

CANDEV Data Challenge: Shared Services Canada (SSC)

Improving IT Service Delivery to Departments

February 4 - 7, 2022



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada



Shared Services Canada (SSC)

- Shared Services Canada (SSC) provides modern, secure and reliable IT services so federal organizations can deliver digital programs and services that meet the needs of Canadians
- To that end, SSC manages and supports IT infrastructure for 45 federal departments and supports other GC organizations on a fee-for-service basis
- Services include
 - Access and Authentication - credential management (internal & external), secure remote access
 - Cloud Brokering Services
 - Communications – conferencing services, email, toll-free voice, fixed and mobile telephony
 - Infrastructure – data centre facilities, compute (midrange, mainframe, high-performance computing), storage, network (WAN, LAN, WiFi), internet, satellite
 - Solutions Integration Services
 - Security – firewall, classified infrastructure, infrastructure security, security management and governance
 - Workplace Technology – hardware and software provisioning
- Supporting
 - 375,000+ GC employees, 3000+ locations worldwide
 - 50,000+ Midrange servers, 200,000+ TB Online storage
 - Mainframe & High Performance computing environments
 - 400,000+ Fixed or VoIP phones and 350,000+ Mobile phones
 - 10,000+ applications

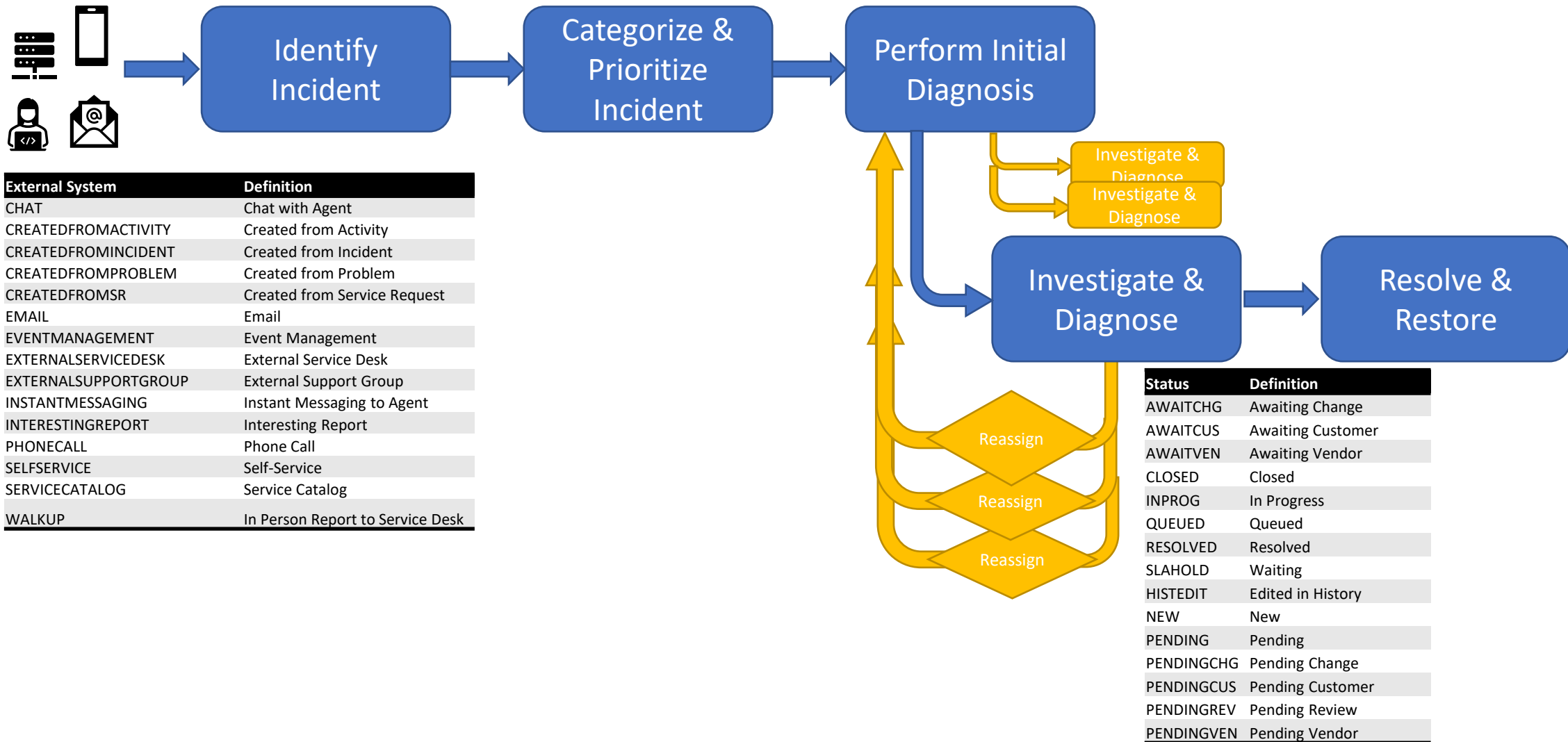
Incident Management

- Incident Management is a key activity for any IT Infrastructure service provider
 - Last fiscal year, SSC managed in excess of 6500 incidents a month* of which approximately 125 are critical or high priority incidents
- Key service metric is the time to resolve incidents
- Service Standard
 - Critical incidents – 4 hours (24x7) **
 - High Priority – 8 hours (24x7)
 - Medium Priority – 2 business days (10 hr work day, weekdays excl federal holidays)
 - Low Priority – 6 business days
- Target – 60% of incidents resolved according to the standard based on priority

*Data provided does not include all incidents

**Data provided does not include critical incidents

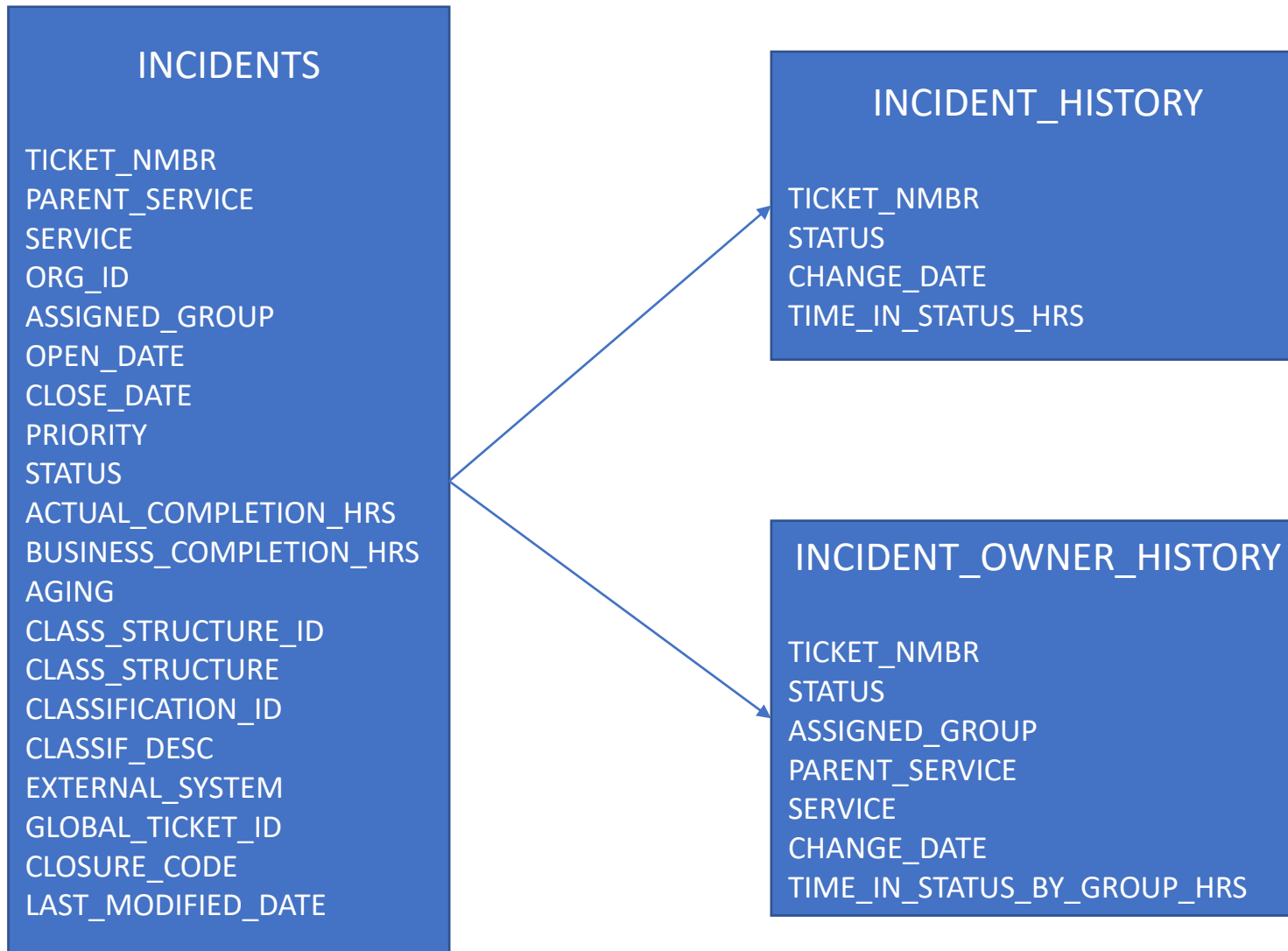
Simplified Incident Management Process



The Challenge

- Identify areas for process improvement that will enable SSC to improve on its ability to meet service targets for incident management
- Analyze incident information to provide SSC with insight into the conditions under which incidents are taking longer to restore
 - Is there a correlation between the number of times a ticket is reassigned and how long it takes to restore?
 - Is there a correlation between assigned groups and the length of time tickets spend in certain status?
 - Are there particular organizations or services for which it takes longer on average to restore service?
 - Is there correlation between the number of tickets associated with a particular assigned group, organization or service and the time it takes to restore service?
 - Is there any difference in MTRS when event management tickets are included or excluded from the analysis?

The Data





Questions

Defi de données CANDEV: Services partagés Canada (SPC)

Améliorer la prestation des services informatiques aux ministères fédéraux

4 au 7 février 2022



Shared Services
Canada

Services partagés
Canada

Canada



Services partagés Canada (SPC)

- Services partagés Canada (SPC) offre des services numériques modernes, sécurisés et fiables pour permettre aux organismes fédéraux d'offrir des programmes et des services numériques qui répondent aux besoins des Canadiens et des Canadiennes
- À cette fin, SPC gère et appuie l'infrastructure de TI de 45 ministères fédéraux et appuie d'autres organisations du GC sur la base de la rémunération à l'acte.
- Les services comprennent:
 - Accès et authentification- gestion des justificatifs (internes et externes), accès à distance protégé
 - Courtage Infonuagique
 - Communications – services de conférence, courriel, appel sans frais, appareils à ligne fixe et mobiles
 - Services d'infrastructure - installations de centres de données, ordinateurs de milieu de gamme, ordinateurs central, calcul de haute performance, stockage, services de réseau étendu du RGC et à l'intérieur des immeubles, internet, satellite
 - Services d'intégration des solutions
 - Sécurité – les pare-feux, infrastructure classifiée, sécurité d'infrastructure, gestion et gouvernance de la sécurité
 - Appareils technologiques en milieu de travail – approvisionnement en logiciels, approvisionnement en matériel
- À l'appui de
 - 375 000+ employés du GC, 3000+ site dans le monde
 - 50 000+ ordinateurs de milieu de gamme, 200 000+ To de stockage en ligne
 - Ordinateurs central et calcul de haute performance
 - 400 000+ appareils à ligne fixe et 350 000+ appareils mobiles
 - 10 000+ applications

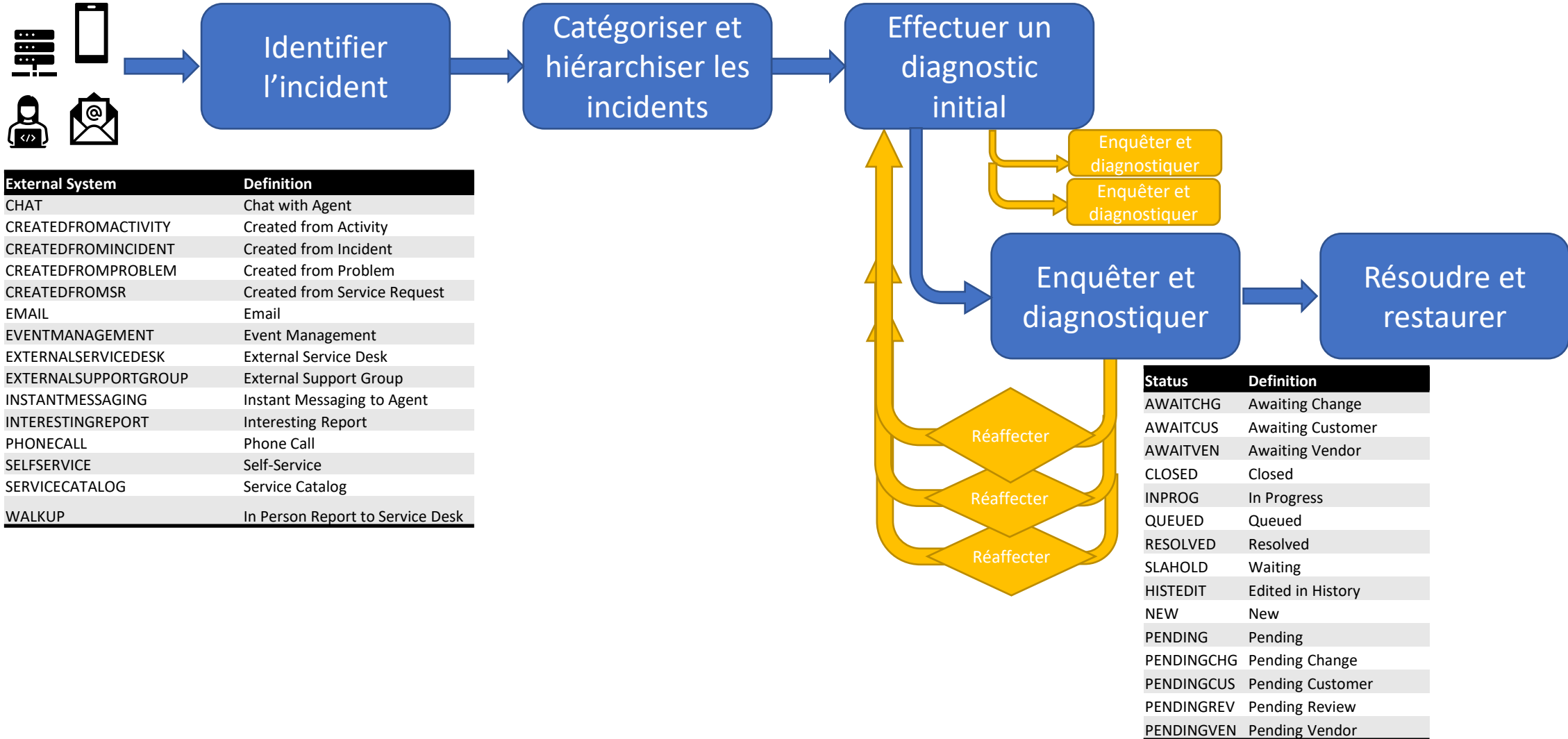
La gestion des incidents

- La gestion des incidents est une activité clé pour tout fournisseur de services d'infrastructure informatique
 - Au cours du dernier exercice, SPC a géré plus de 6500 incidents par mois*, dont environ 125 sont des incidents critiques ou priorités élevées
- Une mesure de service est le temps qu'il faut pour résoudre les incidents
- Normes de service
 - Incidents critiques – 4 heures (24x7) **
 - Priorité élevée – 8 heures (24x7)
 - Priorité moyenne – 2 jours ouvrables (10 hrs par jour, du lundi au vendredi excl les jours fériés fédéraux)
 - Priorité de base – 6 jours ouvrables
- Objectif – 60 % des incidents sont résolus selon la norme en fonction de la priorité

* Les données fournies n'incluent pas tous les incidents

** Les données fournies n'incluent pas les incidents critiques

Processus simplifié de gestion des incidents



Le défi

- Identifier l'amélioration des processus qui permettra à SPC d'améliorer sa capacité à atteindre les objectifs de service pour la gestion des incidents
- Analyser l'information sur les incidents pour donner à SPC un aperçu des conditions dans lesquelles les incidents prennent plus de temps à se rétablir
 - Existe-t-il une corrélation entre le nombre de réaffectations d'un incident et le temps nécessaire à sa restauration ?
 - Existe-t-il une corrélation avec certains groupes pour lesquels les billets restent dans un statut particulier qui entraîne des délais plus longs pour restaurer le service ?
 - Y a-t-il des organisations ou les services particulières pour lesquelles il faut plus de temps en moyenne pour restaurer les services ?
 - Existe-t-il une corrélation entre le nombre d'incidents associés à un groupe, une organisation ou un service et le temps nécessaire à la restauration du service?
 - Il existe de nombreux billets de gestion des événements. Quelle est la différence au temps nécessaire à la restauration du service en incluant et en excluant les billets de gestion des événements ?

Les données

