



IBM Infrastructure and Systems Management Services

A szolgáltatás menedzsment megoldási szintjei

avagy egy fokozatos fejlődést biztosító és az üzleti igényekkel összehangolt megoldás-koncepció

Pintér Gábor
IT tanácsadó / projektvezető
IBM Magyarországi Kft.



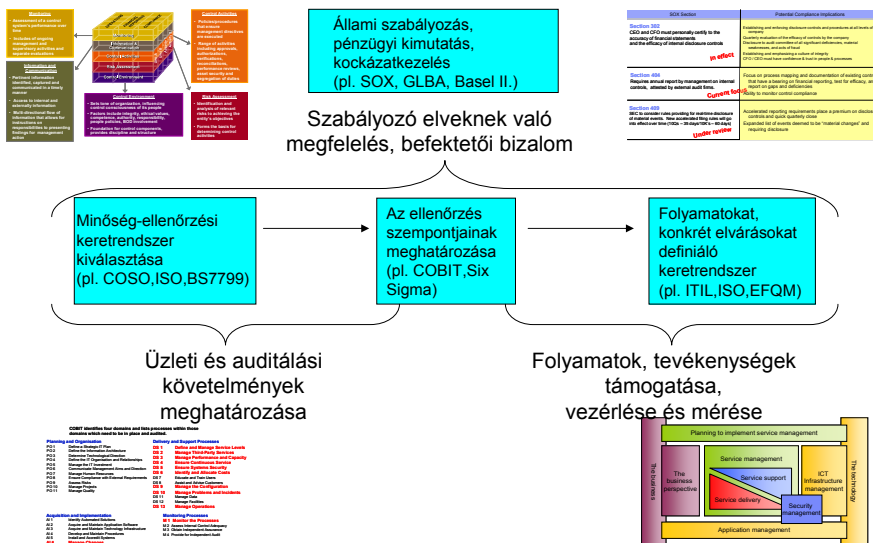
2005/03/17

© 2005 IBM Corporation

IBM Infrastructure and Systems Management Services



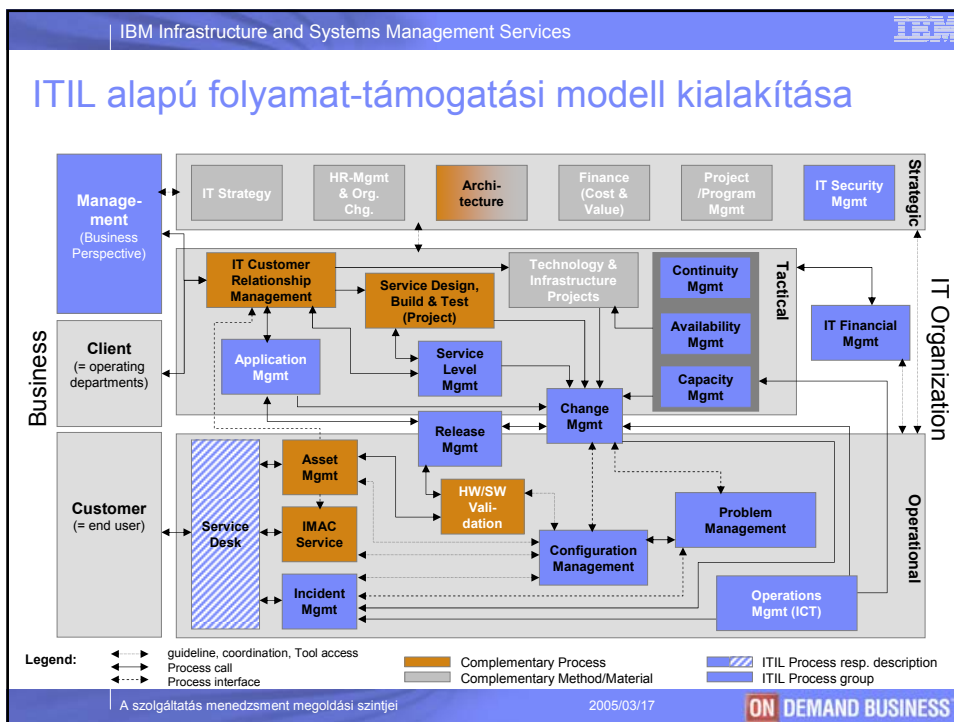
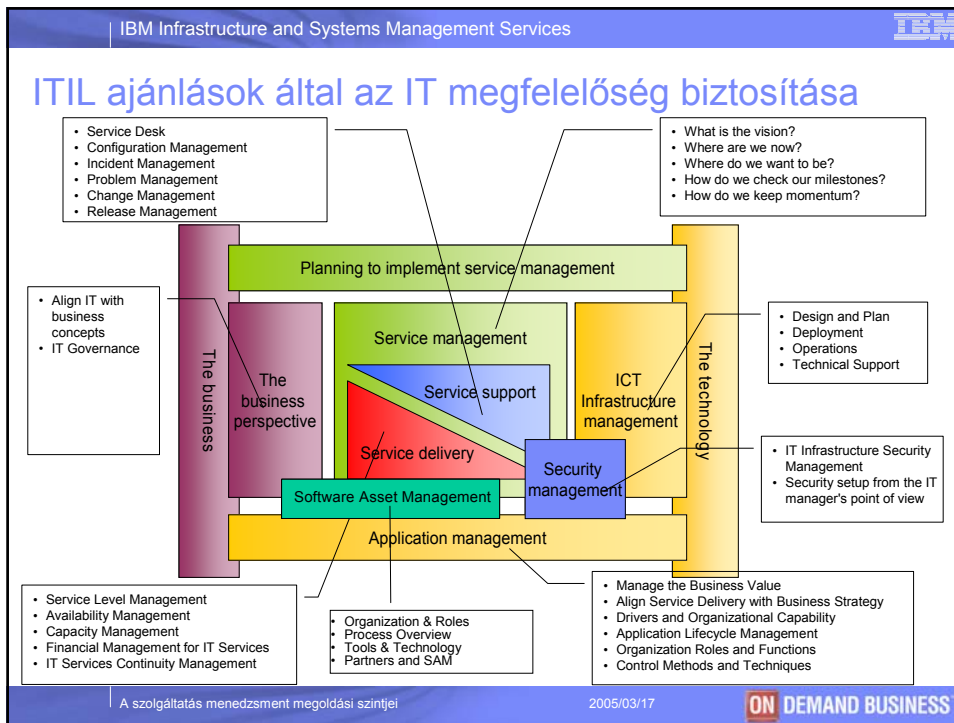
Üzleti elvárások definiálása



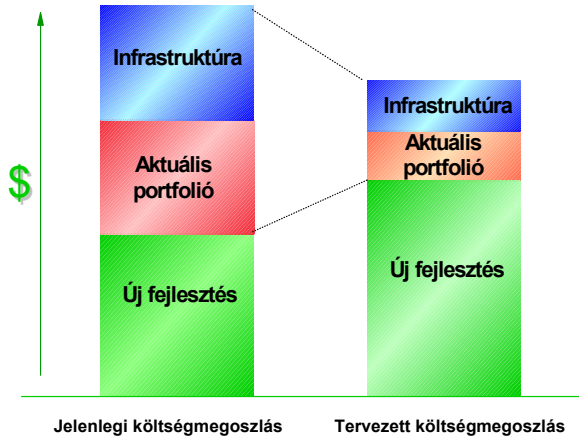
A szolgáltatás menedzsment megoldási szintjei

2005/03/17





Célirányos támogatás és fejlesztés

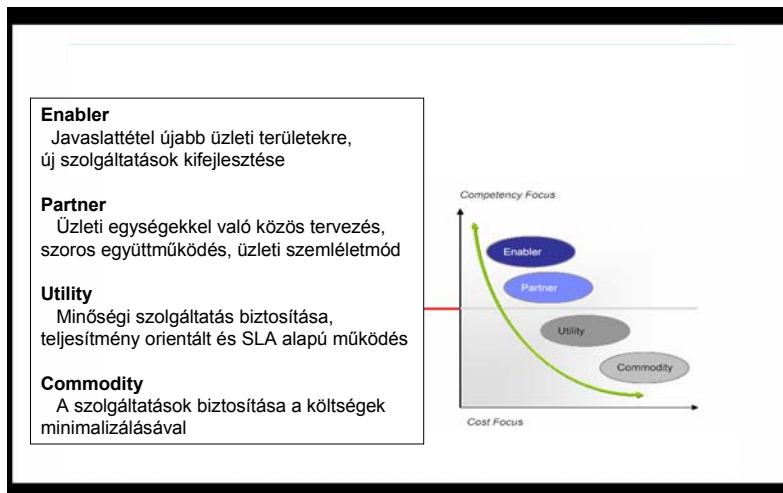


ITIL előnyök:

- Az üzleti elvárásokkal összehangolt, célirányos IT támogatási lehetőség
 - Szolgáltatási minőség növelése
 - Költségek csökkentése
 - Tervezés- és előrejelzés támogatása
 - Erőforrás-kihelyezés előkészítése
- IT támogatási folyamatok szükségessége
 - Infrastruktúra elemek összekapcsolása
 - Szolgáltatás orientált szemlélet növelése
 - Bevált megoldások felhasználása
 - Beszállítói függetlenség elérése
 - Egységes koncepció és nevezéktan

Az ITIL segít felmérni az IT erőforrások aktuális kihasználtságát és az elvárt szolgáltatási szintek támogatásának mértékét, továbbfejlesztési lehetőségeit.

IT szerepének üzleti elfogadtatása



Igényeknek megfelelő szolgáltatás-fejlesztés

Értéktéremtés, versenyképesség növelés

Üzleti elvárásokat támogató IT stratégia,
Minőségbiztosítás, erőforrás-kezelés

Szolgáltató központ

SLA kezelés, Kapacitás tervezés,
üzletmenet-folytonosság biztosítás

Szolgáltatás biztosítási modell

Rendelkezésre állás kezelés, változtatás követés, probléma megelőzés

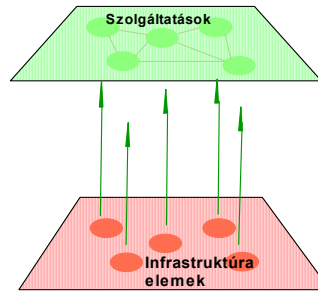
Szolgáltatás támogatási modell

Központi ügyfélszolgálat, konfiguráció-kezelés, verziókövetés, reakció készség

Kaotikus állapotok

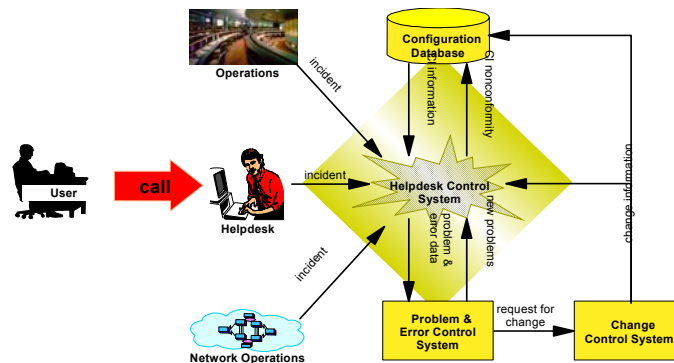
Többféle megoldás, standardok hiánya,
Felhasználói aktivitás vezérelt működés

Szolgáltatói szemléletmód átalakítása



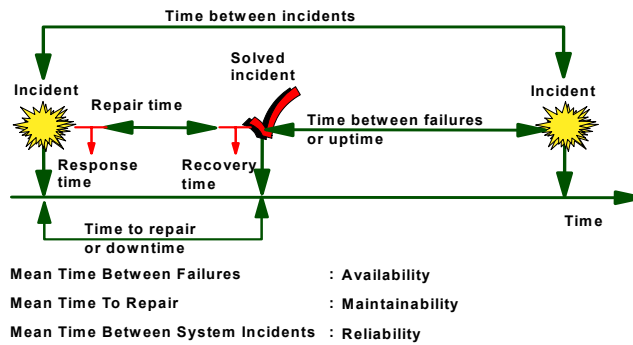
Szolgáltatás-támogatási modell kialakítása

- Formális folyamatok kialakítása, adaptálása
- Központi kapcsolattartás kiépítése (SPOC)
- Támogató szintek definiálása
- Gyorsabb reakcióra való felkészülés



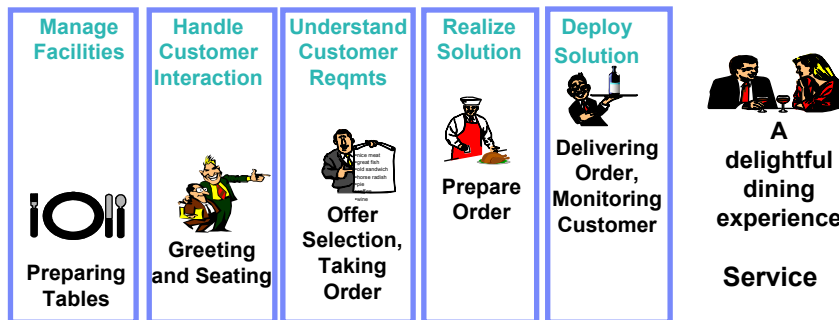
Szolgáltatás-biztosítási modell kialakítása

- Rendelkezésre állás növelése, probléma megelőzése
- Infrastruktúra elemek leképezése, információ biztosítása
- Változtatási kockázatok csökkentése, automatizmusok beépítése
- Üzletmenet folytonosság megtartása



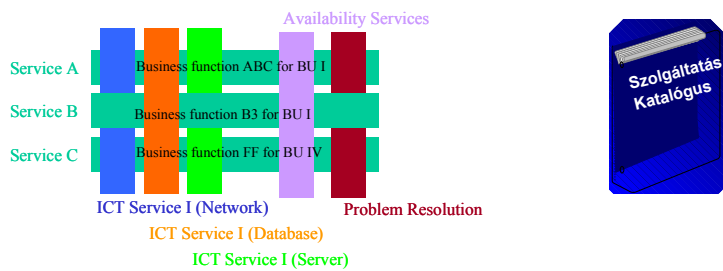
Szolgáltatás orientált szemléletmód elfogadtatása

- Ügyfél igények azonosítása, végigkövetése
- Szolgáltatási szintek definiálása, figyelése (SLA)
- Különálló rendszerek helyett teljes szolgáltatások kezelése
- Üzleti elvárásokkal való szorosabb összehangolás



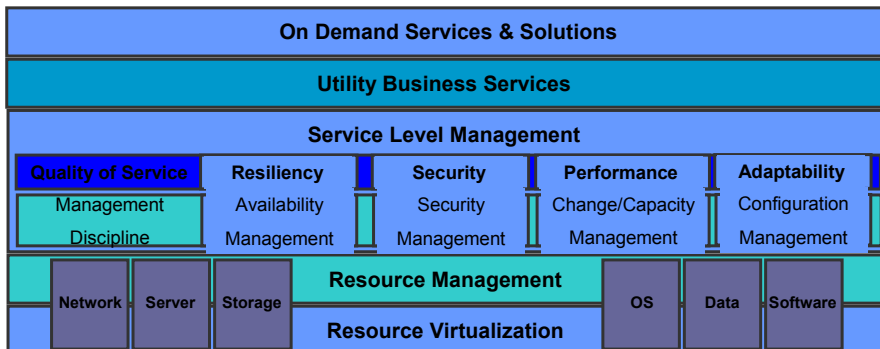
Szolgáltatási tevékenységek optimalizálása

- A szolgáltatások üzleti egységeknek való megfeleltetése
- Kompetencia alapú működési modell kidolgozása
- Strukturált szolgáltatási katalógus és portfólió kialakítása
- Ügyfél- és beszállítói kapcsolatok kezelése



Folyamatos értékteremtés, versenyképesség növelés

- Igényeknek és elvárásoknak megfelelő szolgáltatás-biztosítás
- A szolgáltatásokra vonatkozóan közmű jellegű üzleti kiszolgálás
- Egységes irányítás és kapcsolattartás
- A megfelelő átláthatóság érdekében strukturált erőforrások, ütemezés és kihelyezés-támogatás



Kérdések - válaszok

Köszönettel:



Pintér Gábor

IT Tanácsadó, projektvezető

IBM Global Services

Infrastructure & Systems Mgmt.

Tel: +36 20 823-5734

Pinter_G@hu.ibm.com