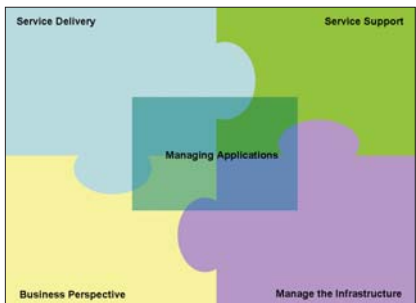


Η υλοποίηση του ITIL framework από τη IntelliSolutions με προϊόντα της Compuware

Του **Παύλου Τζώρκα**, Technology Manager, Intelli Solutions A.E.

Η IntelliSolutions αξιοποιώντας την εμπειρία των στελεχών της στο χώρο του **IT Service Management**, με την παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών και σχεδίαση διαδικασιών στα πλαίσια του ITIL, προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις στο χώρο αυτό αντιπροσωπεύοντας στην Ελλάδα και την Κύπρο τις λύσεις της εταιρείας Compuware. Οι λύσεις της Compuware ενστερνίζονται την ισχύ του πλαισίου ITIL και υποστηρίζουν τα βασικότερα χαρακτηριστικά IT Service Management και στις δύο περιοχές του Service Delivery και του Service Support. Για να μεγιστοποιήσει όμως το όραμα που πηγάζει από το ITIL, η Compuware πηγαίνει ένα βήμα πέρα από αυτά που περιλαμβάνονται στο πλαίσιο αυτό.



Η ανάγκη εφαρμογής του ITIL framework προκύπτει από την ολοένα αυξανόμενη εξάρτηση των οργανισμών από την υποδομή πληροφορικής για να καλύψουν τις επιχειρηματικές τους ανάγκες, να ανταπεξέλθουν στον ανταγωνισμό και να πετύχουν τους εταιρικούς στόχους τους. Αυτή η αυξανόμενη εξάρτηση οδηγεί σε ακόμα μεγαλύτερες ανάγκες για ποιοτικές υπηρεσίες IT, μια ποιότητα που θα πρέπει να αναπροσαρμόζεται με τις μεταβολές των επιχειρηματικών αναγκών και τις απαιτήσεις των χρηστών. Αυτό συμβαίνει ανεξαρτήτως του μεγέθους ενός οργανισμού, αν πρόκειται για εθνική ή πολυεθνική εταιρεία, αν πρόκειται για ορ-



Παύλος Τζώρκας

γανισμό που λειτουργεί σε μία τοποθεσία ή σε διαφορετικές τοποθεσίες. Έτσι οι Διευθύνσεις Πληροφορικής έρχονται συχνά αντιμέτωπες με προκλήσεις, όπως:

- ▶ Να υλοποιούνται και να είναι παραγωγικές οι εφαρμογές σε συντομότερο χρόνο
- ▶ Να μειώνονται τα κόστη υλοποίησης και υποστήριξης
- ▶ Να μεγιστοποιείται η ποιότητα, η αξιοπιστία και η απόδοση
- ▶ Να εφαρμόζονται προβλέψιμες και επαναλαμβανόμενες πρακτικές
- ▶ Να μειώνεται η πολυπλοκότητα των εφαρμογών
- ▶ Να διαχειρίζονται τα επίπεδα υπηρεσιών καλύτερα προλαμβάνοντας τα όποια προβλήματα
- ▶ **Το πιο σημαντικό όμως είναι να ευθυγραμμίζεται το IT με τους επιχειρησιακούς στόχους και να προσφέρει αξία.**

Έτσι η διαχείριση των υπηρεσιών IT (IT Service Management) ασχολείται με την παροχή και υποστήριξη των υπηρεσιών IT που είναι κατάλληλες για τις επιχειρησιακές ανάγκες ενός οργανισμού. Στα πλαίσια του IT Service Management, το ITIL framework βασίζεται σε ένα πλήρες και αλληλεπένδετο σύνολο από βέλτιστες πρακτικές, καθορίζει σχετικές διαδικασίες προωθώντας μία

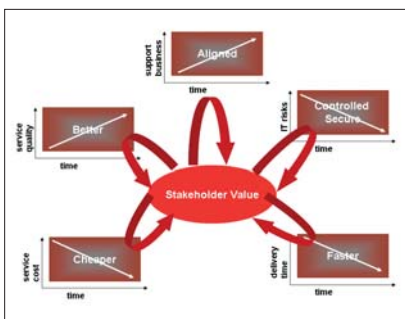
ποιοτική προσέγγιση για την επίτευξη επιχειρησιακής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας στη χρήση των IT υποδομών. Η λογική της υλοποίησης των διαδικασιών ITIL είναι να μην υπαγορεύουν αλλά να υποστηρίζουν τις εταιρικές διαδικασίες ενός οργανισμού. Η δημοτικότητα του πλαισίου αυτού δεν ξαφνιάζει, καθώς η εμπειρία έχει δείξει ότι η εφαρμογή του σε έναν οργανισμό βελτιώνει τα επίπεδα υπηρεσιών, την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας του IT, αυξάνοντας παράλληλα τον έλεγχο της ποιότητας και μειώνοντας το κόστος λειτουργίας. Η προστιθέμενη αξία των συμβουλευτικών υπηρεσιών της εταιρείας **IntelliSolutions** στον τομέα αυτό εγγυάται το σχεδιασμό και την καταγραφή του συνόλου των διαδικασιών ITIL στους τομείς του Service Delivery και του Service Support, καθώς και των επιμέρους περιοχών, αποκομίζοντας τελικά τα μέγιστα οφέλη μέσα από το πλαίσιο ITIL.



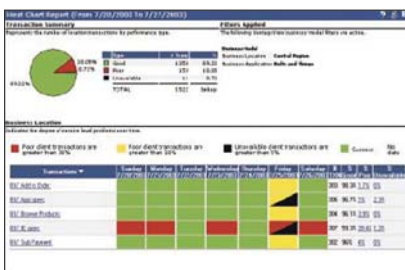
Το ITIL είναι ουσιαστικά ένας απολογισμός των βέλτιστων πρακτικών που τυποποιεί και προσθέτει ένα βαθμό πειθαρχίας στα IT Operations με τις αντίστοιχες διαδικασίες. Πολλοί οργανισμοί που το εφάρμοσαν έφτασαν στο τελικό στάδιο που περιγράφει το ITIL. Η πρόκληση όμως είναι να γίνει το άλμα πέρα από την αρχική καθιέρωση των σχετικών διαδικασιών και να αποδειχθεί η πραγματική αξία στις προσφερόμενες υπηρεσίες και η απόδοση της επένδυσης. Αυτό ακριβώς είναι που κάνουν οι λύσεις Application Service Management της Compuware συμπληρώνοντας το πλαίσιο ITIL και προσφέροντας τη λογική της μέτρησης, της διευθέτησης των προβλημάτων, της βελτιστοποίησης και του απολο-

γισμού της απόδοσης με τέτοιο τρόπο που να έχει έννοια και για τους ανθρώπους του IT αλλά και τα επιχειρησιακά στελέχη με παρόμοιο τρόπο.

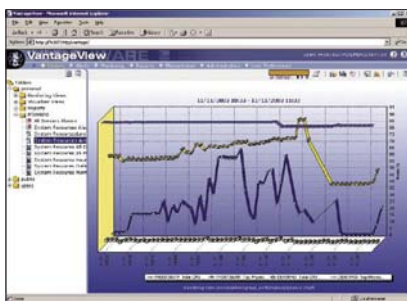
Έτσι οι ολοκληρωμένες υπηρεσίες που προσφέρει η εταιρεία **IntelliSolutions**, αφενός με τον σχεδιασμό των διαδικασιών στο πλαίσιο του ITIL και αφετέρου με την υλοποίηση των λύσεων της Compuware, βοηθούν τους οργανισμούς να προσαρμοστούν στο πλαίσιο ITIL και αφετέρου να κάνουν το επόμενο βήμα ώστε να αποδεικνύεται η αξία του.



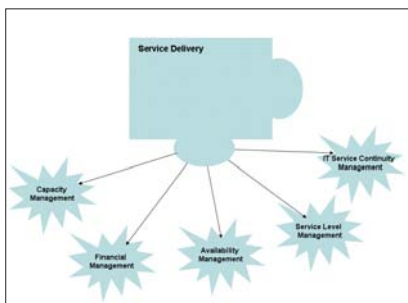
Οι λύσεις της Compuware, εστιάζοντας περισσότερο στο **Service Management** παρά στο Systems Management, καλύπτουν τις βασικότερες περιοχές που καλύπτει το πλαίσιο ITIL. Στην ενότητα **Service Delivery**, τα εργαλεία που προσφέρει η σουίτα του προϊόντος **Vantage** καλύπτουν πλήρως τις περιοχές **Service Level Management**, **Availability Management**, **Capacity Management**, **IT Service Continuity Management** εφαρμόζοντας τις διαδικασίες που έχουν σχεδιασθεί βάσει του πλαισίου ITIL και δίνοντας τη δυνατότητα σε έναν οργανισμό να παρακολουθεί την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των υπηρεσιών IT.



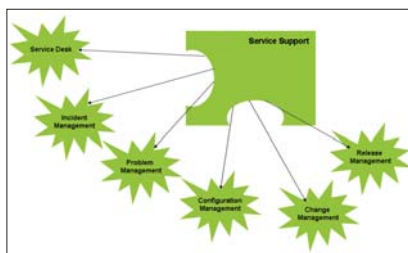
Έτσι ένας οργανισμός με λεπτομερείς αναφορές μετρήσεων μπορεί να διαχειρίζεται τα επίπεδα υπηρεσιών και να τα συγκρίνει με τα συμφωνηθέντα SLAs, ενώ παράλληλα έχει σε πραγματικό χρόνο πλήρη εικόνα διαθεσιμότητας των υπηρεσιών.



Στα πλαίσια επίσης του **Capacity Management** τα εργαλεία δίνουν πλήρεις αναφορές χρήσης των εφαρμογών από τους χρήστες τους, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα στα εξουσιοδοτημένα στελέχη να έχουν πλήρη εικόνα για να κάνουν τον απαραίτητο σχεδιασμό ανάπτυξης της απαραίτητης υποδομής.



Αντίστοιχα στην ενότητα **Service Support**, οι βασικές περιοχές καλύπτονται με ένα **Application Service Management Portal** συλλέγοντας μετρήσεις και δημιουργώντας εκτενείς αναφορές για όλα τα επίπεδα του οργανισμού.



Για να είναι οι διάφορες αναφορές του επιπέδου των προσφερομένων υπηρεσιών σημαντικές και χρήσιμες για τα επιχειρησιακά στελέχη θα πρέπει ο οργανισμός να έχει σε επίπεδο εφαρμογής βαθιά επίγνωση για θέματα που αφορούν την κατανάλωση πόρων, την παροχή υπηρεσιών, τα προβλήματα απόδοσης, την προβλεπόμενη χρήση. Αυτή την ανάγκη είναι που καλύπτει η **Compuware**, παρουσιάζοντας μέσα από τις λύσεις της μετρήσεις για την υπηρεσία που απολαμβάνει ο πραγματικός χρήστης

και ταυτόχρονα βρίσκοντας τις αιτίες των όποιων προβλημάτων παρουσιάζονται. Έτσι σε κάθε περίπτωση που ο τελικός χρήστης αντιλαμβάνεται μία μείωση της απόδοσης της υπηρεσίας πέρα από τα επίπεδα που έχουν προδιαγραφεί, οι λύσεις της **Compuware** αυτόματα παράγουν μία αναφορά σε επίπεδο Client - Network - Server (CNS), όπου φαίνεται ξεκάθαρα πού υπήρξε η υποβάθμιση της ποιότητας. Με τέτοια εργαλεία στα χέρια του, ένα **Service Desk** που έχει στηθεί στα πλαίσια του ITIL, μπορεί εύκολα να γίνει πολύ πιο παραγωγικό έχοντας όλη την απαραίτητη πληροφορία διαθέσιμη σε ένα κεντρικό σημείο με λεπτομέρειες όσον αφορά την πηγή του προβλήματος. Έτσι είναι εύκολο να ενεργοποιηθούν οι αντίστοιχες διαδικασίες **Incident Management**, **Problem Management**, **Change Management** και **Release Management**, όπου χρειάζεται για την επίλυση του προβλήματος, αλλά και για την αποτροπή της επανάληψής του.

Συνοψίζοντας, η εταιρεία **IntelliSolutions** προσφέρει ολοκληρωμένες λύσεις για την εφαρμογή αφενός του πλαισίου ITIL σε έναν οργανισμό μέσω του σχεδιασμού των απαραίτητων διαδικασιών, αφετέρου για την εγκατάσταση και την παραμετροποίηση των λύσεων της **Compuware** που δίνουν στον οργανισμό το στρατηγικό πλεονέκτημα της κεφαλαιοποίησης της προστιθέμενης αξίας του πλαισίου ITIL.



Intellisolutions A.E.
Ελ. Βενιζέλου 46, Τ.Κ. 176 76
Καλλιθέα
τηλ.: 210-9570983
fax 210-9570477
www.intellisolutions.gr
info@intellisolutions.gr

