



INTEGRACE NÁSTROJŮ DESKTOP MANAGEMENTU DO PROSTŘEDÍ SERVICE DESKU JAKO SILNÁ PODPORA IMPLEMENTACE ITIL PROCESŮ

Písařík Jan Jan.Pisarik@clarionet.cz

Tel: +420 257 317 031

Krása implementace ITIL spočívá v tom, že všichni hovoříme stejným jazykem a proto musíme být při výběru slov velice pozorní.

Agenda

- Úvod
- Představení společnosti
- Integrace nástrojů
- Praktikum 9
- Reference
- Závěr

ClarioNet

- Od roku 1993
- IT service management
- Identity management
- Výhradní zastoupení (LANDesk, DameWare)
- Partner (Novell, Microsoft, Symantec, Oracle, VMware, CA, IBM)

Integrace nástrojů DM do prostředí SD

Desktop&Security Management

Procesy a funkce

- Asset Management
- SW/HW Inventory
- Remote Control nástroje
- Virtualizace aplikací
- Automatická distribuce aplikací
- Automatické nastavení prostředí uživatele

Informace pro doručení aplikací, nastavení prostředí a jejich změny se získávají LDAP dotazy na role identit

Identity&Access Management

Procesy a funkce

- Zajištění odpovídajícího přístupu do systémů a aplikací
- Správa identit a jejich životního cyklu
- (De) Provisioning
- Řízení a správa přístupů založené na rolích (Role Based Access Mgmt)
- Řízení a správa přístupů založené na politikách a pravidlech (Policy&Rule Based Access Management)
- Audit identit
- Audit události



SharePoint Services

Procesy a funkce

- Poskytuje a spravuje pracovní prostor zakázky/projektu
- Poskytuje a spravuje kalendář pro řízení projektu/zakázky

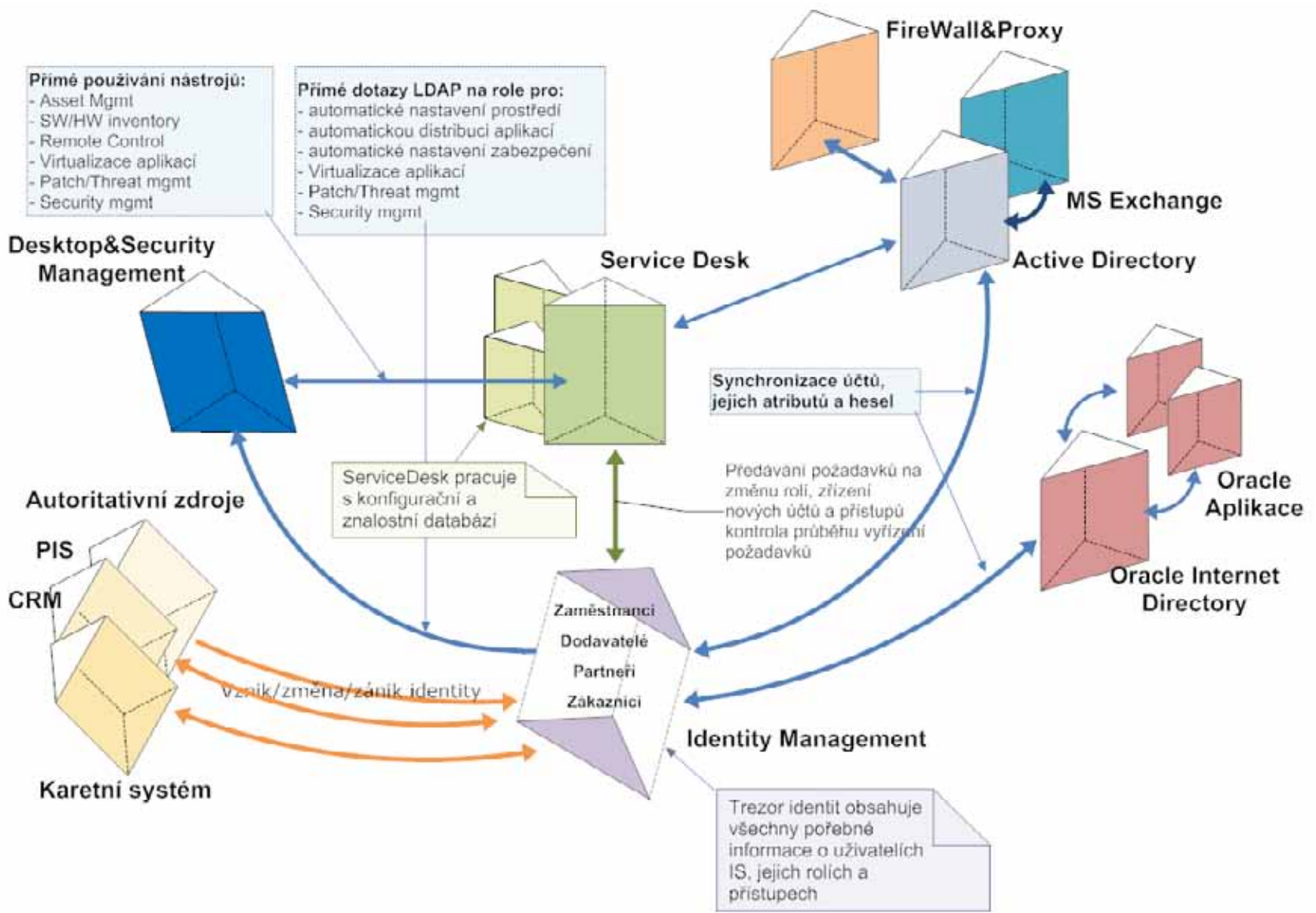
CRM vytváří pracovní prostor, kalendář a nastavuje přístup k němu. Potom tento prostor aktivně používá SP automaticky vytváří základní řídicí projektovou dokumentaci v příslušném pracovním prostoru

CRM

Procesy a funkce

- Kompletní řízení obchodního procesu
- Vytváření základních požadavků v ServiceDesku
- Vytváření, pro obchodní případ/projekt, pracovního prostoru na SP, včetně přístupů
- Udržuje informace o množství času ztráveného na zakázkách

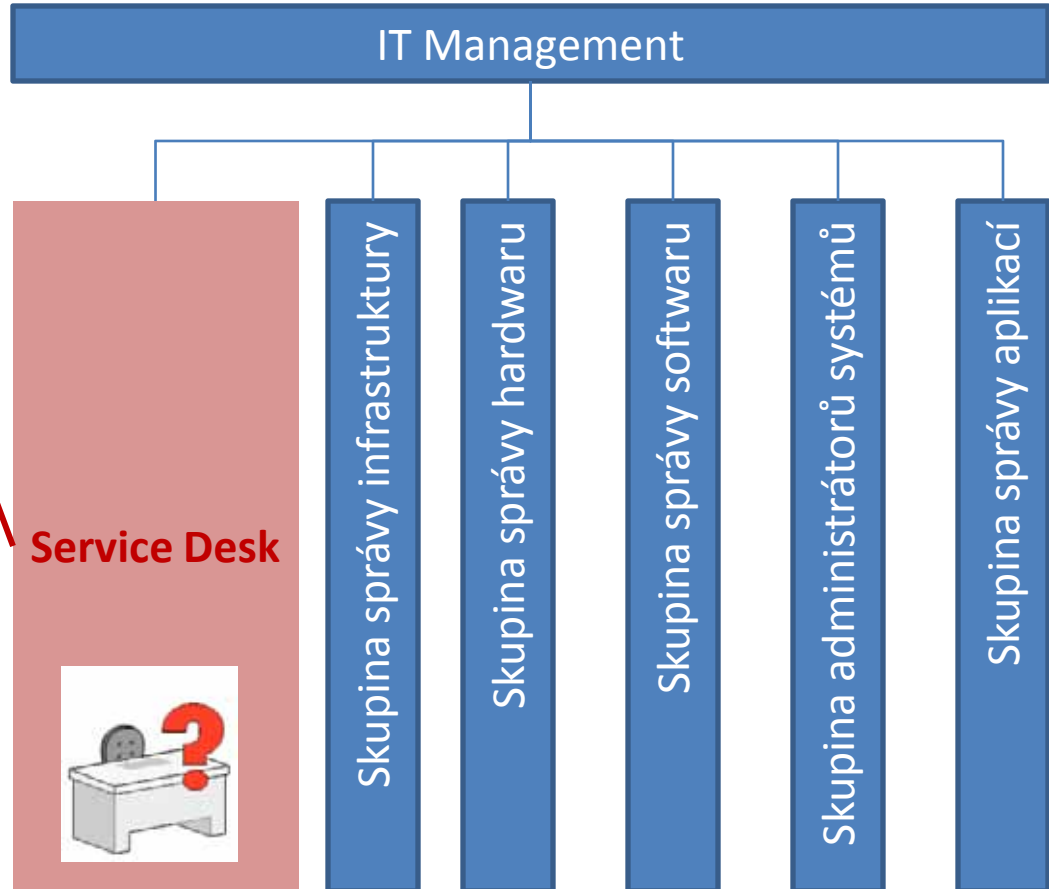
Integrace Service Desku, Desktop Managementu a Identity Managementu - příklad



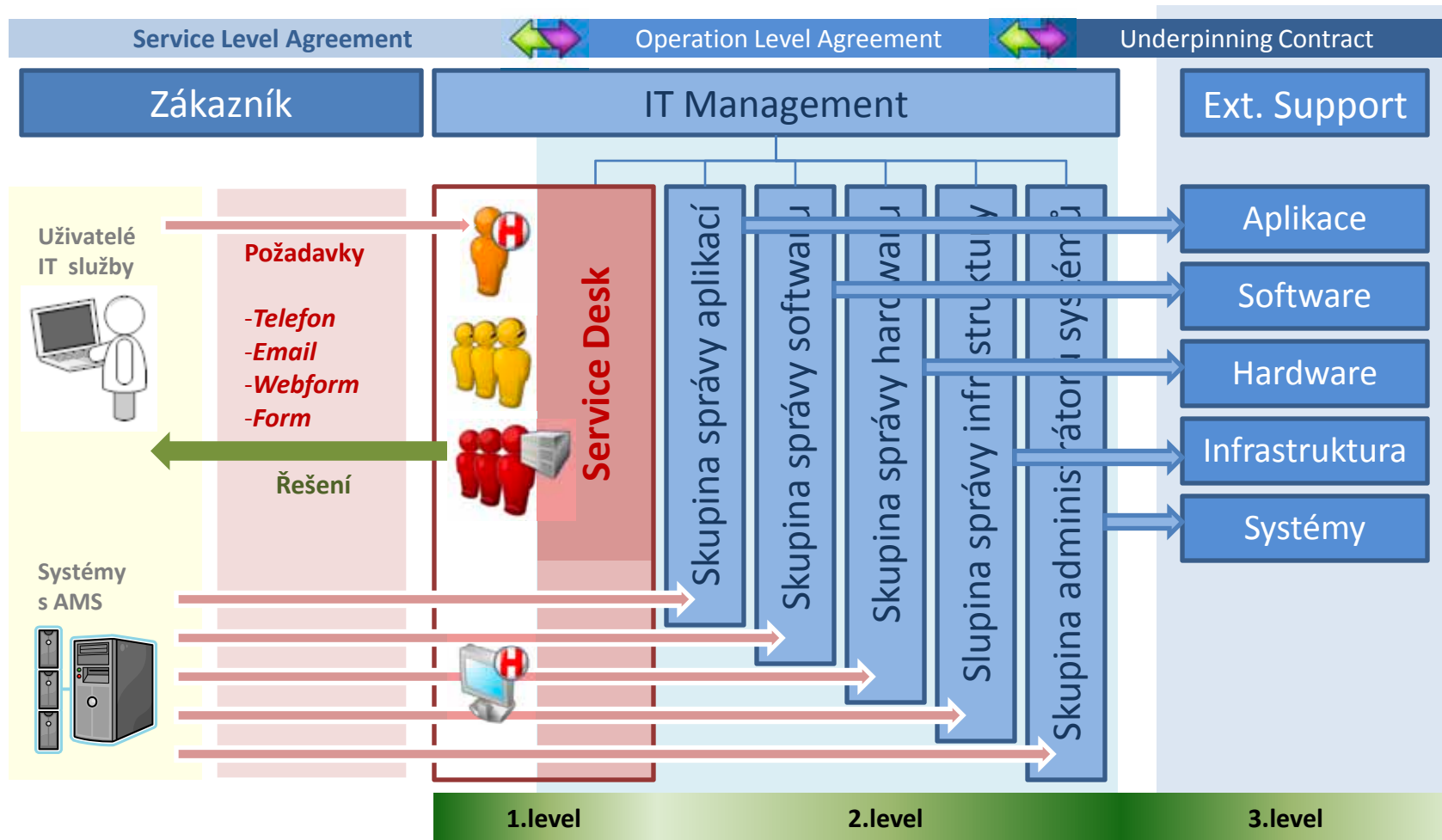
Organizace IT a podpora uživatele

- Jediný kontaktní bod mezi IT a ostatními odděleními
- Zaměření na kvalitu očekávané služby s uspokojivým doručením
- Podpora pododdělení na operační úrovni

Uživatelé IT služby

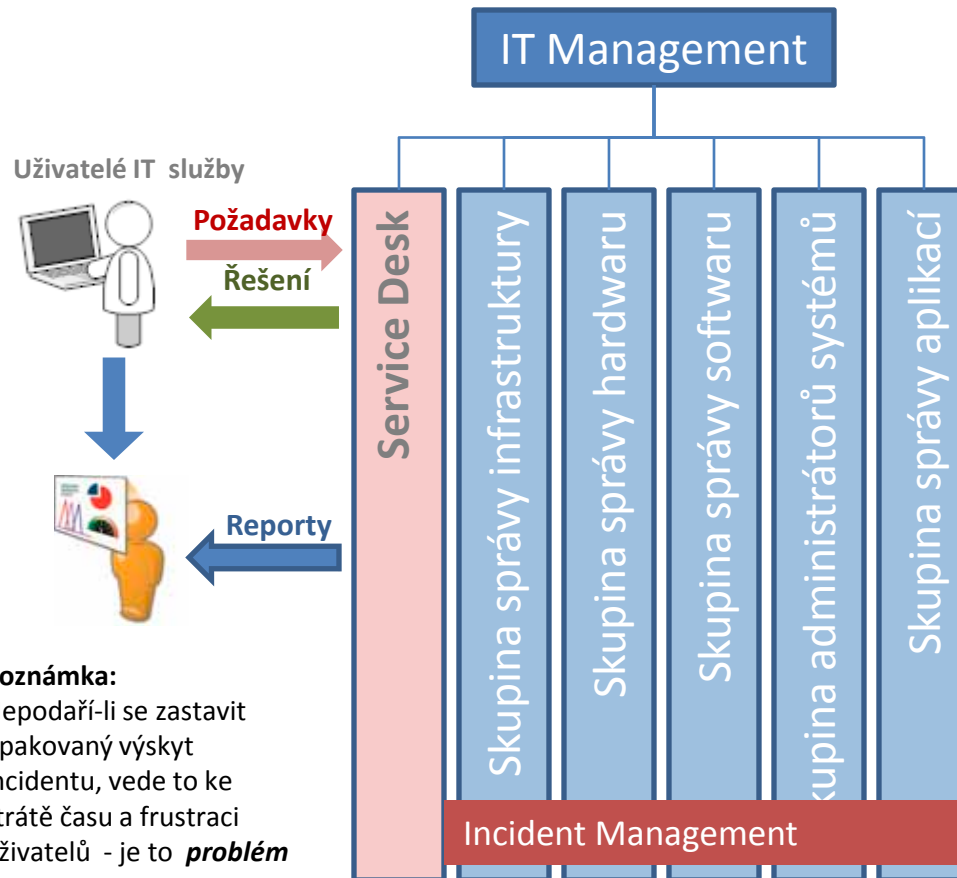


Service Desk



Incident management

Charakteristika



Poznámka:
Nepodaří-li se zastavit opakovaný výskyt incidentu, vede to ke ztrátě času a frustraci uživatelů - je to **problém**

Charakteristika

Každodenní proces správy nenadálých provozních událostí s primárním cílem zabránit dopadu na business a obnovení služby zákazníkovi tak rychle, jak jen je to možné.

Proces

Aktivity

Náklady

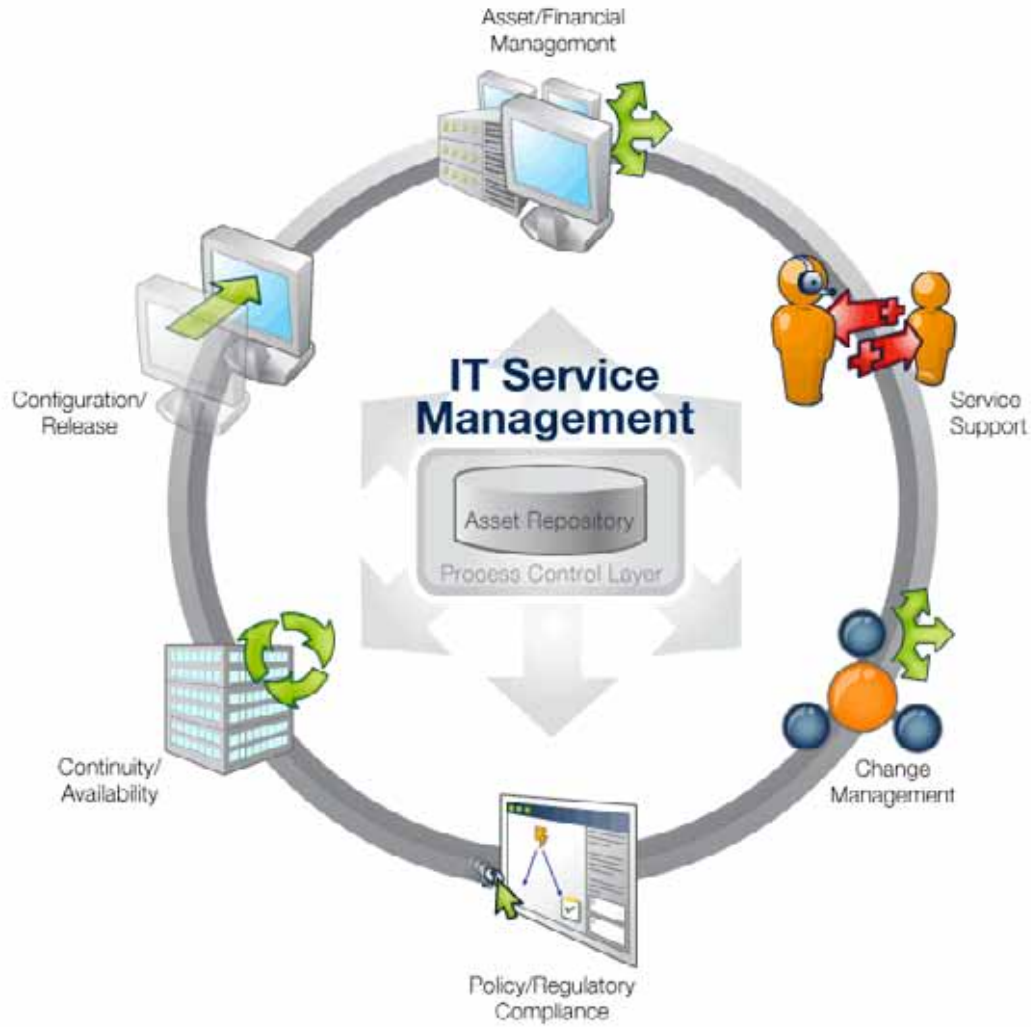
Rizika

Přínosy

Cíl:

- Zajištění udržování nejvyšší možné kvality a dostupnosti služby
- Zajištění minimálního narušení provozu byznysu
- Obnovení normální operativy služby v čase, jak jen to je možné (ASAP)

Integrace nástrojů DM do prostředí SD



Integrace nástrojů DM do prostředí SD

Desktop&Security Management

Procesy a funkce

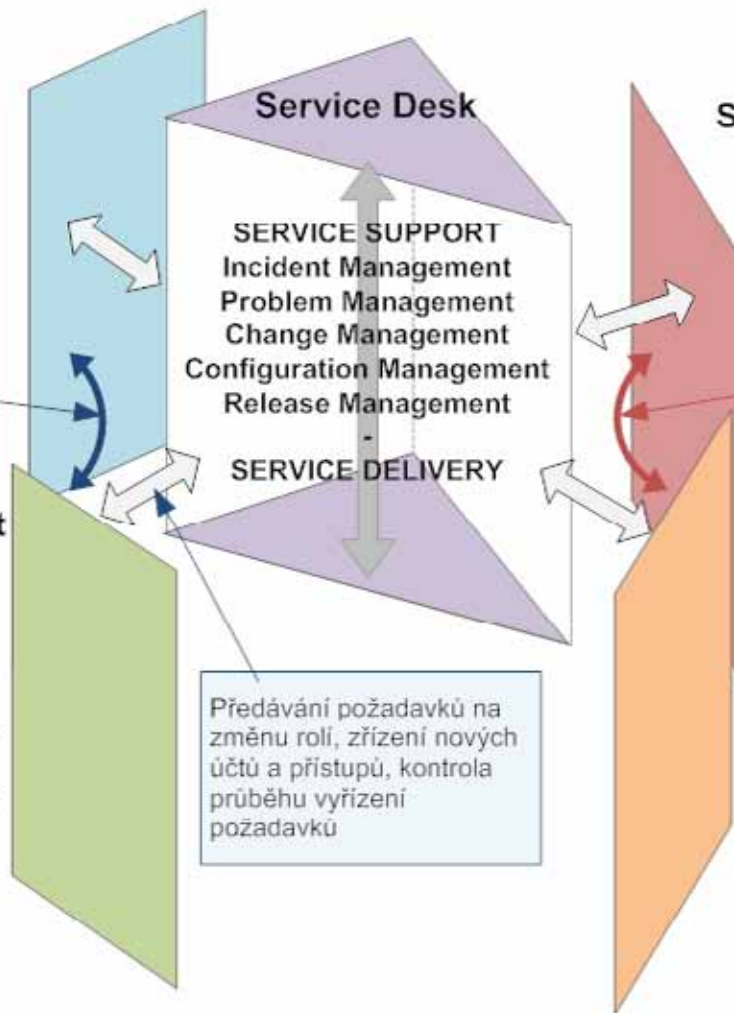
- Asset Management
- SW/HW Inventory
- Remote Control nástroje
- Virtualizace aplikací
- Automatická distribuce aplikací
- Automatické nastavení prostředí uživatele

Informace pro doručení aplikací, nastavení prostředí a jejich změny se získávají LDAP dotazy na role identit

Identity&Access Management

Procesy a funkce

- Zajištění odpovídajícího přístupu do systémů a aplikací
- Správa identit a jejich životního cyklu
- (De) Provisioning
- Řízení a správa přístupů založené na rolích (Role Based Access Mgmt)
- Řízení a správa přístupů založené na politikách a pravidlech (Policy&Rule Based Access Management)
- Audit identit
- Audit události



SharePoint Services

Procesy a funkce

- Poskytuje a spravuje pracovní prostor zakázky/projektu
- Poskytuje a spravuje kalendář pro řízení projektu/zakázky

CRM vytváří pracovní prostor, kalendář a nastavuje přístup k němu. Potom tento prostor aktivně používá SP automaticky vytváří základní řídicí projektovou dokumentaci v příslušném pracovním prostoru

CRM

Procesy a funkce

- Kompletní řízení obchodního procesu
- Vytváření základních požadavků v ServiceDesku
- Vytváření, pro obchodní případ/projekt, pracovního prostoru na SP, včetně přístupů
- Udržuje informace o množství času ztráveného na zakázkách

PRAKTIKUM9

Pozvánka

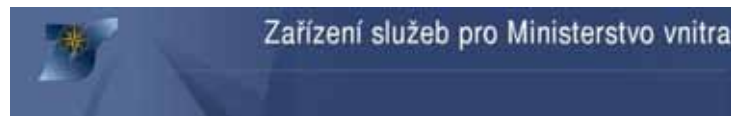
22. duben 2009
9:00 hod.

Hotel STEP
Malletova 1141
190 00 Praha 9

registrace:
www.clarionet.cz



Integrace nástrojů DM do prostředí SD



ČESKÝ TELEKOMUNIKAČNÍ ÚŘAD

