

# HP Yazılımları, MegaFon'un Uzak Doğu Şubesine BT Hizmet Yönetimi sunuyor



**“Rusya'da mobil hizmet pazarı son derece rekabetçi olduğundan müşteri güveni çok önemli bir konu. Abone hizmetleri kalitesini yükseltmek, müşteri sadakatini artırmak ve yeni güçlü hizmetleri zamanında sunmak için yüksek performanslı ve yüksek düzeyde yönetilebilir bir BT altyapısına ihtiyacımız var.”**

—Yuri Zhuravel, direktör, MegaFon Far East

## HP müşteri örnek olay incelemesi

HP Universal CMDB, Rus telekomünikasyon sektörünün liderine BT Hizmet Yönetimi sunmasında yardımcı oluyor

## Sektör

Telekomünikasyon

## Amaç

Şirketin çalışma verimliliğini artırmak için merkezi bir BT Hizmet Yönetim sistemi oluşturmak

## Yaklaşım

MegaFon Uzak Doğu Şubesi, ITIL yöntemini kullanarak, otomatik yazılım araçlarıyla desteklenen BT Hizmet Yönetim çözümünün merkezi olarak bir Yapılandırma Yönetim Veritabanından (CMDB) faydalanmak istiyordu

## BT iyileştirmeleri

- Otomatik yazılım araçlarının kullanıma alınmasıyla BT personel performansı ve verimliliği geliştirildi
- Test alanlarını yalıtmanın yanı sıra kullanılmayan kaynakları, yanlış yapılandırılmış IP adreslerini, doğru yazılımlara sahip olmayan sunucuları, hızlı bekleme özelliği olmayan sistemleri ve verimsiz kullanılan lisansları keşfetme yeteneği sağlandı
- 120.000 yapılandırma ögesiyle 170.000 bağımlılık otomatik hale getirildi
- Rapor geliştirme süreleri duruma bağlı olarak birkaç haftadan bir haftaya indirildi
- BT yönetim süreçleri güçlendirildi ve altyapının çalışması ve bakım prosedürleri ITIL önerileri doğrultusunda daha da geliştirildi

## İş faydaları

- Artırılmış altyapı güvenilirliği ve geliştirilmiş iş süreci sürekliliği, yeni hizmetlerin dağıtımını hızlandırdı ve abone hizmetlerinin kalitesini yükseltti



MegaFon OJSC, Rusya Federasyonu genelinde cep telefonu ve sabit telefon hizmetleri, geniş bant internet ve ilgili diğer hizmetleri sunan, Rusya'nın en büyük telekomünikasyon şirketlerinden biridir.

MegaFon Far East şirketi Irkutsk, Amur, Sahalin ve Magadan bölgesinde; Yahudi Özerk Bölgesinde; Zabaykalski, Habarovsk, Primorskiy ve Kamçatka Krayı ve Buryatiya, Saha Cumhuriyeti ve Çukotka Özerk Bölgesinde hizmet sunmaktadır. Diğer bir deyişle, şubenin hizmet alanı Rusya Federasyonu'nun yaklaşık yüzde 45'ini oluşturan ve 12 milyon nüfusu barındıran çok geniş bir alanı kapsamaktadır. İnsan yerleşimleri arasındaki büyük mesafeler ve düşük nüfus yoğunluğu bu devasa toprakların tipik özelliğidir. 2012'de, şirketin abone sayısı, kapsama alanındaki toplam nüfusun üçte birine karşılık gelen yaklaşık beş milyon kişiye ulaştı.

Analistlere göre, MegaFon abone sayısı bakımından Uzak Doğu Rusya'nın lider mobil hizmet sağlayıcısıdır. Şirket, Doğu Rusya ve Sibirya'daki en geniş kapsama alanına sahip olan 3G şebekesini ve yüksek hızlı internet hizmetlerini geliştirmiş ve geliştirmeye devam etmektedir. Kısa bir süre önce, bu hizmetler Yakutistan gibi en uzak yerlerde bile kullanıma sunulmaya başlamıştır. MegaFon, aynı zamanda Komsomolsk-na-Amure bölgesinde ve yakınlarında bir 3G şebekesi oluşturan ve bölgedeki nüfusun yüzde 90'ına 3G hizmeti sunan ilk şirket oldu.

## Müşteri çözümüne genel bakış

### Yazılımlar

- HP Business Process Monitor
- HP Service Manager
- HP Operations Manager



## İş zorluklarının üstesinden gelmek

MegaFon Far East şirketinin faaliyetleri, yüzlerce sunucudan ve tonlarca depolama sisteminden ve ağ donanımından oluşan bir BT altyapısıyla destekleniyor. Bu iyi geliştirilmiş altyapı, kritik iş süreçlerini destekliyor ve müşteri hizmetlerinin kaliteli olmasını ve yeni hizmetlerin hızla dağıtılmasını güvence altına alıyor.

Operatörün ana veri merkezi Habarovsk'da bulunuyor. BT altyapısının tüm öğeleri, toplamda binlerce kilometrekareyi içeren kapsama alanı dahilinde yer alıyor.

Bu şartlarda merkezi bir BT hizmet yönetim çözümü oluşturmak oldukça zorlu bir görev. Bu türde bir çözüm, sistem sağlığı hakkında zamanında bilgi toplamanın yanı sıra altyapı öğelerinin bir envanterinin oluşturulmasını ve eşlemesinin yapılmasını gerektiriyor. Şirketin çalışma verimliliğinin artırılması için bu görevin BT tarafından çözülmesi gerekiyordu.

MegaFon Far East şirketinin BT departmanı başkanı Pavel Khrolenko, "BT altyapısının sağlığı hakkında veri toplamak, depolamak ve görselleştirmek için birleşik bir sistem oluşturmaya karar verdik," diyor. "Sunucular, ağ aygıtları, depolama ağı donanımları, disk dizileri, veritabanları, yazılımlar, vb. gibi mevcut BT varlıklarımız için tümlşik ve ara bağlantılı bir model oluşturarak işe başladık. Böyle bir modeli güncel tutmak için fiziksel donanım yapılandırmaları hakkında veri toplamayı otomatik hale getirmek gerekir. Otomasyon, tüm süreçler için güvenilirlik ve güvenlik sağlar ve toplanan bilgilerin doğruluğunu güvence altına alır. Yukarıdaki gereksinimlerin karşılanması, yönetsel karar alma sürecinde hata riskini önemli ölçüde azaltmaya yardımcı olur."

## Doğru çözümü tanımlamak ve seçmek

ISO 20000 standardına ve ITIL yöntemine göre, Yapılandırma Yönetim Veritabanı (CMDB) bir BT kaynak yönetim sisteminin en önemli bileşenlerinden birini oluşturur. CMDB, BT altyapı öğeleri ve bu öğelerin bağımlılıkları için bir merkezi bilgi deposu görevi görür. Bu temel birleşik olmalı ve verilerin birleştirilmesinin ve bütünleştirilmesinin yanı sıra eşitlenmesini ve görselleştirilmesini sağlamalıdır.

Güncel verilerin otomatik toplanması için bir yapılandırma öğeleri veritabanı ve BT altyapı modeli oluşturulması sayesinde BT altyapı yönetiminin çeşitli önemli görevleri için çözüm sağlanırken, BT personeli çalışma verimliliği de önemli ölçüde artırılmıştır.

Çözüm sağlanan görevler arasında altyapı bileşenlerinin, çalışma hizmetlerinin ve test alanlarının karşılıklı bağımlılıklarının eşlenmesinin yanı sıra toplanan verilerin izlenen etkinlikler, kullanıcı talepleri, olaylar ve değişikliklere göre sınıflandırılması yer almaktadır.

CMDB, kapalı alt ağlardaki ağ donanımları, depolama sistemleri ve sunucular hakkında veri toplamayı otomatik hale getirerek ve yerel izleme araçları üzerinde birleşik komut dosyaları kullanarak BT altyapı güvenliğini artırır. Sonuç olarak, BT personelinin artık bu görevler için zaman harcaması gerekmez. Ayrıca, CMDB; sunucu yazılımı lisanslarının yanlış kullanımı riskini azaltmanın yanı sıra çeşitli donanımların gerçek elektrik tüketimini belirtilerle karşılaştırma yeteneği sayesinde enerji kullanımını en iyi duruma getirmeye yardımcı olur.

CMDB, bu görevler ve diğer birçok görev için çözüm sağlayacak, diğer tüm BT kaynak yönetim süreçlerinin temelini oluşturan yapılandırma yönetim sürecinin uygulanması için altyapı oluşturur.

BT altyapısını tanımlayan model, bu modelin iletişim donanımlarına ve abonelere hizmet sağlayacak platformlara genişletilmesine olanak sağlayacak şekilde oluşturulur. Modelin çok yönlülüğü, MegaFon Far East şirketinin çeşitli birimleri için birleşik bilgi alanı oluşturulmasının yanı sıra bu modelin gelecekte MegaFon OJSC şirketinin tüm iş yapılarında kullanılmasına izin verir.



## Tek satıcılı çözüm

MegaFon Far East şirketinde, yardım masası otomasyonu sağlamak amacıyla HP Service Manager yazılımı, etkinlikler, sistemler ve kullanılabilirlik durumunun dağıtımli yönetimi için HP Operations Manager yazılımı ve HP Business Process Monitor modülü dahil olmak üzere çeşitli HP yazılımları kullanılmaktadır. Bu ve diğer HP ürünlerinin başarılı kullanımıyla birlikte tek satıcılı bir tümleşik BT yönetim çözümü oluşturma fırsatı, HP Universal CMDB yazılımını kullanma kararını vermeye katkıda bulunmuştur.

HP Universal CMDB yazılımı, fiziksel ve mantıksal altyapı öğelerinin yanı sıra bunların karşılıklı bağımlılıkları ve değişimleri hakkında veri keşfini, verilere ek açıklama eklemeyi ve veri depolamayı destekler. Yazılım tüm CMDB özelliklerinin yanı sıra şu ek özelliklere sahiptir: daha fazla güvenlik için kullanıcı haklarının farklılaştırılmasını içeren erişim denetimi; iş hizmetleri üzerindeki değişim etkisinin proaktif analizine izin veren modelleme araçları; geliştirme araçlarıyla tümleştirme ve bu araçlarla etkileşim için Web hizmetlerini kullanma yeteneği sağlayan bir araç seti; gelişmiş yönetim ve yapılandırma işlevselliği.

HP Universal CMDB yazılımının önemli teknoloji özellikleri arasında çeşitli satıcılardan alınan binlerce sunucu ve ağ aygıtının yanı sıra J2EE uygulamaları, e-posta hizmetleri veritabanları ve yönetim yazılımları dahil olmak üzere işletim sistemlerini, uygulamaları, hizmetleri ve donanımları otomatik keşfetme özelliği yer almaktadır.

HP Universal CMDB yazılımı tüm ağ uygulamalarını otomatik olarak takip eder, ağ üzerinde uygulamaları destekleyen sunucuları algılar ve uygulama sürümlerinin yanı sıra sunucu adlarını ve kullanılan bağlantı noktalarını tanıır. Önemli özellikler arasında ağdaki tüm karşılıklı bağımlılıkların görselleştirilmesi ve sistem tarafından bilinmeyen altyapı öğelerinin keşfine izin veren kullanıcı tarafından tanımlanmış yapılandırma öğelerini ekleme yeteneği yer almaktadır.

HP Software Russia direktörü Andrei Kutukov, “HP Universal CMDB yazılımı, HP BT Operasyonları çözümleri portföyünün en önemli teknoloji bileşenidir,” diyor. “HP Universal CMDB yazılımının açık mimarisi, mevcut BT altyapısını ve iş süreçlerini en iyi duruma getirmeye yönelik kaynakların, mevcut tüm uygulamaları kapsayan ve müşterilerimizin iş sürekliliğini ve iş geliştirme süreçlerini destekleyen, birleşik hizmet odaklı bir BT yönetim sisteminin oluşturulması amacıyla kullanılmasına izin vermektedir.”

## Sonuç sağlayan bir çözüm

HP Universal CMDB yazılımının dağıtımı birkaç aşamada gerçekleştirildi. İlk önce, Palladin-Invent Company'den gelen uzmanlar, HP Yazılım Hizmetleri personeliyle birlikte, MegaFon Far East şirketinin BT altyapısında HP UX, Microsoft® Windows® Server ve Sun Solaris işletim sistemlerinin çeşitli sürümlerini çalıştıran sunucuları keşfetmek için çeşitli görevler geliştirdi. Bu görevler sunucuların modelleri, seri numaraları, CPU türleri ve sayımları, sabit disk sürücüsü belirtileri, yüklü yazılım uygulamaları, veritabanları ve Web sunucuları hakkında bilgi çekme yeteneği sağladı.

Bunun ardından, uzmanlar seçilen yapılandırma öğelerinde gerçekleşen olaylar hakkındaki gerçek zamanlı bilgileri görselleştirmek için HP Universal CMDB ile HP Service Manager yazılımlarının birbiriyle etkileşime girmesini sağladı. Kullanıcı bilgisayarları ve bu bilgisayarlar üzerinde yüklü olan yazılımlar hakkındaki bilgilerin Microsoft Systems Management Server üzerinden HP Universal CMDB yazılımına yinelenmesi de organize edildi. Ayrıca, HP Universal CMDB ile HP Network Node Management ve HP Storage Essentials yazılımları arasında ek etkileşimler ayarlanarak, bu üç çözümün BT altyapısındaki tüm fiziksel öğelerin coğrafi bölgeye göre otomatik olarak düzenlenmesine fırsat tanınması sağlandı.

Sonraki aşamalarda, MegaFon Far East şirketinin BT hizmetleri yönetim departmanı, tüm altyapı öğeleri için keşif komut dosyalarını daha da geliştirerek, BT

kaynakları varlıklarının bir tümleşik ara bağlantılı modelini oluşturdu, iş hizmetlerinin ve bu hizmetlerin teknik kartlarının dizinlerini inşa etti ve hizmet modeliyle kaynak modeli arasında bağlantı kurdu.

Bu projenin bir sonucu olarak neredeyse 120.000 yapılandırma ögesi ve bunların arasındaki 170.000 bağımlılık hakkında halen otomatik olarak güncel tutulan veriler toplandı. BT departmanı; veri merkezleri, teknoloji platformları, ağ donanımları, sunucular, kümeler, sanal makineler, sanal makine havuzları, blade rafları, yazıcılar, disk dizileri, optik ağlar, teyp kitaplıkları ve Active Directory'de listelenen kullanıcılar ve gruplar hakkında eksiksiz bilgiye sahip. Ayrıca uygulamalar, süreçler ve hizmetlerin yanı sıra hizmetler, uygulamalar ve donanımlar arasındaki ara bağlantılar hakkında bilgiler de mevcut.

HP Universal CMDB yazılımının dağıtılması kurulu donanımlar, bu donanımların konumları, yazılım yapılandırmaları ve virüsten koruma yazılımları, yedekleme yazılımları ve diğer gerekli yazılımların mevcudiyeti hakkında gerçek zamanlı veri toplama yeteneği sağladı. HP Universal CMDB sayesinde BT altyapısının sağlığı hakkında rapor oluşturmak için gereken süre önemli ölçüde kısaltıldı. Artık raporlar karmaşıklığa ve sonuçları finansal verilerle ilişkilendirme gereksinimine bağlı olarak bir ila yedi gün arasında hazırlanıyor. Daha önceleri rapor oluşturma işlemi birkaç haftaya kadar zaman alıyor ve BT departmanının neredeyse ilgili tüm birimlerinden önemli sayıda personelin katılımıyla gerçekleştiriliyordu. Ayrıca, departmanın bütçe planlama süresi de neredeyse üç kat kısaltıldı.

HP Universal CMDB tarafından toplanan çalışma verileri, test alanlarının yalıtılmasının yanı sıra kullanılmayan kaynakların, yanlış yapılandırılmış IP adreslerinin, izleme ve yedekleme yazılımı araçlarına sahip olmayan yazılımların, hızlı bekleme özelliği olmayan sistemlerin ve verimsiz kullanılan lisansların keşfedilmesine olanak sağladı. Tam dahili BT altyapısı denetimi artık yalnızca bir hafta sürerken, HP çözümü olmadığında bu süreç çok daha uzun sürebiliyor ve çok daha fazla sayıda kişinin katılımını içeriyor.

Uygulanan çözümler altyapı ile hizmetler arasında ara bağlantı oluşturulmasına yardımcı olarak planlı bakım işlemlerinin müşteri hizmetleri üzerindeki etkisini azaltıyor. 2011'den bugüne kadar, bakım planlarının en iyi duruma getirilmesiyle faturalama sistemlerindeki planlı kesinti süreleri yarıya inerken, abone hizmetlerinde de daha az sayıda kesinti yaşandı.

## Geleceğe bakmak

MegaFon Far East şirketinin BT hizmetleri yönetim departmanı başkanı Irina Sklyarova, "bir sonraki proje aşamasında, BT altyapı yönetim süreçlerinin geri kalanının temelini oluşturan bir yapılandırma yönetim sürecini uygulamaya alacağız," diyor. "HP Universal CMDB ile HP Service Manager yazılımlarının tamamen tümleştirilmesi, BT altyapı modelinin birleştirilmesini, olayların BT hizmetleri üzerindeki etkisinin değerlendirilmesini ve BT personelinin, BT hizmetleri envanteri ve bu hizmetlerin donanımlarla bağlantıları hakkında bilgi edinmesini sağlayacak."

Ayrıca Oracle BI uygulamaları tabanlı bir veri reyonu ve BT departmanının operasyonları için kalite göstergelerinin hesaplanmasına yönelik bir bağlam arama sistemi oluşturma planı bulunuyor. Bunun gerçekleştirilmesi, hizmet düzeyi sözleşmelerine uyumun değerlendirilmesine yardımcı olacak ve BT altyapısının geliştirilmesi ve en iyi duruma getirilmesi için gelecekte verilecek kararları destekleyecektir.

MegaFon Far East şirketinin direktörü Yuri Zhuravel, "Rusya'da mobil hizmet pazarı son derece rekabetçi olduğundan müşteri güveni çok önemli bir konu," diyor. "Abone hizmetleri kalitesini yükseltmek, müşteri sadakatini artırmak ve yeni güçlü hizmetleri zamanında sunmak için yüksek performanslı ve yüksek düzeyde yönetilebilir bir BT altyapısına ihtiyacımız var."

## Daha fazla bilgi için

HP Operations Management hakkında daha fazla bilgi almak için [hp.com/go/operationsmanagement](http://hp.com/go/operationsmanagement) adresini ziyaret edin

### HP IT Performance Suite

HP IT Performance Suite, yan tarafta gördüğünüz konu başlıklarını kapsayan bir sektör lideri ürünler ailesidir. Her bir ürün, ele aldığınız alanda BT'nin daha iyi performans göstermesine yardımcı olur. Bu yazılım paketi, içerdiği tüm ürünlerle birlikte, sonuçları en iyi duruma getirmek için BT etki alanını ve KPI tabanlı puan kartı sistemini benzersiz bir şekilde kapsayarak, BT organizasyonunun bir bütün olarak daha iyi performans göstermesine yardımcı olur.

Strateji, Planlama ve Yönetim		
Güvenlik Bilgisi ve Risk Yönetimi		
Uygulama Yaşam Döngüsü Yönetimi	BT Operasyonları Yönetimi	Bilgi Yönetimi
Genişletilebilirlik, Orkestrasyon ve Analiz		
Hizmetler ve Destek		



## Bağlanın

[hp.com/go/getconnected](http://hp.com/go/getconnected)



İş arkadaşlarınızla paylaşın

© Copyright 2012 Hewlett-Packard Development Company. Bu belgede yer alan bilgiler önceden bildirilmeden değiştirilebilir. HP ürün ve hizmetlerine ilişkin yegane garantiler, bu ürün ve hizmetlerle birlikte verilen açık garanti bildirimlerinde belirtilmiştir. Buradaki hiçbir ifade ek bir garanti verilmesi olarak yorumlanmamalıdır. HP, işbu belgede olabilecek teknik hatalardan veya yazım hatalarından ya da eksikliklerden sorumlu tutulamaz.

Microsoft ve Windows, Microsoft Corporation'ın ABD'de tescilli ticari markalarıdır.

Oracle, Oracle ve/veya onun yan kuruluşlarının tescilli ticari markasıdır.

4AA4-3885TRE, Kasım 2012'de Oluşturulmuştur

