



7 Kasım 2012 - Çırağan Palace Kempinski

# IBM Connected 2012 Istanbul

Learn. Collaborate. Innovate.

BT Hizmet ve Varlık Yönetimi

Bülent Ekuklu

İş Geliştirme Yöneticisi, IBM



# Gündem

- **Giriş**
- **BT Bugün Nerede ve Ne İfade Ediyor?**
- **“İş” Açısından Mevcut Durum**
- **BT Nasıl Daha İyi Yönetilir? BT Hizmet Yönetimi**
- **IBM Hizmet Yönetimi Vizyonu**
- **Varlık Yönetimi**



- 2007 yılında, tarihte ilk kez şehirlerde yaşayan insanların sayısı kırsalda yaşayanları geçti.
- Bugün 3.3 milyar insan şehirlerde yaşıyor.
- 2050 yılında, toplam nüfusun % 70'i şehirlerde yaşayacak.



## Dünya bugün 10 yıl öncesinden bile çok farklı

**2.1 milyar**

Internet kullanıcı sayısı

**3 milyar**

Internete bağlı cihaz sayısı



**592 milyon**

ADSL bağlantısı olan kullanıcı sayısı

**30 milyar**

RFID etiketi sayısı

**2.4 milyar**

Sosyal ağlara bağlanan kullanıcı sayısı

Hotmail'in kullanıcı sayısı

**370 milyon**

INTERNET

2

OF

5

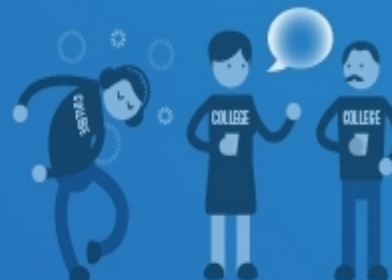
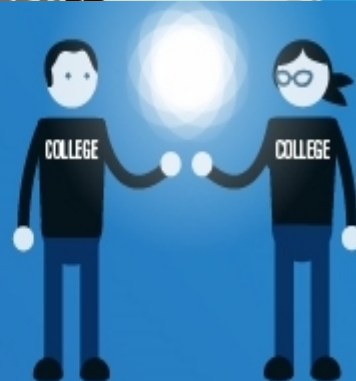
STUDENTS SAY  
THE INTERNET  
IS MORE IMPORTANT  
THAN:

DATING

HANGING OUT  
WITH FRIENDS

PARTYING

LISTENING  
TO MUSIC



1  
IN  
4

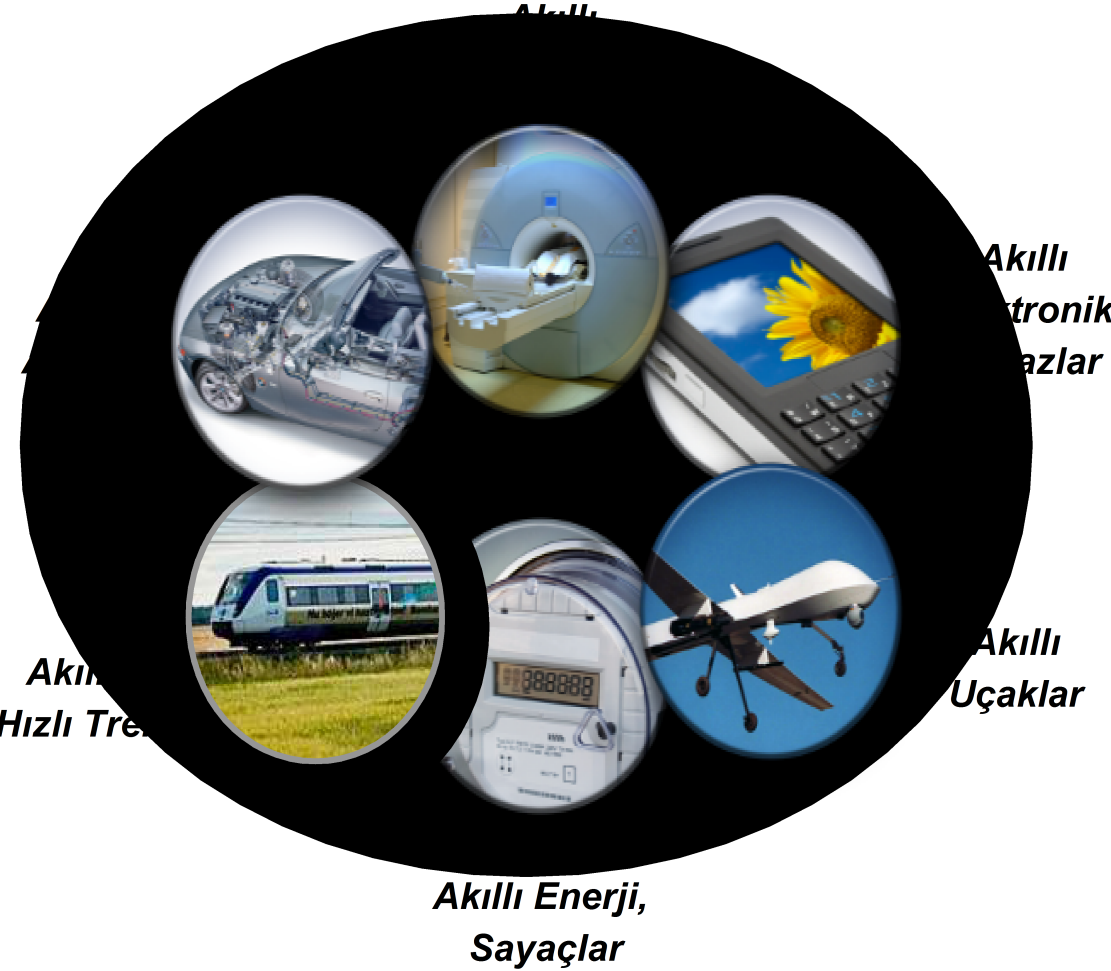
SAY STAYING UPDATED  
ON FACEBOOK

IS MORE IMPORTANT.

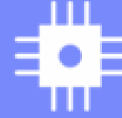




## Kullandığımız ürünler ve araçlar daha akıllı



### INSTRUMENTED



- 2011 itibariyle, **30 milyar RFID** etiketi
- Mevcut sensorların yarısı akıllı (smart) (robotlar, kiosklar, PDA, kamera, smart phone, biometrik cihazlar)

### INTERCONNECTED



- Dünya nüfusunun **1/3'ü** internet kullanıyor.
- Tüketiciler, yollar, havaalanları, şirketler gittikçe daha fazla birbirine bağlanıyor.

### INTELLIGENT



- Her gün **15 petabyte** yeni bilgi üretiliyor.  
(Bütün Amerikan kütüphanelerindeki bilginin 8 katı)
- Sofistike **analitik sistemler** akıllı sonuçlar üretmek için yeni algoritmalar kuruyor.

# İş Kavramı Açısından BT'de Mevcut Durum

## Artan Beklenti

**%52**

Self-service hizmet kanallarındaki kullanım artış oranı

## Artan Talepler

**10x**

2007 den 2011'e sayısal verideki artış

## Veri Merkezleri

**%71**

7 yıldan daha eski olan veri merkezlerinin oranı

## İşbirliği

**%80**

2015'e kadar çalışanların işbirliğine ayıracakları zaman oranı

## Artan Risk

**8x**

Güvenlik açıkları 2000'den beri 8 kat büyümüş

## Artan Karmaşıklık

**22 Milyar**

2020 yılına kadar birbirine bağlı olacak cihazların sayısı

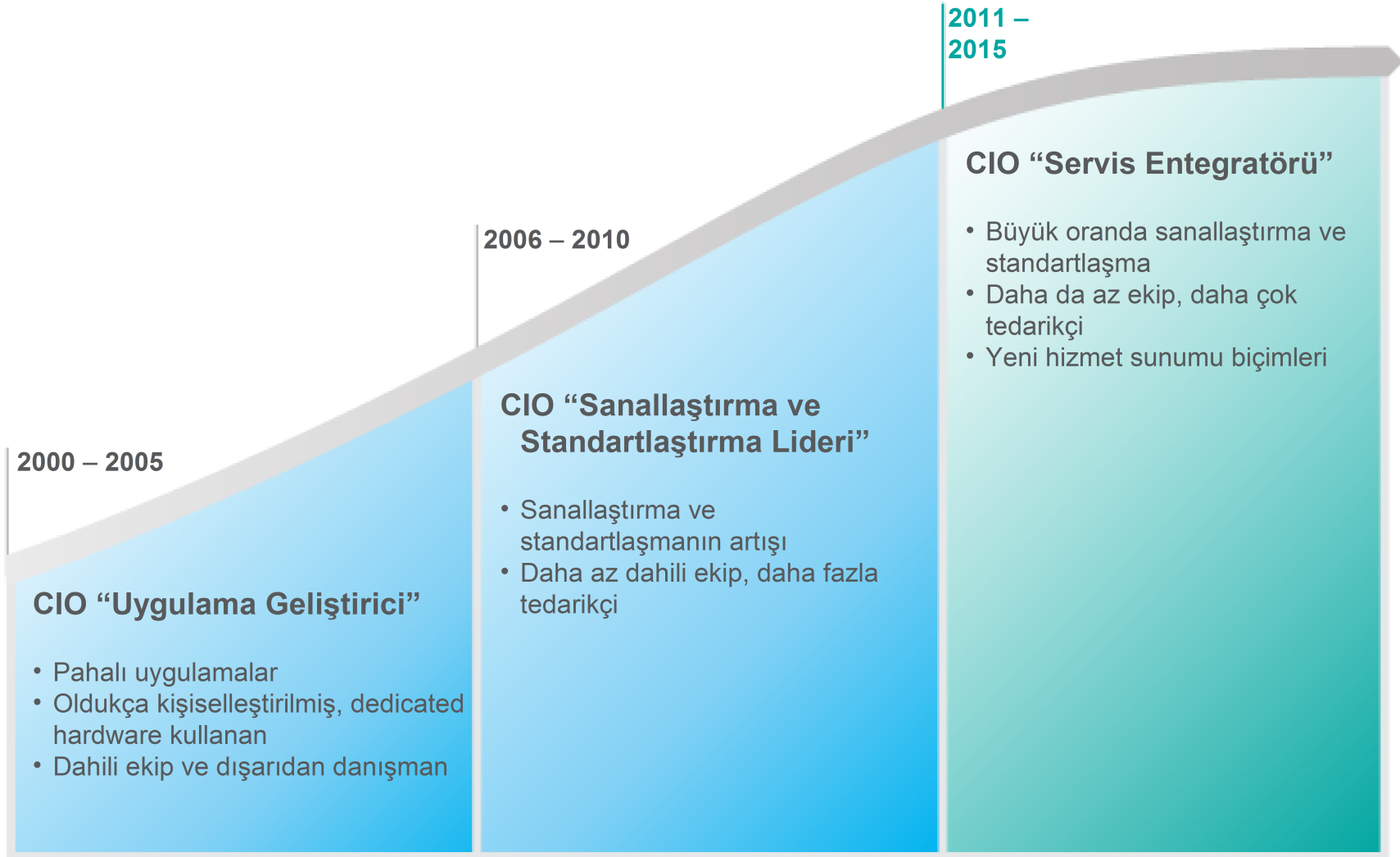
## Bütçe Kısıtları

**%71**

Ortalama BT bütçesinin operasyon giderlerine ayrılan kısmı.

**CIO'lar sınırlı kaynaklarla iş değerleri üretmek ve dönüşümü desteklemek konusunda büyük baskı altındalar.**

CIO'ların organizasyon içindeki rolü ve işlevi de dönüşmeye devam ediyor.



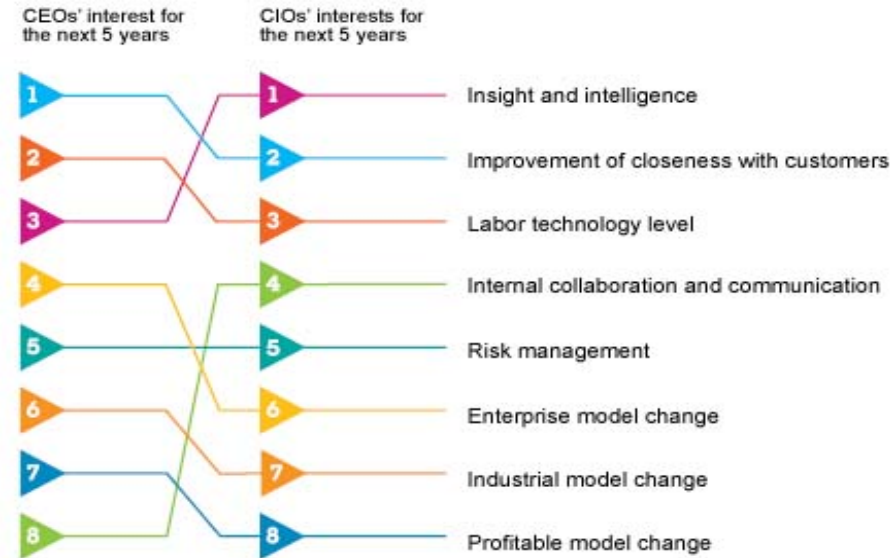
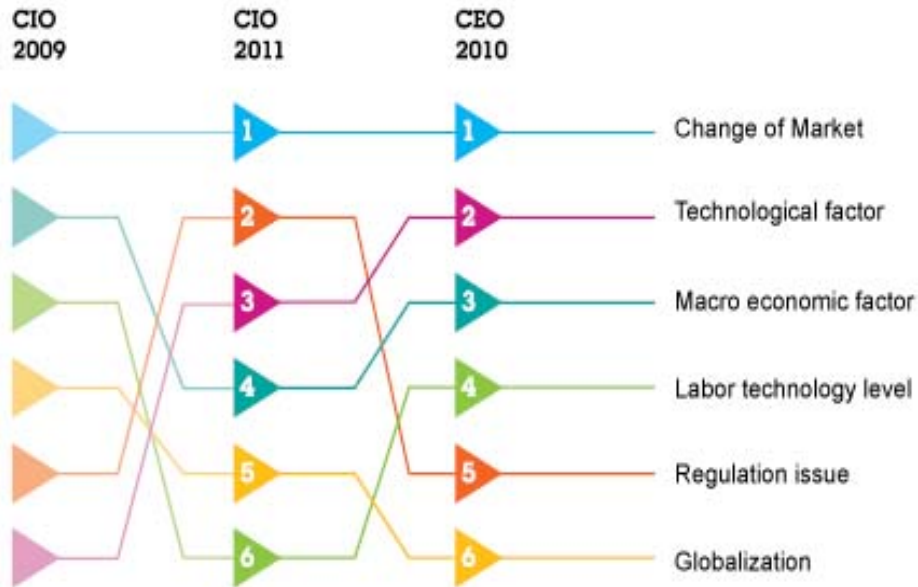
**BT’yi stratejik partner olarak yeniden konumlandırmak.**



# CIO & CEO Anketi

- Pazardaki ve teknolojideki değişiklikler, organizasyon üzerindeki en önemli etkiye sahip.

- BT'nin karmaşıklığını yönetmek için akıllı teknoloji en büyük odaklanma alanı.



# Günümüzde Şirketlerin Zorlukları

## CEO



- Gelir
- Kârlılık
- Pazar Payı
- Pazar Koşulları
- Temettü

## İş Birimleri



- Ürün ve Servisler
- İş Performansı
- Pazara Giriş Hızı
- Rekabet
- Müşteri Kazanma

## BT



- Hizmet Sunumu
- Destek
- Operasyonel Verimlilik
- Maliyet
- İnovasyon



- İşletme Sermayesi
- Kar ve Zarar
- Bütçe
- Yatırımlar
- Mali Kontroller

## CFO

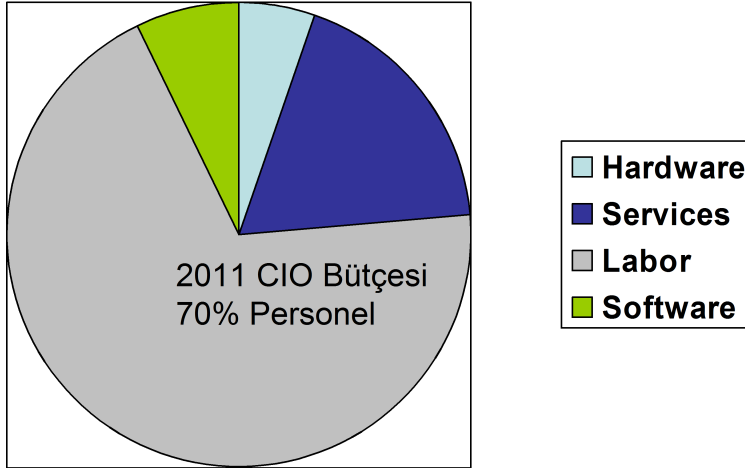


- Müşteri Memnuniyeti
- Süreklilik
- Sürdürülebilirlik

## Müşteri/Partner

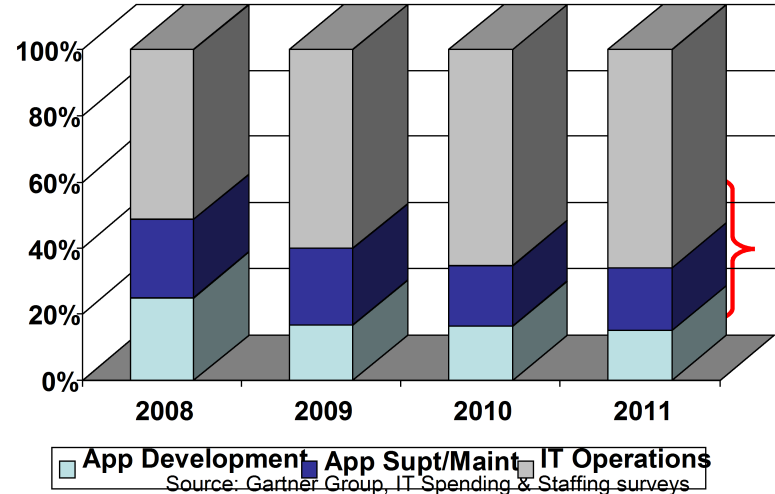
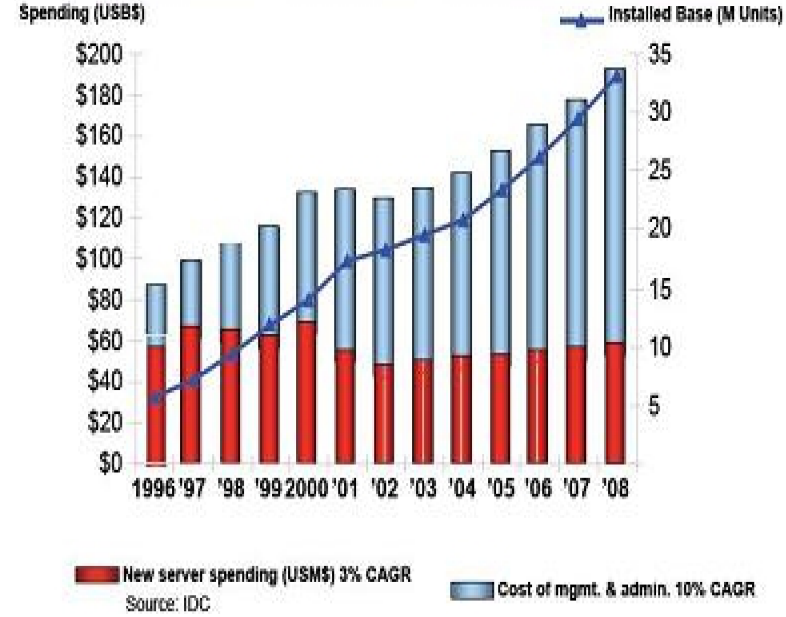
# Maliyet

BT'nin operasyonel maliyetleri hızla yükseliyor.



Source: Tivoli Commissioned IDC Study

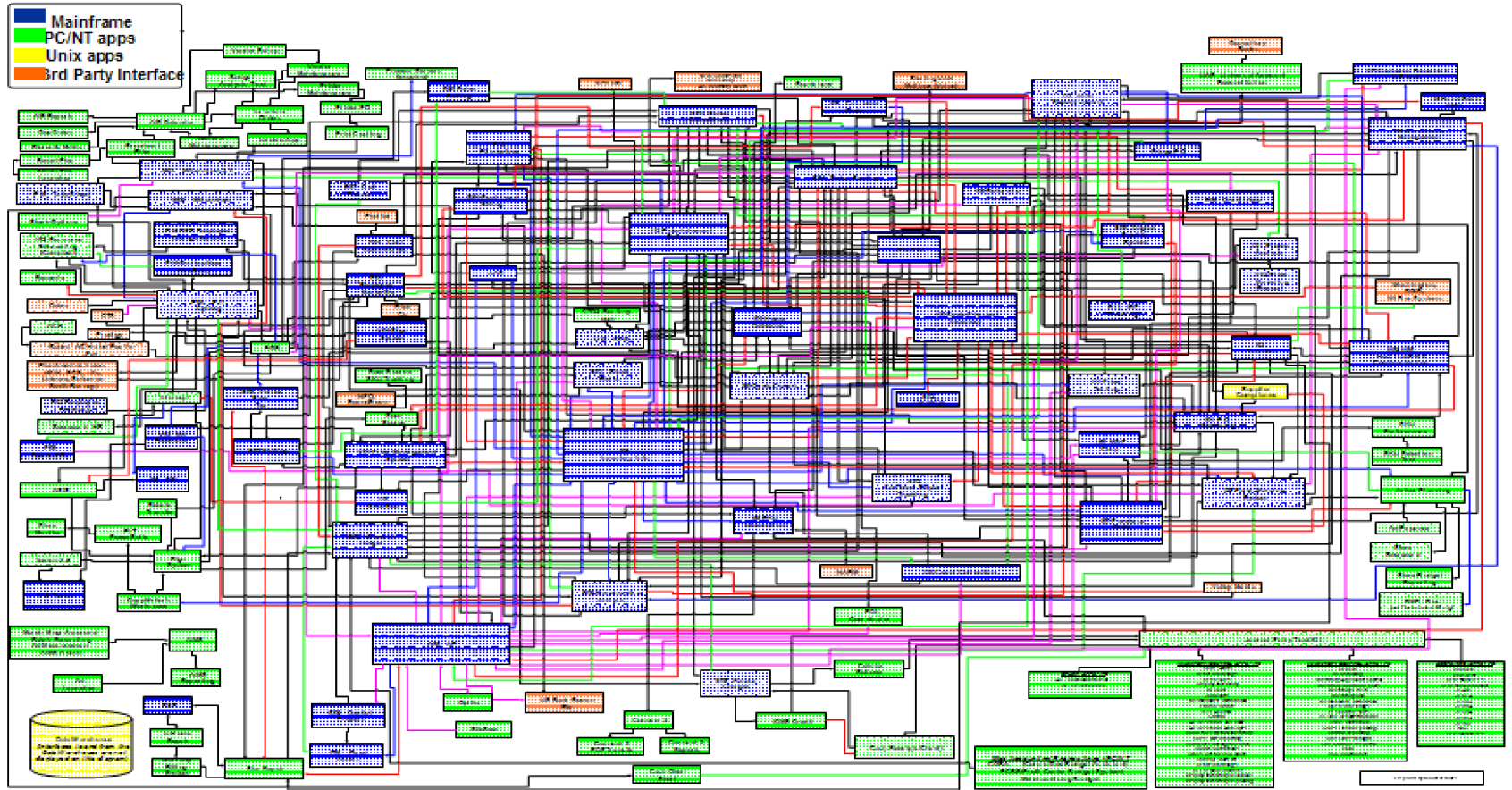
- CIO Bütçelerinin % 70'i personel giderleridir.



Uygulama geliştirme ve destek hizmetleri 4 yıl içinde %48 den %34'e düşmüş.



# Altyapı ve Organizasyon Karmaşıklığı



*Gerçek bir müşteri BT altyapısı*

# Uyumluluklar

- BT'nin kurumsal iş süreçlerine uyma zorunluluğu
- BT Güvenlik Gereksinimleri
  - Kullanıcı tesbit ve yetkilendirme
  - Veri saklama ve veri güvenliği
  - Değişiklik Yönetimi
- Ciddi Yaptırımlar
  - Sarbanes-Oxley
  - BDDK
  - Basel II
  - Avrupa Birliği
- Standartlar
  - COBIT, ISO, eTom, Six Sigma

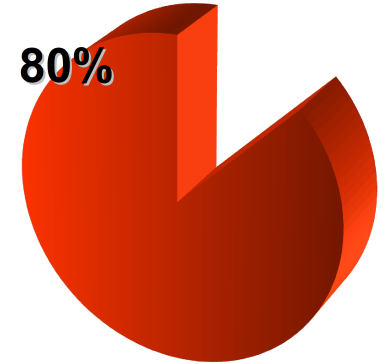


- İş Süreçlerine, Yasalara, Mevzuatlara Ve Standartlara Uyma Gereksinimi

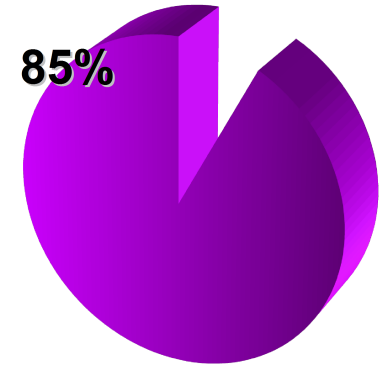
# Müşteri & Kullanıcı Memnuniyetsizliği



- Problemlerin %80'i kullanıcılar tarafından rapor ediliyor.



- Problemlerin %85'i altyapıdaki bir değişiklikten kaynaklanıyor.



- Uç Kullanıcılar BT Test ekibi gibi çalışıyor.



# BT' nin Zorlukları

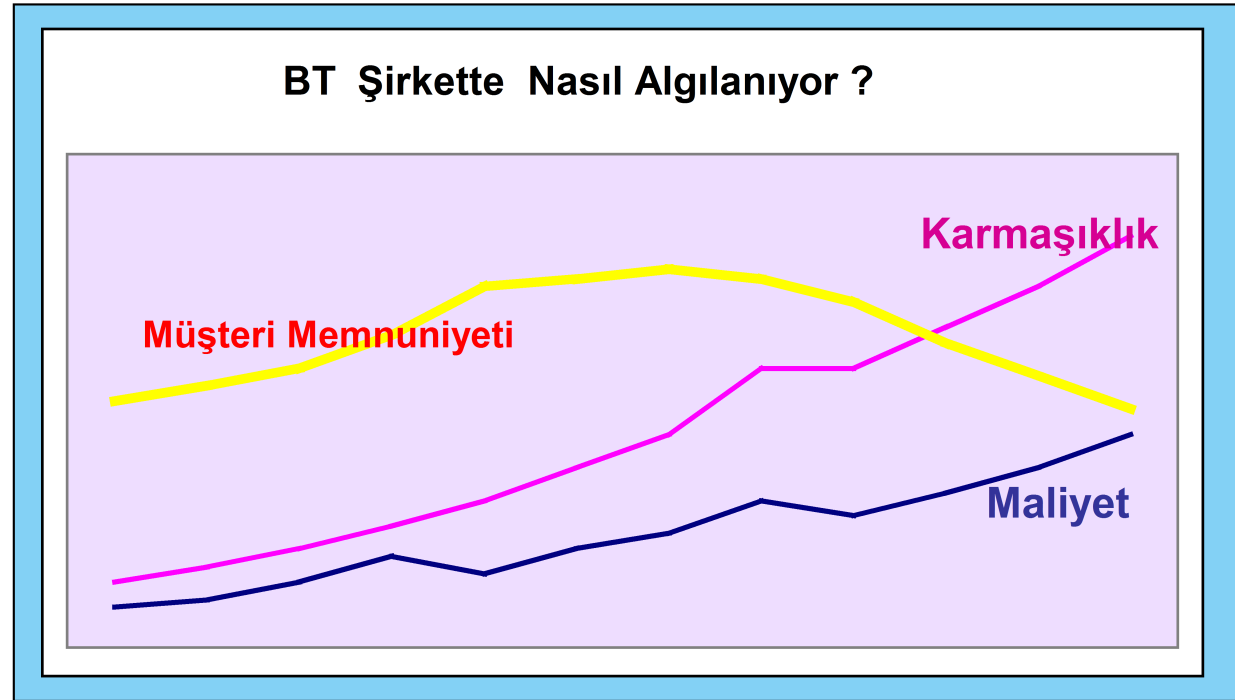
- **Değişiklikler:** Pazar talepleri, iş yükü, hizmet seviyeleri
- **Maliyet:** İnsan kaynağı ve sistem yönetimi
- **Karmaşıklık:** Farklı kaynaklar, iç içe geçmiş uygulamalar
- **Uyum:** Regülasyonlar, Güvenlik, Denetimler



- Günümüz BT organizasyonları büyük baskı altındalar.

# BT' nin Zorlukları

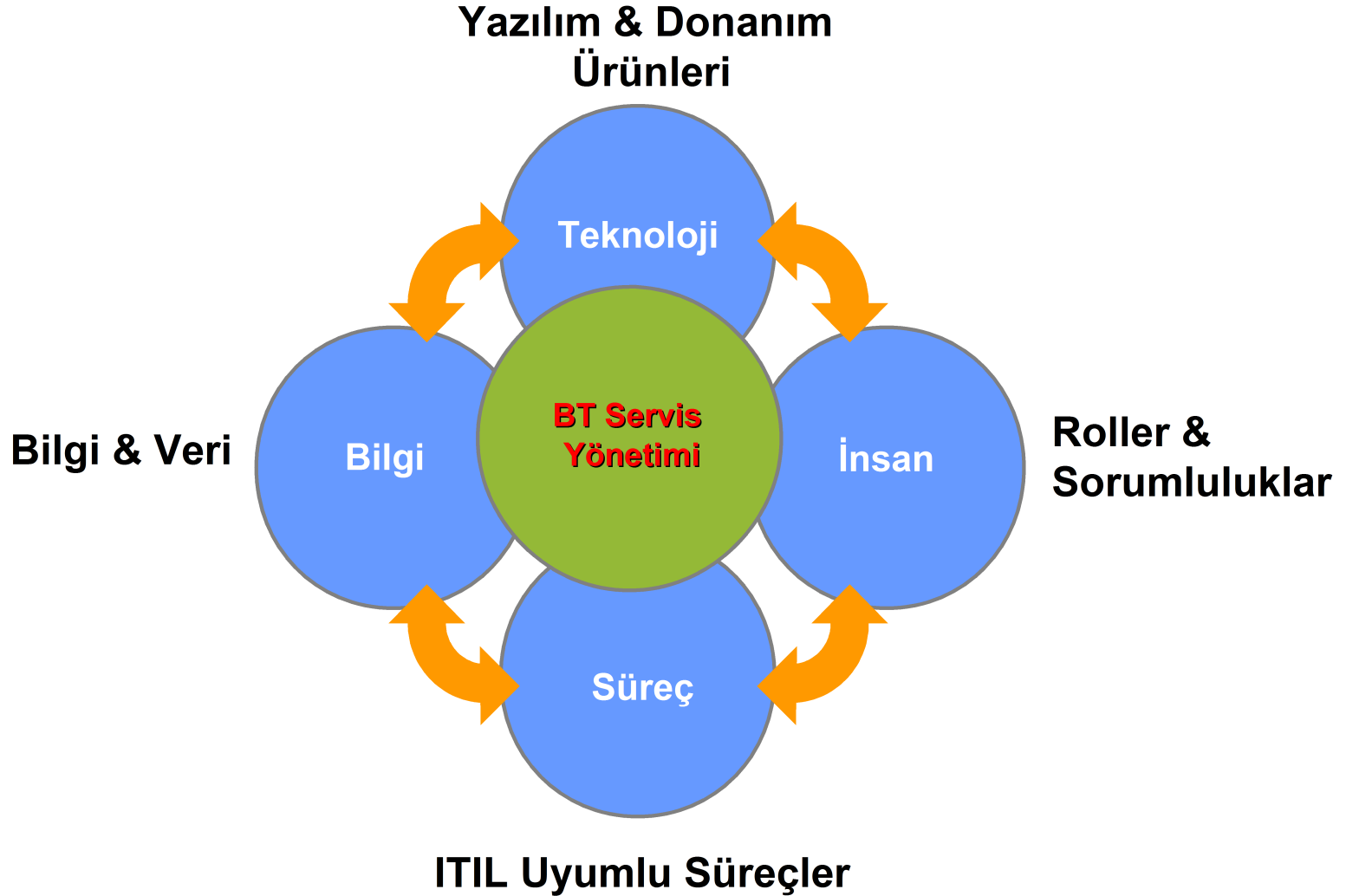
BT sürekli gelişen iş gereksinimlerini karşılarken, artan karmaşıklığı ve maliyetleri nasıl yönetecek?



# Bilgi Teknolojileri Nasıl Daha İyi Yönetilir ?



# İnsan Kaymağıç Süreç, Bilgi dönüştürerek etkin kullanarak.



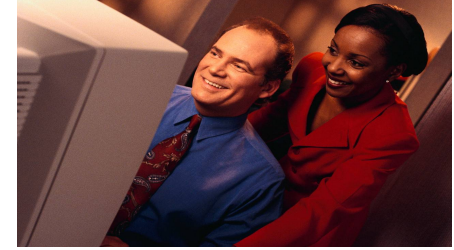
# Nasıl? BT'yi İş Birimi Gibi Yöneterek



İzle ve Raporla



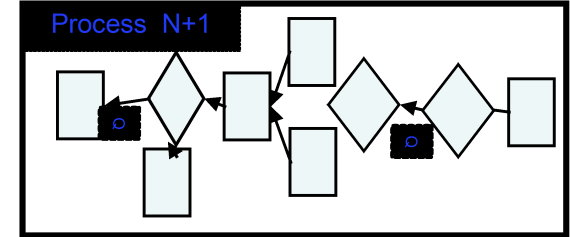
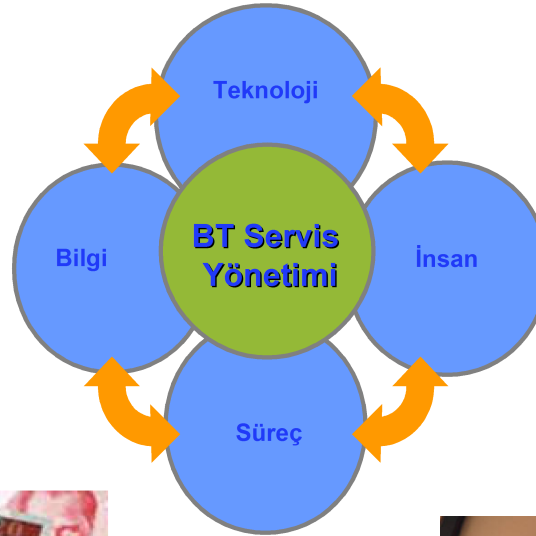
Kullanıcılara Müşteri Gibi Davran



BT Hizmetlerini Tanımla ve Sunumunu Yap



En İyi Uygulamalardan Örneklemeye Yap



Süreç ve İş Akışlarını Tanımla ve Otomatize Et



Finansal Modellerini Oluştur



Servis Seviyelerini Yönet



# Kurumlar Neden Servis Yönetimine İhtiyaç Duyar?

- BT servislerinin sunumu ve yönetimi konusundaki yeteneklerin arttırılması (KPI, Dashboard, Raporlar, SLA)
- Servis kalitelerinin ve maliyetlerinin ölçülebilmesi
- Risklerin yönetilmesi, kayıpların azaltılması
- BT maliyetlerinin azaltılması
- COBIT, ISO 27001 vb çerçevelere uyumluluğun sağlanması
- BT varlıklarının daha verimli kullanılması
- BT servislerinin kalitesinin ve sürekliliğinin arttırılması
- İş hedeflerine yönelik BT planlamaları. BT'nin misyonunun, yatırımlarının ve yönetiminin iş ihtiyaçlarıyla uyumlu hale getirilmesi

# Kurumlar Neden Servis Yönetimine İhtiyaç Duyar?

## CIO Perspektifi

- BT varlıklarınızın güncel durumunu, verimliliğini ölçebiliyor musunuz?
- En kritik varlıklarınızı ve servislerinizi nasıl yönetiyorsunuz?
- BT hizmetlerini ölçebiliyor musunuz? Örneğin BT servislerinin erişilebilirliğini, servis kesintilerini takip edip ölçümleyebiliyor musunuz?
- Sistemlerinizin optimizasyonu/konsolidasyonu hedefleriniz arasında mı?
- BT'nin sunduğu hizmetlerde, en çok sorun yaşadığınız ya da kullanıcılarınızdan sorun kaydı, çağrı aldığınız konular nelerdir?
- COBIT denetimine tabi misiniz? ISO 27001 sertifikası almak konusunda bir hedefiniz var mı?

# Kurumlar Neden Servis Yönetimine İhtiyaç Duyar?

## CFO Perspektifi

- Hangi varlıklara sahip olduğunuzu, herhangi bir anda nerede olduklarını ve size olan maliyetlerini hangi doğrulukta biliyorsunuz?
- Varlıklarınızın kullanımına /değerlendirilmesine ve operasyon maliyetlerine ilişkin ne kadar sağlıklı rapor alabiliyorsunuz?
- Varlıklarınızın gerçek *toplam sahip olma maliyetini* hesaplayabiliyor musunuz?
- Varlıklarınızın bütün finansal yaşam döngüsünü izleyip yönetebiliyor musunuz?
- Sahadaki varlıklarla depodakilerin karşılaştırılması ve ihtiyaçların doğru zamanda doğru miktarlarda öngörülmesini yapabiliyor musunuz?

# Kurumlar Neden Servis Yönetimine İhtiyaç Duyar?

## Görünürlük



## Kontrol



## Otomasyon



# Servis Yönetimi'nin Faydaları



## SERVİS KALİTESİNİ ARTTIRMA

Mevcut servislere yüksek kalite ve oranda erişimin yanında inovatif yeni servislerin de sunulması.



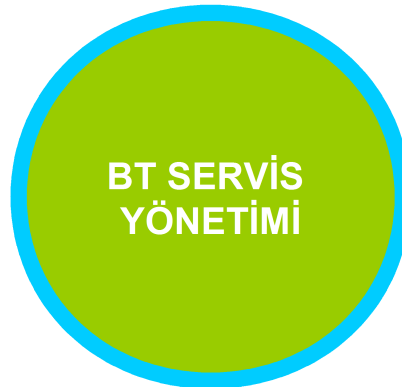
## MALİYETLERİN AZALTILMASI

Operasyon maliyetlerinin azaltılması, verimlilik ve BT yatırımlarının en iyi biçimde yönetilmesi.



## RİSKLERİN YÖNETİLMESİ

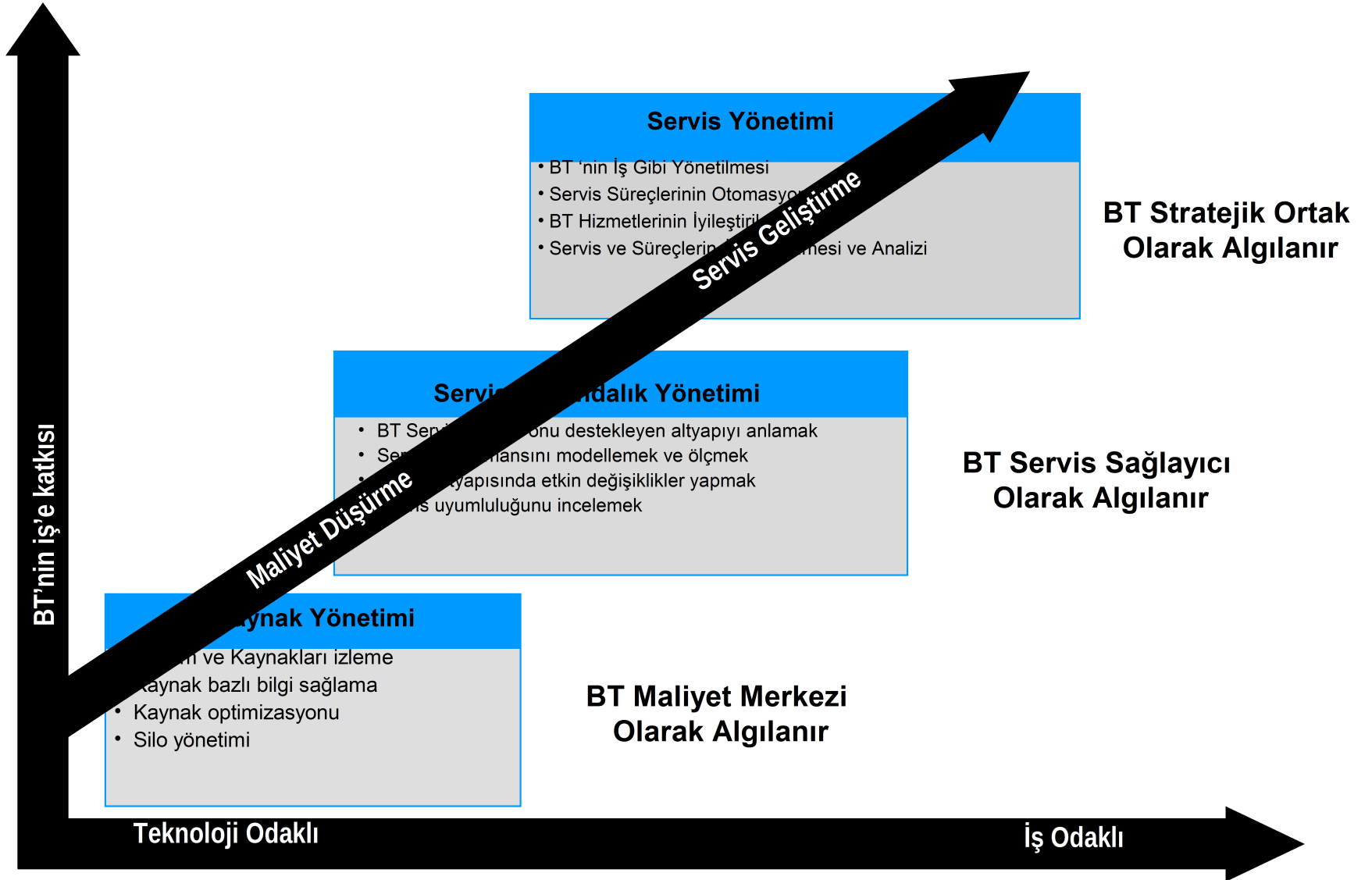
Güncel güvenlik, esneklik ve uyumluluk konularıyla birlikte değişen koşulların getireceği yeni risklerin öngörülmesi ve yönetilmesi.



BT SERVİS  
YÖNETİMİ



# Servis Yönetimi'nin Faydaları: BT'yi Dönüştürmek

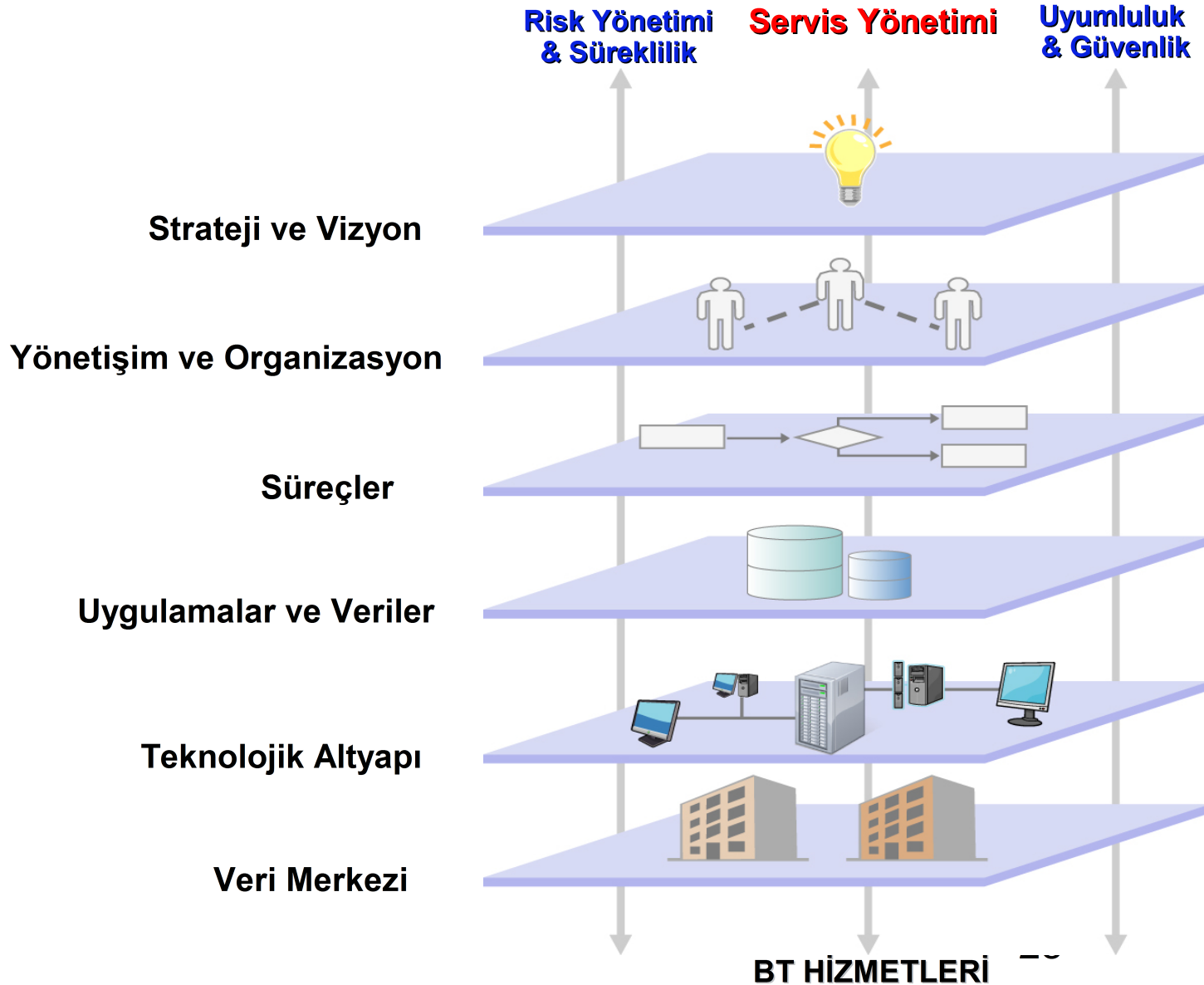


# IBM Sizin İçin Ne Yapabilir?

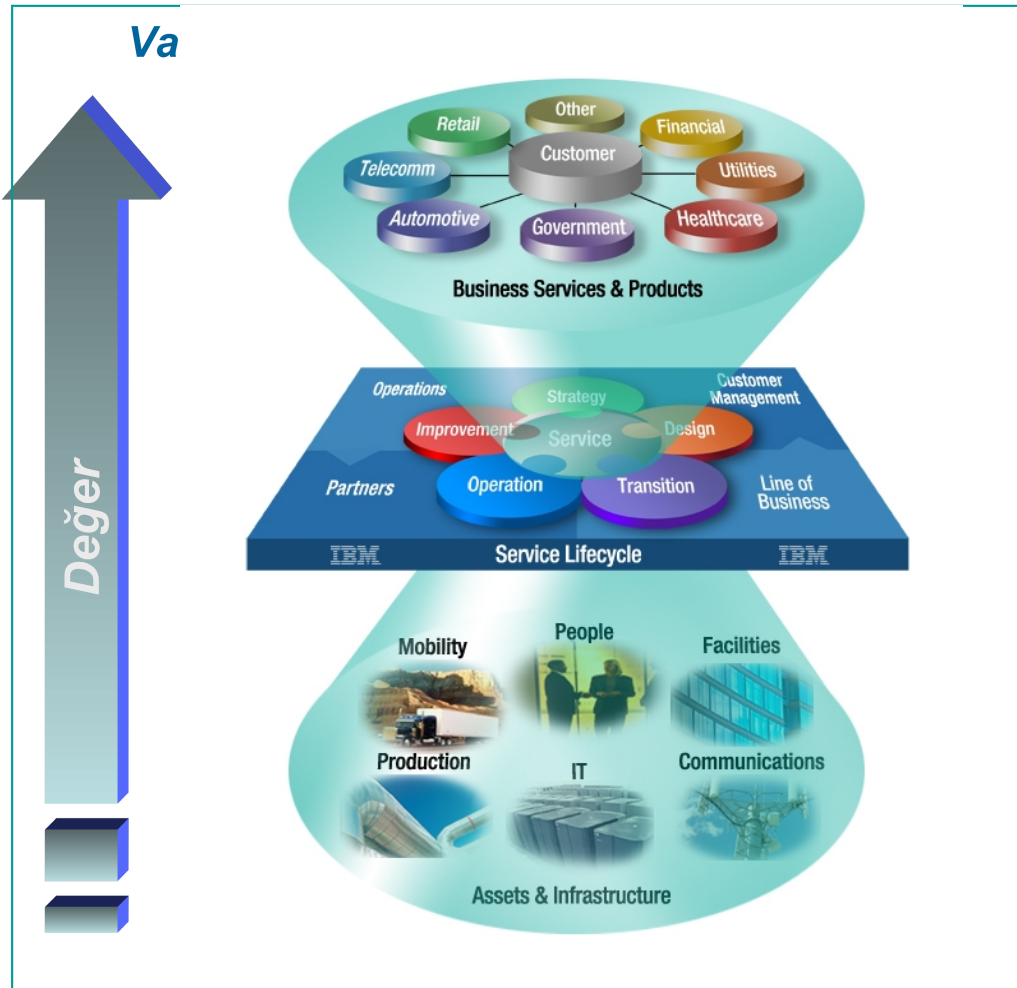
# Gündem

- Giriş
- BT Bugün Nerede ve Ne İfade Ediyor?
- “İş” Açısından Mevcut Durum
- BT Nasıl Daha İyi Yönetilir? BT Hizmet Yönetimi
- **IBM Hizmet Yönetimi Vizyonu**
- Varlık Yönetimi

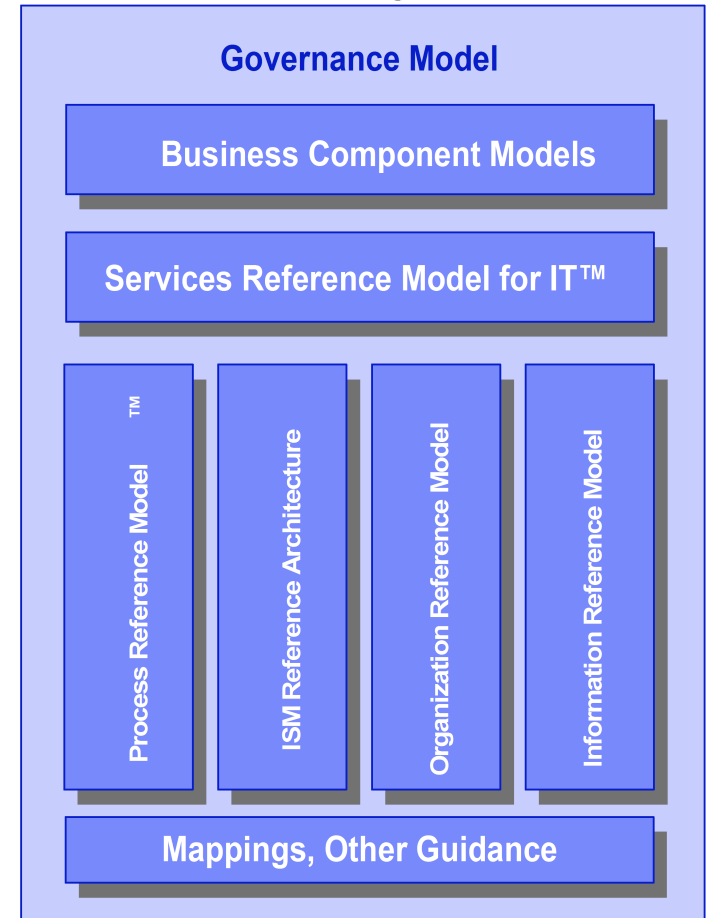
# BT Hizmetleri ve IBM Çözümleri



# IBM'in BT Servis Yönetimi Vizyonu



## IBM Service Management Model™





# IBM Süreç Referans Modeli

ITIL V3

COBIT V4

CMMI

eSCM-SP

ISO 27001

## Manage IT

Governance & Management System	Customer Relationships	Direction	Realization	Transition	Operations	Resilience	Administration
IT Governance & Management System Framework	Stakeholder Requirements Management	IT Strategy	Solution Requirements	Change Management	Request Fulfillment	Compliance Management	Financial Management
IT Governance & Management System Capabilities	Service Marketing and Sales		Solution Design & Architecture	Release Management		Security Management	Supplier Management
IT Governance & Management System Operation	Service Catalog Management	Architecture Management	Solution Development & Integration	Deployment Management	Data Management	Availability Management	Service Pricing and Contract Administration
IT Governance & Management System Evaluation	Service Level Management	Risk Management	Solution Test	Configuration Management	Event Management	Capacity Management	Workforce Management
			Solution Acceptance	Asset Management	Incident Management	Facilities Management	
	IT Customer Transformation Management				Problem Management		
	Customer Satisfaction Management	Program and Project Management			Identity and Access Management		

# IBM BT Servis Yönetimi Hizmetleri & Çözümleri

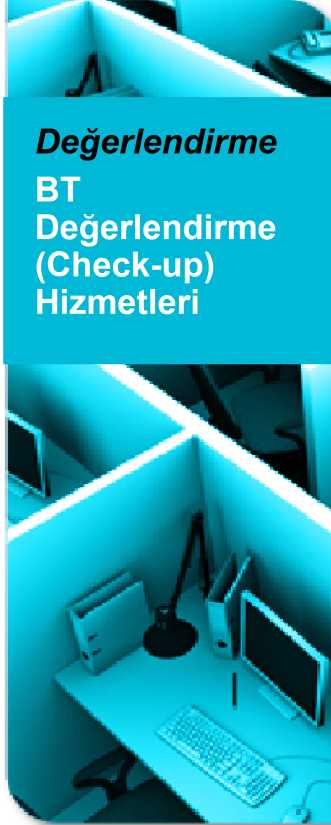
## Strateji

BT Stratejisi ve  
Servis Yönetimi  
Yol Haritası  
Hizmetleri



Yeni teknoloji ve iş gereksinimlerine uygun olarak BT stratejisinin ve servis yönetimi yol haritasının oluşturulması.

Değerlendirme  
BT  
Değerlendirme  
(Check-up)  
Hizmetleri



BT yapısının süreçler, BT yönetimi, performans, izleme sistemleri vb başlıklarda değerlendirilmesi.

- BT Servis Yönetimi ve BT Süreçleri
- Maximo
- İzleme Sistemleri
- Ara Katman Yazılımları

## Tasarım ve Uygulama

BT Servis  
Yönetimi Tasarım  
ve Uygulama  
Hizmetleri



BT süreçlerinin tasarlanması ve ürün kurulumlarının yapılması.

- BT Arakatman Yazılımları
- Uçtan Uca İzleme Çözümleri Hizmetleri

## Uyumluluk

COBIT ve  
ISO27001  
Uyumluluğu  
Hizmetleri



BT yapısının COBIT ve ISO27001 kapsamında daha yüksek olgunluk seviyelerine ulaşması için danışmanlık sağlanması.

**Akademik**



**SSME**

**Diğer Modeller**



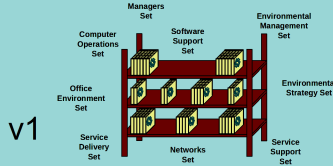
International Organization for Standardization

ISO IEC 20000

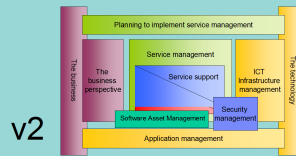


eSCM

**ITIL**



v1



v2



v3



**IBM Information Systems Management Architecture**

**IBM IT Process Model**

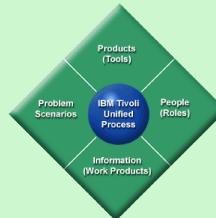
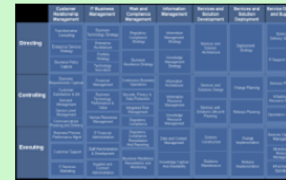
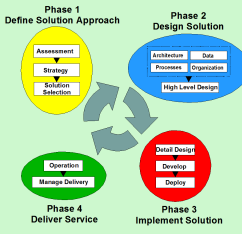
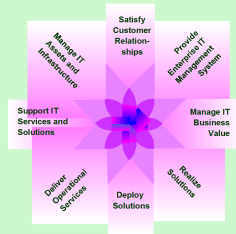
**IBM Systems Management Solution Life Cycle**

**IBM Component Business Model for the Business of IT**

**IBM Process Reference Model for IT**

**IBM Tivoli Unified Process**

**IBM**



**IBM BT Servis Yönetimi alanında derin tecrübeye ve kaynaklara sahiptir.**

# Gündem

- **Giriş**
- **BT Bugün Nerede ve Ne İfade Ediyor?**
- **“İş” Açısından Mevcut Durum**
- **BT Nasıl Daha İyi Yönetilir? BT Hizmet Yönetimi**
- **IBM Hizmet Yönetimi Vizyonu**
- **Varlık Yönetimi**



# Varlık Yönetimi

## Varlık Nedir?

- Somut ya da soyut, değer yaratması için sahip olunabilen ya da kontrol edilebilen her unsur bir varlıktır.

# Varlık Nedir?

General



Tools



Signalling



Keys



Support Equip



Manufacturing



Recreation



Safety & Survival Gear



Milling



Personal Security

I. T.



Applications



Network



Wireless



Voice



Storage



Mainframe



Distributed



Desktop



Mobile



Software

Transport



Trains / Rolling Stock



Ships



Trucks



Buses



Aircraft



Military



Space



Navigation



Avionics



Engines

Energy



Turbines



Reactors



Fire Suppression



Ventilation



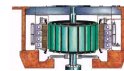
Offshore



Boilers



Drilling



Generators



Wind Turbines



Solar

Utilities



Cabling



Power Transmission



Water Distribution



& Meters Measurement



Waste & Treatment

Linear



Rails



Roads



Pipelines



Bridges

Facility



Structures



Electrical



Environmental



Lighting



Phys Security



Transport



Landscaping

Retail



ATM / POS



Scales & Measurement



RFID



Vaults & Safes

Life Sci



Calibrated Equip



Medical Supplies



Compressed Cylinders



Pharmaceuticals



Lab Equipment

Comm



Microwave & Satellite



Fiber Optics



Wire



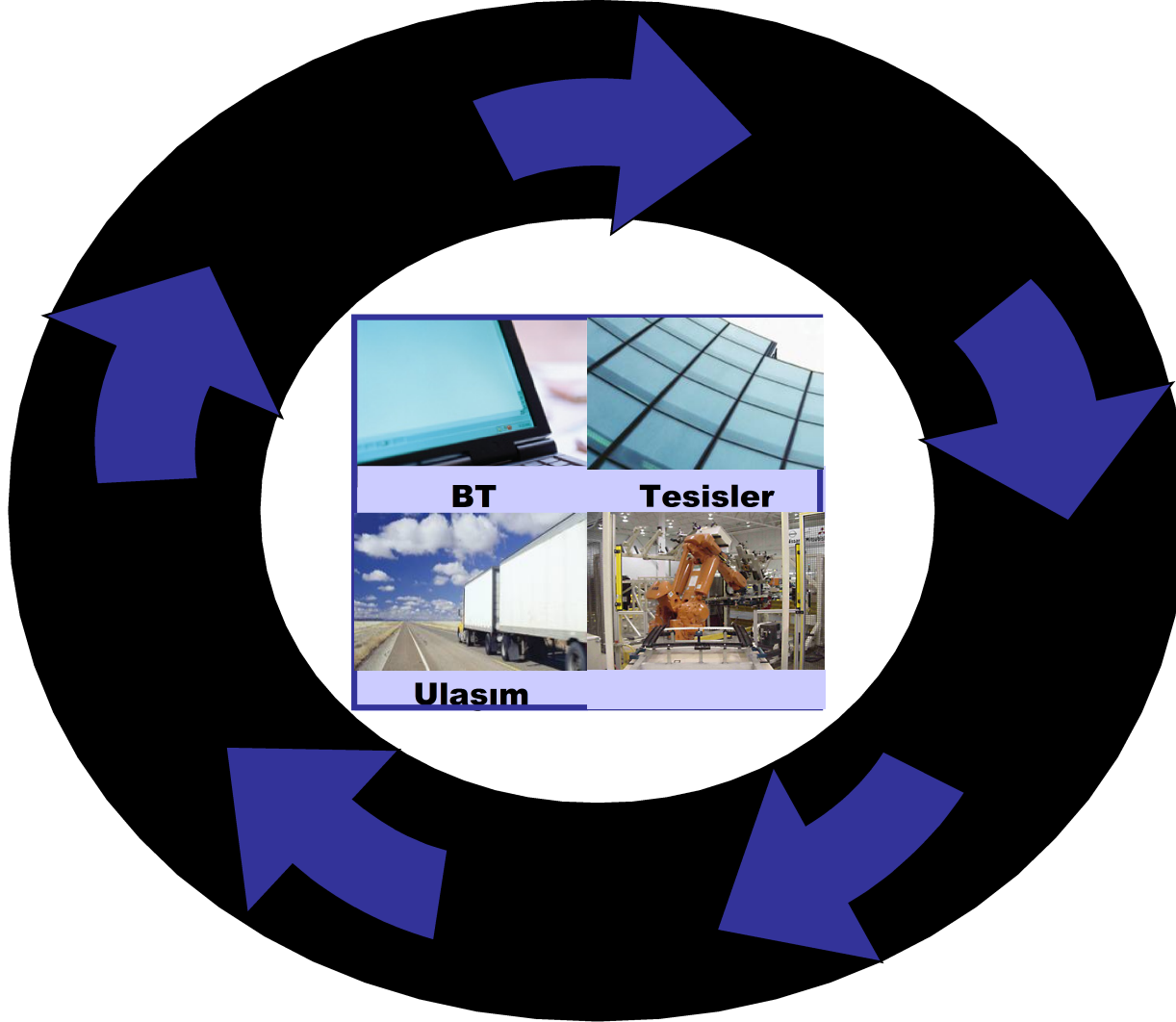
Poles

# Varlık Yönetimi Nedir?

- **Varlık Yönetimi**, bir kurumun varlıklarından elde ettiği değeri arttırmak için sahip olduğu tüm fiziksel varlıkların bir bütün olarak yönetilmesidir.
- **Varlık Yönetimi**, bir kurumun varlıklarının tedarik edilmesinden sonlandırılmasına kadar devam eden yönetme işlemidir.



# Varlık Yönetimi Döngüsü



# Kurumsal Varlık Yönetimi'nin Amaçları

- Daha iyi planlama ve kontrol için varlıkların, buldukları koşulların ve çalışma süreçlerinin üzerinde izleme ve kontrol.
- Tek bir sistem aracılığı ile varlıkların yerleşimi, özellikleri, gözetimi, düzenlemesi, maliyeti ve takibi üzerinde kontrol.
- Planlı ya da plansız bütün bakım işlemlerinin yönetimi.
- İhtiyaç olduğunda doğru parçalara doğru zamanda erişilebilmesini sağlayarak; stokların, bakım taleplerini etkin olarak karşılayacak şekilde planlanması.
- Satın alma, kiralama, garanti ve kullanıcı sözleşmeleri için tedarikçi ilişkilerinin ve sözleşmelerin yönetilmesi.

# BT İçin Varlık Yönetimi'nin Amaçları

- Yaşam döngüleri boyunca BT varlıklarının **maliyetlerini**; donanımını, yazılımını ve gerekli bilgilerini takip edip yönetebilen tek bir çözüm ile daha fazla kontrol
- BT varlıklarının kullanımının ve BT **Servis düzeylerinin** iyileştirilmesi
- Hizmet Masası kalitesinin ve problem çözümleme sürelerinin **doğru ve etkin BT varlık bilgisi** kullanılarak geliştirilmesi
- Sözleşmelerin yönetimi ve tedarik edilmesi



# Kurumlar Neden Varlık Yönetimi'ne İhtiyaç Duyar

- Varlıkların lokasyonunu ve erişilebilirliğini takip etmekteki zorluklar
- Varlıkların operasyon ve bakım maliyetleri
- Bakım ve onarım çalışmalarının planlanması (Uygun teknik adamlar ve hizmet saatleri)
- Artan çevresel etkenler ve güvenlik düzenlemeleri
- Raporlama gereksinimleri
- Akıllı fiziksel varlıkların entegrasyonu, takibi, bakımı

# Varlık Yönetimi Soruları

- Sahadaki varlıklarla depodakilerin karşılaştırılması ve ihtiyaçların doğru zamanda doğru miktarlarda öngörülmesini yapabiliyor musunuz?
- Kritik varlıklarınızın planlı, rutin ve plansız bakımları için hangi sistemlere sahipsiniz?
- Donanım, yazılım, ulaşım, üretim ve tesis gibi değişik tipteki kritik varlıklarınızı nasıl yönetiyorsunuz?
- Bütün varlıklarınızın izlemesini, düzenlemesini, maliyetini ve takibini tek bir sistem üzerinden yönetebiliyor musunuz?
- Kritik varlıklarınızın bütün yaşam döngüsü boyunca yönetimi için gerekli olan endüstriye özel ihtiyaçlarınızı nasıl karşılıyorsunuz?
- BT varlıklarınızı nasıl yönetiyorsunuz? Yazılım lisanslarınızı nasıl yönetiyorsunuz?

# Varlık Yönetiminin Faydaları

- Servis kesintisi riskini ve maliyetini düşürür.
- Varlıkların yer ve durum bilgisinin doğruluğunu artırır.
- Servis ve kapasite planlama imkanlarını artırır.
- Planlı ya da plansız kesinti sürelerini azaltır.
- Lisanslama ve yönetsel giderlerini ortadan kaldırır.
- Uyum zorunlulukları ve yasal gereksinimleri karşılar.

# IBM Varlık Yönetimi Hizmetleri



## Danışmanlık

- Strateji Geliştirilmesi
- İş Akışlarının Analizi
- Sunum Modelinin Belirlenmesi
- Değerlendirme Workshopları
- Süreç Tasarımı



## Hayata Geçirme

- Süreç Uygulamaları
- Organizasyon
- Mevcut Süreçlerin İyileştirilmesi
- Entegrasyon
- Maximo Uygulamaları

# Maximo Varlık Yönetimi Ürün Ailesi

---

## Genel Çözümler

*Maximo Asset Mgmt  
for IT*

*Maximo Asset Mgmt  
for Service Providers*

---

## Endüstri Çözümleri

*Maximo Asset Mgmt  
for Utilities*

*Maximo Asset Mgmt  
for Life Sciences*

*Maximo Asset Mgmt  
for Government*

*Maximo Asset Mgmt  
for Transportation*

*Maximo Asset Mgmt  
for Oil & Gas*

*Maximo Asset Mgmt  
for Nuclear Power*

# IBM Varlık Yönetimi Kazanımları

Konu Başlığı	Geri Dönüş	Örnek Kazanımlar
İş gücü Kullanımı	<b>Max %10-20</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yıllık bakım masraflarını azaltarak üretim verimliliğinde artış sağlar.</li> </ul>
Varlık Kullanımı	<b>Max %3-5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revizyon süreci için gereken süreyi azaltır.</li> </ul>
Ekipman Satın Alımları	<b>Min %3-5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>%100 erişilebilirlik sağlayarak ekstra kazanım sağlar.</li> </ul>
Garanti Yenilemeleri	<b>Max %10-50</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Süreç güvenliği, üretim gözetimi, bilgi depolama ve yönetim yetenekleri gibi imkanların geliştirilmesine yardımcı olur.</li> </ul>
Envanter İhtiyaçları	<b>Min %20-30</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geri dönüşüm oranını yükseltir.</li> </ul>
Envanter Taşıma Giderleri	<b>Min %5-20</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Finansman, sigorta, nakliye, genel masraflar gibi giderler üzerinden ekstra kazanç sağlar.</li> </ul>
Malzeme Giderleri	<b>Azalma %10-50</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Yedek parça bilgisini azaltarak, bakım giderleri ile ekipman kesinti sürelerini azaltır.</li> </ul>
Satın Alma iş gücü	<b>Azalma %10-50</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satın alma personelini azaltma imkanı sağlar.</li> </ul>





# Referanslar



- Dünyadaki en büyük 12 İLAÇ şirketinin 11'i;
- Dünyadaki en büyük 10 OTOMOTİV şirketinin 7'si;
- Dünyadaki en büyük 10 PETROL & GAZ şirketinin 5'i;
- Dünyadaki en büyük 20 çeşitli KAMU şirketinin 10'u
- Dünyadaki başlıca 12 HAVACILIK & SAVUNMA şirketinin 11'i
- Dünyadaki en yoğun 13 HAVAALANI şirketinin 7'si;
- Dünyadaki en büyük 17 ENERJİ şirketinin 6'sı

# Sorular



धन्यवाद

Hindi

多謝

Traditional  
Chinese

Thank You

English

Спасибо

Russian

Danke

German

Gracias

Spanish

شكراً

Arabic

*Teşekkürler !*

Obrigado

Portuguese

Multume

Romanian

多谢

Simplified  
Chinese

Merci

French

SC

Grazie

Italian

ありがとうございました

Japanese

감사합니다

Korean



Learn more at [ibm.com](http://ibm.com)

**Bülent EKUKLU**  
**İş Geliştirme Yöneticisi**  
**[bulente@tr.ibm.com](mailto:bulente@tr.ibm.com)**