



# Kaip sumažinti su ITIL susijusių projektų investicijas ir neprarasti kokybės?

Audrius Ramoška  
IBM Software Day  
Vilnius 2008

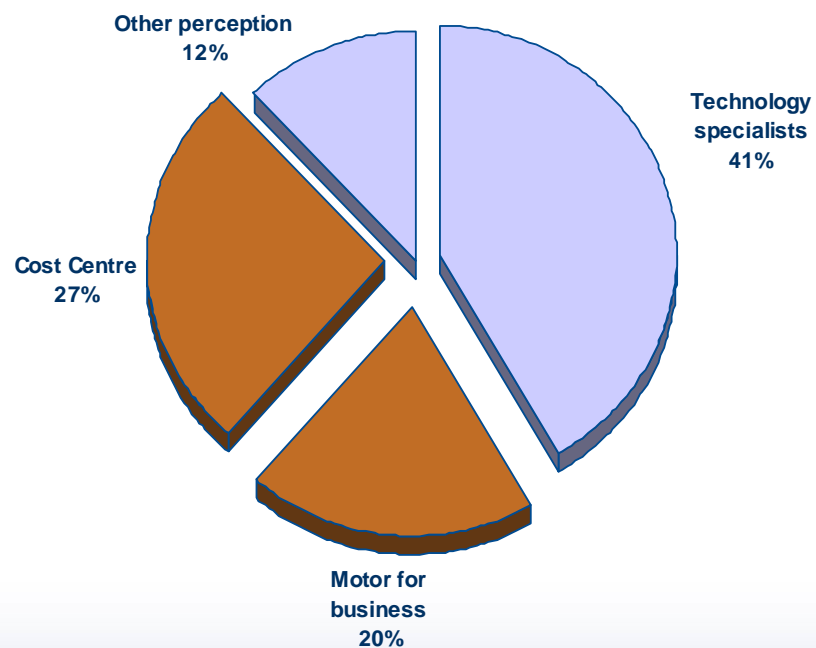


[www.materna.lt](http://www.materna.lt)

## Šiandien

- Įžanga
- ITIL
- Technologija
- Diegimas

## Įžanga - IT vaidmuo įmonėje



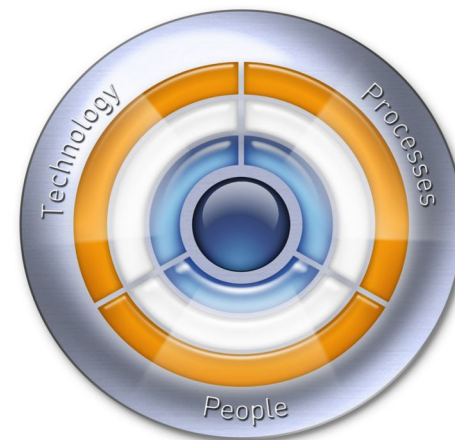
Tik 20% IT departamentą vertina kaip verslo "variklį".\*

\* - Materna ITSM Executive survey

## Įžanga - IT įtaka verslui

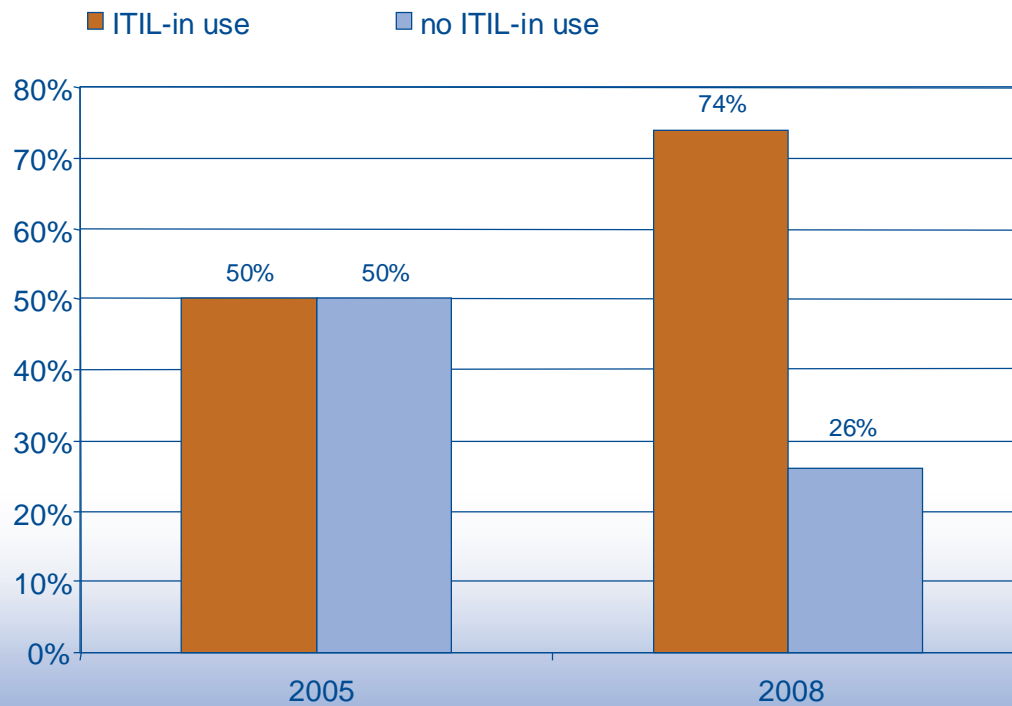


- Dirbti efektyviau:
  - Gamyboje tai – nauja technologija
  - Paslaugoje – naujos technologijos neužteks!



- Norint iš esmės gerinti veiklą investuoti reikės
  - Investuoti – mažinti kaštus
  - Investuoti – didinti pajamas
- Galima alternatyva - išsinuomoti

## ITIL



Trys kompanijos iš keturių remiasi ITIL'u

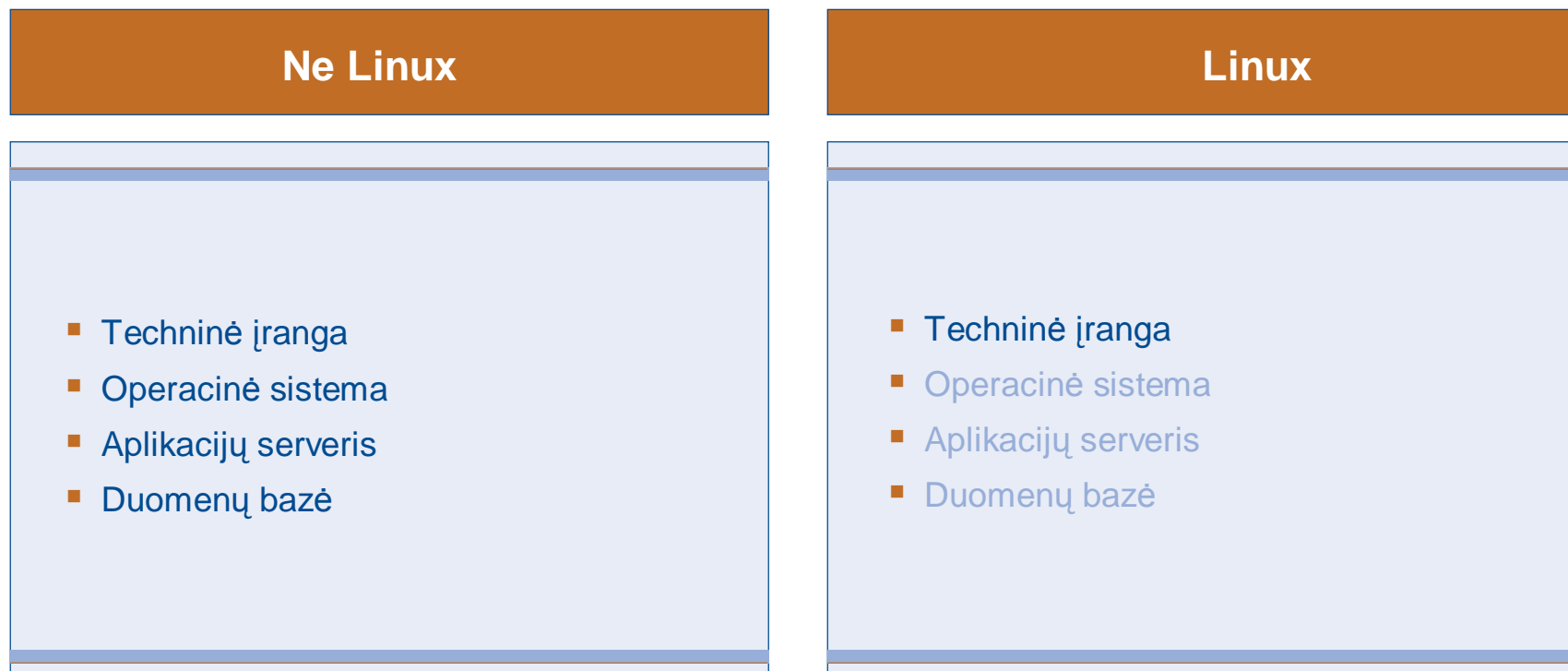
\* - Materna ITSM Executive survey

## Technologija - IBM Tivoli Service Request Manager

- Šios dienos “tendencingas” pasiūlymas investuoti į IBM technologijas
- Tai sprendimas padedantis organizuoti veiklą pagal ITIL’ą
- Nesudėtingas licenzijavimas
- Nedidelės pradinės investicijos
- Tinka ne tik informacinėms technologijoms
- Šiuolaikiška technologija
- Nesudėtingas integravimas su kitomis sistemomis
- Pritaikymo be programavimo galimybė
- Gamintojo “atsakomybė” integruojant su kitais darbų automatizavimo sprendimais

## Technologija - įranga

### IBM Tivoli Service Request Manager diegimas



Nedidelės įmonės atveju investicijos gali būti 30-50% mažesnės nei analogiškas sprendimas ne Linux aplinkoje.

## Technologija - sprendimo nuoma (SaaS)

BalticDataCenter

ir

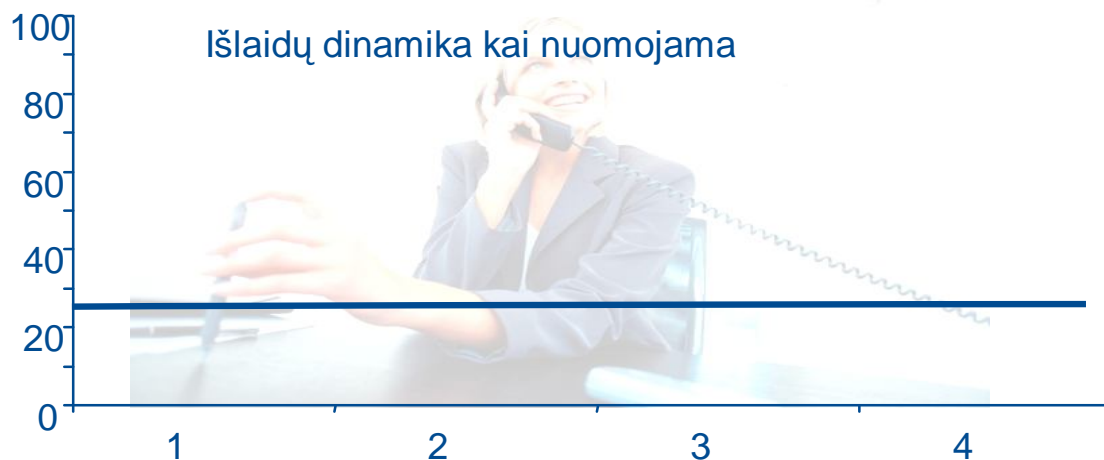
**MATERNA**  
Information & Communications

Išlaidų dinamika kai investuojama



Visi veiklos nuomos  
privalumai kaip ir kitų  
paslaugų

Išlaidų dinamika kai nuomojama



## Diegimas

Ar mes pasitikime geriausia praktika – ITIL?



- Pradėti nuo “Out of Box”
- Pitaikymą vykdyti kai yra savi resursai
  - Veiklos gerinimas ne vienkartinis
- Pasinaudoti IBM Tivoli Unified Process



# IBM Tivoli Unified Process

IT Processes > Processes by Category > A6 Operations Services > Request Fulfillment > Receive and Approve Service Request > Receive Service Request

## Task: Receive Service Request

**Relationships**

<b>Roles</b>	<b>Main:</b> • Request Analyst	<b>Additional:</b> • Requestor	<b>Assisting:</b>
<b>Inputs</b>	<b>Mandatory:</b> • Service Request • Service Request Escalation • User Input	<b>Optional:</b> • Configuration Information	<b>External:</b> • None
<b>Outputs</b>	• Service Request		

**Main Description**

Contact between the Client and the Support Center is initiated through pre-determined methods, such as a telephone, facsimile, electronic mail, and walk-up. Contact may be automated. Contacts can include Customer queries, calls, incidents, service requests, guidance requests and information requests. Notify the user that the service request has been logged.

**Properties**

Multiple Occurrences	
Event Driven	
Ongoing	<input checked="" type="checkbox"/>
Optional	
Planned	
Repeatable	<input checked="" type="checkbox"/>

**More Information**

<b>Tool Mentors</b>	• ITSRM – Request Fulfillment
---------------------	-------------------------------

©Copyright IBM Corp. 2005, 2008. All Rights Reserved.

## Summary

1

Linux

2

Nuoma

3

Optimizuoti diegimo eigą

4

Jeigu galima diegimus apjungti

5

Negaišti laiko procesų "išradimui" - pasinaudoti nemokamu ITUP

# Klausimai?

**Ačiū** 