



Η VODAFONE ΙΡΛΑΝΔΙΑΣ ΥΛΟΠΟΙΕΙ ΚΟΡΥΦΑΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑΣ ΚΛΑΣΗΣ ΜΕ ΤΟ HP BSM

Το ενοποιημένο HP Business Service Management ενισχύει την απόδοση της υποδομής και αυξάνει την επιχειρησιακή αξία με υπηρεσίες

“Οι λύσεις HP Business Service Manager μας βοήθησαν να μετατρέψουμε τις IT λειτουργίες μας σε προληπτικές, να ευθυγραμμίσουμε τις προτεραιότητές μας ώστε να ταιριάζουν με την επιχείρηση, και να αυξήσουμε την επιχειρησιακή αξία, επιτυγχάνοντας 300% επιστροφή επένδυσης σε ένα χρόνο.”

—Shane Gaffney, Επικεφαλής IT, Vodafone Ιρλανδίας

Στόχος

Αντικατάσταση κατακερματισμένων, εσωστρεφών λειτουργικών διαδικασιών IT με ένα αποτελεσματικότερο πλαίσιο διαχείρισης

Προσέγγιση

Υλοποίηση ενοποιημένης και ολοκληρωμένης λύσης διαχείρισης IT για την παροχή και την παρακολούθηση μετρήσιμων επιχειρησιακών υπηρεσιών με υπολογίσιμα πλεονεκτήματα

Βελτιώσεις IT

- Το ποσοστό επιτυχημένου εντοπισμού της ριζικής αιτίας των μεγάλων προβλημάτων βελτιώθηκε από 40% σε 90%, προσφέροντας μειωμένο μέσο χρόνο επίδρασης των πελατών από τα περιστατικά IT κατά 66% το μήνα, μείωση κατά 28% του αριθμού των σοβαρών περιστατικών, μείωση κατά 75% του χρόνου αποκατάστασης των υπηρεσιών σε κρίσιμα περιστατικά και μείωση κατά 77% του συνολικού μηνιαίου χρόνου διακοπής των υπηρεσιών

Επιχειρησιακά οφέλη

- 300% επιστροφή απόδοσης με 409.000 ευρώ τον πρώτο χρόνο μέσω λειτουργικών εξοικονομήσεων
- Οι πόροι και οι προτεραιότητες του IT ευθυγραμμίστηκαν περισσότερο με τις επιχειρησιακές ανάγκες, υποστηρίζοντας καλύτερα τη δυνατότητα της επιχείρησης να διατηρήσει την πελατεία της, να αναπτυχθεί στην αγορά και να διαχειριστεί τις λειτουργικές δαπάνες
- Ετήσια εξοικονόμηση 612.000 ευρώ, συμπεριλαμβανομένης της απόσυρσης εργαλείων παρακολούθησης υπηρεσιών τρίτων



Με περισσότερους από 2,44 εκατομμύρια συνδρομητές, η Vodafone Ιρλανδίας ηγείται των υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας στη χώρα.

Οι τηλεπικοινωνίες είναι ένας κλάδος ιδιαίτερα ανταγωνιστικός και δυναμικός. Η Vodafone προσπαθεί διαρκώς να προσφέρει στους πελάτες της πρώτης τάξεως υπηρεσίες χτίζοντας ταυτόχρονα τη βάση της και διατηρώντας το προβάδισμα στον ανταγωνισμό. Είναι πρωτοπόρος στην καινοτομία, τόσο στην τεχνολογία όσο και στην εξυπηρέτηση πελατών.

Προκειμένου να διατηρήσει το επίπεδο των υπηρεσιών της, η Vodafone πρέπει να διασφαλίσει την αποτελεσματικότητα, την απόκριση και την ευκινησία του IT της. Η Vodafone στηρίζεται στο IT για την παροχή επιχειρησιακών υπηρεσιών κρίσιμων για κάθε τομέα της επιχείρησης, από τον εκτελεστικό σχεδιασμό μέχρι τη διαχείριση των πελατών. Μέχρι πρόσφατα, ωστόσο, η ομάδα IT της εταιρείας διέθετε πολυάριθμα εργαλεία διαχείρισης και διαδικασίες. “Ακολουθούσαμε την παραδοσιακή προσέγγιση στην παροχή υποστήριξης και υπηρεσιών IT”, λέει ο Shane Gaffney, επικεφαλής IT στη Vodafone Ιρλανδίας, ο οποίος ήρθε στην εταιρεία για να εκσυγχρονίσει τη λειτουργία του IT. “Είχαμε εστιάσει στη διαχείριση του υλικού IT αντί να σκεφτόμαστε σε όρους επιχειρησιακών υπηρεσιών και εμπειρίας πελατών.”

“Το λειτουργικό μοντέλο μας ήταν κατακερματισμένο”, αναφέρει ο Gaffney. “Οι διαδικασίες απαιτούσαν πολλές μεταπομπές σε στοιχεία που ενεργούσαν ως σιλό.” Η διαχείριση έπρεπε να βελτιωθεί.

Μελέτη περίπτωσης πελάτη HP: Η αντικατάσταση της κατακερματισμένης διαχείρισης IT με το HP Business Service Management αύξησε την ικανοποίηση των πελατών και της αξία της επιχείρησης

Τομέας:
Τηλεπικοινωνίες

Η λύση του πελάτη με μια ματιά

Κύρια εφαρμογή

Business Service Management

Κύριο λογισμικό

HP IT Performance Suite—IT Operations Management

- HP Business Service Management (BSM) 9.0
- HP Application Performance Management (APM)
- HP Operations Manager i (OMi)
- HP Discovery and Dependency Mapping Advanced Edition (DDMA)
- Λογισμικό HP ArcSight
- HP Service Health Analyzer

Αυτό το κατακερματισμένο μοντέλο διαχείρισης υποδήλωνε ότι το IT δεν μπορούσε να υποστηρίξει τις επιχειρησιακές λειτουργίες όσο αποτελεσματικά θα μπορούσε. “Η ομάδα IT ήταν εσωστρεφής, αντιδραστική και επικεντρωμένη στην τεχνολογία”, λέει ο Gaffney. “Δεν υπήρχε διαφάνεια στον τρόπο με τον οποίο το IT παρείχε υπηρεσίες και η επιχείρηση δεν είχε βαθιά γνώση της αξίας που προσέφερε το IT.”

Ο οργανισμός IT της Vodafone Ιρλανδίας έπρεπε να κάνει αλλαγές στον τρόπο που διαχειριζόταν τις live επιχειρησιακές διαδικασίες της. Έτσι ο Gaffney επέλεξε το λογισμικό HP Business Service Management (BSM 9) από το χαρτοφυλάκιο HP IT Performance Suite και ένα συνεργάτη δικτύου HP, Perform IT, για να μεταμορφώσει τον οργανισμό IT της Vodafone.

Κατανόηση επιχειρησιακών αναγκών και καθορισμός βασικών δεικτών απόδοσης

Η πρώτη κίνηση του Gaffney ήταν να κάνει μια “μεγάλη βουτιά” στον οργανισμό IT προκειμένου να κατανοήσει τα “κατατόπια”: μέσα σε έξι εβδομάδες μίλησε με βασικούς παράγοντες του οργανισμού IT καθώς και με εσωτερικούς πελάτες του IT, συμπεριλαμβανομένων υπευθύνων επιχειρησιακών λειτουργιών, προσωπικό εξυπηρέτησης πελατών και ανώτερα στελέχη.

Αφού ο Gaffney μοιράστηκε τις πληροφορίες που είχε αποκομίσει με το IT και την επιχείρηση, αναδιοργάνωσε την ομάδα λειτουργιών IT έτσι ώστε η δομή της να αντικατοπτρίζει καλύτερα τις αρχές IT Information Library (ITIL), όπως διαχείριση περιστατικών, χωρητικότητα, αλλαγών και προβλημάτων.

Επόμενο βήμα ήταν η δημιουργία ενός μοντέλου επιχειρησιακών λειτουργιών. “Συνεργαστήκαμε με τους ιδιοκτήτες της επιχείρησης προκειμένου να κατανοήσουμε ποιες υπηρεσίες τους κάνουν επιτυχημένους και ποια χαρακτηριστικά κάνουν αυτές τις υπηρεσίες αποτελεσματικές ή μη αποτελεσματικές”, εξηγεί ο Gaffney. Οι πληροφορίες που συγκεντρώθηκαν επέτρεψαν στην ομάδα να δημιουργήσει ουσιαστικούς βασικούς δείκτες απόδοσης για τον καθορισμό και τη μέτρηση της παράδοσης και της ποιότητας των υπηρεσιών. Επιπλέον, επέτρεψαν στη Vodafone να προσδιορίσει με σαφήνεια τους υπεύθυνους των διαδικασιών, καθώς και τους ρόλους και τις αρμοδιότητές τους, προκειμένου να διασφαλιστεί η ανάληψη ευθύνης και να διευκολυνθεί η επικοινωνία.

“Σήμερα, είμαστε σε θέση να δημιουργήσουμε συνεκτικά επιχειρήματα βάσει των επιχειρησιακών πλεονεκτημάτων των τεχνολογικών βελτιώσεων. Ως αποτέλεσμα, η επιχείρηση αποδείχθηκε ιδιαίτερα δεκτική στην απαιτούμενη επένδυση.”

Shane Gaffney, επικεφαλής IT, Vodafone Ιρλανδίας

Έπειτα από αξιολόγηση των εγκατεστημένων λύσεων, καθορίστηκε μια στρατηγική ολοκληρωμένη επίβλεψη των υπηρεσιών. Αυτό απέφερε ισχυρή ευθυγράμμιση των στόχων υπηρεσιών της Vodafone με τις δυνατότητες που προσέφερε η σουίτα εργαλείων BSM. Στη συνέχεια, ήρθε ο Karl Brenner, Υπεύθυνος επαγγελματικών υπηρεσιών, Perform IT, για την υλοποίηση του HP BSM 9. “Διαθέταμε ένα μωσαϊκό από δύο δεκάδες ή και περισσότερες λύσεις για την παρακολούθηση των στοιχείων του τεχνολογικού υλικού”, αναφέρει ο Gaffney. “Η δουλειά της Perform IT ήταν να αντικαταστήσει τα εργαλεία αυτά με το λογισμικό HP BSM και να το διαμορφώσει ώστε να συμμορφώνεται με τις απαιτούμενες υπηρεσίες, παραμέτρους και ιδιότητες.”

Ο Brenner υλοποίησε πολλαπλά επίπεδα του ενοποιημένου HP BSM καθώς και άλλες εφαρμογές της HP IT Performance Suite. Για τη συγκέντρωση δεδομένων αναφορικά με την λειτουργική κατάσταση της υποδομής IT, υλοποίησε εργαλεία της σουίτας HP IT Performance Suite. Το λογισμικό HP SiteScope συγκεντρώνει δεδομένα για την ανεπεξέργαστη κατάσταση της υποδομής, όπως διαθεσιμότητα διακομιστών και εφαρμογών και δεδομένα απόδοσης. Το λογισμικό HP Business Process Monitor (BPM), ένα συνθετικό προϊόν παρακολούθησης που προσομοιώνει τις επιχειρησιακές συναλλαγές, και το HP Real User Monitor (RUM) παρέχουν ορατότητα στην υποδομή από την οπτική πλευρά του χρήστη.

Τα δεδομένα που συλλέγει το λογισμικό συσχετίζονται με τα δεδομένα υποδομής που συγκεντρώνει το λογισμικό HP Discovery and Dependency Mapping Advanced Edition (DDMA). Οι ροές που δημιουργούνται στο HP Operations Manager i (OMi) αυτοματοποιούν το συσχετισμό των συμβάντων για την επιτάχυνση της ανάλυσης των ριζικών αιτιών και την επίλυση των προβλημάτων. Για να βελτιώσει την διακυβέρνηση και τη διαχείριση της ασφάλειας, η ομάδα υλοποίησε το λογισμικό HP ArcSight. Η εφαρμογή αυτή επιτρέπει στη Vodafone να συσχετίσει τα δεδομένα συμβάντων ασφάλειας με άλλα συμβάντα της υποδομής.

Η κατάσταση των επιχειρησιακών υπηρεσιών εμφανίζεται σε ένα πίνακα εργαλείων του HP OMi, στον οποίο η ομάδα IT της Vodafone και οι χρήστες έχουν πρόσβαση μέσω του Microsoft® SharePoint. Έτσι, μπορούν να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο την κατάσταση όλων των υπηρεσιών. “Το HP OMi αποτελεί την κορυφαία πλατφόρμα της Vodafone”, σημειώνει ο Brenner. “Φέρνει τα πάντα σε έναν browser και δημιουργεί ειδοποιήσεις βάσει της κατάστασης του συστήματος και των προβλημάτων ασφάλειας.”

Βελτιωμένη απόδοση και διαθεσιμότητα

Το νέο πλαίσιο υπηρεσιών της Vodafone πληροί πολλά κριτήρια κρίσιμα για την επιχείρηση. Ως ολοκληρωμένη, ενοποιημένη λύση, αξιολογεί αυτόματα τα συμβάντα και τα περιστατικά και τα συσχετίζει σύμφωνα με τα επίπεδα υπηρεσιών (SLA) που έχει καθορίσει η επιχείρηση. Αυτό διασφαλίζει ότι οι πόροι των λειτουργιών IT εστιάζουν στις υπηρεσίες και θέτουν προτεραιότητες στις ενέργειές τους.

Ο προσδιορισμός των συμβάντων σε πραγματικό χρόνο διασφαλίζει ότι η ομάδα IT μπορεί να εντοπίσει τα προβλήματα προτού επηρεάσουν τους χρήστες. Επιπλέον, πολλές εργασίες αποκατάστασης έχουν αυτοματοποιηθεί μέσω του HP Operations Orchestration, το οποίο αυξάνει την απόδοση και τη διαθεσιμότητα του συστήματος.

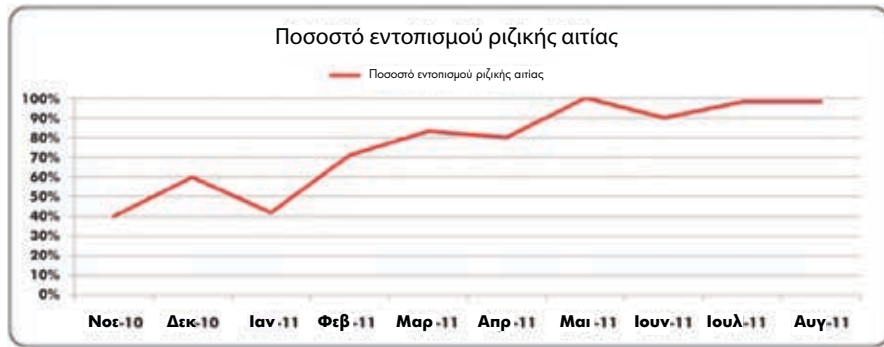
Τα πλεονεκτήματα αυτών των βελτιώσεων είναι σημαντικά και οι έλεγχοι της κατάστασης των υπηρεσιών αυτοματοποιήθηκαν, ελευθερώνοντας προσωπικό IT για άλλες προτεραιότητες και αύξηση της επιχειρησιακής αξίας.

Η αυτοματοποίηση των εργασιών επέτρεψε στο IT της Vodafone να επεκτείνει τις ώρες εξυπηρέτησης χωρίς πρόσθετο εργασιακό κόστος. Το τμήμα εξυπηρέτησης παρέχει πλέον εξυπηρέτηση περισσότερες ώρες τις Πέμπτες το απόγευμα και τα Σάββατα κατά τη διάρκεια των ωρών συναλλαγής, ημέρες και ώρες που οι συνδρομητές της Vodafone επισκέπτονται συχνότερα τα καταστήματα λιανικής της εταιρείας.

Η υλοποίηση του HP BSM 9 επέτρεψε επίσης στη Vodafone να μειώσει τα λειτουργικά της έξοδα. Η επένδυση αξίας 409.000 ευρώ απέφερε εξοικονόμηση 1,2 εκατ. ευρώ: 300% επιστροφή επένδυσης σε ένα έτος.

Ποσοστό εντοπισμού ριζικής αιτίας

Το ποσοστό επιτυχημένου εντοπισμού της ριζικής αιτίας των μεγάλων προβλημάτων βελτιώθηκε από 40% σε 90%



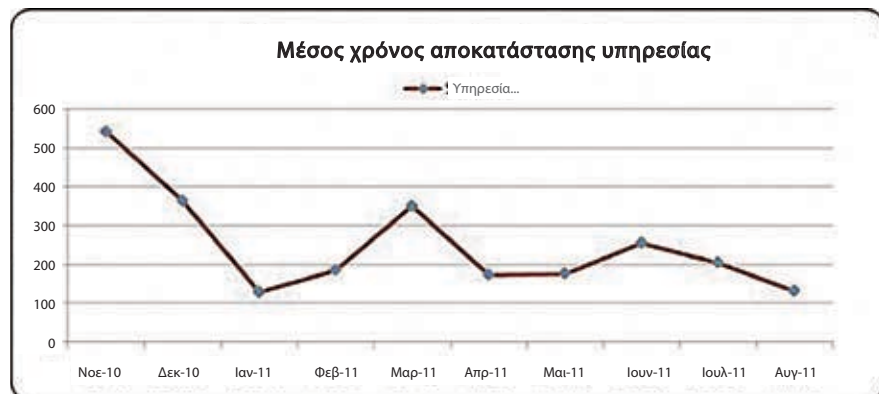
Σύνολο χαμένων ωρών πελάτη

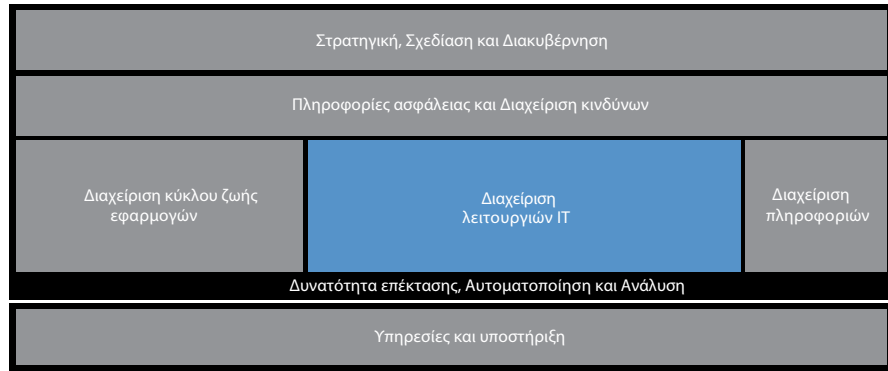
66% χαμηλότερος μέσος όρος επίδρασης στους πελάτες από τα περιστατικά IT κάθε μήνα



Σοβαρά περιστατικά

Μείωση κατά 28% του αριθμού των σοβαρών περιστατικών, μείωση κατά 75% του χρόνου αποκατάστασης των υπηρεσιών σε κρίσιμα περιστατικά και μείωση κατά 77% του συνολικού μηνιαίου χρόνου διακοπής των υπηρεσιών





Ως επιχείρηση, η Vodafone έχει πλέον μεγαλύτερη ορατότητα στις υπηρεσίες του IT. Η διαχείριση των λειτουργιών IT γίνεται πλέον με προληπτικό τρόπο και σύμφωνα με τις επιχειρησιακές ανάγκες και προτεραιότητες.

Οι χρόνοι αποκατάστασης έχουν επίσης βελτιωθεί σημαντικά. “Μπορούμε να ορίσουμε προτεραιότητες πιο αποτελεσματικά”, αναφέρει ο Gaffney. “Αυτό μας βοηθά όχι μόνο στην επίτευξη τεχνολογικών βελτιώσεων, αλλά και στον προσδιορισμό των λαθών στις συμπεριφορές και στις διαδικασίες των επιχειρησιακών μονάδων.” Σε ένα παράδειγμα, οι λειτουργίες IT πληροφόρησαν την επιχείρηση σχετικά με τους βέλτιστους χρόνους φόρτωσης των νέων προγραμμάτων χρέωσης και προωθητικών ενεργειών, περιορίζοντας τον κατακλυσμό των συστημάτων IT και την πυροδότηση προβλημάτων απόδοσης.

Πολλές βελτιώσεις απέφεραν μετρήσιμα κέρδη στους βασικούς δείκτες απόδοσης. Το ποσοστό επιτυχημένου εντοπισμού της ριζικής αιτίας των μεγάλων προβλημάτων βελτιώθηκε από 40% σε 90%.

Οι βελτιώσεις στην ανάλυση των ριζικών αιτιών και η προληπτική προσέγγιση στη διαχείριση των υπηρεσιών μείωσαν με τη σειρά τους κατά 66% το μέσο χρόνο επίδρασης των πελατών από τα περιστατικά IT.

Ο αριθμός των σοβαρών περιστατικών μειώθηκε κατά 28%, οι χρόνοι αποκατάστασης των σημαντικών περιστατικών μειώθηκαν κατά 75% και ο συνολικός μηνιαίος χρόνος διακοπής των υπηρεσιών μειώθηκε κατά 77%.

Αντίστοιχα βελτιώθηκε και η επιχειρησιακή εικόνα των λειτουργιών IT της Vodafone. Υπήρξε 75% μείωση της “κακής” ή “μη αποδεκτής” αξιολόγησης της ποιότητας των υπηρεσιών IT από τους πελάτες και 65% αύξηση της “καλής” ή “εξαιρετικής” αξιολόγησης.

Όσο για το επόμενο βήμα στη μετάβαση της Vodafone Ιρλανδίας, η ομάδα IT βρίσκεται στη διαδικασία υλοποίησης του νέου προϊόντος αναλύσεων πρόβλεψης της HP, το Service Health Analyzer (SHA), το οποίο θα βοηθήσει στην πρόβλεψη των προβλημάτων προτού επηρεάσουν την επιχείρηση. Το SHA θα βοηθήσει την ομάδα: να συνεχίσει την εξέλιξή της στην προληπτική και προγνωστική διαχείριση των υπηρεσιών.

Ουσιαστική αξία για την επιχείρηση

Καθώς η ομάδα IT έχει επιτύχει λογική αξιολόγηση των προβλημάτων βάσει στοιχείων, έχει γίνει πιο αποτελεσματική στον εξορθολογισμό και τη λήψη αιτημάτων χρηματοδότησης από την επιχείρηση. “Σήμερα, είμαστε σε θέση να δημιουργήσουμε συνεκτικά επιχειρήματα βάσει των επιχειρησιακών πλεονεκτημάτων των τεχνολογικών βελτιώσεων. Ως αποτέλεσμα, η επιχείρηση αποδείχθηκε ιδιαίτερα δεκτική στην απαιτούμενη επένδυση”, εξηγεί ο Gaffney.

Καθώς η Vodafone συνεχίζει να εξελίσσει την υλοποίηση του HP BSM, η πλαισίωση των λειτουργιών IT της θα γίνει ακόμα πιο αποτελεσματική ως προς τις υπηρεσίες και την αξία. “Στόχος μας είναι να διευθετήσουμε τις διαδικασίες διαχείρισης τεχνολογίας και υπηρεσιών όσον αφορά το NPS (Net Promoter Score)”, λέει ο Gaffney. Αυτή η βαθμολογία μετρά την ικανοποίηση των εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών, και τη συσχετίζει με τις μετρήσεις ποιότητας των υπηρεσιών της Vodafone. “Έτσι μπορούμε να γνωρίζουμε σε βάθος εάν οι προσπάθειές μας βελτίωσης των επιχειρησιακών υπηρεσιών αποδίδουν ουσιαστικά για την επιχείρηση, και αν βελτιώνουν άλλες μετρήσεις όπως τη διατήρηση των πελατών μας και την ανάπτυξή μας στην αγορά.”

Η ομάδα IT της Vodafone Ιρλανδίας αναζητά επίσης ευκαιρίες εμπορικής χρήσης των δυνατοτήτων διαχείρισης επιχειρησιακών υπηρεσιών που έχει, τόσο εντός της Vodafone όσο και εκτός αυτής. “Έχουμε δει ξεκάθαρα την αξία του ολοκληρωμένου και ενσωματωμένου μοντέλου επιχειρησιακών υπηρεσιών του λογισμικού HP BSM 9”, τονίζει ο Gaffney. “Το λογισμικό έχει επιστρέψει την επένδυση και ακόμα περισσότερο, αποδίδοντας μόνο τον πρώτο χρόνο 300% επιστροφή επένδυσης. Και θα συνεχίσει να προσφέρει αξία τόσο στη Vodafone Ιρλανδίας όσο και εκτός αυτής.”

