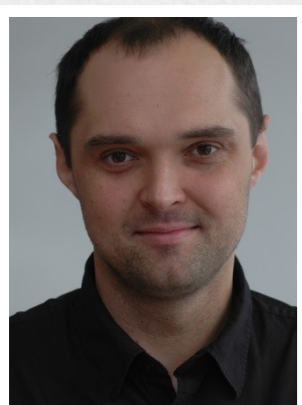


Automatizace IT procesů:

vyvíjet nebo nasadit hotové řešení?

❖ pomáháme přiblížit IT businessu

- automatizací procesů a opakujících se činností
- snížením podílu času věnovaného údržbě a opravě chyb
- zkrácením času uvedení aplikací do provozu a zlepšením jejich kvality
- zlepšením komunikace mezi IT a businessem
- zlepšením komunikace mezi IT útvary

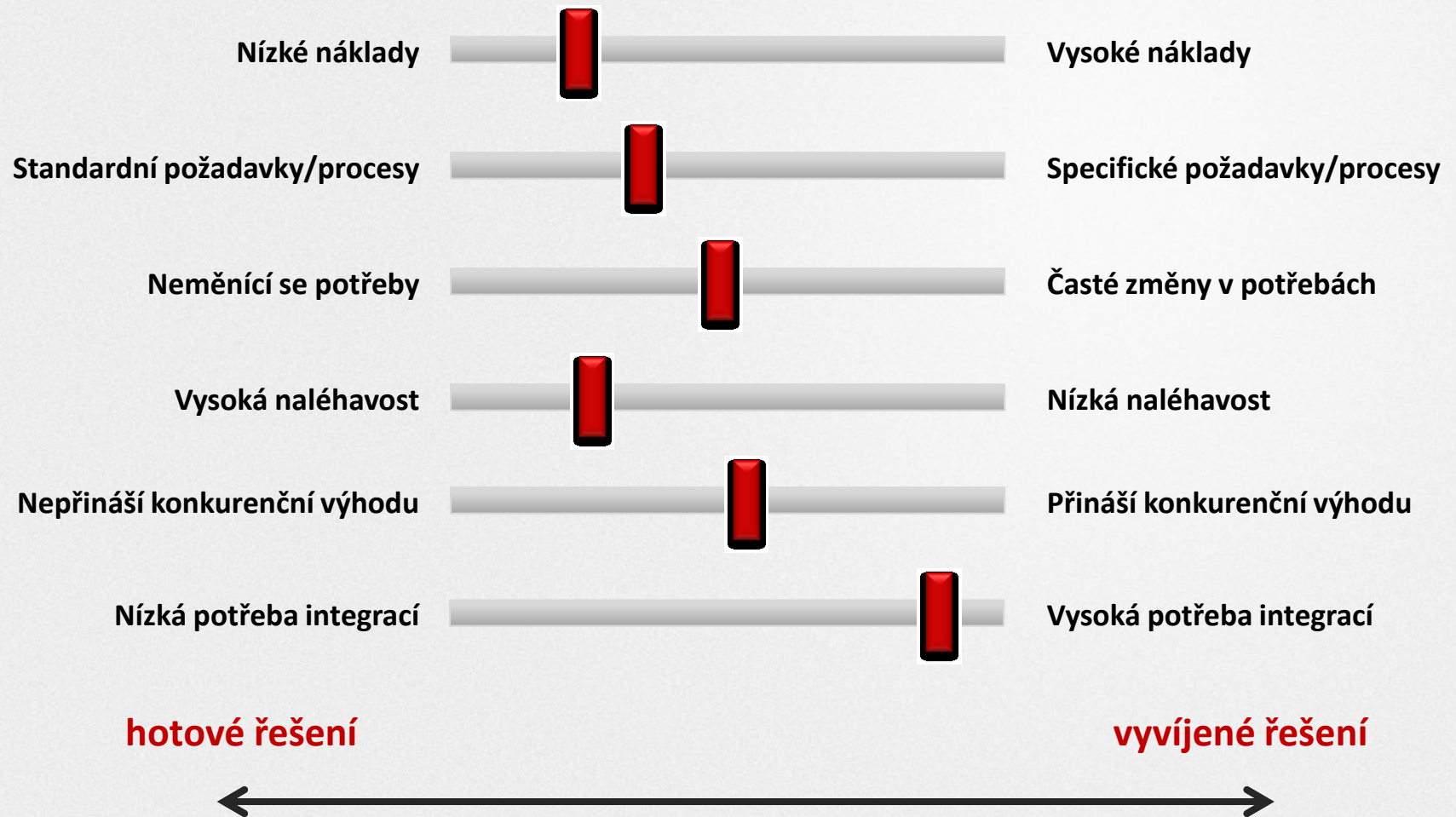


Martin Skala
Solution Architect



Vít Kolář
Solution Architect

Faktory ovlivňující výběr řešení



Hotové řešení



- ❖ Rychlé nasazení
- ❖ Zkušený tým podpory
- ❖ Pravidelné aktualizace
- ❖ Nová funkcionality v rámci podpory
- ❖ Existující Knowledge Base
- ❖ Veškerý design, vývoj a QA je řízeno na straně dodavatele
- ❖ Používání existujících standardů
- ❖ SaaS
- ❖ Existující reference



- ❖ Často vyžaduje změny v chování/procesech organizace
- ❖ Nové funkce nemusí vyhovovat
- ❖ Vysoké poplatky na customizace
- ❖ Licenční model nemusí vyhovovat
- ❖ Požadavky na rozšíření nemusí být akceptovány
- ❖ Doručování nových verzí a oprav stanovuje dodavatel

Vyvíjené řešení



- ❖ Dokáže flexibilně reagovat na změny v chování/procesech organizace
- ❖ Řešení obsahuje pouze ty funkcionality, které firma opravdu využívá
- ❖ Chyby jsou okamžitě řešeny, odpadá nutnost čekání na další verzi
- ❖ Není nutné se přizpůsobovat nástroji
- ❖ Unikátnost řešení může přinést výhodu před konkurencí



- ❖ Zvýšené riziko slepých uliček při analýze, vše je nutné vymyslet
- ❖ Závislost na jednom dodavateli, či interních specialistech
- ❖ Každá chyba je unikát, řešení vyžaduje vyšší zdroje
- ❖ Případná certifikace procesů je nákladná



ITSM procesy a možný způsob implementace

Naši kandidáti na hotové řešení:

- ❖ Incident Management
- ❖ Problem Management
- ❖ Request Fulfilment
- ❖ Knowledge Management
- ❖ Service Asset & Configuration Management
- ❖ Access Management



Naši kandidáti na vývoj/customizace:

- ❖ Release Management
- ❖ Deployment Management
- ❖ Change Management
- ❖ Service Level Management
- ❖ Demand Management
- ❖ Capacity Management



Projekty



Orchestrated IT

- ❖ Profesionální řešení pokrývající klíčové IT procesy
- ❖ Otevřenost pro integraci se stávající infrastrukturou
- ❖ Vysoká flexibilita umožňující uzpůsobení požadavkům zákazníka
- ❖ Nízké náklady na implementaci a následný rozvoj
- ❖ Postaveno na cenově dostupné procesní platformě Serena Business Manager

