteľských skupinách, organizačnej štruktúre a pod. Dynamické dátové štruktúry a dynamické dátové väzby v rámci CMDB, migráciu výrazne zjednodušili. Nakoľko licenčné podmienky nového riešenia neobmedzujú počet konfiguračných položiek, neboli žiadne problémy ani s rozsahom migrovaných údajov.

PosAm Servio poskytuje svoju funkcionálnu formu vo forme out-of-the-box, čo skrátilo dobu implementácie na 4 mesiace od inicializácie projektu pri zachovaní kontinuity služieb. Dôležitou súčasťou riešenia je reporting, ktorý poskytuje prehľadné informácie o všetkých kľúčových parametroch a umožňuje okrem iného zhodnotiť plnenie požadovaných cieľov.

Automatizácia rutinných činností (plánovač udalostí, automatizované odpovede, hromadné spracovanie, preddefinované formuláre...) zefektívnila procesy, zvýšila výkonnosť a eliminovala chyby vznikajúce vplyvom ľudského faktora.

K vysokej kvalite a efektívnosti manažmentu IT služieb prispieva hlavne:

- Neustále monitorovanie dodržiavania nastavených úrovní kvality obchodných aj technických služieb
- Automatické oceňovanie všetkých poskytnutých služieb podľa definovaných kritérií.
- Automatizované nápravné procesy.
- Informácie v CMDB pomáhajú vyhodnocovať jednotlivé udalosti a následne proaktívne predchádzať potenciálnym incidentom a výpadkom.
- Zvýšenie spokojnosti používateľov s poskytovanými službami.

Celý systém komunikuje v slovenskom jazyku, ale pre približne 150 zahraničných pracovníkov je variantne k dispozícii aj anglická jazyková verzia.

„Prechod na PosAm Servio bol pripravený na profesionálnej úrovni a migrácia prebehla bez vážnejších problémov. Redizajnovaný katalóg služieb zjednodušil prácu a preddefinovaný manažment kvality nám umožňuje monitorovať, vyhodnocovať a kontinuálne zlepšovať poskytované služby“

*Ing. Alexander Kubíni,
Vedúci služieb
zákazníkom ICT*

RIEŠENIE NA DOSAH

Detailnejšie informácie o spôsobe, ako zabezpečiť efektívnu podporu procesov pre manažment IT služieb, nájdete v produktovej dokumentácii a na 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