

18. konferenca
Dnevi slovenske informatike

Združitev upravljanja IT storitev – MJU in MP

Nika Rebernik in mag. Lea Šraj (MJU)

ter Jani Golob (MP)

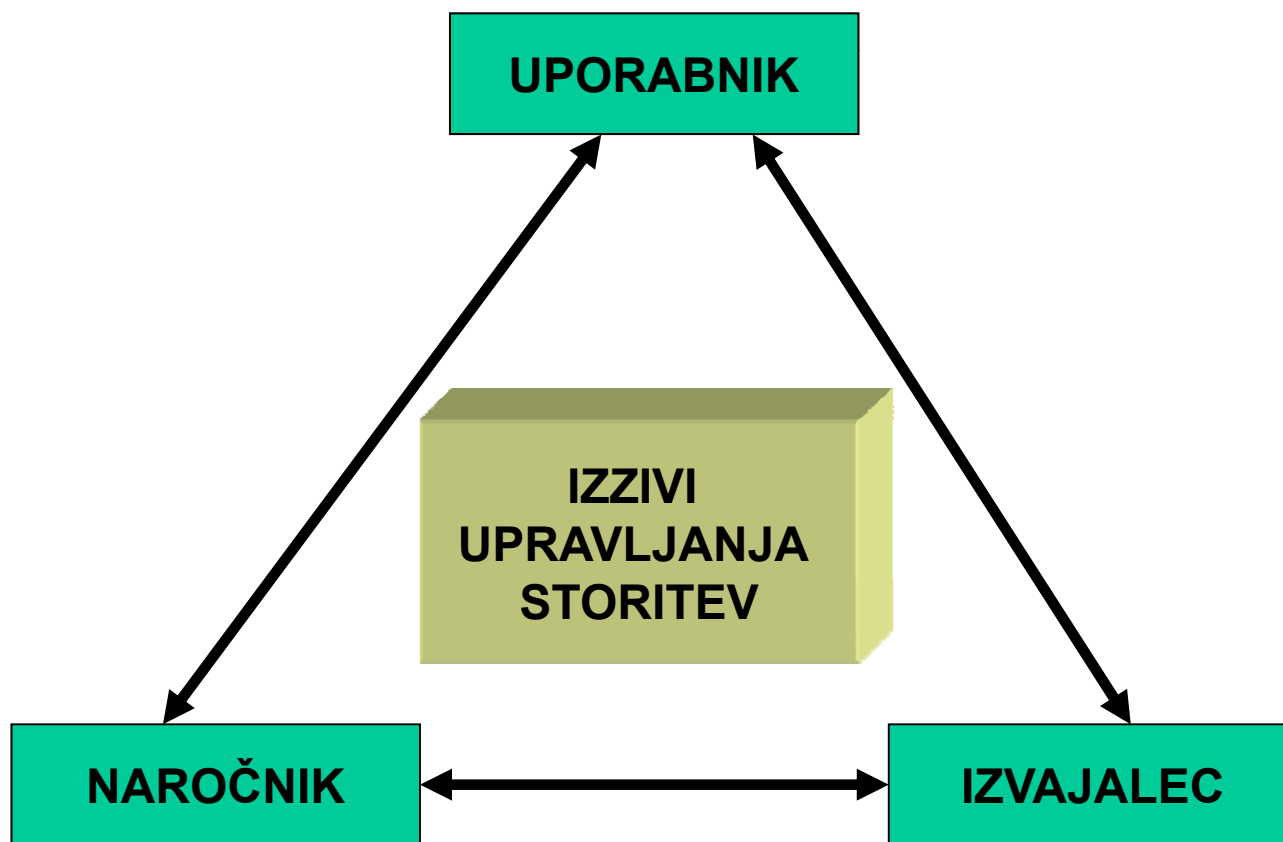
18. 04. 2011

Združitev upravljanja IT storitev – MJU in MP

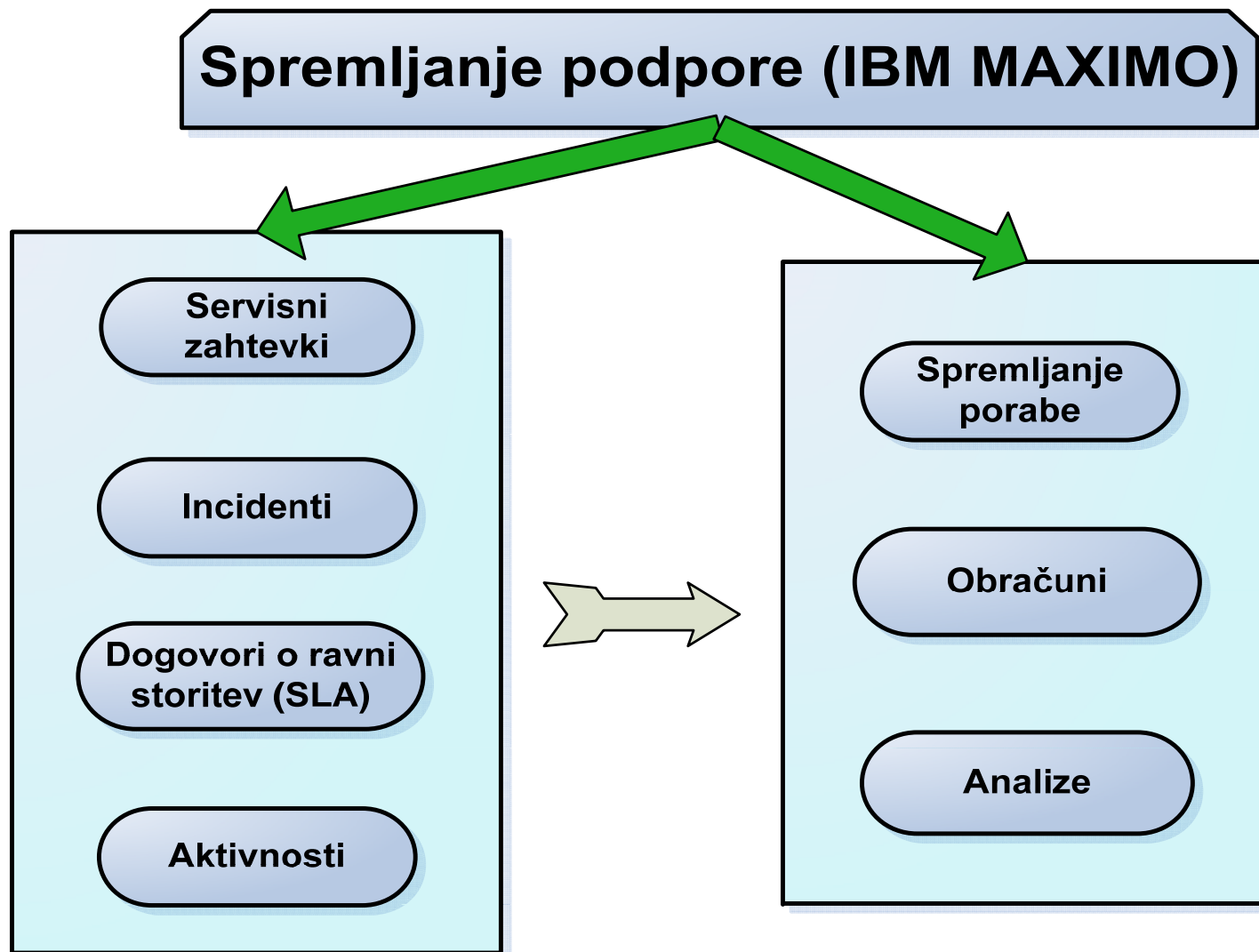
Vsebina predstavitve:

- Državna uprava in upravljanje storitev
- Upravljanje storitev v tem trenutku – IBM MAXIMO
- Koraki do trenutnega stanja
- Pridobitve za MJU in MP oz. za celotno državno upravo
- Pogled za naprej

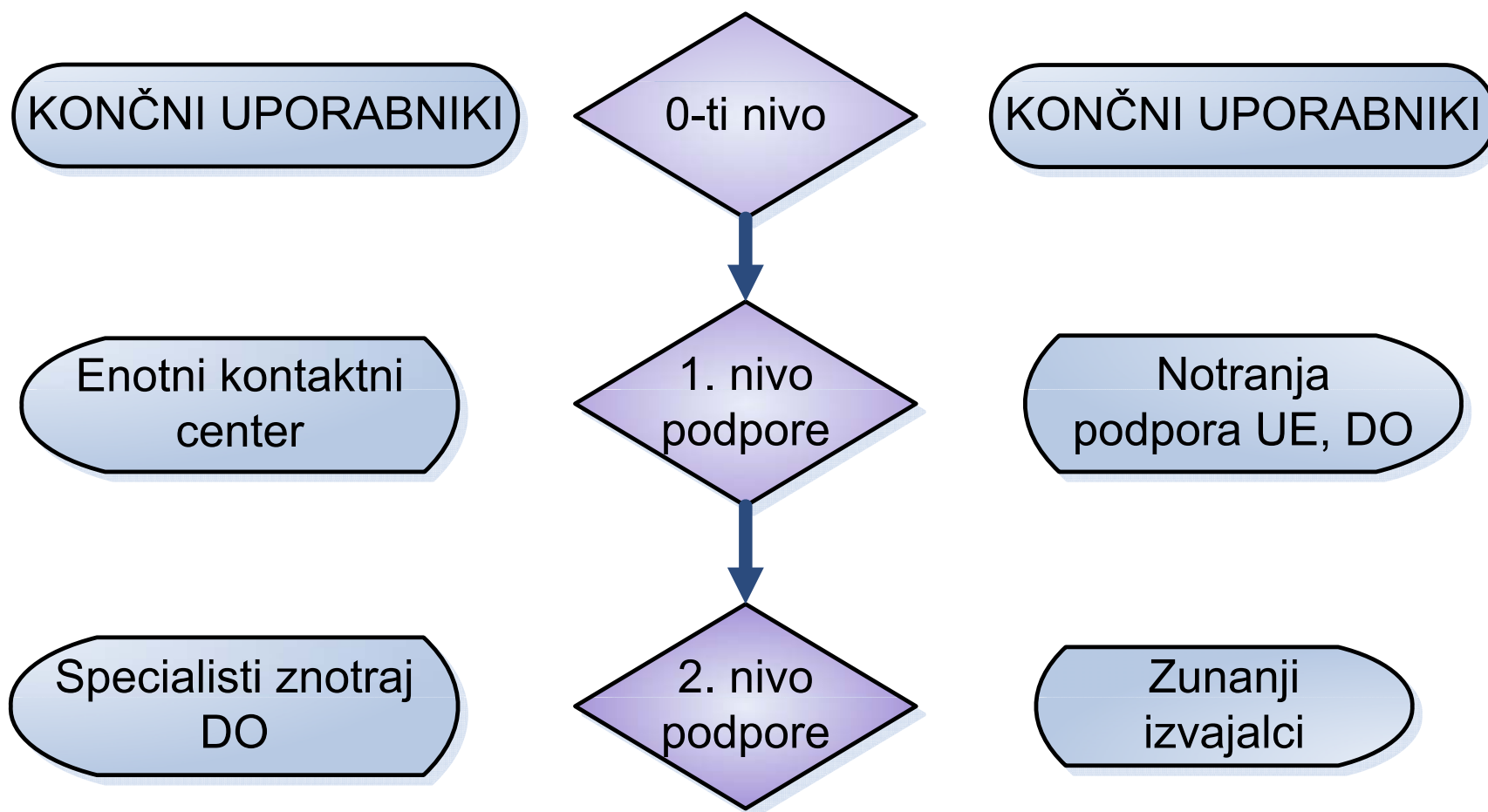
Državna uprava in upravljanje storitev



Trenutno stanje – upravljanje storitev z IBM MAXIMO



Trenutno stanje – upravljanje storitev z IBM MAXIMO



Koraki do trenutnega stanja

MJU = procesi proti zunanjim izvajalcem

- Aplikacija na centralni infrastrukturi z visoko razpoložljivostjo,
- Prenovljeni šifranti, klasifikacije, prenos podatkov CMDB,
- Upravljanje storitev v delu podpore uporabnikom in podpore lokalni infrastrukturi,
- Po ITIL-u: Service desk, Incident Mgmt., Change Mgmt., Asset Mgmt.
- Finančno spremljanje z direktnim obračunom iz aplikacije
- Statistike, analize, pogodbeno določila SLA-ji

MP = procesi notranjega izvajanja

- Aplikacija na samostojnem strežniku
- Izvajanje aktivnosti podpore uporabnikom znotraj državnega organa
- Prijava napak preko end – user portala

Koraki do trenutnega stanja

Združitev:

- Poenotenje šifrantov, klasifikacij,....
- Izdelava skupnega ‘end-user’ portala
- Priprava skupnih podlag (‘templati’) za obveščanja, eskalacije,
- Priprava skupnih vstopnih centrov za vse nivoje
- Nova varnostna shema
- Pregled in racionalizacija procesov
- ...

Pridobitve za MJU in MP oz. celotno državno upravo

- Enotna, ena aplikacija, ki teče na eni infrastrukturi. Infrastrukturi , ki zagotavlja visoko razpoložljivo delovanje,
- Na enem mestu združen celoten proces od prijave končnega uporabnika, do notranjega procesa (proces, ki ga izvajajo ekipe notranjih kadrov) in procesov, ki jih izvajajo zunanji izvajalci,
- Spremljanje pogodbenih določil – SLA-jev z obračunskim delom in delom analiz in statistik,
- Pregled nad stanjem zahtevkov v vsakem trenutku znotraj celotnega procesa in sicer za vse vpletene,
- Zmanjšanje stroškov strojne opreme in vzdrževanja aplikacije.

Nadaljne možnosti

- nadgradnja na verzijo 7, ki prinaša novosti, ki bodo olajšale delo,
- širitev na ostale infrastrukturne segmente znotraj MJU
- povezava z aplikacijo MFERAC v delu osnovnih sredstev
- integracija sistema CTI z aplikacijo
- predstavitev možnosti uporabe za ostale DO
- **poenotenje sistema za upravljanje storitev na nivoju DU**
- znižanje stroškov z uvedbo enotne platforme v DU
- ...