

CA Oblicore Guarantee

Jaromír Šlesinger

jaromir.slesinger@ca.com

ca Forum

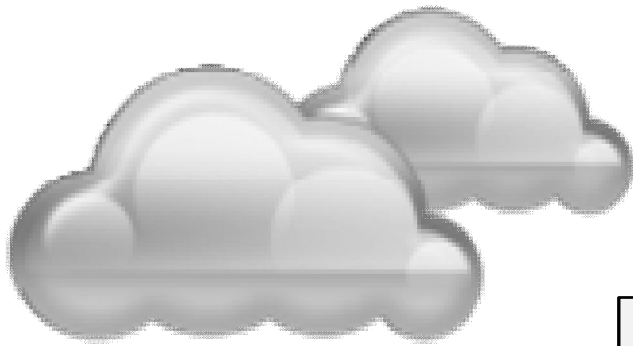
Bratislava
20. október

Agenda

- ITIL Service Level Management
- Akvizice CA – Oblicore
- Správa servisních kontraktů
- Monitoring plnění SLA
- Přínosy standardizace a automatizace SLM

Service Level Management

- Rostoucí tlak na prokazování hodnoty IT služeb pro business z hlediska kvality, nákladů, přínosů
- Očekávány jsou IT služby s jednoznačně definovanou kvalitou, funkcemi a cenou



“While in the past many IT organizations viewed SLM as merely a smattering of isolated agreements around system availability or help desk calls ... this is no longer true. **SLM is no longer optional.**”

ITIL: Continual Service Improvement, Office of Government Commerce, p 91.

Cíle ITIL Service Level Managementu

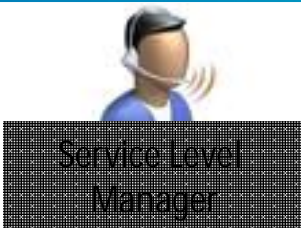
- Definovat, dokumentovat, dohadovat, monitorovat, měřit, reportovat a revidovat úroveň poskytovaných IT služeb
- Udržovat a zlepšovat vztahy a komunikaci s businesssem a zákazníky
- Zajišťovat, že pro všechny služby byly stanoveny konkrétní a měřitelné cíle
- Monitorovat a zlepšovat spokojenost zákazníků s kvalitou dodávaných služeb
- Zajišťovat, že IT i zákazníci mají jasná a jednoznačná očekávání ohledně úrovně IT služeb
- Zajišťovat, že jsou zavedena proaktivní opatření ke zlepšování úrovně poskytovaných služeb, pokud je to ospravedlnitelné z hlediska nákladů.

Proč je SLM tradičně obtížná disciplína



CIO

- Naše metriky se míjejí s očekáváním zákazníka
- O nedostatečné kvalitě služby se dozvídáme příliš pozdě
- V některých oblastech neplníme, v jiných oblastech přeplňujeme



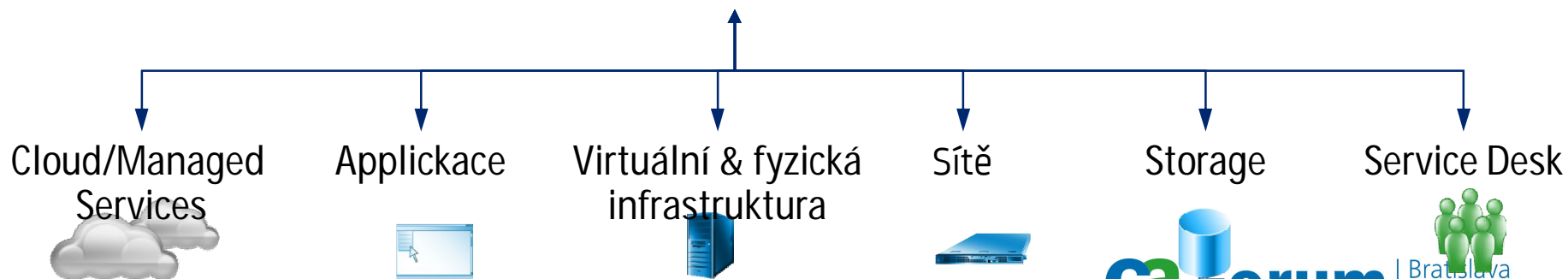
Service Level
Manager

- Vykazování kvality služeb je velmi pracné
- Zákazníci očekávají něco jiného
- Pokud zákazník nevidí cenu, požaduje nejvyšší úroveň služby pro všechny



Vendor
Manager

- Jak plní závazky dodavatelé?
- Jak prosazovat plnění smluv, účtovat penále, získávat bonifikace?



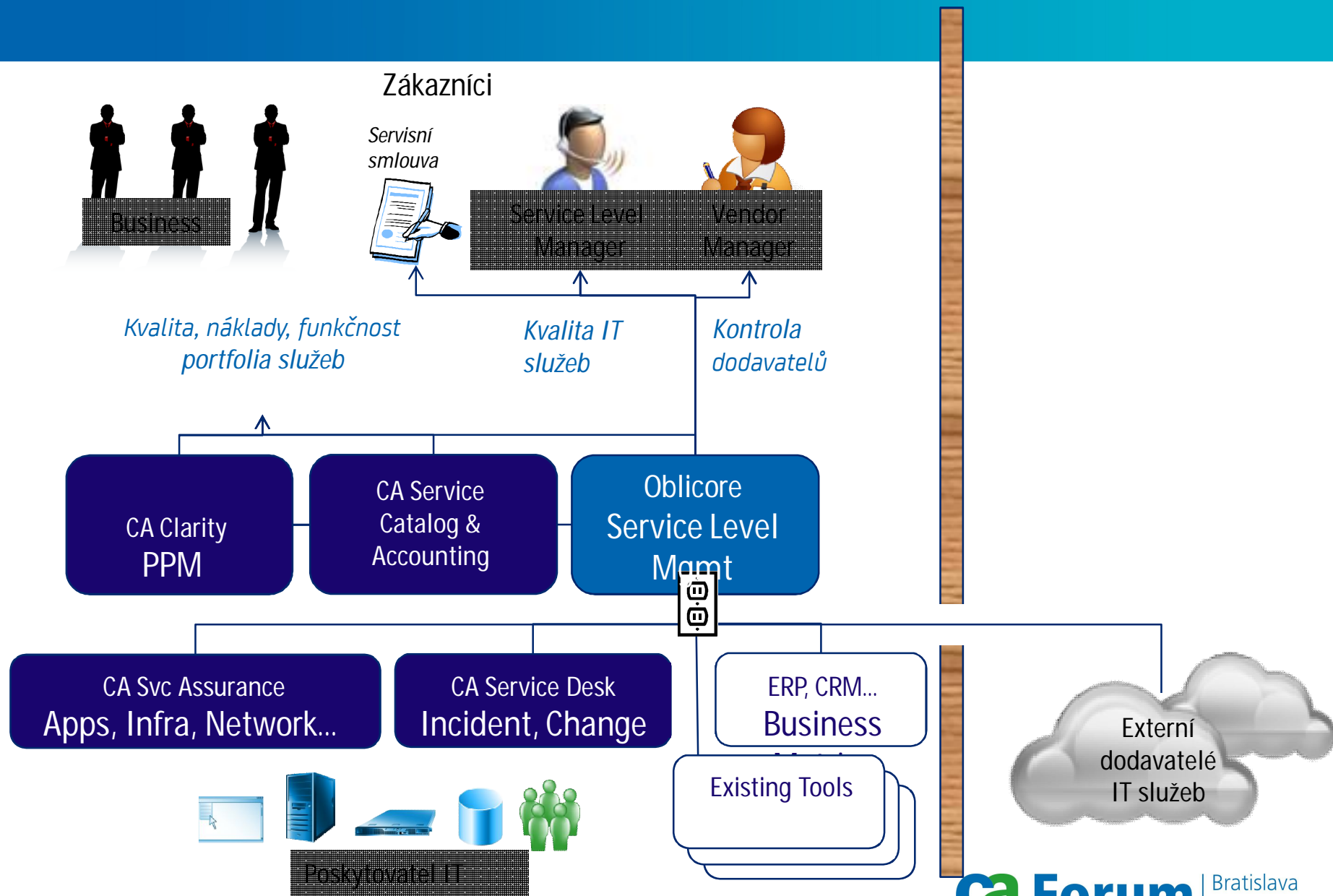
Akvizice produktů Oblicore (leden 2010)



*"At the **core** of your business are the **obligations** you make"*

- Strukturovaná správa servisních víceúrovňových a vícezdrojových servisních kontraktů
- Agregace a korelace metrik z mnoha zdrojů (dohled, service management, PPM, business)
- Integrace datových zdrojů (CA, IBM, HP, BMC, Oracle, SAP...)
- Podpora řady modelů servisních kontraktů a SLA a jejich kombinací
 - Customer-centric
 - Service-centric, ad.

Komplementární prvek v řešení CA SLM



Management dodávky služeb

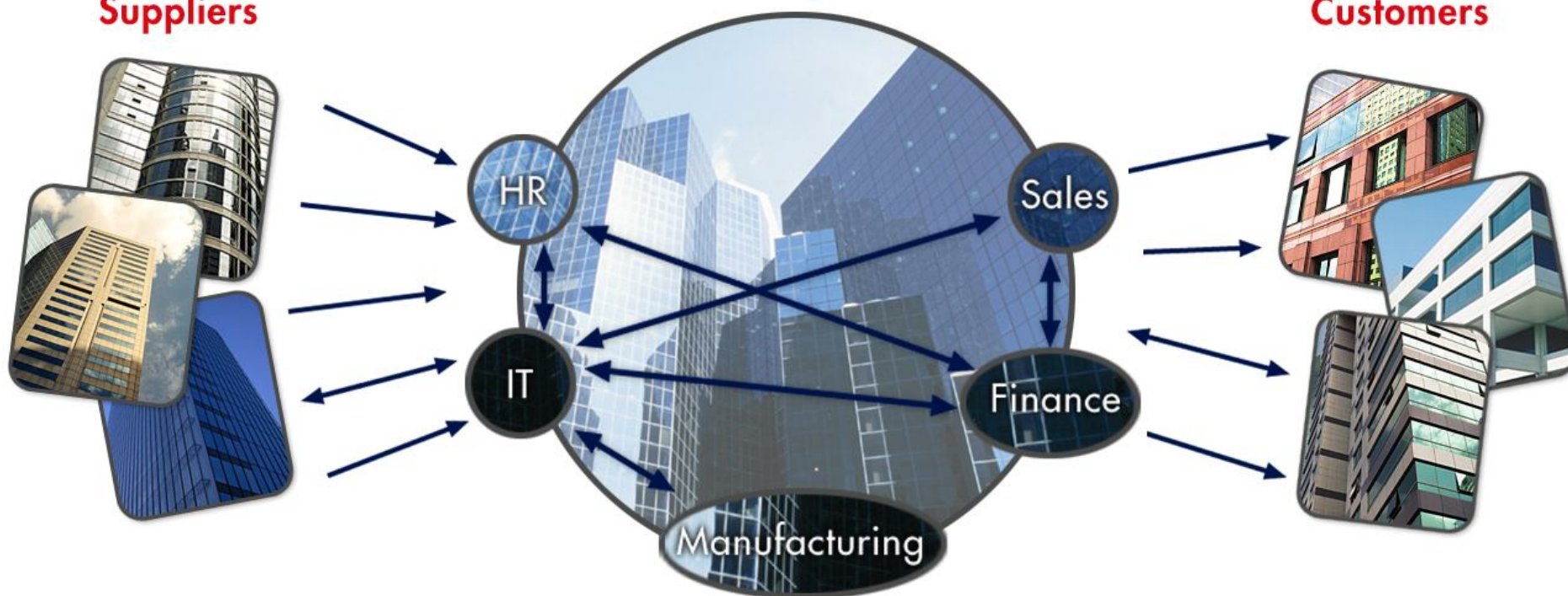
Service Delivery Management

End-to-End

Enterprise

Suppliers

Customers



Rozhodujícím prvkem je smlouva/dohoda

IT Service Provider

Customer

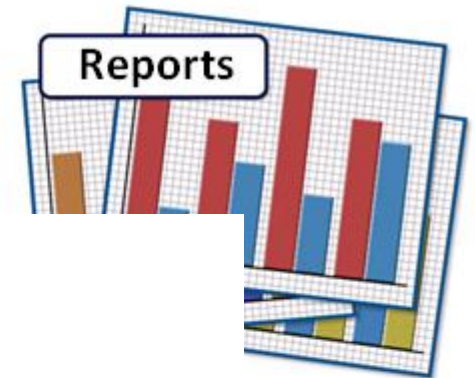


- Smlouva mezi poskytovatelem IT služeb a zákazníkem
- Popisuje
 - IT služby
 - Povinnosti
 - Garantované parametry
 - Odpovědnosti, ad.

Service Level Agreement
Operational Level Agreement
Interpinning Contract

Proč standardizovat a automatizovat SLM?

Manuální správa SLA



Proces:

- Náchylný ke konfliktům
- Pracný
- Nákladný



Standardizace přípravy a obnovy smluv



Service Level Agreement	Service Level Agreement	Service Level Agreement	Service Level Agreement
Fund Transfer	Fund Transfer	Fund Transfer	Fund Transfer Services Process 2
Obli	Obli	Obli	ObliBank B2B BA
Obli	Obli	Obli	ObliBank
100 Level	100 Level	100 Level	100 Level

- Služby jsou standardizované
- Smlouvy nejsou standardizované.



Chybějící standardizace:

- Vysoká pracnost
- Roztříštěnost aktivit



- Vykazování je nejednotné
- Duplicitní příprava reportů

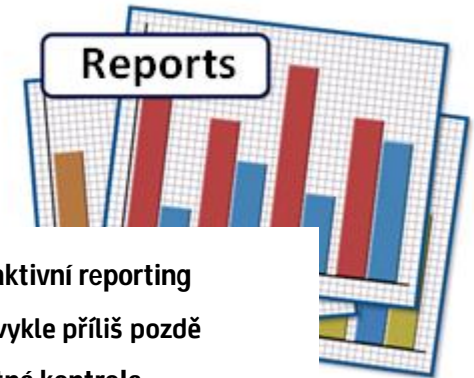


Sběr dat



Pracný sběr dat

- **Nákladný**
- Podporuje špatný přístup



- **Většina SLA předpokládá více zdrojů dat**
 - Celkový pohled na službu
 - Přesný popis služby
- **Potřeba agregovat data**
- **Potřeba řídit výjimky**
- **Korelace**
- **Vysoká pracnost a složitost**



Reaktivní management

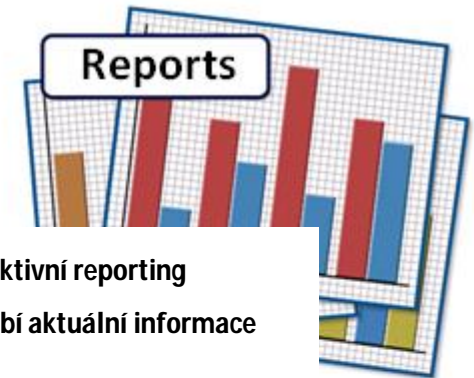


- Neschopnost ověřit plnění garantovaných parametrů
- Během životního cyklu SLA



Reaktivní režim:

- IT se soustřeďuje na aktuálně nejhlásitější stížnosti
- Nikoli na nejdůležitější

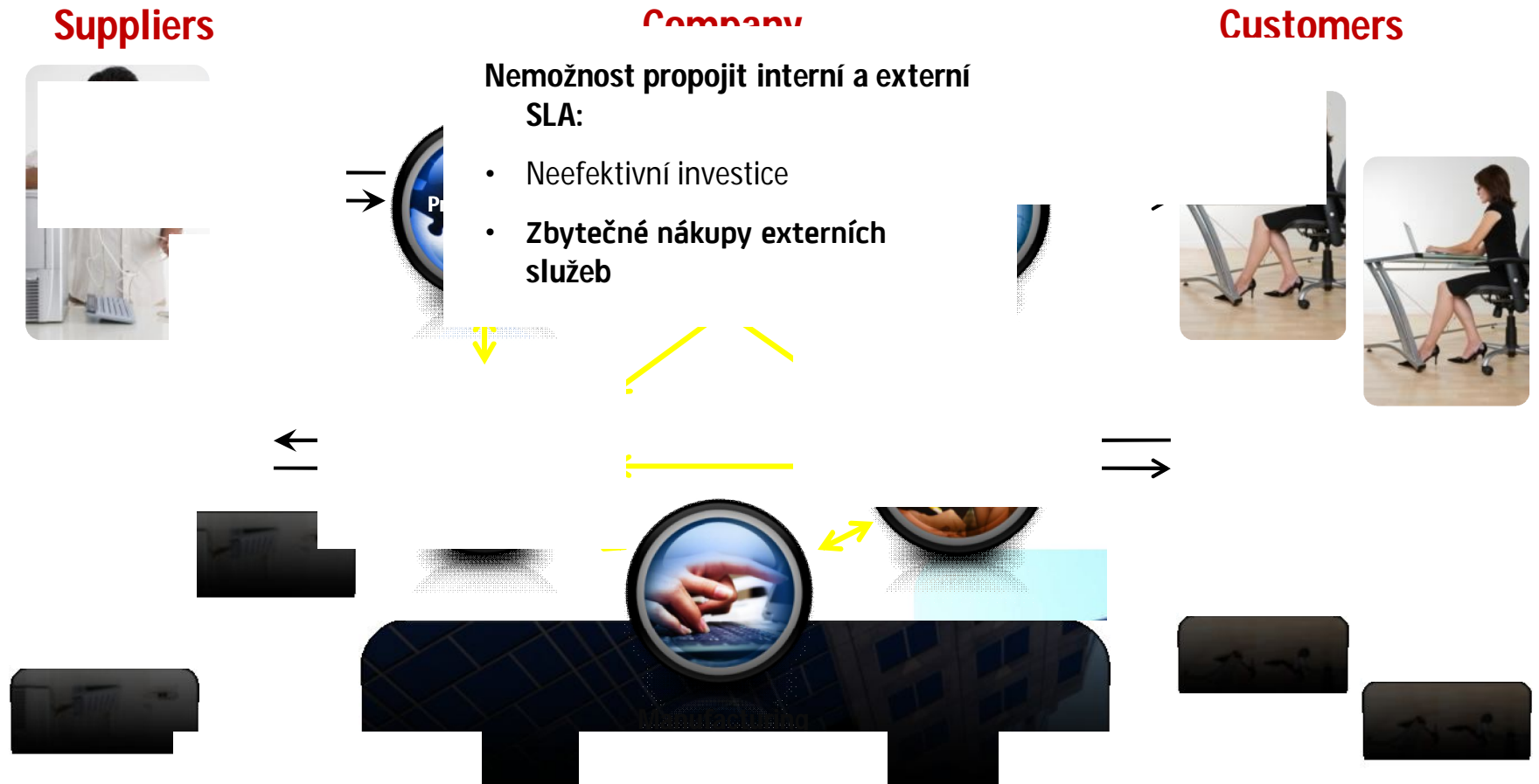


Reaktivní reporting
Chybí aktuální informace



- Možná chyba v infrastruktuře
- Způsobí volání uživatelů

Interní a externí komponenty služeb



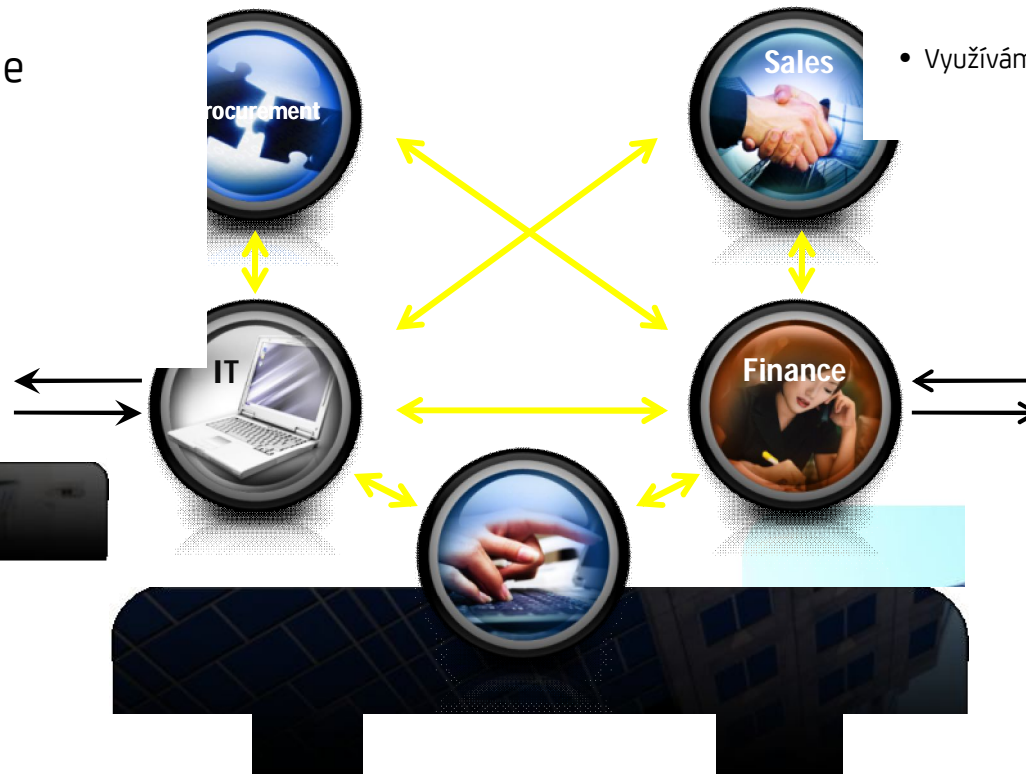
Penalizace a bonifikace

Suppliers



- Uplatňujeme oprávněné penalizace
- Využíváme bonifikace

Company



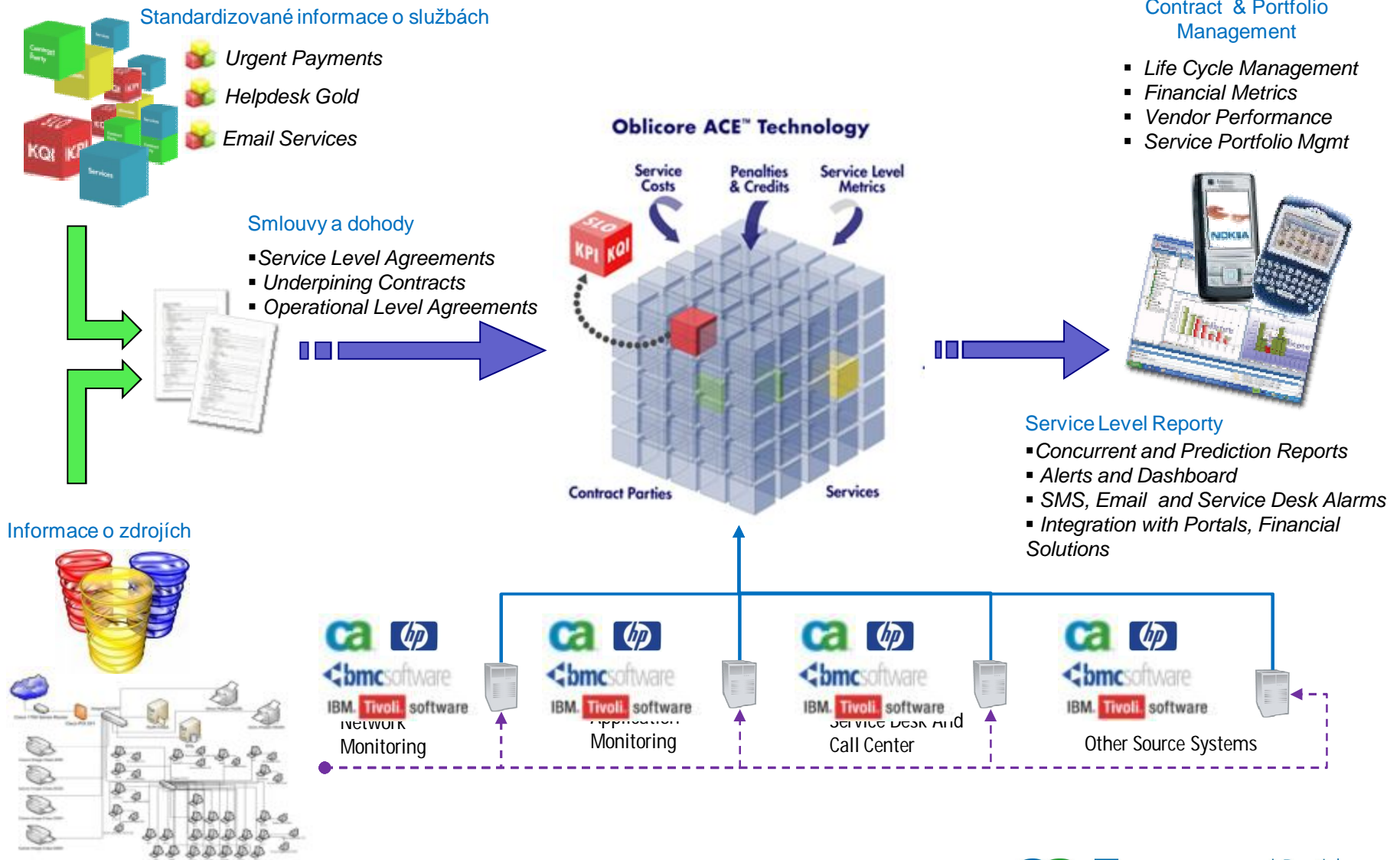
Customers



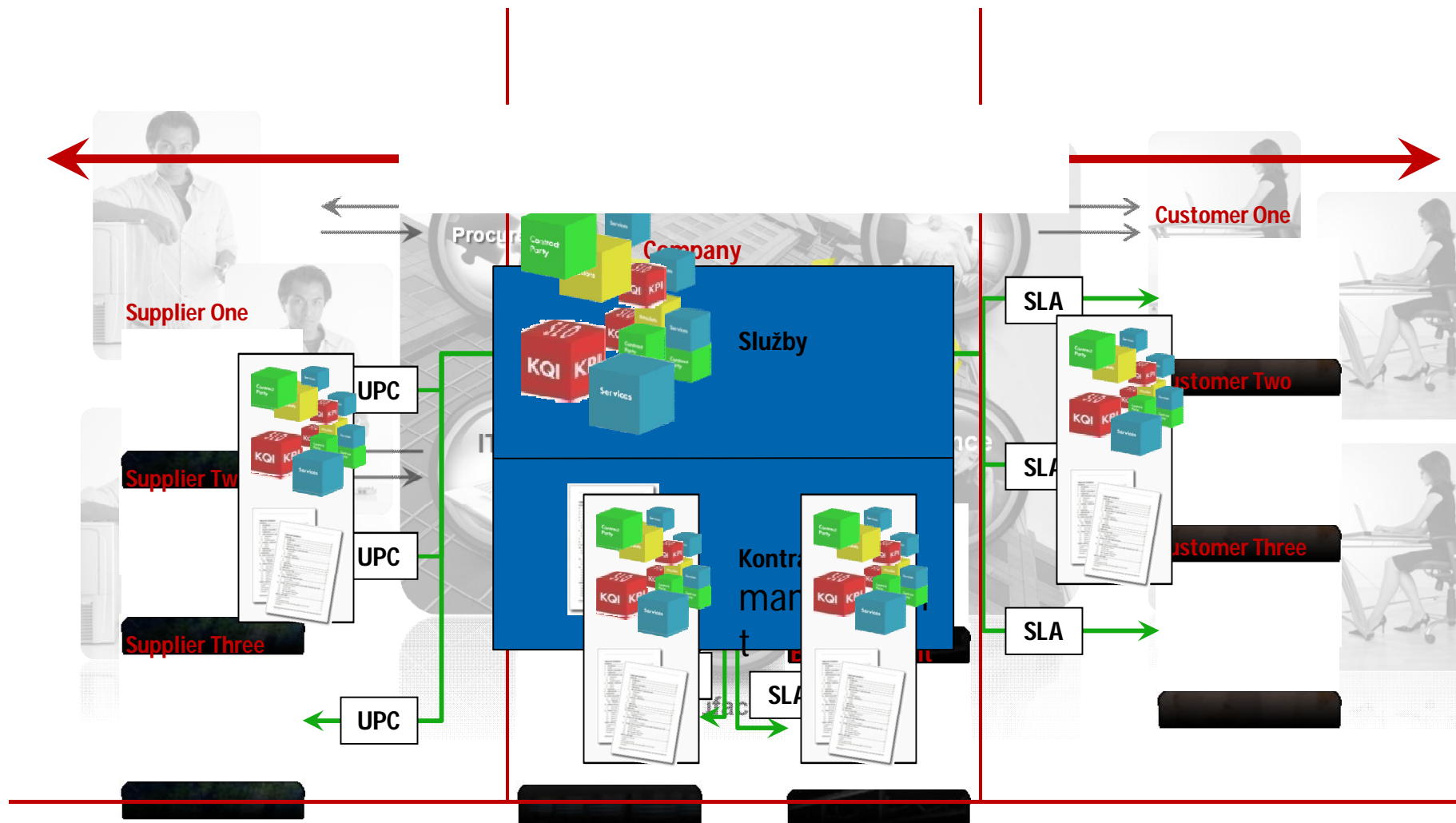
- Využíváme efektivně zdroje



Jak toho dosáhnout?



Strategické aspekty SLM



Service Portfolio

Oblicore Guarantee

Logged in as bddemo (Oblicore) 78 new alert(s)

Powered by Oblicore

Contracts Reports Alerts Framework Configuration Administration Help Settings Logout

Service Portfolio Management

Service Portfolio Management

- Service Portfolios
 - Contract Templates**
 - HelpDesk Services
 - Internal Services
 - Standard Service Catalog
 - IT Business Services
 - IT Technical Products
 - Telecom Services

Service Portfolio - Contract Templates

Dates presented in DD/MM/YYYY hh:mm format

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Name	Status
Type: Contract templates - 11 items						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Call center Agreement	Effective
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	CC payments processing	Effective
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Corp Sales eBooking Sys.SLA	Effective
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FFA online booking SLA	Effective
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	FFA online booking SLA template	Effective
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Leased Line agreement	Effective
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Never Late Storage Management	Effective
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NLate Travel Booking Svcs SLA	Effective
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	NLate Travel Booking Svcs SLA	Effective
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	online booking SLA for demonstration	Effective
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Travel Booking Svcs SLA	Effective

Add New... Delete Unlink Link to... Move to... Copy to...

Fullscreen

Contract Wizard

Oblicore Guarantee
Logged in as bddemo (Oblicore) 78 new alert(s)
Powered by Oblicore
Contracts Reports Alerts Framework Configuration Administration Help Settings Logout

Contracts » New Contract

Contract Wizard

- Business Context
- Select Contract Template
- Details
- Edit Parameters
- Select from Service Definition
- Edit Service Definition Parameters
- Summary

Contract Party: Far Far Away

Effective Between: 01/08/2008 00:00 01/09/2008 00:00
DD/MM/YYYY hh:mm DD/MM/YYYY hh:mm

Status: Effective Pending

Filter

Contract Templates

Search: Name: Type: Contract Template

Entity Name	Entity Path
FFA online booking SLA template	/Contract Templates/FFA online booking SLA template
FFA online booking SLA	/Contract Templates/FFA online booking SLA
Leased Line agreement	/Contract Templates/Leased Line agreement
NLate Travel Booking Svcs SLA	/Contract Templates/NLate Travel Booking Svcs SLA
Corp Sales eBooking Sys.SLA	/Contract Templates/Corp Sales eBooking Sys.SLA
CC payments processing	/Contract Templates/CC payments processing
Call center Agreement	/Contract Templates/Call center Agreement
NLate Travel Booking Svcs SLA	/Contract Templates/NLate Travel Booking Svcs SLA
Never Late Storage Management	/Contract Templates/Never Late Storage

Back Next Cancel

Fullscreen

Contract Detail

Oblicore Guarantee
Logged in as bddemo (Oblicore) 78 new alert(s)
Powered by Oblicore

Contracts Reports Alerts Framework Configuration Administration Help Settings Logout

Contracts » Never Late E-Mail Services » General

Contract Details

Contract Details | Contractual Section | Financial Section | Operational Section | All Metrics

General | Notes | Parameters | Timeslots | Audit Trail | Diagnose | Exceptions | Add Version | Alerts | Service Delivery Navigator | Archive

Contract
Name: Never Late E-Mail Services
Contract Type: Service Level Agreement
Status: Effective
Effective: 01/01/2007 00:00 to 01/01/2009 00:00
Primary Contract Party: Receiver NLate Air
Secondary Contract Party: Provider NLate EMC Group
Calculated up to: 30/07/2008 18:33
Service Components: [Exchange Email Services \(Web\)](#)

Version
Version: 11 of 11 (Effective) [Change version](#)
Effective: 01/01/2007 00:00 to 01/01/2009 00:00

Workflow
 To be approved by:

Reply to:

Details
Time zone: GMT
Currency: US Dollars
Fee: 0 per month

Done Add to Favorites...

Fullscreen

Change Version -- Webpage Dialog

Version	Status	Valid From	Inactivation Date
Version 11	Effective	01/01/2007 00:00	01/01/2009 00:00
Version 10	Cancelled	01/01/2007 00:00	01/01/2007 00:00
Version 9	Cancelled	01/01/2007 00:00	01/01/2007 00:00
Version 8	Cancelled	01/01/2007 00:00	01/01/2007 00:00
Version 7	Cancelled	01/01/2007 00:00	01/01/2007 00:00
Version 6	Cancelled	01/01/2007 00:00	01/01/2007 00:00
Version 5	Cancelled	01/01/2007 00:00	01/01/2007 00:00
Version 4	Cancelled	01/01/2007 00:00	01/01/2007 00:00
Version 3	Cancelled	01/01/2007 00:00	01/01/2007 00:00

OK Cancel

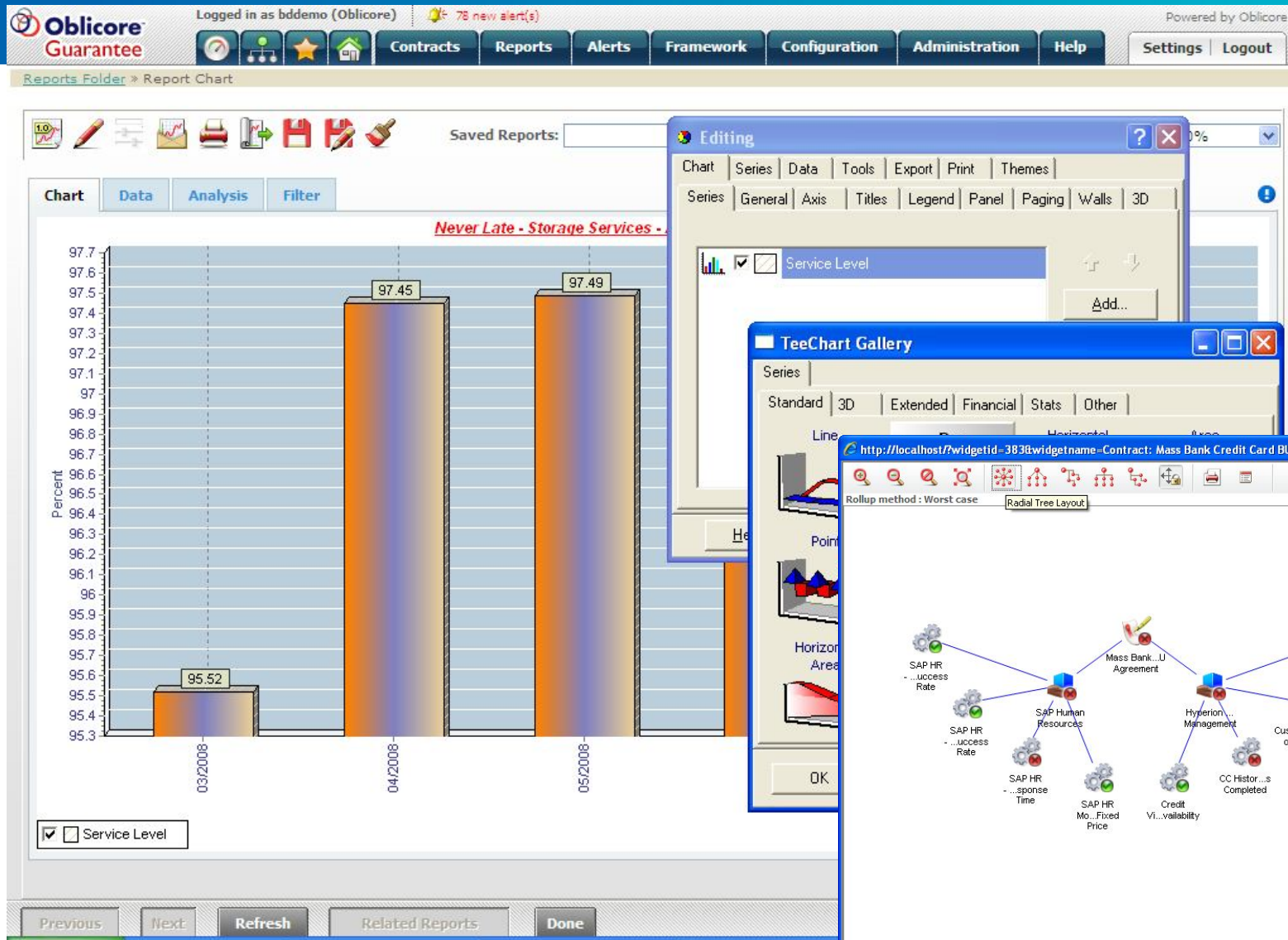
SLA Metriky

The screenshot displays the 'Contract Details' page in the Oblicore Guarantee system. The user is logged in as 'bddemo (Oblicore)' and has 78 new alerts. The breadcrumb trail is 'Contracts > Never Late E-Mail Services > Metrics'. The page features a navigation menu with options like 'Contracts', 'Reports', 'Alerts', 'Framework', 'Configuration', 'Administration', 'Help', 'Settings', and 'Logout'. The main content area is titled 'Contract Details' and includes tabs for 'Contract Details', 'Contractual Section', 'Financial Section', 'Operational Section', and 'All Metrics'. A search bar is present above a table of metrics. The table is organized into several service domains, each with a list of metrics and their objective statements. A 'Save as Service Definition' button is located at the bottom of the table.

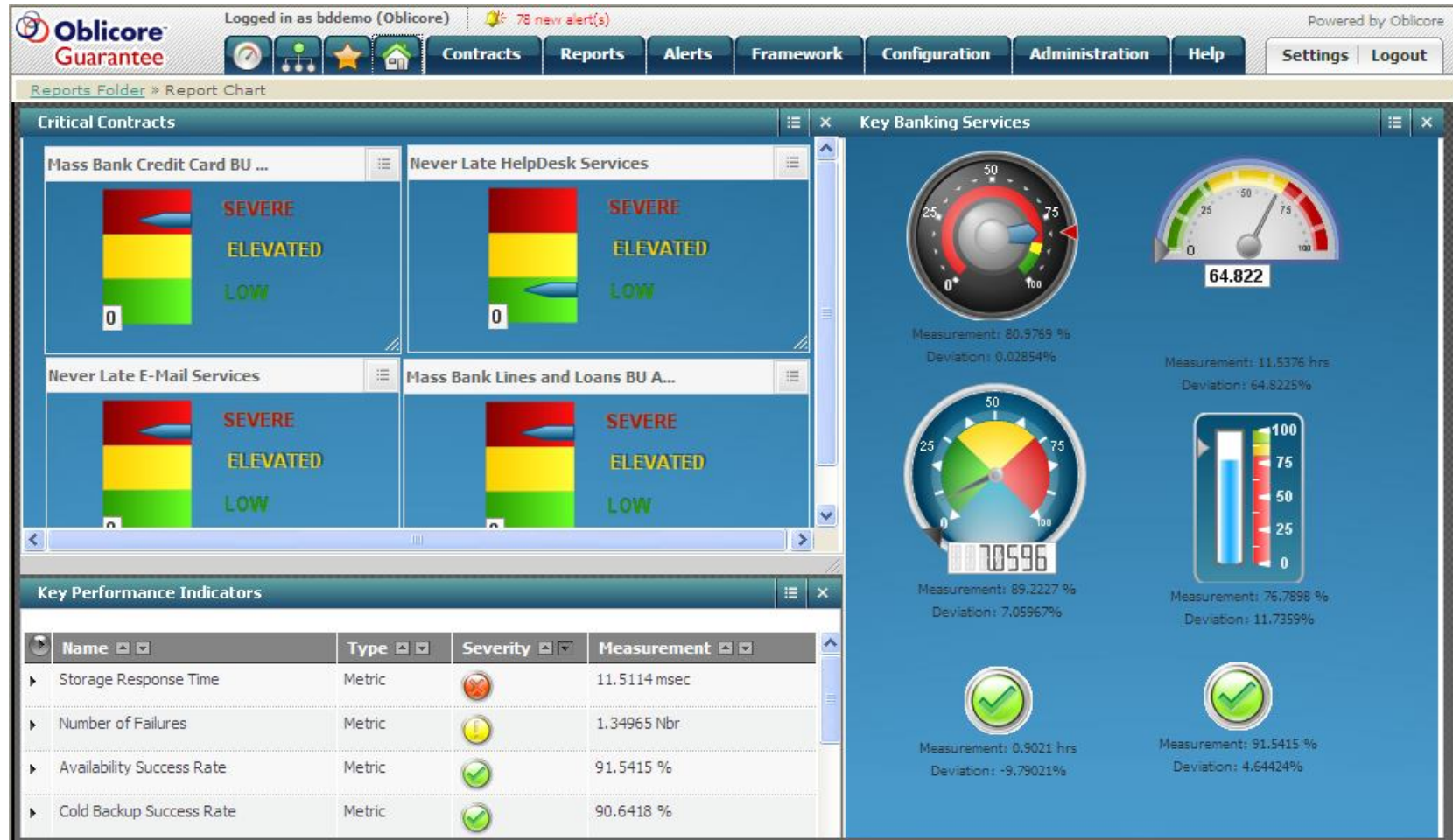
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Name	Domain Category	Objective Statement
Service Domain: Availability Management - 4 items				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Availability Success Rate	% Time Available	▼
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cluster High Availability	% Time Available	▼
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mean Time to Restore	Time To Restore	▼
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Number of Failures	Max # Downtimes > T1	▼
Service Domain: Backup Management - 3 items				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Archive Backup Success Rate	Archived Backup Success	▼
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Cold Backup Success Rate	Cold Backup Success	▼
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hot Backup Success Rate	Hot Backup Success	▼
Service Domain: Capacity Management - 2 items				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mailbox Usage	Mailbox Usage	▼
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Storage Utilization	Storage Utilization	▼
Service Domain: Financial Management - 1 item				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Exchange Email Incentive Plan	Incentive	▼
Service Domain: Incident Management - 2 items				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Problem Resolution Rate	% Inc Resolved < T1	▼
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Problem Response Time	% Inc Responded < T1	▼
Service Domain: Performance Management - 2 items				
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Storage Response Time	Response Time	▼
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Throughput Rate	Throughput Rate Volume	▼

Save as Service Definition

Service Level Report



Managerský dashboard



Řízení služeb na všech úrovních



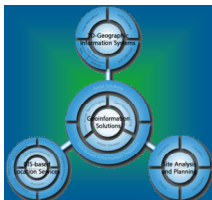
Aktivace, poskytování, účtování, fakturace



ERP, CRM, Desktop



SAP, Siebel, Microsoft, Oracle

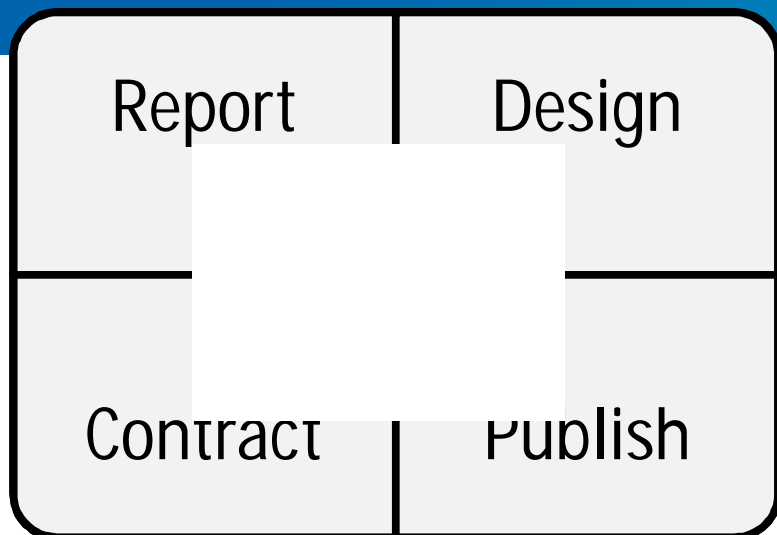


Server, hub, switch, router

Oblicore podporuje procesní cyklus Service Level Managementu



Životní cyklus služeb



Service Provision
Technické
Obchodní

Service Provision
Smluvní
Finanční
Provozní

Service Provision
Dodavatel
Zákazník
Interní

Design služby

Report

Contract

Publish

2 of 2 (Effective)

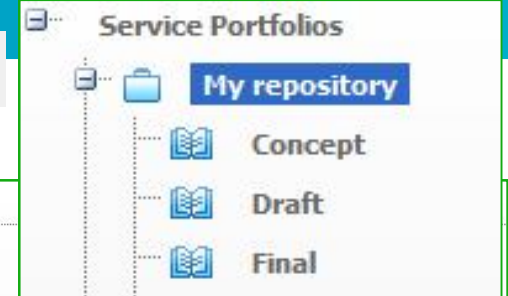
Change Version

Service Catalog - USA

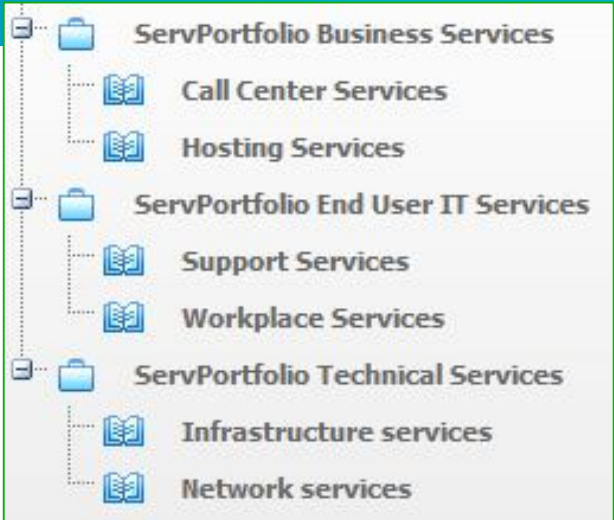
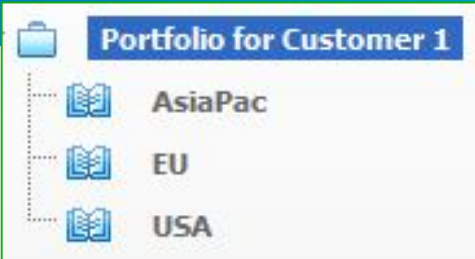
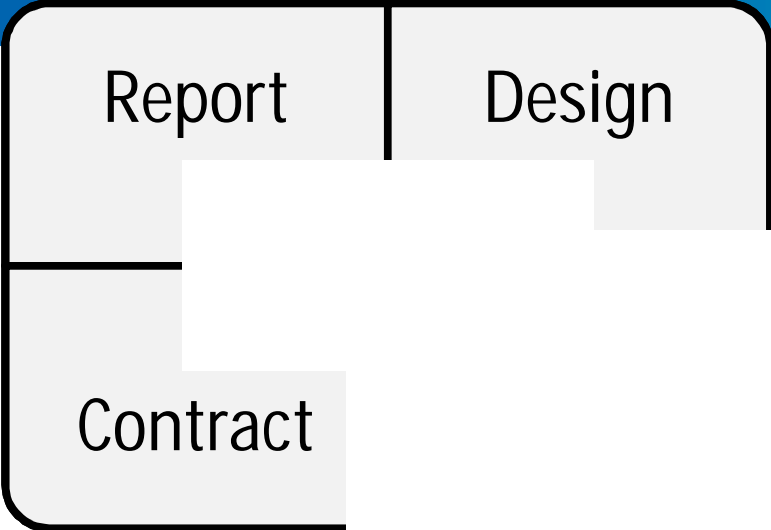
All services valid for delivery in the USA branches & offices.

Dates presented in DD/MM/YYYY hh:mm format

<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Name	Effective from	Effective to	Status
<input type="checkbox"/> Type: Service Definitions - 4 items						
<input type="checkbox"/>			HelpDesk Gold	01/01/2008	01/01/2010	Effective
<input type="checkbox"/>			HelpDesk Standard	01/01/2008	01/07/2010	Effective
<input type="checkbox"/>			Mobile Data Service	01/01/2008	01/01/2010	Effective
<input type="checkbox"/>			Telecom: Voice over IP	30/09/2007	01/10/2010	Effective



Publikace služeb



Oblicore VIP Service

1.1 Client Contractual Status for VIP Standby
The following are contract status for Call Center End User Services. Standby status will be used monthly in the Contract.

Client Contractual Status

Contract ID	Contract Status
10000000000000000000	Standby
10000000000000000000	Standby
10000000000000000000	Standby
10000000000000000000	Standby
10000000000000000000	Standby

SEP 2025

Cust1

Oblicore

MONTHLY REPORT
VIP Standby

Month	Value
2025-09	100
2025-08	100
2025-07	100
2025-06	100
2025-05	100
2025-04	100
2025-03	100
2025-02	100
2025-01	100
2025-12	100
2025-11	100
2025-10	100

Správa servisních kontraktů

Report

Design

Publish

Ujednání

Parametry

Podmínky

Ceny

Náklady

Contract Wizard

Business Context

Select Contract Template

Details

Edit Parameters

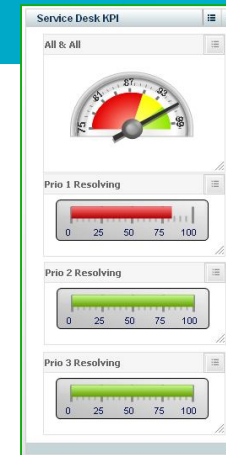
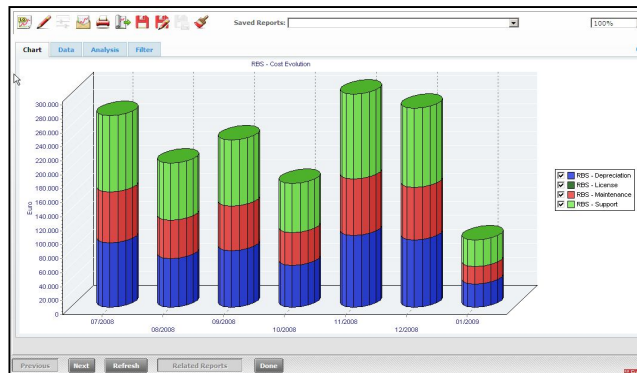
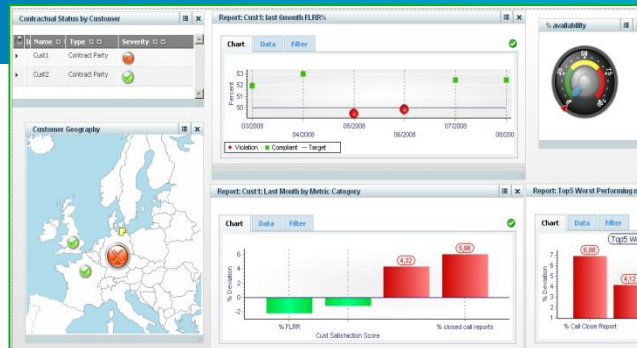
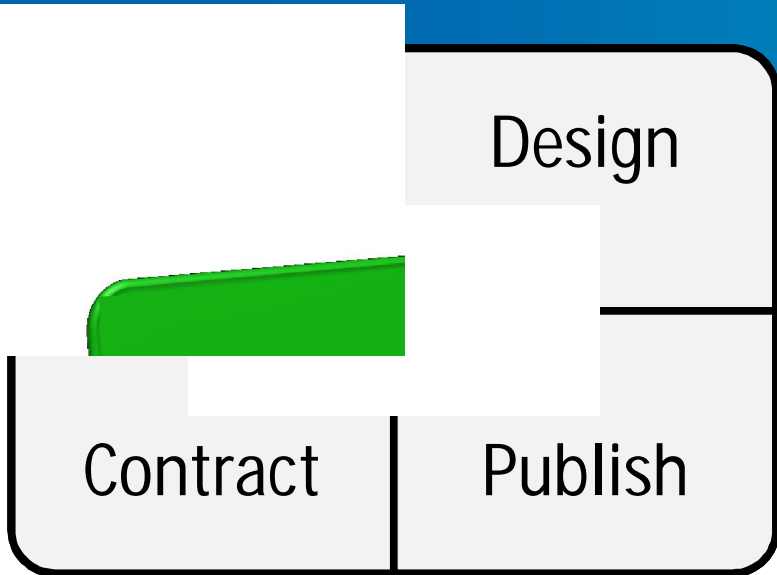
Select from Service Definition

Edit Service Definition Parameters

Summary



Reporting služeb



Standardizace a automatizace zajišťuje



- Lepší komunikace hodnoty a přínosů IT služeb
- Lepší plnění SLA
- Lepší alokace zdrojů pro plnění prioritních úkolů
- Maximální využití dodavatelů



- Zajištění vzájemného pochopení SLA
- Standardizace SLM procesu
- Rychlejší korektivní akce
- Redukce nákladů na manuální sběr podkladů



- Lepší kontrola dodavatelů
- Silnější vyjednávací pozice -- "důvěřuj, ale prověřuj"
- Využití penalizace a bonifikace

Děkuji za pozornost

Dotazy?