

Îmbunătățiți eficiența operațională



Îmbunătățiți eficiența operațională prin managementul performant al noilor generații de rețele și servicii.



March 2008

IBM Service Management
Visibility, control and automation

Cuprins	
Prezentare generală	pag. 2
Consolidați managementul operațiilor pentru gestionarea continuă a serviciilor	pag. 2
Automatizați operațiile pentru a crește productivitatea	pag. 4
Asigurați calitatea pe întreaga durată a ciclului de viață al serviciului pentru a reduce costurile asociate	pag. 5
Alegeți software la cheie, standardizat, pentru reducerea costurilor de întreținere	pag. 5
Folosiți soluții IBM de furnizare a serviciilor pentru îmbunătățirea eficienței OSS	pag. 6
Informații suplimentare	pag. 8
Despre IBM Service Management	pag. 8

Prezentare generală

Companiile din orice domeniu care furnizează servicii clienților se confruntă cu modificări importante în privința serviciilor solicitate, modului de a face față competiției, modelelor tehnologice și de business necesare pentru a susține și dezvolta afacerea.

Ei trebuie să demonstreze agilitate și flexibilitate nu numai în implementarea rapidă a noi servicii cu cicluri de viață foarte scurte pentru o gamă diversă de clienți, ci și să renunțe rapid la servicii care nu răspund obiectivelor companiei. Principalele probleme cu care se confruntă companiile sunt creșterea satisfacției clienților, îmbunătățirea serviciilor oferite și mai buna cunoaștere a comportamentului clienților. La baza tuturor acestor cerințe se găsește nevoia de îmbunătățire globală a calității serviciilor oferite și a experienței clienților. În plus, companiile se văd nevoite să micșoreze costurile operaționale, să crească eficiența și să reducă cheltuielile de capital.

Această prezentare descrie metodele prin care companiile pot să-și îmbunătățească eficiența globală a activității în mediul operațional de asigurare a serviciilor. Sunt prezentate apoi soluțiile inovatoare IBM Tivoli® Netcool® care ajută clienții să-și eficientizeze activitatea, să-și îmbunătățească viteza de răspuns și să diminueze costurile.

De consemnat

Cu software-ul Tivoli Netcool, un important carrier european a consolidat 27 de centre de operare de reea (NOC - network operation center) în numai două, permițând reducerea personalului cu 80% și a duratei de recuperare (MTTR - mean time to recovery) cu 50%.

Un furnizor de servicii de nivel 1 din SUA a consolidat 20 de sisteme de management al performanței cu echipamente de la 10 producători într-unul singur.

Consolidați managementul operațiilor pentru a asigura managementul neîntrerupt al serviciilor

Multe companii se confruntă cu problema administrării unui număr mare de sisteme diferite de asigurare a serviciilor de la mai mulți furnizori. Unii clienți pot avea 15-20 de soluții de gestiune a evenimentelor și rezultatelor, aparținând și fiind folosite de mai multe echipe interne, toate acestea trebuind să fie administrate simultan pentru a înțelege și îmbunătăți performanța activității.

Pentru eficientizarea activității, companiile trebuie să își consolideze sistemele de gestiune existente cu soluții care acceptă infrastructuri ce folosesc mai multe tehnologii, de la mai mulți furnizori.

Companiile au nevoie de o modalitate de a colecta și distribui date către beneficiari și a le folosi în sisteme variate de suport operațional (OSS). Mulți clienți folosesc mai multe sisteme de mediere, concepute de obicei pentru a accepta un anumit OSS. Consolidarea pe o platformă cu aceleași procese de colectare, procesare și distribuție, interfață de utilizator și mecanismul de recuperare a datelor poate reduce substanțial costurile de administrare și îmbunătăți integritatea datelor.

Prin consolidarea datelor despre evenimente pe o singură platformă, organizațiile pot beneficia de vizibilitate completă asupra întregii infrastructuri de rețea. Aceasta le permite să evalueze componentele fizice și logice ale infrastructurii de rețea, să înțeleagă corelația dintre componentele conectate și să obțină imagini complete asupra operațiilor, managementului și clienților. Prin urmărirea fără întrerupere a unui serviciu, organizațiile dispun de asemenea de o vizibilitate mai largă și mai profundă asupra calității serviciului și experienței clienților.

De consemnat

Folosind software Tivoli Netcool, un carrier european de nivel 1 a consolidat 13 centre de operare de rețea (NOC) în două, a redus personalul de la 700 la 300 și și-a recuperat investiția de 19 milioane USD în 9 luni.

Un operator de telecomunicații de nivel 1 a identificat cu precizie mai puțin de 100 evenimente critice din 4 milioane de evenimente zilnice, a redus cu 50% durata de investigare implicită și cu 25% timpul de nefuncționare a serviciului, obținând economii de 6 milioane euro anual pentru costurile operaționale.

Automatizați operațiile pentru a crește productivitatea

Automatizarea activităților manuale intense pentru asigurarea serviciilor poate avea un impact semnificativ asupra eficienței și productivității companiei. De exemplu, în loc să depindă de colecțiile de date ce necesită multă muncă și de analiza erorilor din rapoartele vechi, un sistem de raportare și monitorizare SLA (service level agreement) centralizat, în timp real, care descoperă și analizează automat cauzele cheie ale problemelor de calitate atunci când apar, poate ajuta companiile să-și îmbunătățească substanțial eficiența.

De obicei este analizată și soluționată la un moment dat o singură alarmă - lăsându-le pe celelalte în coada de așteptare perioade îndelungate. Automatizarea stabilirii priorităților și a analizelor rădăcină-cauză permite companiilor să identifice, să izoleze și repare mai rapid erorile din rețea. Și, dacă sunt disponibile analize de tendințe și previziuni analitice, le permite să identifice și să soluționeze problemele înainte ca ele să genereze evenimente care să îi afecteze pe clienți.

Beneficiind de o platformă de automatizare a evenimentelor, care poate sorta și stabili automat prioritățile evenimentelor din rețea corelate cu evenimentele de trafic și datele despre performanța serviciului conform gravității și altor criterii de business, organizațiile pot răspunde mai bine evenimentelor cu o importanță deosebită pentru servicii. Tablourile de bord și raportările obișnuite pentru mai multe domenii (wireless, fix și IP) și diversele sisteme de asigurare a serviciilor acceptă de asemenea operații mai eficiente într-un mediu convergent.

În plus, cu cât serviciile sunt mai bune, cu atât se reduc apelurile către call center. Mai mult, dacă departamentul de asistență pentru clienți are automat la îndemână informații detaliate despre experiența unui client, organizațiile pot contribui la reducerea activităților ineficiente, îmbunătățind astfel satisfacția clientului. Aceste tipuri de automatizări permit companiilor să-și optimizeze activitatea, rețeaua și serviciile oferite.

De consemnat

Un operator din SUA a implementat un sistem de management SLA de la IBM pentru a-și asigura venituri de 70 de milioane USD pe an de la clienții de nivel enterprise

Asigurați calitatea pe întreaga durată a ciclului de viață al serviciului pentru a reduce costurile asociate

Atunci când creează noi servicii atractive, furnizorii trebuie să ia în calcul și eficiența acestora pe piață. O componentă cheie pentru reducerea costurilor de livrare a serviciilor o reprezintă acordarea unei atenții deosebite calității încă din faza de concept și pe întreaga durată a ciclului de viață creație - execuție - control al serviciului.

Crearea a unui serviciu de succes nu se rezumă numai la codificarea necesară pentru integrarea diferitelor faze (conceptul/definirea serviciului, proiectarea serviciului, dezvoltarea serviciului, testarea serviciului, implementarea serviciului) cu rolurile partenerilor de afaceri. Prin îmbunătățirea proceselor de afaceri, stabilirea personalului și a priorităților pentru furnizarea de noi servicii de calitate, organizațiile pot reduce complexitatea proiectului pentru a accelera timpul de lansare. Folosirea arhitecturii orientate către servicii (SOA) asigură o flexibilitate mai mare, integrare mai eficientă și reutilizarea componentelor deja verificate. Companiile care iau în considerare folosirea soluțiilor software comerciale disponibile, reutilizarea funcționalităților existente și a celor noi, precum și cei care analizează când este avantajos să externalizeze sau să creeze componente proprii cresc eficiența serviciului furnizat.

Pentru construirea, rularea, integrarea, monitorizarea și controlul dinamic al aplicațiilor componente este necesar un motor tranzacțional de înaltă performanță. Mediul de dezvoltare ar trebui să fie integrat, și bazat pe standarde deschise, să permită utilizarea cunoștințelor și practicilor de programare obișnuite pentru a reduce complexitatea concepției, cantitatea de cod necesară și costul proprietății. Această abordare se traduce în mai multe servicii, ce pot fi implementate și retrase mai rapid, cu impact redus asupra companiei.

Alegeți software la cheie, standardizat, pentru reducerea costului de proprietate

Când evaluează costurile operaționale, companiile trebuie să ia în calcul atât cheltuielile de capital cât și pe cele de operare. Soluțiile la cheie de asigurare a serviciilor, care sunt simplu de instalat, actualizat și întreținut pe întreaga durată de existență, pot reduce costurile operaționale, diminua timpul de instruire și îmbunătăți durata de asigurare a productivității și profitului și nu necesită operatori cu nivel ridicat de cunoștințe pentru administrare.

Soluțiile de asigurare a serviciilor trebuie să permită reducerea costurilor în mediul de lucru curent al furnizorului, precum și să ofere flexibilitatea de a accepta rapid și cu ușurință noi tehnologii, servicii, echipamente, producători și versiuni. Companiile care furnizează servicii au nevoie de soluții scalabile care să poată controla situațiile nesigure ale unei rețele ce se extinde și evoluează. Abilitatea de a face față unor evenimente numeroase, unui număr în creștere de utilizatori și unui trafic de date sporit — fără să fie afectată performanța serviciului — este extrem de importantă. Organizațiile ar trebui să fie capabile să obțină beneficii din noua funcționalitate la un cost rezonabil și în mod constant.

Soluțiile Tivoli Netcool sunt soluții software la cheie, create pentru a fi folosite timp îndelungat. Ele sunt concepute pentru a fi simplu de instalat, actualizat și întreținut, pentru a reduce nevoile de instruire și de existență a unui personal cu nivel ridicat de cunoștințe.

Pentru a-și ajuta clienții să planifice și să înțeleagă costul total al deținerii și utilizării, IBM are o schemă solidă privind programarea îmbunătățirii funcționalităților, precum și planificări pentru suportul noilor tehnologii, tipuri ale echipamentelor de infrastructură, versiunilor și upgrade-urile producătorilor, modelor de servicii, etc.



Despre IBM Service Management

IBM Service Management ajută organizațiile să furnizeze servicii de calitate, administrate eficient, în mod continuu și sigur pentru utilizatori, clienți și parteneri. Organizațiile de orice dimensiune pot folosi serviciile, software-ul și hardware-ul IBM pentru a planifica, executa și controla inițiativele de servicii și gestiune a activelor, securitate și mobilitate a afacerii. Ofertele modulare și flexibile acoperă managementul afacerii, dezvoltare IT și operațiuni IT, și se bazează pe experiența extinsă a clienților, cele mai bune practici și tehnologii ce folosesc standarde deschise. IBM acționează ca un partener strategic pentru a-i ajuta pe clienți să implementeze soluțiile potrivite pentru a obține rapid rezultate și a accelera creșterea afacerii.

© Copyright IBM Corporation 2008

IBM Corporation
Route 100 Somers, NY 10589
U.S.A.

Realizat în România
Toate drepturile rezervate

IBM, sigla IB, Netcool și Tivoli sunt mărci înregistrate ale International Business Machines Corporation în Statele Unite și/sau în alte țări.

IT Infrastructure Library este o marcă comercială înregistrată a agenției Central Computer and Telecommunications, care aparține în prezent Office of Government Commerce.

ITIL este o marcă comercială înregistrată și o marcă comercială colectivă înregistrată a Office of Government Commerce și este înregistrată la Biroul de brevete și mărci înregistrate al SUA.

Alte nume de companii, produse și servicii pot fi mărci comerciale sau mărci de servicii ale altora.

Atenționare: Clientul este responsabil pentru respectarea cerințelor legale. Cade în sarcina exclusivă a utilizatorului să obțină consultanță de la forurile legale competente pentru identificarea și interpretarea oricărei legi și cerințe legislative relevante care pot afecta business-ul clientului și orice activitate pe care trebuie să o ducă la îndeplinire cititorul pentru a respecta astfel de legi. IBM nu oferă consultanță juridică și nu garantează că serviciile sau produsele sale vor oferi clientului garanția că respectă toate legile sau reglementările.