



Præsentation af IOS 2004



Spillerne

Brugere

- Interne brugere
- Eksterne brugere

1. Level

IT

- Driftsmedarbejdere
- Supportmedarbejdere

2. Level

IT

- Systemkonsulenter
- Udviklere

Interne specialister

Serviceleverandører



DBCsupport-opgaver

- Pc-arbejdspladsen (pc'ere, printere)
- Infrastrukturservere (Fil- & print, mail, arkiv-servere, Swwwing.)
- Win2000 (inkl. Win2000-active directory & pc-sikkerhed), Office, Exchange, Citrix, Crystal report
- Værktøjer (USD, SDO, AMO, KnowledgeTools)
- Rapportering



DBC's brugersupport

- Ca. 600 pc'ere (win95/98/2000/NT)
- Ca. 160 hjemmearbejdspladser med ADSL
- MS-office, Exchange
- 8 Mb internetopkobling
- Support af ca. 40 biblioteker
- Insourcete biblioteker



Hvad koster dbcsupport?

- Løn kr. 2.350.000
- Drift (afskrivn.,service)...kr. 2.377.000

- Mdl.:kr.394.000
- Pr. pckr. 760

(2003-beløb)



Produktiviteten stiger i IOS

Request

2001: 1413

2002: 2075

2003: 2150 estimeret

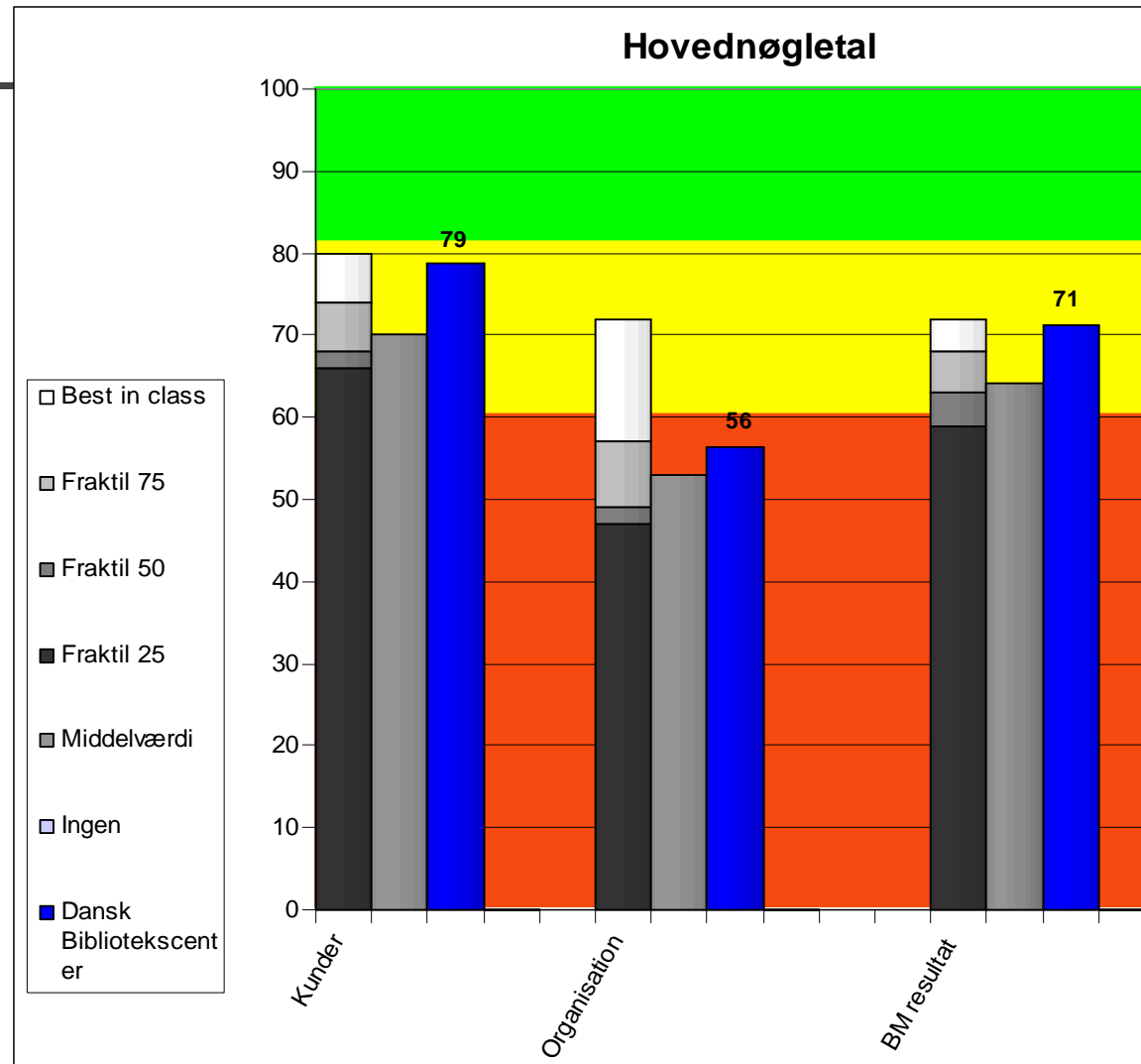
Change order

2001: 423

2002: 900

2003: 1100 estimeret

Benchmark 2003





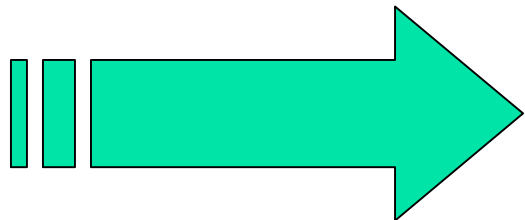
DBCsupport skal kunne

- Tage hånd om sagen hurtigt
- Sikre sig at opgaven er forstået
- Give en prioritet
- Bruge loggen til at beskrive fremdrift
- Bruge call-back til at minde om opfølgning
- Orienterer om ændringer (telefonisk ell. Manual notify)
- Verificere at løsningen er tilfredsstillende



Udfordringer

- Fastholde medarbejdere
- Oppetid (automatisk overvågning)
- Help-desk
- Videndeling
- Sikkerhed



Unicenter med flere optioner



Organisatoriske forventninger:

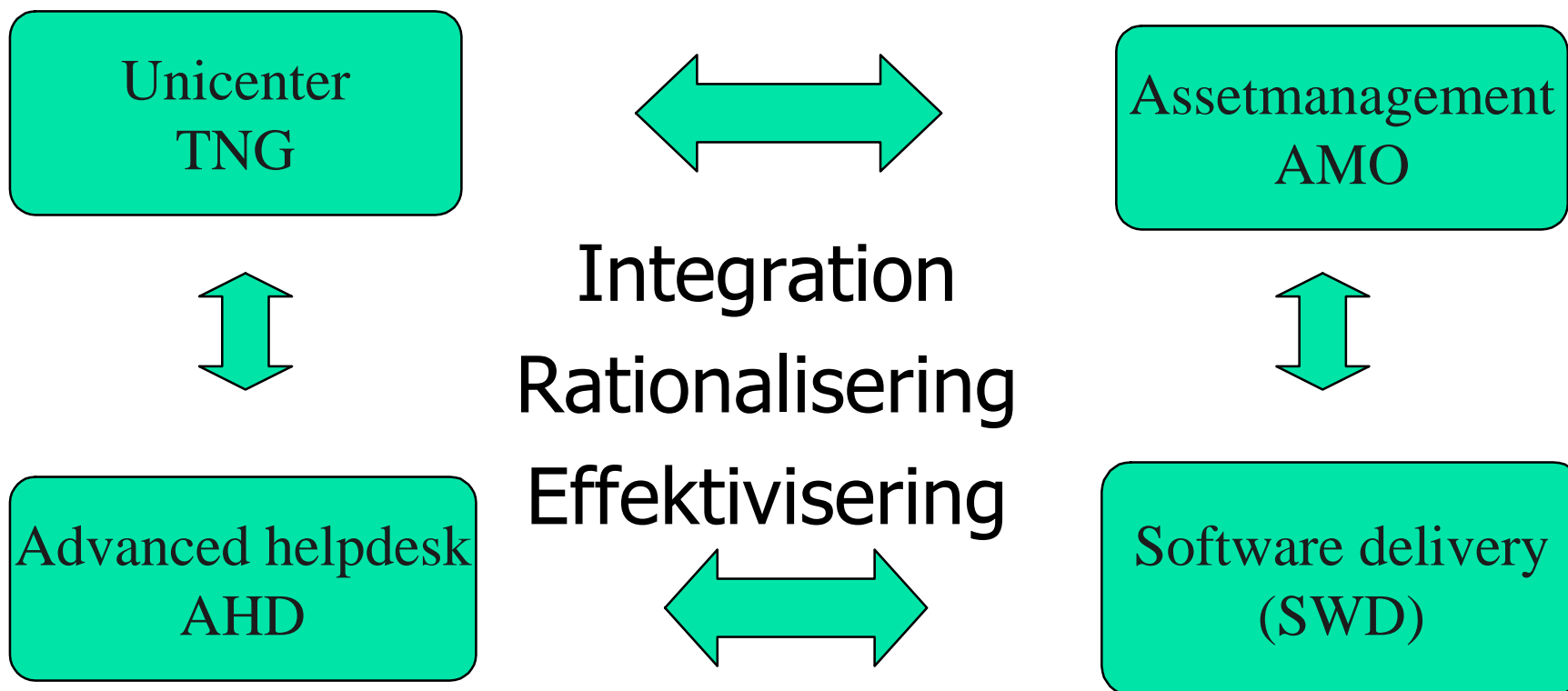
- Samarbejdet/grænsedragningen til udvikling og drift gøres konsistente.
- Høj grad af automatisering og høj oppetid som resultat.
- Medarbejderviden kan holdes på basisviden (UNIX, Oracle, HW).
- Betydelig fokus på og rationalisering af den daglige drift.
- Adidasnettet kan reduceres.



Mål:

- Overblik over den samlede installation
- skalerbarhed
- en professional driftsafvikling i et heterogent miljø
- sikkerhed for overvågning af servere og programmer
- høj grad af automatisering af fejlsituationer
- bedre mulighed for vækstprognoser
- videndeling (ingen backupproblemer)

Hvad har vi fået ?





Værktøjer

- Unicenter NSM
- UnicenterServiceDesk
- ServiceLevelManagementOption
- Egen udvikling
- Crystal Report



Hvad laver Unicenter ?

Overvågning med Unicenter **omfatter**

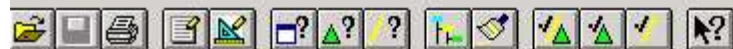
- **Overvågning af hw, processer, jobafvikling**
- **Automatisk hændelsesrapportering**
- **Automatisk sagsoprettelse**
- **Automatisk tilkald via mobiltelefon (vagt)**
- **Kapacitetsovervågning (performanceagenter)**



Hvad laver Unicenter ?

Overvågning med Unicenter **omfatter**

- **Overvågning af hw, processer, jobafvikling**
- **Automatisk hændelsesrapportering**
- **Automatisk sagsoprettelse**
- **Automatisk tilkald via mobiltelefon (vagt)**
- **Kapacitetsovervågning (performanceagenter)**



ANBIB Full View



WEB-SERVERE Full View



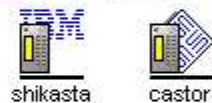
UVIKLINGS - SERVERE Full View



DANBIB FOR ALLE Full View



ADM-SYSTEMER Full View



PROD-SYSTEM Full View



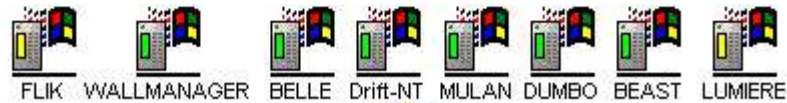
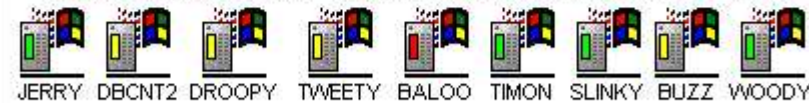
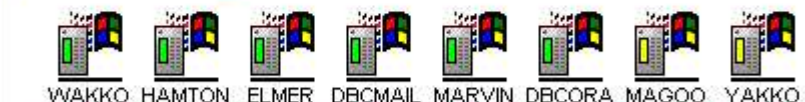
Internetadgang Full View



Managed Objects Full View



NT - SERVERE Full View



Held Messages 02/23/2001

	Time	Node	User	Station	Message
	00:06:27	surveil	WebSurveil		-: ALARM: bibliotek.dk (via target Dfa): Search error:
	00:12:27	surveil	WebSurveil		-: ALARM: bibliotek.dk (via target Dfa): Search error:
	00:30:26	titan	unix		WARNING: /tmp: File system full, swap space limit exceeded
	06:03:29	felicja	syslog		%CA_DBC_LOGGER[felicja]: Filesystem /usr is in WARNING state, value 92%
	06:30:09	pollux	OracleCheck		pollux WARNING - index DIOS.BIBKDIDX in DIMS_INX has only 1 extents left
	06:30:09	pollux	OracleCheck		pollux WARNING - index DIOS.FORL_IDX in DIMS_INX has only 2 extents left
	06:30:09	pollux	OracleCheck		pollux WARNING - index DIOS.FORL_IDX1 in DIMS_INX has only 2 extents left
	06:30:09	pollux	OracleCheck		pollux WARNING - table DIOS.BASISSLET in DIMS_TS has only 2 extents left
	07:00:07	pluto	OracleCheck		pluto WARNING - table DANBIB.POSTER in POSTER_TS has only 3 extents left

Log Messages 02/23/2001

	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:18	dbcmail.dbc.dk	WAKKO\caunint		%CATD_I_060, SNMPTRAP: -c public 791 172.16.1.15 dbcmail.dbc.dk 6 7 00:00:00 1 OID: 1.3.6.1.4.1.791.2.10.2.5.8.6.
	08:01:19	callisto	sendmail		IAA29504: from=ftp, size=564, class=0, pri=30564, nrcpts=1, msgid=<200102230701.IAA29504@callisto.dbc.dk>, relay=ft
	08:01:20	callisto	sendmail		IAA29504: to=sol@dbc.dk, ctldaddr=ftp (192/10), delay=00:00:01, xdelay=00:00:00, mailer=relay, relay=mailhost.dbc.dk [15
	08:01:20	renfe	sendmail		IAA72776: from=<ftp@callisto.dbc.dk>, size=815, class=0, pri=30815, nrcpts=1, msgid=<200102230701.IAA29504@callis
	08:01:20	renfe	sendmail		IAA72776: to=<sol@dbc.dk>, delay=00:00:00, xdelay=00:00:00, mailer=esmtpl, relay=dbcmail.dbc.bib.dk [172.16.1.15], sta
	08:01:22	pan	proftpd		pan (callisto.dbc.dk[172.20.1.40]) - ANON ftp: Login successful.
	08:01:23	pan	proftpd		pan (callisto.dbc.dk[172.20.1.40]) - FTP session closed.
	08:01:25	dbc-3640	562421		5w6d: %LINK-3-UPDOWN: Interface Serial0/0:0, changed state to down
	08:01:29	DBC-3640	NT AUTHORITY\SYSTEM		Router:CISCO CISCO Mib-II Poll Agent:Mib2Interface Broken Repaired (17) Serial0/0:1
	08:01:29	DBC-3640	NT AUTHORITY\SYSTEM		Router:CISCO CISCO Mib-II Poll Agent:Mib2Interface Repaired Broken (16) Serial0/0:0
	08:01:30	miranda	xntpd		synchronized to 195.215.214.147, stratum=2
	08:01:35	dbc-3640	562422		5w6d: %LINK-3-UPDOWN: Interface Serial0/0:0, changed state to up

mand:

1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16



Advanced Helpdesk

består af registrering, opfølgning, historikbase.

- Web-adgang for interne og eksterne brugere
- Integrerede funktioner (mail, tidsregistrering)
- fjernovertagning af brugerne (RCO)
- Statistik og rapporter



USD = Fælles sagsbehandling

- **Sagsbehandling i ét system**
- **Registrering af alle henvendelser og aktiviteter**
- **Prioritering & automatisk eskalering**
- **Automatisk meddelelse til brugere**
- **Rapportmuligheder**
- **Integreret med hw- og softwareregister**
- **Videndeling gennem løsningsbase**



Request & Change order

Request

- Driftsforstyrrelser
- Automatisk oprettelse
- Brugeroprettet

Change order

- Processtyrrede opgaver
- Manuel oprettelse
- Data kan overføres fra Request



Unicenter ServiceDesk

består af registrering, opfølgning, historikbase.

- Web-adgang for interne og eksterne brugere
- Integrerede funktioner (mail, tidsregistrering)
- fjernovertagning af brugerne (RCO)
- Statistik og rapporter

Request Detail

File Edit Show Activities Tools Help

Close Request

Use Template

New Change

Remote Control

Ekstern Solution

OK

Cancel

Request Number

CR:16426

Affected End User...

Nielsen, Jannie

Asset...

IFS Applications

Request Area...

ADM.IFS

Reported By

Rasmussen, Thomas

Assignee...

Diderksen, Frank

Group...

Status

Open

Priority

5

Active?

YES

Charge Back ID

Open Date/Time

05/10/2001 09:57 am

Close Date/Time

Total Activity Time

00:02:35

Ticket

Change

Summary

Janni får ingen ordrebekræftigelse

Urgency

<empty>

Severity

<empty>

Impact

None

Request Description

Når Janni går ind i ordredelen og anmulerer en ordre - så får hun ingen bekræftigelse (det plejer hun at få). Desuden er hendes ordredel på engelsk - hun vil gerne have den tilbage på dansk.

Profile Browser

Activities

Service Type

Related Requests

Request Solutions

Activities

Analyst	Date	Time Spent	Type	Activity Summary
Rishøj, Jørgen	05/14/2001 10:09 am	00:00:00	Field Update	FIELD='support_level' OLD=' ' NEW='Priority 5 Problems' FIELD='affected_resource' OLD='
Rishøj, Jørgen	05/14/2001 10:09 am	00:00:00	Escalate	FIELD='priority' OLD='None' NEW='5'
Rasmussen, Thomas	05/10/2001 09:57 am	00:02:35	Initial	create a new request/change order

Detail

Request Detail

File Edit Show Activities Tools Help

Request Number: CR:16426

Affected End User...:
 Asset...:
 Request Area...:
 Reported By:

Assignee...:
 Group...:
 Status:
 Priority:
 Active?:

Charge Back ID:
 Open Date/Time:
 Close Date/Time:
 Total Activity Time:
 Ticket:
 Change:

Summary:
 Urgency:
 Severity:
 Impact:

Request Description

Når Janni går ind i ordredelen og annullerer en ordre - så får hun ingen bekræftigelse (det plejer hun at få). Desuden er hendes ordredel på engelsk - hun vil gerne have den tilbage på dansk.

Name...:
 ID:
 Phone:
 Org...:
 Location...:

Private Environment	#TT	#CHG	#REQ
DBC0070	0	0	0
DBC0263	0	0	0

Shared Environment	#TT	#CHG	#REQ



Change order

Anvendes pt. til

- Indkøbsfunktioner
- Installationsprocedurer
- Reperationsrutiner
- Udlån

Request Detail

File Edit Show Activities Tools Help

Close Request

Use Template

New Change

Remote Control

Ekstern Solution

OK

Cancel

Request Number

CR:16426

Affected End User...

Nielsen, Jannie

Asset...

IFS Applications

Request Area...

ADM.IFS

Reported By

Rasmussen, Thomas

Assignee...

Diderksen, Frank

Group...

Status

Open

Priority

5

Active?

YES

Charge Back ID

Open Date/Time

05/10/2001 09:57 am

Close Date/Time

Total Activity Time

00:02:35

Ticket

Change

Summary

Janni får ingen ordrebekræftigelse

Urgency

<empty>

Severity

<empty>

Impact

None

Request Description

Når Janni går ind i ordredelen og anmulerer en ordre - så får hun ingen bekræftigelse (det plejer hun at få). Desuden er hendes ordredel på engelsk - hun vil gerne have den tilbage på dansk.

Profile Browser

Activities

Service Type

Related Requests

Request Solutions

Activities

Analyst	Date	Time Spent	Type	Activity Summary
Rishøj, Jørgen	05/14/2001 10:09 am	00:00:00	Field Update	FIELD='support_level' OLD=' ' NEW='Priority 5 Problems' FIELD='affected_resource' OLD='
Rishøj, Jørgen	05/14/2001 10:09 am	00:00:00	Escalate	FIELD='priority' OLD='None' NEW='5'
Rasmussen, Thomas	05/10/2001 09:57 am	00:02:35	Initial	create a new request/change order

Detail

Request Detail

File Edit Show Activities Tools Help

Request Number CR:16426

Affected End User...
 Asset...
 Request Area...
 Reported By

Assignee...
 Group...
 Status
 Priority
 Active?

Charge Back ID
 Open Date/Time
 Close Date/Time
 Total Activity Time
 Ticket
 Change

Summary
 Urgency
 Severity
 Impact

Request Description

Når Janni går ind i ordredelen og annullerer en ordre - så får hun ingen bekræftigelse (det plejer hun at få). Desuden er hendes ordredel på engelsk - hun vil gerne have den tilbage på dansk.

Name...
 ID
 Phone
 Org...
 Location...

Private Environment	#TT	#CHG	#REQ
DBC0070	0	0	0
DBC0263	0	0	0

Shared Environment	#TT	#CHG	#REQ



Fælles prioriteter

- Prioritet 1 – 5 + None
 - 1: Nu
 - 2 frist 2 dage
 - 3 frist 1 uge
 - 4 frist 2 uger
 - 5 frist 4 uger
- Automatisk eskalering
- Ekstern service 3 ell. 4 timers tilkald



Forløb og målepunkter

- Sag oprettes
- Mulighed for automatisk tildeling til gruppe
- Sag tildeles og prioriteres
- Evt. både Request og Change order
- Aut. timestamp i log til analyse /rapporter
- Anvendt tid
- Sag lukkes



Desktop-management

- Asset management
- Software-delivery
- Remote Controle
- Inoculan (Antivirus)



Asset Management Option

Automatisk indsamling af oplysninger om

- **Pc-konfiguration**
- **Installerede programmer**
- **Integration til Advanced Helpdesk**



Software delivery

- **Automatiseret installation**
- **Mulighed for hurtig reetablering af standard**
- **Automatiseret udrulning over nettet**
(wake-on-lan)



Åbningstid

Vi arbejder med forskellige åbningstider
på forskellige systemer

Default tælles 24 timer

Der er mulighed for definition af workshift

Request Number CR:59570

Affected End User...	Asset...	Request Area...	Reported By
Binderup, Peter		PC (ikke Hjemme-pc)	dbcsupport
Assignee...	Group...	Status	Priority
Rasmussen, Thomas	PC-gruppe	Closed	3
Charge Back ID	Call Back Date/Time	Open Date/Time	Close Date/Time
	<input type="checkbox"/>	03/25/2003 09:36 am	03/25/2003 12:46 pm
Summary	Urgency		Severity
intranet fryser Internet xploder			None

Request Description

Når jeg på DBC1851-VM logger ind på intranettet går internetxploder i stå - fryser inden jeg får menuen til venstre.

mvh Peter Binderup

Timer 00:19:28

Analyst	Date	Time Spent	Type	Activity Summary
Rasmussen, Thomas	03/25/2003 12:46 pm	00:00:00	Survey Sent	Survey request ('HjemmepcReq') sent to 'Binderup, Peter'.
dbcsupport	03/25/2003 09:36 am	00:01:12	Close Request/Change Order	Peter skulle blot slette IE cache. så virkede swwwing igen.
			Initial	create a new request/change order

Total Activity Time
00:01:34



SLA rapportering

Vi vil måle på

- 'responsetid'
- Overholdelse af prioriteter

Overvejelse om

- automatisk SLA-generering i systemet
- Eller rapportløsning (Crystal report)

Vi er ikke gået i 'drift'

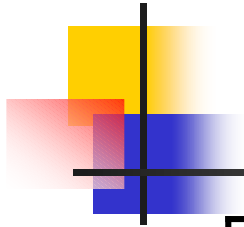


SLA kan bruges til

- Forventningsjustering hos brugerne
- Opfølgning på præstationer
- Afdække svage punkter
- Grundlag for procesoptimering

SLA rapportoplæg

Initial						
Prio 5	Tid					
Prio 4		Tid				
Prio 3			Tid			
Prio 2				Tid		
Closed	Max 4 uger	Max. 2 uger	Max. 1 uge	Max. 2 dage		



Service Level Agreements	Operational Level Agreements	Key performance indicator
Kompetance	Struktur	Processer
USD	Kommunikation skanaler	Videndeling



ITIL (IT infrastructure library)

- Servicedesk
- Incident management
- Problem management
- Configuration management
- Change management
- Release management

ITIL (IT infrastructure library)



2

- SLA management
- Financial management for IT-services
- Capacity management
- Service continuity management
- Availability management