

01 - Uvod

- **ITSM** - IT Service Management / upravljanje IT uslugama, širi od ITIL jer obuhvata i dobra i loša upravljanja IT
- **ITIL** - Information Technology Infrastructure Library / standard najbolje prakse
- **IT usluga** - skup sadržaja IT organizacije sa ciljem ispunjenja korisničkih zahteva
- **Korisnik ili kupac** - primalac usluge (primalac IT servisa)
- **IT Customer Relationship Management** - proces koji upravlja odnosom org. kupaca i IT organizacije.

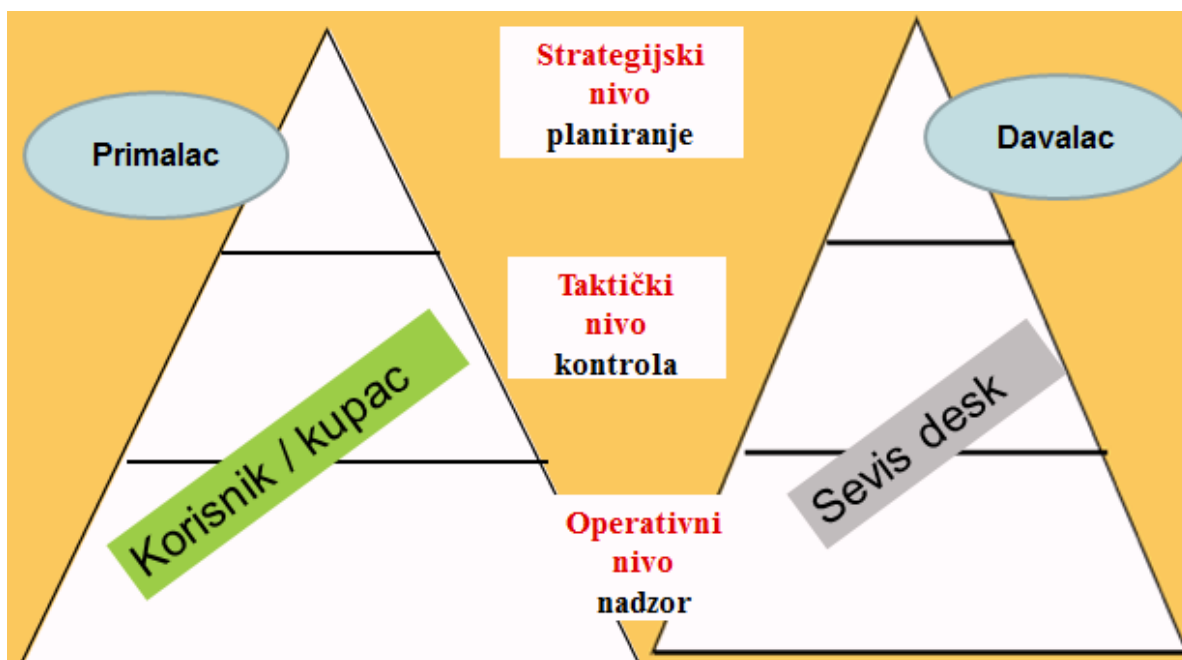
Infrastruktura organizacije primaoca usluga

3. Poslovanje (naplaćivanje, naručivanje, inventar)

2. IT Procesi (ITIL)

1. IT Infrastruktura

Nivoi obeju organizacija



3. Strategijski nivo - usklađuje strateške ciljeve obe organizacije i usmerava razvoj IT servisa prema potrebama korisnika.

2. Taktički nivo - ovde deluje *Service Level Management* tj. **SLM** je proces upravljanja nivoima dogovorenih servisa između davalaca i primalaca usluga u kojem se definišu sporazumi o dogovorenim nivoima usluga (*Service Level Agreements* - **SLA** uključuje specifikacije kupčevih zahteva, dogovore za podršku, troškove implementacije...)

1. Operativni nivo - ovde korisnici za sva pitanja i probleme kontaktiraju *Service Desk* davaoca usluge.

- **SWOT analiza** - SO (MaxiMaxi), SW(MiniMaxi), TS(MaxiMini), TW(MiniMini) (*SW gore, OT levo*)

- **SWOT analiza** je analiza spoljašnjeg i unutrašnjeg okruženja

1. Snage (**Strength**) - atributi organizacije koji joj pomažu da ispuni svoju misiju

2. Slabosti (**Weakness**) - atributi organizacije koji umanjuju kvalitet njenog rada

3. Šanse (**Opportunities**) - spoljašnji faktori koji pomažu organizaciji

4. Pretnje (**Threats**) - spoljašnji faktori koji remete postizanje ciljeva.

- **Usluga** - isporuka nematerijalne vrednosti kupcu, izlaz nematerijalan, klijent i davalac u kontaktu.

- **Front-office IS** - poslovne funkcije koje su u dodiru sa klijentom (marketing, prodaja, podrška...)
- **Back-office IS** - interni poslovni procesi i kontakt sa dobavljačima (mat., usluga) (finansije, proizv. sklad.)

Tipovi provajdera IT usluge

Tip I - Interni servis provajder, opslužuje jednu jedinicu (RAF sa nekim od servisa ka studentima (RFIDIS))

Tip II - Interni servis provajder, opslužuje više jedinica (RAF sa web mail servisom prema RAF-u, CET-u i RG)

Tip III - Eksterni poslovni provajder, uslužuje više eksternih klijenata (Eunet prema mnogim firmama)

Service Level Agreement (SLA) - dogovoreni nivo usluge između provajdera usluge i klijenta - ugovor.

Aktivnosti koje teku između poslovanja i tehnologija su **plairanje implementacije upravljanja uslugama** i **upravljanje aplikacijama**. One obezbeđuju upravljanje uslugom koja se sastoji od **podrške** i **isporuke** usl.

Faze ciklusa IT usluge po ISO 20000

STRATEGIJA > DIZAJN > TRANZICIJA > OPERACIJA > POBOLJŠANJE

- **Efektivnost** - mera realizacija planiranih aktivnosti i planiranih rezultata

02 - IT usluge i kvalitet

- **Dimenzije kvaliteta usluge :**

- * Pouzdanost - Obavljati sigurno i precizno obećanu uslugu (čitanje e-maila u isto vreme svaki dan)
- * Vreme odziva - Spremnost da pomognemo klijentima brzo
- * Garancija - Sposobnost da se prenesu poverenje
- * Empatija - Sposobnost da se bude pristupačan (iskazivanje saosećanja)
- * Materijalne vrednosti - Oprema i fizička dobra

Procena kvaliteta usluge - Očekivana > Doživljena - Premašena očekivanja ; = Ispunjena ; < Neispunjena.

TQM (Total Quality Management) - Kontinualno unapređenje kvaliteta

Focus - usresređivanje, Management - upravljanje, Planning - planiranje, Improvement - poboljšanje, Participation - učešće

- Neprekidno unapređenje sistema menadžmenta kvalitetom - Plan > Do > Check > Act

1. Planiraj, utvrdi ciljeve i uspostavi procese potrebne za dobijanje rezultata u skladu sa potrebama korisnika.

2. Primeni procese.

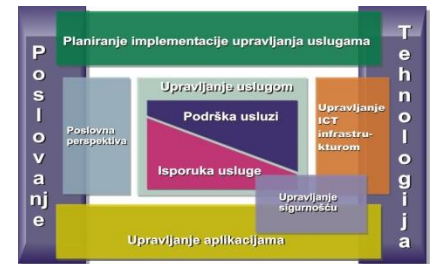
3. Prati i meri procese i proizvod, poredeći ga sa ciljevima i zahtevima.

4. Deluj i preduzmi akcije za stalno poboljšavanje rezultata procesa.

Reinženjering - Radikalni redizajn poslovnih procesa.

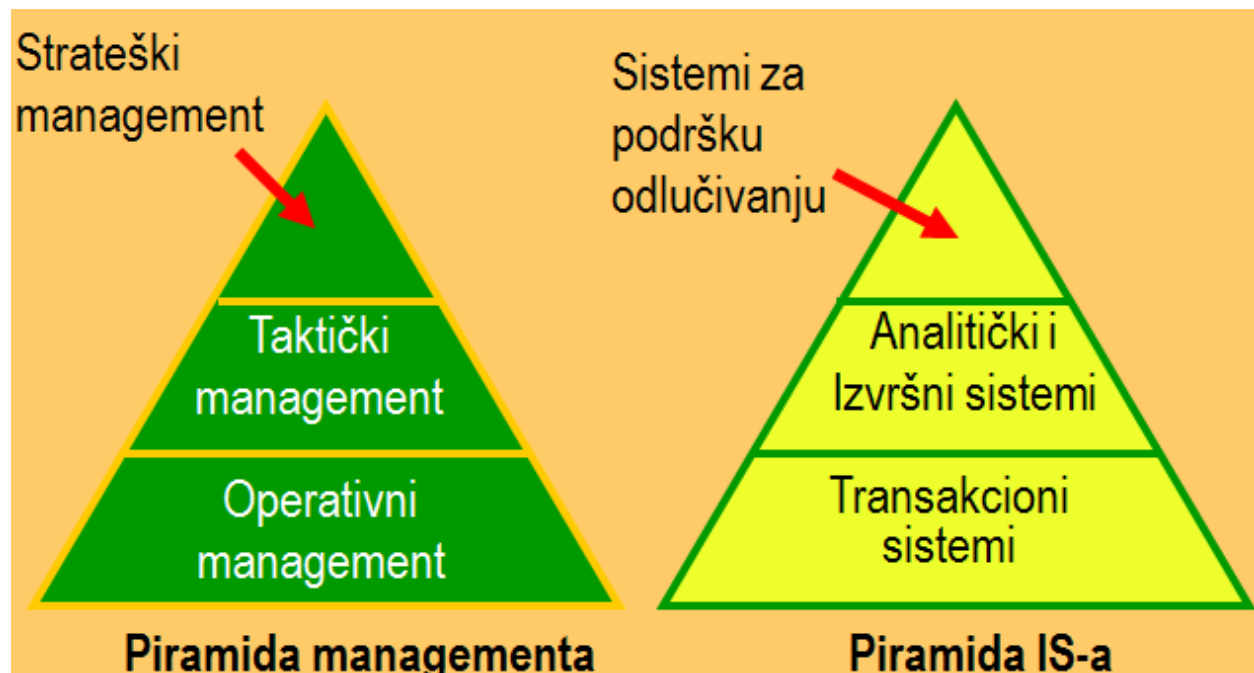
Onog momenta kada uvođenje novih tehnologija onemogućuje unapređenje kvaliteta na starom softveru, dolazi do reinženjeringa.

Model TQL : Strategija > Dizajn > Tranzicija > Operacija > Poboljšanje



03 - Strategija i dizajn IT usluga

- **Plan** - Strategija predstavlja deo plana. Plan se može posmatrati kao algoritam u programiranju.
- **Pattern** (obrazac) - Doslednost u ponašanju u određenom vremenskom periodu (npr. pišemo sa leva na desno)
- **Position** (pozicija) - Pozicioniranje organizacije u njenom tržišnom i dr. okruženju (u odnosu na konkurente)
- **Perspective** (perspektiva) - Prognoziranje u kom smeru i kojom brzinom vršiti predviđene radnje.
- **Ploy** (trik) - Manevar sa namerom da se nadmudri konkurencija.
- **Hardware** : Fizički deo ; **Software** : Nevidljivi deo ; **Netware** : Komm. i mrežna rešenja
- **Lifeware** : Ljudi ; **Orgware** : Org. postupci ; **Dataware** : Resursi podataka
- **Vrhunski menadžer** : Dugoročni ciljevi : Strategijski nivo : Planiranje (šta treba da se uradi?)
- **Menadžer sr. nivoa** : Srednjoročni ciljevi : Taktički nivo : Kontrola (kako treba da se uradi?)
- **Menadžer prve linije** : Kratkoročni ciljevi : Operativni nivo : Nadzor (ko to treba da uradi?)



- Strategija služi dodeli resursa, davanju sebi imidža i formiranja identiteta (vizija i misija)
 - Pozicija **dizajn IT usluga** u ITIL modelu unapređenja usluge sledi odmah nakon utvrđene strategije.
 - **4P** (faktori implementacije dizajna) : **People**, **Product**, **Processes**, **Partner**.
- Strategija (šta treba uraditi) je napraviti aplikaciju koja maksimalno koristi resurse koje MS Access pruža, taktika ili dizajn (kako to treba uraditi) je koristiti upite za izvor podataka traženih izveštaja.*

04 - Menadžment incidenata u IT-u

- **Vandredni događaji (VD)** koji dovode do kompjuterskih incidenata (KI) : požari, poplave...
- **Hladna lokacija (cold site)** - Rezervno postrojenje koje je uvek spremno da kompanija u njemu instalira svoj sistem.
- **Vruća lokacija (hot site)** - Potpuno opremljeno postrojenje sa instal. sistemom, komp. samo pdtk prenosi.

Svaka strategija za VD sadrži tri dela:

- | | |
|-----------------------|--------------------------|
| 1. Hitne intervencije | 1. Hitne intervencije |
| 2. Oporavak sistema | 2. Operacije bekapovanja |
| 3. Nastavljanje rada | 3. Oporavak sistema |

- Životni ciklus procesa upravljanja KI : ciklično 1. Detekcija i analiza 2. Saniranje i oporavak.

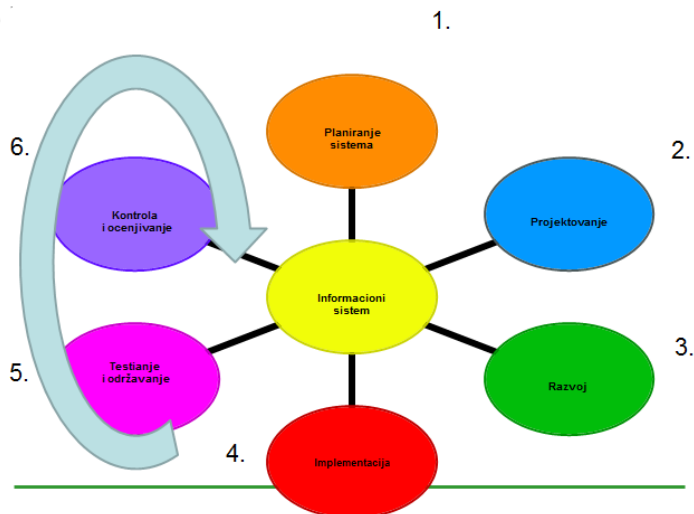
Priprema > (D&A <> S&O) > Post-incident aktivnosti

05 - Menadžment problema u IT-u

- Problem za razliku od incidenta može da se predi i predupredi
- Menadžment problema : identifikacija i rešavanje problema na korisničkoj lokaciji uz korišćenje kompanijske baze znanja.
- Faza testiranja koja dolazi nakon faze implementacije će pokazati greške koje nisu bile uočene tokom razvoja aplikacije.

06 - Menadžment promena u softveru

Faze životnog ciklusa informacionog sistema. U slučaju promena u softveru, ponavljaju se 5. i 6. faza.



07 - Menadžment verzija softvera

- Obuhvata planiranje softverskih revizija, promena i dopuna.
- Demo verzija 15 minuta snimanja, full verzija 8+ sati.*

08 - Menadžment SLA ugovora

- **SLA** - Ugovor o nivou usluge između davatelja usluga i njihovih korisnika (Service Level Agreement)
Kupimo računar, prodavac se obavezuje da će u def. periodu raspolagati rezervnim delovima.

09 - Menadžment IT konfiguracija

- **Sistem** - Skup komponenti koje oformljuju celinu usmerenu ka zajedničkom cilju.
- **Usluga** - Sredstvo isporuke vrednosti kupcu.
- (Platforma) Komponente IT : Hardver, Softver, Telekomunikacije i mreže, Bežične komunikacije.
- **IT Service Management** : Skup sposobnosti organizacije za pružanje vrednosti kupcu u vidu usluge.
- **IT Governance** : Stvaranje pretpostavki unutar kojih drugi mogu efikasno upravljati svojim nadležnostima.
- **Proces** : Skup aktivnosti koji za cilj imaju postizanje cilja. Ima uloge, odgovornosti i resurse.
- **Efektivnost** : Mera realizacije planiranih aktivnosti i planiranih rezultat.
- **Efikasnost** : Odnos ostvarenih rezultata i upotrebljenih resursa.