

PŘEDSTAVENÍ - KAREL HÁJEK

Nasazení SD ve skupině ČEZ

AUTOCONT



15 let na straně Dodavatele (AutoCont CZ)

- Implementace SD v holdingu Synot („krabicové řešení“ pro standardní podporu ICT)
- Implementace SD pro 70x Tesco stores v Polsku (podpora obchodních procesů)
- Implementace SD pro skupinu ČEZ (enterprise řešení – postupný rozvoj 10 let)

3 roky na straně Zákazníka (ČEZ ICT Services)

- SW podpora ICT procesů ve skupině ČEZ (upgrade řešení – „green field“)
- Řešení tiskových služeb pro ČEZ Korporátní služby (rozvoj řešení SD+CMDB)
- Řízení žádostí SÚ a bezp. incidentů v programu GDPR (nové řešení na SD 17.0)

PROJEKT SW podpora ICT procesů

Nasazení SD ve skupině ČEZ

AUTOCONT



Plánované cíle projektu z pohledu ČEZ ICT Services

- Zajištění jednotné platformy pro řízení ICT procesů (**CA Service Desk**) **100% ✓**
- Náhrada stávajícího řešení SD a vybudování **jednotné CMDB** (na bázi ITIL) **80%**
- Zajištění evidence výdajů na náklady a investice v ICT (**IT Asset Management**) **80%**
Evidence a měření SLA, **optimalizace Workflow** a konsolidace Reportingu (CA BI) **75%**

Plánované přínosy projektu pro naše Zákazníky

- Zjednodušení zadávání požadavků a incidentů – **Portál s vazbou do SD 100% ✓**
- Zvýšení uživatelského komfortu (moderní přehledné rozhraní se snadnou orientací v nabízených službách) - **Portál s vazbou na elektronický Katalog služeb 80%**
- Zefektivnění schvalovacího procesu a **větší přehled o průběhu řešení požadavku 75%**

PŮVODNÍ A SOUČASNÉ ŘEŠENÍ

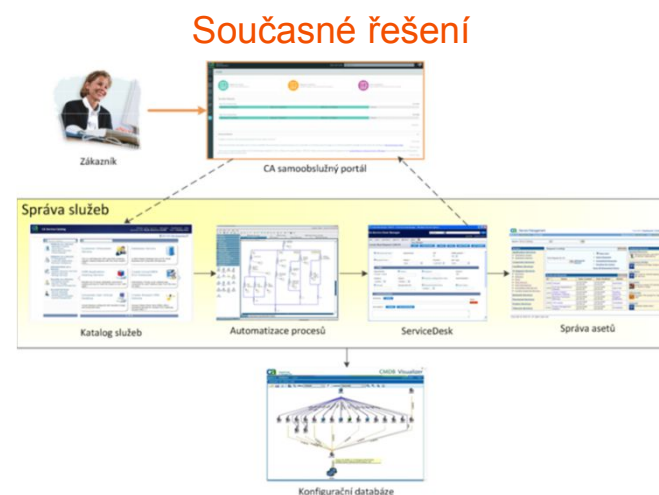
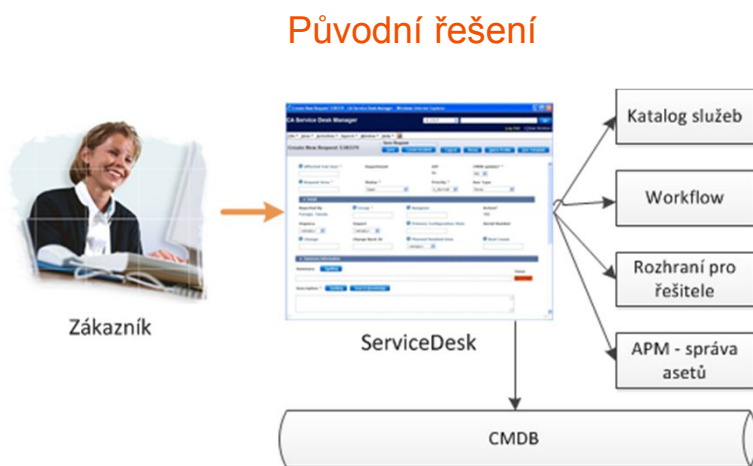
Nasazení SD ve skupině ČEZ

AUTOCONT



Hlavní změna v architektuře celého řešení -> Změna architektury přinesla výhody a také nevýhody.

- + Prozákaznický přístup a podpora procesů dle ITIL (projekt SW podpora ICT procesů)
- + Portál pro zadávání požadavků koncovými uživateli nad systémy ServiceDesk a Katalog služeb
- + Vizuálně jednotné rozhraní pro vytváření tiketů oddělené od systému, ve kterém je tiket zpracováván
- Nutnost rozlišování čísla požadavku Portálu (role uživatele) a Service Desku (operátoři, řešitelé)
- Přístupování do více systémů pro různé role (Portál, Service Catalog, Service Desk)
- Složitý proces reklasifikace v případě nesprávně zadaného požadavku (ITIL)



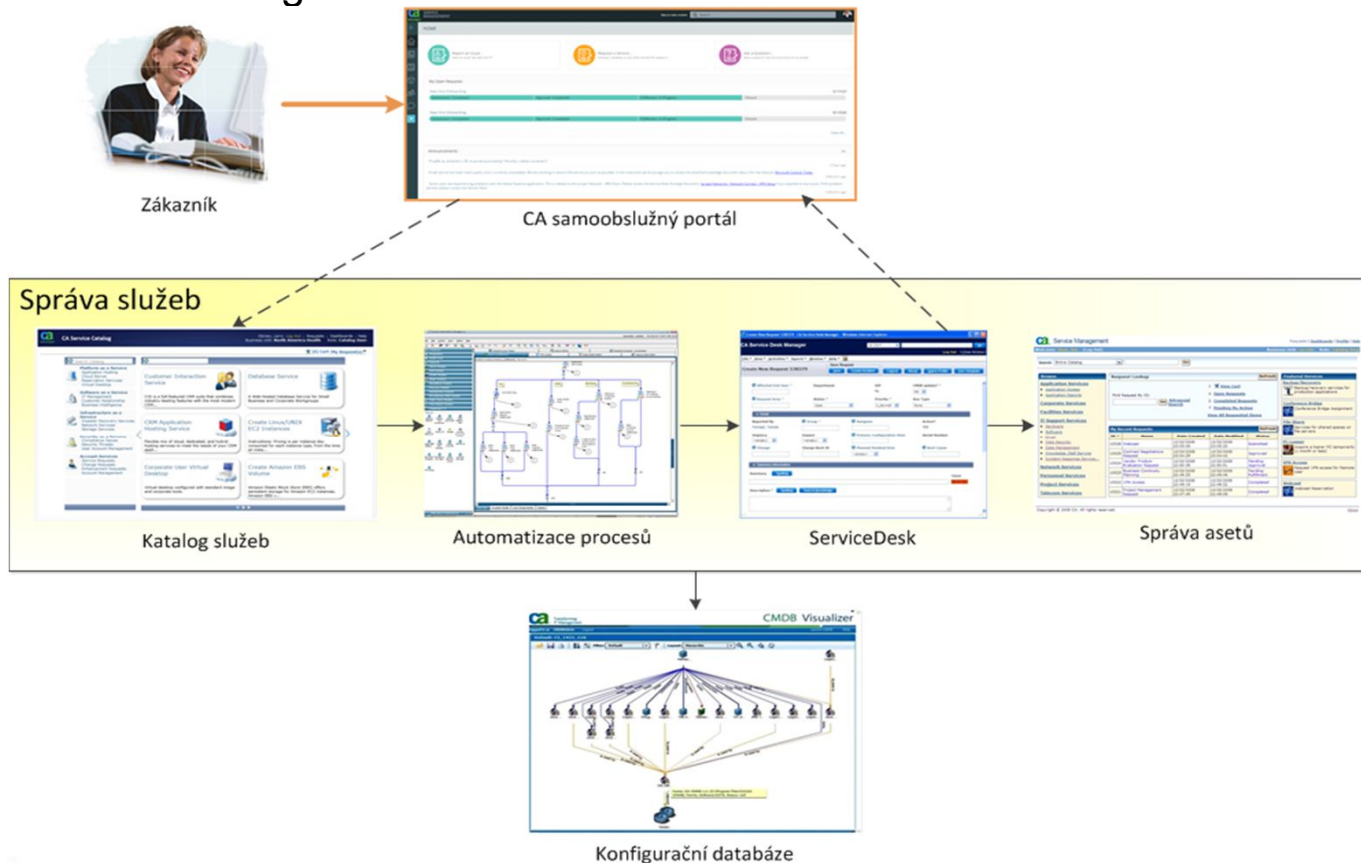
PRODUKTY CA - ŽIVOTNÍ CYKLUS

Nasazení SD ve skupině ČEZ



Seznam produktů CA

- CA Service Desk 14.1
- CA Service Catalog 14.1
- CA IT Asset Management 14.1
- Portál - CA Unified Self-Service
- Reporting – CA Business Intelligence + CA CMDB



FRONTEND - PORTÁL PRO UŽIVATELE

Nasazení SD ve skupině ČEZ

AUTOCONT



SKUPINA ČEZ

Vyhledání

Domů

Moje Incidenty

Moje požadavky na služby

Moje dotazy

Moje úkoly

Reporting, odstávky

Nahlásit Incident
Použijte v případě nefunkčnosti služby

Požadavky na služby
Žádosti o zřízení, zrušení nebo změnu služby

Ostatní požadavky a dotazy
Pokud se chcete na něco zeptat

Moje Otevřené Požadavky

Nahlásit Incident-Nelze se přihlásit do aplikace SAP - vypršelo oprávnění ID:10034

Podání: Dokončeno Schválení: Dokončeno Provedení: Trvá Uzavření

Přidání uživatele ID:10032

Podání: Dokončeno Schválení: Trvá Provedení Uzavření

Zobrazit vše...

Moje úkoly

95	Schválit přidělení technických prostředků	25. 7. 2015
87	Přifazení technického účtu k aplikaci	25. 7. 2015
86	Schválení nákupu nového mobilního telefonu	24. 7. 2015

Oblíbené

Přidání uživatele	Přístup do aplikace
Nefunkční email	Nefunkční tiskárna
Mobilní telefonie	Přidělení technických prostředků
Koncové pracoviště	Zavedení nového projektu

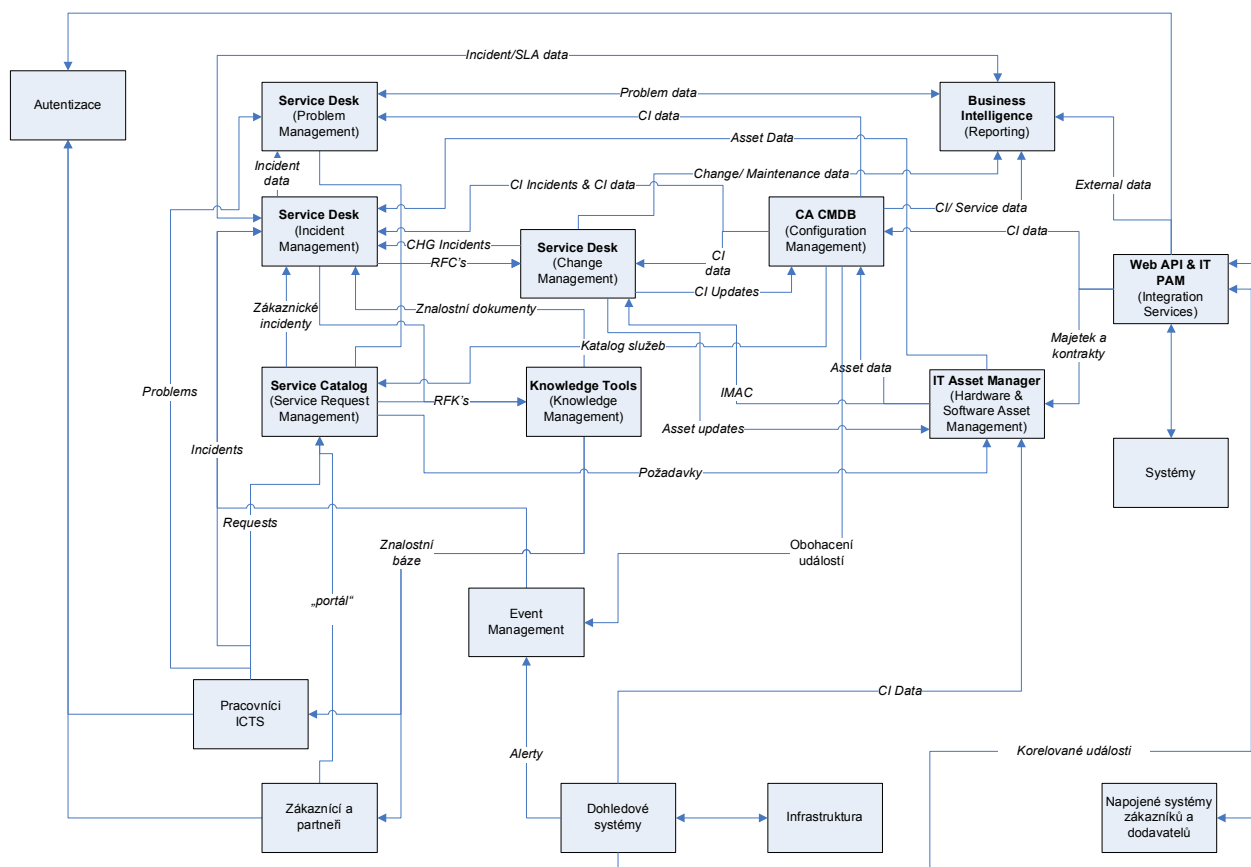
Oznámení

Dne 30.7.2015 dojde od 19:00 do 22:00 k odstávce serveru SDM01 a SDM02. V době tohoto výpadku nebude systém k dispozici, omlouváme se za komplikace před 1 hodinou

Copyright (c) 2014 CA. Všechna práva vyhrazena

BACKEND – PRODUKTY A PROCESY

Nasazení SD ve skupině ČEZ



GREEN FIELD – ARCHÍV STARÉHO Nasazení SD ve skupině ČEZ

AUTOCONT



Report archivních požadavků SD dle rolí

Role uživatel/zákazník

Home > Reporty nad starým SD > Reporty pro uživatele > Archiv - výpis tiketů pro zákazníky

Priorita	<input type="text"/>	Stav	<input type="text" value="_Všechny stavy"/>
Datum a čas zadání - OD	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL	Datum a čas zadání - DO	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL
Datum a čas vyřešení OD	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL	Datum a čas vyřešení DO	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL
Filtr na kategorii	<input type="text" value="%%"/>	Kategorie tiketu (omezeno na 500 kat.)	<input type="text" value="_Všechny kategorie"/>
Filtr pro lokalitu	<input type="text" value="%%"/>	Vyhledat v summary	<input type="text" value="%%"/>
Vyhledat v popisu	<input type="text" value="%%"/>	Stav splnění SLA	<input type="text" value="Všechny tikety"/>
Významný incident ?	<input type="text" value="Všechny tikety"/>	Parent tiket (RefNum)	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL
Informace o projektu	<input type="text" value="%%"/>	Číslo incidentu/requestu/problému	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL

Role řešitel

Home > Reporty nad starým SD > Reporty pro řešitele > Archiv - výpis tiketů pro řešitele

Priorita	<input type="text"/>	Stav	<input type="text" value="_Všechny stavy"/>
Datum a čas zadání - OD	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL	Datum a čas zadání - DO	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL
Datum a čas vyřešení OD	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL	Datum a čas vyřešení DO	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL
Filtr na kategorii	<input type="text" value="%%"/>	Kategorie tiketu (omezeno na 500 kat.)	<input type="text" value="_Všechny kategorie"/>
Filtr na společnost dotčeného uživatele	<input type="text" value="%%"/>	Společnost dotčeného uživatele	<input type="text" value="_Všechny společnosti"/>
Filtr na skupinu	<input type="text" value="%%"/>	Řešitelská skupina	<input type="text" value="_Všechny skupiny"/>
Filtr pro lokalitu	<input type="text" value="%%"/>	Lokalita dotčeného uživatele	<input type="text" value="_Všechny lokality"/>
Filtr pro dotčeného uživatele	<input type="text" value="%%"/>	Dotčený uživatel (omezení na 500 uživ.)	<input type="text" value="_Všichni dotčení uživatelé"/>
Filtr pro zadavatele	<input type="text" value="%%"/>	Zadavatel (omezení na 500 uživ.)	<input type="text" value="_Všichni zadavatelé"/>
Filtr pro řešitele	<input type="text" value="%%"/>	Řešitel (omezení na 500 uživ.)	<input type="text" value="_Všichni řešitelé"/>
Vyhledat v summary	<input type="text" value="%%"/>	Vyhledat v popisu	<input type="text" value="%%"/>
Stav splnění SLA	<input type="text" value="Všechny tikety"/>	Významný incident ?	<input type="text" value="Všechny tikety"/>
Parent tiket (RefNum)	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL	Informace o projektu	<input type="text" value="%%"/>
RootCause	<input type="text" value="_Všechny rootcause"/>	Číslo incidentu/requestu/problému	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL
Číslo připojeného change	<input type="text"/> <input type="checkbox"/> NULL		

KLÍČOVÉ MILNÍKY PROJEKTU

Nasazení SD ve skupině ČEZ

AUTOCONT



Etapy projektu	Zahájeno	Plánováno	Dokončeno	Posun
1. Tvorba dokumentu CK/TCK	02/2015	06/2015	07/2015	+1 měsíc
2. Realizace a testování řešení	06/2015	12/2015	12/2016	+1 rok*
3. Příprava produktivního provozu	01/2017	03/2016	06/2018	+1,5 roku*
4. Podpora produktivního provozu	19.6.2017	06/2016	12/2017	+1,5 roku
X. Rozvojové požadavky (CHR)	06/2017	08/2018	31.8.2018**	Probíhá dle plánu**

* Důvody posunu: out of box řešení vs customizace, CK vs úpravy systému (CHR)

* Opatření: rozhodování na úrovni Managementu a stanovení priorit projektu (ŘV)

** Rozvojové požadavky probíhají dle plánu a stanovených priorit projektu

STANOVENÍ PRIORIT NA PROJEKT

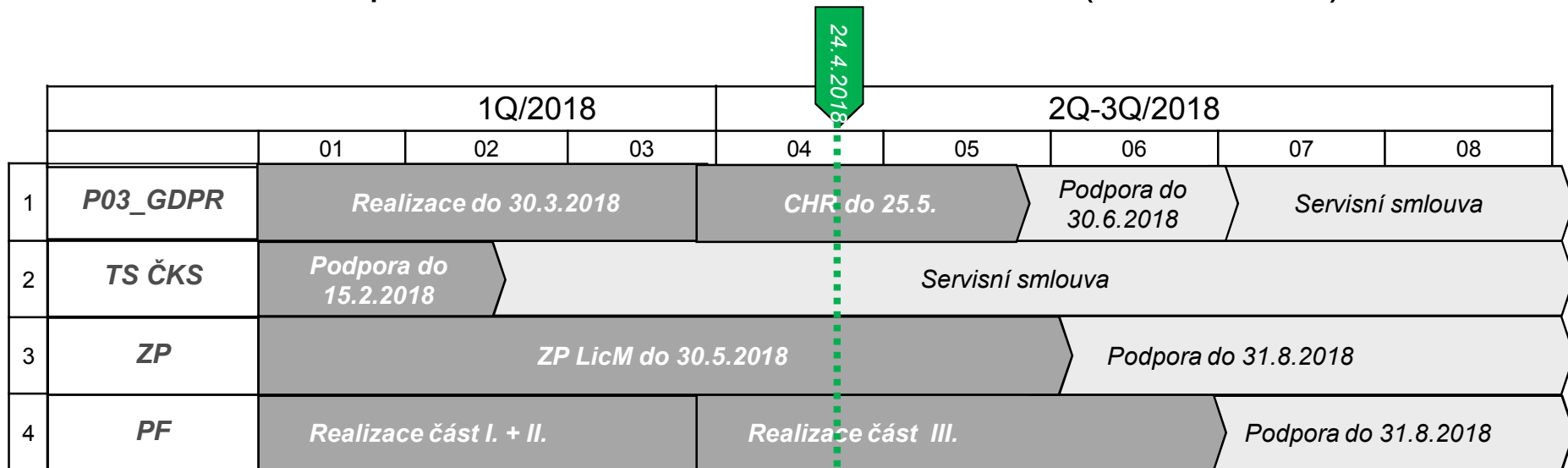
AUTOCONT



Nasazení SD ve skupině ČEZ

■ Stanovené projektové priority

- 1. P03_GDPR – GoLive k 30. 3. 2018, CHR do 25. 5. 2018 **100% ✓**
- 2. TS_ČKS – GoLive k 2.1.2018, Podpora do 15. 2. 2018 **100% ✓**
- 3. ZP – Realizace do 30.5.2017, Podpora do 31.8.2018 **80%**
- 4. PF – Akceptace část I.+II., Realizace část III., (Refresh SD)



REALIZACE PROJEKTU - PROGRAM

Nasazení SD ve skupině ČEZ

AUTOCONT



Realizace projektu za část SD

- Portál pro zákazníky a uživatele
- Kompletně elektronický katalog služeb a produktů vč. modelování budoucího stavu katalogových služeb
- Řízení všech podporových procesů včetně workflow
- Integrovaný SLA management a reporting ze Service Desku a z dohledu dostupnosti aplikací
- Konfigurační databáze v rozsahu od katalogových business služeb po infrastrukturu včetně vazeb
- Integrace s dohledovými a management nástroji pro aktualizaci konfiguračních položek a jejich vazeb

Realizace projektu za část ACM

- Integrace s ERP systémem SAP a provázání s účetní evidencí, objednávkami, podnikovými záměry a skutečného čerpání investic
- Billing služeb podle skutečné spotřeby na úrovni jednotlivých uživatelů a nákladových středisek
- Evidence majetku a plánování obnovy majetku na 10 let s podporou prioritizace podnikových záměrů
- Evidence licencí a jejich čerpání a vyhodnocování licenční čistoty
- Evidence licenčních a podporových smluv včetně finančních alokací

Rozvoj projektu pro naše zákazníky

- Řízení tiskových služeb a správa tiskových zařízení včetně skladového hospodářství
- Řízení požadavků na výkon práv GDPR a bezpečnostních incidentů

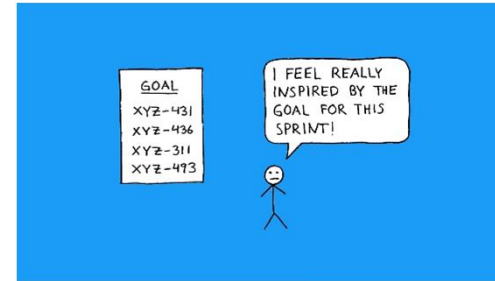
POUČENÍ Z PROJEKTU

Nasazení SD ve skupině ČEZ



Waterfall

X



Agilní přístup



Upgrade

X



„Green field“