



Service Sheeft

IT Service Management





25 LET ITSM IZKUŠENJ V APLIKATIVNI REŠITVI SERVICE SHEEFT

Service Sheeft združuje 25 let znanja in izkušenj na področju ITSM analiz ter kakovostne podpore uporabnikom 24 ur na dan 7 dni v tednu po vsem svetu.

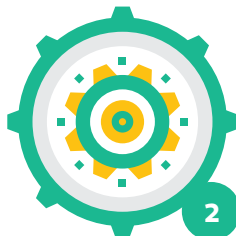
Service Sheeft je sodobna ITSM rešitev za upravljanje storitev IT in zagotavljanje kakovostne podpore poslovanju in uporabnikom.

Service Sheeft se lahko prilagodi vsaki organizaciji.

SERVICE SHEEFT V TREH KORAKIH



Izberite pravo ITSM orodje in ugotovite, zakaj je Service Sheeft prava rešitev.



Na enostaven način v podjetje vpeljite dobro prakso ITSM.



Upravičite stroške vpeljave dobre prakse ITSM.

1

Na trgu je veliko orodji, ki podpirajo procese ITSM in njihovo delovanje. Izbrati pravega je velik izziv. Span pri svojem poslovanju podpira milijon končnih uporabnikov skozi podporne storitve Span, v 25 letih pa smo ITSM pot prehodili sami. Izkušnje so nas pripeljale do lastne rešitve – orodja Service Sheeft, ki je sodobno, kakovostno in prijazno do IT osebja in končnih uporabnikov. Prilagodi se namreč načrtu izvedbe in poveže z obstoječo IT infrastrukturo.

2

Metodologija in ITSM svetovalne storitve, ki so del Spanovega projekta, nam omogočajo hitro in kakovostno analizo vrzeli, kje je podjetje (ocena zrelosti IT). Rezultat analize, sta načrt in fazni pristop, ki nam omogočata hitro implementacijo ključnih ITSM funkcij ter procesov in priprave IT infrastrukture (ali v vašem IT centru ali v javnem oblaku). V tej fazi se zajame tudi potrebna prilagoditev orodja Service Sheeft.

3

Osnovni podatki za analizo in izračun povrnitve investicije (ROI) v ITSM projekt so, kdo uporablja storitve IT, katere poslovne procese podpirajo te storitve, katere prednosti zagotavljajo in prinašajo ter kako so storitve povezane med seboj. Transparentno delovanje storitev IT in večja zrelost pripomoreta, da IT lahko postane strateški vir in podjetju zagotavlja konkurenčno prednost na trgu.



Ali skrbite za celotno okolje IT v vašem podjetju? Potem zagotovo poznate vse izzive, s katerimi se vsakodnevno srečujete, da zadovoljite potrebe uprave, vašega oddelka za IT in seveda končnih uporabnikov.



Če se pogosto srečujete s takimi in podobnimi pogledi uprave, članov vašega tima ali sodelavcev, je čas, da preverite, na kateri stopnji zrelosti glede upravljanja IT je vaše podjetje.

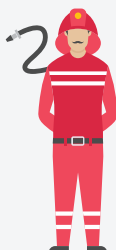
**1****2****3****4****5**

ZRELOSTNE STOPNJE V IT



1 NEUREJENA/ZAČETNA STOPNJA

- večina zahtev/nalog se rešuje sproti (oziroma ad hoc)
- izvajanje delovnih nalog se ne beleži
- incidentov ni mogoče predvideti
- incidente prijavljajo kar končni uporabniki
- IT podpora nima vzpostavljenega centralnega mesta
- ni kontrole in pravega upravljanja infrastrukture



2 REAKTIVNA/UPRAVLJALNA STOPNJA

- imate pregled nad IT inventarjem
- IT deluje po načelu "gašenja požarov"
- vpeljan je enostaven sistem upravljanja incidentov
- vzpostavljeno je opozarjanje in spremljanje
- odgovornost se deli na podlagi "tehničnih silosov"



3 PROAKTIVNA STOPNJA/STOPNJA DEFINIRANJA

- imate pregled nad delovno obremenitvijo članov tima
- analizirate trende
- s predvidevanjem se lahko v celoti izognete incidentom
- vzpostavljeno je merjenje dostopnosti aplikacij
- zagotovljen je standardiziran set orodij
- uvedeno je upravljanje sprememb



4 KVANTITATIVNO/STORITVENO UPRAVLJANJE

- zagotovljen je pogled na IT skozi oči ponudnika storitev
- spremljanje in poročanje je zagotovljeno na ravni storitve
- SLA menedžment določi stroške storitev
- upravljanje zmogljivosti deluje na podlagi scenarijev
- upravljanje zahtev deluje na podlagi cenovnega vrednotenja



5 VREDNOSTNA STOPNJA/OPTIMIZIRANJE

- pogled na IT je zagotovljen prek poslovnih procesov
- IT procesi so skladni s poslovnimi procesi
- poročanje uporablja oziroma vključuje poslovni jezik
- zagotovljeno je merjenje učinkovitosti procesov
- zagotovljena je analiza stroškov/koristi/tveganj
- izvaja se nenehno in sprotno izboljševanje



ZAKAJ JE UPRAVLJANJE STORITEV IT POMEMBNO?

Sistematično in organizirano beleženje **incidentov, zahtev in sprememb** omogoča **učinkovito upravljanje IT izzivov** in nas usmerja proti njihovemu **hitrejšemu reševanju**. Service Sheeft vam omogoča, da postanete bolj organizirani, bolj osredotočeni in učinkovitejši pri reševanju zahtevkov.

Na uporabniškem portalu (*angl. dashboard*) imate zagotovljen pregled nad stanjem storitev, lahko ustvarite zahtevek, nadzirate avtomatsko odpiranje, imate pregled nad nalogami, ki izhajajo iz zahtevka, lahko sodelujete pri razreševanju in zaprtju.

PREDSTAVITE UPRAVI, KAJ IN KOLIKO DELATE

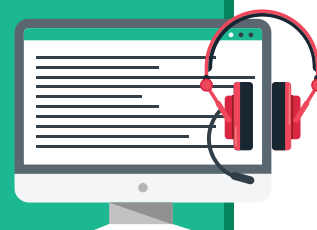
Redno poročanje upravi in vodstvu o delu, ki ga izvaja IT oddelek, še nikoli ni bilo tako enostavno. Service Sheeft omogoča **poročanje** na podlagi tipa zahtevkov v izbranem obdobju ali **personalizirano poročanje**, ki deluje na podlagi ad hoc iskalnih kriterijev ali standardnih pogledov (*angl. views*).

S poročili znotraj aplikacije Service Sheeft lahko IT oddelek **upravi predstavi problematiko**, ki se najpogosteje pojavlja znotraj organizacije, s čim se izgubi največ časa in kje se največkrat pojavljajo težave. Zbrani podatki se lahko uporabijo pri **optimizaciji poslovanja in za izboljšanje ravni podpornih storitev**.

OSNOVNE KARAKTERISTIKE APLIKACIJE SERVICE SHEEFT:

- enotna stična točka s končnimi uporabniki
- spremljanje in zagotavljanje dostopnosti IT storitev
- podpora pri čim hitrejši obnovitvi delovanja storitev v primeru nedostopnosti
- omogoča eskalacijo ustrezni skupini v podpori
- beleženje komunikacije s končnimi uporabniki v obliki zahtevka

Zahtevek – digitalni zapis, ki vsebuje edinstven identifikator (ID), prioriteto in jasno opredeljeno trajanje (zahtevek se zapre, ko je zahteva izvedena oziroma napaka odpravljena).





REZULTAT UPORABE NAJBOLJŠIH PRAKS ITIL IN DOLGOLETNIH IZKUŠENJ

S tem enostavnim orodjem za upravljanje zahtevkov se **avtomatizacija osnovnih procesov ITSM** (IT Service Management) izvaja **brez zahtev po licencah CapEx** in svetovalnih storitvah.

Aplikacija je dodatno orodje za učinkovito obdelavo ključnih procesov ITSM. Izdelana je v skladu z **najboljšimi praksami ITIL** ter **standarda ISO 20000**.

Je rezultat znanja Spanovih strokovnjakov na področju implementacije orodij ITSM in razvoja programske opreme, katerega temelj so **25-letne izkušnje z upravljanjem IT storitev**.

KATERE PREDNOSTI PRINAŠA SERVICE SHEET?



1. DVIG ZRELOSTNE RAVNI IT

- z implementacijo procesov ITSM in orodji organizacija pridobi novo znanje in dvigne zrelostno raven IT

2. PRIHRANEK DENARJA IN ČASA

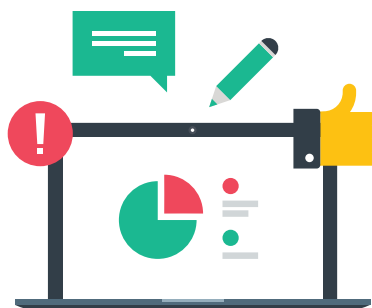
- vsaka, tudi najkrajša prekinitev poslovanja je povezana s stroški
- implementirajte dobre prakse in normirane zahteve ter dvignite zrelostno raven IT
- problematiko rešujte hitreje in nadaljujte poslovanje čim prej ter s čim manjšo finančno izgubo



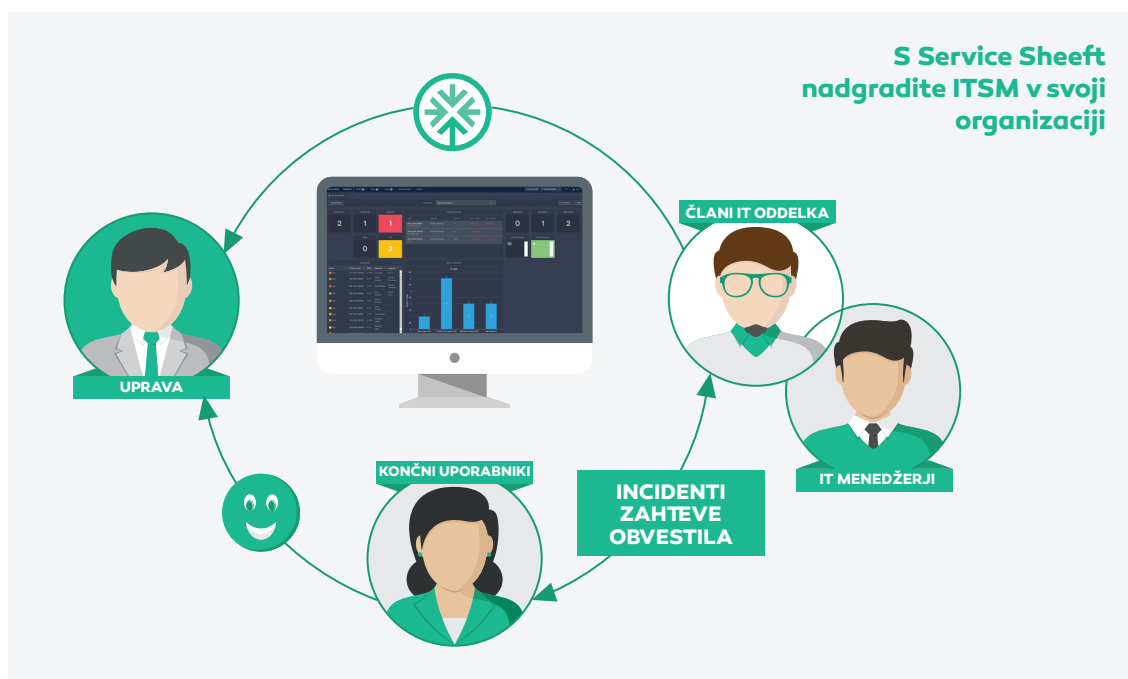


- probleme razvrstite po prednostni lestvici – najprej rešite tiste, ki najbolj vplivajo na vaše uporabnike
- prepoznajte ponavljajoče se incidente oziroma tiste, ki bi se lahko zgodili v prihodnosti
- povečajte vidnost IT v svoji organizaciji – glede na upravo in končne uporabnike

- zagotovite kvalitetno komunikacijo z uporabniki, tako da bodo obveščeni o tem, kaj delate in kdaj bodo njihove težave rešene
- kvalitetno poročanje omogoča, da se IT ne šteje več kot izvor stroškov, ampak kot aktivni udeleženec pri njihovi optimizaciji
- uskladite IT storitve s poslovnimi potrebami



- reševanje problematike in druge IT aktivnosti se premikajo čim bližje končnim uporabnikom
- zmanjševanje stroškov in hitrejše reševanje problematike





Rešitev Service Sheeft podpira najmanj **100.000 zahtevkov** na leto (okoli 8.330 na mesec ali 275 na dan). Aplikacija deluje z **1.000.000 zahtevki v bazi in 200 hkrati prijavljenimi uporabniki**. Zato **kreiranje forme za posamezen incident** ne traja več kot **3 sekunde**.

ZA VSAK ZAHTEVEK LAHKO ADMINISTRATOR APLIKACIJE IZPOLNI NEKAJ VRST PODATKOV:

STATUS

STATUSI REŠITEV

PRIORITETE

KATEGORIJA

ZAČETNI/KONČNI ČAS

TIPI AKTIVNOSTI ZA PODROBNOSTI ZAHTEVKA

SKUPNI ČAS

- Resolved – Successful
- Problem was by Design
- Could not Reproduce
- Out of Scope
- Customer Resolved

- Note
- Field Change
- Mail in / Mail out



KDO LAHKO DOSTOPA DO INFORMACIJ, KI SO SHRANJENE V APLIKACIJI SERVICE SHEET?

To je odvisno od vas. Zaradi bogatega sistema za vloge in administracijo uporabnikov **lahko do aplikacije dostopajo samo nekateri uporabniki**, skladno s svojimi pravicami in potrebami. Poleg tega so dostopni podatki na infrastrukturi dodatno zaščiteni z **vrsto šifriranja**.

Uporabnik ima na svoji nadzorni plošči (*dashboard*) možnost upravljati samo tiste zahteve, ki pripadajo njegovemu področju.



UPRAVLJANJE INCIDENTOV

Incident je dogodek, ki povzroči ali lahko povzroči oteženo delovanje ali nedelovanje/nedostopnost izbrane IT storitve.

Glavna naloga upravljanja incidentov (*Incident Managementa*) je **v čim krajšem času in s čim manj negativnega vpliva ponovno vzpostaviti normalno delovanje IT storitve**.

Upravljanje incidentov vključuje kreiranje, razvrščanje, dodelitev, spremljanje, ažuriranje, dvostopenjsko zapiranje, obveščanje, poročila in anketo o zadovoljstvu.



UPRAVLJANJE ZAHTEV

Upravljanje zahtev (*Request Fulfilment*) je proces, namenjen izpolnjevanju uporabniških zahtev, ki so **vnaprej poznane in jasno opredeljene**.

Zahteve so preproste spremembe, ki so vnaprej odobrene oziroma zahtevajo odobritev ene osebe. Njihova izpolnitev ne vpliva na način izvajanja ali dostopnost IT storitve.

Upravljanje zahtev vključuje kreiranje, razvrščanje, osnovno odobritev, obveščanje in dvostopenjsko zapiranje.



UPRAVLJANJE PROBLEMOV

Upravljanje problemov (*Problem Management*) je neposredno povezano z upravljanjem incidentov (*Incident Management*). Omogoča namreč **proaktivno delovanje** z odstranitvijo vzrokov, ki lahko privedejo do nastanka incidenta. S tem pa se neposredno zmanjšuje število incidentov in njihov vpliv na IT storitev.

Upravljanje problemov vključuje kreiranje, povezavo na incidente, razvrščanje, trajanje (*known error/workaround/permanent fix*), RCA in ažuriranje povezanih incidentov.



UPRAVLJANJE SPREMEMB IN IZDAJ

Eden od glavnih vzrokov prekinitve/nedostopnosti IT storitev je izvajanje sprememb na infrastrukturi.

Upravljanje sprememb (*Change Management*) omogoča izvajanje vseh **sprememb znotraj IT okolja na voden in nadzorovan način ter z minimalnimi prekinitvami**. Upravljanje sprememb je nekoliko zahtevnejši postopek, ker zahtevki za spremembe nastajajo samostojno oziroma izhajajo iz problema oziroma incidenta.

Spremembe so lahko standardne, normalne ali nujne. Nujne spremembe se izvajajo po skrajšanem postopku in običajno izhajajo iz incidentov, označenih z najvišjo prioriteto.

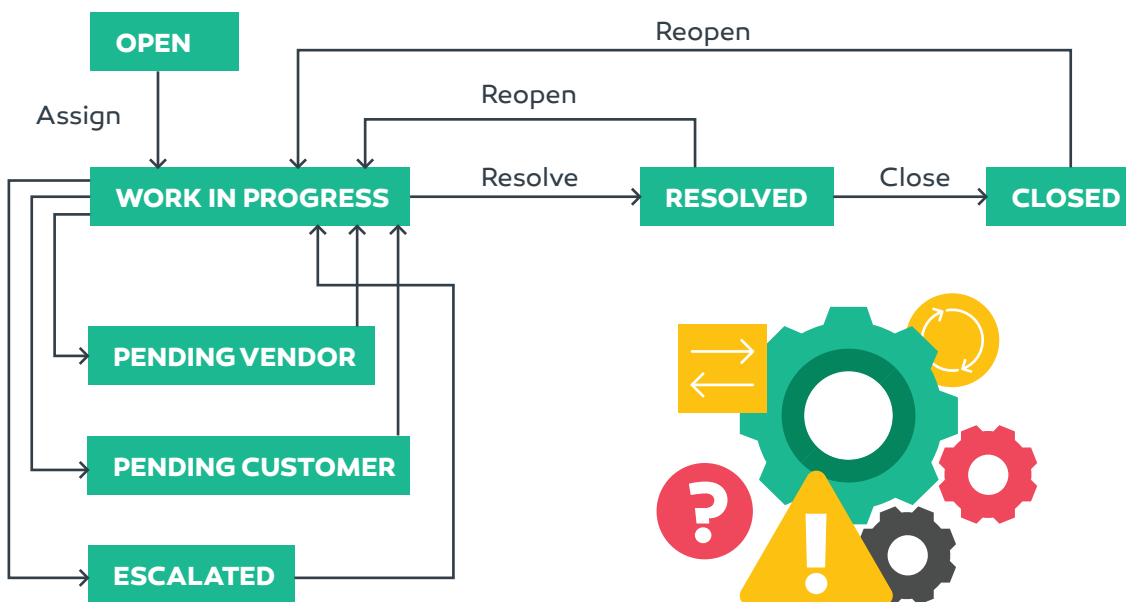
Upravljanje sprememb je sestavljeno iz:

- nadzorovanega upravljanja sprememb,
- kategorizacije,
- trajanja,
- odobritve,
- nadzora nalog, ki izhajajo iz zahtev,
- obvestil,
- oblikovanja predlog za standardne spremembe.



KAKO SO VIDETI PROCESI?

Upravljanje incidentov, zahtev, problemov in sprememb ima podobne vzorce in podobno vsebino.



SKUPNI KORAKI V UPORABNIŠKEM SCENARIJU UPRAVLJANJA INCIDENTOV, ZAHTEV, PROBLEMOV IN SPREMEMB



Kreiranje

- dodeljena oseba kreira incident/zahtevo/problem/spremembo in vnese vse potrebne podatke
- oseba, ki je zadolžena za razrešitev naloge, dobi obvestilo v obliki elektronske pošte o odprtem zahtevku
- vsak zahtevek lahko vsebuje tudi naloge



Ažuriranje

- incident večinoma ažurira oseba, ki ji je bil dodeljen
- pri ažuriranju lahko uporabnik spremeni osnovne podatke
 - naslov, prioriteto, kategorijo in storitev, na podlagi katere je incident/zahteva/problem/sprememba ustvarjena
- v vsakem trenutku je mogoče na zahtevek dodati tudi priponko



Reševanje

- ko dodeljena oseba presodi, da je storitev za uporabnika ponovno vzpostavljena, spremeni incident v stanje *Resolved*, ob tem obvezno vnese tudi opis rešitve
- uporabnik ob tem dobi elektronsko sporočilo, da je incident rešen
- uporabnik lahko po elektronski pošti ali telefonu rešitev potrди ali jo zavrne in s tem ponovno odpre zahtevek



Zapiranje

- ko uporabnik sprejme potrditev o delujoči rešitvi, se stanje incidenta/zahteve/problema/spremembe spremeni v *Closed*
- vsi zahtevki, ki se obravnavajo v času, določenem v nastavitvah (npr. 48 ur), in njihove rešitve ni potrdil uporabnik, se enkrat dnevno samodejno pretvorijo v stanje *Closed*
- uporabnik dobi elektronsko sporočilo o izvedeni rešitvi in povezavo na anketo o zadovoljstvu, ki jo lahko izpolni
- zahtevke v stanju *Resolved* ali *Closed* uporabnik vedno lahko ponovno odpre



Pregled

- uporabnik ima na voljo nekaj standardnih tabelarnih pregledov (*views*) incidentov/zahtev/problemov/sprememb in vsak od njih se lahko izvozi v Excel ali format csv
- uporabnik lahko išče zahtevke po ključnih poljih
- rezultate iskanj lahko shrani (javno ali zasebno)



ALI STE PRIPRAVLJENI VZPOSTAVITI SVOJ SISTEM ZA UPRAVLJANJE PROCESOV?

Sistem za upravljanje procesov vam lahko pomaga pri **optimizaciji poslovanja in učinkovitejšem upravljanju izzivov v IT okolju**. Ko se pojavi težava, vam aplikacija **Service Sheeft** lahko zagotovi **hiter odziv, podroben pregled po zahtevkih in iskanje po podatkih**.

- ✓ Ali potrebujete centralno lokacijo za pregled in spremljanje vseh zahtevkov?
- ✓ Želite izboljšati sodelovanje znotraj IT oddelka?
- ✓ Ali potrebujete pomoč pri prioritizaciji incidentov in problemov?
- ✓ Ali potrebujete podrobna poročila o delu vašega oddelka?
- ✓ Ali želite čim hitreje rešiti vse težave, povezane z IT, oziroma preprečiti, da sploh nastanejo?

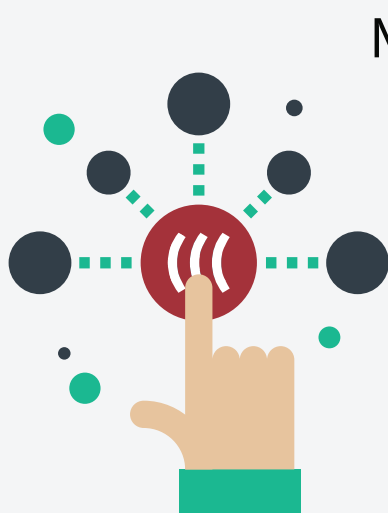
Če ste vsaj na eno od teh vprašanj odgovorili pritrdilno, **stopite v stik z našimi strokovnjaki** in spoznajte, kako **povečati učinkovitost IT oddelka**.





ZAKAJ SPAN?

- **vodilno podjetje** pri načrtovanju, izvedbi in vzdrževanju **informacijskih sistemov**, ki temeljijo na naprednih tehnologijah globalnih ponudnikov, še posebej **Microsofta**
- več kot **200** strank in skupaj že več kot **milijon** uporabnikov v **100** državah in na **5** celinah
- **99,98 %** incidentov je **rešenih** v okviru **SLA**
- s **poslušanjem** in **prepoznavanjem potreb naših naročnikov** smo zgradili zanesljive, razširljive in varne informacijske sisteme
- **Microsoft Gold Certified Partner** z **12 Gold** in **1 Silver** kompetenco



Microsoft
Partner



Gold Application Development
Gold Application Integration
Gold Cloud Platform
Gold Cloud Productivity
Gold Collaboration and Content
Gold Communications
Gold Data Platform
Gold Datacenter
Gold Enterprise Mobility Management
Gold Messaging
Gold Small and Midmarket Cloud Solutions
Gold Windows and Devices
Silver Project and Portfolio Management



Stopite v stik z nami:

info@span.eu

