

1. Service strategy
  1. Strategy management for IT services
    1. tim odgovoran za definisanje strategije, misije i vizije kompanije
    2. tim odgovoran za definisanje veze izmedju managementa i IT departmenta u organizaciji
    3. tim odgovoran za stratesko upravljanje nad kompanijom i planiranjem razvoja kompanije
  2. Financial management for IT services
    1. tim odgovoran za planiranje budzeta kompanije
    2. tim odgovoran za prihode, rashode i investicije kompanije
    3. tim odgovoran za racunovodstvo
  3. Demand management
    1. tim ispitivanje zahtjeva trzista za nove korisnike
    2. tim ispitivanje zahtjeva trzista za postojece korisnike
    3. tim anketiranje korisnika i prijedlog novih usluga
  4. Service portfolio management
    1. tim kreiranje novih usluga koje kompanija nudi svojim korisnicima
    2. tim definisanje poslovnih kataloga usluga
    3. tim definisanje tehnickih kataloga usluga
  5. Business relationship management
    1. tim definisanje poslovnih veza i relacija sa regulatornim agencijama
    2. tim definisanje poslovnih veza i relacija sa korisnicima i dobavljacima
    3. tim definisanje poslovnih veza izmedju svih departmenta u organizaciji
2. Service design
  1. Design coordination
    1. definisanje veze prema departmentima service strategy faze
    2. planiranje rada drugih departmenta unutar service design faze
    3. odgovoran za otkiravanje svih neuskладjenosti u radu departmenta service design faze
  2. Service catalog management
    1. priprema i realizacija poslovnog kataloga usluga
    2. priprema i realizacija tehnickog kataloga usluga
  3. Service level management
    1. odgovoran za definisanje ugovora sa krajnjim korisnicima
    2. odgovoran za definisanje ugovora sa dobavljacima
    3. odgovoran za definisanje ugovora izmedju organizacijskih jedinica kompanije
  4. Capacity management
    1. odgovoran za analizu i predvidjanje serverskih kapaciteta u kompaniji
    2. analiza i predvidjanje mreznih kapaciteta u kompaniji
    3. analiza i predvidjanje trenutnih i buducih raspolozivih kapaciteta vezanih za aplikacijske resursa
  5. Availability management
    1. odgovoran za definisanje vremenske dopusnosti usluge koju kompanija nudi korisnicima
    2. odgovoran za definisanje prostorne dopusnosti usluge koju kompanija nudi korisnicima
    3. monitoring i analiza dostupnosti svih pojedinacnih usluga i predvidjanje korektivnih akcija
  6. IT service continuity management
    1. definisanje poslovnog plana kontinuiteta organizacije
    2. odgovoran za definisanje plana oporavka od nastanka katastrofa
    3. odgovoran za definisanje rada servera u high availability modu
  7. Information security management
    1. definisanje politike informacione sigurnosti u organizaciji
    2. definisanje timova koji su odgovorni za upravljanje nad informacionom sigurnosti
    3. odgovoran za upravljanje nad operativnom aktivnostima oko informacione sigurnosti
  8. Supplier management
    1. definisanje kriterija za odabire ponudjaca i generalno tenderske dokumentacije

2. pracenje rada dobavljacka i mjerenje njihovih performansi
3. ocjenjivanje rada dobavljacka
3. Service transition
  1. Transition planning and support
    1. planiranje razvoja serverske infrastrukture unutar organizacije
    2. planiranje razvoja mrezne infrastrukture unutar organizacije
    3. planiranje razvoja informacionih sistema unutar organizacije
  2. Change management
    1. analiza, koordiniranje i rjesavanje velikih promjena i prosljedjivanje u produkciju
    2. analiza, koordiniranje i rjesavanje hitnih promjena i prosljedjivanje u produkciju
    3. analiza, koordiniranje i rjesavanje standardnih promjena i prosljedjivanje u produkciju
  3. Service asset and configuration management
    1. identifikacija strateske IT imovine u kompaniji
    2. dizajn modela podataka za sve identificirane resurse strateske IT imovine
    3. dizajn procesnih dijagrama u radu svih organizacijskih jedinica kompanije
  4. Release and deployment management
    1. implementacija serverske infrastrukture
    2. implementacija mrezne infrastrukture
    3. razvoj aplikativnih rjesenja
  5. Service validation and testing
    1. testiranje serverske infrastrukture
    2. testiranje mrezne infrastrukture
    3. testiranje implementiranih aplikativnih rjesenja
  6. Change evaluation
    1. analiza rezultata testiranja
    2. donosenje odluke o pustanju implementiranog sistema u produkciju
    3. koordinacija aktivnostima prilikom pustanja novog sistema u produkciju
  7. Knowledge management
    1. planiranje i odrzavanje edukacija krajnjim korisnicima
    2. planiranje i odrzavanje edukacija zaposlenicima u kompaniji
    3. razvoj modela za upravljanje znanjem u organizaciji
4. Service operation
  1. Event management
    1. upravljanje zahtjevima koji dolaze od strane korisnika
    2. kategorizacija zahtjeva korisnika na incidente, probleme, promjene i zahtjeve za dodatnom uslugom
    3. prioritizacija zahtjeva korisnika prema odredjenim nivoima i prosljedjivanje drugim odjeljenjima unutar kompanije
  2. Incident management
    1. analiza, kategorizacija, prioritizacija, inicijalna dijagnoza i rjesavanje incidenata vezanih za serversku infrastrukturu
    2. analiza, kategorizacija, prioritizacija, inicijalna dijagnoza i rjesavanje incidenata vezanih za mreznu infrastrukturu
    3. analiza, kategorizacija, prioritizacija, inicijalna dijagnoza i rjesavanje incidenata vezanih za informacione sisteme kompanije
  3. Problem management
    1. analiza, kategorizacija, prioritizacija, inicijalna dijagnoza i rjesavanje problema vezanih za serversku infrastrukturu
    2. analiza, kategorizacija, prioritizacija, inicijalna dijagnoza i rjesavanje problema vezanih za mreznu infrastrukturu
    3. analiza, kategorizacija, prioritizacija, inicijalna dijagnoza i rjesavanje problema vezanih za informacione sisteme kompanije
  4. Request fulfillment
    1. odredjivanje prioriteta i rjesavanje zahtjeva za osnovnu uslugu od strane korisnika
    2. odredjivanje prioriteta i rjesavanje zahtjeva za dodatnom uslugom od strane korisnika

3. operativne aktivnosti nad korisnicima: aktivacija, deaktivacija, update, brisanje korisnika itd.

5. Access management

1. dodjeljivanje uloga i odgovornosti svim zaposlenicima u organizaciji za sve informacione sisteme
2. dodjeljivanje uloga svim pojedinacnim korisnicima
3. realizacija pristupnih listi zaštite aplikativne sigurnosti, kriptografije i drugih segmenata informacione sigurnosti

5. Continual service improvement

1. Seven-step continual service improvement process

1. mjerenje i analiza rezultata svih departmenta u organizaciji
2. odredjivanje neuskладjenosti u radu između pojedinih departmenta u organizaciji
3. odredjivanje korektivnih i preventivnih mjera za poboljšanje rada u organizaciji