



IBM IDC Brno

Management and reporting of IT services: CSO

Mariusz Hudeczek



Obsah prezentace

- **CSO v konceptu IDC**
- **CSO – uvedení do problematiky**
- **Teamy v rámci CSO**
- **Problem management**
- **Change management**
- **Avalibility management**
- **Reporting**

CSO v konceptu IDC

IDC – standardizace poskytovaných služeb a technologií, dodávaných definovanými kompetencemi, umístěnými na centralizovaném místě.

Cíle:

- Standardizace: procesů, nástrojů, rolí
- Automatizace: eliminace manuální práce
- Konsolidace: soustředění procesů

Kompetence:

- SSO
- NSD
- DCS
- CSC
- OIS
- **CSO**

CSO: vysvětlení pojmů

CSO

Customer **S**ervice **O**peration

CSO: Poslání/úloha/cíle

Poslání:

Kontrola, řízení a podpora procesů probíhajících v rámci IBM.

Cíle:

- Spokojenost zákazníka
- Poskytnutí servisu podle podmínek kontraktu
- Soulad s IBM standarty
- Řízení a kontrola
- Koncentrace na podporu zákazníka

CSO: Obsah činnost

Oblasti činnosti:

- **Řízení**
 - Problem Management
 - Change Management
 - Availability Management
 - SLA Management
- **Kontrola**
 - Procesů
 - Dokumentace
- **Reportink**
 - Informační reporty
 - Kontrolní reporty
- **Správa nástrojů**

Týmy:

- SMDC P&C Management
- SMDC Reportink

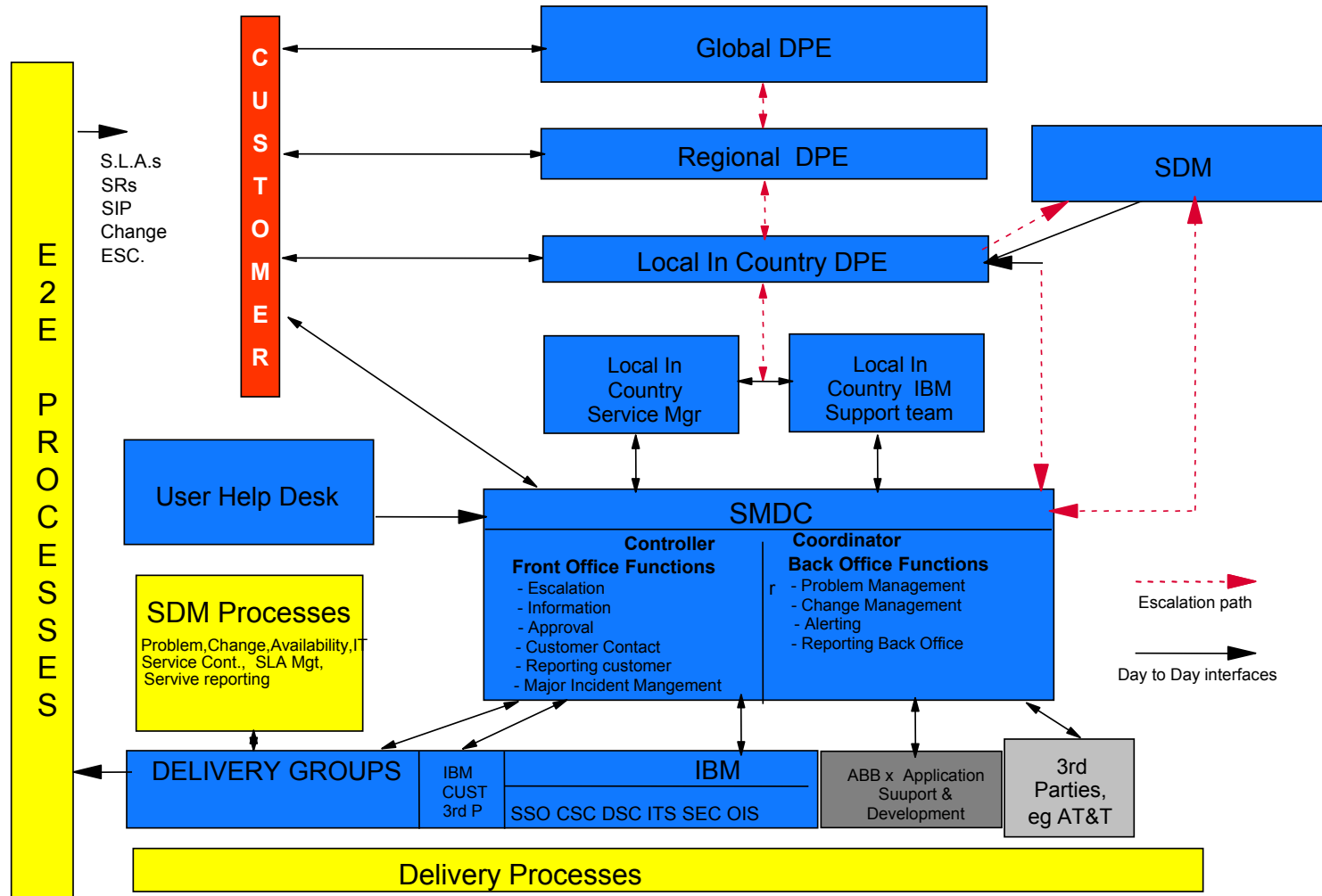
CSO: SMDC P&C Management (SM)

- **Problem management**
 - Sledování otevřených problémů severity 1 a 2
 - Kontrola severit
 - Kontrola RCA
 - Získávání dat
 - Eskalace
 - Řízení problémů
- **Change management**
 - Sledování otevřených change tiketů
 - Aktualizace change requestů
 - Poskytnutí podpory procesů
- **SLA management**
 - Podpora DPE při sledování SLA
- **Availability Management**
 - Major incident management, Manager on Duty process

CSO: SMDC Reporting

- **Reporty**
 - Kontrolní: SLA, počet tiketů, severita tiketů,...
 - Informační: počet sametimových meetingů...
- **Reporty pro IBM**
 - Data od všech kompetencí
 - Umístění – Web Repository
 - Správa přístupů do Web Repository
- **Reporty pro zákazníka - „Packages“**
- **Kontaktní tým pro konzultace nad reporty**
- **Správa dokumentace k reportům**

CSO – SMDC (Service management + reporting)



Problem Management

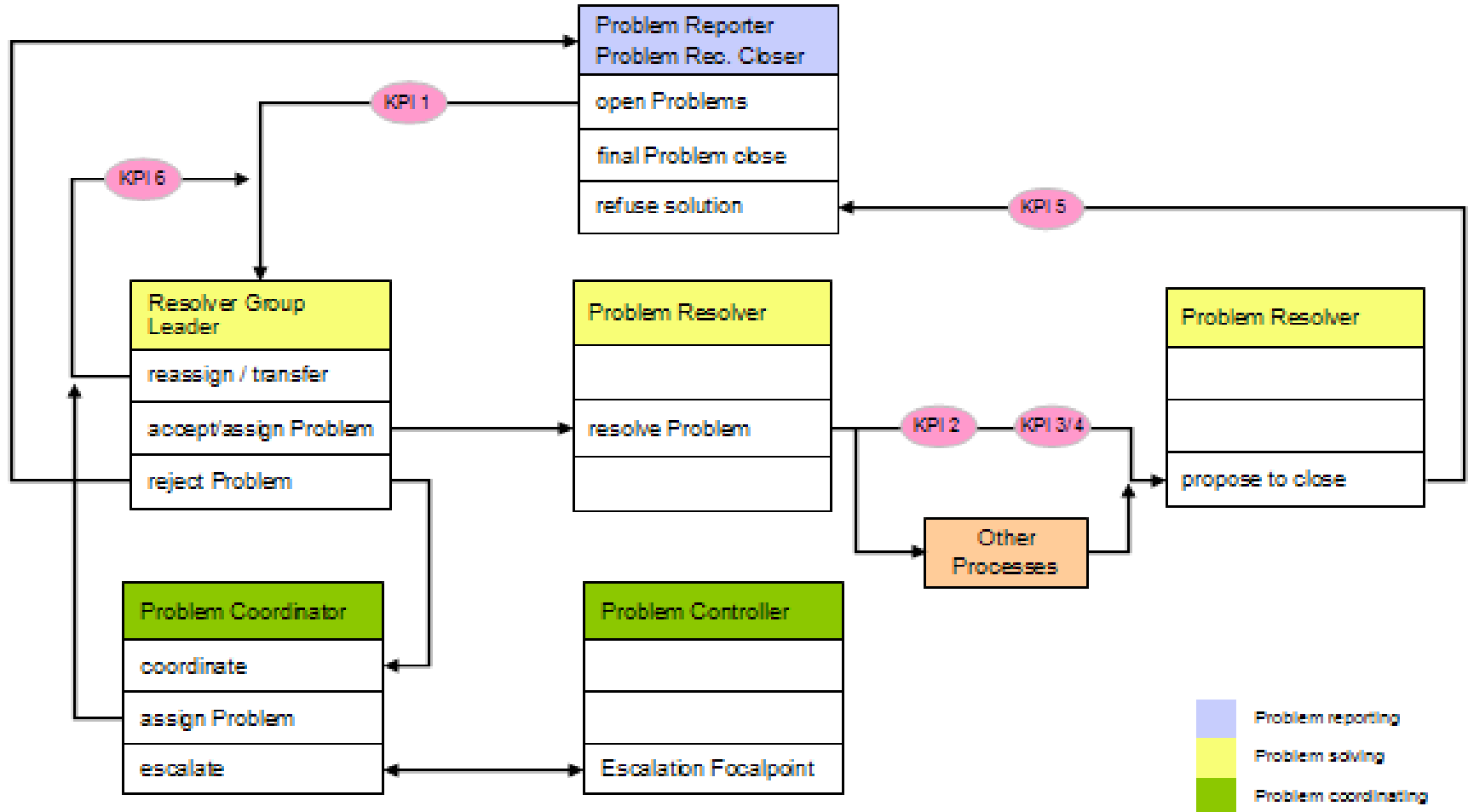
Definice problému:

Událost, která způsobuje ztrátu nebo potencionální možnost ztráty dostupnosti, nebo výkonu řízených zdrojů či spravovaného prostředí. V tomto jsou obsažené chyby systémů, sítí, pracovních stanic, hardwaru, softwaru a aplikací.

Mise problém managementu:

Problém management minimalizuje dopad jakéhokoliv incidentu v IT infrastruktuře na výrobu a zajišťuje prevenci výskytu incidentu v budoucnosti.

Průběh problému:



Key Performance Indicators – měřené hodnoty:

	Measurement	Definition	Criteria	Target Ranking		
PM KPI1	Percentage of problems not accepted by Problem Resolver within one day	no of problems not accepted within one day / no of all problems	> all problems within IBM resolver groups > difference between Date/Time opened and Date/Time accepted by Resolver	< 5%	5% - 10%	> 10%
PM KPI2	Number of severity 1 problems not fixed in contracted target	no of all Sev. 1 problems fixed in contracted target / no of all Sev. 1 problems	> all severity 1 problems within IBM resolver groups > Date/Time solved is later as Target Date/Time	< 5%	5% - 8%	> 8%
PM KPI3	Number of severity 2 problems not fixed in contracted target	no of all Sev. 2 problems fixed in contracted target / no of all Sev. 2 problems	> all severity 2 problems within IBM resolver groups > Date/Time solved is later as Target Date/Time	< 10%	10% - 15%	> 15%
PM KPI4	Number of severity 3 and 4 problems not fixed in contracted target	no of all Sev.3 and 4 problems fixed in contracted target / no of all Sev.3 and 4 problems	> all severity 3 and 4 problems within IBM resolver groups > Date/Time solved is later as Target Date/Time	< 5%	5% - 10%	> 20%
PM KPI5	Percentage of problems not closed within three days after solving	no of problems not closed within three days after solving / no of all problems	> all problems within IBM resolver groups > difference between Date/Time solved and Date/Time closed	< 5%	5% - 10%	> 10%
PM KPI6	Number of problems reassigned more than 5 times	no of problems more than 5 times reassigned / no of all problems	> all problems within IBM resolver groups > more than 5 times reassigned	< 5%	5% - 10%	> 10%
PM BCP1	Percentage of problems solved within SLA	Number of Problem Records solved within SLA / Number of closed Problem Records	> all problems within IBM resolver groups > Date/Time solved is later as Target Date/Time	> 95%	90% - 95%	< 90%
PM BCP2	Number of Problem Records not closed within 30 / 60 days	Number of Problem Records not closed within 30/60 days / Number of closed Problem Records	All Severity 1 and 2 Problem Records, which were not closed within 30 days and all Severity 3 and 4 Problem Records, which were not closed within 60 days within the reporting timeframe	> 20%	20% - 25%	< 20%

KPI– dopad problém managementu:

Problem Management KPI	Jan	%	Feb	%	Mar	%	Apr	%	May	%	Jun	%	Jul	%	Aug	%	Sep	%	Oct	%
Total number of Tickets closed	660	100,0%	651	100,0%	889	100,0%	464	100,0%	514	100,0%	379	100,0%	404	100,0%	508	100,0%	455	100,0%	527	100,0%
Total Number of Tickets closed in IBM groups	620	93,9%	631	96,9%	858	96,5%	456	98,3%	498	96,9%	321	84,7%	336	83,2%	450	88,6%	428	94,1%	505	95,8%
Total Number of Tickets closed in customer groups	40	6,1%	20	3,1%	31	3,5%	8	1,7%	16	3,1%	58	15,3%	68	16,8%	58	11,4%	27	5,9%	22	4,2%
Total Number of Tickets closed in 3rd party support groups	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total Number of Tickets closed in other groups	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total Number of first call closure tickets	167	25,3%	230	35,3%	442	49,7%	232	50,0%	264	51,4%	120	31,7%	165	40,8%	224	44,1%	170	37,4%	263	49,9%
Number of closed Severity 1 Tickets (IBM)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Number of closed Severity 2 Tickets (IBM)	1	0,2%	1	0,2%	0	0,0%	2	0,4%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,2%	1	0,2%	0	0,0%
Number of closed Severity 3 Tickets (IBM)	20	3,2%	22	3,5%	44	5,1%	43	9,4%	26	5,2%	16	5,0%	19	5,7%	16	3,6%	24	5,6%	7	1,4%
Number of closed Severity 4 Tickets (IBM)	599	96,6%	608	96,4%	814	94,9%	411	90,1%	472	94,8%	305	95,0%	317	94,3%	433	96,2%	403	94,2%	498	98,6%
PMKPI 2 Severity 1 Tickets not fixed in contracted target (IBM)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
PMKPI 3 Severity 2 Tickets not fixed in contracted target (IBM)	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
PMKPI 4 Severity 3 Tickets not fixed in contracted target (IBM)	2	10,0%	3	13,6%	24	54,5%	29	67,4%	3	11,5%	2	12,5%	1	5,3%	1	6,3%	1	4,2%	0	0,0%
PMKPI 4 Severity 4 Tickets not fixed in contracted target (IBM)	8	1,3%	10	1,6%	16	2,0%	15	3,6%	9	1,9%	9	3,0%	2	0,6%	3	0,7%	5	1,2%	2	0,4%
PMKPI 6 Nr of Problems reassigned more than 5 times (IBM)	2	0,3%	2	0,3%	6	0,7%	7	1,5%	13	2,6%	5	1,6%	4	1,2%	3	0,7%	9	2,1%	5	1,0%
PMBCP1 Percentage of Tickets solved within SLA (KPI 2,3,4) (IBM)	610	98,4%	617	97,8%	818	95,3%	411	90,1%	486	97,6%	310	96,6%	333	99,1%	446	99,1%	422	98,6%	503	99,6%

Problem Management KPI	Jan	%	Feb	%	Mar	%	Apr	%	May	%	Jun	%	Jul	%	Aug	%	Sep	%	Oct	%
Total number of Tickets closed	1531	100,0%	1788	100,0%	1759	100,0%	1319	100,0%	1706	100,0%	1512	100,0%	1717	100,0%	1705	100,0%	1748	100,0%	2003	100,0%
Total Number of Tickets closed in IBM groups	1509	98,6%	1772	99,1%	1730	98,4%	1300	98,6%	1658	97,2%	1458	96,4%	1646	95,9%	1645	96,5%	1608	92,0%	1917	95,7%
Total Number of Tickets closed in customer groups	22	1,4%	16	0,9%	29	1,6%	19	1,4%	48	2,8%	54	3,6%	71	4,1%	60	3,5%	140	8,0%	86	4,3%
Total Number of Tickets closed in 3rd party support groups	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total Number of Tickets closed in other groups	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total Number of first call closure tickets	469	30,6%	344	19,2%	392	22,3%	232	17,6%	284	16,6%	275	18,2%	311	18,1%	295	17,3%	283	16,2%	330	16,5%
Number of closed Severity 1 Tickets (IBM)	33	2,2%	30	1,7%	25	1,4%	31	2,4%	29	1,7%	33	2,3%	21	1,3%	14	0,9%	13	0,8%	8	0,4%
Number of closed Severity 2 Tickets (IBM)	16	1,1%	19	1,1%	20	1,2%	25	1,9%	25	1,5%	10	0,7%	35	2,1%	29	1,8%	21	1,3%	21	1,1%
Number of closed Severity 3 Tickets (IBM)	519	34,4%	398	22,5%	587	33,9%	324	24,9%	498	30,0%	459	31,5%	571	34,7%	652	39,6%	706	43,9%	681	35,5%
Number of closed Severity 4 Tickets (IBM)	941	62,4%	1325	74,8%	1098	63,5%	920	70,8%	1106	66,7%	956	65,6%	1019	61,9%	950	57,8%	868	54,0%	1207	63,0%
PMKPI 2 Severity 1 Tickets not fixed in contracted target (IBM)	8	18,2%	8	26,7%	4	16,0%	8	25,8%	3	10,3%	3	9,1%	3	14,3%	3	21,4%	2	15,4%	1	12,5%
PMKPI 3 Severity 2 Tickets not fixed in contracted target (IBM)	2	12,5%	2	10,5%	5	25,0%	7	28,0%	4	16,0%	1	10,0%	4	11,4%	3	10,3%	3	14,3%	7	33,3%
PMKPI 4 Severity 3 Tickets not fixed in contracted target (IBM)	80	15,4%	76	19,1%	104	17,7%	74	22,3%	111	22,3%	77	16,8%	99	17,3%	85	13,0%	120	17,0%	143	21,0%
PMKPI 4 Severity 4 Tickets not fixed in contracted target (IBM)	125	13,3%	193	14,6%	200	18,2%	229	24,9%	205	18,5%	192	20,1%	154	15,1%	84	8,8%	139	16,0%	243	20,1%
PMKPI 6 Nr of Problems reassigned more than 5 times (IBM)	39	2,6%	36	2,0%	48	2,8%	35	2,7%	32	1,9%	36	2,5%	37	2,2%	52	3,2%	63	3,9%	70	3,7%
PMBCP1 Percentage of Tickets solved within SLA (KPI 2,3,4) (IBM)	1296	85,9%	1493	84,3%	1417	81,9%	982	75,5%	1335	80,5%	1185	81,3%	1386	84,2%	1470	89,4%	1344	83,6%	1523	79,4%

Nástroje problem managementu:

▪ Sledování problémů

- eESM Help Now
 - Zákazníkův náhled do problému dostupný v intranetu
- eESM Manage Now
 - Dokumentace, monitoring, řešení, eskalace problému
- eESM Tivoli Service Desk
 - Vstupní prostředí Helpdesku

▪ Reporting

- Crystal pro KPI reporty
- Brio Reporting pro operativní reporty
- Report now pro SLA reporty



9 3 2 2 5 4 . h t

Change Management

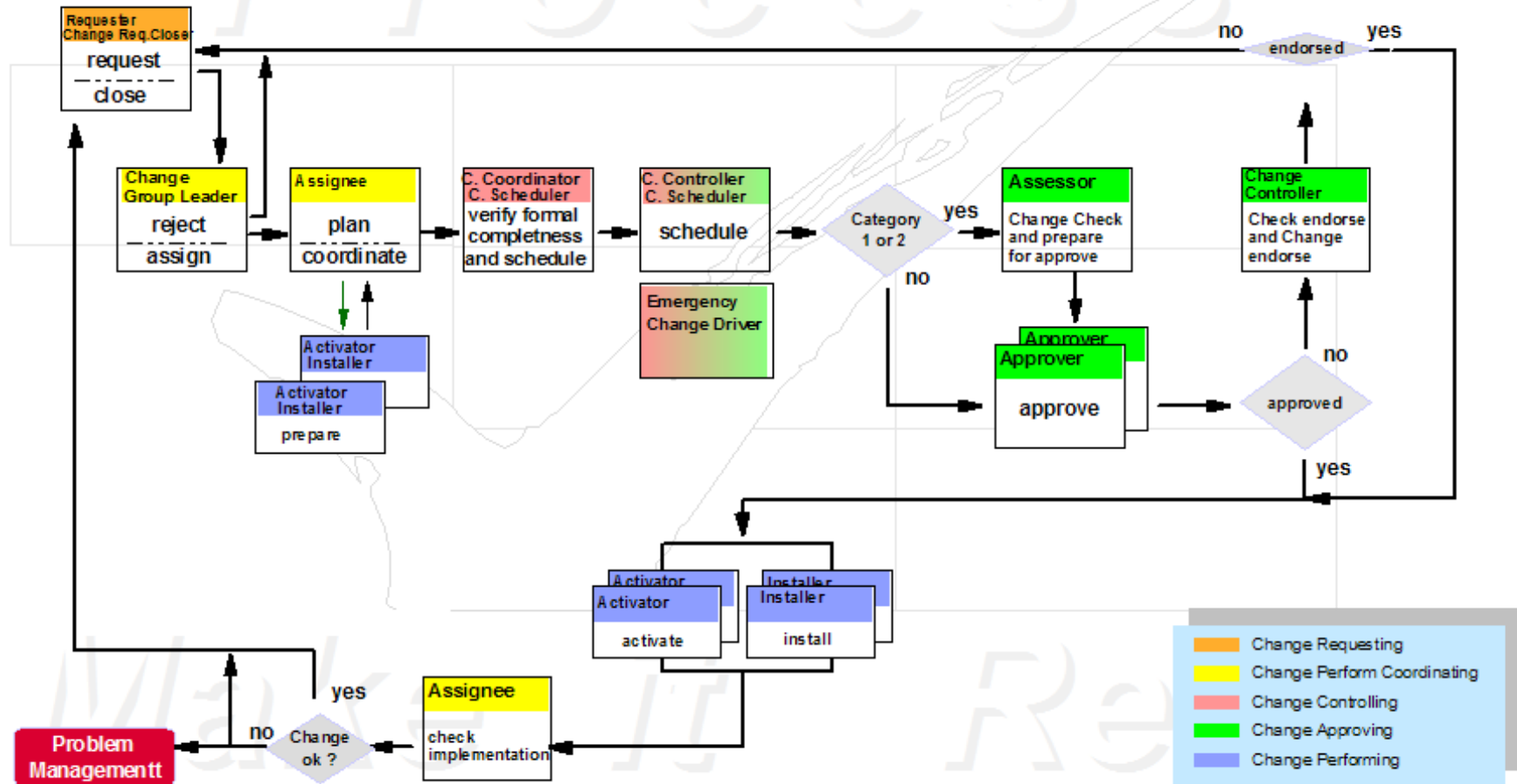
Definice změny (Change):

Change je jakákoliv instalace nebo úprava hardwaru, systému, softwaru, aplikací, prostředí či připojených sítí.

Mise change managementu:

Change management je „nástroj“, který zajišťuje, že prvky jsou měněny předem definovaným způsobem bez chyb a špatných rozhodnutí.

Průběh změny (Change):



Key Performance Indicators – měřené hodnoty:

	Measurement	Definition	Criteria	Target Ranking		
Exception Changes						
CMKPI2	Percentage of failed changes	no of failed changes / no of all changes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ all changes / ➤ failed changes 	< 5%	5% - 10%	> 10%
CMKPI3	Percentage of failed changes with SLA impact	no of all failed changes with SLA impact / no of all changes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ all changes / ➤ failed changes with SLA impact 	< 2%	2% - 5%	"> 5%"
CMKPI4	Percentage of backed out changes	no of backed out changes with SLA impact / no of all changes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ all changes / ➤ backed out changes 	< 5%	5% - 10%	> 10%
CMKPI5	Percentage of all closed changes not fully approved	no of closed changes not fully approved / no of all executed changes	<ul style="list-style-type: none"> ➤ all changes / ➤ executed not fully approved 	= 0%	>0% - 2%	> 2%
Process Target Alignment						
CMKPI6	Percentage of exception changes Cat 1+2+3	Number of exception changes category 1+2+3 / Total number of change category 1-2-3 requests	<ul style="list-style-type: none"> ➤ all changes / ➤ executed not fully approved 	< 15%	15% - 0%	> 20%
Business Control Points						
CMBCP1	Percentage of changes where schedule was not reached	Number of change records not implemented within planned timeframe / Total number of closed change records	<ul style="list-style-type: none"> ➤ all changes / ➤ all change records which were implemented earlier or later than planned start and end date / time" 	< 5%	5% - 10%	> 10%
CMBCP2	Percentage of changes caused a problem	Number of change records caused problem / Total number of closed change records	<ul style="list-style-type: none"> ➤ all changes / ➤ all change records which caused a problem in the reporting timeframe, documented" 	< 5%	5% - 10%	> 10%

KPI– dopad change managementu:

Change Management KPI	Jan	%	Feb	%	Mar	%	Apr	%	May	%	Jun	%	Jul	%	Aug	%	Sep	%	Oct	%
Total number of change records closed	22	100,0%	19	100,0%	16	100,0%	14	100,0%	31	100,0%	33	100,0%	31	100,0%	16	100,0%	16	100,0%	19	100,0%
Total number of change records COMPLETED (completion code)	20	90,9%	19	100,0%	16	100,0%	14	100,0%	30	96,8%	29	87,9%	28	90,3%	15	93,8%	16	100,0%	19	100,0%
Total number of change records CANCELLED (completion code)	1	4,5%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	12,1%	3	9,7%	1	6,3%	0	0,0%	0	0,0%
Total number of change records BACKOUT (completion code)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total number of change records EMERGENCY (Fastpath Reason)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total number of change records EXPEDITE (Fastpath Reason)	14	63,6%	11	57,9%	9	56,3%	8	57,1%	16	51,6%	21	63,6%	16	51,6%	7	43,8%	11	68,8%	11	57,9%
Total number of change records CRITICAL	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total number of change records MAJOR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total number of change records MEDIUM	11	50,0%	3	15,8%	5	31,3%	5	35,7%	9	29,0%	14	42,4%	17	54,8%	11	68,8%	8	50,0%	7	36,8%
Total number of change records MINOR	11	50,0%	16	84,2%	9	56,3%	7	50,0%	20	64,5%	15	45,5%	12	38,7%	5	31,3%	8	50,0%	12	63,2%
Total number of change records BAU	0	0,0%	0	0,0%	4	25,0%	4	28,6%	4	12,9%	8	24,2%	4	12,9%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CMKPI2 Total number of change records FAILED	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CMKPI3 Total number of change records FAILED with SLA impact	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CMKPI4 Total number of change records BACKOUT with SLA impact	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CMKPI5 Total number of change records not fully approved	0	0,0%	1	5,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CM BCP1 Percentage of changes where schedule was'nt reached	1	5,0%	3	15,8%	2	12,5%	2	14,3%	7	23,3%	11	37,9%	0	0,0%	2	13,3%	0	0,0%	2	10,5%

Change Management KPI	Jan	%	Feb	%	Mar	%	Apr	%	May	%	Jun	%	Jul	%	Aug	%	Sep	%	Oct	%
Total number of change records closed	2	100,0%	4	100,0%	5	100,0%	0	100,0%	4	100,0%	8	100,0%	20	100,0%	25	100,0%	17	100,0%	27	100,0%
Total number of change records COMPLETED (completion code)	2	100,0%	4	100,0%	3	60,0%	0	0,0%	3	75,0%	8	100,0%	20	100,0%	24	96,0%	17	100,0%	27	100,0%
Total number of change records CANCELLED (completion code)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total number of change records BACKOUT (completion code)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total number of change records EMERGENCY (Fastpath Reason)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total number of change records EXPEDITE (Fastpath Reason)	1	50,0%	3	75,0%	3	60,0%	0	0,0%	3	75,0%	6	75,0%	10	50,0%	14	56,0%	10	58,8%	11	40,7%
Total number of change records CRITICAL	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Total number of change records MAJOR	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	5,9%	0	0,0%
Total number of change records MEDIUM	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	2	25,0%	1	5,0%	0	0,0%	1	5,9%	5	18,5%
Total number of change records MINOR	0	0,0%	4	100,0%	4	80,0%	0	0,0%	1	25,0%	3	37,5%	5	25,0%	11	44,0%	13	76,5%	20	74,1%
Total number of change records BAU	1	50,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	3	37,5%	14	70,0%	14	56,0%	2	11,8%	2	7,4%
CMKPI2 Total number of change records FAILED	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	4,0%	0	0,0%	0	0,0%
CMKPI3 Total number of change records FAILED with SLA impact	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CMKPI4 Total number of change records BACKOUT with SLA impact	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CMKPI5 Total number of change records not fully approved	0	0,0%	0	0,0%	1	20,0%	0	0,0%	1	25,0%	0	0,0%	1	5,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CM BCP1 Percentage of changes where schedule was'nt reached	1	50,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	25,0%	5	25,0%	3	12,5%	1	5,9%	8	29,6%

Nástroje change managementu:

▪ Sledování změn

➤ eESM Manage Now

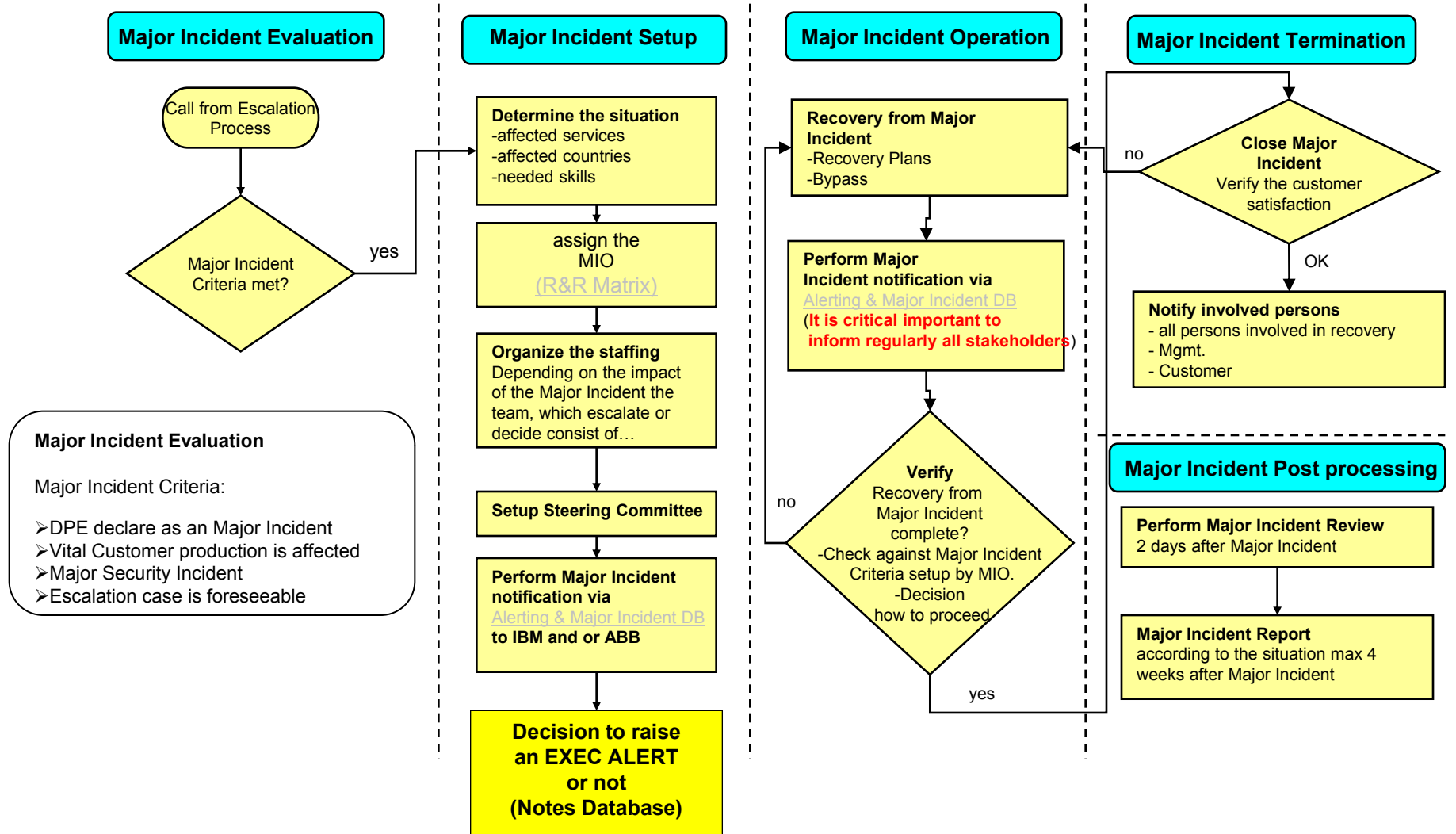
- Dokumentace, plánování, řízení, kontrola, koordinace a monitoring změn



6 0 9 6 3 . h t

Availability Management

Major Incident Management:



Reporting

CSO: SMDC Reporting

- **Reporty**
 - Kontrolní: SLA, počet tiketů, severita tiketů,...
 - Informační: počet sametimových meetingů...
- **Reporty pro IBM**
 - Data od všech kompetencí
 - Umístění – Web Repository
 - Správa přístupů do Web Repository
- **Reporty pro zákazníka - „Packages“**
- **Kontaktní tým pro konzultace nad reporty**
- **Správa dokumentace k reportům**

Otázky?



IBM IDC Brno

Děkuji za pozornost

