

Riadenie úrovne služieb

(Service Level Management)

Keď v roku 1998 stratilo pozemské riadiace centrum kontrolu nad telekomunikačnou družicou Galaxy IV v hodnote 250 mil. USD, došlo k mohutnému výpadku telekomunikačných služieb na území USA.

Mimo prevádzky vtedy zostalo takmer 90 % pagerov, bolo prerušené televízne i rádiové vysielanie, ochromená činnosť bankomatov ATM a leteckých navigačných systémov. Aj napriek tomu, že sa v priebehu niekoľkých dní podarilo obnoviť služby, ekonomické straty dosahovali astronomické hodnoty, ba čo viac, boli ohrozené aj ľudské životy.

Uvedený reálny príklad dokumentuje katastrofické dôsledky nielen pre koncových používateľov, ale aj pre poskytovateľov týchto služieb. Množiaci sa obdobné výpadky služieb tak intenzívne nastoľujú otázku riadenia dostupnosti a úrovne poskytovaných služieb v období rýchlo sa vyvíjajúcej informačnej spoločnosti.

Zaostrené na služby

V súčasnosti, keď rastie význam moderných informačných technológií v našom každodennom živote, stávame sa čoraz závislejšími od nich. Výpadky či iné prerušenia dodávok služieb sa považujú za zlyhanie poskytovateľa služieb a neriedka majú dosah aj na obchodné vzťahy medzi ním a zákazníkom.

Typická infraštruktúra poskytovateľa moderných IT služieb (outsourcingu) alebo aj IT oddelenia veľkých podnikov pozostáva z mnohých komponentov, často od rôznych dodávateľov a podporujúcich rozličné komunikačné protokoly. Nároky na siete a zariadenia sa dynamicky zvyšujú a rastú objemy prenášaných informácií. Zákazníci požadujúci rôzne druhy služieb sú stále závislejší od ich rýchleho a spoľahlivého doručenia.

Narastá tak rozpor medzi spoľahlivosťou a dostupnosťou služieb na jednej strane a reálnymi možnosťami nepretržitého efektívneho prevádzkovania stále zložitejších technologických zariadení. So vzrastajúcou zložitou a rozľahlou infraštruktúrou sa zvyšuje aj pravdepodobnosť poruchy a možného výpadku, pričom je obťažné dopredu identifikovať potenciálne problémy prv, než sa objavia. Ak sa však objavia, treba ich lokalizovať a zistiť príčiny, ktoré tieto problémy vyvolali, stanoviť optimálny spôsob, ako ich odstrániť, spoznať a kvantifikovať možné dosahy problémov na obchodné vzťahy so zákazníkmi. Čím viac času zaberú jednotlivé kroky, tým to má negatívnejší dosah na dostupnosť služby a úroveň poskytovaných služieb a v konečnom dôsledku na obchodné vzťahy.

Ako teda riešiť protichodné požiadavky zákazníkov a poskytovateľov služieb? Na prvý pohľad sa zdá, že rozpor je neriešiteľný, no prax úspešných poskytovateľov služieb potvrdzuje, že možno úspešne rozvíjať služby a súčasne zabezpečiť spokojnosť zákazníkov. Rovnováha medzi protichodnými požiadavkami zákazníkov a poskytovateľov sa dá zabezpečiť pomocou procesov Information Technology Service Management (ITSM), medzi ktorými zohráva dôležitú úlohu práve riadenie úrovne služieb (Service Level Management – SLM).

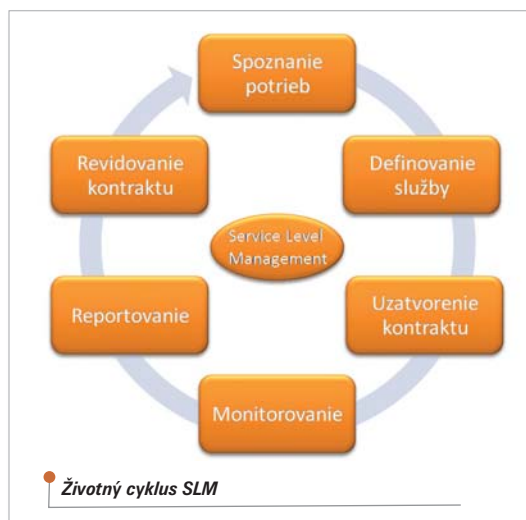
Čo je to riadenie úrovne služieb (SLM)?

SLM je koncept založený na definovaní, meraní, spravovaní a neustálom zlepšovaní IT služieb. Zahŕňa riadenie hardvéru, softvéru, ľudí, znalostí a procesov. Rozhodovací proces pri riadení SLM je silne závislý od presných manažérskych informácií o zákazníkoch, ich požiadavkách, technických parametroch procesov a predikovania možných problémov. Hovoríme o proaktívnom riadení, ktorého cieľom je predvídať a eliminovať možné výpadky či iné odchýlky od stanovených parametrov služieb.

Snahou je nájsť kompromis medzi kvalitným poskytovaním služieb, požiadavkami zákazníkov a nákladmi vynaloženými na prevádzku a zabezpečenie služieb. Poskytovanú službu možno presne špecifikovať a zmluvne formalizovať do dokumentov, ktoré sa nazývajú Service Level Agreement (SLA). Parametre dohodnuté v SLA sú nepretržite monitorované s podrobným reportingom výkonu (parametrov) a dostupnosti služby.

Takto pomocou SLM možno zaistiť, aby sa IT služby dodávané poskytovateľom neustále udržiavali na úrovni vyžadovanej zákazníkmi a boli poskytované iba tie, ktoré sú požadované.

SLM sa delí na niekoľko aktivít, ktoré sú navzájom prepojené a vytvárajú životný cyklus procesu SLM:



Stručná obsahová náplň jednotlivých aktivít je nasledujúca:

- Spoznanie potrieb zákazníka
 - jeho nárokov na IT služby,
 - obchodných procesov a vzťahov
- Definovanie služby
 - stanovenie parametrov IT služby tak, aby spĺňala požiadavky zákazníka (sú zachytené v dokumente Service Level Requirements – SLR)
- Uzatvorenie kontraktu
 - vytvorenie dokumentu SLA
 - definovanie metrik (parametrov, ktorými sa opíše dohodnutá úroveň služby a zároveň sa bude merať jej kvalita)
- Monitorovanie
 - priebežné sledovanie služby podľa dokumentu SLA
- Reportovanie
 - pravidelný report parametrov a dostupnosti poskytovanej služby (ohlas, počet chýb, dĺžka výpadkov atď.)
- Revidovanie kontraktu
 - v pravidelných intervaloch sa znova posudzuje a prípadne mení kontrakt vrátane dokumentov SLA

SLM možno definovať tak, že ide o riadenú súhrnu ľudí a systémov (tvorených z elementov a sietí), čo umožňuje organizácii zaistiť plnenie požiadaviek zákazníkov zachytených v dokumentoch SLA pri efektívnom využití zdrojov poskytovateľa služby.

Ako sme už spomenuli, SLM je jeden z procesov ITSM, ktorý je zložitou súhrnou viacerých navzájom prepojených taktických a operatívnych procesov. Podrobnejší opis tejto zaujímavej problematiky bude náplňou iného, rozsiahlejšieho príspevku.



■ MILAN TICHÝ
Milan.Tichy@svk.sas.com