



Cloud ITSM

Kako je kompanija srednje veličine poboljšala efikasnost IT operacija da bi ispunila poslovne zahteve za bržim i organizovanijim pružanjem usluga.

Pregled rešenja

Organizacije sve više teže usvajanju novih pristupa kada je reč o upravljanju uslugama. Uspon cloud računarstva pruža preduzećima nove prilike da pojednostave i poboljšaju svoje IT operacije na različite načine, istovremeno smanjujući troškove vlasništva i održavanja infrastrukture, kao i nadogradnje.

ITSM, kao usluga u cloud-u, transformisala je klasični model pružanja IT usluga. Ona omogućava kompanijama da brzo primene ITSM rešenja i eliminišu obaveze praćenja, upravljanja i izvođenja složenih nadogradnji. Kao rezultat toga, kompanije pomažu svom osoblju da strateškim IT projektima posveti više vremena, dok zaposlenima i krajnjim korisnicima pruža bolje usluge.

Sa finansijske tačke gledišta, outsource-ovanje ITSM-a dobavljaču SaaS-a ima savršenog smisla. Rešenje nudi fleksibilne cene i uklanja potrebu za dodatnim serverima, softverskim licencama, podrškom dobavljača i nadogradnjama aplikacija. Još jedna ključna prednost je ta što kompanijama nisu potrebni zaposleni koji rade danonoćno kako bi njihov ITSM sistem bio stalno dostupan.



Industrija
Interindustrijski

Ciljna grupa
Direktori informacionih tehnologija, tehnički direktori, IT direktori, menadžeri u srednjim organizacijama i IT specijalisti u velikim preduzećima

Poslovni izazov
Lack of IT service efficiency, self-service adoption and Nedostatak efikasnosti IT usluga, self-service usvajanje i uvidi u performanse, potreba za smanjenjem nepotrebnih ručnih napora

Poslovni zahtevi
Fleksibilno ITSM rešenje sposobno da podrži veliki broj korisnika i poveća usvajanje self-service-a. Rešenje je takođe trebalo biti jednostavno za adaptaciju i upotrebu bez opsežne obuke osoblja.

Istorija kompanije

Kompanija ima alat za upravljanje IT uslugama (ITSM) koji ne osigurava adekvatne performanse, nedostaje mu fleksibilnost i nije prilagođen korisniku. Kao rezultat toga, usvajanje self-service-a je loše, a IT osoblje je pod prevelikim pritiskom.

IT odeljenje kompanije sastoji se od 15 ljudi, uključujući 5 agenata servisa koji pružaju podršku za više od 1.200 korisnika i oko 1.200 računara (70% Windows, 30% Mac). Oni nisu opremljeni pravim alatima za povećanje produktivnosti, već su opterećeni ponavljajućim zadacima koji ne dodaju vrednost korisničkom iskustvu.

Da bi se borila protiv svih ovih neefikasnosti, kompaniji je potrebno novo ITS rešenje koje se može primeniti za manje od dva meseca i sa minimalnom konfiguracijom.

Poslovni izazovi

Kompanija se suočavala sa skupom nadogradnjom, ali nije želela da ulaže u rešenje koje je pružalo nefleksibilnost. Upotrebljivost je predstavljala ozbiljan problem - alat je pružao ograničene mogućnosti izveštavanja, a korisnici su sporo usvajali njegove self-service mogućnosti. Kao rezultat toga, performanse je bilo teško pratiti, a osoblje je imalo malo ili nimalo uvida u zadovoljstvo kupaca.

Među najvažnijim problemima bili su: zaostaci u službenom odeljenju, neadekvatan kvalitet i efikasnost usluga, stres na radnom mestu i nizak moral IT osoblja. Zajedno, ovi problemi dovodili su do lošeg pružanja usluga i neefikasnih ITSM aktivnosti, koje su morale da budu optimizovane, automatizovane i značajno unapređene u najkraćem mogućem roku.



Prednosti ITSM-a kao usluge

- **Brzo se uverite u vrednost**
- **Implementira se u samo nekoliko dana, a ne mesecima**
- **Štedi novac**
- **Poboljšava efikasnost**
- **Automatizuje dugotrajne IT procese kako bi ubrzao pružanje usluga**
- **Eliminiše troškove ažuriranja infrastrukture i softvera**
- **Pojednostavljuje IT menadžment**
- **Koristi jedan alat za upravljanje IT sredstvima operacijama i stvara izveštaje o uslugama**

Razgovarajte sa našim cloud ekspertom

Ukoliko želite da saznate kako naš ITSM kao usluga može da vam pomogne da poboljšate IT usluge i podršku, kao i da pojednostavi upravljanje ITSM alatima u vašoj organizaciji, obratite se našim cloud stručnjacima.

