

IT SERVICE MANAGEMENT - KLÚČ KU KVALITE V POSKYTOVANÍ SLUŽIEB IT

Autor: **Ing. Miroslav Recky**

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.

Anotácia

Cieľom prezentácie je predstaviť IT Service Management – prístup k zlepšeniu kvality služieb poskytovaných IT oddeleniami podnikov. Dôsledkom mohutného nasadzovania informačných technológií v posledných rokoch je vysoká závislosť firiem na procesoch v IT, z ktorých mnohé sú kritické z pohľadu prevádzky firmy a jej podnikateľskej činnosti. Preto sa ako nevyhnutnou javí zmena IT organizácie na zákaznícky orientovanú.

Cieľom ITSM je zaviesť štandardizované a merateľné IT služby v každom podniku, presne alokovať náklady na tieto služby a spresniť plánovanie rozpočtu a investícií do informatiky. Táto metóda je založená na definovaní procesov, implementovaní nevyhnutných technológií a reštrukturalizovaní ľudských zdrojov v IT organizácii. Vyžaduje zmenu prístupu, kde užívateľ IT sa stáva zákazníkom, ktorá zahŕňa nákladovo vyvážené využívanie vlastných a externých zdrojov (outsourcing) atď.

Hewlett-Packard patrí medzi popredné svetové spoločnosti ponúkajúce konzultačné a implementačné služby v tejto oblasti doplnené o široké portfólio súvisiacich technológií na softvérovej platforme HP OpenView.

IT SERVICE MANAGEMENT - KEY TO THE QUALITY OF IT SERVICE DELIVERING

Author: **Miroslav Recky, Dipl Eng**

Hewlett-Packard Slovakia, Ltd.


Annotation

Objective of the presentation is to introduce IT service management (ITSM) as an approach to services quality improvement provided by IT departments of enterprises. As a result of massive application of information technologies in the past, the enterprises have become increasingly dependent on processes within IT of which many are critical for the business operations. Therefore it appears to be inevitable for IT organizations to become customer-oriented.

ITSM's objective is to implement standardized and measurable IT services in every enterprise, to enable accurate service cost allocation and increase accuracy of planning of IT budget and investments. This method is based on processes definition, necessary technologies implementation and restructuralisation of human resources in IT organisations. It requires a change of attitude towards IT users who become IT department customers as well as cost-balanced utilization of insourcing and outsourcing etc.


Hewlett-Packard is a global leader offering its consulting and integration services in the area of IT service management together with an extensive portfolio of related technologies based on HP OpenView software platform.

Presentation Title



IT Service management


Miroslav Racký
District Manager
Manufacturing & Utility



© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.
The information contained herein is subject to change without notice.

zmena v kvalite IT služieb
vyžaduje
podnikateľský prístup

Presentation Title




Zmena prístupu

Z	→	Na
užívatelia	→	zákazníci
pohľad dovnútra	→	pohľad von
zameranie na technológie	→	zameranie na procesy
všetko In-House	→	vyvážený In/Outsourcing
reaktívny	→	proaktívny
manažovanie prevádzky	→	manažovanie služieb
System Skills	→	"Listening" Skill

4/13/2004 Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved. 3



Činitele úspechu zmien

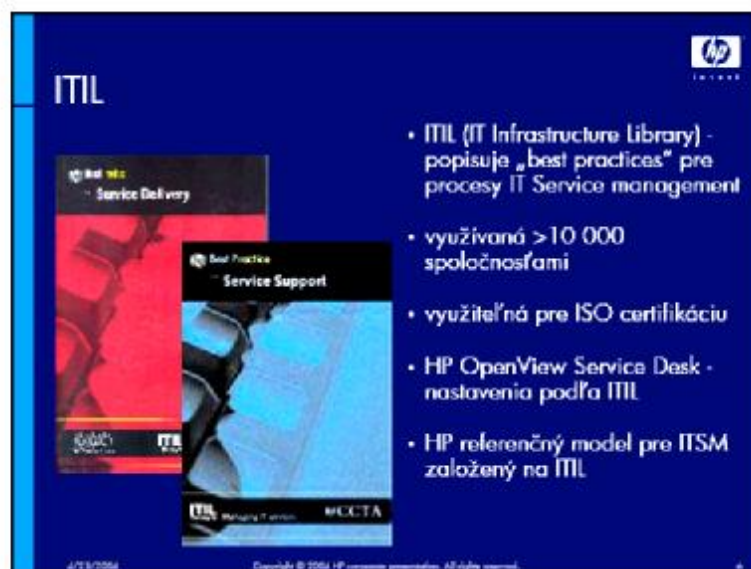


4/13/2004 Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved. 4

Presentation Title

HP OpenView ServiceDesk

integračná platforma ITSM



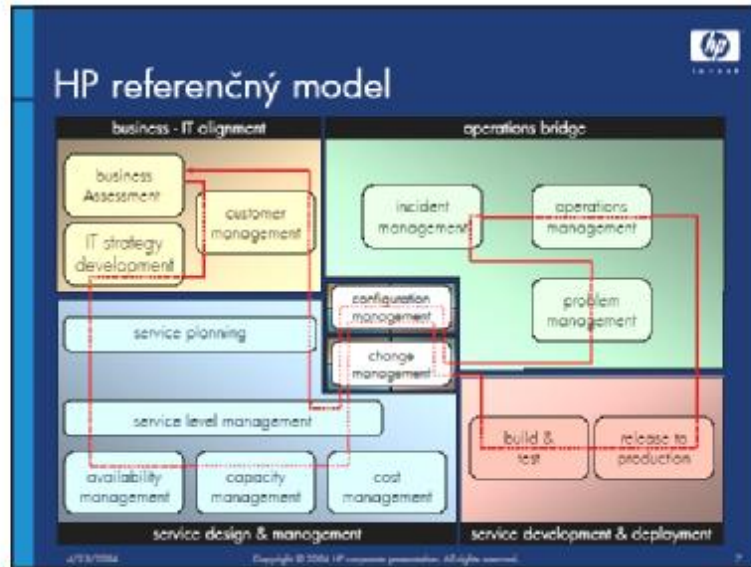
The slide features the HP logo in the top right corner. On the left, there are three overlapping book covers: 'Service Delivery' (red), 'Service Support' (blue), and 'Managing IT services' (black). The main text on the right lists key points about ITIL.

ITIL

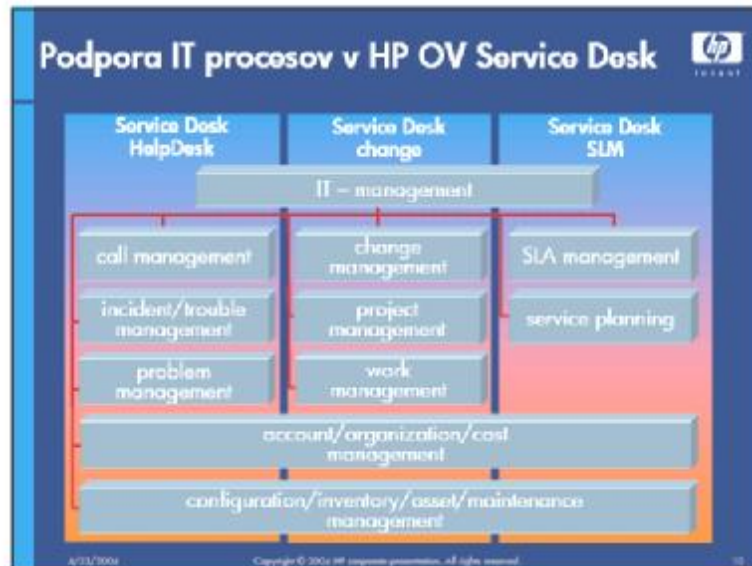
- ITIL (IT Infrastructure Library) - popisuje „best practices“ pre procesy IT Service management
- využívaná >10 000 spoločnosťami
- využiteľná pre ISO certifikáciu
- HP OpenView Service Desk - nastavenia podľa ITIL
- HP referenčný model pre ITSM založený na ITIL

J/15/2004 Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved. 4

Presentation Title



Presentation Title



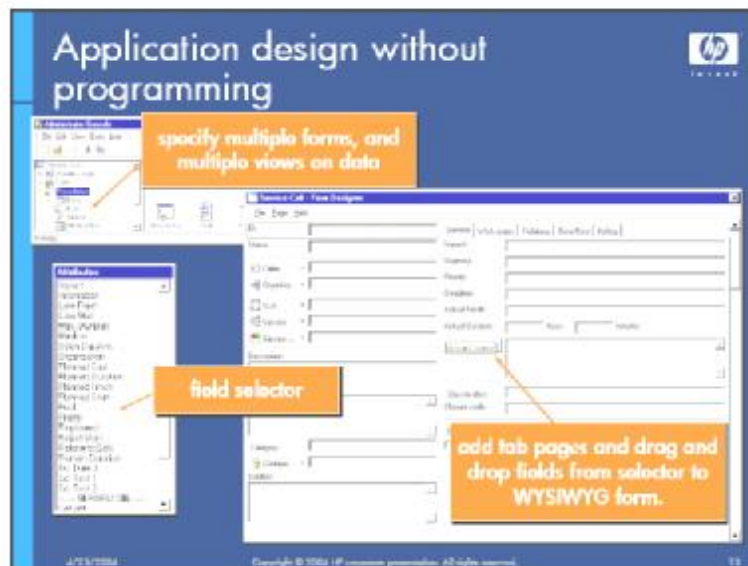
Presentation Title



ServiceDesk - vlastnosti

- založený na ITIL
- ukazuje vzťah medzi zákazníkmi, službami, SLA a SLO
- poskytuje hierarchickú štruktúru služieb s viacerstvými možnosťami SLA
- otvorený a škálovateľný
- použitelný samostatne alebo ako integračná platforma
- MS grafické rozhranie, integrovaný s MS desktop riešeniami (Excel a pod.)
- predintegrované reporty
- nie je potreba programovať
- jednoduchá inštalácia, konfigurácia
- podpora viacerých jazykov

4/23/2004 Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved. 12



Application design without programming

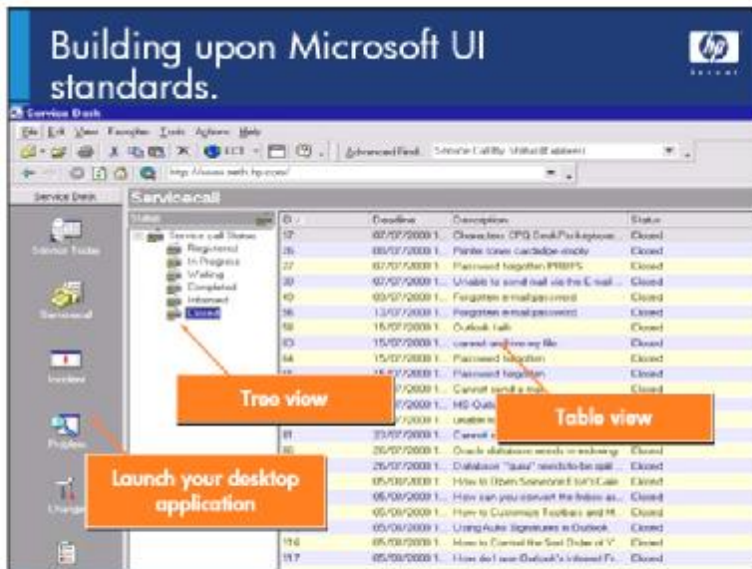
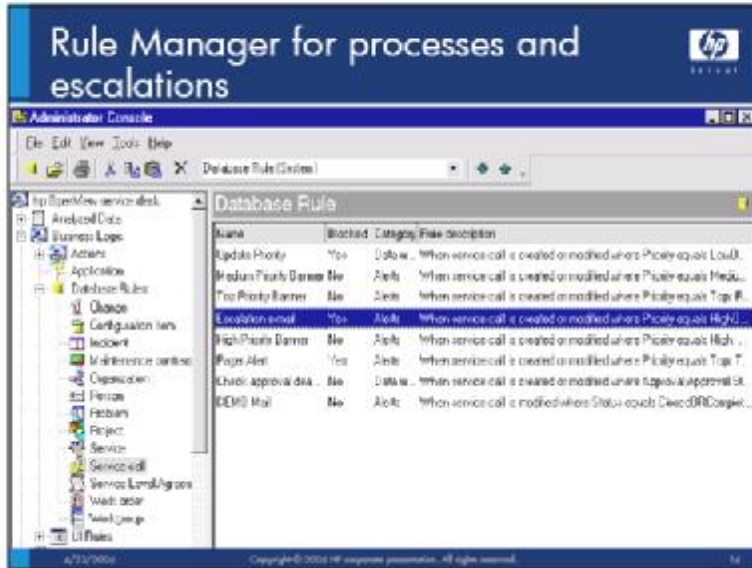
specify multiple forms, and multiple views on data

field selector

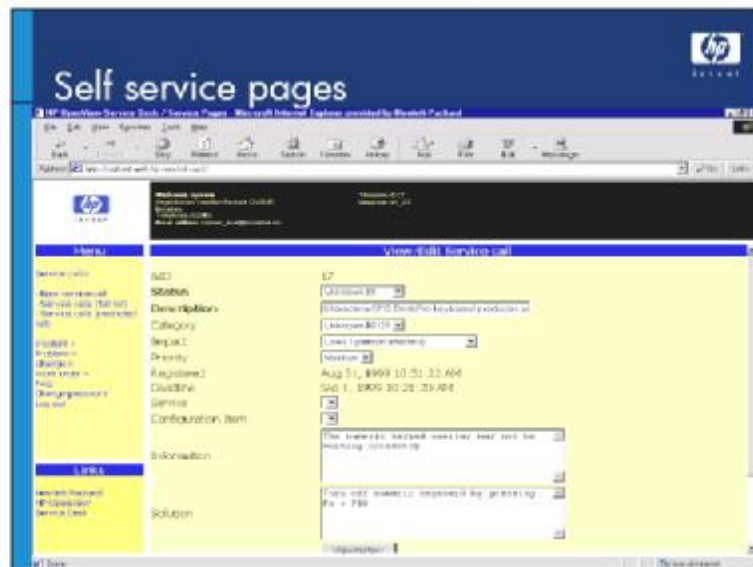
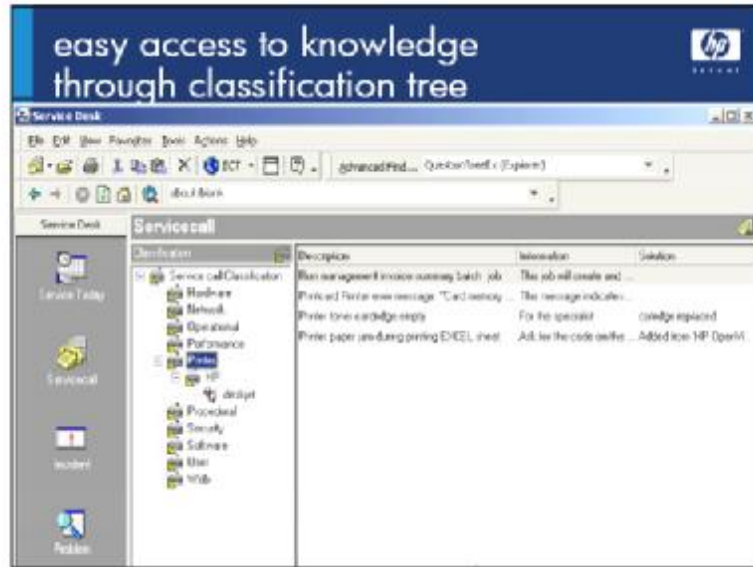
add tab pages and drag and drop fields from selector to WYSIWYG form.

4/23/2004 Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved. 13

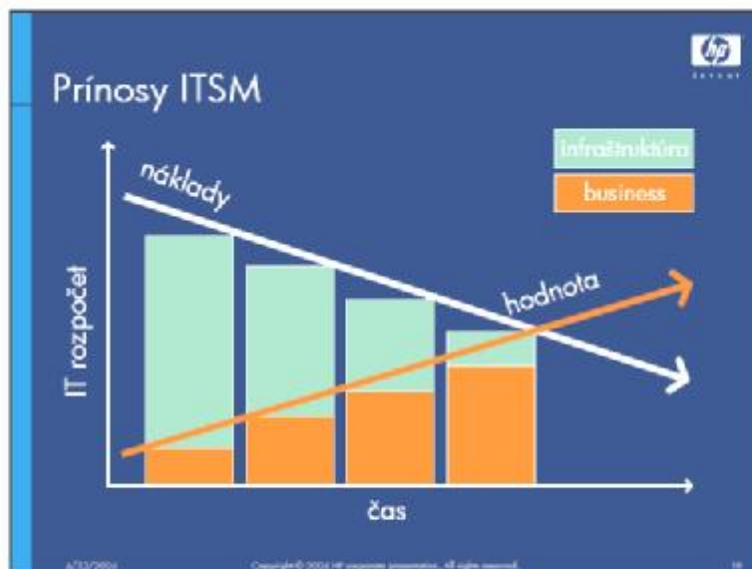
Presentation Title




Presentation Title



Presentation Title



Presentation Title



Prínosy ITSM - pokračovanie

- produktivita IT personálu + 53%
- efektívita IT personálu +26%
- zníženie výpadkov 31%
- priemerné úspory na 100 užívateľov počas 3 rokov = \$246,100
- 1296% návratnosť investícií
- prvotná investícia vrátená priemerne za 87 dní

Zdroj : IDC, 2002

A714/2004 Copyright © 2004 HP corporate presentation. All rights reserved. 10

Viac informácií

Integrated Service Desk solution:
www.openview.hp.com/solutions/isd

HP OpenView Service Desk:
www.openview.hp.com/products/sdesk

HP OpenView Service Desk product demo:
www.openview.hp.com/products/sdesk/demo

Customer successes:
www.openview.hp.com/news/success



invent

Presentation Title

Ďakujem za pozornosť

Miroslav Recký

Hewlett-Packard Slovakia, s.r.o.
Galvaniho 7
Bratislava

email: Miroslav.Recky@hp.com

tel. : 02/5752 5807
GSM : 0907-725-147

