

Jak nie stracić efektów synergii – usługi systemów krajowych i globalnych

Prowadzący: Bartosz Górczyński,
CTPartners S.A, itSMF Polska

Miedzeszyn, wrzesień 2010



Bartosz Górczyński

- Prezes Zarządu CTPartners S.A.
 - Uczestnictwo w wielu projektach ITSM w Polsce
- Prezes Zarządu Stowarzyszenia itSMF Polska
 - Polski reprezentant w itSMF International i IPESC (International Publications Executive Sub Committee)
 - ITIL Reviewer



AGENDA



ITSM i jego patrzyenie na temat



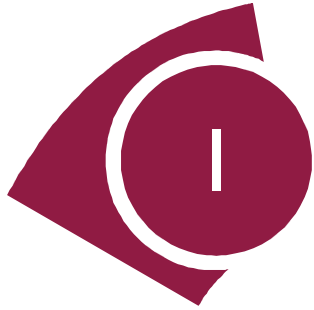
Jak doprowadzić do synergii systemów?



Konieczna jest współpraca stron



Czy jesteśmy gotowi i co powinniśmy robić?



Jak ITSM patrzy na temat?

Spojrzenie na usługi wspierające biznes, a nie na systemy IT

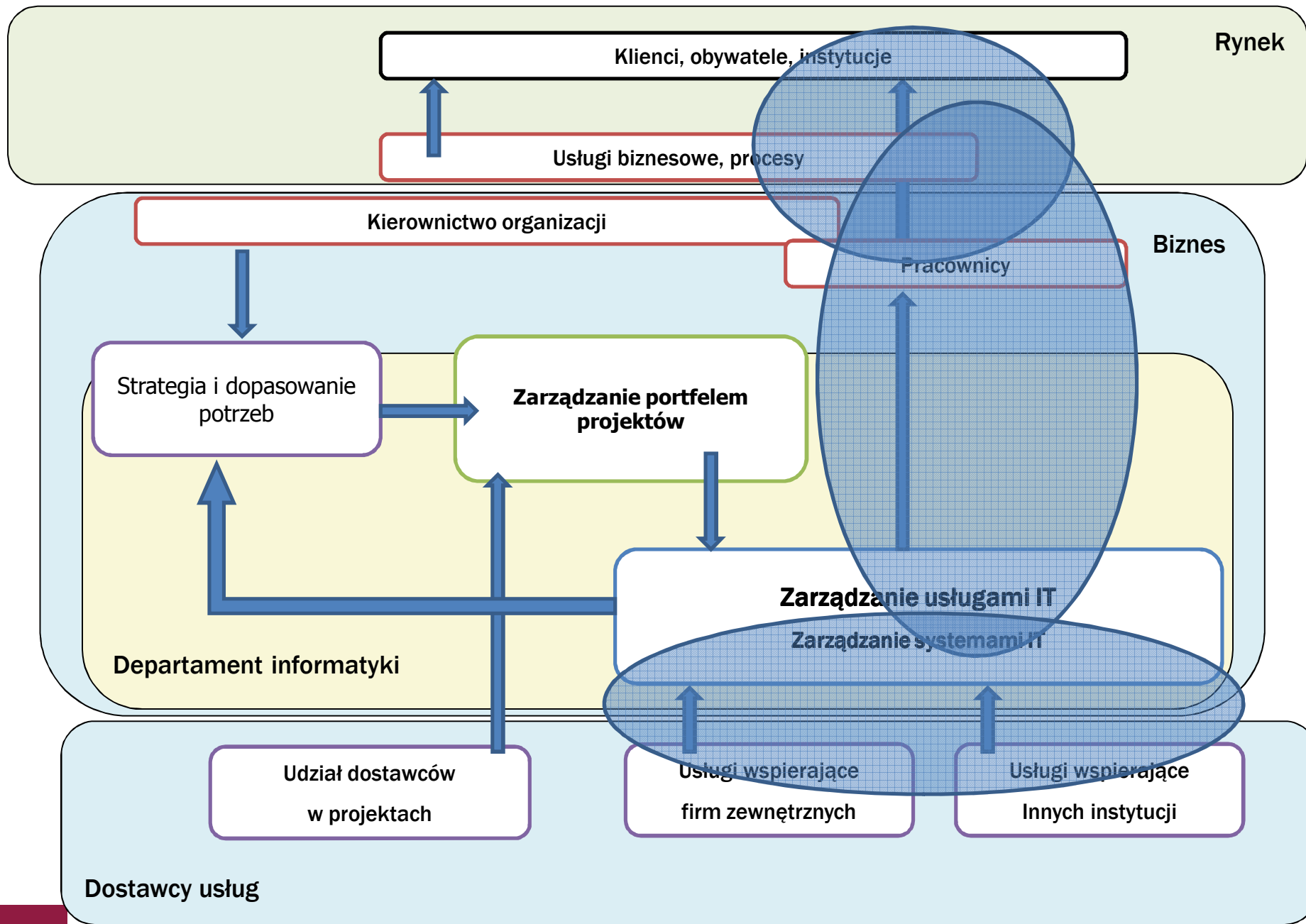


IT Service Management – spojrzenie na IT od strony odbiorcy i usługi

- Mówimy w tej sesji o „współpracy systemów”
- W **ITSM** skupiamy się na usługach IT oferowanych „biznesowi”
- Patrzymy na cykl życia usługi (Budowa – Utrzymanie – Rozwój)
- Opisujemy usługi oczami interesariuszy (klienci i użytkownicy)
- Interesuje nas model dostarczania wartości dzielący cechy usługi na :
 - **UTILITY** - Użyteczność
 - **WARRANTY** - Gwarancja
- Celem jest zapewnienie jakości usługi w powyższych obszarach na poziomie oczekiwanym przez odbiorcę (projektowanie pod wymagania)
- ITSM świetnie nadaje się do opisu współpracy między dwiema usługami – globalną i lokalną

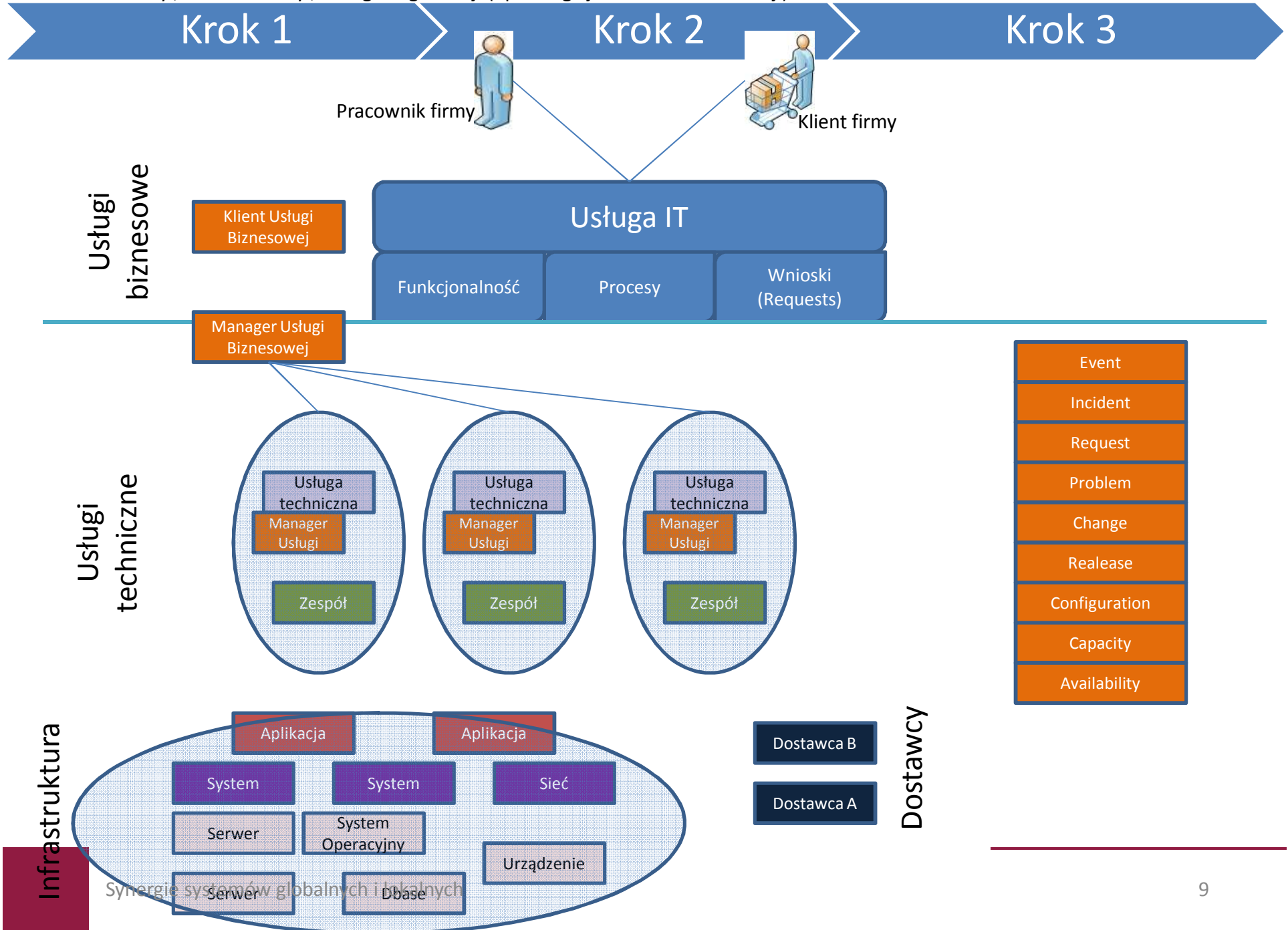
Elementy ITSM jako modelu zarządzania

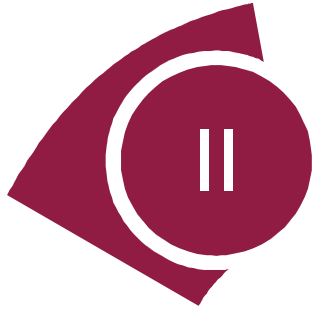
- ITSM to model współpracy biznesu i IT gwarantujący oczekiwaną jakość usług
- ITSM to także model współpracy z dostawcami
- ITSM jako model pokazujący także współpracę między usługami
- ITSM opisuje pełen cykl życia usługi, która jest produktem organizacji IT dla biznesu
- ITSM to dziedzina zarządzania. Można o niej czytać w ITIL, ISO 20000 i innych publikacjach.
- Należy ją integrować z zarządzaniem projektami, governance, ...



Kontrola usługi – metoda na stabilne dostarczanie wartości

- ITSM daje nam spójny model kontroli jakości usługi
- Definiuje 4 obszary kontroli
 - Ludzie
 - Procesy
 - Dostawcy
 - Technologie
- Pomaga dopasowywać projekt usługi do oczekiwań operacyjnych, co jest w praktyce najtrudniejsze
- Jego zastosowanie gwarantuje utrzymanie synergii między organizacjami globalną i lokalną





Jak doprowadzić do synergii systemów?

Czy w przypadku współpracy systemów lokalnych i globalnych sytuacja jest bardziej skomplikowana niż przy eksploatacji samych systemów lokalnych?

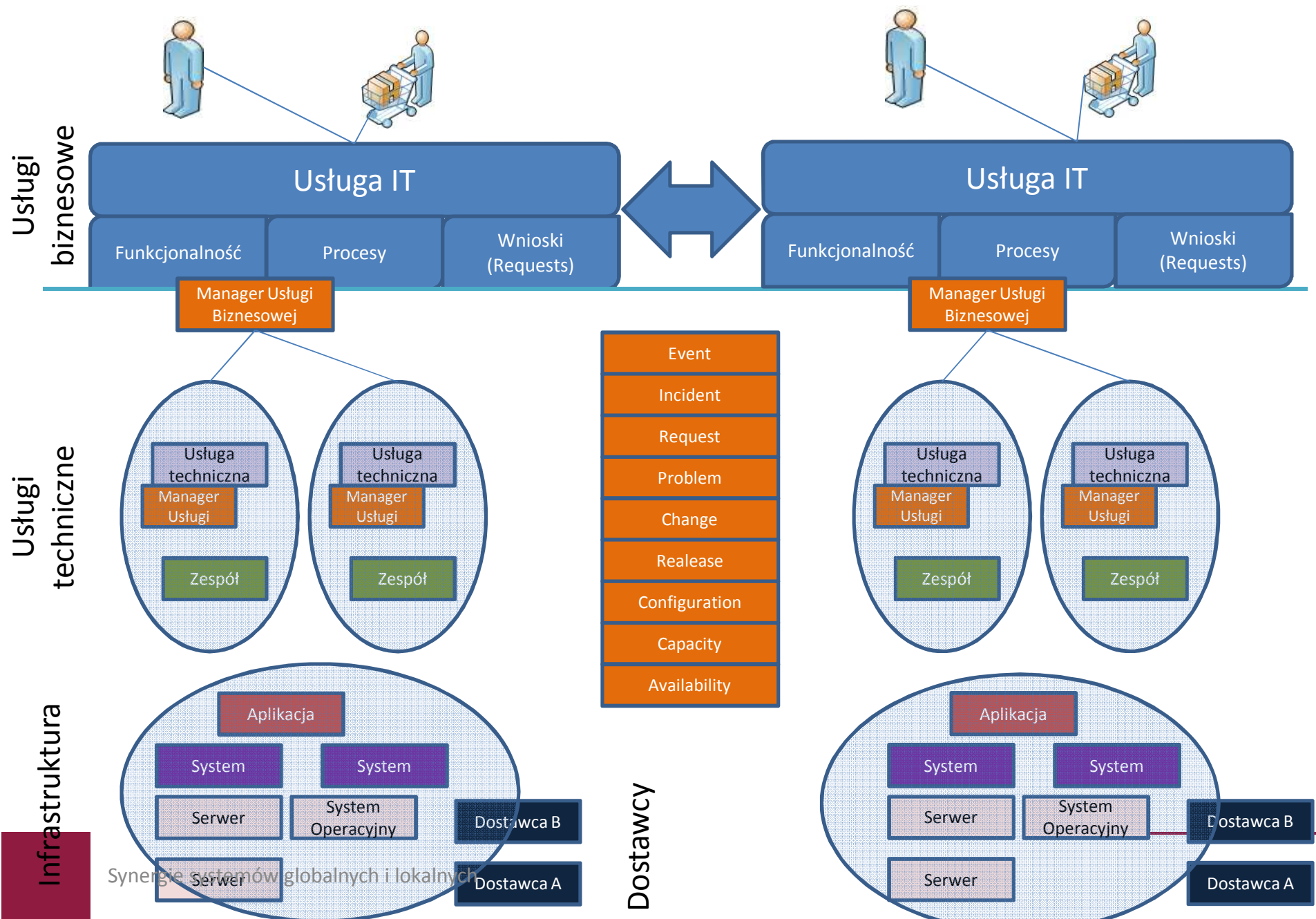


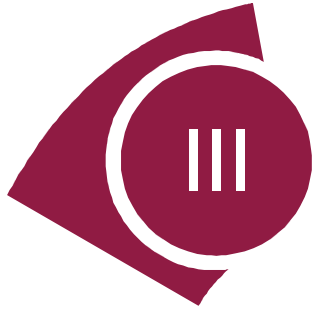
Klasyczny scenariusz znany z różnych sektorów

- Organizacja międzynarodowa dla swojego funkcjonowania buduje systemy, których usługi udostępnia globalnie
- Organizacje krajowe chcą lub muszą uruchomić lokalne usługi IT zintegrowane z usługami globalnymi i w tym celu tworzy kolejne (lokalne) systemy (projekty)
- W czasie projektowania systemów definiowane są wymagane funkcjonalności (UTILITIES)
- Czy są od początku określane wymagania operacyjne (WARRANTY) – przecież to one decydują o wartości usług?
- Czy zdefiniowanie wymagań operacyjnych i zaprojektowanie usług tak, aby je spełniały, jest możliwe?

Co radzi ITSM?

- Rozpocząć myślenie usługowe od zdefiniowania pomysłu lub inicjatywy
- Przyjąć wspólny w projekcie model definiowania usług
- Przyjąć jednolity model dekompozycji usługi na systemy IT
- Projektować pod wymagania usługowe
- Definiować, obok funkcjonalności, kluczowe elementy przyszłych usług takie jak procesy współpracy i zarządzania
- Traktować model operacyjny usługi jako jej integralną część





Konieczna jest współpraca stron

Współpraca zespołów projektowych i operacyjnych oparta na wspólnym modelu zarządzania jest kluczowym czynnikiem sukcesu.



Komunikacja między współpracującymi stronami jest kluczowa



Źródło: Not the IT Infrastructure Library

Jak realizować współpracę w skali globalnej?

- Wskazać osoby jednoznacznie odpowiedzialne za architekturę usług globalnych i lokalnych
- Obie strony powinny szukać języka porozumienia – propozycja to model ITIL'owy
- Zapisać operacyjne oczekiwania obu stron, które pozwolą zaprojektować systemy, ich pojemności, dostępności i modele zarządzania
- Wprowadzić rozliczalność usług, regularne raportowanie i przeglądy jakości



Czy jesteśmy gotowi?

Czy dojrzałość usługowa polskiej branży zapewnia profesjonalne podejście do budowania usług i ich współpracy z organizacjami globalnymi?



Jak wygląda dojrzałość naszego polskiego ITSM?

- UE nie definiuje jasno standardu zarządzania usługami
- Polska branża bardzo aktywnie adaptuje ITSM jako model zarządzania, także w sektorze publicznym
- Kraje zachodnie są dojrzsze w tym zakresie

- Jesteśmy mocni w procesach operacyjnych
- Nie potrafimy projektować „pod przyszłe operacje IT”
- Mamy potężne problemy z zarządzaniem zmianami i ich przekazywaniem na produkcję

- Szczegóły **www.przegladITSM.pl**

Na zakończenie

- Nie zapominajmy, że rezultatem prac całości IT są działające i dopasowane biznesowo usługi IT
- Myślmy usługowo od fazy definiowania pomysłu
- Myślmy usługowo w globalnych projektach integracyjnych
- Korzystajmy z wypracowanych i rozwijanych standardów
- Dzielmy się wiedzą i doświadczeniem, a jako polska branża wnośmy ciekawe inicjatywy na poziom europejski i światowy

Dziękuję za uwagę



ul. Pandy 12
02-202 Warszawa
tel. +48 (22) 576 80 80
fax +48 (22) 576 80 81
e-mail: ctpartners@ctpartners.pl
www.ctpartners.pl