

PosAm



PosAm Servio

DETAILNÁ FUNKČNÁ ŠPECIFIKÁCIA

IT MUSÍ BYŤ OPOROU BIZNISU IT Service Management (ITSM) predstavuje mix technológií, procesov a ľudí spojených s IT aktívami a IT infraštruktúrou, ktoré sú z pohľadu používateľa reprezentované IT službami. Ide o komplex činností zahŕňajúcich vývoj, dizajn, implementáciu, prevádzkovanie, zmeny, ale aj ďalšie zlepšovanie týchto služieb.

Podľa prieskumu spoločnosti Forrester Consulting asi 71 % spoločností využíva metodológiu ITIL vo verzii 2 alebo 3 pre efektívne riadenie svojich IT služieb. Riadenie IT služieb v zmysle odporúčaní ITIL V3 je zároveň dobrým predpokladom pre získanie certifikácie ISO 20000.

Manažment procesov a služieb v PosAm Servio je založený na Best practices v zmysle ITIL V3, čo poskytuje optimálne predpoklady pre automatizáciu týchto procesov v spoločnosti.

VŠETKO POTREBNÉ V JEDNOM ELEGANTNOM RIEŠENÍ

PosAm Servio je nástroj pre sofistikované riadenie ICT služieb. Je určený pre používateľov, manažérov, operátorov a riešiteľov, ale aj partnerov a dodávateľov z tretích strán.

Pre bežných používateľov predstavuje miesto pre

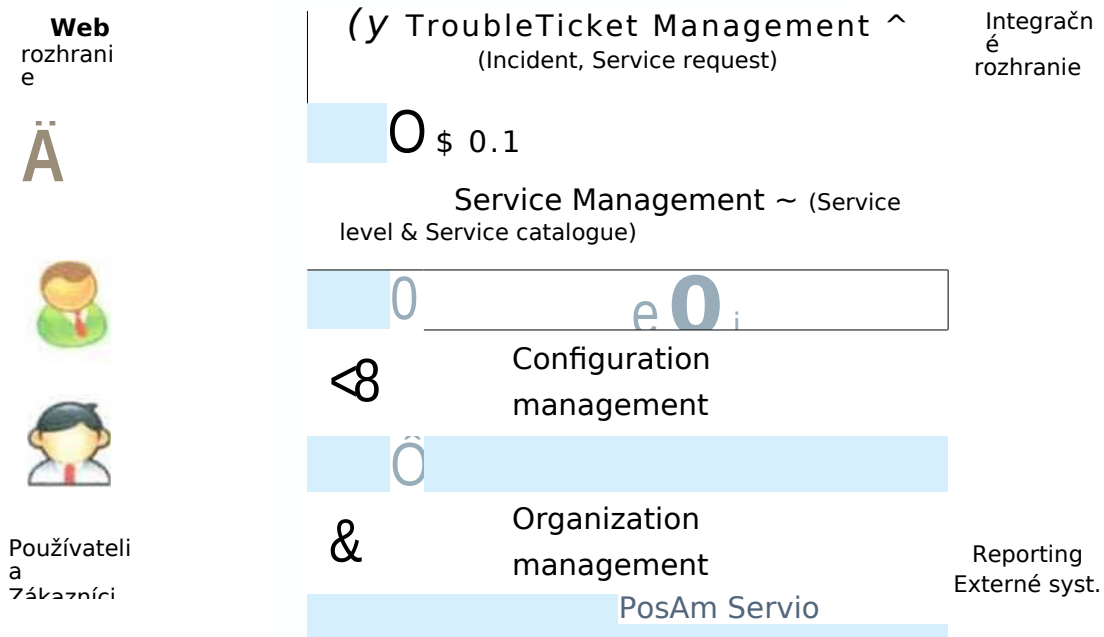
Pre IT manažéra je to silný nástroj na riadenie služieb v rámci celého ich životného cyklu a súčasne prostriedok pre správu celej infraštruktúry. Systém mu poskytuje dobrý prehľad o aktuálnej situácii aj dlhodobom vývoji v správe ICT infraštruktúry a poskytovaných službách. Umožňuje mu tak operatívne riadiť dennú prevádzku aj kvalifikovane rozhodovať o koncepčných zmenách.

Pre operátorov a riešiteľov je to prehľadný systém pre zaznamenávanie požiadaviek, zadávanie a riadenie pracovných úloh a evidenciu všetkých súvisiacich dát.

Pre partnerov je k dispozícii integračné rozhranie, umožňujúce dátové prepojenie PosAm Servio s externými systémami. Zaručená je tak bezproblémová komunikácia s riešiteľmi a dodávateľmi tretích strán.

Medzi hlavné úlohy a funkčnosti samotného systému patrí: Prijímať a evidovať požiadavky používateľov (Tickety) Zabezpečiť ich riešenie (Pracovné príkazy) Vynucovať/dodržiavanie kvalitatívnych parametrov (SLA) Centrálne evidovať a sledovať ICT aktíva a ich väzby (CMDB) Vyhodnocovať plnenie požadovaných parametrov (KPI)

Pri riadení ICT služieb vychádza PosAm Servio z Best Practices v zmysle ITIL, čo ho predurčuje pre poskytovanie ICT služieb podľa tejto metodiky. Podporuje procesy Incident management, Requestfulfilment, Problém management, Service



Obrázok 1 - Schéma základných modulov PosAm Servio

configuration management v zmysle ITIL. Principiálne je však možné v systéme identifikovať tri základné funkčné celky: Manažment ticketov, Manažment služieb, Konfiguračný manažment a správu aktív.

NOVÁ ÚROVEŇ ICT SLUŽIEB

Spolupráca obchodu a IT postavená na nových, transparentných pravidlách založených na poskytovaní služieb s definovanými funkčnými a kvalitatívnymi parametrami a cenou. Efektívny manažment IT aktív s pozitívnymi dopadmi na dostupnosť ICT, ale aj personálne a finančné zdroje. Kvalita a jej kontinuálne zlepšovanie prispieva k spokojnosti personálu, zamestnancov a zákazníkov. Synergické efekty zabezpečujúce konkurenčnú výhodu a napĺňanie dlhodobých obchodných a strategických cieľov.

CHARAKTERISTIKA PRODUKTU

INCIDENT MANAGEMENT

Manažment incidentov zabezpečuje správu životného cyklu všetkých reportovaných udalostí, pri ktorých prichádza k prerušeniu alebo zníženiu kvality poskytovaných služieb. Dôsledné sledovanie celého

automatizovaných nápravných opatrení, garantuje poskytovanie obchodných aj technických služieb na požadovanej úrovni. Ide o základný proces v ITIL aj v PosAm Servio. Jeho zvládnutie má významné pozitívne dopady na celé fungovanie spoločnosti, spokojnosť zamestnancov, používateľov a zákazníkov.

Komponenty modulu

- Tickety
- Pracovné príkazy
- Notifikácie
- Eskalácie

Logovanie udalostí Funkcie a vlastnosti

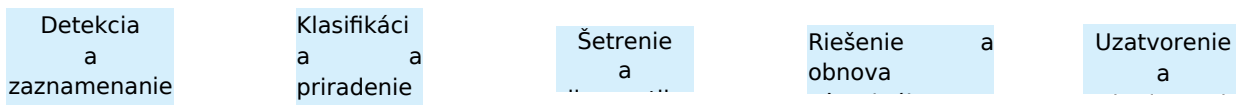
Záznam incidentu rôznymi metódami a prostredníctvom rôznych rozhraní

Manuálne cez operátorské alebo zákaznícke web rozhranie

- Automaticky z externých systémov cez Webservice alebo štruktúrovaný e-mail

Dôsledné End-to-End riadenie životného cyklu incidentu reprezentovaného ticketom

- Pridelovanie pracovných príkazov
- Sledovanie termínov definovaných službou a SLA



Typický proces pre Incident management

The screenshot displays a ticket management interface with the following details:

- Close m Save e Save and dose p (pKiflmioh inmntv B Interruption a Resoludon Close ticket - Change**
- incident** StateAktívny
- Q'gamzationPosAm spoj s r 0 IPI**
- ReponerPosAm Automat**
- ReponerPažAm Aptpm.a! (POSA0011**
- 'nput channelEma**
- LocationPosAm iBA**
- CtType**
- Confngurarion ttemsbalibrOI**
- Deadhnes**
- SLA štartT9 09 2013 M 37**
- Deadime19 09 2013 17 45**
- Asstgmt**
- CreatorAijfca**
- N3g2g.yQ5gVE>**
- '429 421903020396i**
- 19 09 2013 11 37**
- Created**
- ' Assigned to groupCaUCentrum**
- Assigned to personMonika Zacharová**
- '139 42190346042G)**
- Time ot assignment19 09 2013 U 33**
- Resortse deacftime19 09 2013 11 52 O**
- Claimed oy owner19 09 2013 11 37**
- Contract PosAm MS**
- Business Service package**
- Detaned description Prosím O výmenu zálohovacích pásov na soastesti 2**
- Chcete saiohovat PROD alebo TEST servery s týmto menom su 2**
- Produkt**
- Solutions**
- Solution**
- Work loga**
- Sotver**
- No recorús founO**

Obrázok 2 - Zaevidovaná požiadavka v rámci Incident managementu (príklad obrazovky)

- Zasielanie eskalácií Zasielanie notifikácií
- Manuálne a automatické uzatváranie ticketov
- Záznam komunikácie medzi zákazníkom, riešiteľom a dispečerom

Špeciálne funkcie

- Podpora pre hromadné tickety
- Možnosť definovania súvisiacich ticketov
Možnosť definovať šablóny pre opakujúce sa udalosti
- Časovač pre automatické riadenie udalostí s možnosťou využívania šablón
Prieskum spokojnosti zákazníka s výsledným riešením

Detailný zoznam funkcionality

- Evidencia a manažment ticketov
- Evidencia a manažment pracovných príkazov Evidencia a manažment hromadných ticketov Evidencia a manažment súvisiacich ticketov
- Evidencia a manažment príslušných číselníkov (Kódy uzavretia, prerušenia, dôvody porušenia,...)
- Evidencia a manažment šablón ticketov
- Evidencia a manažment príloh a URL kticketu Evidencia kompletnej histórie k ticketom/WO
- Definícia povinných polí + navigácia
Vytváranie automatických ticketov a pracovných príkazov cez scheduler (plánovač úloh)
Sledovanie procesu vyriešenia ticketu Sledovanie procesu vyriešenia pracovného príkazu Automatické

- Automatické delegovanie / pridelovanie riešiteľských skupín
- Realizácia nápravných činností súvisiacich s SLA a OLA (Eskalácie, Notifikácie)
Hodnotenie spokojnosti riešenia
Integrácia s CMDB a Configuration management
Integrácia s Request Fulfilment
- Integrácia s SLM (Monitoring dodržiavania SLA a OLA)
- Integrácia s Organization managementom

REQUEST FULFILMENT

Manažment požiadaviek pokrýva riadenie životného cyklu žiadostí od používateľov. Tvorí integrálnu súčasť Incident mana- gementu. Je založený na iných kvalitatívnych parametroch SLA a OLA ako incident management, ale využíva rovnaký proces a obsahuje

SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Manažment úrovne poskytovaných služieb je miestom, kde sa stretávajú požiadavky obchodu a zákazníkov s možnosťami IT splniť ich predstavy. Správne vyváženie očakávaní na jednej strane a možností na strane druhej je kľúčom k úspechu a spokojnosti na oboch stranách. Nutným predpokladom pre správne nastavenie kvalitatívnych parametrov je, aby SLA biznis služieb vychádzalo z reálnych OLA technických služieb. S PosAm Servio je možné aj pri dnešných komplexných systémoch naplniť tieto požiadavky a zároveň mať pomocou monitoringu, merania a vyhodnocovania kvalitu služieb neustále plne pod kontrolou.

Komponenty modulu

- SLA obchodných služieb
- OLA technických služieb

Funkcie a vlastnosti

- SLA manažment previazaný s definovanými obchodnými službami
- OLA manažment podporovaných technických služieb odľadá užívateľských skupín

Manažment eskalácií a notifikácií s väzbou na kety a pracovné príkazy

Detailný zoznam funkcionality

- Evidencia a manažment úrovne biznis služieb (SLA)
- Evidencia a manažment úrovne technických služieb (OLA)
- Evidencia a manažment úrovne dodávateľských služieb (UC)
- Evidencia a manažment predpripravených modelov SLM
- Evidencia a manažment dostupnosti služby
- Evidencia a manažment väzieb úrovne služieb a služieb
- Evidencia a manažment SLA a OLA na KP
- Evidencia a manažment parametrov/sady parametrov služby
- Evidencia a manažment eskalačných pravidiel a notifikácií pre služby
- Evidencia a manažment potrebných číselníkov
- Evidencia a manažment príloh a URL k službe
- Integrácia s Incident managementom a Requestfulmen tom

Záznam požiadavky

Monitoring definovaných

Realizácia nápravných

Uzatvorenie požiadavky

Poskytnutie dát

Typický proces pre Service level management

Servio NG

Monika Zacherová Odetá*if PosAm Drepece'S « Bluesky ■ ii -

T>cket Mng Organization Mrg Cnfguration Mng Service h*ig Nastavania Pomoc

Technická SLA

Riešiteľská skupina	Typ KP	Technická služba	Názov	Riešiteľ	Úroveň	Aktívny
POS	>*					iba aktívne
f- Filtrovať e (ntt)						
1 50/91					1 2 T...	j
Riešiteľská skupina	Typ KP	Technická služba	Názov	Riešiteľ	Úroveň	Aktívny
L POS_SW2_PO<1p0rn4_na stroja	Správa použivateľov	Správa používateľov	T90%	Mat		x
f POS_SW2_P<tdpome_n8s1rote	Riešenie poruchy	Riešenie poruchy	T90%	Nif	1	x
POSJarant	w<4<«-« ^emwrix	Riešenie neštandardnej zmeny	T56D	>1<5		v
, POS_BOZP	Riešenie incidentu - BOZP	Riešenie memoranda - BOZP	T90%	MO	i	x
PO S_DS_I_Snareompt	Poskytnutie informácie	Poskytnutie informácie	T 90%	Mt)		x
< POS_D3I_snareoomt	Riešenie poruchy	Riešenie poruchy	T4h	>A!	i	
POS_PV_APL_2	Zbadanie / zmena / zrušenie	Zriadenia / zmena / zrušenie	Tdohoda	M.<	3	x
POSPVAPL2	Poskytnutie informácie	Poskytnutie informácie	T4h	M<*	3	x
*i POS_PV_APL_?	Riešenie poruchy	Riešenie poruchy	T<h	Mil	i	x
POS_ENVIRIQ	Riešenie Vrodeniu životná prosie	Riešenie modemu - životné prosie	T90%	>*,>	i	x
PosAnJT_TpJtrfr8_BA	Asistencia 580 P	Asistencia 580 P	T5BD	(<=>	t	x
^ PosAm_0_TP_infra_KE	Asistencia M P SN	Asistencia 20 P SN	T20h	Mtl	t	x
S FOS.DSLOTRIX	Riešenie poruchy	Riešenie poruchy	T4l>	!>	3	x
POS_D3t_SCOM	Úprava konfigurácie SCOM	Úprava konfigurácie SCOM	T90%	10x5	1	x
POS_OS»_SCOM	Riešenie poruchy SCOM	Riešenie poruchy SCOM	T 90%	10X5	4	x
Ä POS_RRD	Devetoo postupy - zmena / zrušenie	Develop pnsľupy - zmena / zrušenie	T1h zabtoko	10x5	1	x
PosAm_0_TP_I_infra_BA	Asistencia 580 P	Asistencia 580 P	T5BD	10x5	e	x
PosAm_0_TPjtrfr8_BA	Asistencia 10P3N	Asistencia 10 P 9N	T10h	24x7	t	x
PosAm_0 S I_infra	Asistencia 580 P	Asistencia 580 P	T5BD	10x5	i	x
PosAm_0_DSI_infra	Asistencia 580 P	Asistencia SAD P	T5BD	10x5	%	x
Pos Am_0 __D S I nfra	Asistencia 10 P SN	Asistencia 10 P SN	T10h	24x7		

Obrázok 2 - Zaevidovaná požiadavka v rámci Incident managementu (príklad obrazovky)

SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT

Katalóg služieb reprezentuje centrálné úložisko poskytovaných nielen obchodných, ale aj technických služieb a ich vzájomných funkčných väzieb. Správne navrhnutý katalóg služieb je dôležitým predpokladom pre ich efektívnu správu. Cieľom je mať k dispozícii služby plne pokrývajúce obchodné potreby, ale zároveň minimalizujúce nároky na IT a obslužný personál. V PosAm Servio je implementovaný komplexný know-how potrebný na zvládnutie tejto neľahkej úlohy.

Komponenty modulu

Obchodné služby Technické služby

Funkcie a vlastnosti

Hierarchická architektúra zahrňujúca zákazníka, obchodnú službu, technické služby, a poskytované úrovne obchodných a servisných služieb
Intearálna súčasť manažmentu úrovne služieb

Detailný zoznam funkcionality

Evidencia a manažment biznis služieb (katalóg služieb)
Evidencia a manažment technických služieb
Evidencia a manažment dodávateľských služieb
Evidencia a manažment väzieb technických a obchodných služieb
Evidencia a manažment číselníkov (dostupnosti, skupín parametrov, eskalácií a notifikácií)
Evidencia zmlúv

- Integrácia s Incident managementom a Request fulfilmentom
- Integrácia s CMDB a Configuration management Integrácia s Service Level managementom Integrácia s

Definícia obchodných služieb	Priradenie kvantitatívnych parametrov SLA	Definícia technických; služieb	Ptiradenie kvantitatívnych parametrov OLA	Mapovanie technických a obchodných služieb
------------------------------	---	--------------------------------	---	--

Typický proces pre Service catalogue management

Zimím PoftAm Iis

■ Zavrfer

Poskytovateľ PosAm, spolS r.o (P)

* Zákazník PosAm, spolS r.o (P)

•Názov PosAm IIS

Čisto zmluvy

Extern* číslo IP09007PA-VUV01

PuMkomné:

Platný od.

PMnýdo:

Poznámka

AWfvny: V5<tky

KateUa

Názov K od SLM PaminMié Platne od Platné do
91 Acáva Ondáv. - • B*sat
haste OBAOkortn

Obrazok 4 - Formulár zmluvy o poskytovaní ICT služieb (príklad)

CONFIGURATION MANAGEMENT

Konfiguračný manažment je základným pilierom poskytovania kvalitných IT služieb. Efektívna správa IT aktív a ich maximálna utilizácia je založená na ich presnej katalogizácii. Konfiguračný manažment nie je iba jednoduchou evidenciou, ale udržiava aj informácie o vzájomných väzbách medzi jednotlivými časťami a komponentmi IT infraštruktúry. Tieto informácie významne podporujú úspešnú a efektívnu prácu ostatných zložiek ITSM. Previazanie reportovaných incidentov na jednotlivé komponenty IT infraštruktúry tvorí bázu pre analytickú činnosť pri reaktívnom aj proaktívnom riešení udalostí. PosAm Servio tak prináša lepšiu kontrolu nad IT infraštruktúrou.

Komponenty modulu

CMDB s dynamickými dátovými štruktúrami a dynamickými logickými väzbami

Funkcie a vlastnosti

- Správa KP a ich začlenenie do hierarchickej architektúry, tvorenej typmi a skupinami konfiguračných položiek

- Vlastnícke vzťahy tvorené KP a lokalitami, zamestnancami, zákazníkmi, používateľmi
- Previazanie KP s manažmentom incidentov

Detailný zoznam funkcionality

- Evidencia a manažment aktív (konfiguračných položiek - KP) v rámci infraštruktúry, skupín KP
- Evidencia a manažment väzieb medzi KP
- Evidencia a manažment typov KP a typov väzieb medzi KP (Dynamické štruktúry)
Evidencia a manažment vlastníckych vzťahov (KP, lokality, užívatelia, zákazníci, služby a pod.)
- Evidencia histórie a manažment životného cyklu KP Import / Export zoznamu KP z/doXLS
- Evidencia a manažment príloh a URL ku KP
- Integrácia s Incident managementom a Requestfulfilmentom
- Integrácia s Organization managementom

Špecifikácia informácií o konfigu-

Logické začlenenie KP do hierarchie

Vytvorenie funkčných väzieb na ostatné

Typický proces pre Configuration management

KP pavot-nti)

✕ Zavrieť f Utočiť n Uložieť a zavrieť

* Typ KP PC / NB

Organizácia PosAm, spol s r o (P)

Názov * pavoi-ntb

Stav Aktívny

Lokalita

Základné parametre

Sériové číslo13X3759

Produktové číslo64577XC
inventárne čísloPB12515

Synchronizačný kódpavoi-ntb

VýrobcaLENOVO

PopisT6Tp

Poznámka

PoužívateliaPavol Juraj

Správca (O)PosAm, spol s r o (P)
Administrátori

Vlastník (O)FOSAm, SDOi-S' 0- (P)

Vlastník

Dátum akbváae

U

X

◆ -

4i *

◆ -

Voliteľné parametre

Operačný systémMirp<nc*T vlnitom 7 Enterprise

IP Adresa

MAC adresa00 1C 25 B8:02:3F

Doménaposam sk

Virtual

Obrázok 5 - Príklad zobrazenia konfiguračnej položky v rámci CMDB

REPORTING

Dátová architektúra systému a informácie uchovávané v CBDB

(hlásenia a žiadosti, katalóg služieb, konfiguračné položky, definované závislosti) sú predpokladom a zárukou, že je možné vytvoriť prakticky akýkoľvek výstup.

Typy reportov

- Off-line
- On-line **Typy výstupov**
 - Kvantitatívne (objemy, zmeny počtov v čase a pod.)
 - Informácie o udalostiach (incidenty, problémy, požiadavky, zmeny)
 - Informácie o infraštruktúre (konfiguračné položky všetkých typov)
 - Kvalitatívne
 - Úroveň dodržiavania definovaných parametrov (SLA, OLA, UC)
 - Spokojnosť používateľov
 - Chybovosť

Špecifikácia vstupov

Filtrácia dát do výstupov je možná podľa širokej škály vstupných parametrov (časti organizačnej štruktúry, časti IT infraštruktúry, časové ohraníčenie, typy požiadaviek a pod.)

Štruktúra výstupov

Štruktúra výstupov závisí od individuálnych požiadaviek zákazníka, v rôznej úrovni detailu

Možnosti

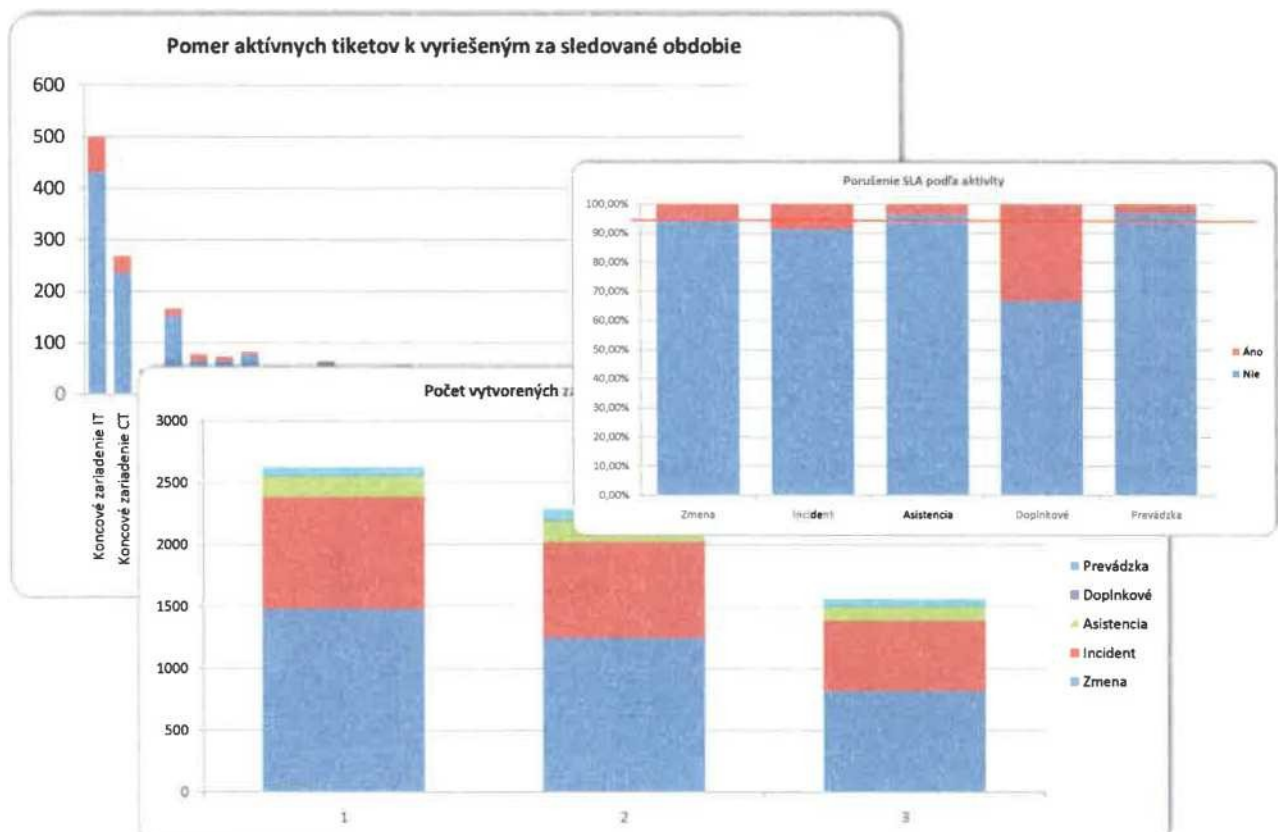
- Možnosť kombinovať kvalitatívne a kvantitatívne reporty
- Možnosť analýzy súvislostí medzi kvantitatívnymi a kvalitatívnymi informáciami
- Export do XLS
- Grafické výstupy

ORGANIZATION MANAGEMENT

Modul Organizačný manažment udržiava aktuálnu informačnú bázu o jednotlivých používateľoch, ich kompetenciách a oprávneniach v rámci PosAm Servio. Servio okrem správy organizačnej štruktúry či evidencie používateľov umožňuje naraz pridelovať jednotlivým používateľom viaceré role (tzv. kontexty) čo výrazne zefektívňuje prácu so systémom a napomáha rýchlejšiemu vybaveniu požiadaviek zákazníka.

Komponenty modulu

- Používatelia a používateľské jednotky



Obrázok 6 - Príklad manažerský reportov v rámci PosAm Servio

Funkcie a vlastnosti

- Správa používateľova ich začlenenie do organizačnej štruktúry
Manažment používateľských a riešiteľských skupín
- Evidencia zákazníkov, poskytovateľov a ich organizačných jednotiek
- Previazanie kompetencií do používateľských

kontextov **Detailný zoznam funkcionality**

- Evidencia a manažment zákazníkov a poskytovateľov služieb
- Evidencia a manažment osôb a používateľov systému Evidencia a manažment organizačných jednotiek
- Evidencia a manažment používateľských skupín - používateľov, dispečerov, riešiteľov Evidencia a manažment lokalít
- Evidencia a manažment prístupových práv

- Integrácia s Incident managementom a Requestfulfilmen- tom
- Integrácia so Service catalogue managementom
- Integrácia s CMDB a Configuration managementom

FORMA IMPLEMENTÁCIE

PosAm Servioje možné poskytovať ľubovoľným spôsobom od klasického in-house riešenia, cez poskytovanie prístupu k systému vo forme služby (SaaS) až po kompletný outsourcing call centra PosAm akojednotného kontaktného bodu (SPOC) pre používateľov a dispečerského pracoviska pre manažment riešiteľských skupín. Forma implementácie závisí od požiadaviek a možností zákazníka, ktoré sú dané vlastníctvom personálnych a finančných zdrojov, požiadavkami na optimalizáciu finančných

Prevádzkovanie IT systémov na vlastnej infraštruktúre	áno	nie	nie	nie	i
Voľné finančné zdroje na investície	áno	nie	nie	nie	25
Know-how a ITSM špecialistov	áno	nie	nie	nie	25
Infraštruktúru a personál pre Service desk	áno	áno	nie	nie	32
Špecialisti pre rôzne oblasti IT služieb	áno	áno	áno	nie	V
Spôsob dodávky	ITSM In-house	Softvér ako služba (SaaS)	Service desk ako služba	ITSM ako služba	Riešenie
Investícia do infraštruktúry (Servery, Storage)	áno	nie	nie	nie	
Investícia do Service desk a ITSM riešenia	áno	nie	nie	nie	
Pravidelná údržba a upgarde	áno	nie	nie	nie	U H
Režijné náklady	áno	nie	nie	nie	no n
Personálne náklady na ITSM špecialistov	áno	nie	nie	nie	JC -n c
Personálne náklady na obsluhu Service desku	áno	áno	nie	nie	<L> S
Personálne náklady na ostatných špecialistov (desktohy, periférie, servery, OS, SAP,...)	áno	áno	áno	nie	% U
Pravidelný poplatok za službu	nie	ano	ano	ano	

INFRAŠTRUKTÚRA RIEŠENIA

PosAm Servio je moderná Web based aplikácia, postavená na princípoch servisne orientovanej architektúry (SOA). Kľúčovými prvkami systému sú

Aplikačný server	ApacheTomcat Application Server
Databáza	PostgreSQL database
ESB	Apache Service Mix ESB
BPM Server	Activiti BPM platform
server	OpenAM

Logická architektúra systému je navrhnutá s ohľadom na zabezpečenie všetkých požiadaviek kladených na moderný systém.

- Bezpečný prístup do systému cez internet
- Škálovateľnosť a dostatočná rezerva výkonu
- Redundantnosť pre zabezpečenie maximálnej

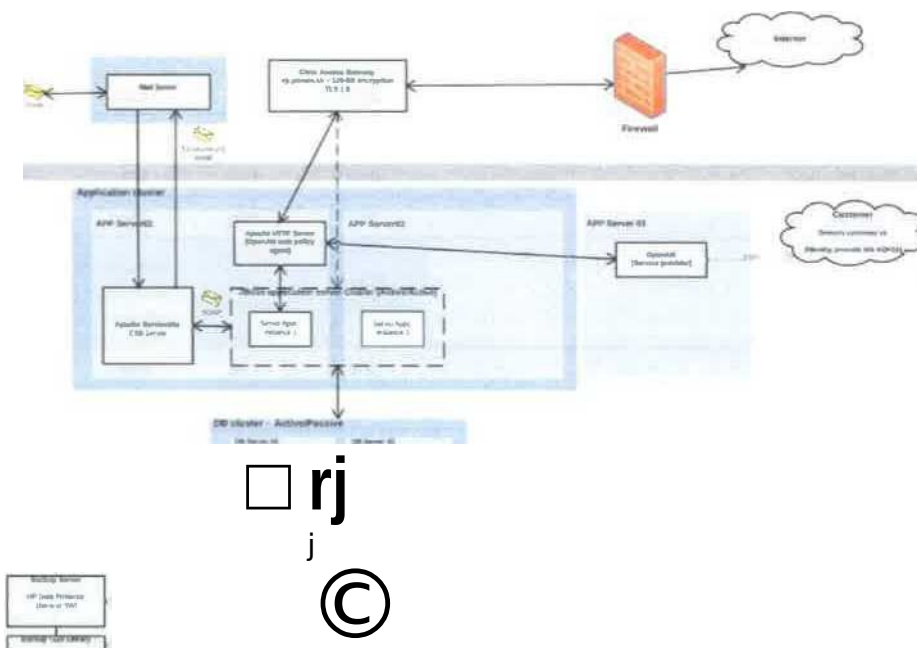
ŠPECIFICKÉ VLASTNOSTI

Špecifiká PosAm Servio sú ovplyvnené viacerými faktormi.

Spoločnosť PosAm je, okrem iných, držiteľom certifikátu ISO 20000. Pre jeho získanie je implementácia Best practices podľa ITIL kľúčovým predpokladom. PosAm Servio je tak odrazom vlastných, dlhoročných skúseností a know-how danej oblasti. Vlastný know-how je implementovaný aj v podobe katalógu služieb a manažmentu kvality, čo významne uľahčuje a skracaje dobu implementácie a garantuje dosiahnutie požadovaných prínosov.

Spoločnosť PosAm poskytuje outsourcing manažmentu IT služieb založený na Best practices v zmysle ITIL, vďaka čomu je ich implementácia v PosAm Servio, založená na reálnych skúsenostiach a potrebách špecifických pre lokálny trh, čo okrem iného umožnilo zjednodušiť celý systém.

Jednoduchší systém zabezpečuje jednoduchšiu správu, obsluhu, čo pozitívne ovplyvňuje nielen schopnosť



Obrázok 7 - Architektúra riešenia PosAm Servio

Spoločnosť PosAm je slovenská spoločnosť. Prirodzeným, ale veľmi významným dôsledkom je lokalizácia v slovenskom jazyku, bezproblémová podpora, jednoduchá, rýchla a cenovo dostupná customizácia systému.

Spoločnosť PosAm systém sama nielen vyvíja, ale poskytuje v danej oblasti aj outsourcing služieb. Implementácia systému je tak možná vo všetkých podobách.

Od štandardnej dodávky in-house, cez poskytnutie prístupu k systému formou SaaS, až po kompletný outsourcing, vrátane využitia call centra PosAm ako jednotného kontaktného bodu a dispečerského pracoviska pre manažment riešiteľských skupín.

Podpora najnovších trendov v oblasti riadenia IT je podporená najnovšími technológiami. PosAm Servio je moderná Web Based aplikácia postavená na overených OpenSource riešeniach JBoss Application Server, PostgreSQL database, Apache Service Mix ESB.

Využívanie otvorených štandardov reflektuje na

PRÍNOSY

INCIDENT MANAGEMENT

Intuitívne užívateľské rozhranie pre rýchle zadávanie údajov Konzistentné riadenie procesu od nahlásenia až po vyriešenie

Riešenia incidentov v definovanom čase a kvalite

Funkcie šetriace čas, zvyšujúce efektivitu a znižujúce náklady

Vyššia spokojnosť zákazníkov ale aj obslužného

personálu **Request fulfilment**

Rýchle plnenie požiadaviek používateľov Budovanie dôvery v IT

SERVICE LEVEL MANAGEMENT

Dosiahnutie rovnováhy medzi požiadavkami obchodu a možnosťami IT

Zvýšenie povedomia zamestnancov o očakávaníach zákazníkov

Zvyšovanie spokojnosti zákazníkov na základe plnenia ich očakávaní

Kontinuálne zvyšovanie kvality

SERVICE CATALOGUE MANAGEMENT

- Jednoduchý, nie však prostoduchý Eliminácia nejasností na strane používateľov Obchodná a technická reprezentácia služieb zohľadňujúca odborné znalosti oboch skupín Efektivita práce obslužného personálu

CONFIGURATION MANAGEMENT

- Presné informácie o IT aktívach a ich funkčných a logických väzbách Prehľadné informácie o dopadoch (Dependency model) Skvalitnenie správy celej infraštruktúry
- Skrátenie ROI Maximalizácia hodnoty získanej z IT aktív

ORGANIZATION MANAGEMENT

- Centralizovaná správa kompetencií a práv
- Komplexná evidencia a manažment používateľov Intuitívna správa riešiteľských skupín (interných aj externých)
- Podpora multitenantnosti (viacerých poskytovateľov služieb v rámci jednej inštancie)

REPORTING

Prehľadné výstupy s variabilnou úrovňou detailu a v rôznych formátoch

ZHRNUTIE

Odporúčania ITIL (IT Infrastructure Library) sa rozvinuli do široko akceptovaných „Best Practice“ pre správu IT služieb. Ich cieľom je zlepšiť IT služby spôsobom podporujúcim požiadavky obchodu, zvyšujúcim spokojnosť zákazníkov a to všetko za súčasnej úspory nákladov.

PosAm Servio čerpá z odporúčaní ITIL Best Practice, vďaka čomu je PosAm Servio prirodzeným prostriedkom, ako riadiť IT služby v zmysle ITIL Best Practice a dosiahnuť spomenuté strategické ciele.

PosAm Servio stavia aj na skúsenostiach spoločnosti PosAm s riadením IT služieb. Tie sú doložené nielen certifikáciou podľa ISO 20000, ale aj dlhoročnou prevádzkou IT služieb v zmysle týchto štandardov a odporúčaní. V PosAm Servio sú tak implementované neoceniteľné praktické skúsenosti, ktoré sú vám s PosAm Servio k dispozícii.

PosAm Servio je poskytovaný variabilným spôsobom, ktorý dokáže pružne kopírovať vaše potreby a možnosti personálne aj finančné, a optimálne tak plní vaše požiadavky. Vďaka vlastnému vývoju je implementácia individuálnych požiadaviek rýchla a cenovo prijateľná.

PosAm Servio využíva know-how v podobe implementovaného katalógu služieb a manažmentu kvality. Tieto dva komplementárne prvky predstavujú rozdiel, ktorý pocítite pri rýchlosti a kvalite implementácie a schopnosti priniesť potrebný štandard do správy vašich IT služieb.

PosAm Servio bol vyvinutý s ohľadom na schopnosť naplniť základné obchodné a strategické ciele spoločnosti vrátane zníženia nákladov, zefektívnenia