

IT INFRASTRUCTURE MANAGEMENT REFERENCE MODEL

PROCESY IT W NARZĘDZIACH METASTORM

IMPLEMENTACJA ITIL®

W związku z nieustannie wzrastającymi oczekiwaniami wobec efektywności i niezawodności infrastruktury informacyjnej, organizacje IT ciągle stoją przed wyzwaniem dostarczania biznesowi usług o coraz wyższej jakości, przy jednoczesnym utrzymaniu poziomu kosztów w określonych granicach.

Metastorm wspiera duże organizacje w celu efektywnego sprostanienia temu wyzwaniu, udostępniając autorski model referencyjny do zarządzania infrastrukturą IT – IT Infrastructure Model (ITIM). ITIM jest oparty na najlepszych praktykach i materiałach zawartych w IT Infrastructure Library (ITIL®) – najbardziej popularnym schemacie procesów wspierających departamenty IT w podnoszeniu jakości dostarczanych usług, zwiększaniu ich dostępności, szybszym rozwiązywaniu problemów i zapewnianiu wyższego poziomu bezpieczeństwa.

Model referencyjny Metastorm zwiększa wartość biblioteki ITIL® dzięki wykorzystaniu praktycznego, wizualnego podejścia opartego na modelach w celu wykreowania rzeczywistej zmiany IT, generującej wartość dodaną. ITIM ułatwia projektowanie celów, określanie kluczowych wskaźników wydajności IT, czynności, ról, systemów i danych jako spójnej, zintegrowanej całości. Model wspiera również łączenie celów z ryzykiem, kontrolą, pomiarami, najlepszymi praktykami i procesami operacyjnymi w celu dostarczania usługi w pełni zintegrowanej. Dzięki temu korporacja zyskuje pewność, że implementacja ITIL® przyniesie rezultaty odpowiadające oczekiwaniom wszystkich stron biznesu, przyczyniając się do polepszenia wyników biznesowych i optymalizacji działalności.

Metastorm ITIM stanowi zintegrowaną, graficzną prezentację wersji trzeciej ITIL®, umożliwiając jego zaadoptowanie jako mapy strategii IT. Dzięki wytyczeniu ogólnych kierunków rozwoju opartych o aktualne praktyki, działy IT mogą z powodzeniem efektywnie realizować cele szczegółowe w implementacji modelu ITIL® nie narażając się na błędy popełniane najczęściej na początku tego typu projektów.

MODEL REFERENCYJNY ZARZĄDZANIA INFRASTRUKTURĄ IT

Korzyści

- szybkie uruchomienie i przeprowadzenie projektu wdrożenia ITIL®
- koncentracja procesów IT na zwiększaniu jakości dostarczanych usług
- oparcie o najlepsze praktyki ITIL® i materiały licencjonowane przez Office of Government Commerce
- uniwersalna dostępność procesów i procedur opartych o ITIL®
- dopasowanie usług IT do celów biznesowych
- wsparcie w dostosowaniu najlepszych praktyk ITIL® do indywidualnych wymagań przedsiębiorstwa
- integracja procesów biznesowych i procesów IT za pośrednictwem komunikacji poziomej

Wersja trzecia ITIL składa się z następujących komponentów:

Strategia usług – umożliwia lepsze zrozumienie i przełożenie wymagań biznesowych na strategię w zakresie technologii informacyjnych, jak również dostosowywanie najlepszych praktyk ITIL® do wymagań konkretnych procesów.

Projektowanie usług – wspiera modele projektowe szczegółowych usług i architektury w celu umożliwienia efektywnej analizy i projektowania strategii usług.

Wdrażanie usług – modele zarządzania zmianą, wydaniem i konfiguracją jako podstawa optymalnego procesu wdrażania usług.

Eksploatacja usług – modele komponentów, które proaktywnie i reaktywnie wspierają zarządzania nieoczekiwanymi zdarzeniami mogącymi powodować zakłócenia w procesach operacyjnych.

Ciągle doskonalenie usług – wsparcie projektowania i wdrażania procesu i wskaźników, które stanowią o polepszaniu parametrów usług (Six Sigma, DMAIC, etc.).



Celem wersji trzeciej ITIL® jest również „zachowanie fundamentalnych i podstawowych koncepcji zawartych w istniejących publikacjach „wsparcie usług” i „dostarczanie usług” i jednocześnie ich ulepszenie”.

Najlepsze praktyki w tym zakresie pozostają nienaruszone w wersji trzeciej. Niemniej jednak, zostały one zmienione w zakresie dokumentacji i wzbogacone szerszym kontekstem i mechanizmami obiegu. Dodatkowo, procesy zarządzania i ciągłego doskonalenia zostały rozszerzone i wzbogacone w celu sprostania realiom kompleksowemu zarządzaniu środowiskami IT w dzisiejszych czasach.

W rezultacie Metastorm ITIM stanowi zbiór zintegrowanych modeli, które umożliwiają departamentom IT znacząco obniżyć koszty i czas projektowania i wdrażania usprawnień biznesowych. W przypadku chęci uzyskania dodatkowych informacji, wykwalifikowani konsultanci DSA Polska służą doświadczeniem, narzędziami i technologiami umożliwiającym efektywne wdrożenie modelu referencyjnego zaadaptowanego do indywidualnych wymagań biznesowych.

ITIM jest elementem bogatej oferty modeli referencyjnych Metastorm BPM®, takich jak zarządzanie łańcuchem dostaw (SCOR), modele SOX, modele wartości i innych. Modele referencyjne są przechowywane we współdzielonym repozytorium Metastorm ProVision®, które dostarcza niezbędnych szablonów do zaprojektowania i analizy specyficznych wymagań przedsiębiorstwa.

MODEL ITIM JEST DOKŁADNYM ODZWIERCIEDLENIEM ITIL V3 DZIĘKI:

- celom przedsiębiorstwa
- wskaźnikom wykonania celów
- rolom i odpowiedzialnościom
- czynnościom odzwierciedlającym role
- systemom wspierającym role
- danym gromadzącym informacje o czynnościach

Metastorm Inc. jest producentem wiodącej na świecie platformy zarządzania zaprojektowanej i wykorzystywanej dla wsparcia zarówno złożonych jak i prostych procesów biznesowych, angażujących pracowników i systemy IT na przestrzeni całej organizacji. **Metastorm BPM® został zakwalifikowany do grona liderów rozwiązań klasy bpm przez niezależną firmę analitycznąartner Inc..** Korzysta z niego blisko 1300 klientów na całym świecie, zarządzając zarówno procesami krytycznymi jak i procesami z obszaru back-office. Od momentu, gdy do obsługi procesów biznesowych w organizacji wykorzystany jest Metastorm BPM®, wzrasta jej wydajność operacyjna, elastyczność oraz zwiększa się przejrzystość i efektywność kontroli procesów biznesowych a organizacja wzmacnia zaufanie partnerów.

Firma DSA Polska jest wiodącym integratorem systemów informatycznych specjalizującym się w technologiach związanych z zarządzaniem procesami biznesowymi i dokumentami. Firma DSA dostarcza kompletne rozwiązania do zarządzania procesami biznesowymi (BPM) z oferty Metastorm Inc, elektronicznej archiwizacji dokumentów oraz systemu skanowania dokumentów. Z uwagi na unikalne kompetencje, doświadczenie i multidyscyplinarny zespół konsultantów IT, DSA Polska jest jednym z ośmiu najbardziej cenionych partnerów firmy Metastorm na świecie i najlepszym partnerem w Europie Środkowo-Wschodniej, czego wyrazem jest uzyskanie w 2007 roku tytułu **Metastorm GOLD PARTNER**.

DANE KONTAKTOWE

WOJCIECH NOWAK

MENEDŻER DS. WSPÓŁPRACY Z KLIENTAMI KLUCZOWYMI

E-MAIL: WOJCIECH.NOWAK@DSA.COM.PL

WWW.DSA.COM.PL, WWW.METASTORM.PL

ITIL® is a Registered Trade Mark, and a Registered Community Trade Mark of the Office of Government Commerce, and is registered in the U.S. Patent and Trademark Office.

DSA POLSKA - CYFROWE SYSTEMY ARCHIWIZACJI SP. Z O.O.

TEL. +(48)61 815 88 58, GSM: (0048) 667 400 018,

62-006 JANIKOWO K. POZNANIA, UL. GNIEŹNIENSKA 33