



**caForum'10**

# **Proaktívne riadenie IT služieb využitím procesu riadenia kapacity**

**20. Október 2010, hotel Crowne Plaza Bratislava**

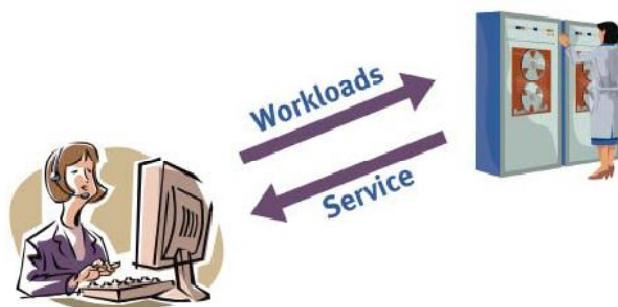
**Autor: Peter Balco**

***itSMF* Slovensko**



***itSMF* Slovensko**

## Poznáte?



## **Obsah:**

- Rola procesu riadenia kapacity
  - Pod-Procesy riadenia kapacity
  - Vzťahy procesu riadenia kapacity s inými ITIL procesmi
  - Model procesu riadenia kapacity
  - Komunikačný a vzťahový model pre Model Proces riadenia kapacity
  - Ako to robíme v praxi ...
  - Meranie efektivity procesu riadenia kapacity
- 
- **Otázky**

## Rola procesu riadenia kapacity

- Poskytovať požadovanú kapacitu a výkon pri dodržaní požiadaviek cenovej efektívnosti

**Existujúca  
kapacita**

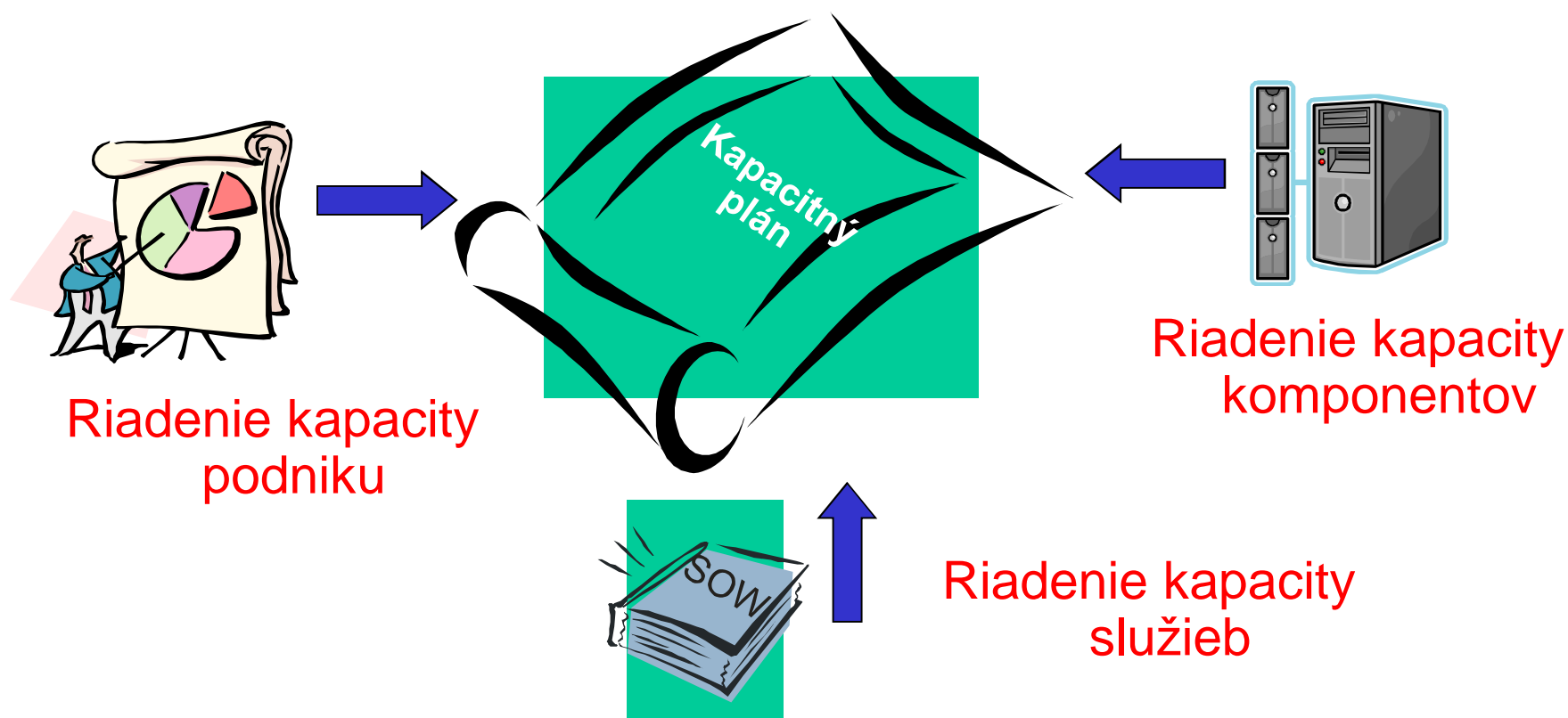
**Dodávaná  
kapacita**



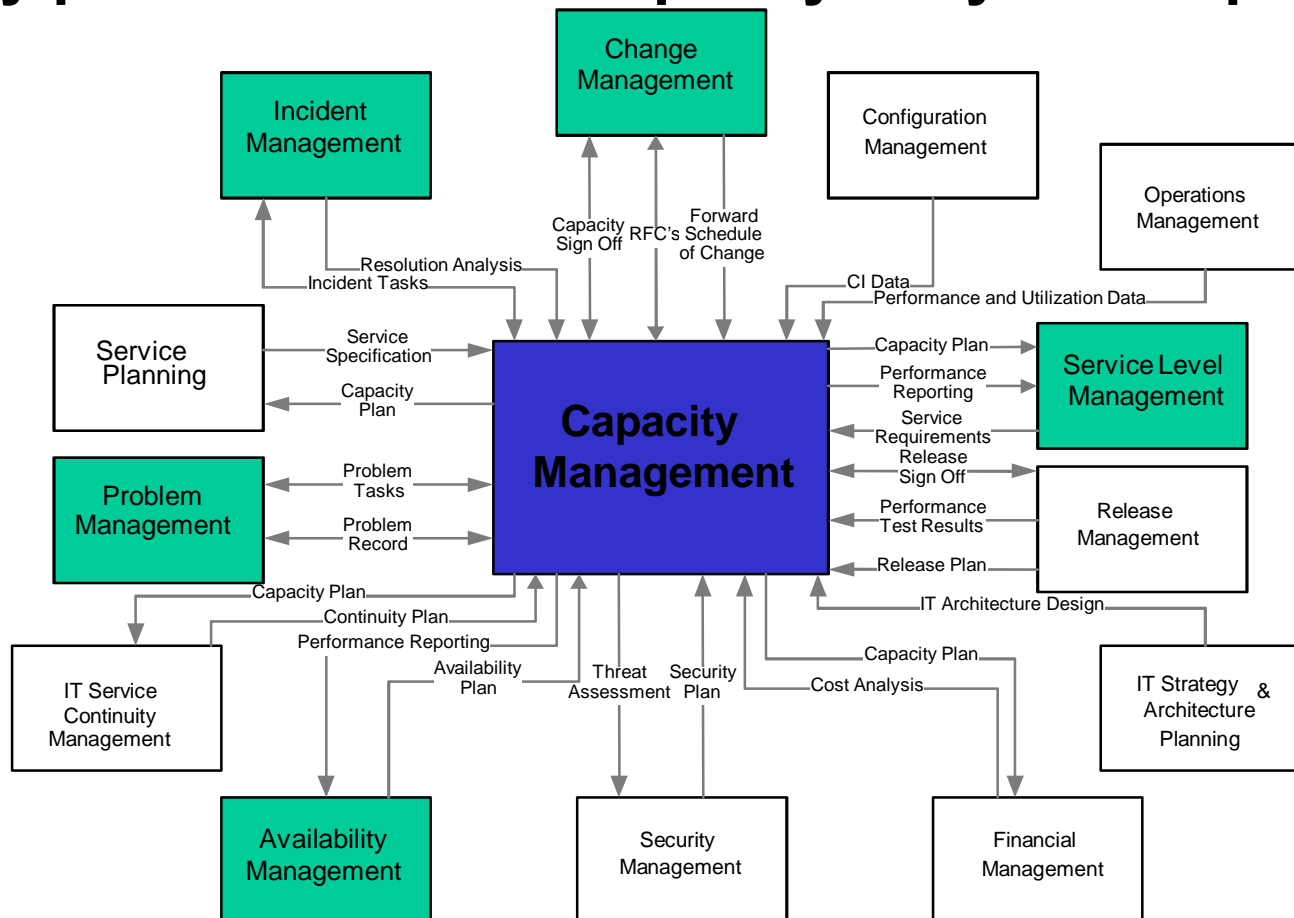
**Cena**

**Požiadavky**

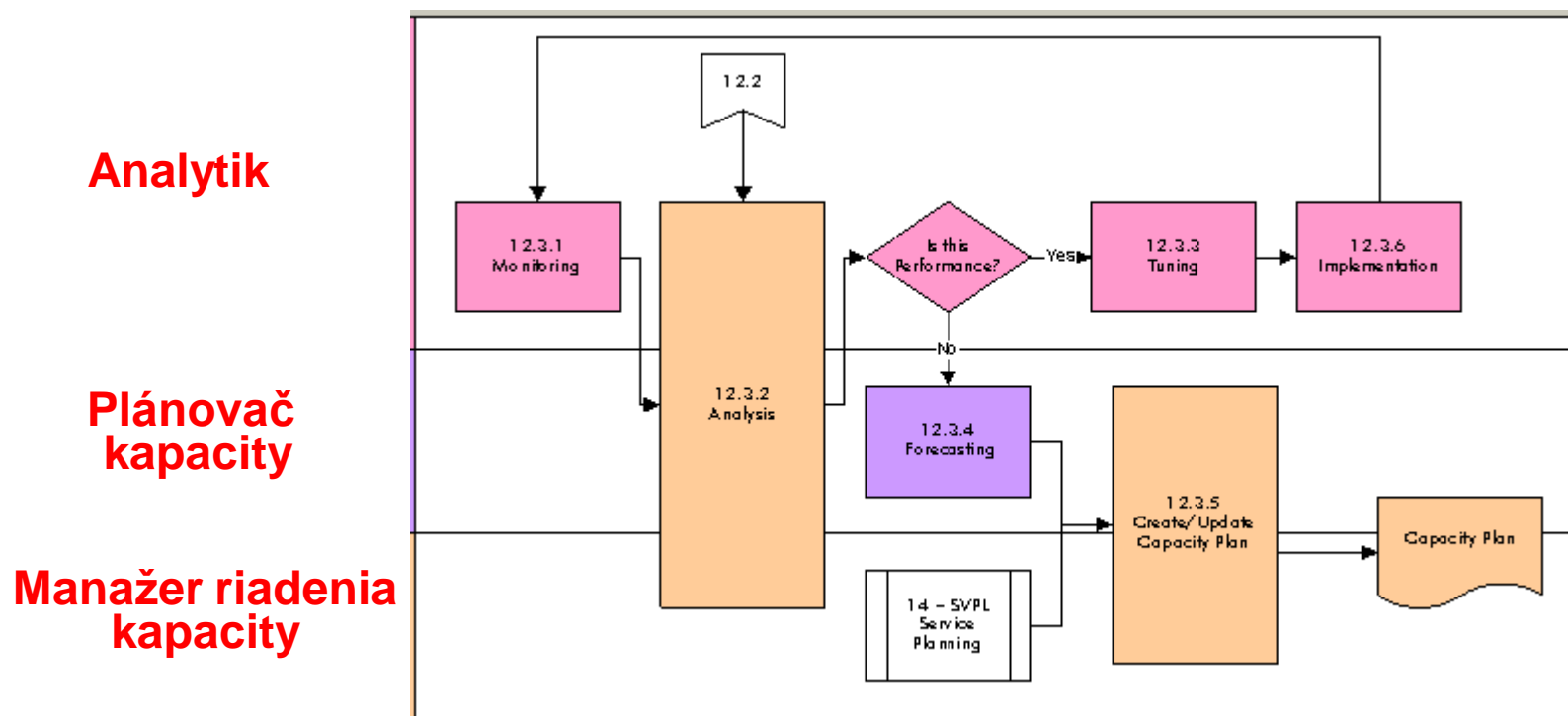
## Pod-Procesy riadenia kapacity



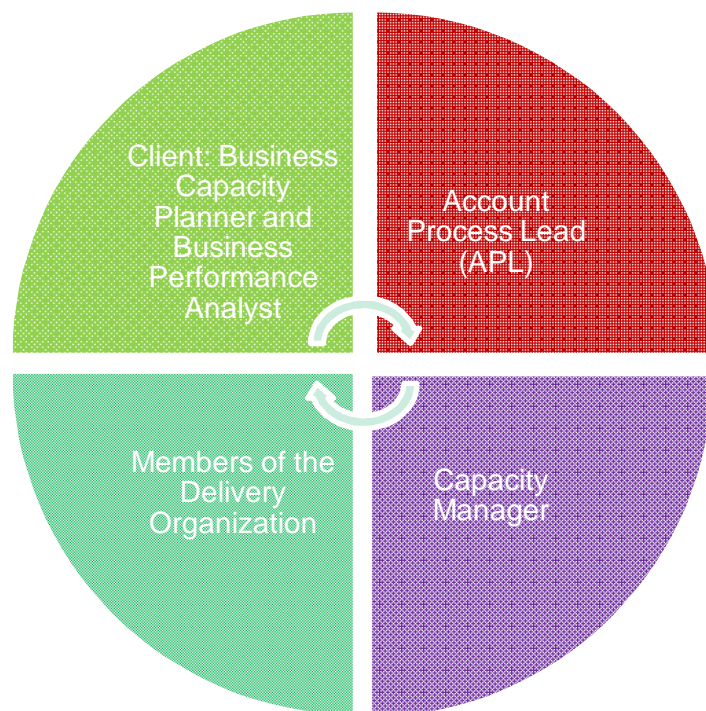
## Vzťahy procesu riadenia kapacity s inými ITIL procesmi



## Model Procesu riadenia kapacity



## Komunikačný a vzťahový model precesu riadenia kapacity





## Proces riadenia kapacity - Pridaná hodnota

- Spokojnosti zákazníka
- Zlepšenie využiteľnosti HW/služieb
- Dostatočná kapacita znamená -plánovanie využiteľnosti existujúcich zdrojov
- Zníženie výpadkov zapríčinených nedostatkom kapacity
- Znalosti o požiadavkách na kapacitu
- Redukcia nákladovosti
- SPOC pre daný typ problémov



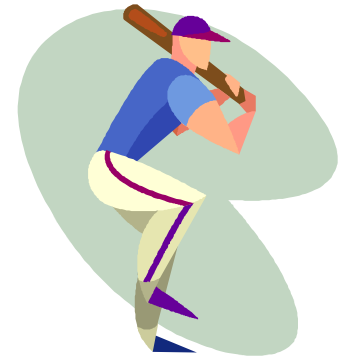
## Ako to robíme v praxi ...

- Krok 1: Úvodná fáza projektu
- Krok 2: Implementácia reportu pre odhad kapacity
- Krok 3: Implementácia procesu, tvorba kapacitného plánu
- Krok 4: Meranie efektívnosti procesu



## Krok 1: Úvodná fáza projektu

- Požiadavky zákazníka na proaktívne riadenie HW/služieb
  - Vstupná analýza-podnikový prípad
  - Odhad výstupov-doporučenia
- Podmienky pre implementáciu procesu riadenia kapacity:
  - Riešenie a funkcionalita
  - Požiadavky na infraštruktúru
  - Cena služby
  - Implementačný tím
- Projektový plán pre implementáciu/monitorovanie



## Krok 2: Implementácia reportu pre odhad kapacity

- Implementácia nástroja bez functionality odhadu kapacity (pilotná fáza)
  - Konsolidácia používaných dát
  - Automatizácia prenosu dát
  - Definovanie zoznamu komponentov, skupín pre report
  - Akceptácia
  - Školenie
  - Odovzdanie nástroja do prevádzky
- Implementácia finálnej verzie nástroja/reportu
  - Zoznam komponentov je aktualizovaný štvrťročne

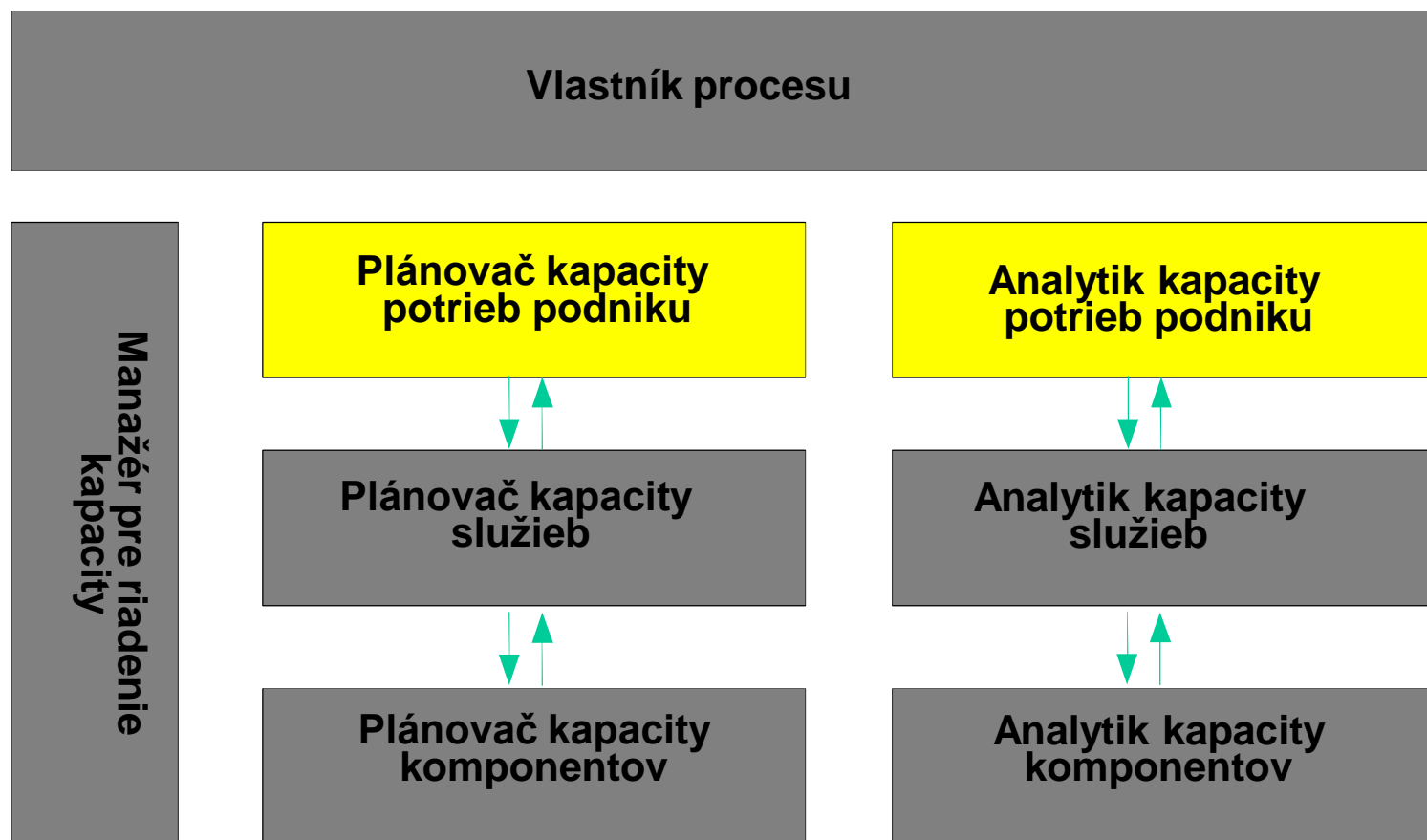


## Krok 3: Implementácia procesu, tvorba kapacitného plánu

- Kontrola projektovho plánu – možné modifikácie vyplývajúce z kroku 2
- **Tvorba kapacitného plánu**
- R&R prevádzkového tímu
- Tvorba prevádzkových dokumentov
- Školenia
- Nastavenie (KPIs)
- Definovanie požiadaviek pre audit



## Role

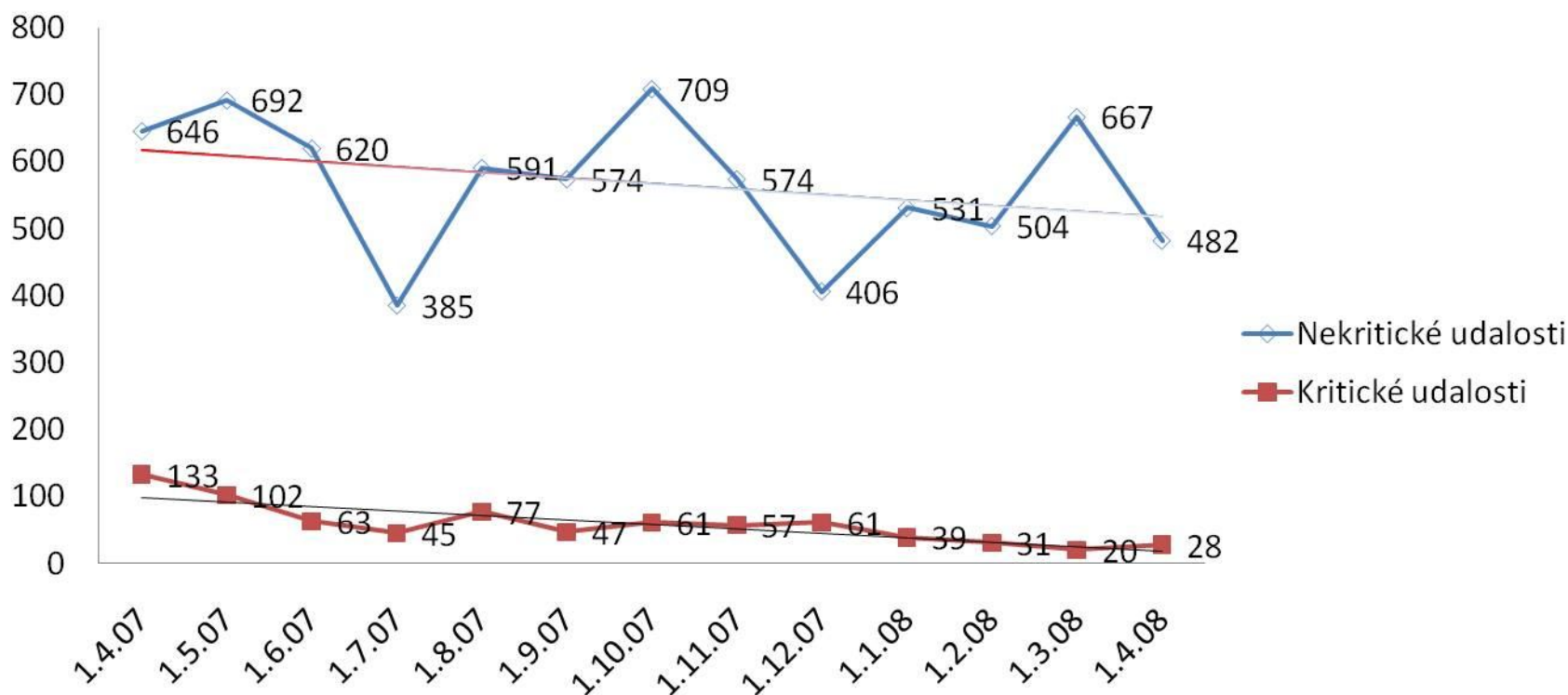


## Krok 4: Meranie efektívnosti procesu-prevádzka

- Ukončenie projektu, meranie efektívnosti procesu
  - Akceptácia prevádzkov
  - Nastavenie pravidelných stretnutí



## Výsledok implementácie riadenia kapacity na úrovni HW





## **+ a – procesu riadenia kapacity**

- + Kapacitná databáza
  - + Proaktívny service manažment
  - + Planovanie komponentov/služieb znamená lepšie pochopenie budúcich potrieb
  - + Kooperácia medzi IT prevádzkov a obchodnými oddeleniami
  - + Monitorovanie investícií do IT
  - + Finančný benefit
  - + Zlepšenie kvality dodávaných služieb
- Extra cena pre zákazníka v prvej etape projektu
  - Jeden proces navyše



Otázky: ...