



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

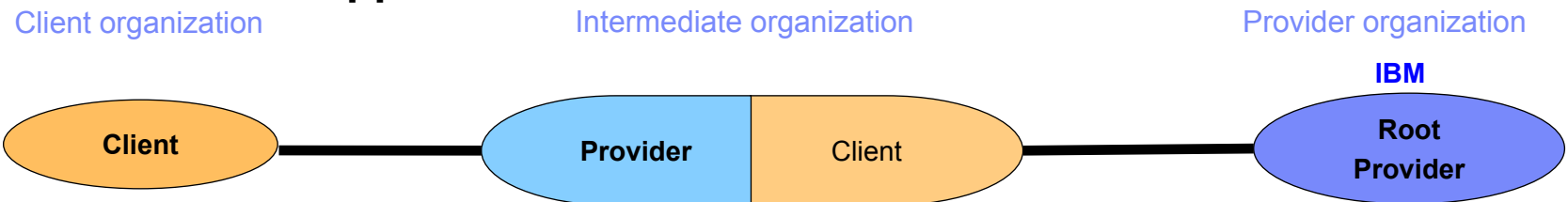
▪ OIS v konceptu IDC

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



▪ 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

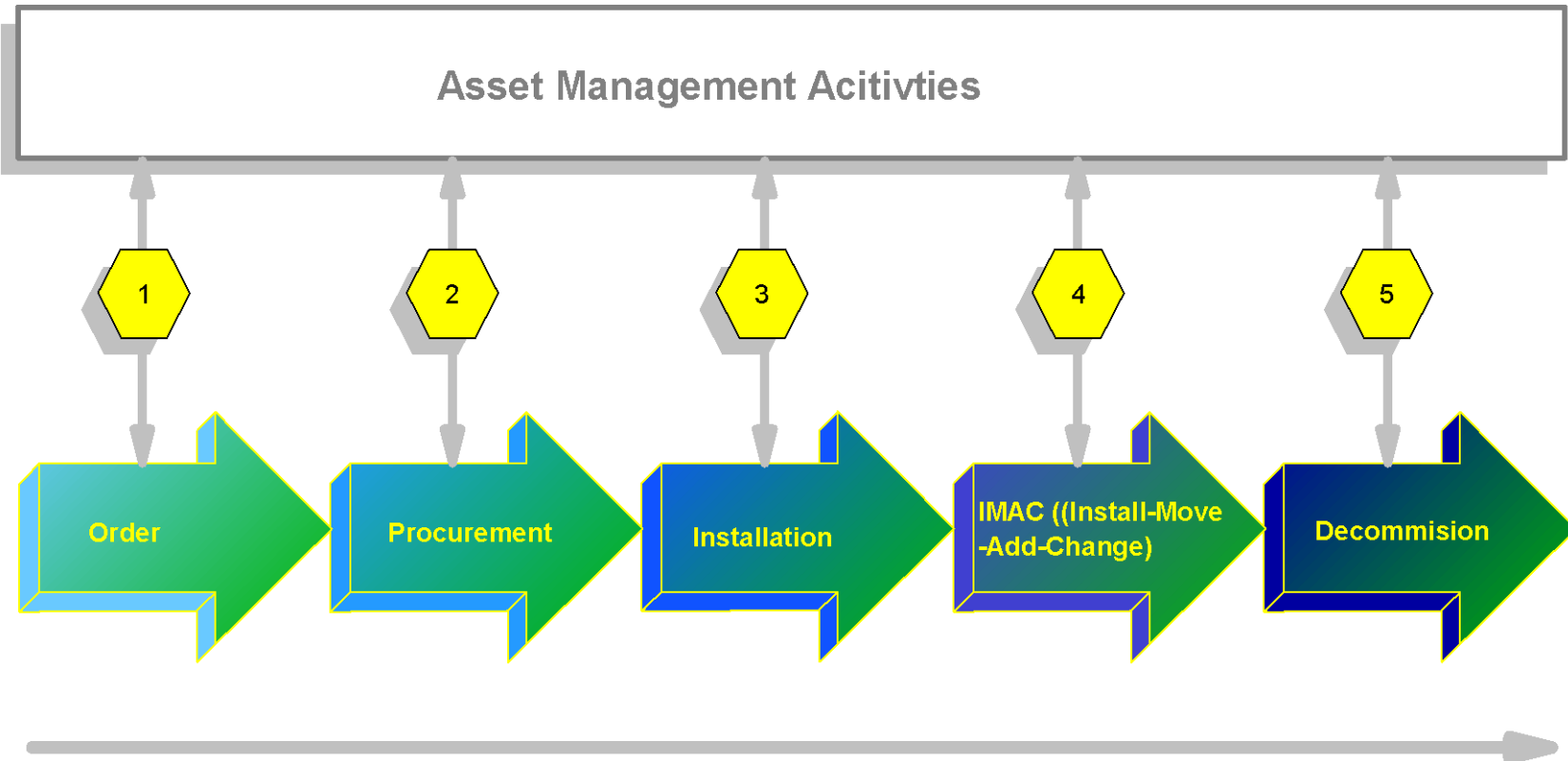
▪ **Asset Management**

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

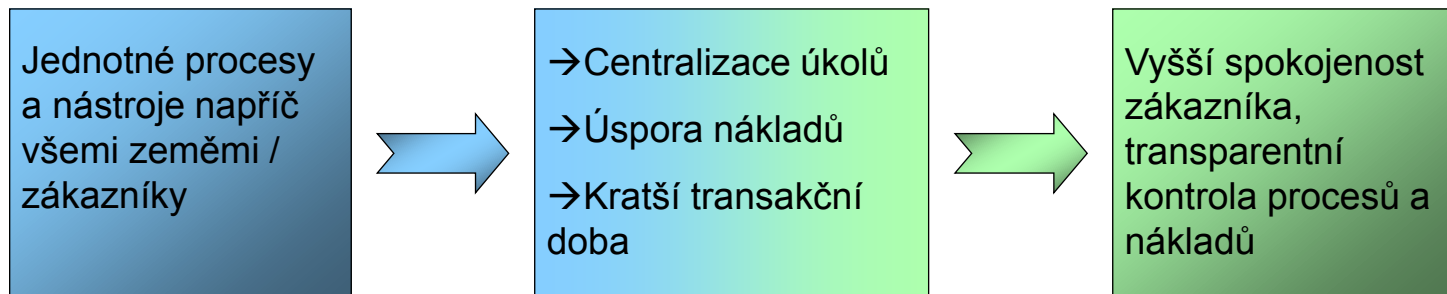
OIS: Order Management 1/3

▪ 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)

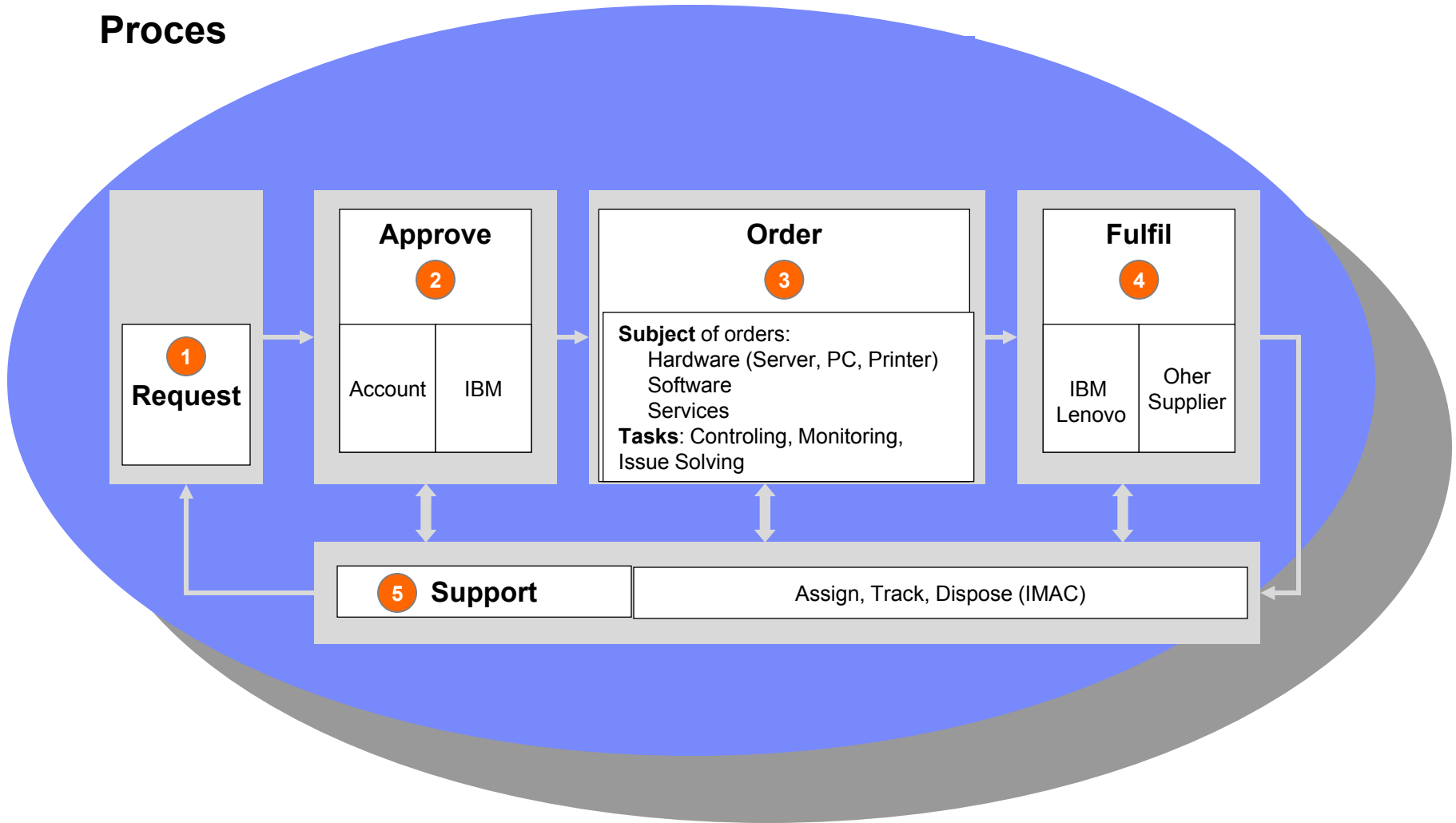
▪ Globalní řešení: centralizace a standardizace

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**

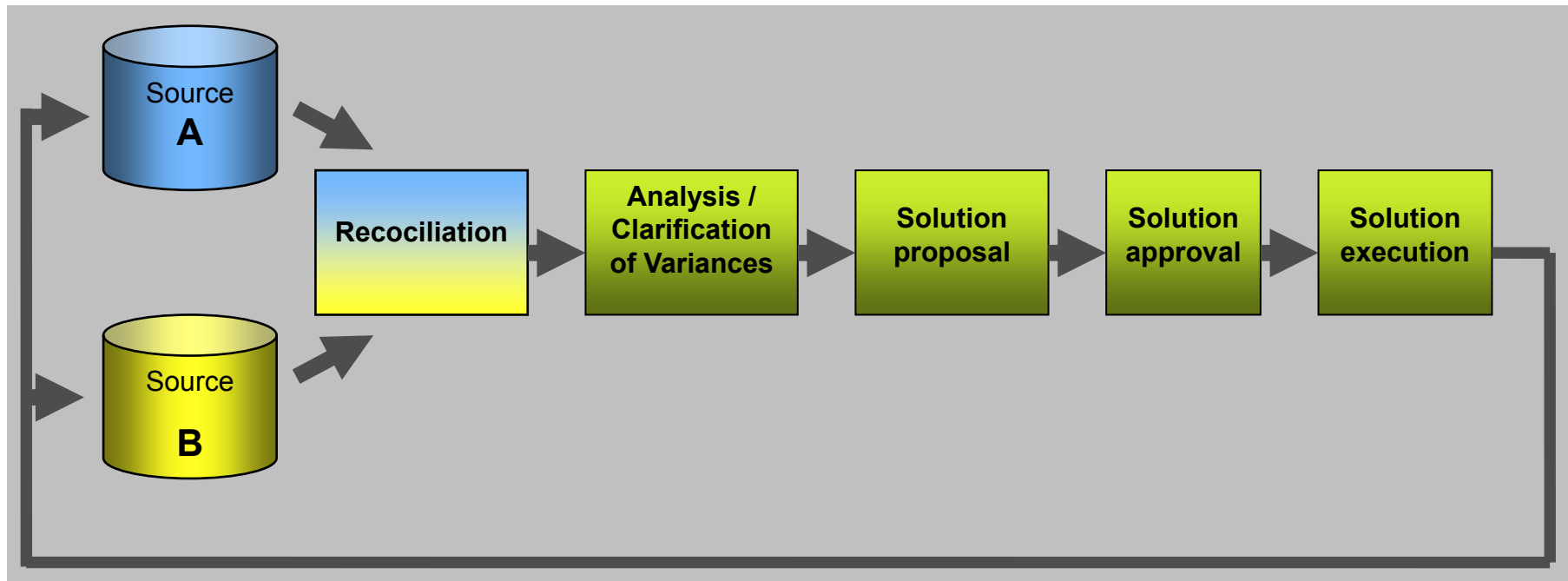
OIS: Stock Management

- **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

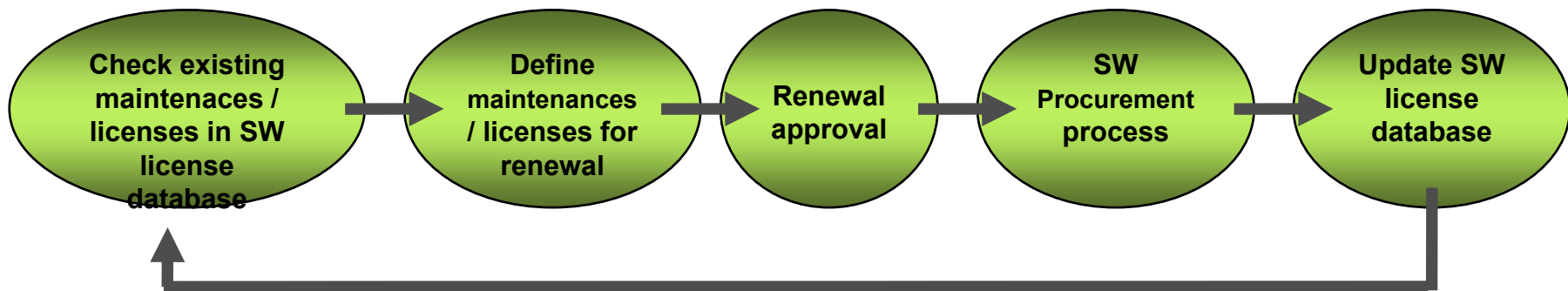
OIS: Inventory Reconciliation and Inventory Management 4/4

▪ **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

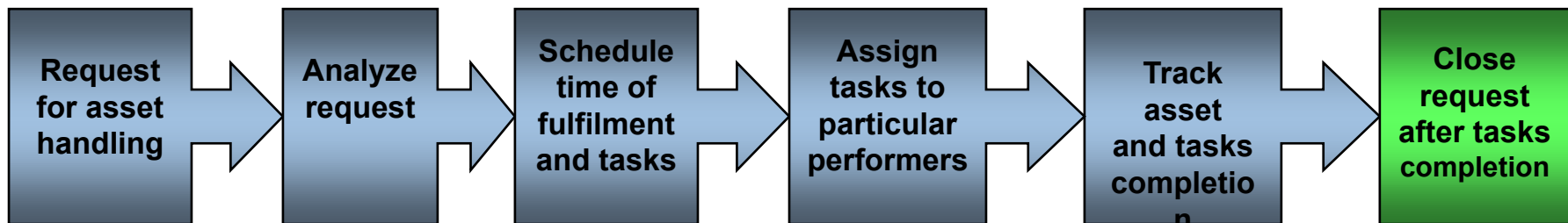
▪ **Application Development**

OIS: IMAC Coordination 1/2

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

I	Install	Instalace HW
M	Move	Přesunutí existujícího HW na nového uživatele, lokalitu, organizace, popř. i likvidace HW
A	Add	Přidání dodatečného HW (komponenty) nebo SW
C	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?