



Kako dvigniti zadovoljstvo z IT-jem znotraj vašega podjetja?

www.span.eu

Service Sheeft

Miro Budimir
miro.budimir@span.eu

Nekaj o nas

STRAST DO DELA TEŽKO IZMERIMO, REZULTATE DELA PA LAHKO:

Naša Vizija

Skupaj z našimi strankami gradimo digitalno prihodnost.

Naša Misija

Pomoč uporabnikom, da uresničijo digitalno transformacijo skozi uporabo inovativnih, varnih ter zanesljivih tehničnih rešitev.



ISO 9001 — Quality Management System



ISO 20000 — IT service management standard



ISO 27001 — Information Security Management

1993

Ustanovitev podjetja

390+

Število zaposlenih v Spanu

44

Prihodki v M EUR v letu 2017

24x7

Režim podpore Span

6.200+

Povprečno število incidentov na mesec

100+

Število projektov na 5 celinah po svetu

99,98%

Delež rešenih incidentov znotraj SLA

5000+

Proaktivno monitoriranih strežnikov

34,9

Povprečna starost zaposlenih

49%

Delež ljudi z univerzitetno izobrazbo

21%

Delež žensk med zaposlenimi

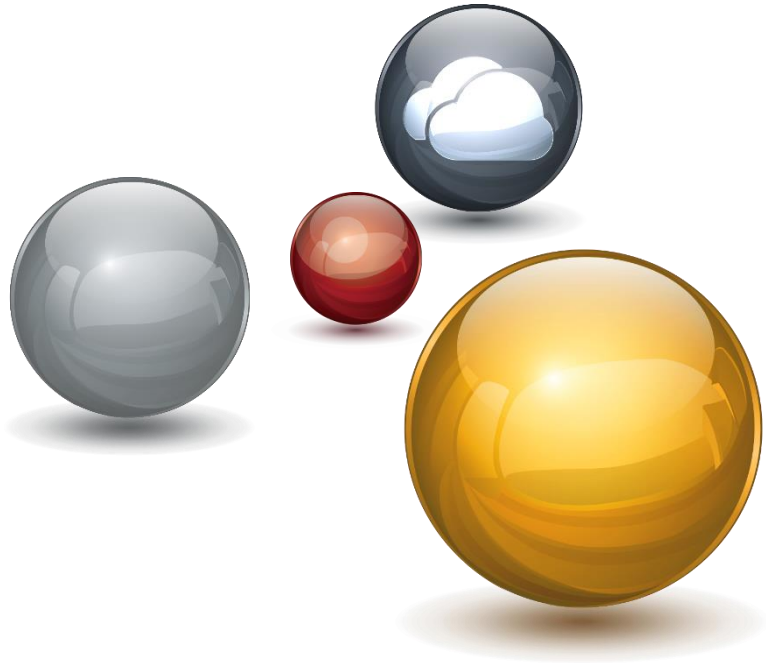
200+

Število zaposlenih s certifikati

Updated March 30th, 2018

...IN ŠE VEDNO RASTEMO!

***Izzivi z vpeljavo ITSM praks
In kako jih lahko premagate?***



Glavni izzivi pri ITSM implementaciji

- Percepcija vpeljava ITSM dobrih praks velja za težavno nalogo
- ITSM procesi in njihovo delovanje je odvisno od orodja in možnosti, ki jih ponuja
- Kako upravičiti potrebne vire (čas & denar), ki jih potrebujemo za ITSM implementacijo

Zgradili smo aplikacijo in metodologijo za hitro in enostavno vpeljava ITSM dobrih praks, ki temelji na ITIL, ISO 20.000 and 25 letih izkušen z upravljanjem storitev IT.

Zakaj Service Sheeft?

25 let izkušenj z ITSM problematiko

- 100+ držav, 24x7 Service Desk, 5000 incidentov/zahtevkov vsak mesec

Organizacijska in formalna zagotovila

- ISO/IEC 20000 certifikat 6 let, ITIL certificirani strokovnjaki, zadovoljstvo uporabnikov 4.75/5

Izkušen razvojni oddelek ter R&D oddelek (BonsAI)

- Predhodne izkušnje pri implementaciji ITSM orodji v „enterprise“ okoljih
- Lastni razvoj in raziskovalni center

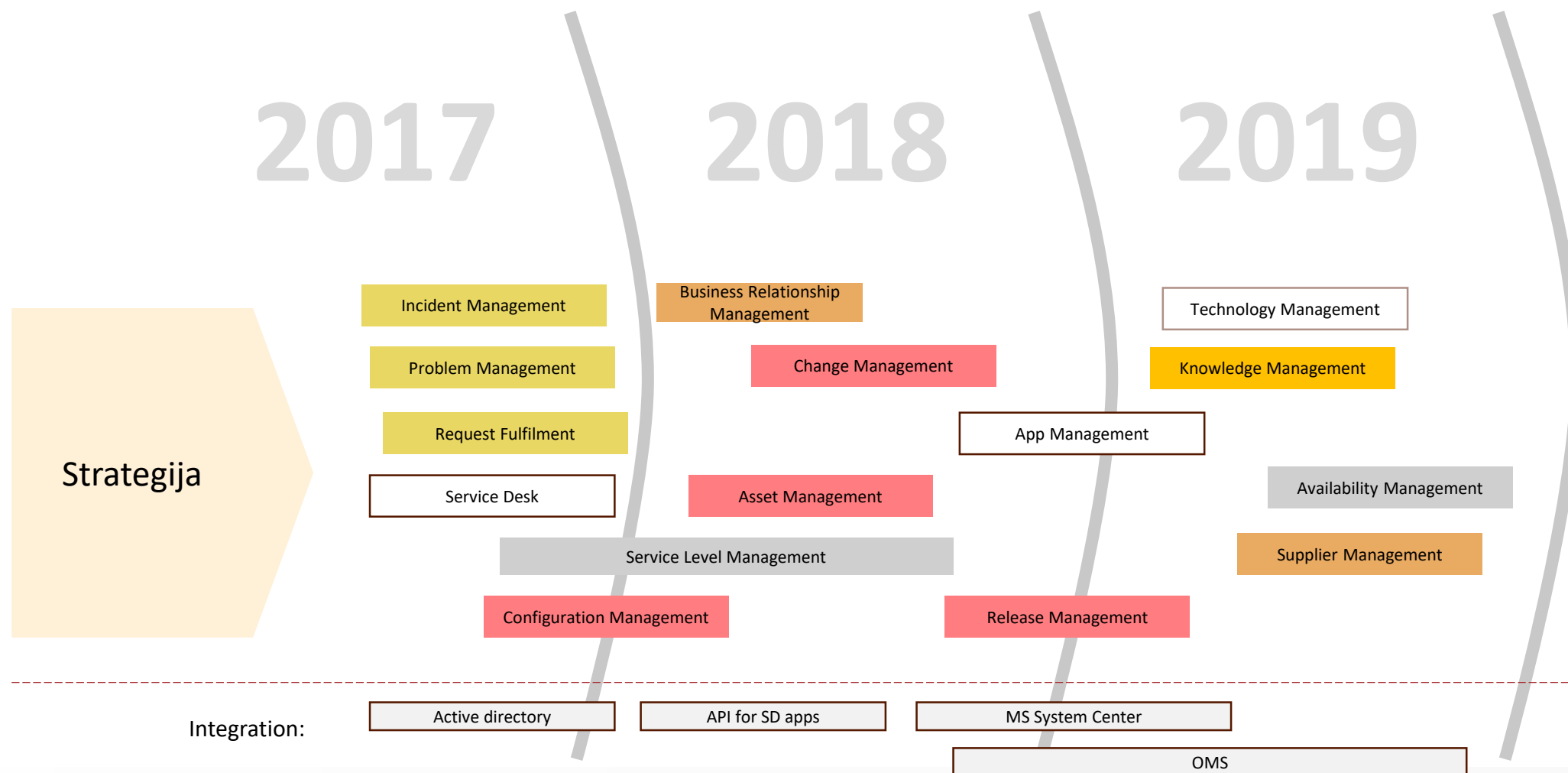
#1 izziv

Kje in kako začeti z vpeljavo ITSM dobrih praks?

Glavni procesi in pristop vpeljave

Fazni pristop

1



Potencialni izzivi

Težko je implementirati najboljše prakse

1

- Vse to nas lahko odvrne od ITSM poti
 - ITIL ima 26 procesov in 4 funkcije,
 - Kompleksna in draga pridobitev ITIL certifikatov
 - Kako zgraditi most med IT infrastrukturo, ki lahko pomaga ITSM orodju

Service Sheeft rešitev je zasnovana tako, da podpira na eni strani zahteve naročnikov in naš Service Management (ITSM) prakse

Service Sheeft je nastal na osnovi dolgoletnih ITSM izkušenj pri delu in upravljanju podpore in implementacijah različnih ITSM orodij

Fazni pristop in začetna analiza predstavljata pragmatični pristop in prenos znanja končnim naročnikom

Upravljanje storitev se začne s Service Desk funkcijo

Kje začeti z ITSM vpeljavo oz. izboljšavami? – Service Desk function

1

Service Desk je vstopna točka IT podpore

Glavne naloge Service Deska

- Enotna vstopna točka (SPOC), vsa komunikacija zbrana na enem mestu
- Nadzor storitev in upravljanje razpoložljivosti storitev IT
- Najhitrejša povrnitev delovanja (storitev IT) v primeru izpada/težav
- Upravljanje z zahtevami
- Eskalacija incidentov na drugi nivo

#2 izziv

ITSM procesi in njihovo delovanje je odvisno od orodja in možnosti, ki jih le to ponuja

Spletna aplikacija, bogat in modern vmesnik za IT podporo

ITSM procesi so odvisni od ITSM orodja ter zmožnosti, ki jih ponuja

2

The screenshot displays the 'span' ITSM web application interface. At the top, there's a navigation bar with 'Home', 'Tickets', and 'Administration' menus, a search bar for tickets, and a '+ New Ticket' button. The user 'Darko Ilić-Sikelj' is logged in. The main content area shows details for ticket #INC-2017-000001, which is 'Open'. A red progress bar at the top indicates the SLA is overdue by 2h 45m. The interface is divided into several sections: 'Customer & Clients' (reported by 'Dežurni support'), 'Description' (title 'ne radi mail', description 'asdfa'), 'Classification' (Service: AD, Asset: SERVER - Server, Category: Time Skew latency, Priority: C), 'Assignment' (Assignee: Igor Kuterovac), 'Status & Updates' (Status: Open), and 'Timeline' (last update by Vedran Bahuric 2 day(s) ago). At the bottom, there's a toolbar with buttons for 'Ticket', 'Fields', 'Tasks', 'Connected', 'Attachments', 'Similar' (highlighted with an orange box and an orange arrow), 'Drafts', and 'Approvals'. The 'Similar' button has a magnifying glass icon and the number '4' next to it. The bottom right corner has 'Cancel', 'Save', and 'Save & finish' buttons.

**Machine learning
algoritmi ter analitika v ozadju**

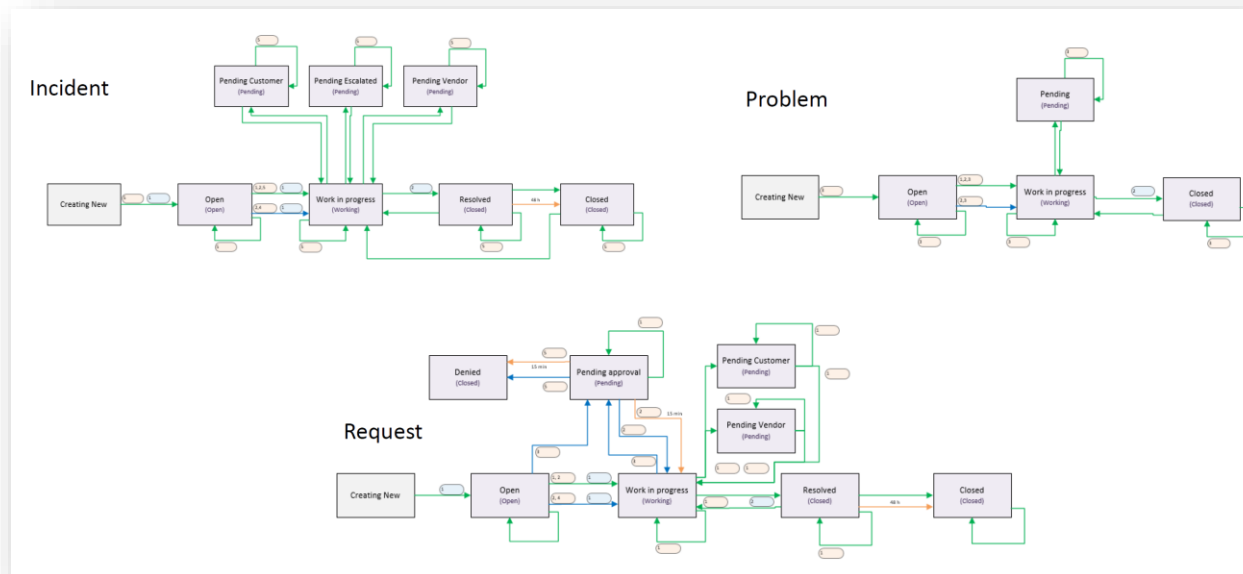
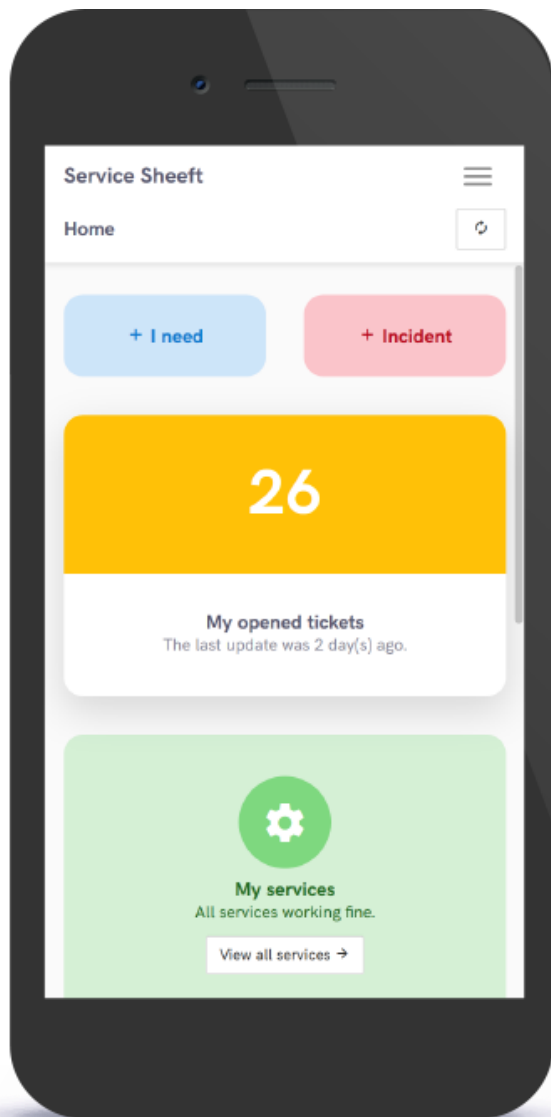
Asistenca IT podpori v pisarni in na terenu

ITSM procesi so odvisni od ITSM orodja ter zmožnosti, ki jih ponuja > IT osebje na terenu

2

IT osebje ima orodje v svojem žepu, ko so na terenu

- Takojšnje odprtje zahtevkov/incidentov ter upravljanje
- Integracija s „photo in geo“ funkcijami pametnega telefona
- „Push notifications“ za zagotovitev informacij o novih incidentih/zahtevkih/nalogah/rokih v skladu z SLA



Enotna vstopna točka za uporabnike ter IT Podporo

Uporaba aplikacije zmanjšuje število klicev potrebnih za rešitev in odpravo težav

2

The screenshot displays the 'Service Sheeft User Portal' dashboard. At the top, a navigation bar includes 'Home' (selected), 'Tickets', 'Services', and 'Approvals'. The user 'Roger Seddon' is logged in, with a 'Refresh' button. The main content area features a large central banner with the title 'Service Sheeft User Portal' and a stylized snowflake icon. To the left of the banner are two buttons: '+ I Need' and '+ I Have a problem'. To the right is a yellow box with the number '2' and the text 'My opened tickets' and 'The last update was Moments ago.' Below the banner are three summary cards: 'My services' (All services working fine, View all services →), 'Organization tickets' (Opened tickets with priorities: 0 Critical, 0 High, 2 Other, 2 Total), and 'Organization services' (Stats about your organization services (Total: 28): 0 Offline, 1 Degraded, 27 Online).

Home Tickets Services Approvals

Home

Refresh

+ I Need

+ I Have a problem

Service Sheeft
User Portal

2

My opened tickets
The last update was Moments ago.

My services
All services working fine.
View all services →

Organization tickets
Opened tickets with priorities

0	0	2	2
Critical	High	Other	Total

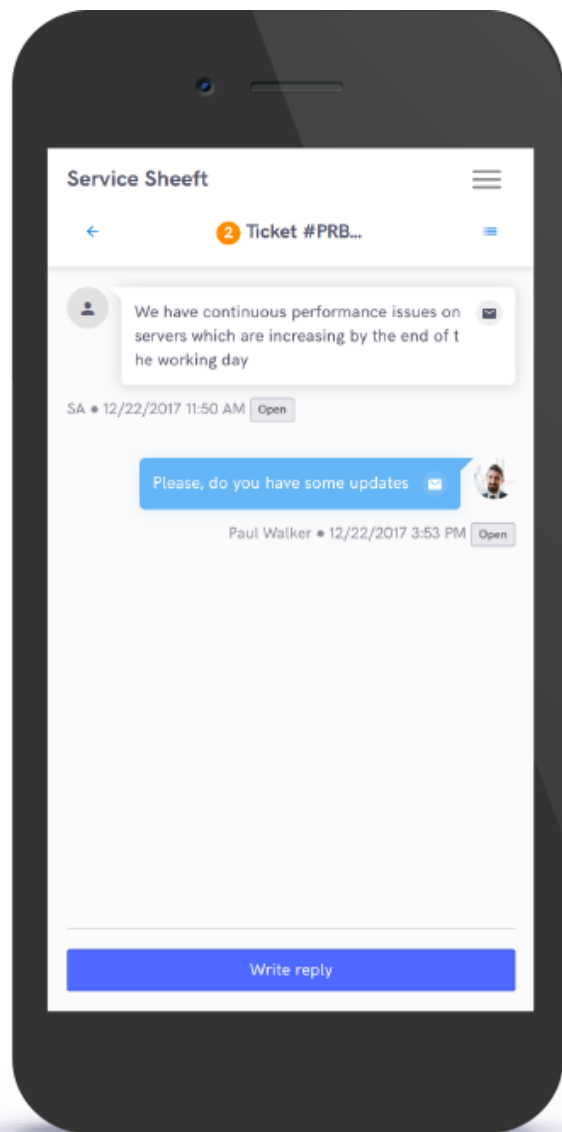
Organization services
Stats about your organization services (Total: 28)

0	1	27
Offline	Degraded	Online

Moderna mobilna aplikacija za končnega uporabnika

Uporaba aplikacije zmanjšuje število klicev potrebnih za rešitev in odpravo težav

2



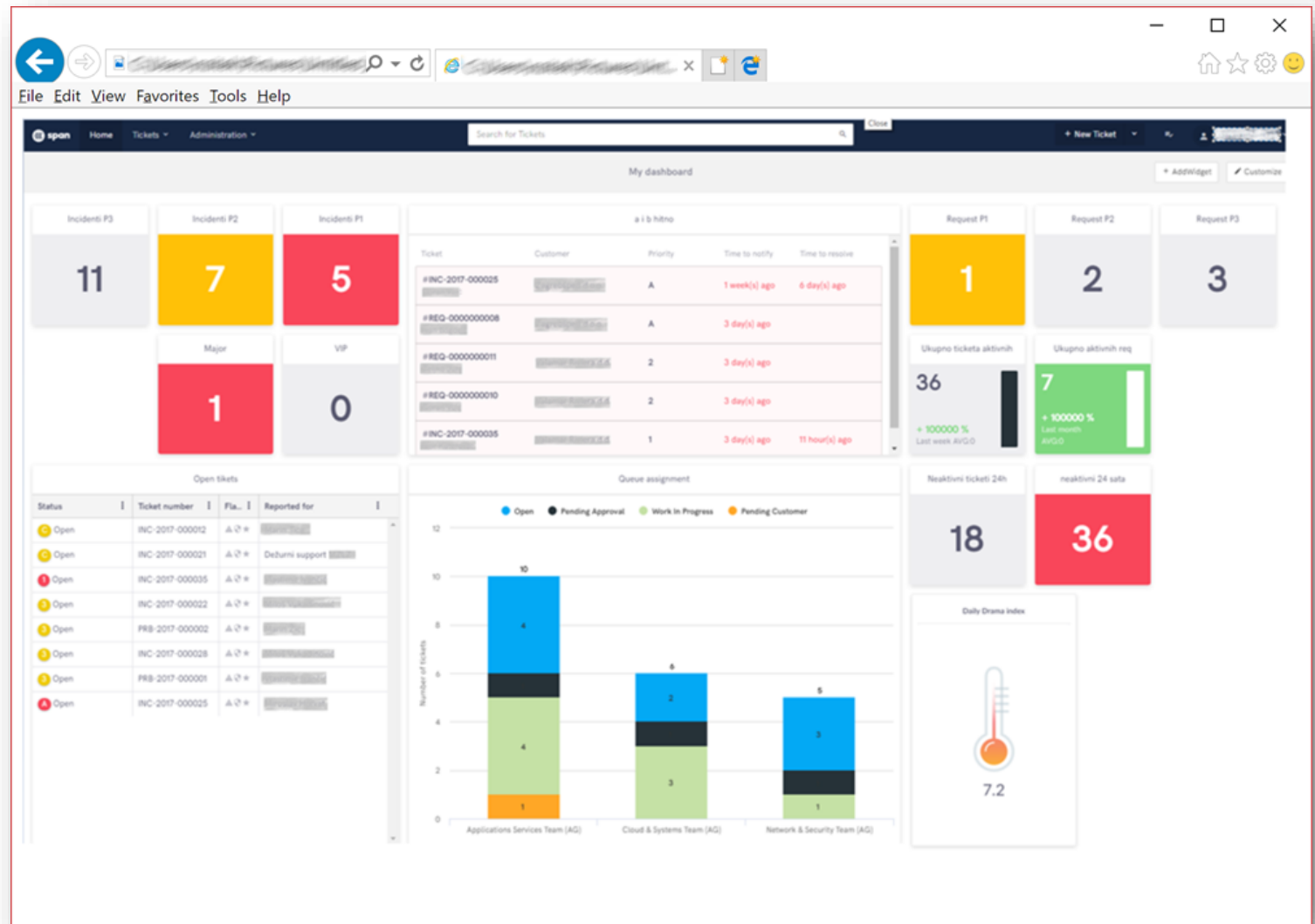
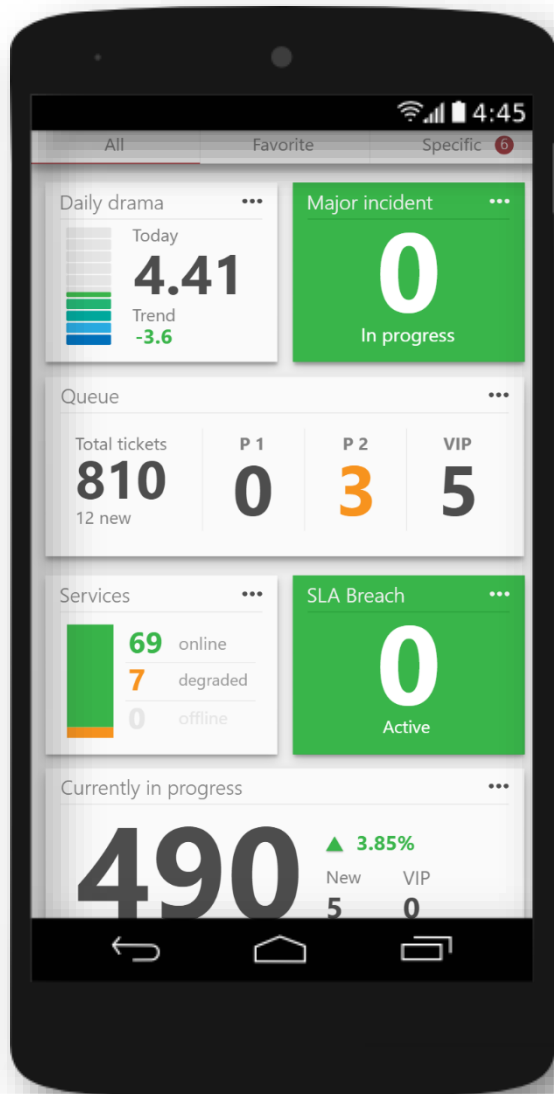
ITSM mobilna aplikacija razvita z mislimi na končnega uporabnika

- Enostaven dostop to IT podporne službe in inženirjev
- Pregled statusa podpornih incidentov/zahtevkov
- Posodobitve statusa prek SMS, el. Pošte in/ali „push“ notifikacij
- Samopomoč
- Virtualni asistent

Minority Report... predno se zgodi incident, lahko zanj izvemo!

ITSM procesi so odvisni od ITSM orodja ter zmožnosti, ki jih ponuja > Poročila in nadzorna plošča za IT management

2



#3 izziv

Kako upravičiti investicijo za ITSM vpeljavo?

Nimamo alternative!

Utemeljitev virov potrebnih za vpeljavo ITSM

3

Prednosti vpeljave ITSM dobrih praks na osnovi ITIL in ISO 20.000

- Rast zrelosti
- Povečanje razpoznavnosti IT-ja znotraj podjetja
- IT podpre poslovanje podjetja ter poslovne potrebe



Izoghnimo se ponovnemu izumljanju kolesa!

Utemeljitev virov potrebnih za vpeljavo ITSM (ali izboljšavo)

3

Stopnje zrelosti IT-ja



- Ad-hoc
- Ni dokumentacije
- Nezanljivo delovanje
- Incidente sporoči končni uporabnik
- Ni centralizirane podpore (Help Desk)
- Ni nadzora na infrastrukturo (ne izvajamo upravljanja IT infrastrukture)

0

Kaos



- IT je inventar podjetja
- Vedno gasimo požare
- Osnovno upravljanje z incidenti
- Nadzor in poročanje je vpeljano
- Merimo posamezne komponente IT infrastrukture
- Odgovornosti deljene v silosih

1

Reaktiva



- IT je viden skozi bremena, ki jih obvladuje
- Analitika trendov
- Predikcija incidentov, da se jim lahko izognemo
- Merjenje razpoložljivosti aplikacij
- Standardizirano orodje
- Upravljanje s spremembami

2

Proaktiva



- IT je viden kot Service provider
- Nadzor in poročanje na nivoju storitev
- Upravljanje z SLA
- Upravljanje s stroški storitev
- Upravljanje s kapacitetami
- Upravljanje s potrebami in upravljanje financ

3

Storitve



- IT del poslovnega procesa
- IT procesi so v skladu s poslovnimi procesi
- Poročanje je v poslovnem jeziku
- Merimo učinkovitost procesov
- Strošek/Prednosti/Tveganja analize
- Stalni upravljanje z izboljšavami

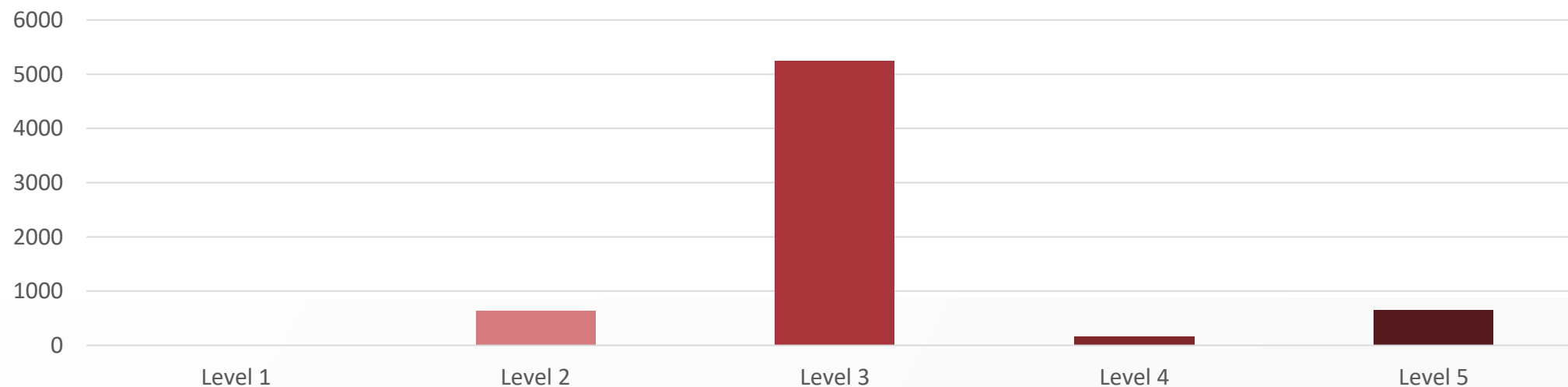
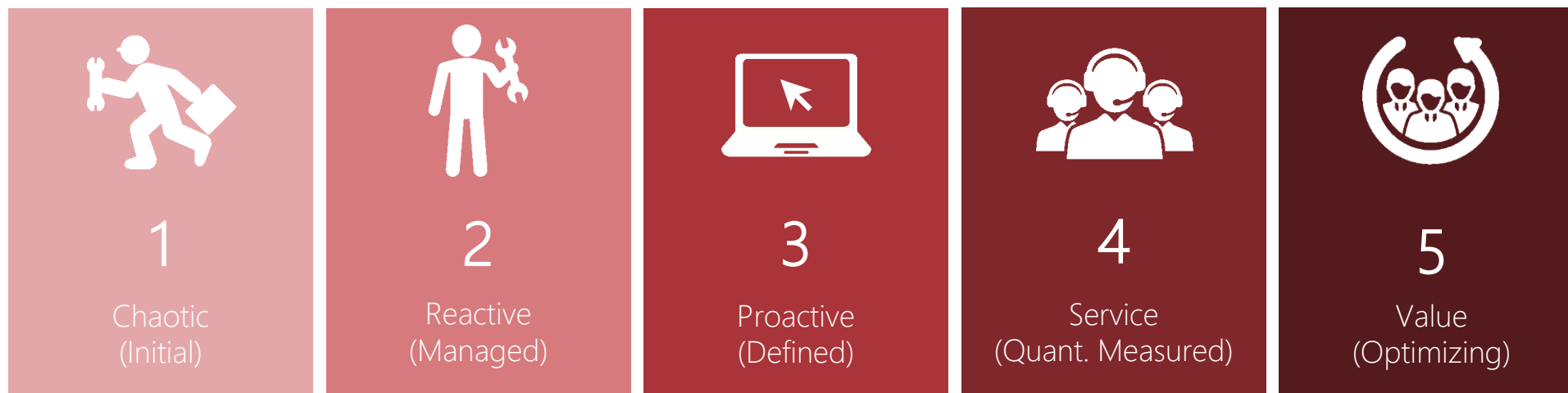
4

Vrednost

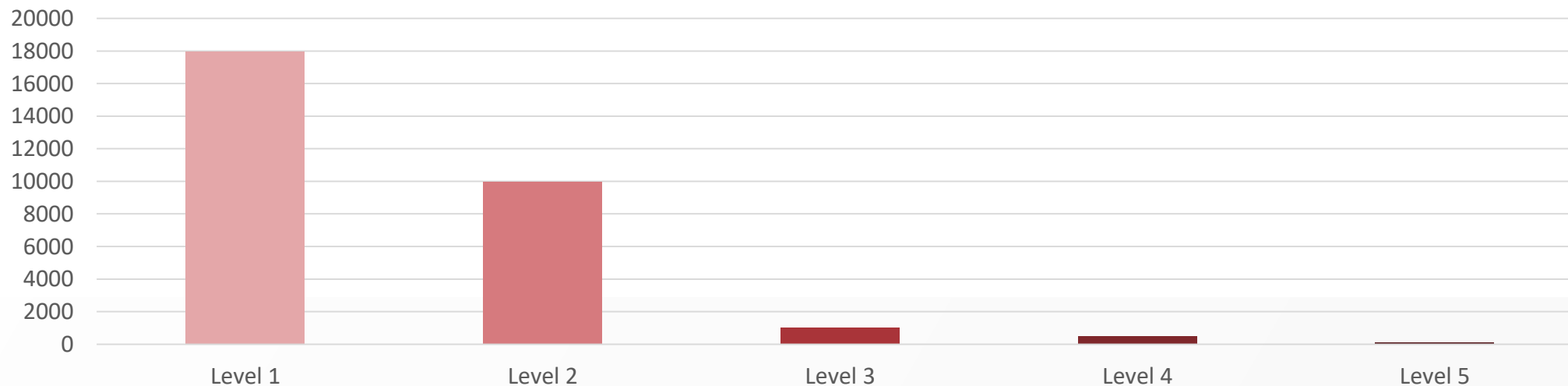
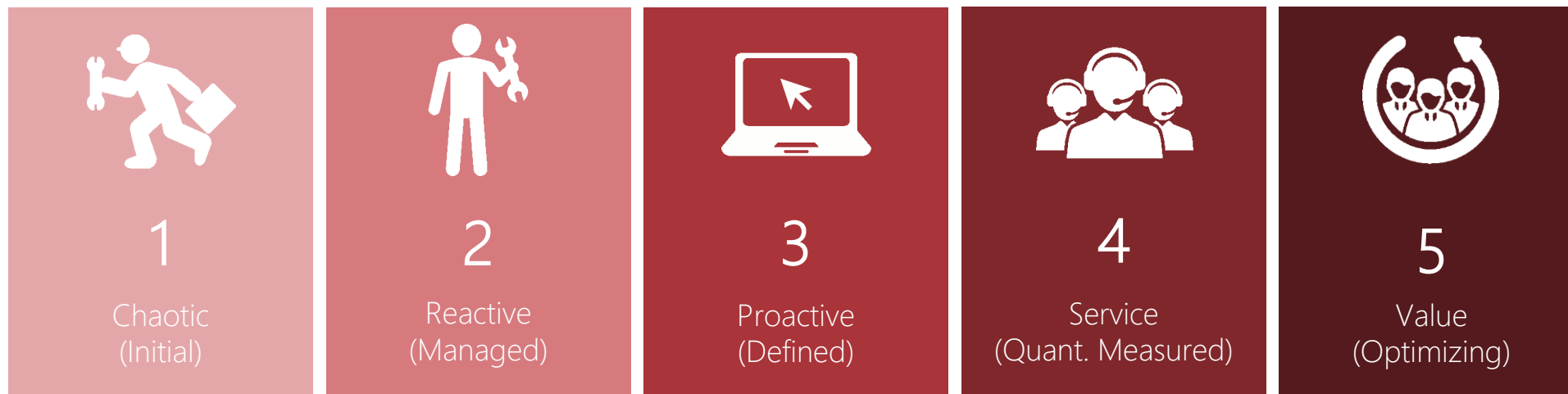
Rast zrelosti IT-ja



Rast zrelosti IT-ja



Rast zrelosti IT-ja



Zvišajmo zadovoljstvo naših uporabnikov ter strank

Utemeljitev virov potrebnih za vpeljavo ITSM (ali izboljšavo)

3

Prednosti vpeljave ITSM dobrih praks na osnovi ITIL in ISO 20.000

- Rast zrelosti
- Povečanje razpoznavnosti IT-ja znotraj podjetja
 - *Izboljšava „first-call resolution rate“ kazalcev skozi Service Desk*
 - *Do končnega uporabnika skozi portal in mobilno aplikacijo*
 - *Uporabnik je vedno obveščen o statusu vseh odprtih zahtevah*
- IT podpre poslovanje podjetja ter poslovne potrebe



Preprečimo, da je IT viden le kot strošek

Utemeljitev virov potrebnih za vpeljavo ITSM (ali izboljšavo)

3

Prednosti vpeljave ITSM dobrih praks na osnovi ITIL in ISO 20.000

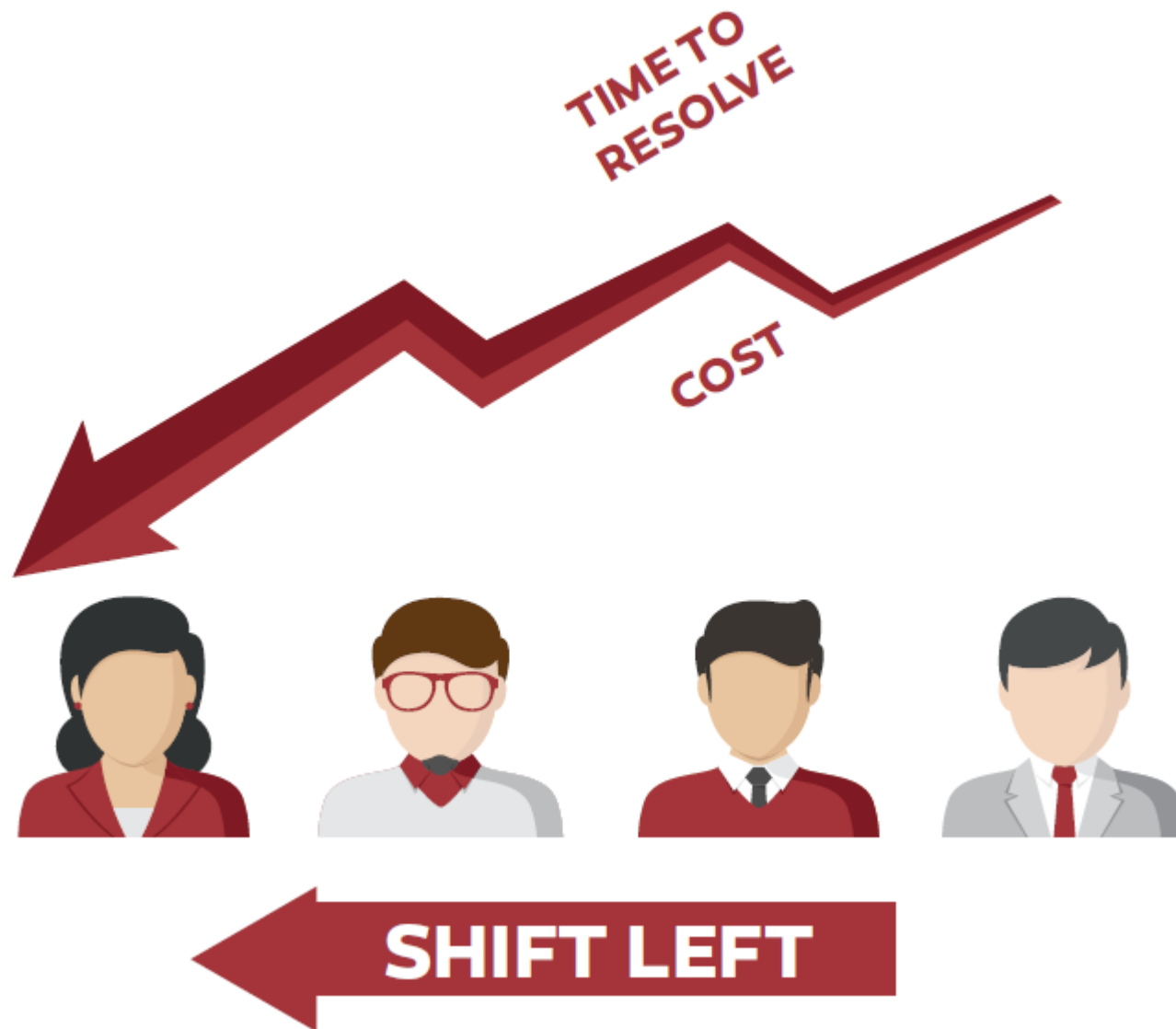
- Rast zrelosti
- Povečanje razpoznavnosti IT-ja znotraj podjetja
- IT podpre poslovanje podjetja ter poslovne potrebe
 - Kdo uporablja storitve IT?
 - Katere poslovne procese podpirajo storitve IT?
 - Katere prednosti zagotavljajo/prinašajo storitve IT?
 - Ali se pričakujejo izboljšave in ali lahko kaj izboljšamo?



Sheeft left

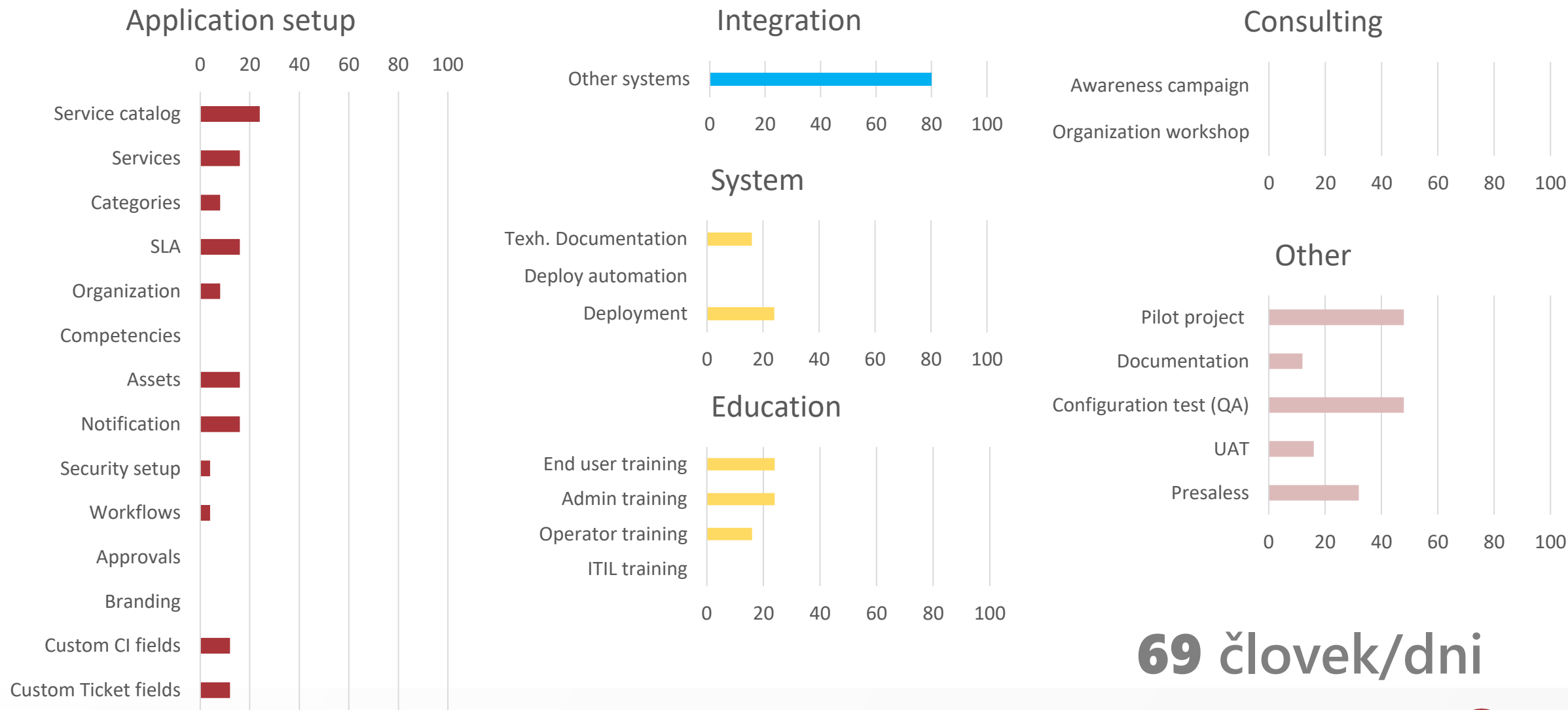
Z višjo zrelostjo do zvišanja učinkovitosti

3



Informativna ocena za uvedbo Services Sheeft rešitve

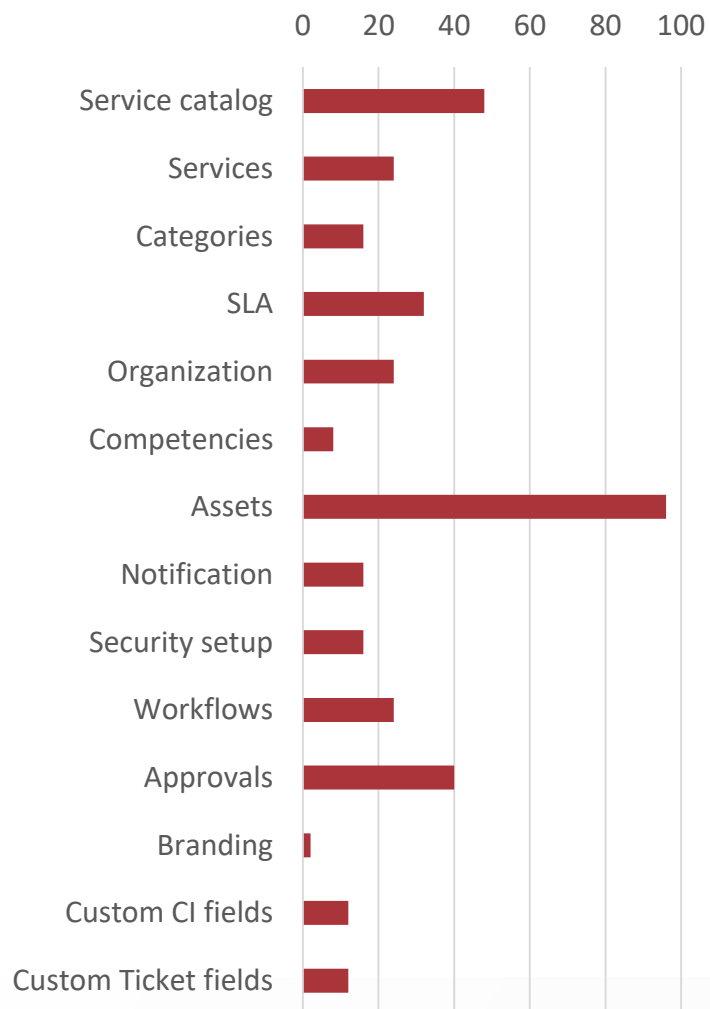
Do 500 zaposlenih (mala podjetja)



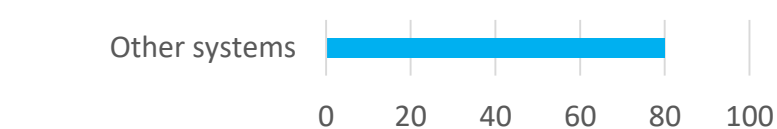
Informativna ocena za uvedbo Services Sheeft rešitve

Nad 500 zaposlenih (srednje/veliko podjetje)

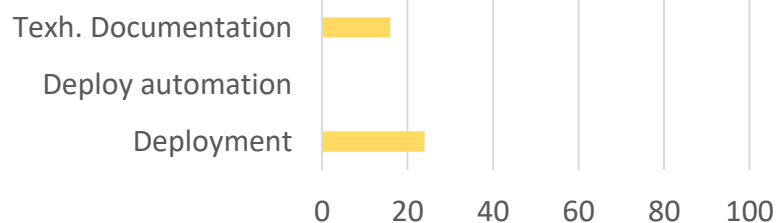
Application setup



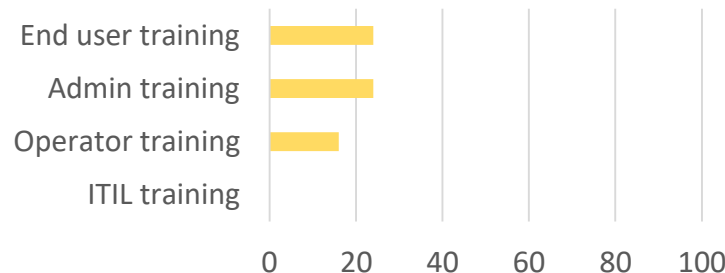
Integration



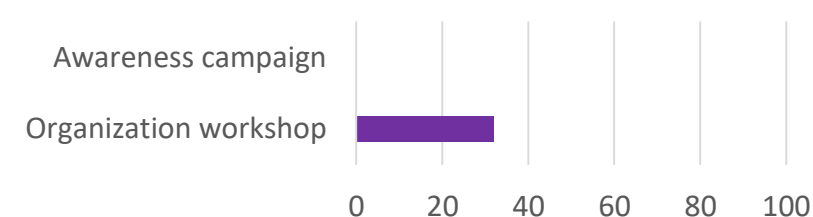
System



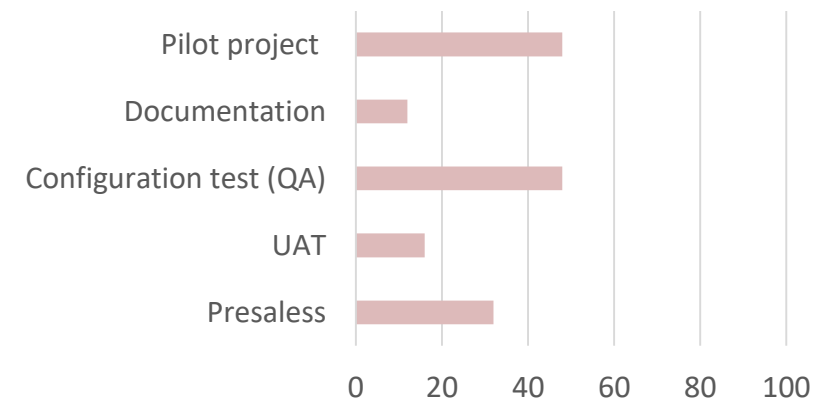
Education



Consulting



Other



107 človek/dni

Licenciranje in možnosti vpeljave

Prilagodljivo

- Licenciranje
 - Nakupni model (aplikativni strežnik, analitika, named/concurrent klienti)
 - Najemni model (per user/per month)
 - SA
- Možnosti vpeljave
 - On-prem
 - Cloud

Service Sheeft rešitev deluje na Microsoft programski opremi in v on-prem scenarijih potrebuje tudi pripadajočo strojno opremo. V Cloud scenariju pa storitve ki jih ponuja Microsoft Azure.



www.span.eu

Q & A



www.span.eu

Hvala in še naprej uživajte na NTK 2018