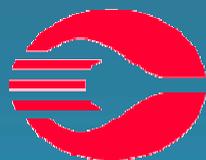


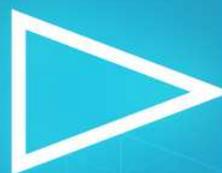
# Upravljanje poslovnih storitev (Business Service Management)

*Dalibor Cvijetinić*

*ComTrade, BMC Competence Manager*



**ComTrade**





## **Povečajte poslovno vrednost**

Kako zagotoviti, da so IT naložbe in operativne odločitve v skladu s poslovnimi prioritetami?

## **Zagotoviti preglednost**

Kako slediti stroškom in aktivnostim v organizaciji ter izmenjava informacij z interesnimi skupinami?

## **Optimizirajte IT stroške**

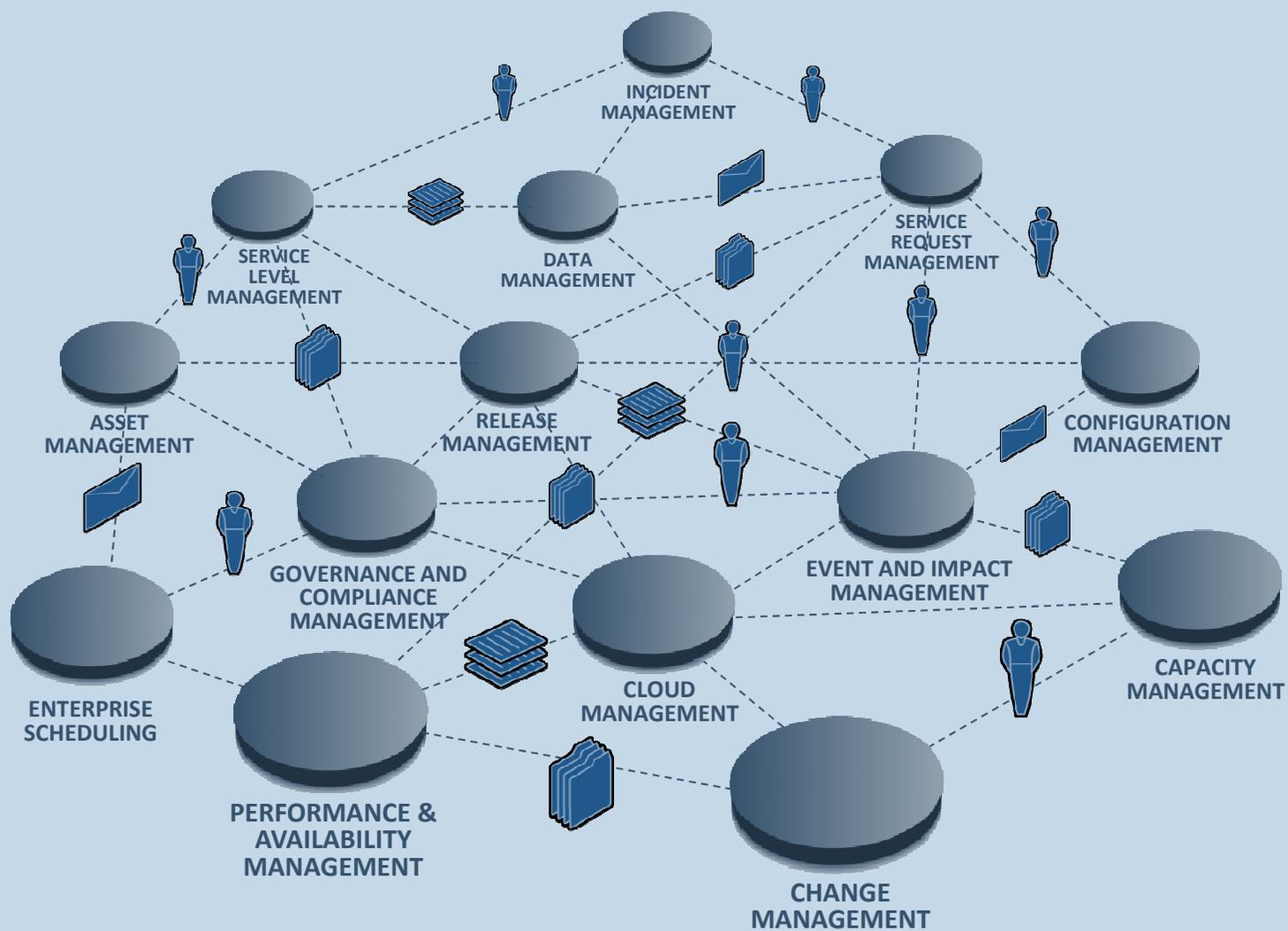
Kako kar najbolje izkoristiti zmožnosti vsake osebe, sredstev ali projektov ter optimalne dodelitve sredstev?

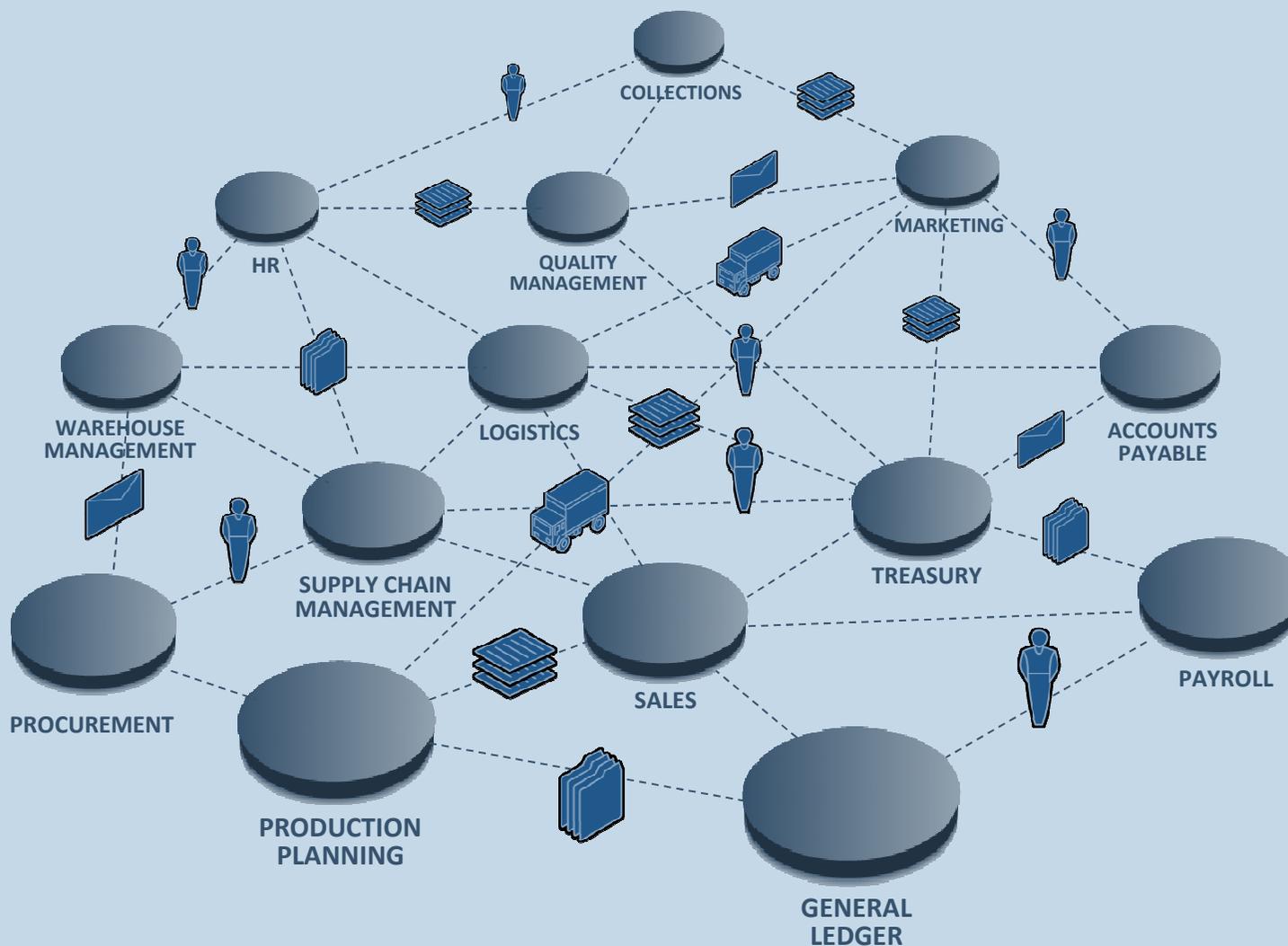
## **Nadzorujte tveganje**

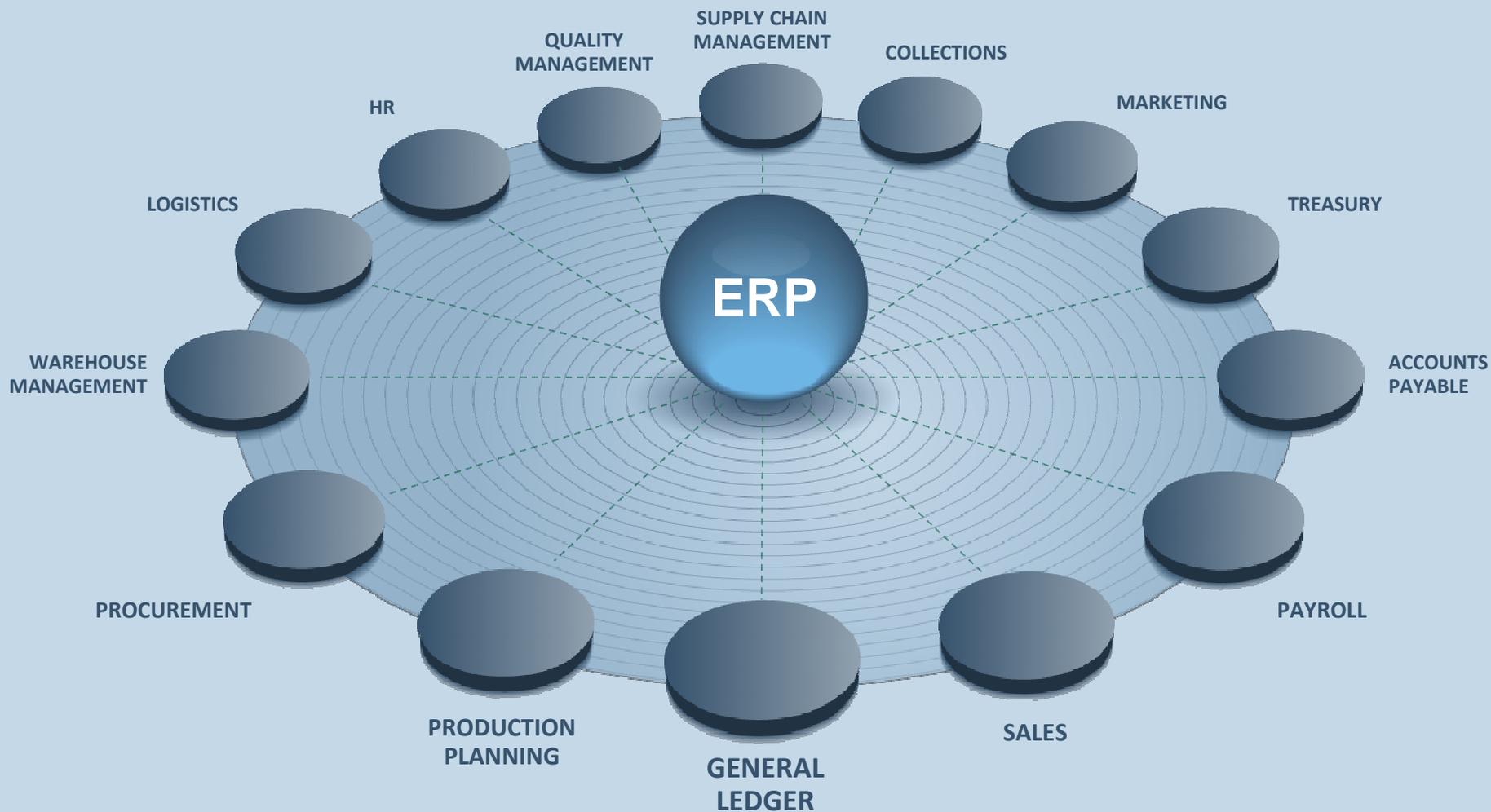
Kako določiti in nadzorovati tveganje v dinamični in hitro spreminjajoči organizaciji ter v IT okolju?

## **Zagotovite kakovost storitev**

Kako zagotoviti performančne cilje v fizičnem in virtualnem okolju ter storitvah v oblakih?









# BSM poenostavi in avtomatizira upravljanje IT



ComTrade



BUSINESS APPLICATION — BUSINESS SERVICES — BUSINESS PROCESS

## ► **Zahteva in podpora**

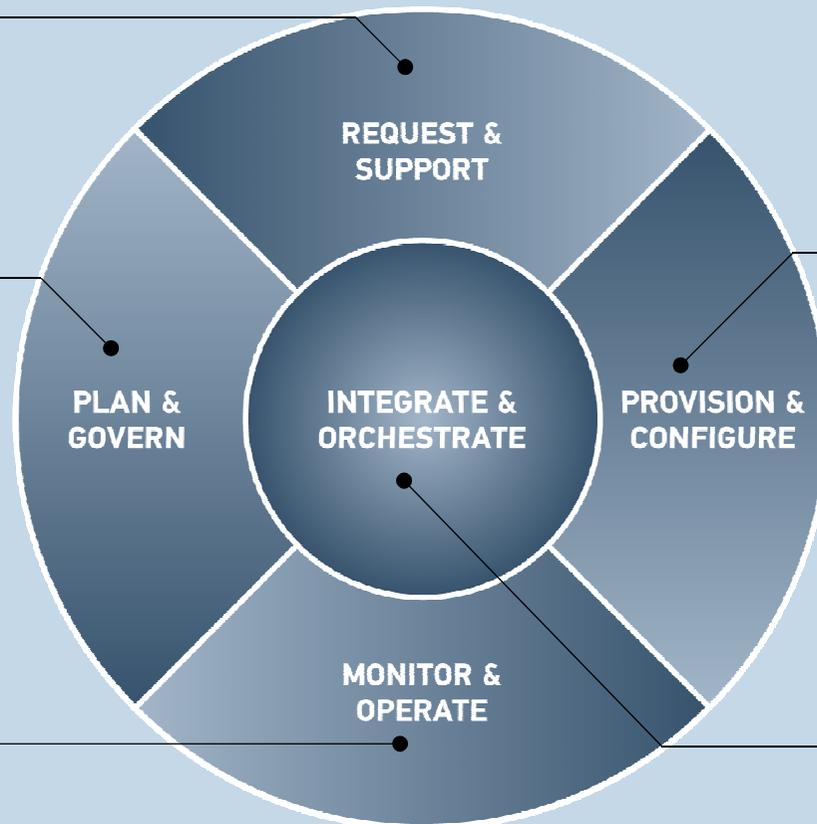
Poenostavi in avtomatizira postopke za zahteve, spremembe in podporo poslovnih storitev.

## ► **Načrtovanje in upravljanje**

Upravlja IT-oskrbo, povpraševanje in proračun ter zagotavlja skladnost s politikami in predpisi.

## ► **Nadzor in upravljanje**

Zagotavlja poslovne procese s proaktivno identifikacijo in reševanjem IT-problemov.



## ► **Zagotavljanje in nastavitve**

Dosledno uvajaja celovite poslovne storitve prek aplikacij, strežnikov, omrežij, podatkovnih zbirk in uporabniških naprav.

## ► **Povezovanje in uskladitev**

Odkrije, modelira, vizualizira in določa prioritete poslovnim storitvam. Združi in uskladi podatke ter potek dela za izboljšanje učinkovitosti.

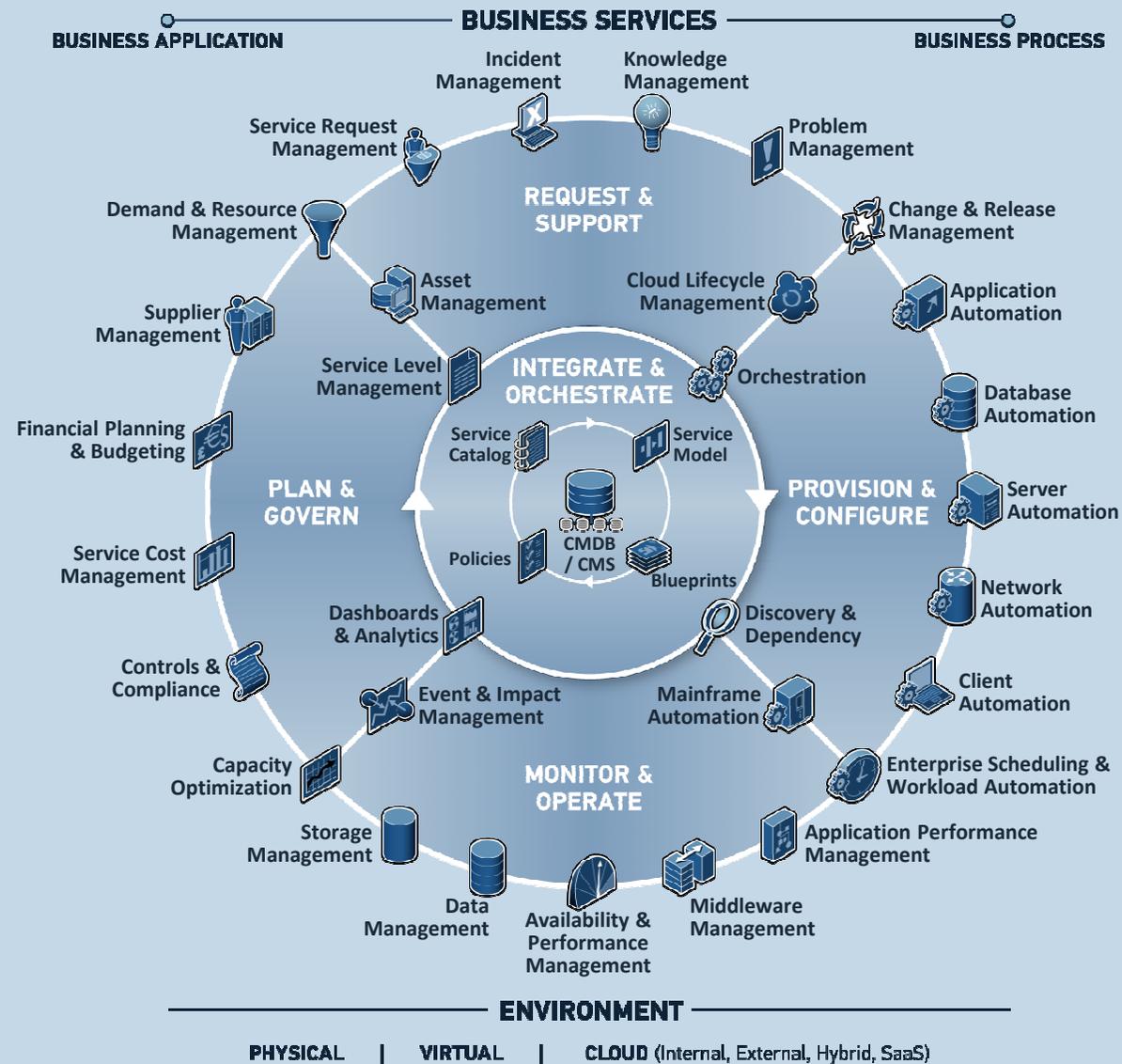
ENVIRONMENT

PHYSICAL | VIRTUAL | CLOUD (Internal, External, Hybrid, SaaS)

# BSM je enotna platforma za delovanje IT



ComTrade





Storitveno usmerjena arhitektura, ki združuje in usklajuje celoten življenjski cikel storitev

## ► Oblikovanje

- Poslovna politika
- SLA
- Katalog storitev
- Servisni načrt

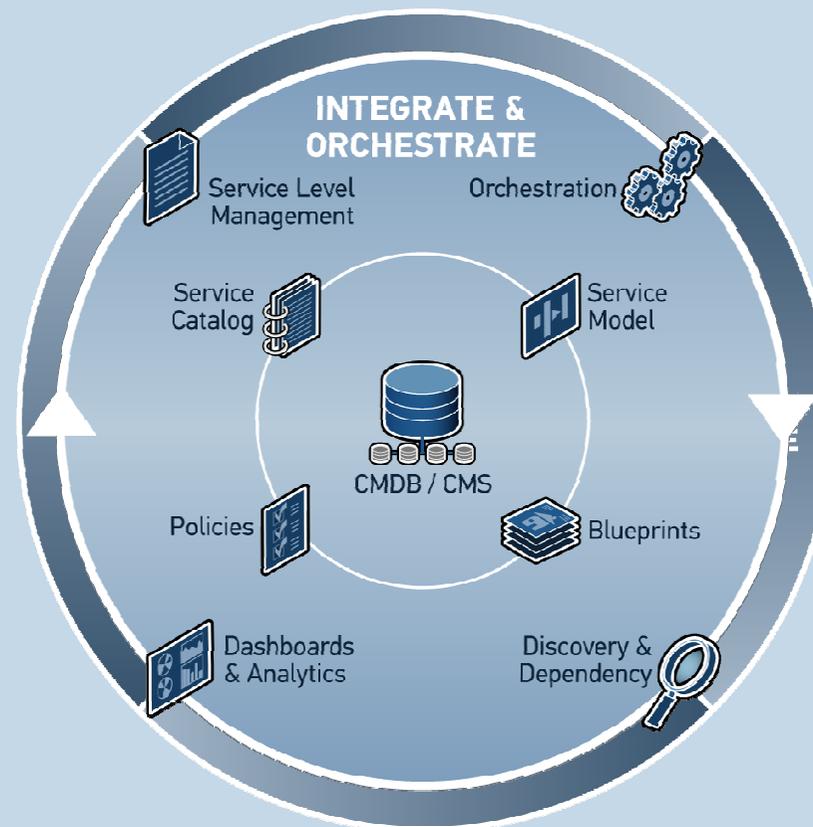
## ► Prehod

- IT politike
- Servisni model

## ► Postopki

- 'Discovery and Dependency Mapping'
- Usklajevanje procesov in nalog
- SLM
- Poročanje in analitika

BUSINESS APPLICATION — BUSINESS SERVICES — BUSINESS PROCESS



ENVIRONMENT

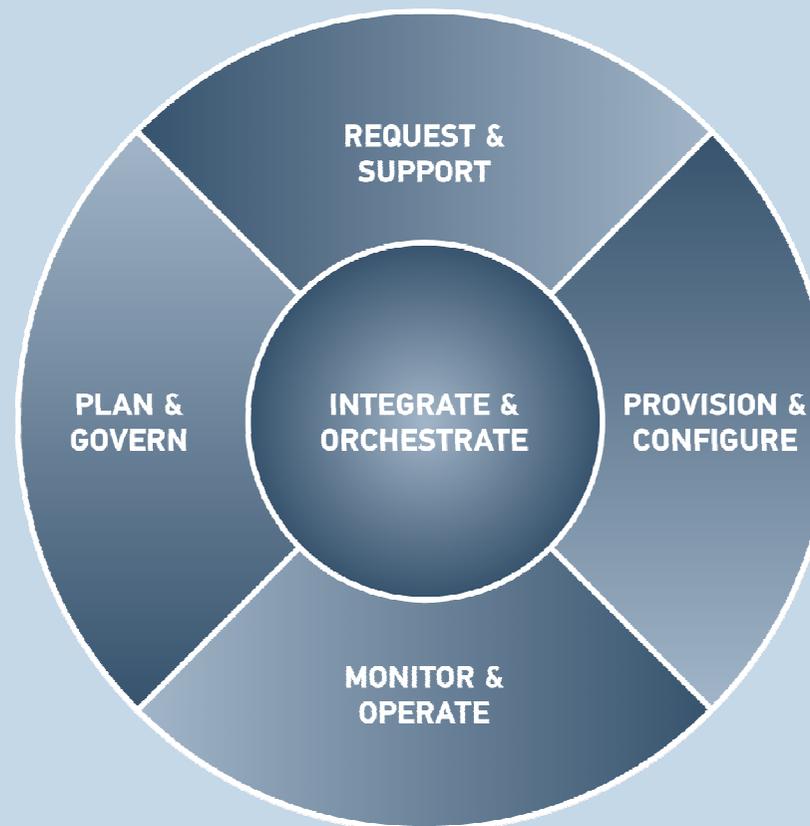
PHYSICAL | VIRTUAL | CLOUD (Internal, External, Hybrid, SaaS)



BUSINESS APPLICATION — BUSINESS SERVICES — BUSINESS PROCESS

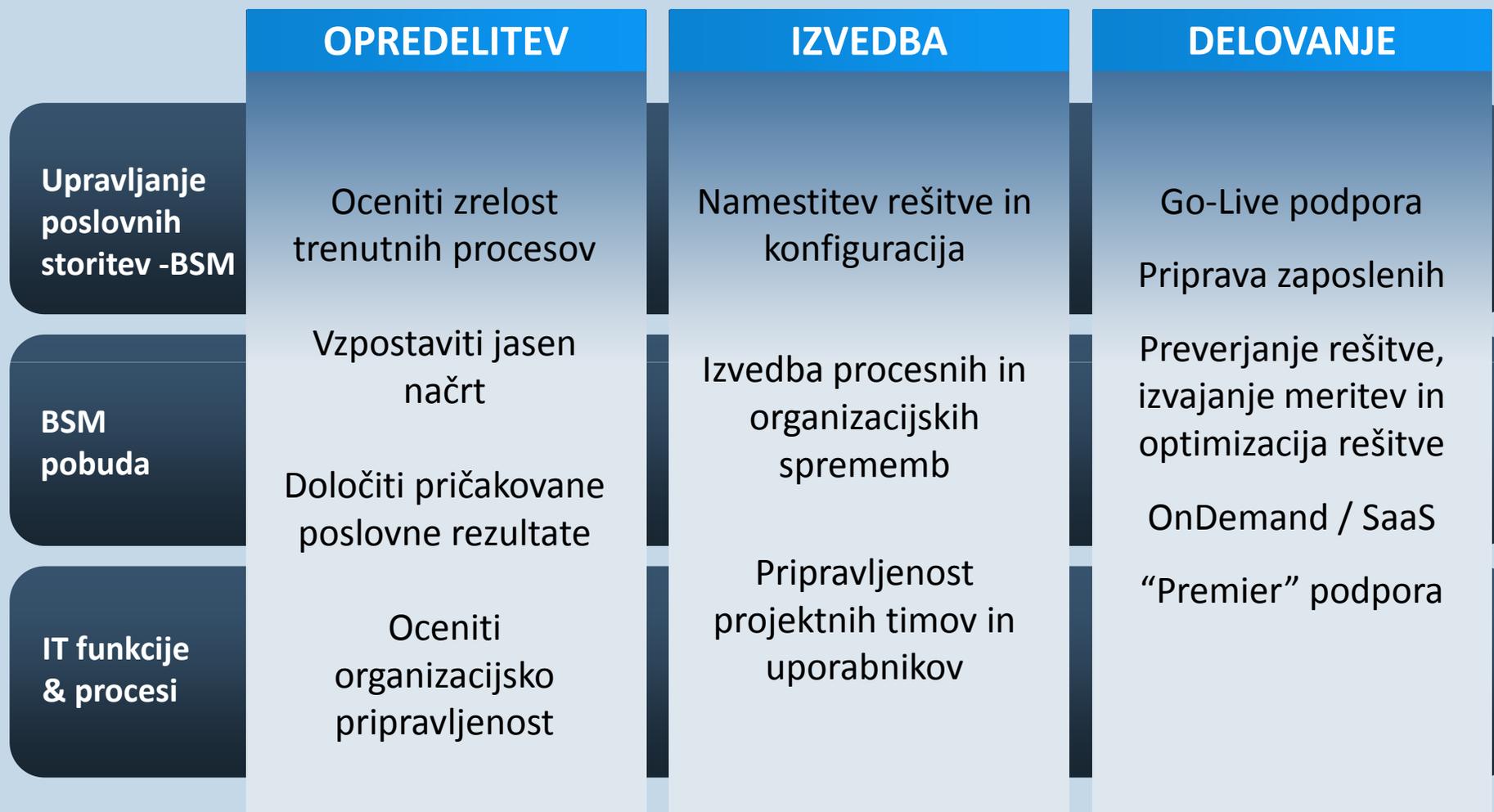
## BSM POBUDE

- Računalništvo v oblakih
- Avtomatizacija podatkovnih centrov
- Poslovno upravljanje IT (ITBM)
- Upravljanje z IT storitvami (ITSM)
- Proaktivno delovanje



ENVIRONMENT

PHYSICAL | VIRTUAL | CLOUD (Internal, External, Hybrid, SaaS)



# BSM pomaga pri avtomatizaciji podatkovnih centrov

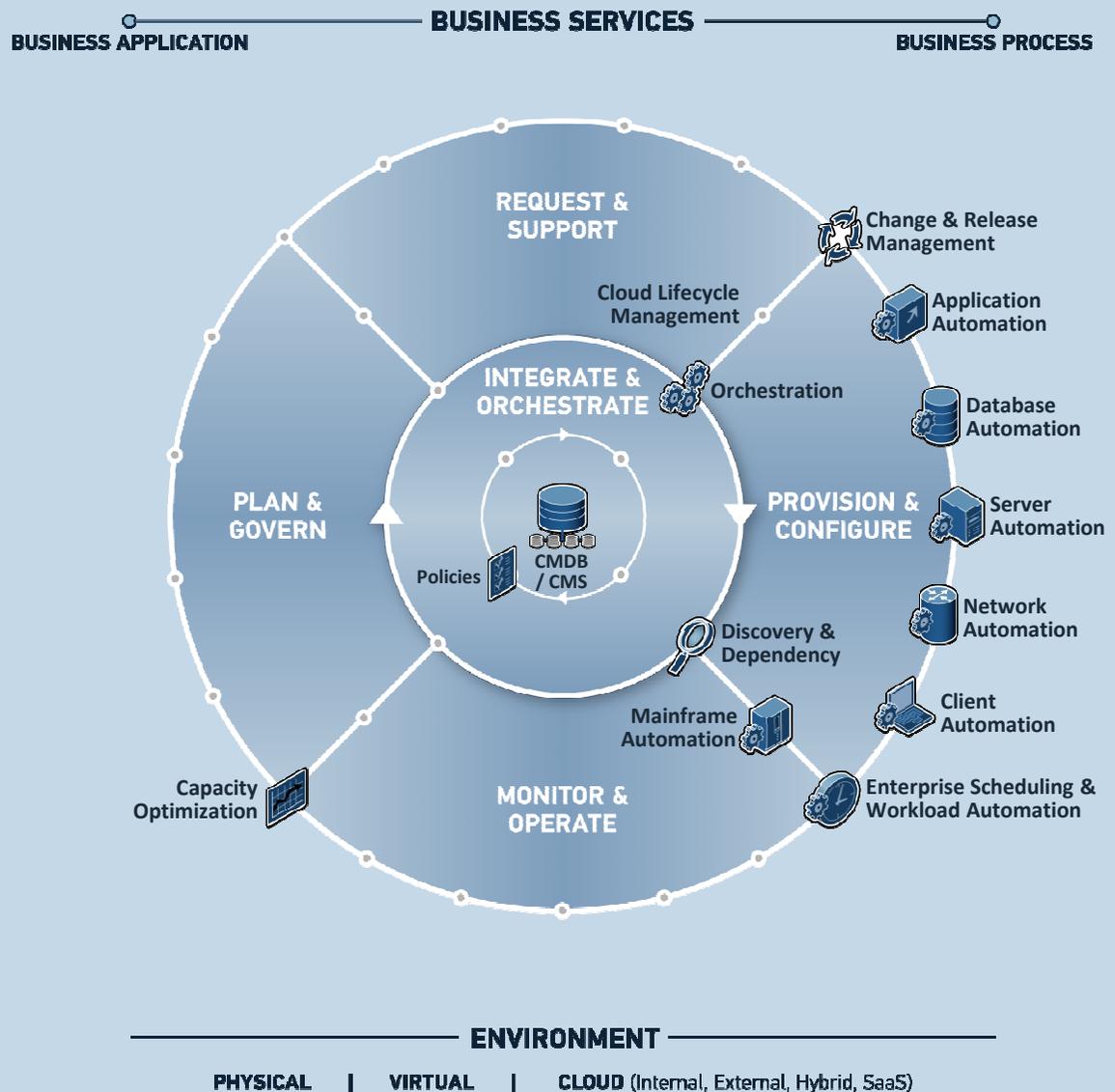


ComTrade



**Enotna platforma, ki omogoča zagotavljanje in konfiguracijo storitev v tradicionalnih in virtualiziranih okoljih.**

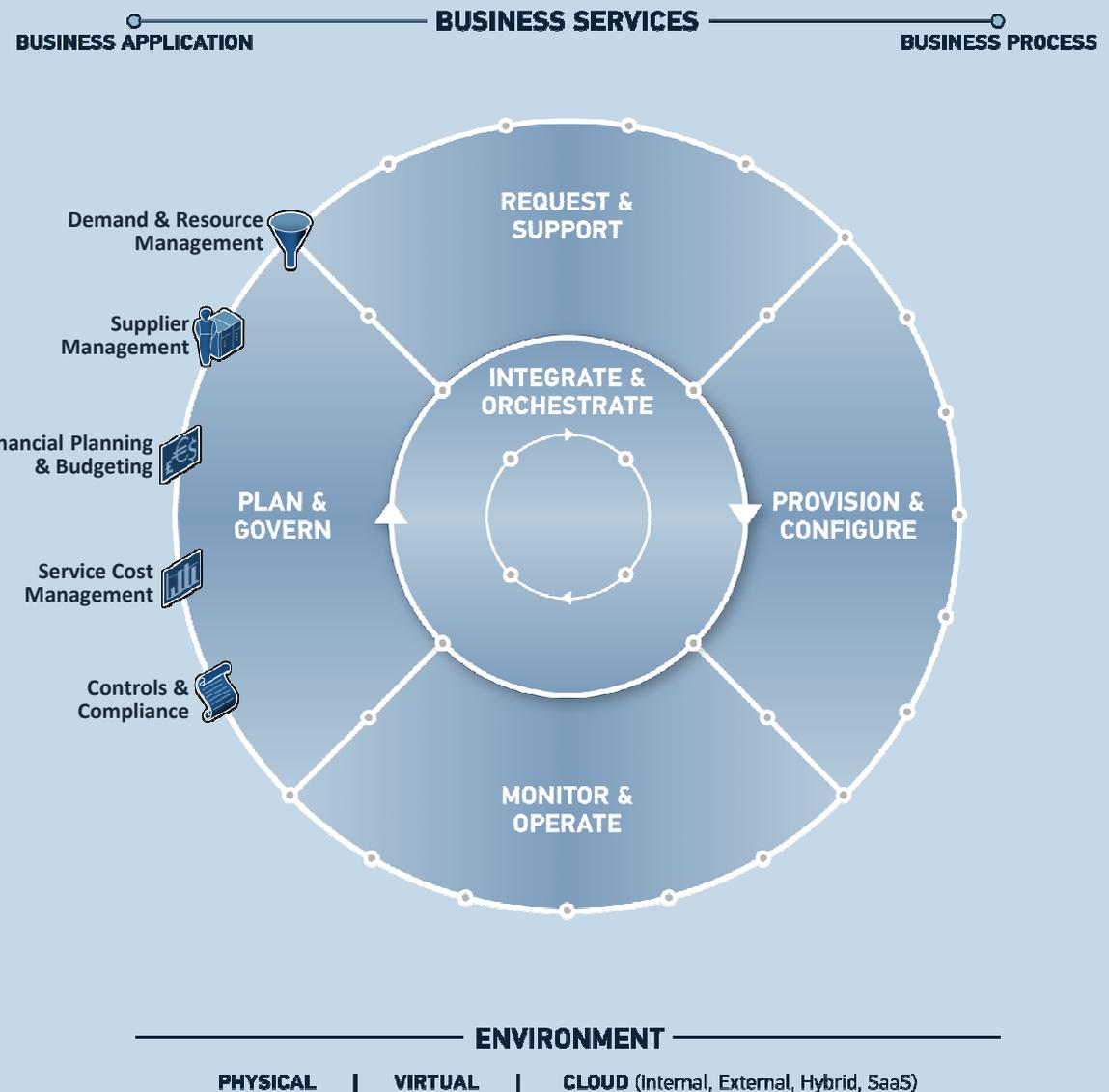
- ▶ Service Provisioning and Configuration – *Omogoča hitro nadzorovano zagotavljanje v tradicionalnih in virtualiziranih okoljih*
- ▶ Application Services Delivery – *Zmanjša time-to-market in izboljša dostopnost aplikacij*
- ▶ Compliance Automation – *Samodejna revizija in odprava neskladnosti*
- ▶ Data Center Consolidation – *Pospeši konsolidacijo s pomočjo optimizacije in avtomatizacije*





## Zogotavlja enoten sistem vidnosti, usklajevanja in kontrole IT

- ▶ IT Cost Transparency – *Transparentno pokaže IT odhodke in razloge zanj*
- ▶ Project and Portfolio Management – *Upravlja povpraševanje po virih ter optimizira in prilagodi projektni portfelj IT*
- ▶ Supplier and Asset Lifecycle Management – *Upravljanje celotnega cikla dobaviteljev in sredstev*
- ▶ Governance and Controls Management – *Upravljanje, spremljanje in avtomatizacija skladnosti preko IT funkcij*
- ▶ Financial Planning and Analysis – *Finačna transparentnost IT z poudarkom na strateško analizo in odločanje ter upravljanjem z proračunom*



# BSM pomaga pri upravljanju IT storitev ITSM

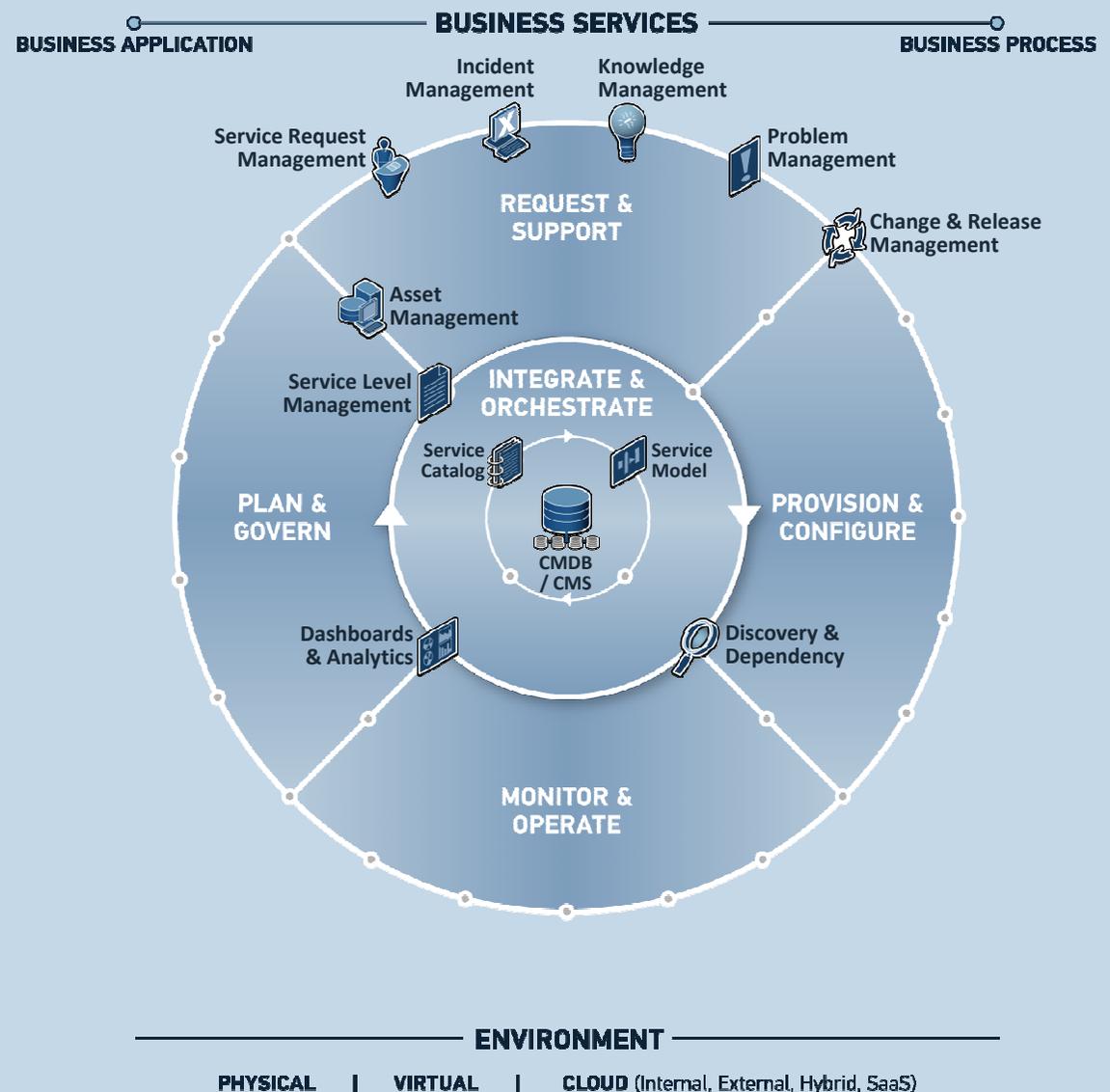


ComTrade



## Zagotovi vpogled v vire, aktivnosti in prioritete, ki so potrebne za zagotavljanje in podporo poslovnim storitvam

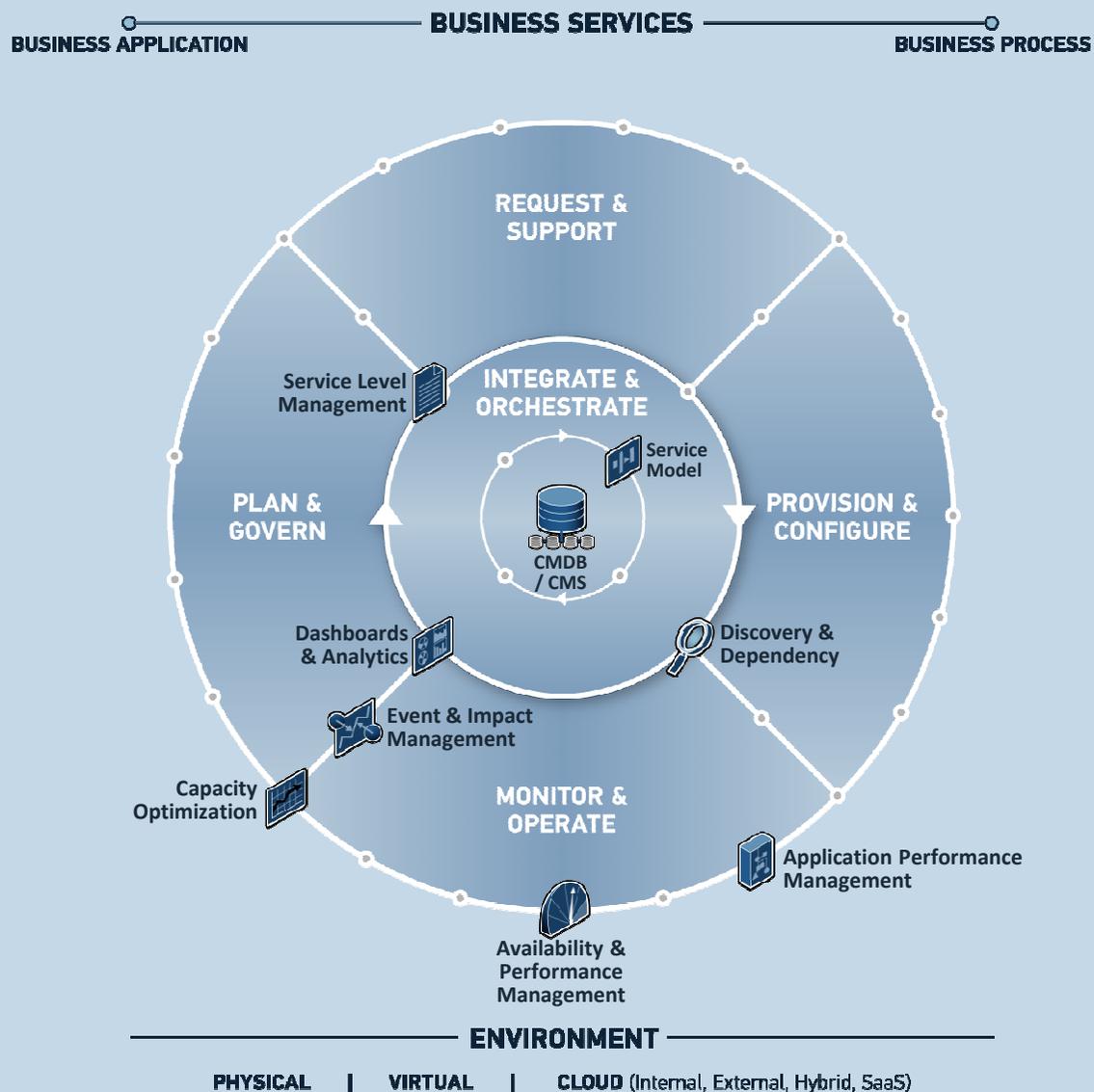
- ▶ Service Desk Optimization – *Poenoti, konsolidira in poenostavi podporne dejavnosti za zmanjšanje procesnih sprememb in za zmanjšanje stroškov upravljanja*
- ▶ Service Catalog and Request Management – *Racionalizacija zahtevkov in izboljša načrtovanje zahtevkov*
- ▶ Service Asset Lifecycle Management – *Upravljanje stroškov, izkoriščenosti in izpopolnjevanja politik konfiguracije ter načina uporabe*
- ▶ Comprehensive Change and Release Management – *Načrtovanje in vodenje sprememb*





## Načrtovanje, napovedna analitika in preventivna avtomatizacija za izboljššan odziv IT na zahteve poslovanja

- ▶ Proactive Availability and Performance Management – *Izogib izpadov, povečanje razpoložljivosti ter povečanje operativne učinkovitosti*
- ▶ Capacity Optimization – *Proaktivna optimizacija IT sredstev za povečanje poslovne agilnosti in zmanjševanje porabe IT*
- ▶ Application Performance Management – *Izpolniti raven storitev aplikacij s poudarkom na tisto, kar je pomembno za poslovanje in izogibanje dragim nedelovanjem aplikacij*



# Zagotavljanje storitev pred BSM

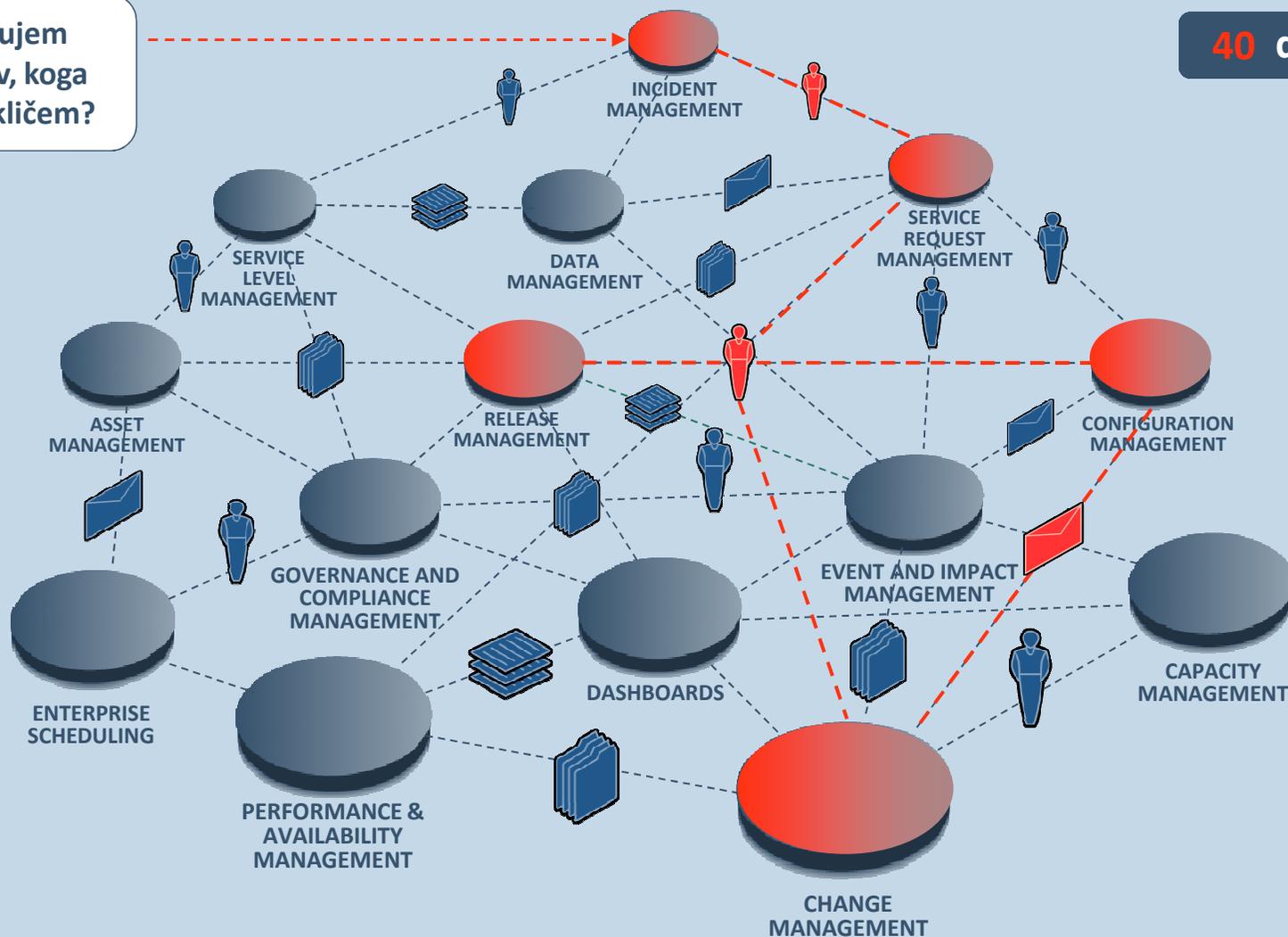


ComTrade



Potrebujem storitev, koga naj pokličem?

40 dni



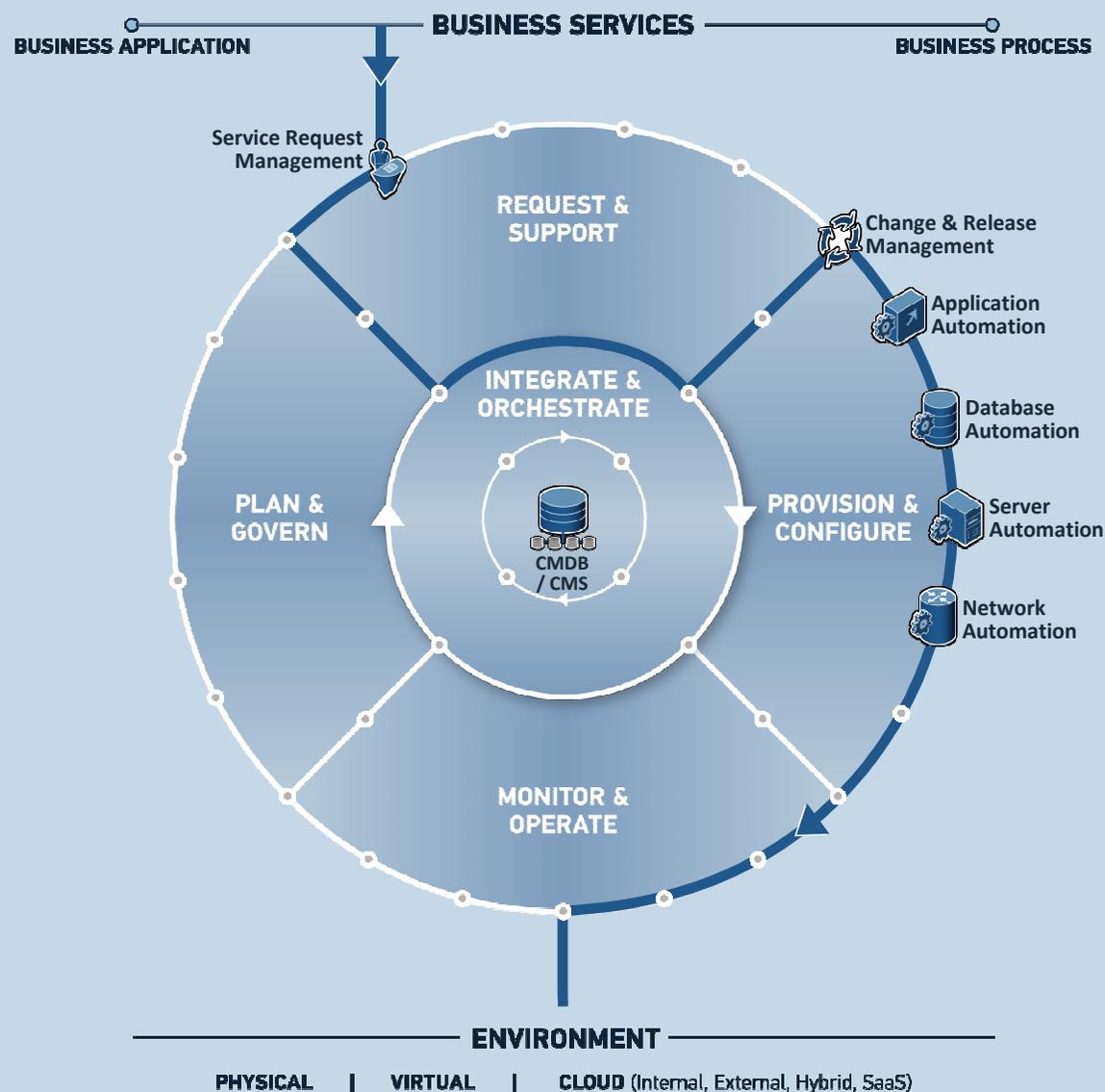


## Hitro zagotavljanje storitev

- ▶ Od nekaj mesecev ali tednov do nekaj ur ali minut
- ▶ Poenostavljen in standardiziran vmesnik za običajne zahteve
- ▶ Avtomatizirana konfiguracija
- ▶ Ponovljiv in preverljiv postopek



Zmanjšanje ročnih del za 40-50%  
in izpadov za 74%



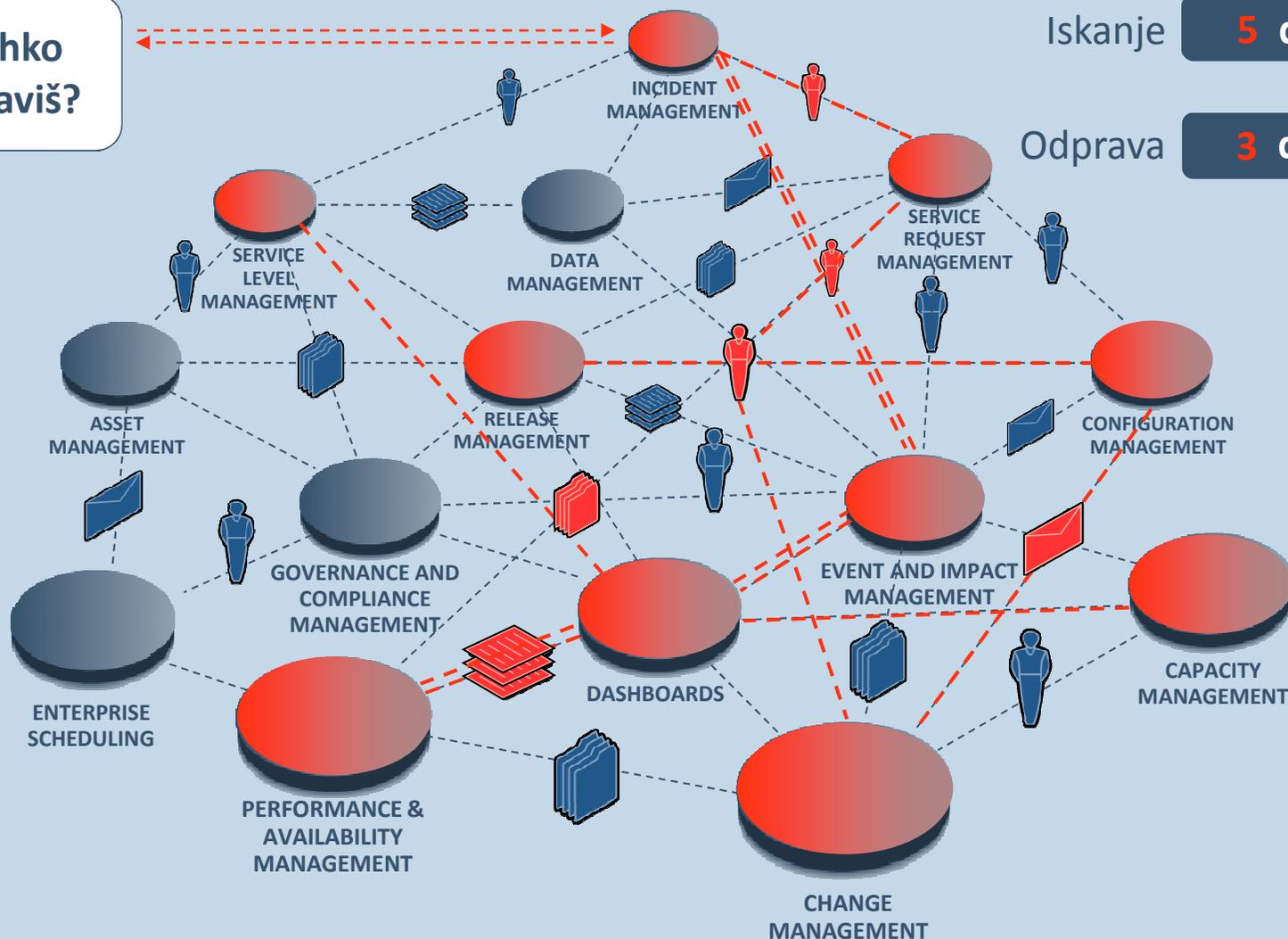
# Iskanje vzroka in odprava pred BSM



ComTrade



Ali lahko popraviš?



Iskanje

5 dni



Odprava

3 dni





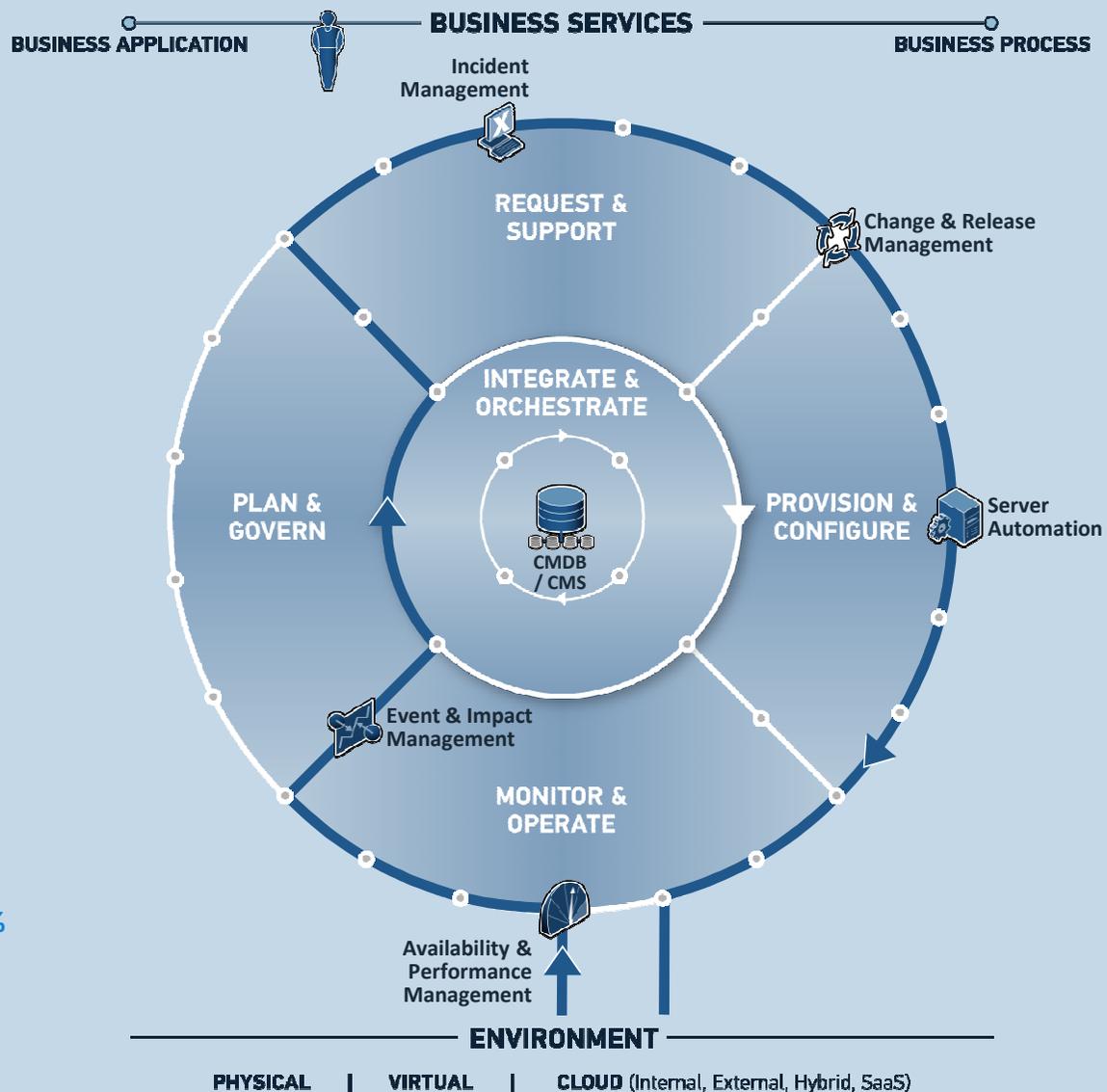
## Povečanje razpoložljivosti in kakovosti

- ▶ Proaktivna identifikacija in izolacija dogodkov
- ▶ Samodejno kreiranje incidentov in notifikacije
- ▶ Samodejna odprava

Napake na poslovnih storitvah zmanjšane za 40%

Napake na strežnikih zmanjšane za 35%

Čas za obnovo strežnikov zmanjšan za 96%



# Neprekinjeno zagotavljanje skladnosti pred BSM

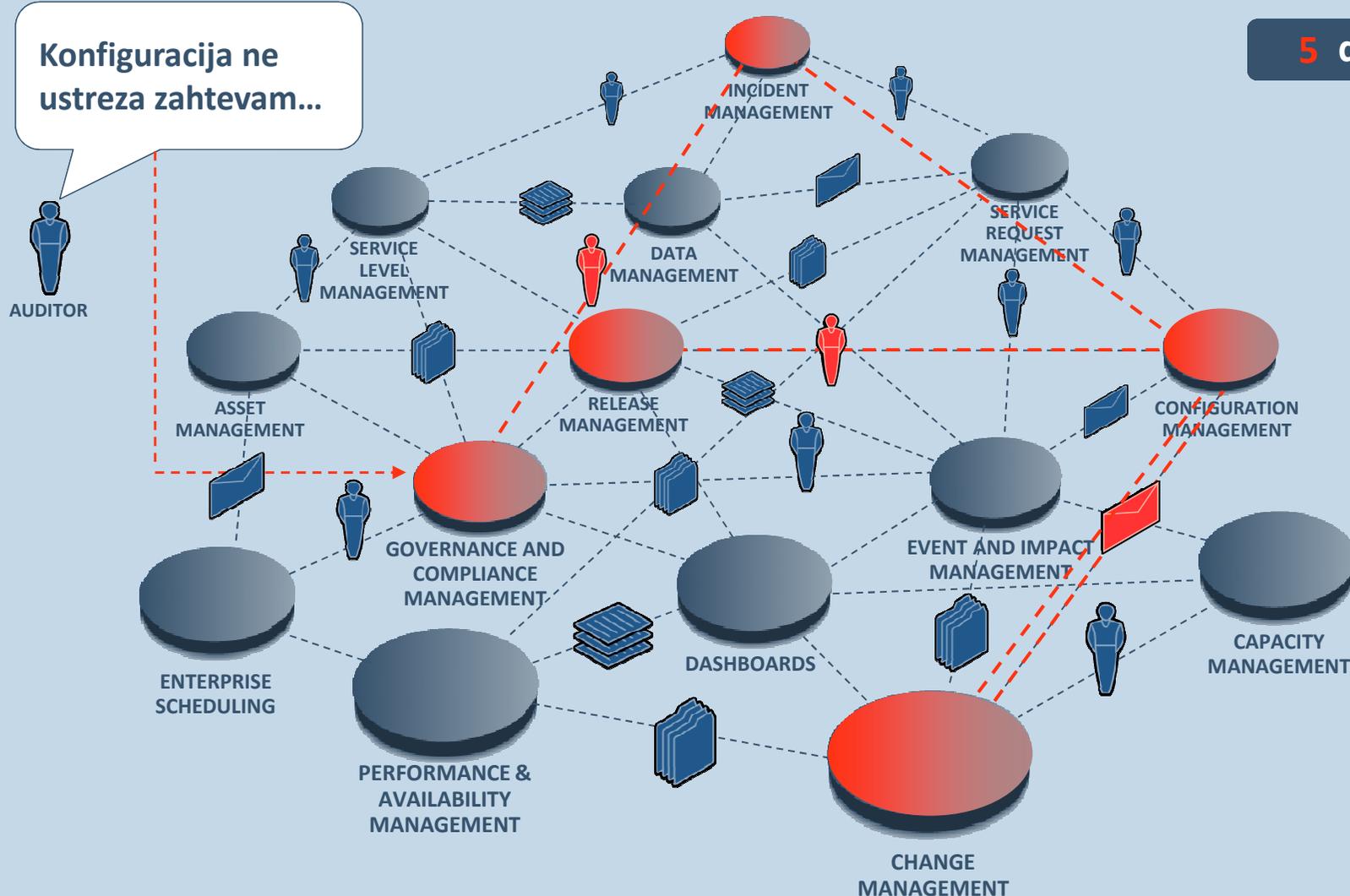


ComTrade



Konfiguracija ne ustreza zahtevam...

5 dni



# BSM omogoča neprekinjeno zagotavljanje skladnosti

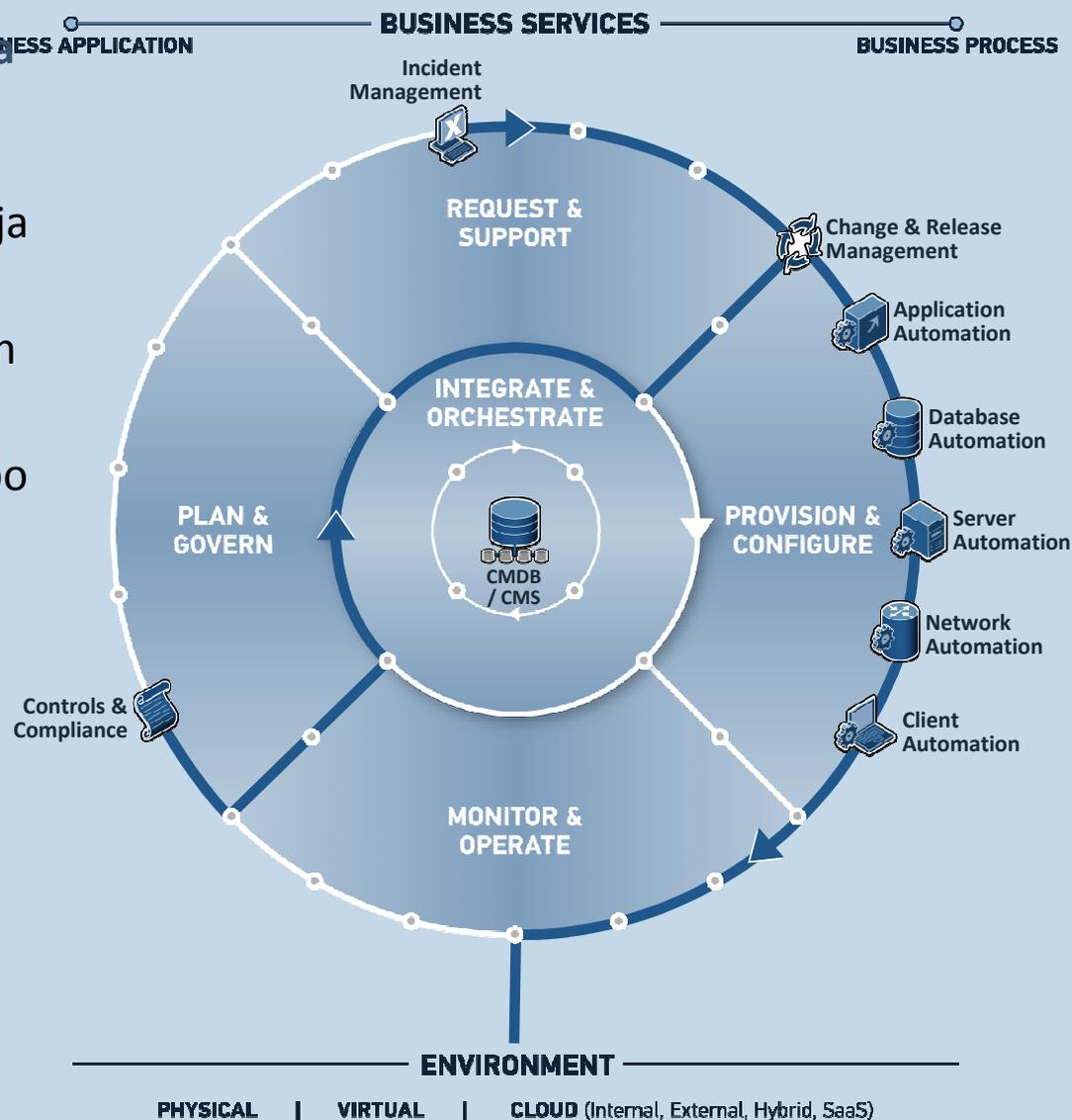


ComTrade



Zmanjšati stroške in prizadevanja za doseg skladnosti in povečanje razpoložljivosti

- ▶ Proaktivna identifikacija in izolacija neskladnosti
- ▶ Samodejno kreiranje incidentov in notifikacij
- ▶ Samodejna zahteva za spremembo
- ▶ Samodejno odpravljanje in sledenje spremembam





## Dalibor Cvijetinić

BMC Competence Manager

ComTrade

Litijska 51, 1000 Ljubljana

Email: [dalibor.cvijetinovic@comtrade.com](mailto:dalibor.cvijetinovic@comtrade.com)

Tel: + 386 31 655 168