



IBM IDC Brno

# Outsourcing Infrastructure Solutions

Jitka Pizova



# Obsah prezentace

- **Základní specifika OIS**
- **Poslání a cíle**
- **Asset Management**
  - Order management
  - Stock management
  - Inventory reconciliation and management
  - SW Maintenance Renewal
  - Tools Support
  - IMAC Coordination
- **Kontrola a vyhodnocení procesů**

# OIS: Základní specifika

## ■ OIS v konceptu IDC

**IDC** – standardizace poskytovaných služeb a technologií, dodávaných definovanými kompetencemi, umístěnými na centralizovaném místě.

### Cíle:

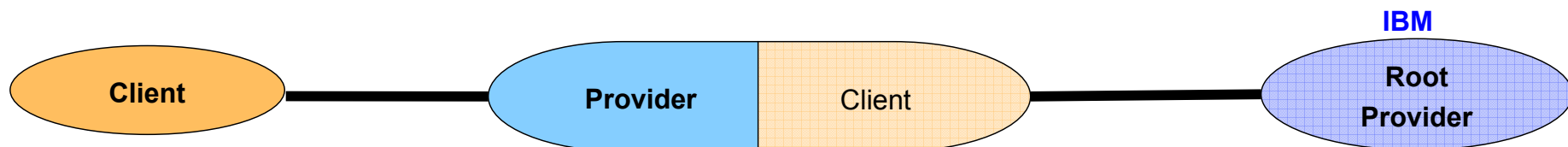
- Standardizace: procesů, nástrojů, rolí
- Automatizace: eliminace manuální práce
- Konsolidace: soustředění procesů

## ■ Backoffice support

Client organization

Intermediate organization

Provider organization



## ■ Backoffice support vs. On Site support – globalní vs. lokální role

# OIS: Poslání a cíle

## Poslání

To provide a business compliant and cost-effective operational infrastructure in support of a world-class pan-IOT Outsourcing delivery service, through the use of world-class technology, people, processes and tools.

Jim McLean  
IGS Delivery Northeast and Southwest Europe Executive  
Outsourcing Infrastructure Solutions

## Cíle OIS

- Konsolidace datových center, zajištění bezpečnosti dat
- Konsolidace kancelářských prostor podle požadavků plánu IDC
- Optimalizace a konsolidace HW zařízení, migrace OEM technologie na IBM technologii
- Nahrazení OEM údržby IBM údržbou / ISV software IBM softwarem
- Implementace standardizovaných nástrojů a procesů pro Asset Management

\*OEM – original equipment manufacturer

# OIS: Předmět činnosti

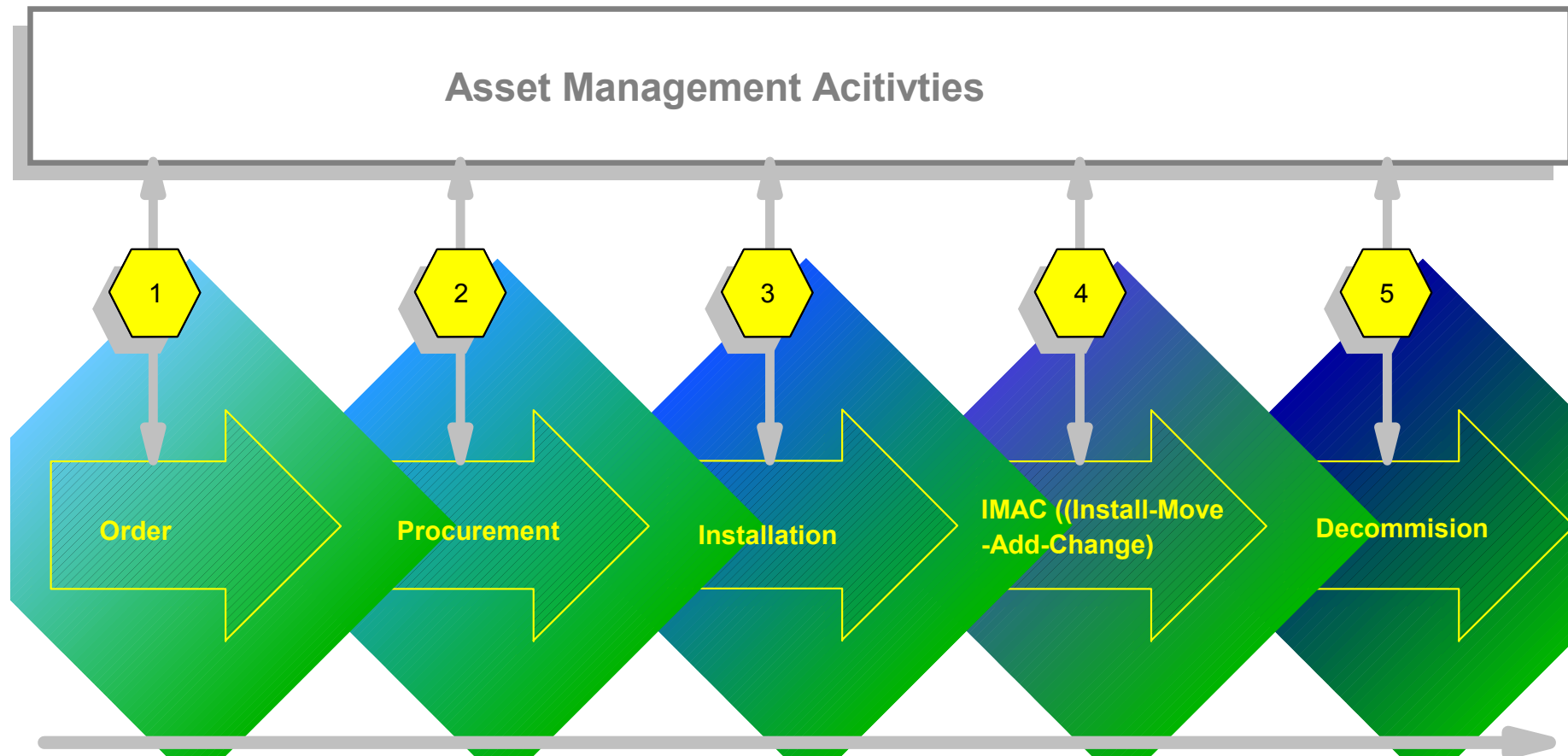
## ■ Asset Management

**Asset** – SW nebo HW zařízení, které má finanční hodnotu a je monitorováno a spravováno po dobu svého životního cyklu

### **Základní činnosti v rámci AM:**

- Sledování a úrava základních dat o majetku (status, lokalita, vlastnictví) od jeho pořízení po likvidaci
- Definice a podpora procesů zajišťujících zchycení a zapsání jakékoliv změny týkající se sledovaných údajů o majetku v příslušných databázích

# OIS: Asset Management – životní cyklus majetku



## OIS: Asset Management - aktivita

- Order Management
- Inventory reconciliations
- Inventory management
  - Analýza dat
  - Úprava dat
- HW a SW údržba
- Obnova SW licencí
- Stock Management
- IMAC Coordination
- Tools Support

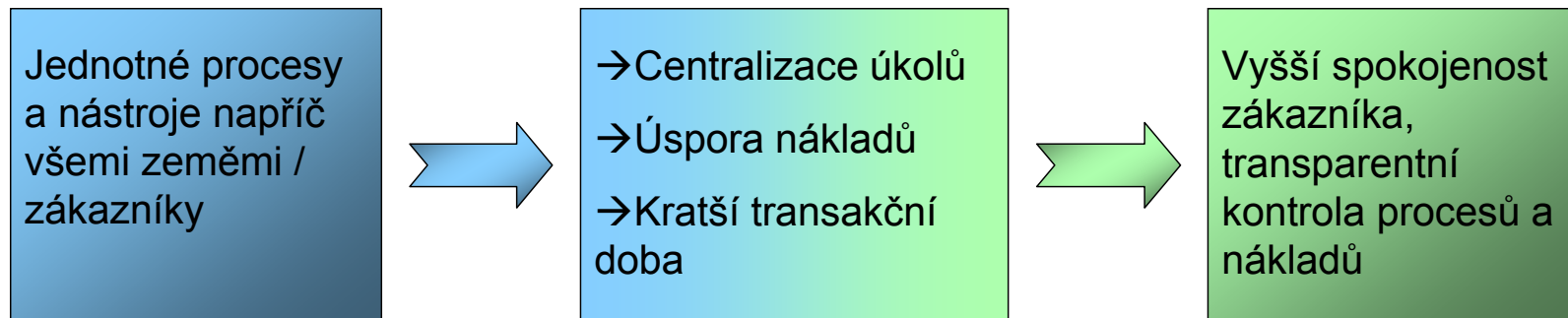
# OIS: Order Management 1/3

## ■ Lokální řešení

- Lokální nástroje pro jednotlivé země/zákazníky
- Decentralizované order desky a rozdílná řešení a smlouvy
- Obtížná kontrola
- Komunikační problémy
- Vyšší náklady (správa nástrojů, administrativní náklady)

## ■ Globální řešení: centralizace a standardizace

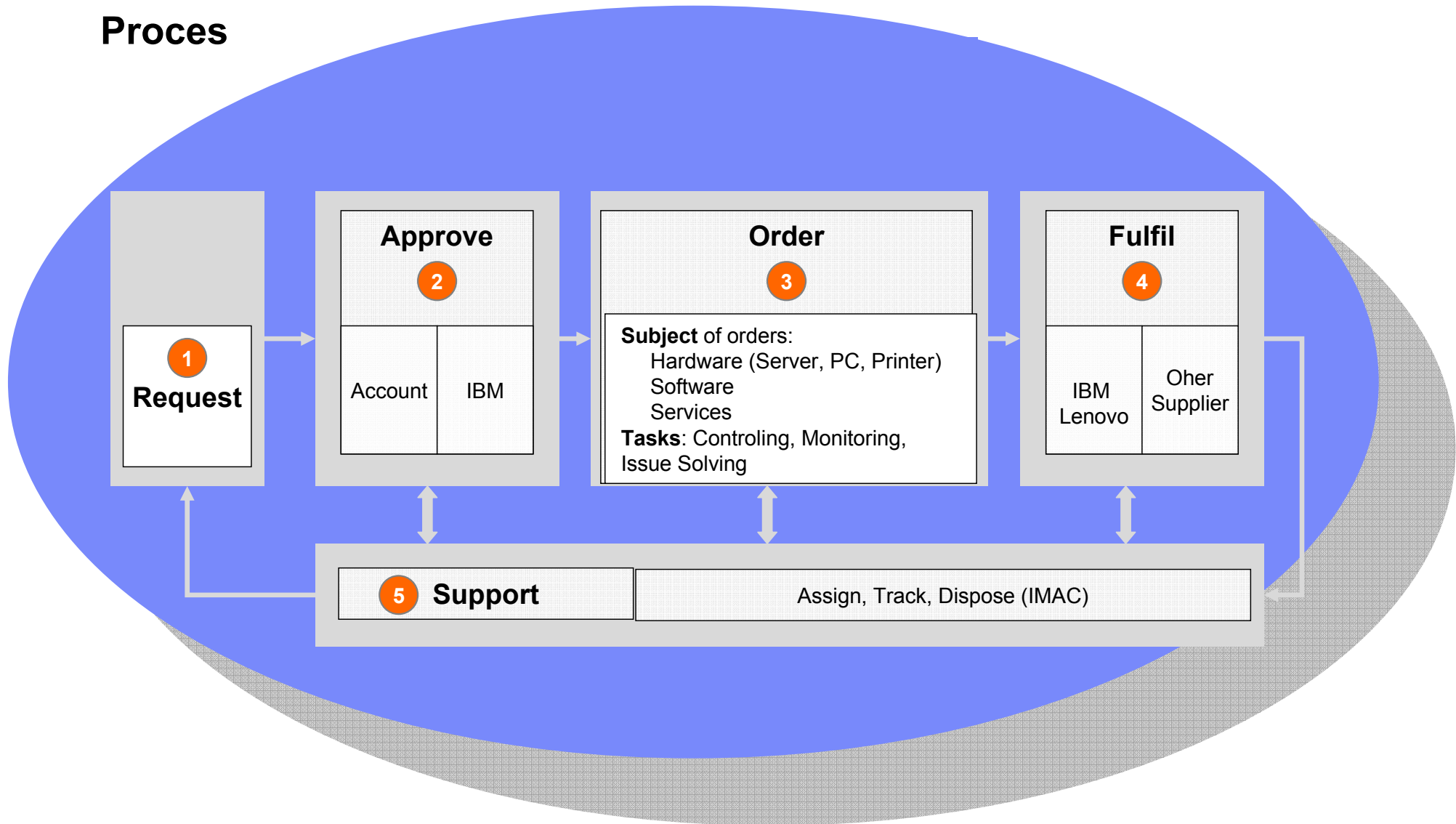
One Tool, One Process, One Order desk





# OIS: Order Management 2/3

## Proces



## OIS: Order Management 3/3

- **Order Management – základní činnosti:**
  - Zpracování, kontrola, úprava, zamítnutí, rušení objednávek
  - Monitorování objednávek. dodávek, stížností
  - Řešení reklamací, stížností
  - Kordinace řešení problémů
  - Poskytování informací o dodávkách, produktech a cenách
  
- **Související aktivity:**
  - CMR (Customer Master Record)
    - Správa adres
  - Forecasts
    - Cíl: Odhad budoucích nákupů
    - Zdroj: Katalog
  - Catalogue management

# OIS: Catalogue Management

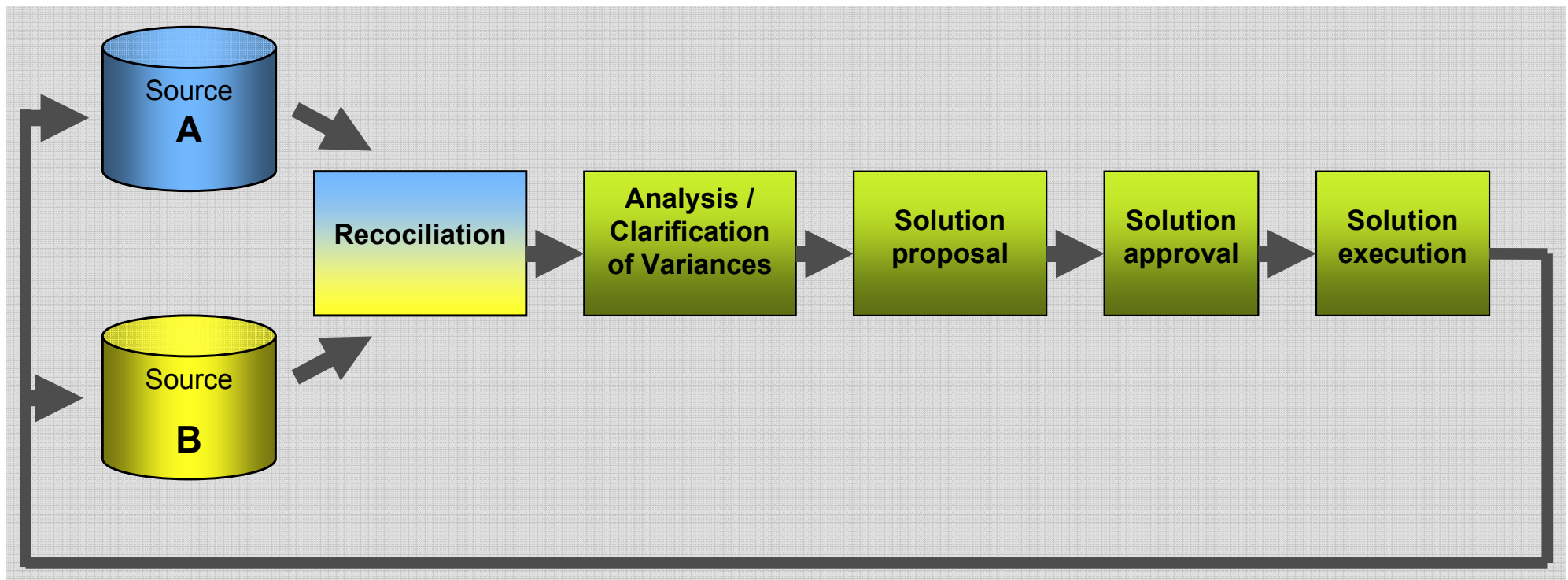
- **Catalogue Management – základní činnosti:**
  - Vytváření, správa a distribuce katalogů
  - Úprava procesů, aplikací
  - Podpora související s katalogy – dostupnost produktů, technická kompatibilita
  
- Katalogová položka (**item**): HW, SW, služby, bundles
  
- **Mass ordering**: společná objednávka pro více než jednoho uživatele (např. objednávka jedné položky pro všechny členy departmentu)
  
- **Off-catalogue items**

# OIS: Stock Management

- **Cíl:**
  - Zkrácení dodacích lhůt
  - Optimalizace skladových zásob
  
- **Stock Management – základní činnosti:**
  - Sledování skladových zásob
  - Inicie objednávek do skladu
  - Koordinace požadavků
  - Vytváření, přezkoumání reportů
  - Konsolidace reportů za jednotlivé země/zákazníky
  - Inicie pravidelných (roční/pololetní) inventur skladu

# OIS: Inventory Reconciliation and Inventory Management 1/4

## Obecné schéma procesu



# OIS: Inventory Reconciliation and Inventory Management 2/4

## HW Asset Management

- **Předmět porování**
  - Servry
  - Pracovní stanice
  - Síťová zařízení
- **Zdroje**
  - Databáze spravovaná zákazníkem
  - Databáze spravovaná IBM
- **Výsledky**
  - Položky nalezeny v obou databázích
  - Položky nalezeny v jedné z databází
  - Položky nalezeny pouze v jiném systému
- **Analýza**
  - Hledání příčiny nesouladu položek
  - Analýza dostupných zdrojů dat i mimo zdroje původního porování
- **Řešení:**
  - Přidání, vymazání, úprava položky v databázích

# OIS: Inventory Reconciliation and Inventory Management 3/4

## SW Asset Management

- **Předmět porování**
  - SW na servrech
  - SW na pracovních stanicích
- **Zdroje**
  - Instalační scany ze serverů a pracovních stanic
  - Databáze licencí
- **Výsledky**
  - Nalezen dostatek licencí
  - Nalzen nedostatek licencí
  - Nenalezena odpovídající licence
- **Analýza**
  - „Free of charge“ licence
  - Pokrytí SW licencí vyšší verze / jiné platformy / podobného typu
  - Licenční pokrytí nutné -> třeba přistoupit k řešení
- **Řešení:**
  - Zakoupení licence
  - Přesunutí licencí mezi jednotlivými organizačními částmi určitého zákazníka
  - Deinstalace SW

## OIS: Inventory Reconciliation and Inventory Management 4/4

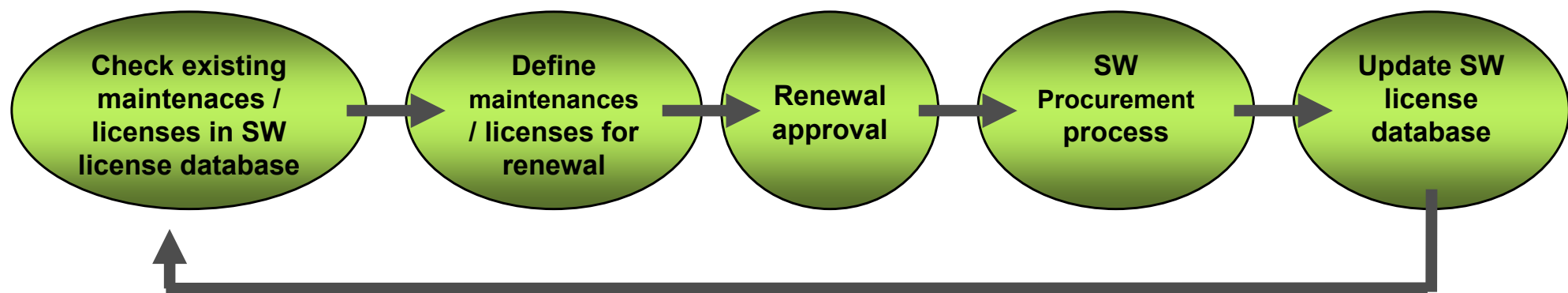
### ▪ **Správa dat v databázích**

- Zodpovědnost za správnost dat
- Upload dat
- Aktualizace dat
  - Na základě požadavku zákazníka: změna uživatele, umístění majetku atd.
  - Na základě výsledků reconciliation
- Podpora získávání dat a vyplňování load templatu
- Poskytování informací dostupných v databázi
  - Na požádání
  - Pravidelně - reporting



## OIS: Obnova SW Licencí – SW Maintenance Renewal

- **Maintenance contract, initial maintenance**
- **Cíl:** pravidelná kontrola expirace maintenance kontraktů – opomenutí obnovy významně zvyšuje náklady
- **Maintenance cyklus** – nejčastěji 12 měsíců
- **Action date** – cca 30 – 60 dnů před koncem maintenance
- **Proces**



# OIS: Tools Support

## ■ **Tools Administration**

- Vytváření, aktualizace, mazání a ověřování uživatelských účtů včetně účtů obecných
- Správa automaticky se vyplňujících polí
- Kontrola schvalovacího procesu, aj.

## ■ **Application Support**

- Technická podpora aplikací
- Řešení konfiguračních úkolů a komplikovaných „How-to“ otázek
- Výstavba a aktualizace knowledge-bases a dokumentace
- Dokumentace procesů
- Koordinace v případě výpadků
- Podpora on-boarding (1st level) týmů

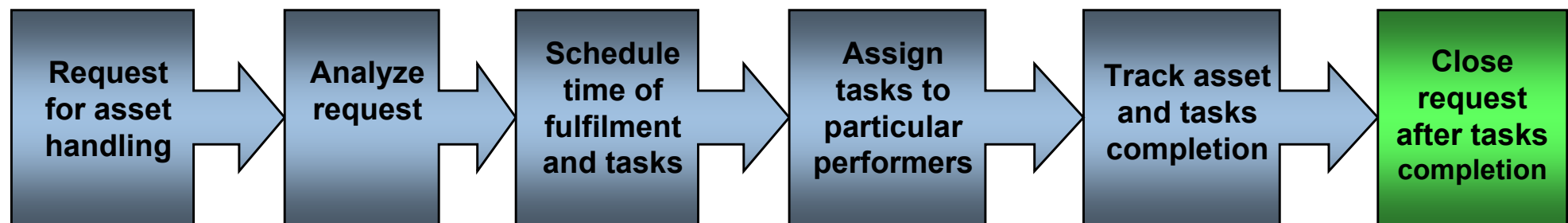
## ■ **Application Development**

## OIS: IMAC Coordination 1/2

- **Všechny operace s majetkem během jeho životního cyklu jsou zpracovány přes IMAC request**

<b>I</b>	Install	Instalace HW
<b>M</b>	Move	Přesunutí existujícího HW na nového uživatele, lokalitu, organizace, popř. i likvidace HW
<b>A</b>	Add	Přidání dodatečného HW (komponenty) nebo SW
<b>C</b>	Change	Změna existující HW nebo SW konfigurace

- **Proces**



## OIS: IMAC Coordination 2/2

- **Základní činnosti**

- Monitoring příchozích požadavků
- Analýza požadavku a jeho zpracování: nastavení úkolů na základě postupů pro danou zemi / zákazníka
- Zodpovědnost za včasné splnění požadavku – monitorování požadavků a komunikace se skupinami zodpovědnými za jednotlivé úkoly
- Poskytování informací a podpory související s IMAC procesem

## OIS: Kontrola a vyhodnocení procesů

- **SLA – Service Level Agreement**
- Kontrola: interní, externí
- Control Points and Measurement
- Scorecards
- Audit

# Otázky?