

Διατηρώντας το επίπεδο υψηλό

Το ITSM αποτελεί το απαραίτητο βήμα για τη μετάβαση από τις έννοιες και τον οραματισμό... στην πετυχημένη υλοποίηση!

Είναι σε όλους μας γνωστό πως ο κύριος παράγοντας διατήρησης μιας πελατειακής βάσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, είναι ο σωστός συνδυασμός ποιότητας του προσφερόμενου προϊόντος, σε συνάρτηση με άριστες και αξιόπιστες υπηρεσίες στήριξης. Ιδιαίτερα δε, στους χρηματοοικονομικούς και τηλεπικοινωνιακούς οργανισμούς, όπου ο ανταγωνισμός είναι μεγάλος και οι διαφοροποιήσεις των ηλεκτρονικών - κατά βάση - προϊόντων είναι σχετικά μικρές, την ειδοποιό διαφορά, διαμορφώνει το επίπεδο αξιοπιστίας απόδοσης και η ευχαρίστηση του τελικού χρήστη από την ταχύτητα και ποιότητα εξυπηρέτησης.

Εδώ και μερικά χρόνια, βλέπουμε όλο και περισσότερα προγράμματα συγκράτησης (Retention) της πελατειακής σχέσης. Σε αυτόν ακριβώς το στόχο επικεντρώνεται και το IT Service Management (ITSM) το οποίο αποσκοπεί στη βελτίωση -αλλά και διατήρηση- υψηλού επιπέδου υπηρεσιών, μέσω βελτιστοποιημένων διαδικασιών, τεχνικών και μετρήσεων.

Τα συστατικά του ITSM

As αναφερθούμε σε κάποια από τα βασικά συστατικά της ITSM προσέγγισης και πώς αυτά δένονται μεταξύ τους.

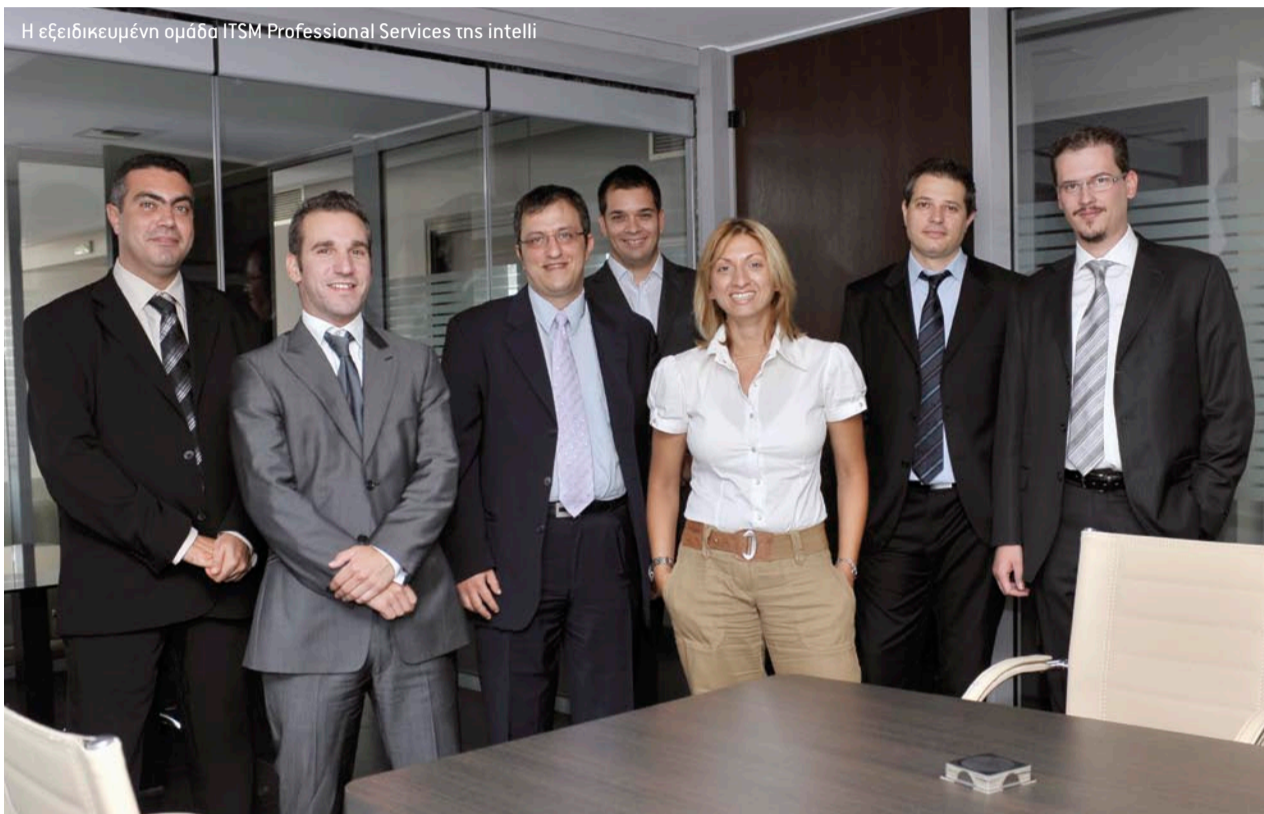
End to End Application Analytics & Infrastructure Management: Ο θεμέλιος λίθος για τη βελτίωση κάποιας υπηρεσίας είναι η συστηματική και μεθοδική καταμέτρηση των επιμέρους στοιχείων που την αποτελούν. Στα περιβάλλοντα IT, υπάρχει η ανάγκη για μετρητικά συστήματα που θα είναι σε θέση να ελέγχουν την απόδοση όλων των συστημάτων που διαθέτουμε (servers, network, application, κτλ.) και να αναδεικνύουν πιθανά προβλήματα άμεσα.

End User Experience (EUE): Με τον όρο αυτό, αναφερόμαστε στη δυνατότητα καταγραφής της απόδοσης μιας υπηρεσίας για κάθε τελικό της αποδέκτη. Μια υπηρεσία σίγουρα δεν ανταποκρίνεται με τον ίδιο βαθμό απόδοσης σε κάθε τελικό χρήστη, αφού αρκετοί παράγοντες διαφέρουν. Με τη μέθοδο συγκέντρωσης στοιχείων EUE, μπορούμε να αντιληφθούμε σε πραγματικό χρόνο πόσοι (και ποιοι) πελάτες μας αντιμετωπίζουν προβλήματα καθυστέρησης και πού αυτά οφείλονται.

ITIL διαδικασίες και Service Desk: Το ITIL Version 3, υιοθετεί μία προσέγγιση περισσότερο επικεντρωμένη στις υπηρεσίες και δίνει έμφαση στο ότι οι οργανισμοί μπορούν να επιτύχουν σημαντικά επιχειρηματικά οφέλη αλλάζοντας λίγο τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζουν τη διαχείριση περιστατικών και προβλημάτων.

Μία λύση Service Desk παρέχει τα θεμέλια για αύξηση της απόδοσης, ενώ καθιερώνει την ικανοποίηση των πελατών και τη βελτιωμένη παραγωγικότητα. Κύριος λόγος ύπαρξης είναι η αποκατάσταση της λειτουργίας των υπηρεσιών όσο το δυνατόν συντομότερα, ώστε να ελαχιστοποιηθούν οι δυσμενείς επιπτώσεις στις λειτουργίες της επιχείρησης.

Επιπλέον, η χρήση συνοδευτικών εργαλείων όπως μία CMDB βοηθά τους οργανισμούς να σχετίζουν την υποδομή IT με τις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες. Πιο σημαντική είναι ίσως η ικανότητα να βλέπει κανείς ότι υπάρχει μία σχέση μεταξύ δύο ή περισσότερων Στοιχείων Διαμόρφωσης (CI's). Κατανοώντας αυτές τις σχέσεις, ο οργανισμός μπορεί να χρησιμοποιήσει τη CMDB για να αξιολογήσει τις ενδεχόμενες επιπτώσεις των αλλαγών, να αποφύγει τα κόστη που σχετίζονται με



τη διόρθωση μίας εσφαλμένης αλλαγής στην υποδομή του και να ελαχιστοποιήσει, ή να εξαλείψει, την απώλεια εσόδων μίας ανεπαρκώς διαχειριζόμενης αλλαγής.

Business & Service Level Management: Οι σύγχρονοι οργανισμοί απαιτούν πλέον από τα IT τμήματα να παραδίδουν και να διατηρούν υψηλής απόδοσης μηχανισμούς στήριξης υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές, εκτός από την επίτευξη του βασικού επιχειρηματικού τους σχεδίου, θα πρέπει να είναι καθόλα μετρήσιμες προς την απόδοσή τους, καθώς και να επιστέφουν στο Business τις απαραίτητες πληροφορίες για τη βελτίωσή τους.

Σε τροχιά συνεχούς βελτίωσης

Όμως, η πετυχημένη συνταγή δεν απαιτεί μόνο τα υλικά, αλλά και τη σωστή συμμετοχή τους ή, όπως θα λέγαμε στην ορολογία μας, το σωστό integration. Μόνο έτσι επιτυγχάνεται ένα εξασφαλισμένο αποτέλεσμα και η δυνατότητα της διαρκούς βελτίωσης. Η συνεχής βελτίωση των υπηρεσιών, Continuous Improvement - όπως περιγράφεται από το ITIL, σημαίνει το να κοιτάζει κανείς προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης της επιχείρησης και της υποστήριξης των υπηρεσιών με βάση την κατανόηση του πώς δουλεύουν τα πράγματα σήμερα, ώστε να σχεδιαστούν για το αύριο. Για να διασφαλίσουμε μία επιτυχημένη παράδοση υπηρεσίας, θα πρέπει να κατανοούμε απόλυτα τις διάφορες διαδικασίες και την απόδοση των συστημάτων μας, όχι μόνο με αμιγώς τεχνικά κριτήρια αλλά και σχετικά με το πώς αυτά επιδρούν στην επιχειρηματικότητα.

As αναλογιστούμε για λίγο ένα νέο αυτοκίνητο το οποίο δεν διαθέτει κεντρικό ταμπλό ενδείξεων. Όσο καλός και να είναι ένας οδηγός, δεν μπορεί να γνωρίζει εάν συμβαδίζει με το όριο ταχύτητας, τις στροφές του κινητήρα και εάν υπάρχει κάποια προειδοποίηση για πρόβλημα, έως ότου αυτό συμβεί. Όπως ακριβώς είναι αδιανόητο να επιλέξουμε ένα αυτοκίνητο με τέτοια έλλειψη, έτσι και στη λειτουργικότητα των επιχειρησιακών συστημάτων μας, δεν μπορούμε να αγνοήσουμε τη συμβολή των χρυσών κανόνων του IT Service Management και των εργαλείων αυτού. Το ITSM σίγουρα δεν αποτελεί ένα άπιαστο όνειρο. Απλά (όπως όλες οι πετυχημένες δραστηριότητες), θα πρέπει να σχεδιαστεί και να εκτελεστεί μέσω μελέτης και σωστής ανάλυσης της υπάρχουσας υποδομής. ●

Οι Δημήτρης Καλόφωνος και Ηλίας Κωτσός είναι Business Development Managers της Intelli Solutions