



TIVOLIDAY2010

Pulse Comes To You

12 października 2010, Hotel Sheraton

Kiedy IT staje się biznesem - opcja for Service Provider
platformy Tivoli's Process Automation Engine

Gerard Lipiec

Agenda

- **Perspektywa biznesowa**
- **Usługi IT**
- **Model biznesowy Service Provider**
- **Service Management**
- **Customer Management**
- **Financial Management**
- **Multi-Customer Management**





Usługi



Energy & Utilities



Industrial



Public Sector



Oil & Gas



Life Sciences



Transportation



Telecom



Financial Services



Other

Perspektywa biznesowa dostawcy usług

- Kontrola kosztów
- Wyższa efektywność dostarczanych usług
- Wzrost satysfakcji klienta
- Poprawa cash flow
- Poprawa wskaźników





Czy jesteśmy Service Provider ?

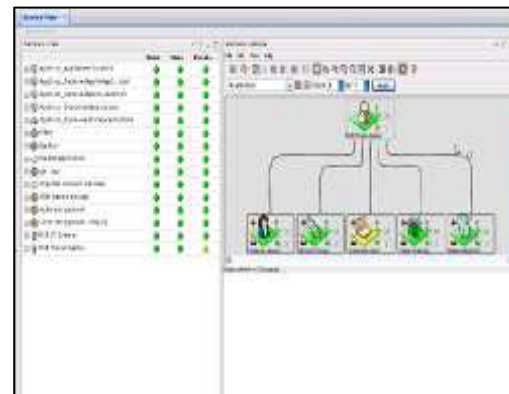
- Usługi dla własnej organizacji, innych działów, oddziałów
- Usługi dla klientów zewnętrznych z którymi posiadamy umowę





Usługi IT jako biznes ?

- Usługi IT asset management
- Usługi service IT
- IT Help desk
- Usługi consulting
- Usługi wdrożeniowe
- Usługi baz danych
- Usługi developerskie
- Wiele innych



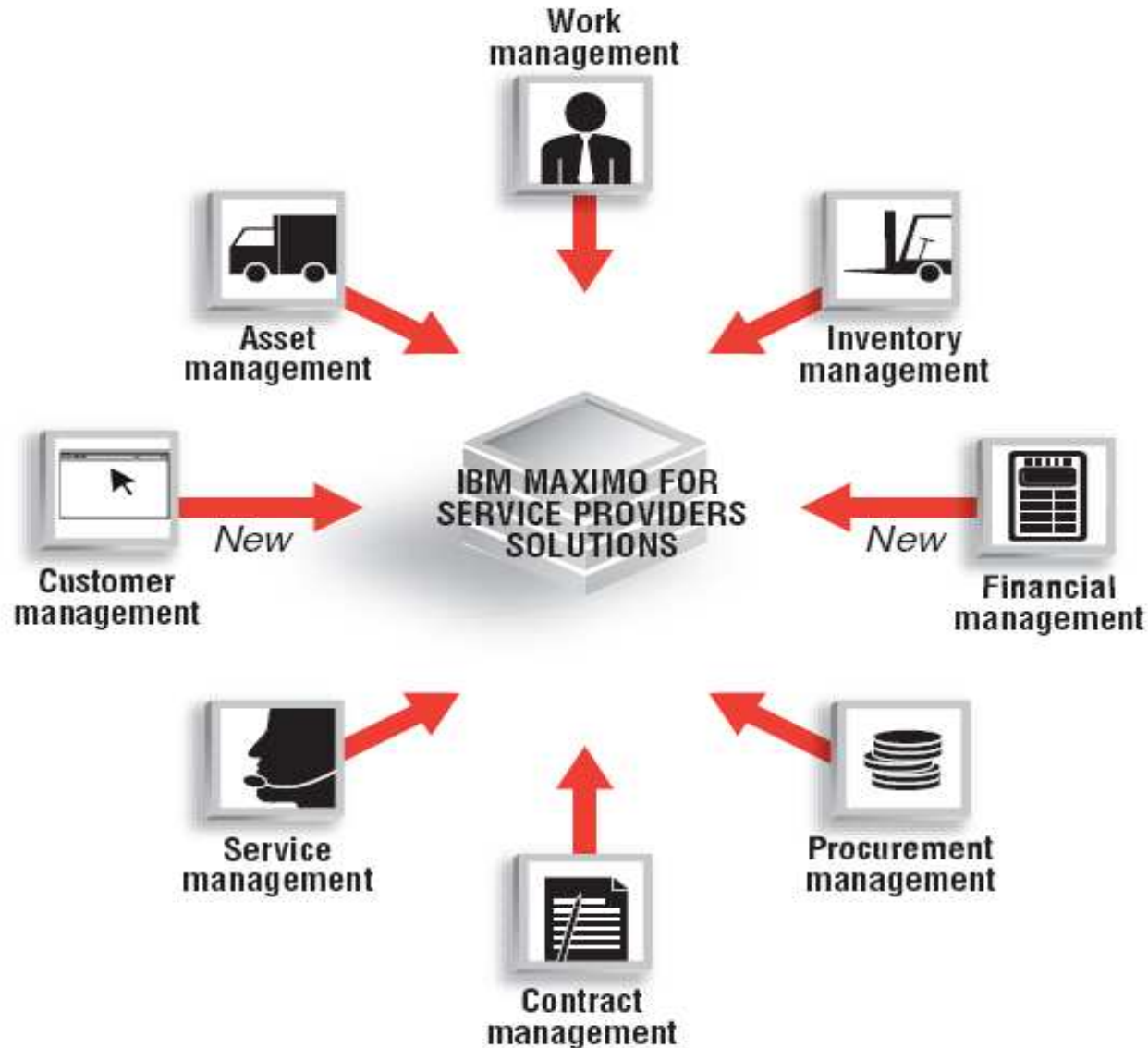


Biznes model dla Service Provider

- Obsługa wielu klientów za pomocą jednej instancji
- Niższy koszt obsługi klienta

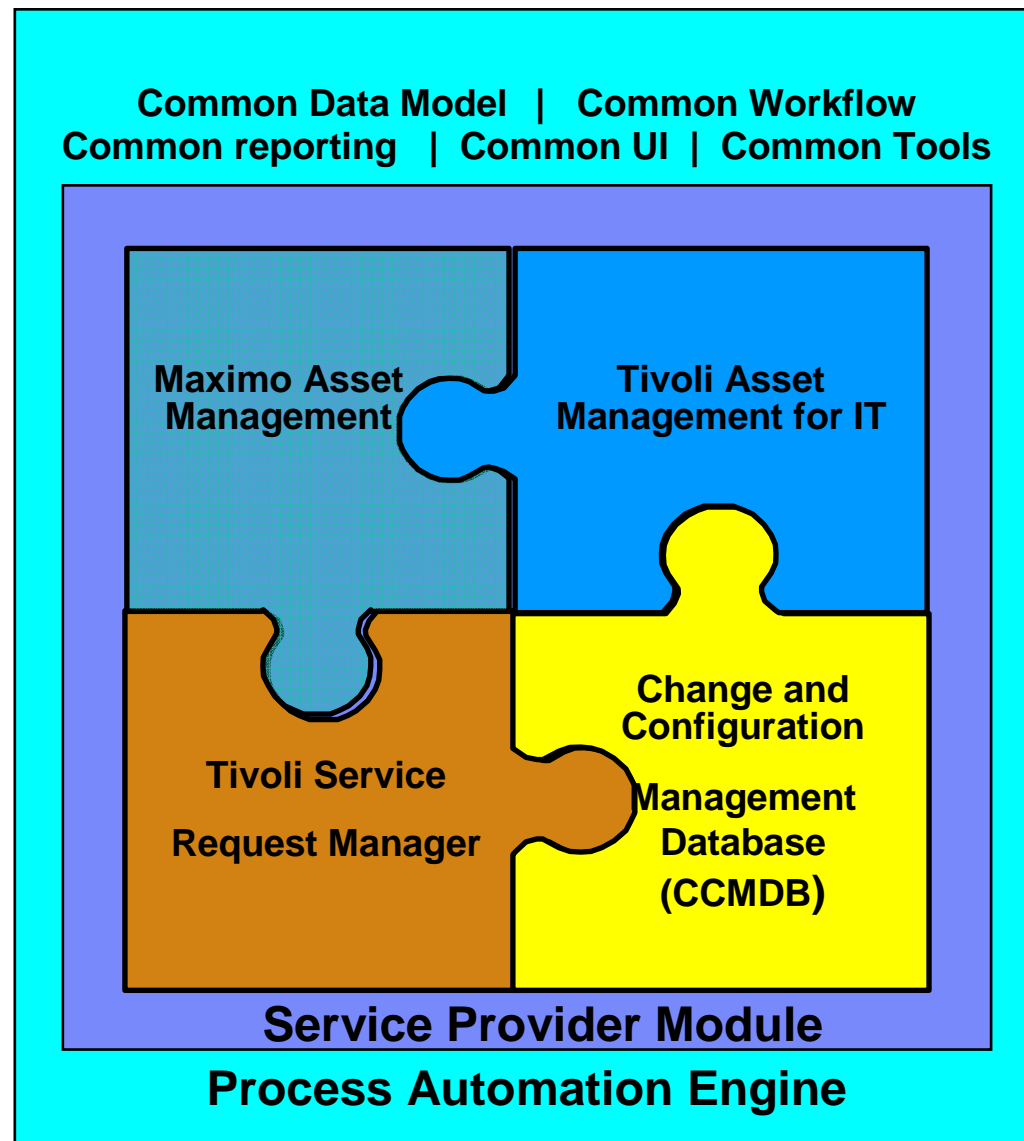
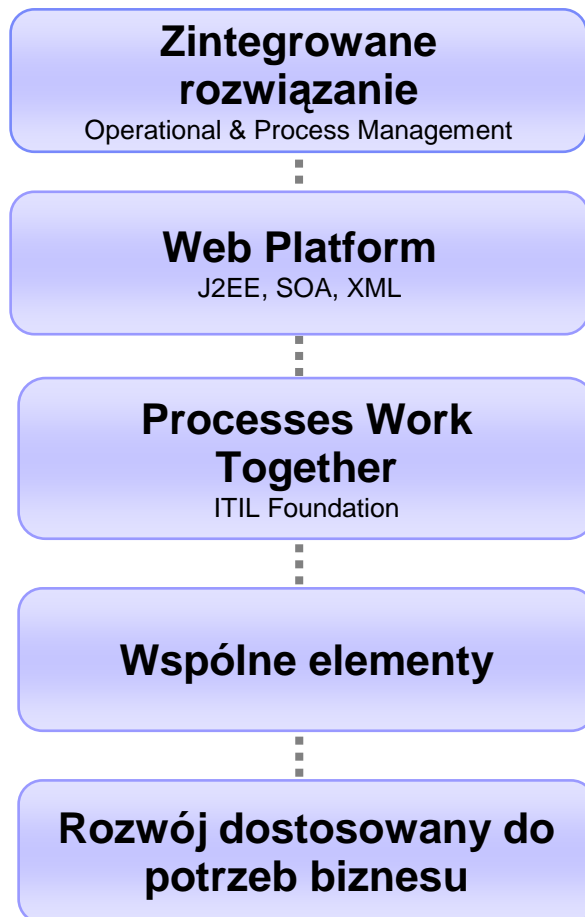


IBM Maximo for Service Providers Solution





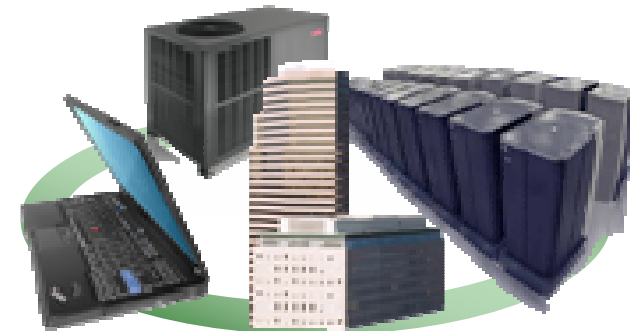
Zintegrowana architektura



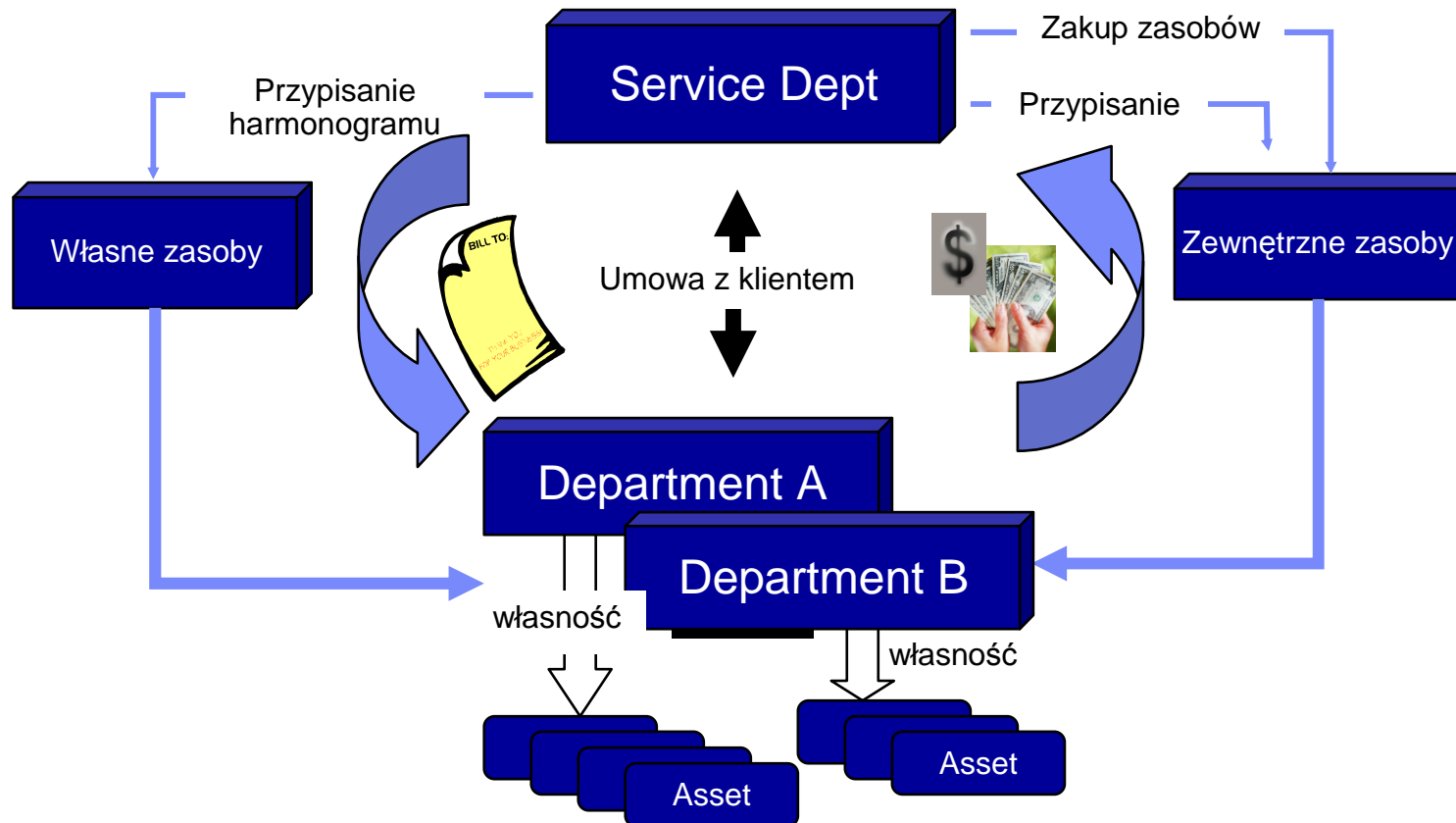


IBM Maximo for Service Provider wartość dla biznesu

- Usprawnienie i automatyzacja komunikacji z klientem
- Szybsze i terminowe rozliczenie zrealizowanych usług
- Obsługa zawieranych umów serwisowych wraz z warunkami realizacji tych umów
- Zarządzanie zasobami do realizacji umów

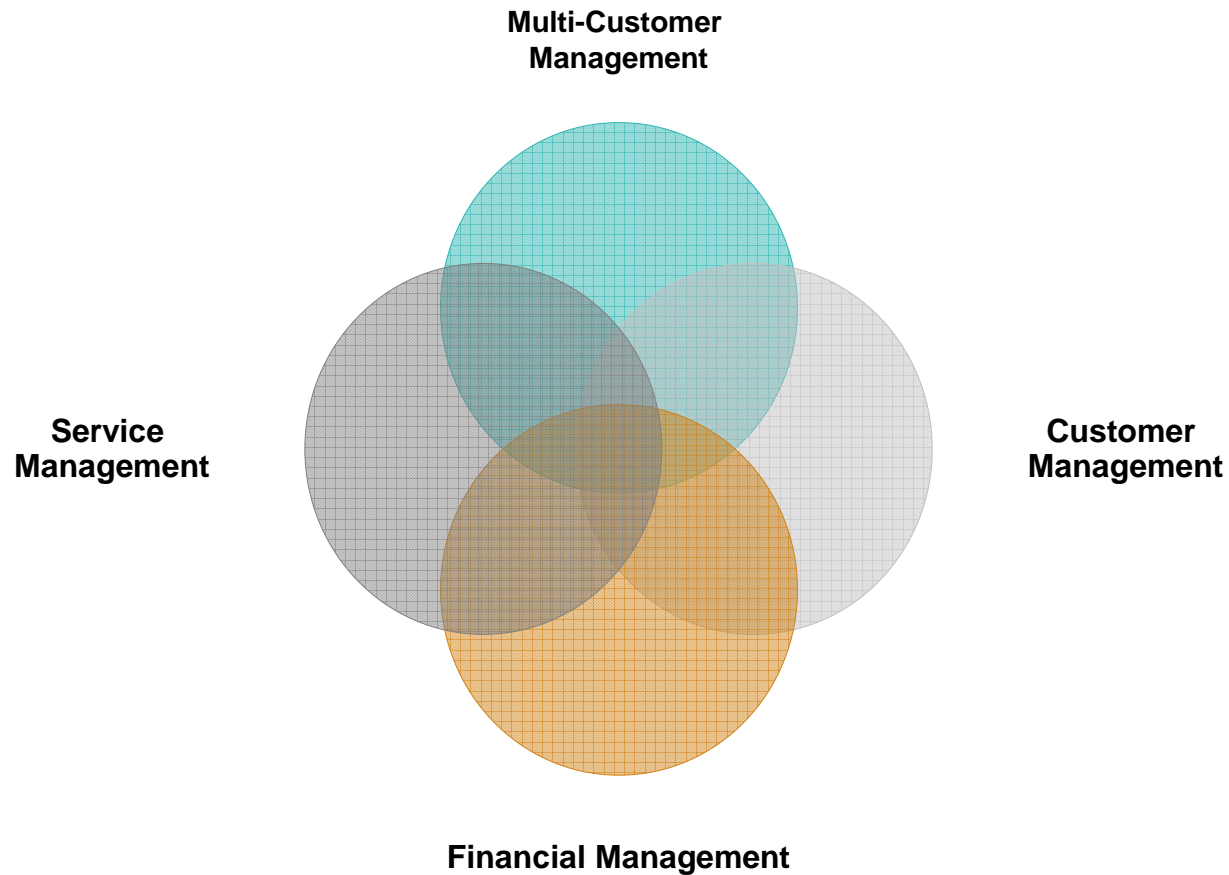


Service Provider – obsługa klienta





Service Provider – kompletne rozwiązanie

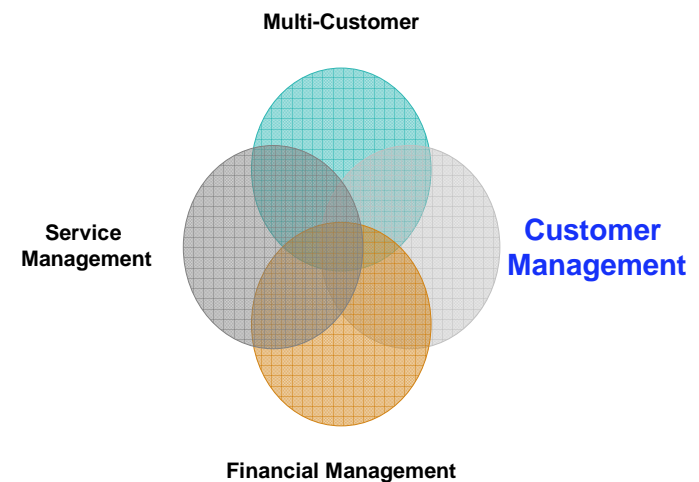




Zarządzanie klientem

Wartość dla klienta: *Zarządzanie wieloma klientami w wielu lokalizacjach , dostarczenie każdemu klientowi unikalnych warunków umowy serwisowej*

- Informacja dla klienta
 - Powiązanie klienta z lokalizacją
 - Serwis adres powiązany z lokalizacją
 - Adres dla rozliczenia
- Unikalna umowa z klientem
 - Cenniki
 - Warunki do kalkulacji ceny
 - Warunki i zakres prac serwisowych
 - Service Level Agreements (SLAs)
 - Ustanowienie czasu reakcji oraz eskalacji
 - SLA może być globalne lub specyficzne dla klienta





SLA - Service Level Agreements

- Kompromis pomiędzy wymaganiami klienta a możliwościami serwisu ograniczonego zasobami i kosztami
- Cele SLA – zdefiniowany czas na kontakt, odpowiedź, rozwiązanie





SLA - przykład

- **SLA01 – standard**

kontakt :telefon zwrotny w ciągu 30min

odpowiedź: nie później niż w ciągu 2h od kontaktu

rozwiązanie: zakończenie prac nie później niż w ciągu 8 h

ranking : niski (999)

- **SLA02 – awaryjny**

kontakt: telefon zwrotny w ciągu 15min

odpowiedź: nie później niż w ciągu 1h od kontaktu

rozwiązanie: zakończenie prac nie później niż w ciągu 4 h

ranking: wysoki (10)

- **SLA03 – krytyczny**

kontakt: telefon zwrotny w ciągu 15min

odpowiedź: nie później niż w ciągu 1h od kontaktu

rozwiązanie: zakończenie prac nie później niż w ciągu 3 h

ranking: bardzo wysoki (1)





Cechy SLA

- **bezwarunkowe i warunkowe SLA**

- przykład: dla każdego SR jest wystawiane standardowe SLA o niskim rankingu, jednak jeżeli w SR zostanie zdefiniowany określony warunek przypisujący SLA o wyższym rankingu to takie SLA zostanie przypisane w miejsce SLA o niższym rankingu (standardowe)



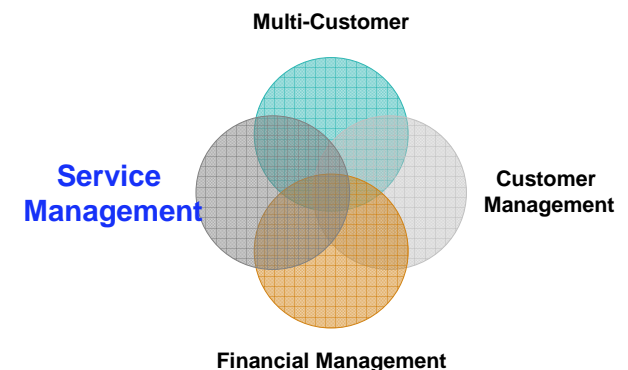
- **eskalacje (redukuje ryzyko nie wypełnienia SLA)**

- przykład: jeżeli SLA na kontakt z klientem wynosi 15 min, to jeżeli po 5 minutach status SR jest w trakcie, zostaje aktywowana eskalacja celem zapewnienia wypełnienia SLA (15 min)

Servis Management

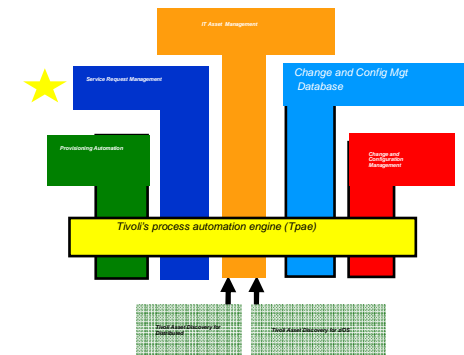
Wartość dla klienta: *Poprawa efektywności usług serwisowych z automatycznymi notyfikacjami, odpowiedzialnością oraz planem pracy.*

- Automatyczne odpowiedzi na zlecenie pracy, incydent, zapotrzebowanie na serwis.
- Silnik odpowiedzi uzależnienia odpowiedzi od warunków
 - Osoba/ Grupa osób odpowiedzialna za lokalizację oraz środek
 - Dostawca do którego praca będzie przypisana
 - Plan pracy wraz z czynościami do realizacji zgłoszenia
 - Osoba/ Grupa osób otrzymuje informację uzależnioną od środka do którego są przypisani
- Zlecenie pracy, incydent
- Adres prac serwisowych
- Kalkulacja ceny
- Różne opłaty i obciążenia



Response plan

- automatyzacja procesowania zgłoszenia lub zlecenia pracy
- przypisanie osoby do realizacji zadania
- wybór dostawcy jeżeli zadanie ma być zrealizowane przez dostawcę zewnętrznego
- określa który plan pracy będzie użyty
- notyfikacje
- określa akcje, które będą realizowane jako rezultat response plan (np. zmiana statusu zlecenia pracy)



Response plan - przykład

- Jeżeli zgłoszenie dotyczyć będzie instalacji elektrycznej w lokalizacji A, to o zgłoszeniu powiadamiany będzie pracownik Z który zrealizuje zgłoszenie zgodnie z planem pracy X, status zgłoszenia zostanie zmieniony na „w trakcie realizacji” .
- Jeżeli zgłoszenie dotyczyć będzie desktopa z lokalizacji A , to o zgłoszeniu powiadamiany będzie pracownik L, który zrealizuje zgłoszenie zgodnie z planem pracy, status zgłoszenia zostanie zmieniony na „w trakcie realizacji”.





Customer agreements (umowa klienta)

- Cennik
- SLA (kontakt, odpowiedź, rozwiązanie)
- Cykl rozliczeniowy
- Wartość umowy



Customer agreements - przykład

- **Krok 1** : *rejestracja umowy XX01*, umowa serwisowa **okres** 1 rok, **lokalizacja B**, typ prac: IT, cennik : CBIT dla lokalizacji B IT, wartość umowy 100000 PLN/rok
- **Krok 2**: *zgłoszenie SR*, lokalizacja B, typ prac IT, Ranking 999, klasyfikacja (np. desktop), cennik CBIT, przypisanie Customer umowy klienta, przypisanie SLA, przypisanie Response plan
- **Krok 3** : *Response plan*
 - **Kontakt** : telefon zwrotny w ciągu 30 minut
 - **Odpowiedź** : Nie później niż w ciągu 2 h od kontaktu
 - **Rozwiązanie** : Zakończenie pracy w ciągu 8 h.
 - Ranking : 999, plan pracy ITA, cennik usług CBIT, zlecenie pracy do pracownika ITY



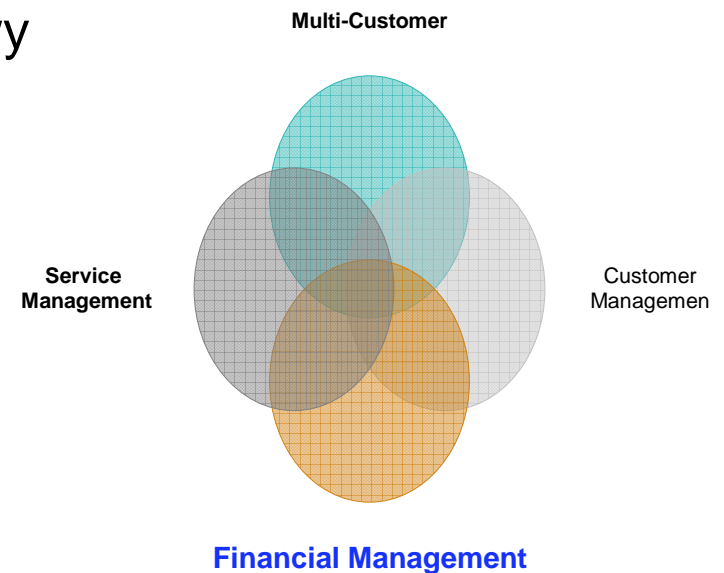


Financial Management

Wartość dla klienta: *Szczegółowy i potwierdzony rachunek z cyklem przeglądu i zatwierdzenia zmniejszający opóźnienia i zaległości*

- Rozliczenie klienta
 - Klienci mogą przeglądać swój rachunek, negocjować zmiany.
 - Rozliczenie obejmuje okres rozliczeniowy

- Zlecenia sprzedaży
 - Tworzenie unikalnych umów
 - Miesięczna opłata utrzymaniowa
 - Opłata asset management i użycie
 - Opłata asset performance



Rozliczenie

- dla każdego okresu rozliczeniowego zdefiniowanego w umowie klientami
- dla prac kompletnych i zakończonych
- kalkulacja cen dla kompletnych prac
- przegląd i zatwierdzenie przez klienta pozycji rachunku
- przesłanie rachunku do systemu księgowego





Rozliczenie - przykład

- Umowa XX01 dotyczy lokalizacji A i B i jest rozliczana w cyklach miesięcznych wg cenników CAE, CAIT, CBE, CBIT. Do rachunku do umowy XX01 wystawianego na koniec miesiąca wchodzi jako linie SR ze statusem rozwiązane. Wartość prac naliczana jest zgodnie z cennikami do umowy XX01.

- Rachunek przesłany jest do klienta celem weryfikacji. Po zatwierdzeniu przez klienta nie może podlegać modyfikacji przez dostawcę usług. Rachunek stanowi załącznik do wystawianej faktury dla klienta za usługi zamówione w okresie rozliczeniowym do umowy XX01.



Wielu klientów na jednej bazie

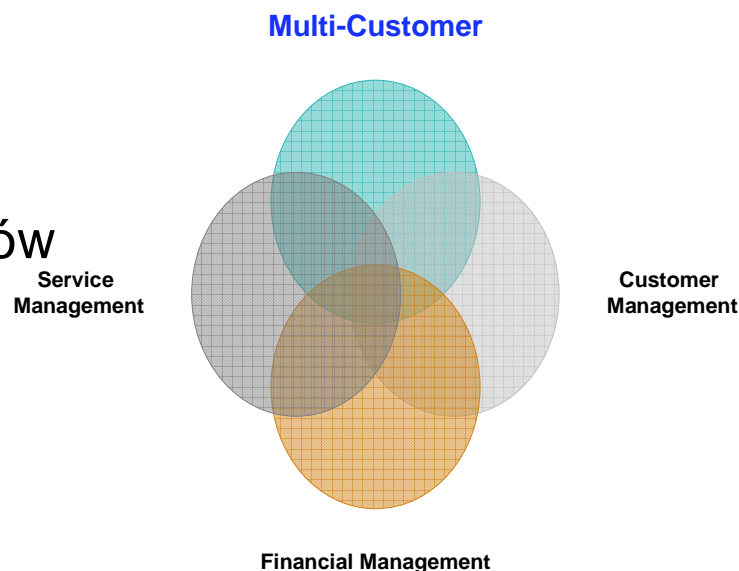
Wartość dla klienta: *Niższy koszt obsługi administracyjnej systemu rozłożony na wielu klientów*

- Zarządzanie wieloma klientami

Wielu klientów i ich środki zarządzane za pomocą jednej bazy

Pełna separacja danych różnych klientów

Dostęp do swoich danych przez klienta





Podsumowanie

IBM Maximo for Service Provider to rozwiązanie używane dla wspierania dostawców usług. Rozwiązanie to wspiera dostawców usług w obsłudze wielu klientów z różnymi warunkami umownymi i o różnym sposobie fakturowania.

Dziękuję za uwagę