



Upravljanje projektima i održavanjima

Ines Trbojević

Sadržaj

2

- ◆ Zašto bolje organizirati upravljanje IT uslugama?
- ◆ Kakao se bolje organizirati?
- ◆ Specifičnosti projekata i održavanja
- ◆ Iskustva iz prakse
- ◆ Prednosti i izazovi iz perspektive managementa, IT stručnjaka i korisnika

Zašto bolje organizirati upravljanje IT uslugama?

3

- ◆ Konkurentnost na tržištu
 - Optimalna organiziranost rezultira sa manje nepotrebnih gubitaka.
 - Uz tržišnu cijenu usluge i troškove te usluge postizete vašu zaradu
- ◆ Pravovremenu reakcija i brže rješavanje zahtjeva
 - Baze znanja sa čestim pitanjima i ponuđenim rješenjima
 - Efikasnije upravljanje sa skupljim resursima
- ◆ Preciznije planiranje
 - Stvarno je bliže planiranom – manje kašnjenja
- ◆ Bolji odnosi sa korisnicima
 - Bolja reputacija, više poslova u budućnosti

Kako se bolje organizirati (I)

4

- ◆ Odrediti ciljeve
- ◆ Vidjeti što je potrebno
- ◆ Kako to napraviti

Kako se bolje organizirati (II)

5

- ◆ Propisani postupci i odgovornosti (procedurama)
 - Smjernicama najboljih praksi
 - Usklađivanje smjernica sa stvarnim potrebama
- ◆ Znanje
 - Educirani djelatnici i centralizirana razmjena informacija
- ◆ Alati koji su podrška procesima upravljanja IT uslugama
 - Service Desk,
 - Upravljanje dokumentacijom
 - Planiranje zadatka i alokaciju resursa
 - Središnje mjesto sa informacijom o zauzetosti djelatnika
 - Samo implementacija alata neće optimizirati IT
- ◆ Krenuti postepeno...

Smjernice najboljih praksi

6

- ◆ Krenuti od najboljih praksi i vidjeti što vama od toga odgovara
- ◆ Metodologije su tu da vama daju savjete o raznim aspektima u svakodnevnom radu
- ◆ Potrebno je uskladiti preporuke najboljih praksi sa stvarnim potrebama
- ◆ Odgovore na neka pitanja nećete naći gotove, ali sa boljim razumijevanjem znati će te koje opcije imate pred sobom.
- ◆ Metodologije PJM, ITIL...

Projekt (I)

7

- ◆ Rad koji se obavlja u određenom vremenskom periodu sa ciljem stvaranja jedinstvenog proizvoda ili usluge koja rezultira promjenom ili dodanom vrijednosti.
- ◆ Unaprijed se zna što će se raditi u određenom vremenskom periodu
 - doseg, cilj, aktivnosti, vrijeme i resursi...
- ◆ Promjene se rade po proceduri za upravljanje promjenama

Projekt (II)

- ◆ Faze projekta:
 - Inicijalizacija
 - Planiranje (najčešći uzroci kašnjenja u planiranju)
 - Skriveni utrošak vremena
 - U procjeni ne sudjeluje izvršitelj
 - Preoptimistična procjena vremena
 - Procjene s uračunatom rezervom vremena
 - Čekanje zadnjeg trena za dovršenje zadatka
 - Izvršenje
 - Nadzor (unaprijed definirane kontrolne točke)
 - Zatvaranje projekta

- ◆ Upravljanje dosegom, rizicima, resursima, vremenom, komunikacijom, nabavom...

Održavanja (I)

9

- ◆ Kod održavanja nije moguće isplanirati sve aktivnosti prije početka već se ugovorno definiraju pravila kako će se rješavati incidenti, problemi, promjene koje će se pojavljivati tijekom održavanja
- ◆ SLA definira
 - Ugovorene usluge
 - Što je uključeno u cijenu održavanja
 - Vremena odziva i rješavanja
 - Posljedice ne ispunjavanja ugovornih uvjeta
 - Kako će se određivati uspješnosti
 - Odgovornosti...
- ◆ Prioritet je otkloniti zastoje u radu ili smanjenja kvalitete IT usluga u što kraćem vremenu
- ◆ Nepoznatih uzroci incidenta se identificiraju naknadno procesom upravljanja problemima

Održavanja (II)

10

- ◆ Prosesi održavanja
 - Upravljanje incidentima
 - Upravljanje problemima
 - Upravljanje promjenama
 - Upravljanje isporukama
 - Upravljanje konfiguracijom

Upravljanje incidentima (I)

11

- ◆ Prioritet je otkloniti zastoje u radu ili smanjenja kvalitete IT usluga u što kraćem roku
- ◆ Uzroci problema se identificiraju procesom upravljanja problemima
- ◆ Baza znanja sa incidentima i ponuđenim rješenjima (omogućava pretraživanje i brže rješavanje čestih zahtjeva)

Upravljanje incidentima (II)

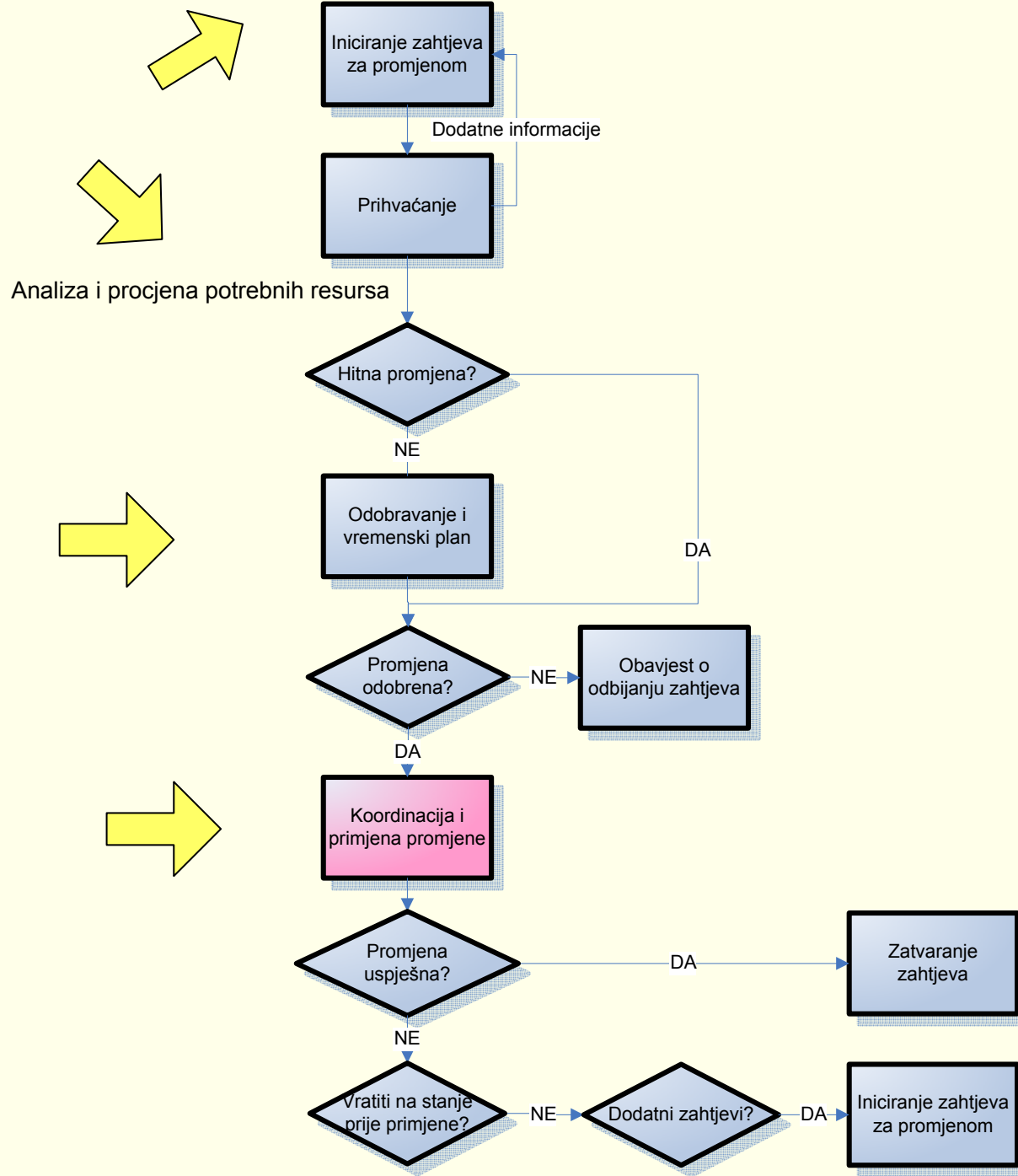
12

- ◆ Efikasnija uporaba skupljih resursa
- ◆ Više nivoa podrške
 - Prvi nivo Service desk
 - Poznavanje rada sa sustavom,
 - Poznavanje ugovorenih nivoa usluga...
 - Sljedeći nivoi
 - Stručnjaci u nekom području (npr. održavatelji komunikacijskih linija...)
- ◆ Efikasnija uporaba skupljih resursa
 - Ne troši se vrijeme stručnjaka za pojedina područja na rješavanje jednostavnih problema
- ◆ Usluge i standardne promjene se rješavaju jednostavnijim i bržim protokolom
- ◆ Evidentirati i jednostavne i brzo riješene incidente

Najčešći uzroci kašnjenja u planiranju

13

- ◆ Skriveni utrošak vremena uzrokuje kašnjenja
- ◆ U procijeni ne sudjeluje izvršitelj
- ◆ Preoptimistična procjena vremena
- ◆ Procjene s uračunatom rezervom vremena
- ◆ Čekanje zadnjeg trena za dovršenje zadatka



Planiranje i upravljanja promjenama (I)

15

- ◆ Kako bolje planirati i približiti stvarno planiranom na projektima i promjenama
- ◆ Za planiranje resursa i rokova dovršetka potreban je pregled planirane zauzetosti resursa
- ◆ U procjeni potrebnog vremena za obavljanje posla trebaju sudjelovati osobe koje će obaviti posao

Planiranje i upravljanja promjenama (II)

16

- ◆ Evidentirati sve zahtjeve i sve vrijeme utrošeno na njih
 - Skriveni trošak vremena a uzrokuju i kašnjenja jer je skrivena i alokacija resursa
- ◆ Planirati isporuku promjena u sustava
 - Nisu sve promjene hitne
 - Planiranjem isporuka se postiže veća stabilnost sustava
- ◆ Ubrzati proces odobravanja promjena
 - Hitne promjene bržim protokolom
 - Standardne promjene

Prednosti iz perspektive korisnika

17

- ◆ Brzo rješavanje zastoja
- ◆ Dovršetak poslova u planiranim rokovima
- ◆ Service desk
 - Jednostavno podnošenje zahtjeva i praćenje tijekom njihovog rješavanja
 - Uvid što je do sad napravljeno Mogućnost pretraživanja česta pitanja i njihovih rješenja kako bi jednostavne probleme mogli i sami riješiti

Prednosti iz perspektive IT stručnjaka

18

- ◆ Dostupnost znanja, smjernica, predložaka i dokumenta nužnih za rad na projektu i održavanju - brze rješavanje zadataka
- ◆ Procedure smanjuju vrijeme traženje odgovora ili odlučivanja
- ◆ Planiranje resursa
 - Vidljivo koji resursi su dostupni
 - Učinkovitost i opterećenost pojedinog djelatnika je mjerljivima
 - Manja vjerojatnost preopterećenje resursa

Prednosti iz perspektive managementa

19

- ◆ Konkurentnost na tržištu
 - Optimalna organiziranost rezultira sa manje nepotrebnih gubitaka odnosno uz tržišnu cijenu usluge i troškove te usluge postizete vašu zaradu.
- ◆ Efikasnije upravljanje sa skupljim resursima
- ◆ Stvarno će se približiti planiranom - bolje poslovno odlučivanje
- ◆ Bolji odnosi sa korisnikom, bolja reputacija, više poslova u budućnosti

Pitanja

