



## OMNITRACKER ITSM Center

### OMNITRACKER IT Service Management Center

OMNITRACKER ITSM Center je certificirano IT Service Management orodje, osnovano na de facto standardu IT Infrastructure Library (ITIL). Orodje ne podpira zgolj upravljanja IT storitev, pač pa tudi oblikovanje in optimizacijo poslovnih IT procesov. Z uporabo orodja so procesi sistematizirani, ključni podatki pa pod nenehnim nadzorom s ciljem zagotavljanja kvalitete.

Zahvaljujoč prilagodljivosti in raznolikim načinom integracije procesov v OMNITRACKER ITSM Centru lahko orodje uvedemo v različne tipe IT organizacij - od internih IT oddelkov srednje velikih podjetij do podpore večjih mednarodnih podjetij ali preko podpore zunanjih IT dobaviteljev.

### Koristi

Produkt je certificiran s strani Pink Elephant (Pink Verify). OMNITRACKER ITSM Center integrira vse ključne IT Service Management (ITSM) procese v enotni aplikaciji, ki je razširljiva v skladu z zahtevami dobavitelja IT storitev. To zagotavlja

postopno uvedbo in prenos procesov za upravljanje storitev v organizacijo, začeni s procesom upravljanja incidentov pa vse do uvedbe sofisticiranega upravljanja IT storitev.

Z uvedbo orodja OMNITRACKER ITSM Center se izboljša učinkovitost procesov za upravljanje IT storitev, njihov nadzor pa se izboljša s pomočjo transparentnega vpogleda v vse operativne aktivnosti. Konsolidirana poročila omogočajo vrednotenje performančnih indikatorjev, zagotavljajo kvaliteto in identifikacijo področij za izboljševanje.

### Dobičkonosnost Upravljanja IT storitev (ITSM)

Z investiranjem v ITSM se neposredni (strojna in programska oprema, stroški zagotavljanja operativnosti in administracije) in posredni stroški (okvare, stroški končnih uporabnikov) optimizirajo. Študija podjetja Gartner potrjuje povezavo med višjo zrelostno ravniyo procesov in nižjimi skupnimi stroški v IT organizacijah. Obenem se izboljša kvaliteta storitev in doseže primerno razmerje med poslovnimi zahtevami in storitvami IT.

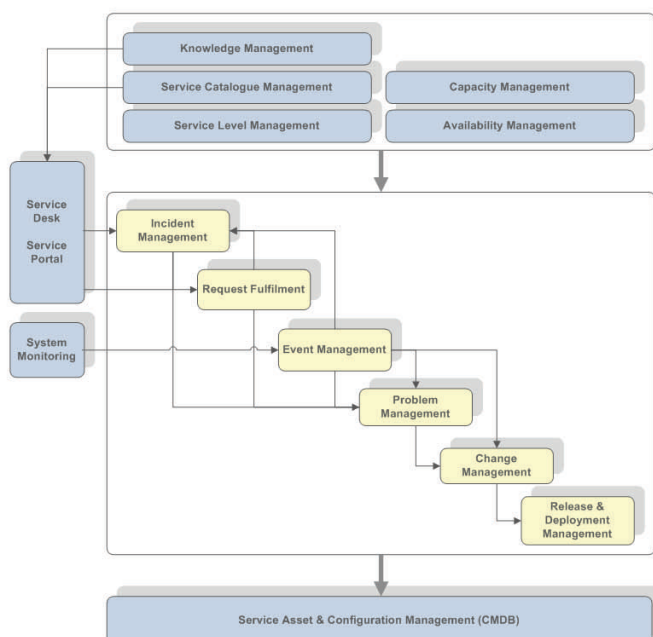
### Integracija OMNITRACKER

Poleg ITIL Service Management procesov, OMNITRACKER omogoča uvedbo dodatnih ERP procesov in njihovo integracijo z upravljanjem IT storitev. Na primer:

- Licence Management (Upravljanje licenc)
- Project Management (Upravljanje projektov)
- Order Management (Upravljanje naročil)
- Sales Management (Upravljanje prodaje)

OMNITRACKER ITSM Center vključuje naslednje procese:

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Change Management
- Availability Management
- Service Level Management
- Release & Deployment Management
- Service Asset & Configuration Management



# OMNITRACKER ITSM Center

## Tehnične karakteristike

### Splošno

- Orodje je certificirano po verziji ITIL v3 s strani Pink Elephant
- Hiter vnos incidentov, povpraševanj in zahtev
- Povečanje učinkov timskega dela in medsebojne komunikacije v zvezi s storitvami
- Upravljanje in optimiziranje IT procesov
- Učinkovita raba virov s pomočjo izboljšane administracije IT infrastrukture

### Načrtovanje in upravljanje

- Definiranje in spremljanje IT storitev v skladu z zahtevami stranke
- Strukturirano upravljanje in administracija podatkov o strankah
- Standardizirana uvedba in nadzor nad zahtevami po spremembah
- CMDB za upravljanje vseh komponent, njihovih povezav in medsebojnih soodvisnosti
- Baza znanja

### Izvedba in nadzor

- Načrtovanje, izdelava, testiranje in izdajanje različic v skladu z ITIL priporočili
- Enotna vstopna točka za vse IT storitve preko telefona, e-maila ali spletnega portala
- Nadzor porabe časa po aktivnostih
- Kombiniranje povezanih zahtevkov
- Administriranje ponujenih storitev
- Možnost določanja časovnih meril in ciljev
- Modeliranje kakršnih koli tipov konfiguracijskih elementov
- Spremljanje performans IT storitev
- Nadzor in optimizacija neposrednih stroškov

### Vmesniki

- Možnost prilagoditve KPI (ključnih performativnih indikatorjev) glede na zahtevana poročila
- Nadzorna plošča s prikazom trenutnih performans
- Grafični prikaz medsebojne odvisnosti komponent

Rešitev, poleg navedenega, omogoča podporo tudi naslednjim procesom:

- Upravljanju osnovnih podatkov o podjetjih, lokacijah, stroškovnih centrih ter posameznih izvajalcih
- Upravljanje aktivnosti in delovnih nalogov ter njihovo spremljanje
- Baza znanja
- Poročanje

## A. Incident Management

Incident Management (Upravljanje incidentov) zagotavlja čim prejšnjo obnovo delovanja storitev po tem, ko se naključni incident pojavi. S tem znatno zmanjšamo njegove negativne vplive na poslovanje.

OMNITRACKER ITSM Center omogoča hiter vnos incidentov, povpraševanj in zahtev v obliki zapisov v Incident Management proces. Service Desk klasificira, prioritizira, obdeluje, sledi in zaključuje zapise iz enotne vstopne točke, ki zahtevke sprejema preko telefona, SMS, e-maila, faxes ali spletnega portala. Odvisno od komunikacijskega kanala se nato zapisi kreirajo bodisi ročno ali samodejno.

## B. Request Fulfilment

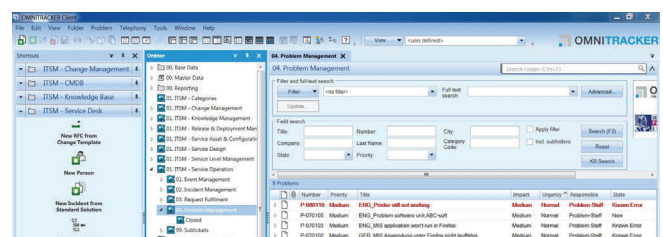
Proces Request Fulfilment (Izpolnjevanje zahtev) obdeluje vse zahteve končnih uporabnikov po informacijah, podpori in svetovanju v obliki zapisov. Z uporabo vmesnika za zahteve in standardne storitve znatno razbremenimo procesa za upravljanje incidentov in problemov.

## C. Event Management

Event Management (upravljanje dogodkov) podpira odkrivanje incidentov v njihovi začetni fazi. Dogodki (obvestila, opozorila in izjemni dogodki) so prepoznani in zabeleženi s strani nadzornega orodja (npr. Microsoft Systems Center Operations Manager). OMNITRACKER nato samodejno generira zapis o novem dogodku v obliki zapisa o incidentu, problemu ali zahtevi po spremembi.

## D. Problem Management

S procesom Problem Management (Upravljanje problemov) se lahko izgubam, ki jih povzročajo napake, incidenti in problemi izognemo ali pa njihove negativne učinke na poslovanje znatno zmanjšamo. Za to moramo izvajati tako reaktivne, kot tudi proaktivne ukrepe. "Problem" je neznan, skriti vzrok enega ali več incidentov. Ko vzrok identificiramo ter zanj poiščemo začasno ali trajno rešitev, takrat "znano napako" lahko imenujemo "Problem". Zapis o problemu zabeležimo z namenom odkrivanja vzroka incidentov. OMNITRACKER ITSM Center integrira procese za podporo storitvam s kombiniranjem relevantnih zapisov o incidentih in problemih. Status procesa in pripadajočega zapisa lahko spremlja Service Desk.



# Združljivo in certificirano orodje

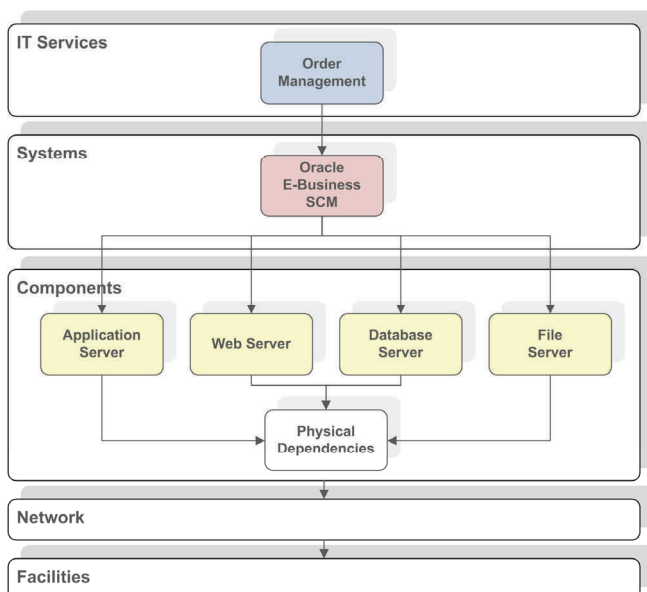
## E. Knowledge Base

Baza znanja v OMNITRACKER ITSM Centru omogoča ITSM procesom in uporabnikom IT storitev iskanje pomembnih informacij. To vključuje standardne rešitve za proces Upravljanja incidentov, znane napake za proces Upravljanja problemov ali zbirko opisov, člankov, predlogov in ostale dokumentacije, potrebne za podporo strankam.

## F. Service Asset & Configuration Management

Service Asset & Configuration Management (Upravljanje konfiguracij) nadzira vse komponente (CI, Configuration Item) IT organizacije. Proces omogoča zbiranje vseh CI, njihovo karakteriziranje in evidentiranje ter pregled njihovih medsebojnih odvisnosti in povezav. Skupna podatkovna zbirka (CMDB, Configuration Management Database) vseh komponent, ki jih želimo upravljati, predstavlja osnovo za to. S tem zagotovimo, da ostali ITSM procesi - npr. Upravljanje incidentov ali sprememb - dostopajo do točnih in ažurnih informacij o sami IT infrastrukturi.

CMDB rešitev OMNITRACKER ITSM Center uporablja splošen pristop za modeliranje katerega koli tipa CI s poljubno klasifikacijo pripadajočih atributov. Modeliranje lahko kadar koli in kakor koli razširimo (brez omejitev). S pomočjo referenc lahko reproduciramo vse informacije o medsebojni fizični in logični odvisnosti posameznih konfiguracijskih elementov. Te lahko prikažemo tudi v grafični obliki ali v obliki podrobnega seznama.



## G. Change Management

Skokovit razvoj IT industrije je povzročil, da je upravljanje s spremembami vse bolj kritično. Poslovne zahteve, nove tehnologije, uporabniške zahteve in spremembe naj bi bile implementirane hitro in nadzorovano. Proces Change management (upravljanje sprememb) je standardizirana praksa, ki spremembe uveljavlja učinkovito in s čim manjšim negativnim učinkom na poslovanje. OMNITRACKER ITSM Center omogoča generiranje zahtev za spremembe (RFC) iz različnih virov - na primer iz procesov za Upravljanje incidentov in problemov, lahko pa zahtevke za spremembo poda kar uporabnik sam. Zahtevke za spremembo vnašamo preko standardiziranega vmesnika, v nadaljevanju pa zahtevke bodisi sprejmemo ali ovržemo v kontekstu nadzora procesa. Sprejeti zahtevke lahko prioritiziramo, klasificiramo in nadalje razvijemo ter testiramo. Po uspešno opravljenem testu spremembo implementiramo. Glede na rezultate oz. uspešnost implementacije se zahtevke nato zaključijo.

OMNITRACKER ITSM Center podpira naslednje tipe RFC:

- Normalna sprememba (Normal Change)
- Standardna sprememba (Standard Change)
- Nujna sprememba (Emergency Change)

Potek procesa je odvisen od tipa spremembe. Za standardne spremembe—na primer za menjavo tipkovnice—velja, da se izvedejo takoj in brez predhodne odobritve. Tako znatno zmanjšamo trud, ki je za upravljanje sprememb potreben.

## H. Release & Deployment Management

Podobno kot Upravljanje sprememb se tudi proces Release & Deployment Management (Upravljanje izdaj) osredotoča na spremembe v organizaciji. Povečano število posamičnih sprememb je potrebno nadzorovati in spremljati, kar dosežemo s podrobnim načrtovanjem. Medtem, ko s procesom Upravljanja sprememb načrtujemo in nadzorujemo uvajanje sprememb, s procesom Upravljanja izdaj te spremembe dejansko udejanimo. Upravljanje izdaj pridobiva iz CMDB podrobne informacije o CI, ki naj bi jih spremenili. Po dejanski uvedbi spremembe (roll out) je CMDB potrebno ustrezno posodobiti. Po uspešni uvedbi se izvedene spremembe na posameznih CI avtomatsko zapišejo v CMDB. V primerih, ko je sprememba neuspešna in je zato izdajo potrebno prekiniti, se postopek posodabljanja CI samodejno preklicje.

## I. Service Catalogue Management

Katalog storitev tvori osnovo procesa za Upravljanje ravni storitev (Service Level Management). Zahteve in povpraševanja po storitvah ter ponujene storitve so definirane in administrirane centralno. Katalog storitev zagotavlja točne informacije o vseh operativnih storitvah ter storitvah v uvajanju.

## J. Service Level Management

S procesom Service Level Management (upravljanje ravni storitev) upravljamo dogovore med naročniki in IT organizacijo. Pomembna naloga SLM je nadzor in vrednotenje kvalitete in kvantitete dogovorjenih storitev preko Dogovorov o ravni storitev (Service Level Agreements—SLA). V skladu s katalogom storitev poteka definiranje, pregledovanje, obvladovanje in sklepanje dogovorov v zvezi s storitvami. Upravljamo lahko naslednje tipe dogovorov:

- Dogovore o ravni storitev—Service Level Agreements (SLA)
- Dogovore o operativni ravni storitev—Operational Level Agreements (OLA)
- Pogodbe z zunanjimi izvajalci/dobavitelji—Underpinning Contracts (UC)

Glede na tip zahtevka (npr. Incident, Problem, RFC) in pripadajoče prioritete, zahtevkom določimo časovne cilje ter s pomočjo OMNITRACKER ITSM Center nadzorujemo ali je delovanje v skladu s posameznim dogovorom. Sledimo lahko odzivnostim, aktivnostim na terenu, načinu razreševanja ter eskalacijskim mehanizmom. Z namenom vrednotenja dogovorjene kvalitete storitev se merjeni podatki in parametri odražajo tudi v pripadajočih poročilih.

## K. Availability Management

Cilj procesa Upravljanja razpoložljivosti (Availability Management) je zagotavljanje ravni storitev, ki bodisi ustreza ali presega dogovorjeno raven storitev na stroškovno učinkovit način.

Proces Upravljanja razpoložljivosti vključuje oblikovanje, uvedbo, merjenje, upravljanje in izboljševanje razpoložljivosti IT storitev in komponent storitev. Z izdelavo in administriranjem ažurnih načrtov kapacitet lahko razpoložljivost učinkovito nadzorujemo in izboljšujemo.

## L. Capacity Management

Svetovanje in podpora v zvezi z vsemi vprašanji, povezanimi s kapacitetami in performansami zagotavlja process Upravljanja kapacitet (Capacity Management). Upravljanje performančnih ukrepov,

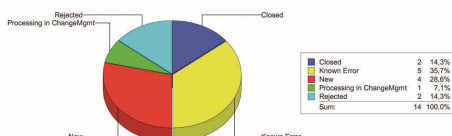
napovedi in načrtov kapacitet omogoča raziskovanje vplivov vseh sprememb in obenem podpira delovanje procesov Upravljanja incidentov ter Upravljanja problemov.

## M. Activity Management

Administriranje aktivnosti s pomočjo ITSM procesov omogoča učinkovito rabo razpoložljivih virov v obliki celovitega načrtovanja, glede na prioritete, čas in osebje. OMNITRACKER ITSM Center omogoča kreiranje aktivnosti z namenom podrobne obdelave zahtevkov ter podatkov na njih in s tem povezanimi izračuni.

## N. Poročanje

Z jasno definiranimi parametri in merljivimi cilji - (KPI, Ključni performančni indikatorji) - lahko ocenjujemo kvaliteto ITSM. KPI poročila tvorijo osnovo za vrednotenje performans storitvene organizacije in pomagajo pri identifikaciji področij za izboljševanje. OMNITRACKER ITSM Center ponuja širok nabor pred-definiranih ITIL KPI poročil za posamezne ITIL procese, ki jih zlahka prilagodimo specifičnim organizacijskim potrebam. Poleg tega, da omogoča definiranje časovnih pasov za poročanje, OMNITRACKER ITSM Center ponuja tudi trenutne preglede, ki v realnem času ponazarjajo performanse IT organizacije.



## Dodatne informacije

V kolikor potrebujete dodatne informacije o OMNITRACKER produktih in rešitvah oziroma želite podrobno predstavitev nas lahko kontaktirate:

Normacom PLUS d.o.o.  
Jurčkova cesta 229  
1000 Ljubljana  
tel: +3861 600 34 40  
info@normacomplus.si

**Normacom**+



### O podjetju

Glavni cilj podjetja OMNINET je zadovoljstvo strank, ki ga zagotavljamo z nudenjem visoko kvalitetnih produktov in storitev.

### Omninet Software Solutions

OMNINET GmbH  
D-90542 Eckental  
Email: sales@omninet.de  
Web: <http://www.omninet.de>

OMNINET Austria GmbH  
A-1010 Vienna  
Email: sales@omninet.at  
Web: <http://www.omninet.at>

OMNINET Technologies NV/SA  
B-3018 Leuven  
Email: sales@omninet.be  
Web: <http://www.omninet.be>

OMNINET Nederland  
NL-2517 JK Den Haag  
Email: sales@omninet.nl  
Web: <http://www.omninet.nl>

OMNINET Russia  
RUS-Moscow 121099  
Email: sales@omninet.ru  
Web: <http://www.omninet.ru>

OMNINET GmbH (Schweiz)  
CH-3072 Ostermundigen  
Email: sales@omninet.ch  
Web: <http://www.omninet.ch>

