



Upravljanje održavanjima u IT-u

Ines Trbojević Košturjak
listopad 2012.





Održavanja

- ❑ Nije moguće isplanirati sve aktivnosti prije početka
- ❑ Ugovorno se definiraju pravila
- ❑ Vođenjem evidencije će te imati informacije koje pomažu u procijeni
- ❑ Prioritet je što prije otkloniti zastoje u radu

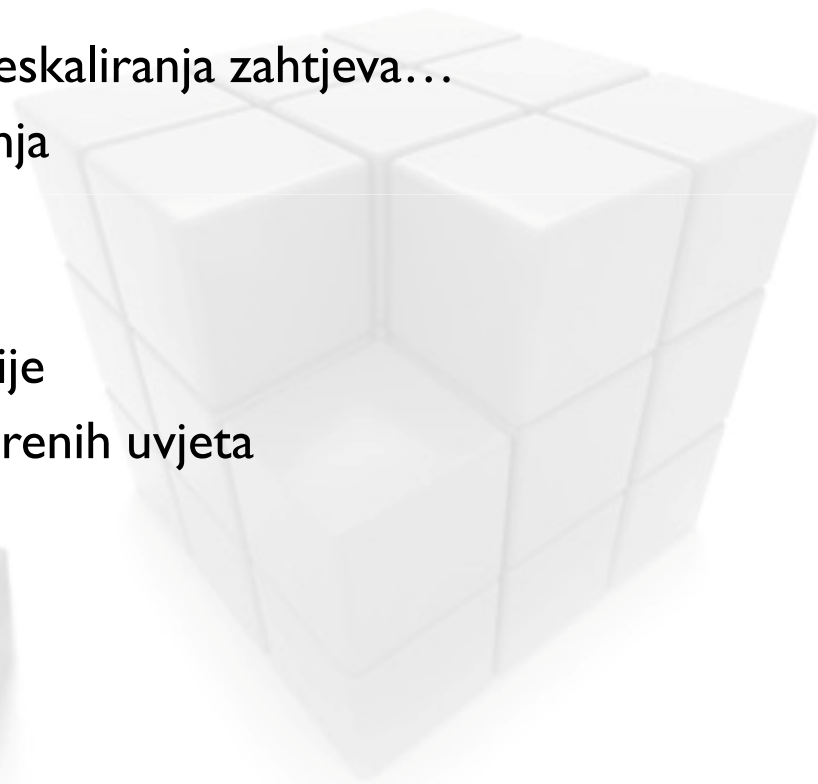




Ugovor

□ Ugovorno se definiraju pravila

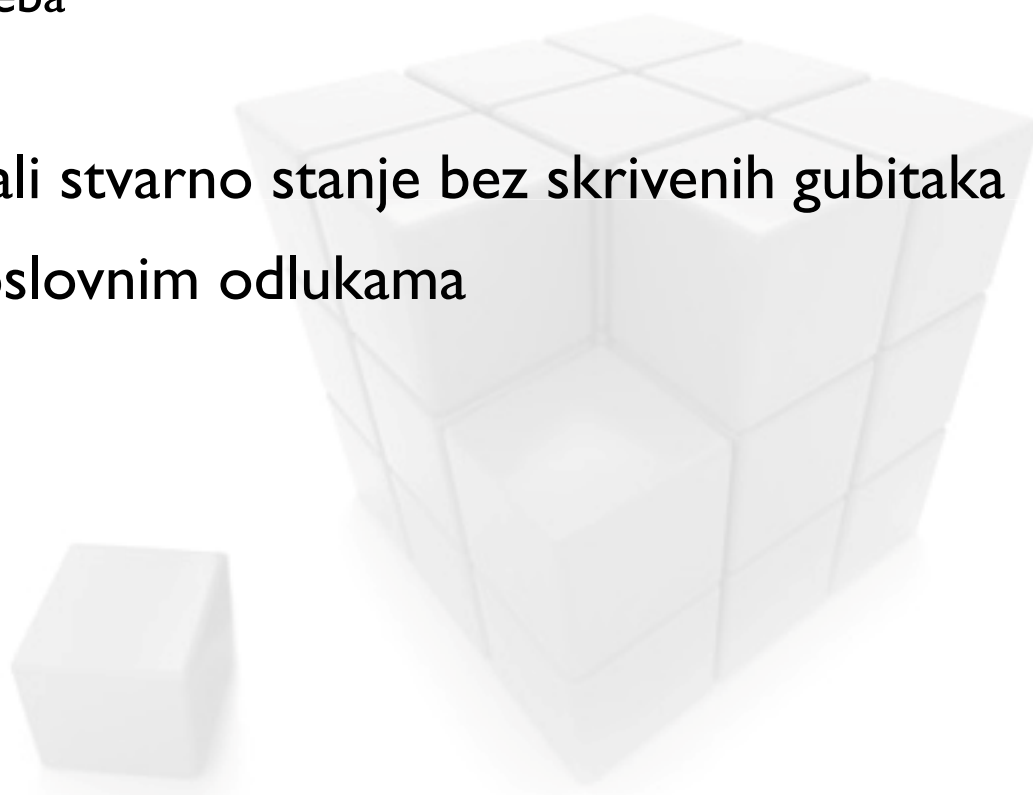
- Doseg
- Odgovornosti
- Postupci podnošenja, rješavanja i eskaliranja zahtjeva...
- Što je uključeno u cijenu održavanja
- Vremena odziva
- Rokovi
- Koliko sustav može biti van funkcije
- Posljedice ne ispunjavanja dogovorenih uvjeta





Evidencija zahtjeva

- ❑ Alati za evidenciju zahtjeva
- ❑ Korisnici trebaju podnositi zahtjeve
 - dobro opisati što im treba
 - često i zašto
- ❑ Sve bilježiti kako bi imali stvarno stanje bez skrivenih gubitaka
- ❑ Pomoć u procijeni i poslovnim odlukama

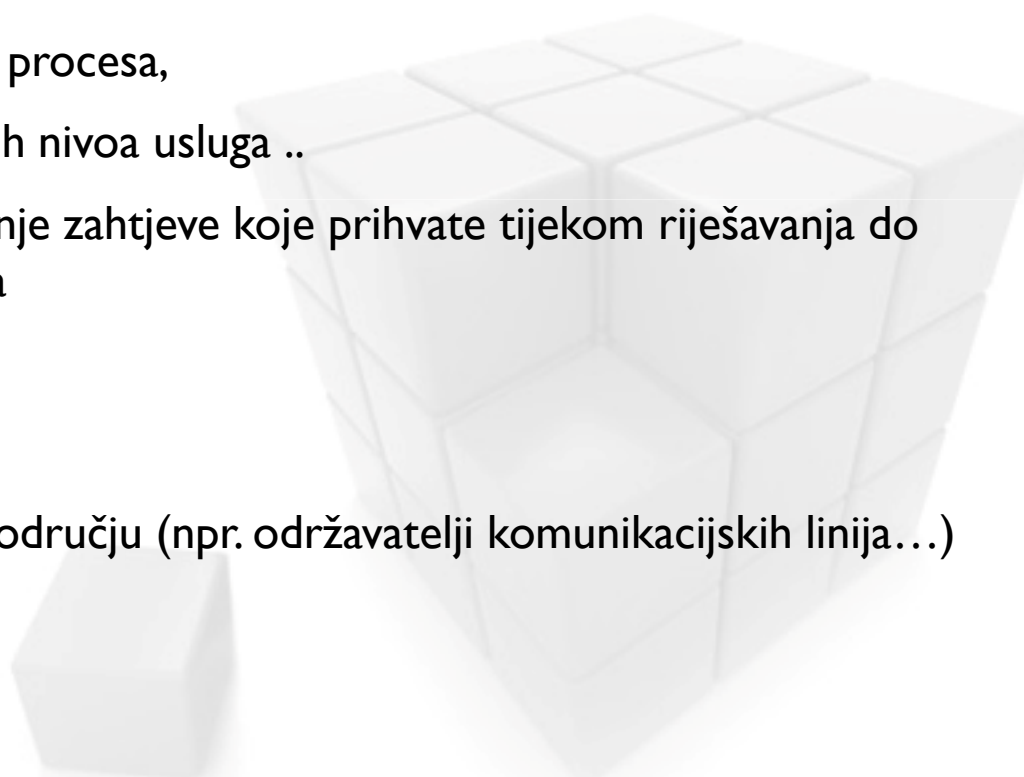




Efikasnije upravljane resursima

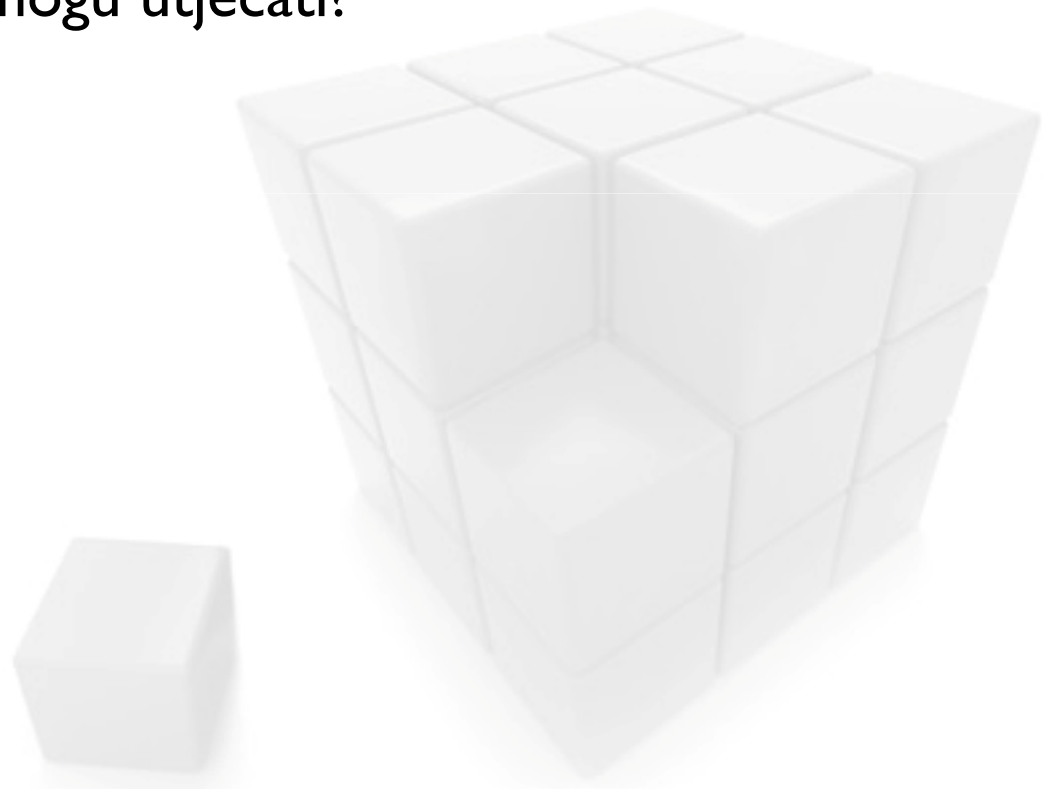
□ Više nivoa podrške

- Prvi nivo Service desk
 - Poznavanje rada sa sustavom,
 - Poznavanje poslovnih procesa,
 - Poznavanje ugovorenih nivoa usluga ..
 - Odgovorni za rješavanje zahtjeve koje prihvate tijekom rješavanja do prihvaćanja/zatvaranja
- Sljedeći nivoi
 - Programeri
 - Stručnjaci u nekom području (npr. održavatelji komunikacijskih linija...)



Konfiguracija

- ❑ Osigurati pouzdane i osvježene informacije o IT infrastrukturi
- ❑ Kako su konfiguracijske komponente međusobno povezane
- ❑ Na što sve promjene mogu utjecati?



Isporuka

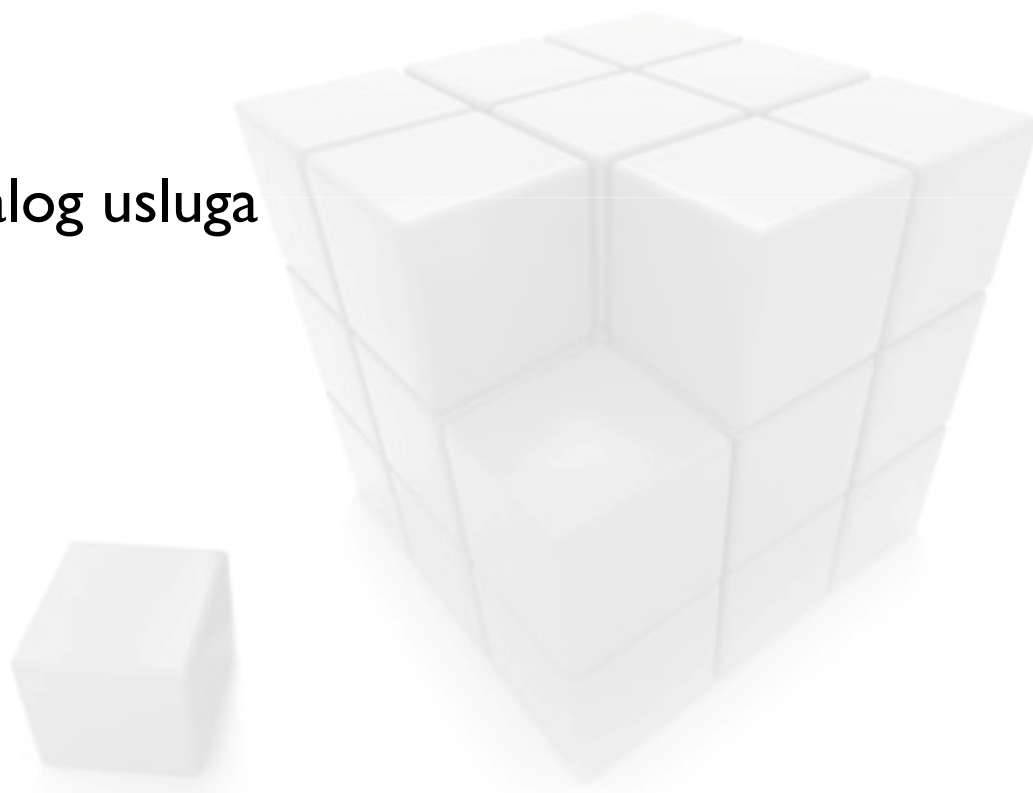
- ❑ Vrste isporuka, Označavanje, Verzioniranje
- ❑ Planiranje – veća stabilnost sustava
 - Procjena utjecaja isporuke na sustav, utrošak čovjek sati, složenost
 - Određuje se:
 - Datum dovršetka promjene
 - Datum prihvatanja (verifikacija)
 - Datum isporuke (distribucija)
 - Datum aktivacije/instalacije (sve isporuke primijenjene)
 - Plan za vraćanje sustava u stanje prije primjene
 - ...





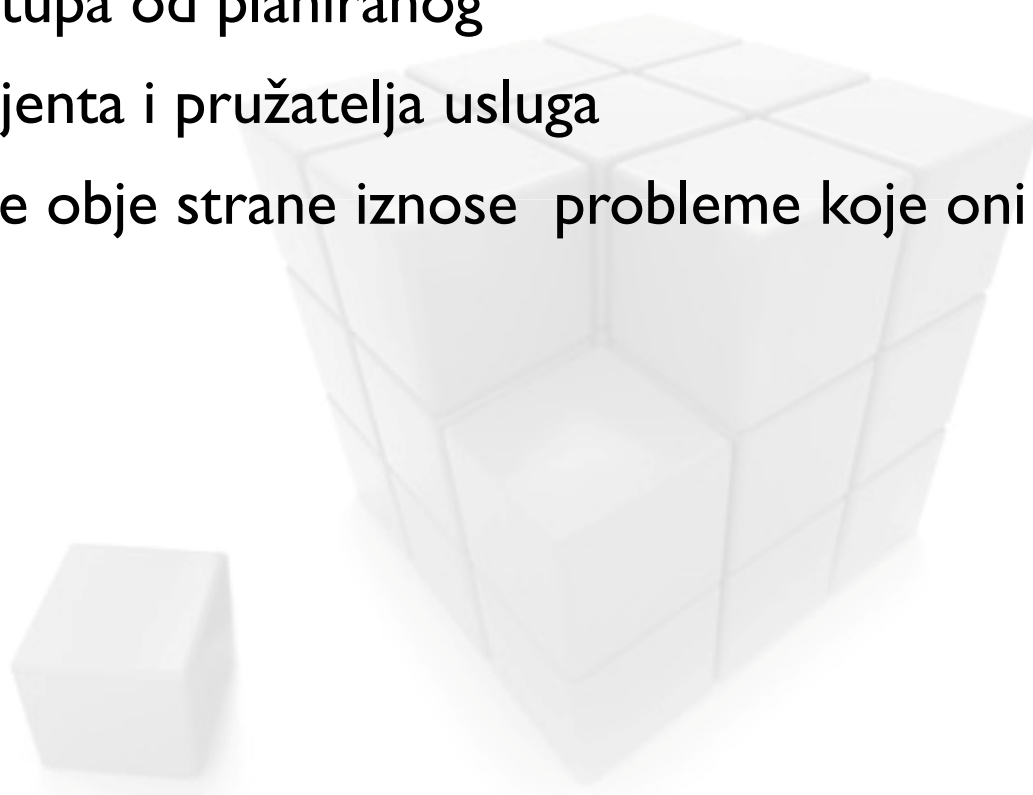
Katalog usluga

- ☐ Potpora prodaji (shopping list, menu)
- ☐ Što sadrži (Isporuke)
- ☐ Cijena
- ☐ Kontakt
- ☐ Poslovni i tehnički katalog usluga



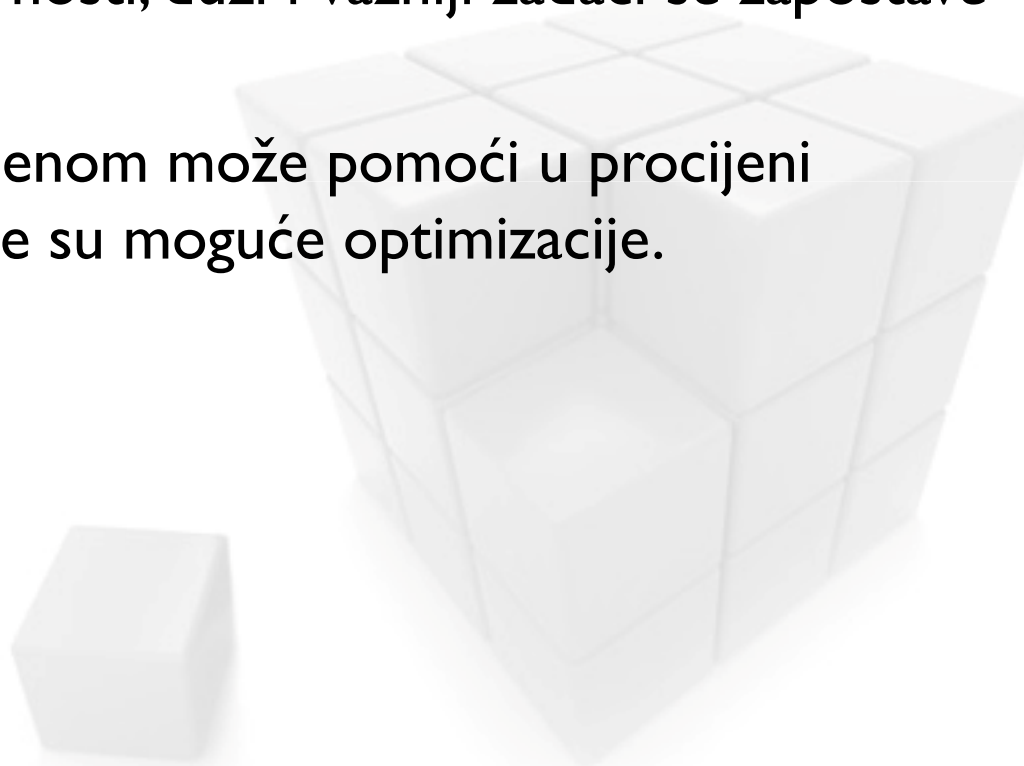
Mjerenje i nadzor

- ❑ Uskladiti sa SLA metrikom
- ❑ Pravovremena upozorenja
- ❑ Mjerenje koliko se odstupa od planiranog
- ❑ Mjeriti zadovoljstvo klijenta i pružatelja usluga
- ❑ Periodični izvještaji gdje obje strane iznose probleme koje oni vide



Koliko se troši na programiranje novih stvari a na održavanje?

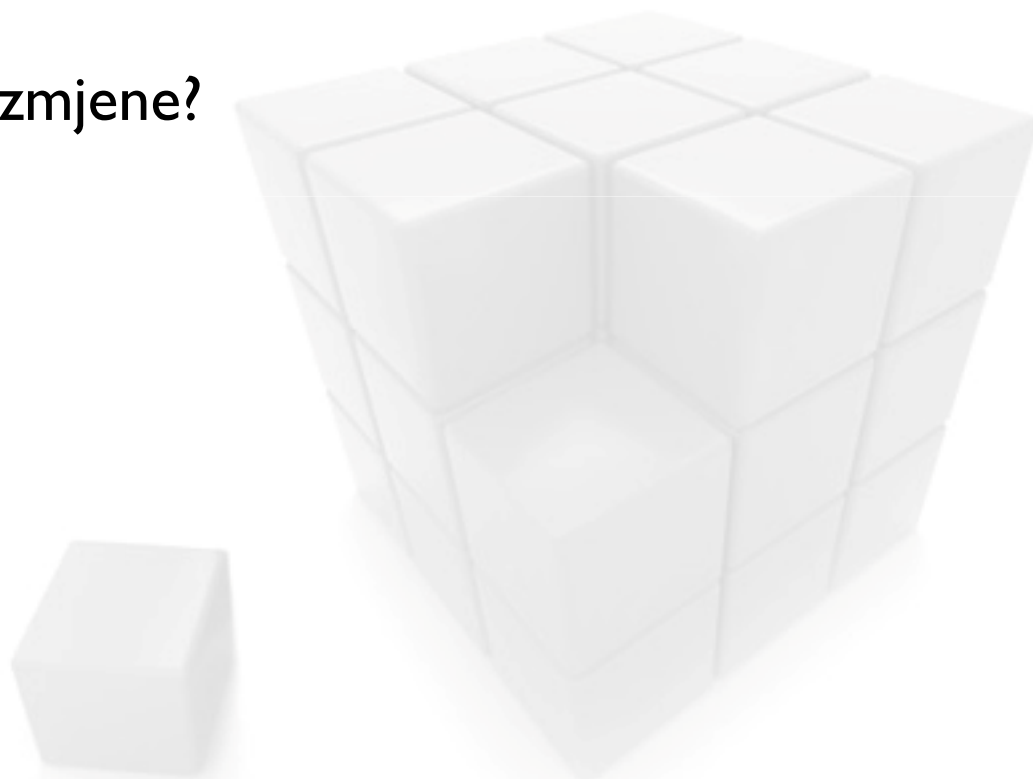
- ❑ Održavanje uključuje i hitno neplanirano uklanjanje zastoja.
- ❑ Projekti planirane aktivnosti, duži i važniji zadaci se zapostave zbog hitnih zadataka.
- ❑ Evidencija vam s vremenom može pomoći u procijeni potrebnih resursa i gdje su moguće optimizacije.



Vrste održavanja i što je u sklopu ugovora?

OO17
hrong

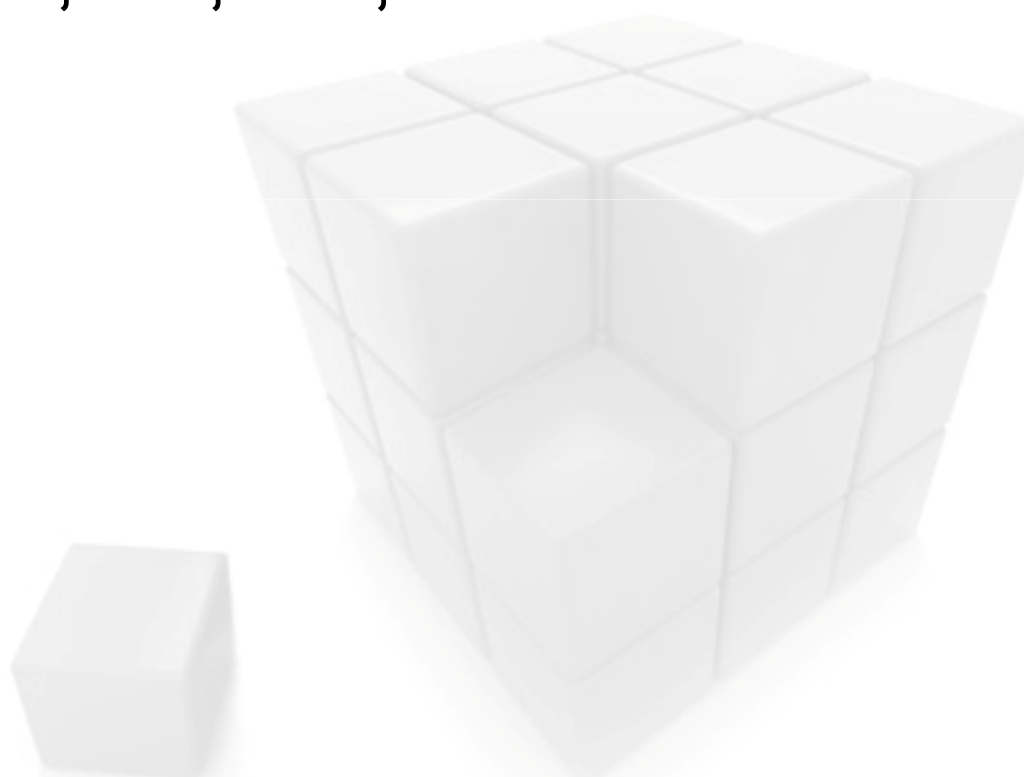
- ☐ Vrste održavanja?
- ☐ Što je greška?
- ☐ Što dorada?
- ☐ Što spada u zakonske izmjene?



Konkurentnost na tržištu

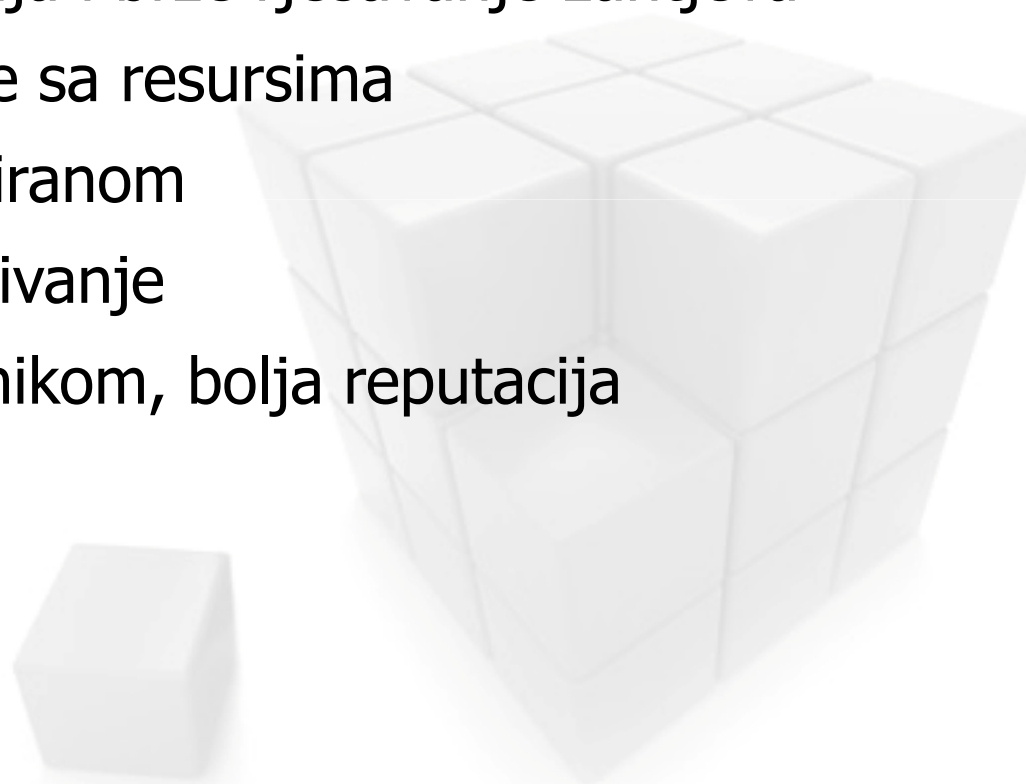
□ Bolja organiziranost usluge koje pružate vas manje koštaju

- manji gubitci,
- pravovremena reakcija u rješavanju zastoja
- zadovoljniji korisnici,
- dobivanje više poslova,



Prednosti za management

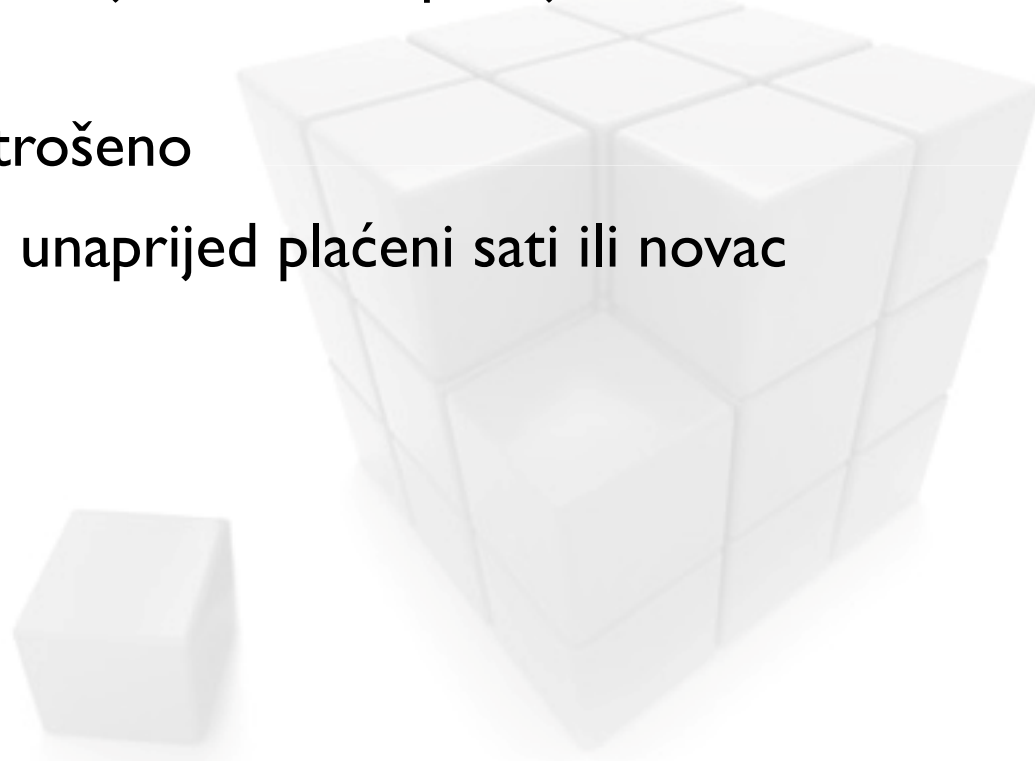
- ❑ Optimalna organiziranost rezultira sa manje gubitaka - konkurentnost na tržištu
- ❑ Pravovremenu reakcija i brže rješavanje zahtjeva
- ❑ Efikasnije upravljanje sa resursima
- ❑ Stvarno je bliže planiranom
- ❑ Bolje poslovno odlučivanje
- ❑ Bolji odnosi sa korisnikom, bolja reputacija





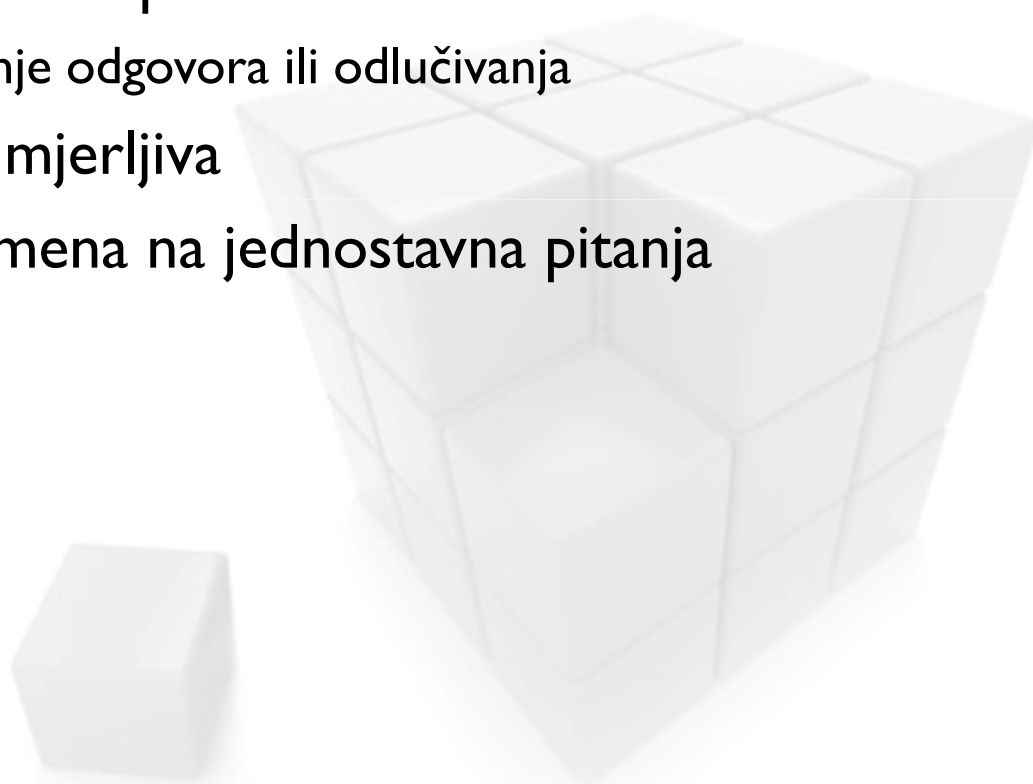
Prednosti - Korisnici

- ☐ Znaju što je dogovoreno ugovorom
- ☐ Podnošenje zahtjeva i praćenje tijeka njihovog rješavanja
- ☐ Uvid što je podešeno, što je do sad napravljeno i što sve trenutno radite za njih
- ☐ Koliko sati je do sad utrošeno
- ☐ Nadzor na što se troši unaprijed plaćeni sati ili novac



Prednosti za IT stručnjake

- ❑ Korisnici podnose zahtjeve i daju potrebne informacije
- ❑ Precizna evidencija svih zahtjeva
- ❑ Sudionici znaju dogovorena pravila
 - smanjuju vrijeme traženje odgovora ili odlučivanja
- ❑ Opterećenost resursa mjerljiva
- ❑ Smanjenje utroška vremena na jednostavna pitanja





we think the way you need IT

IN2 d.o.o.
Ines Trbojević Košturjak
ines.trbojevic@in2.hr
Marohnićeva 1/1
10000 Zagreb, HR
tel: +385 1 6386 800
www.in2.hr

