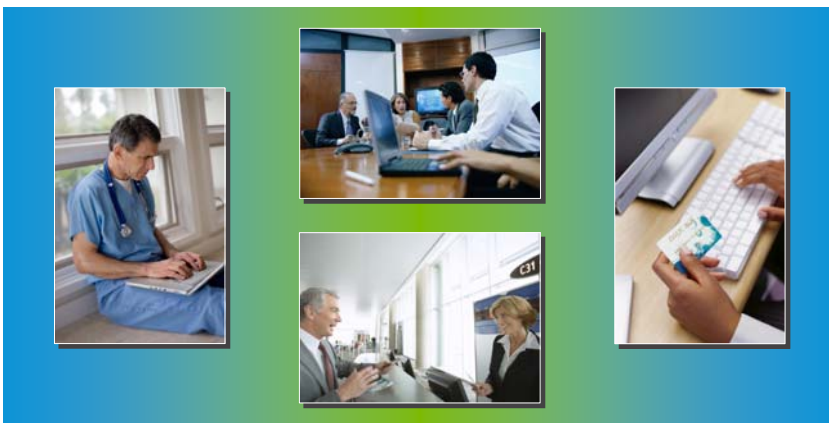


Upravljanje poslovnim servisima

HrOUG

RECRO-NET
Igor Ostriž

Rovinj, 14.10.2009.



Neadekvatna IT usluga nije poželjna

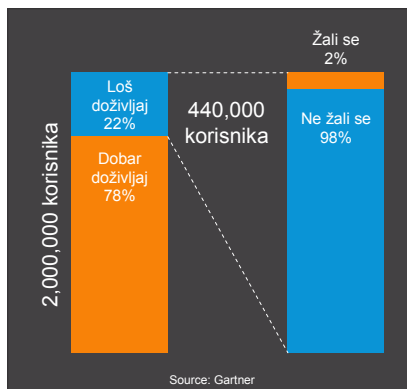
1. Ne znamo za probleme učinkovitosti dok nam ih korisnici ne ukažu.

64%

problema u IT uslugama
otkriju krajnji korisnici

Source: Forrester study commissioned by Compuware

1. Ne znamo za probleme učinkovitosti dok nam ih korisnici ne ukažu.
2. Korisnici ne ukazuju na takvu vrstu problema!



1. Ne znamo za probleme učinkovitosti dok nam ih korisnici ne ukažu.
2. Korisnici ne ukazuju na takvu vrstu problema!
3. Ne znamo utjecaj na poslovanje.

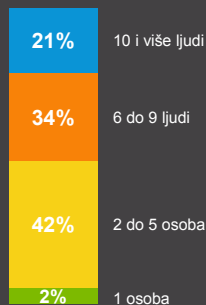
72%

ne zna kakav je utjecaj na poslovanje

Source: Forrester study commissioned by Compuware

1. Ne znamo za probleme učinkovitosti dok nam ih korisnici ne ukažu.
2. Korisnici ne ukazuju na takvu vrstu problema!
3. Ne znamo utjecaj na poslovanje.
4. Neefikasno rješavanje problema.

Prosječan # IT osoba potrebnih za identifikaciju i razrješenje problema



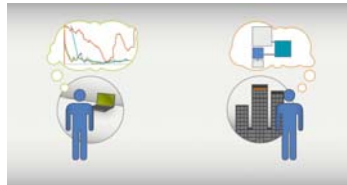
Source: Forrester study commissioned by Compuware



Nema osnove za dijalog



Promašena očekivanja



Metrika s fokusom na tehnologiju



IT u reaktivnom modu



Poslovanje

- Izgubljen ili odgođen prihod
- Umanjena vrijednost marke
- Nezadovoljni korisnici
- Smanjena konkurentnost
- Povećano vrijeme plasmana



IT Operacije

- Gubitak kredibiliteta
- Skupo pronalaženje rješenje
- Neuspješne implementacije
- Neispunjeni SLA
- Nepotrebne investicije

Veličina file je prevelika za prikazivanje na
web siteu.

Ostali dio prezentacije pogledajte na
postkonferencijskm DVD-u.