

# PosAm Servio

SaaS nástroj na riadenie ITSM procesov



Autor: Juraj Pavol

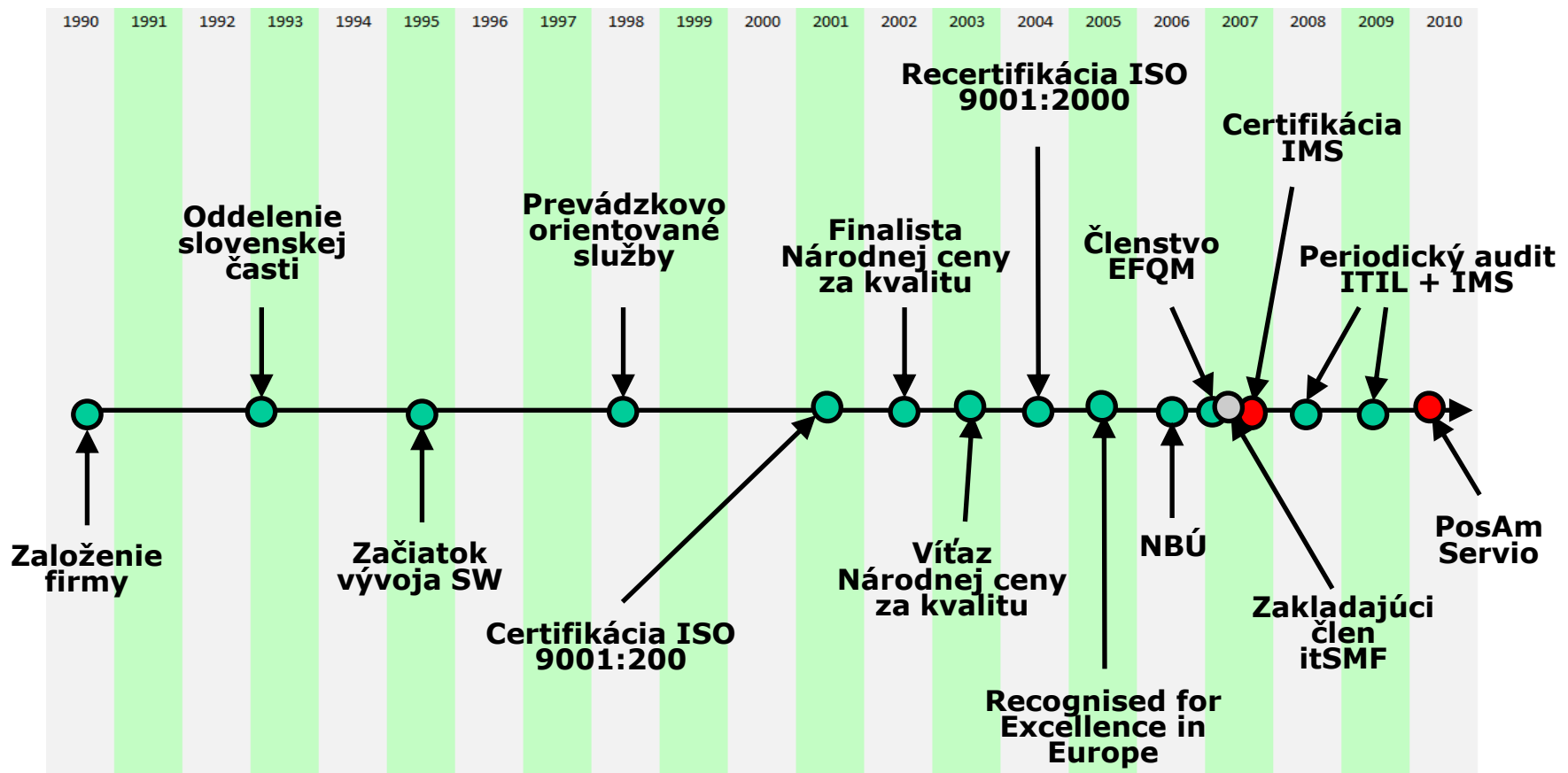
Kontakt: [juraj.pavol@posam.sk](mailto:juraj.pavol@posam.sk)

Spoločnosť: PosAm, spol. s r.o.

## Agenda

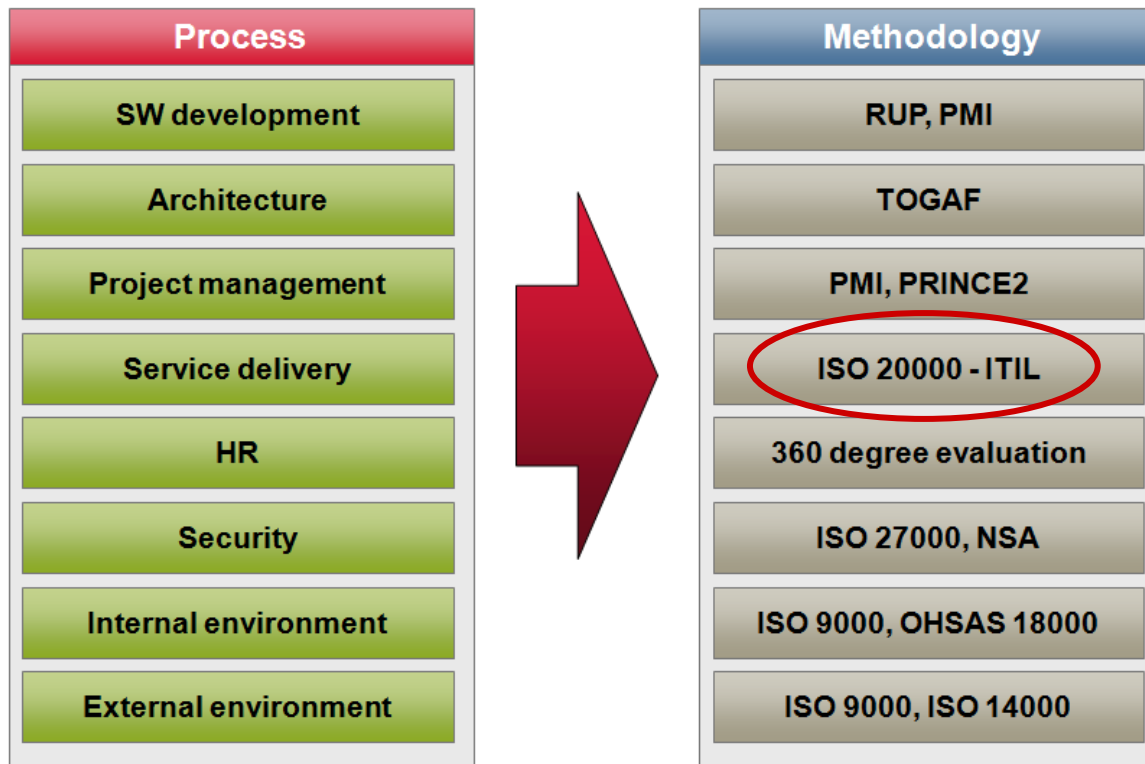
1. PosAm & ITSM
2. Východiská pre ITSM nástroj
3. PosAm Servio
4. SaaS vs. ITSMaaS

## História PosAm



## Integrovaný manažérsky systém v podaní PosAm-u

- Podporuje proces neustáleho zlepšovania
- Všetky kľúčové procesy sú v súlade s metodikami, normami a best practices



## Východiská - PosAm

- Existujúci Service desk
  - Slabá aplikačná podpora na spracovanie a koordinovanie požiadaviek
    - Nedostatočná podpora firemných procesov
    - Zložitý katalóg služieb
    - Technické obmedzenia
    - Komplikované zadávanie požiadaviek (non-user friendly interface)
- PosAm
  - Zavedené a v praxi používané procesy IMS
  - Know-how a skúsenosti v oblasti ITIL a ISO 20000
  - Vývojárske kapacity
  - Jasná predstava „ideálneho“ ITSM nástroja

**PosAm**

Konzultačný projekt

Outsourcing prevádzky

## Východiská – Konzultačný projekt

- Situácia
  - Reaktívne riadenie ICT organizácie priemyselného podniku
  - Absencia úplného katalógu služieb ICT
  - Absencia merania a reportingu úrovne služieb (SLA, OLA, UC)
  - Absencia procesného riadenia služieb ICT
  - Nedostatočne štruktúrovaná CMDB
- Riešenie
  - Model riadenia služieb ICT
- Prínosy projektu
  - Transformácia ICT na biznis partnera (uzatvorené SLA s biznisom)
  - Rozsah a úroveň služieb prispôbena potrebám zákazníka
  - Služby ICT prispôbena ostatným procesom v organizácii (= ITIL®)
  - Zefektívnenie a skvalitnenie poskytovaných služieb
    - Periodická analýza výkazov biznis a technických služieb
    - Meranie výkonnosti pracovných skupín (OLA) a ext. dodávateľov (UC)

PosAm

**Konzultačný projekt**

Outsourcing prevádzky

## Východiská – Outsourcing prevádzky

- Situácia
  - Energetický podnik s rozsiahlou infraštruktúrou
  - Chaotický support (nedefinovaný rozsah/dostupnosť/kvalita/cena služieb)
  - Nejasne definované procesy, role, zodpovednosti
  - Nedostatočná sw podpora riadenia ICT služieb
- Riešenie
  - Outsourcing prevádzky kontaktného centra (24x7 SPOC)
- Rozsah činností
  - Príjem, registrácia a klasifikácia používateľských požiadaviek
  - Kategorizácia požiadaviek a manažment štandardných zmien
  - Riešenie incidentov na 1. úrovni podpory (First call resolution)
  - Koordinácia riešiteľských skupín (2. a 3. úroveň podpory)
  - Reporting, manažérske ukazovatele a KPI

PosAm

Konzultačný projekt

Outsourcing prevádzky

## PosAm

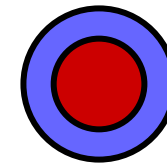
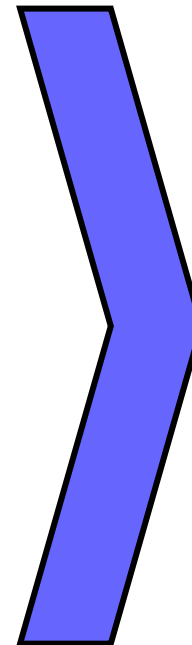
- Know how ITIL & ISO 20 000
- Komplexný procesný „background“
- Vývojárske kapacity / znalosť sw vývoja
- Vlastné skúsenosti s ITSM aplikáciami
- Predstava „ideálneho“ ISTM nástroja

## Konzultačný projekt

- Predpripravený model riadenia služieb (SLA, OLA, UC)
- Štruktúrovaný workflow pre
  - Plánovanie a implementáciu služieb
  - Poskytovanie služieb
  - Zaistenie úrovne služieb
  - Zlepšovanie úrovne služieb

## Outsourcing prevádzky

- Jednotné kontaktné miesto (SPOC)
- Podpora používateľov (1. úroveň + koordinácia 2./3. úroveň)
- Aplikácia ITIL procesov do praxe
- Transparentné meranie a vyhodnocovanie ICT služieb

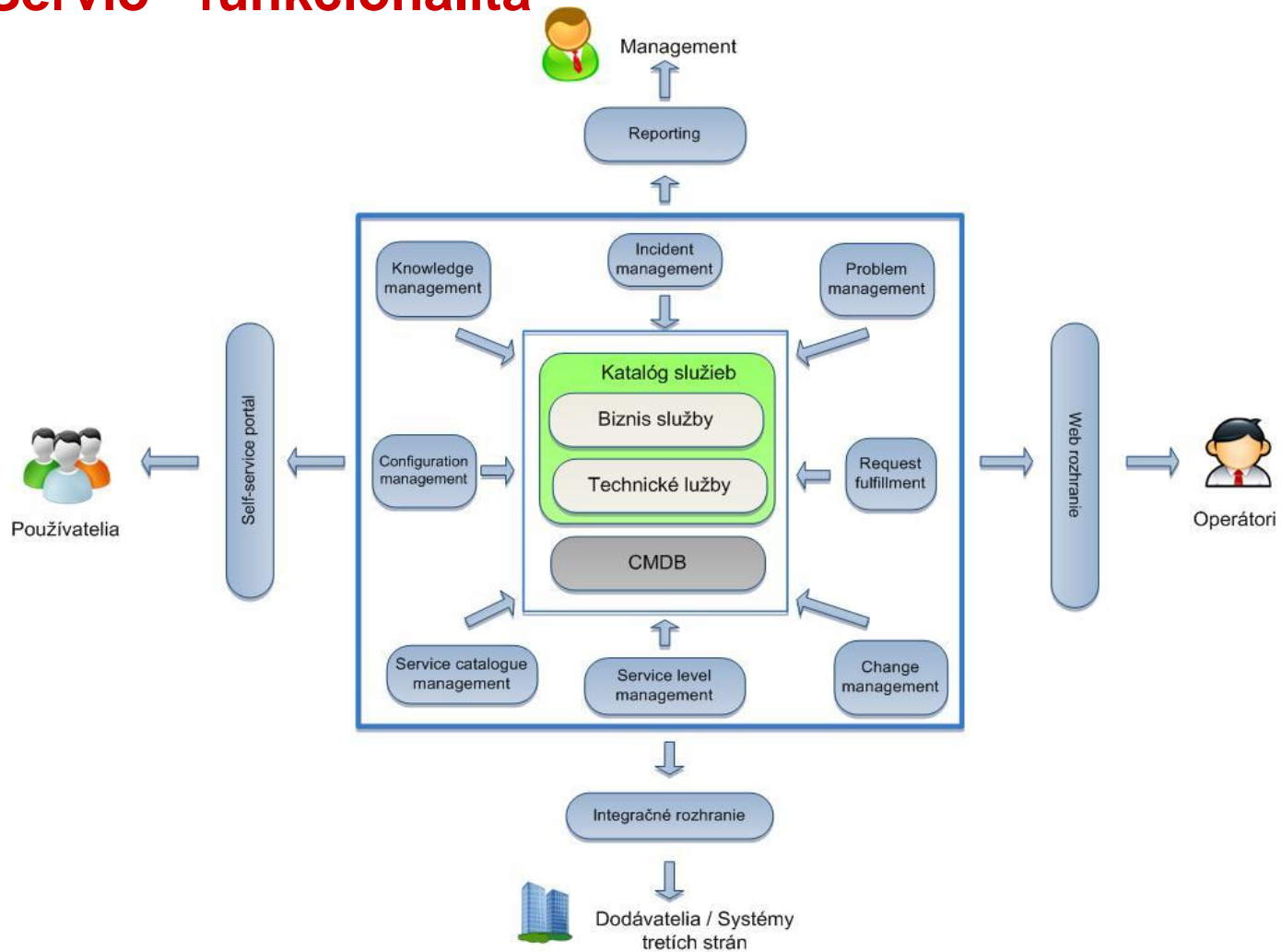


**PosAm Servio**

## PosAm Servio

- Aplikácia na podporu riadenia nielen ICT služieb z dielne PosAm
- „Out-of-the-box“ funkcionality
  - Predpripravený model riadenie služieb
  - Manažment a podpora ITSM procesov podľa ITIL®
  - Self-service portál
  - Slovenská lokalizácia
  - Predpripravený reporting
  - Multimandantnosť
- Forma implementácie
  - In-house
  - Software as a service (SaaS)
  - ITSM as a service (ITSMaaS)

# PosAm Servio - funkcionalita



# Katalóg služieb – základ efektívneho ITSM

Biznis služba

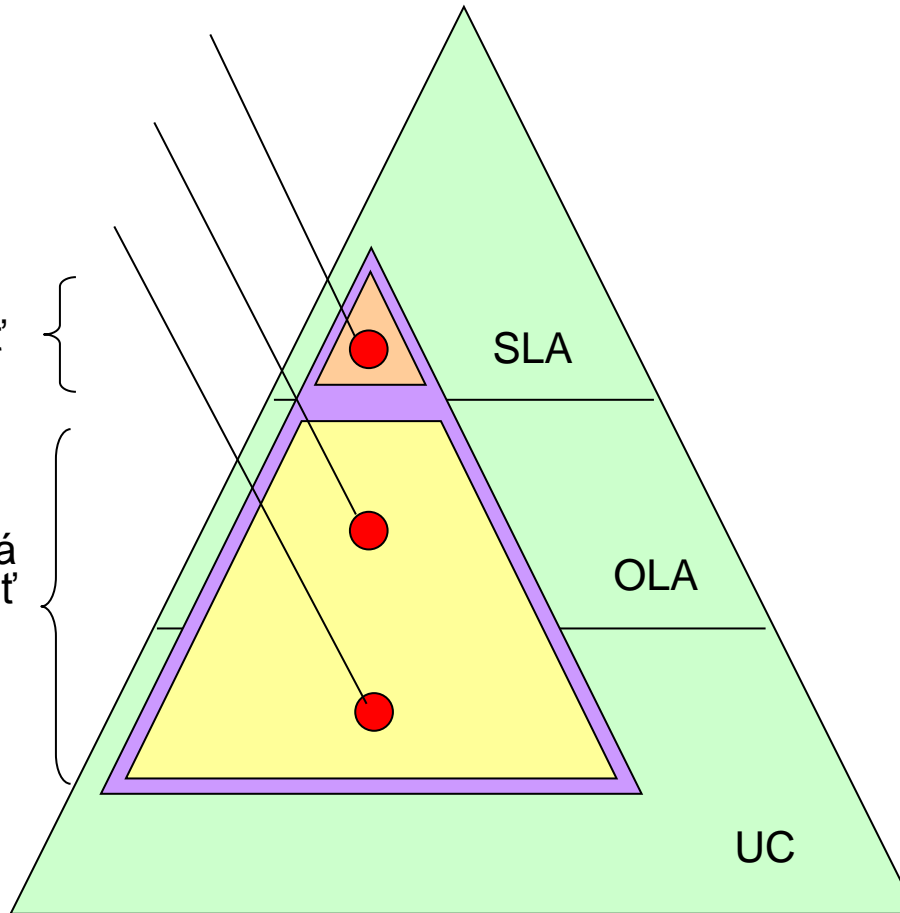
Tech. služba interná

Tech. služba externá

katalógový list služby

biznis časť

technická časť

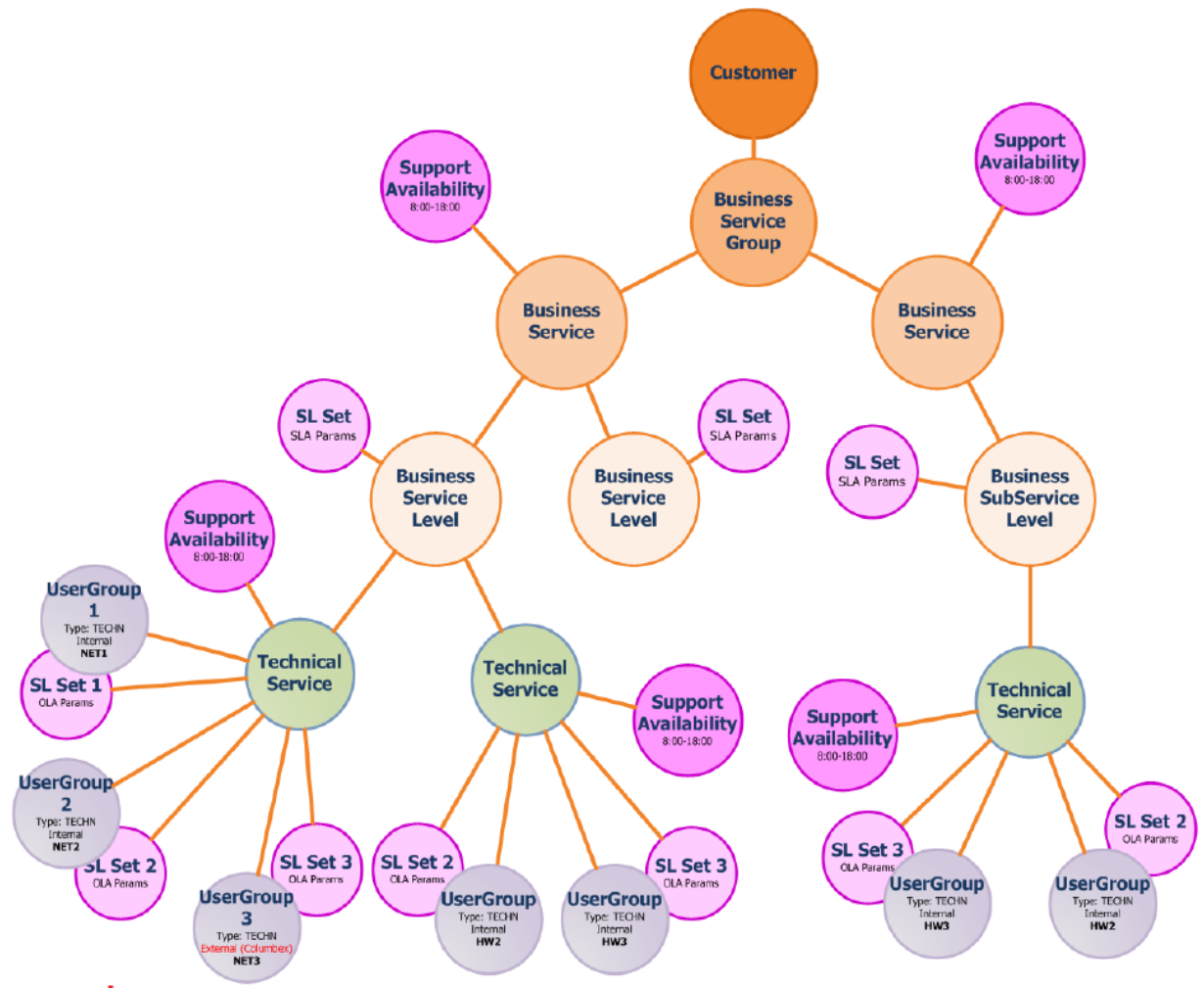
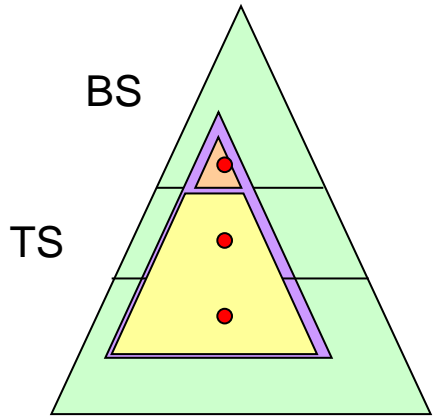


Katalóg Biznis služieb

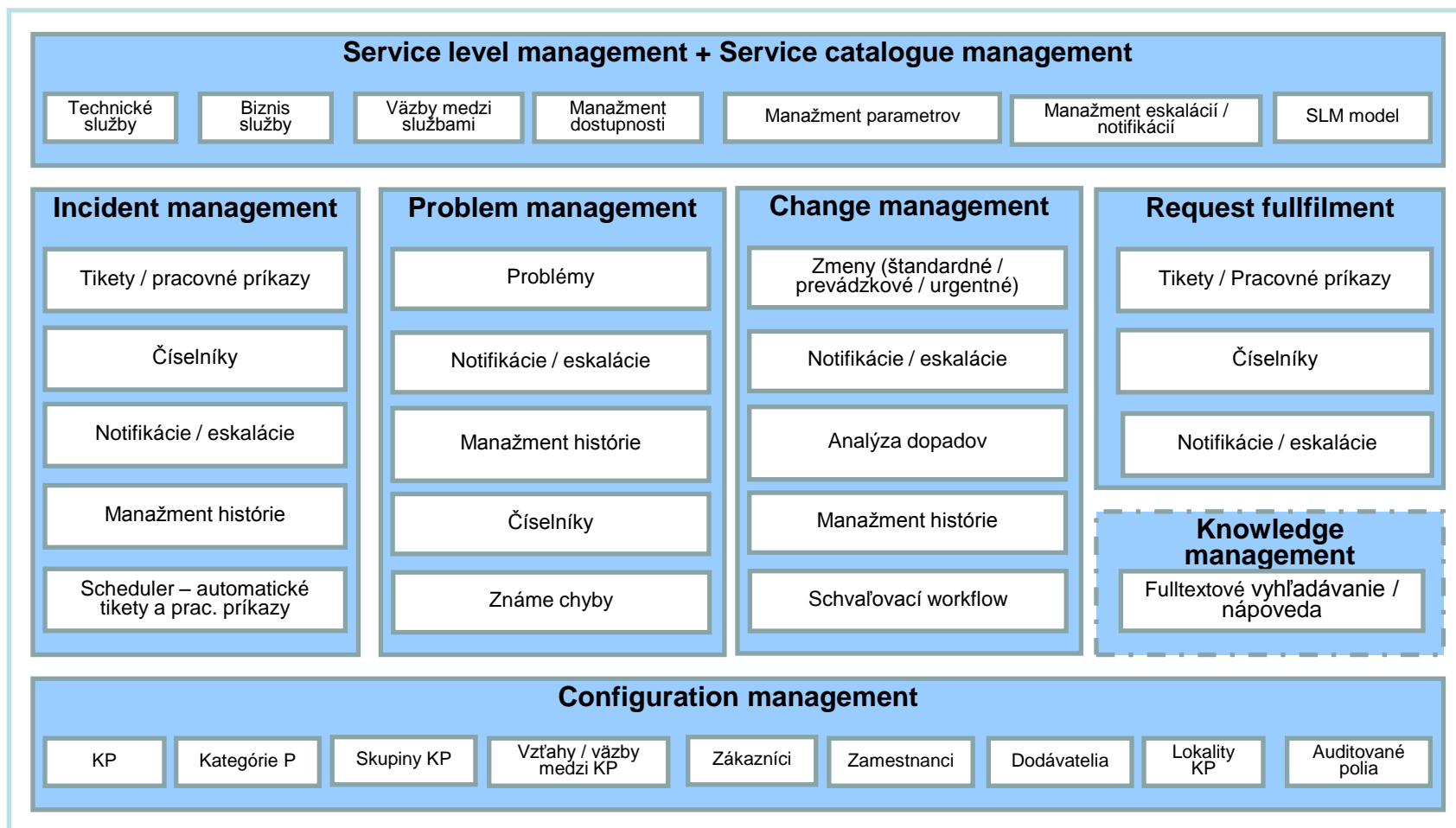
Katalóg interných Technických služieb

Katalóg externých Technických služieb

# Model riadenia služieb v PosAm Servio



## Podporované ITIL procesy

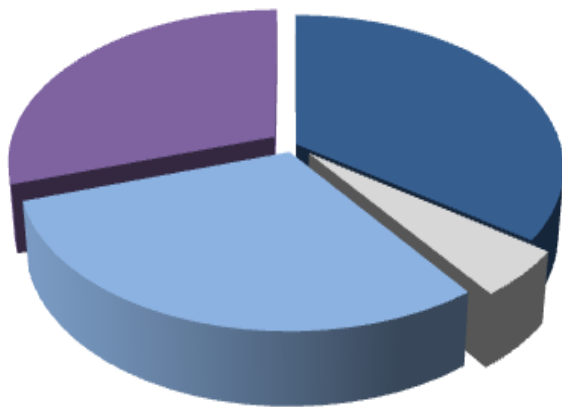


## Spôsob implementácie

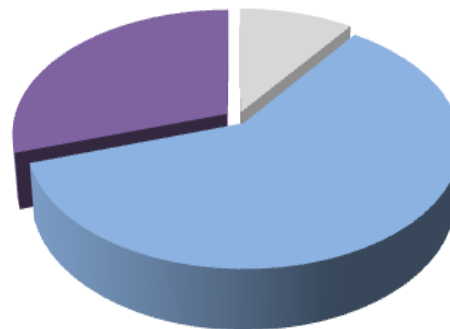
- In-house (klasické licencie)
- ITSM as a Service (ITSM/Service desk ako služba)
- Software as a Service (Servio ako služby)

Náklady na riešenie

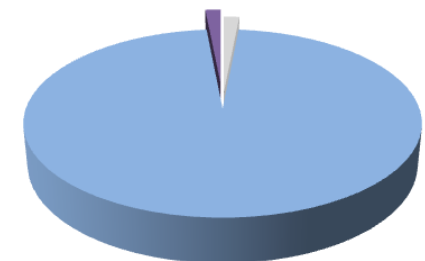
In-house



ITSMaaS



SaaS

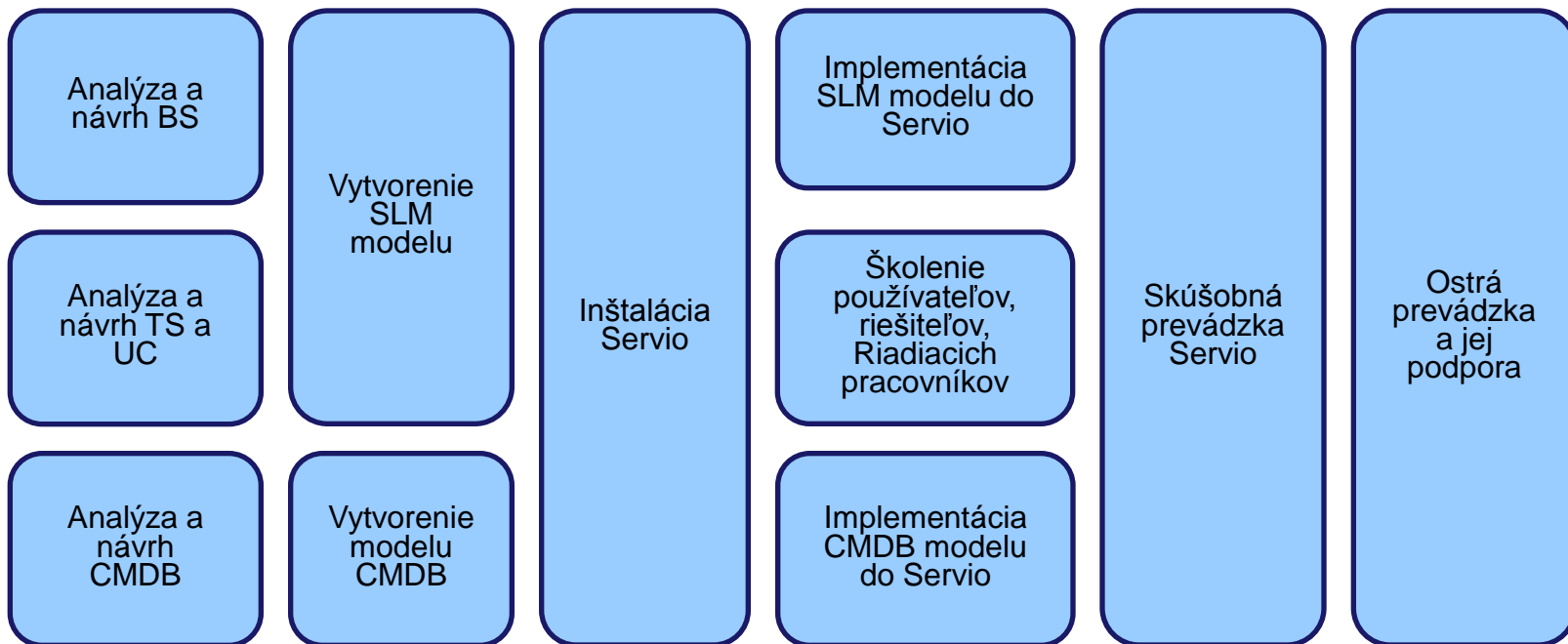


■ Software ■ Hardware ■ Support & Services ■ Personálne náklady

## In-house vs. ITSMaaS vs. SaaS

Spôsob dodávky	Servio In-house	Servio ako služba	ITSM ako služba	
Prevádzka ICT systémov na vlastnej infraštruktúre	áno	nie	nie	Vlastníctvo zdrojov
Potrebné investičné zdroje (CAPEX)	áno	nie	nie	
ITSM Know-how	áno	áno/nie	nie	
Infraštruktúra a personál pre Service desk	áno	áno	nie	
Špecialisti pre rôzne oblasti ICT služieb	áno	áno	áno	
Investícia do infraštruktúry (Servery, Storage)	áno	nie	nie	Celkové náklady (TCO)
Poplatok za údržbu a upgrade	áno	nie	nie	
Režijné náklady	áno	nie	nie	
Personálne náklady na obsluhu Service desku	áno	áno	nie	
Pravidelný poplatok za službu	nie	áno	áno	

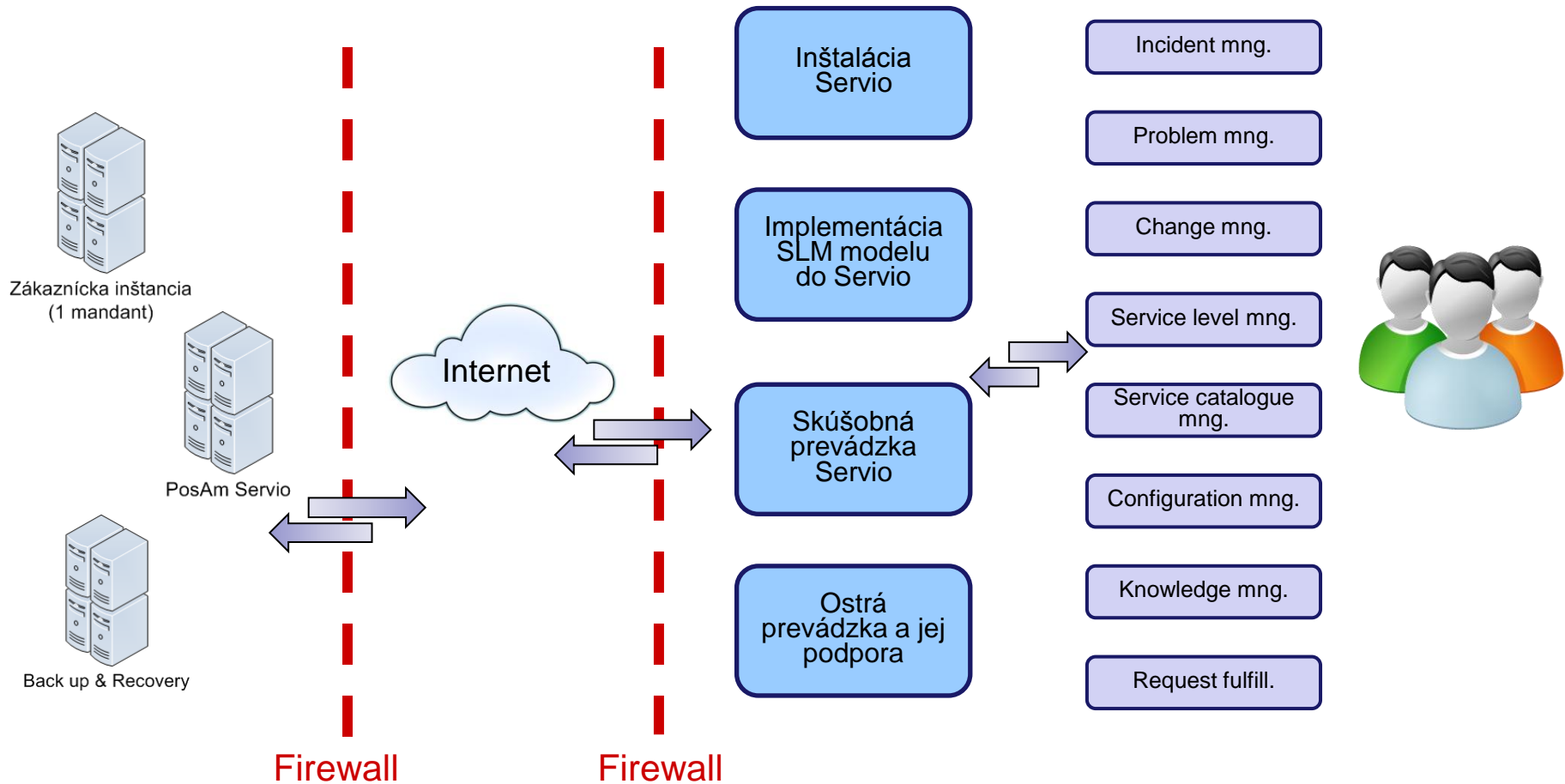
## ITSMaaS – proces implementácie



# SaaS – proces implementácie

PosAm

Zákazník



# PosAm Servio – „live“

- Nastavenie Biznis služieb

Skupina biznis služieb - editácia - Windows Internet Explorer provided by PosAm spol. s r.o.

http://sbaapps05.posam.sk:8080/ServiceDesk/app/?wicketinterface=+265:

File Edit View Favorites Tools Help

Skupina biznis služieb - editácia

Incident Mng - Problem Mng - Configuration Mng - SLM - System

### Skupina biznis služieb - editácia

Poskytovateľ: PosAm, spol.s r.o. (P) (PosAm, spol.s r.o. (P)) + -

Názov: DC -RIS

Zákazník: Datacentrum-RIS (Datacentrum-RIS) + -

Aktívna:

Šablóna: WorkOrder

Uzavretie vyriešeného tiketu: Ručne

Platný od: 01.02.2010

Platný do:

Zmluva: + -

Notifikácie/eskalácie:

Názov	Platné pre	Vyhodnotenie	Percenta	Akcia					
Žiadne údaje									

Poznámka:

Povinné polia

Uložiť a zavrieť Zavrieť

Nová služba

3 záznamov 1-3 záznamy / strana 20

Aktívny	Názov	Typ platby
<input checked="" type="checkbox"/>	Podpora	Paušálna služba
<input checked="" type="checkbox"/>	Porucha	Paušálna služba
<input checked="" type="checkbox"/>	Zmena RIS	

# PosAm Servio – „live“

- Pohľad dispečera (zoznam tiketov)

Zoznam tiketov - Windows Internet Explorer provided by PosAm spol. s r.o.

http://sbaapps05.posam.sk:8080/ServiceDesk/app/?wicket:interface=:126::

File Edit View Favorites Tools Help

★ Favorites Zoznam tiketov

## Servio

PosAm spol.s r.o. (P) Context: 2010/04/07 16:31 (r23783) Poláčik Juraj (polack) Odhlásiť

Incident Mng Problem Mng Configuration Mng SLM System

### Zoznam tiketov

Číslo : Predmet : Lokalta : Stav : Zákazník : Nahlasovateľ : Konfiguračná položka : Filtrovať

Nový tiket

Reset

Rozšírený filter

Len otvorené : Priradenie : Rozšírený filter : Priradené mne

11 záznamov 1-11 záznamy / strana 20

Číslo	Predmet	Zákazník	Nahlasovateľ	Stav	KP	Kategória KP	Služba	Čas štartu SLA	Deadline NR	Deadline	Priorita	VIP	HT	SLA	n	a	č	v	u
360	Maruskov test1	PosAm, spol.s r.o. (Z)	Poláčik Juraj	Aktívny			A03	31.03.2010 16:10		07.04.2010 16:20				✘	0	1	0	0	0
264	pokus paral	Datacentrum-RIS	CPU2 Operator	Aktívny	ZORO	Software	A_RIS_01	12.03.2010 08:00		12.03.2010 16:00				✘	0	0	0	0	0
250	skuska kodu	PosAm, spol.s r.o. (Z)	Poláčik Juraj	Aktívny			I01	09.03.2010 08:00		15.03.2010 18:00				✘	0	0	0	0	0
249	MUR test	Datacentrum-RIS	CPU1 Operator	Aktívny		Software	A_RIS02_01	09.03.2010 08:00		09.03.2010 09:00				✘	0	0	0	0	0
225	test NR JP	PosAm, spol.s r.o. (Z)	Barla Branislav	Čakajúci			C04	03.03.2010 16:46		17.03.2010 16:51				✘	0	0	0	2	0
223	pokus s NR test ...	PosAm, spol.s r.o. (Z)	Barla Branislav	Aktívny		Software	C04	03.03.2010 14:44		24.03.2010 10:24				✘	0	0	0	1	0
209	aaaa	Datacentrum-RIS	CPU1 Operator	Aktívny	ZORO	Software	I_8hod	25.02.2010 14:20		26.02.2010 08:20				✘	0	0	0	0	0
208	TS 45	Datacentrum-RIS	CPU1 Operator	Aktívny	MUR	Software	A_RIS_01	25.02.2010 10:16		25.02.2010 14:16				✘	0	0	0	0	0
207	Pokus TS4	Datacentrum-RIS	CPU1 Operator	Aktívny	ZORO	Software	A_RIS_01	25.02.2010 09:01		25.02.2010 17:01				✘	0	2	0	0	0
206	pokus na TS3	Datacentrum-RIS	CPU1 Operator	Aktívny	MUR	Software	A_RIS_01	26.02.2010 08:00		26.02.2010 12:00				✘	0	1	0	0	0
203	Nevie pracovať s programom	Datacentrum-RIS	CPU1 Operator	Aktívny	MUR	Software	A_RIS_01	24.02.2010 14:53		25.02.2010 08:53				✘	0	1	0	0	0



## Q & A