



Κρικὸρ Μαρουκιάν
Πρόεδρος
itSMF Hellas



Γιώργος Παπούλιας
Αντιπρόεδρος
itSMF Hellas



Κωνσταντίνος Χριστοδουλάκης
μέλος itSMF Hellas

ITSM το παρόν και το αύριο

Στη σημερινή арένα της διαχείρισης υπηρεσιών Πληροφορικής, τάσεις όπως τα “Do-More-with-Less”, “Join-the-Cloud” και “Go Big Data” απαιτούν την ενσωμάτωση τεχνολογιών και βέλτιστων πρακτικών από τους οργανισμούς με ταχύτητα και ακρίβεια. Για να μπορέσουν, όμως, οι οργανισμοί να γίνουν καλύτεροι θα πρέπει πρώτα να κατανοήσουν τι ακριβώς προσπαθούν να βελτιώσουν.

Των **Κρικὸρ Μαρουκιάν** (Πρόεδρος itSMF Hellas), **Γιώργου Παπούλια** (αντιπρόεδρος itSMF Hellas) και **Κωνσταντίνου Χριστοδουλάκη** (μέλος itSMF Hellas)

Σύμφωνα με το ITIL, η «υπηρεσία» χαρακτηρίζεται ως «ο τρόπος με τον οποίο παρέχεται αξία στους πελάτες, οι οποίοι εξασφαλίζουν τα αποτελέσματα που επιθυμούν, χωρίς να εμπλέκονται στα οικονομικά και το ρίσκο της υπηρεσίας». Ο «κύκλος ζωής της υπηρεσίας» ενός οργανισμού καθιστά μια ευρύτερα αποδεκτή προσέγγιση στη διαχείριση υπηρεσιών Πληροφορικής η οποία δίνει έμφαση στον συντονισμό και έλεγχο των λειτουργιών, διεργασιών και συστημάτων που απαιτούνται για τη διαχείριση των υπηρεσιών. Η προσέγγιση του κύκλου ζωής υπηρεσιών καλύπτει τη στρατηγική ανάπτυξης, το σχεδιασμό, την υλοποίηση και τη συνεχή βελτίωση των υπηρεσιών. Σημαντικό στοιχείο της υιοθέτησης βέλτιστων πρακτικών ITSM είναι, πλέον, η προληπτική αντιμετώπιση των επιχειρηματικών συμβάντων στους οργανισμούς που έχουν ως στόχο την συνεχή βελτίωση της εξυπηρέτησης των πελατών τους.

Service Oriented Cloud Automation

Στο εγγύς μέλλον οι προσανατολισμένοι στην παροχή υπηρεσιών (service oriented) οργανισμοί θα είναι επιβεβλημένο να προχωρήσουν στην υιοθέτηση του μοντέλου αυτοματοποίησης της λειτουργίας υπηρεσιών στο σύννεφο (cloud services automation model), σε μία ή περισσότερες από τις ακόλουθες μορφές: Software-as-a-Service, Platform-as-a-Service, Infrastructure-as-a-Service. Αυτό το επιχειρηματικό μοντέλο προσφέρει την ευελιξία της άμεσης ανταπόκρισης για την εξυπηρέτηση των επιχειρηματικών αναγκών, χωρίς την ανάγκη χρήσης κεφαλαίων για δαπανηρές επενδύσεις και τη διατήρηση φυσικών υποδομών. Επιπλέον, μέσω αυτού η έμφαση μπορεί να δοθεί περισσότερο στη δημιουργία καινοτόμων προϊόντων και παροχή υπηρεσιών που αυξάνουν τα έσοδα, προσελκύουν νέους πελάτες και βελτιώνουν την αποδοτικότητα και παραγωγικότητα του οργανισμού. Ωστόσο, με

την αύξηση του αριθμού των επιχειρηματικών αναγκών, το τοπίο στον χώρο της παροχής υπηρεσιών Πληροφορικής μεταβάλλεται συνεχώς. Ορισμένοι οργανισμοί εξορθολογίζουν τη συνεργασία τους με μεγάλο αριθμό προμηθευτών πληροφοριακών συστημάτων περιορίζοντάς την, ενώ άλλοι κινούνται στην αντίθετη κατεύθυνση, αυξάνοντας τον αριθμό των συνεργασιών.

Πολλοί οργανισμοί επιλέγουν τον καλύτερο πάροχο υπηρεσιών (best of breed) για τις υπηρεσίες που επιθυμούν. Έτσι, επιτυγχάνουν, λόγω ανταγωνισμού, τον περιορισμό του κόστους και την υιοθέτηση καινοτόμων υπηρεσιών. Ωστόσο, το μοντέλο αυτό παρουσιάζει ορισμένες προκλήσεις (ή και προβλήματα), όπως η αυτόνομη δράση, μεμονωμένων ομάδων παροχής υπηρεσιών. Ο κατακερματισμός των ενεργειών για την παροχή υπηρεσιών από τις ομάδες αυτές, αποδυναμώνει την προσπάθεια της ορθής διακυβέρνησης και ενσωμάτωσης υπηρεσιών, στοιχείο αναγκαίο για την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.

Η ανάγκη υιοθέτησης του μοντέλου SIAM

Ως λύση για την κάλυψη της ανάγκης λειτουργίας και διαχείρισης πολλαπλών προμηθευτών, το μοντέλο λειτουργίας Service Integration And Management (SIAM) λειτουργεί ως ένα ενδιάμεσο επίπεδο (layer) που διαχειρίζεται τη βελτιστοποίηση της προσφοράς και ζήτησης υπηρεσιών Πληροφορικής για έναν οργανισμό. Επιπλέον, παρέχει πολύ μεγαλύτερη ευελιξία στην ικανοποίηση των ταχέως μεταβαλλόμενων επιχειρηματικών αναγκών και αυξάνει τη δυνατότητα αποκομιδής οφέλους από τη χρήση νέων τεχνολογιών.

Τι είναι το μοντέλο SIAM;

Το νέο μοντέλο λειτουργίας SIAM αποτελεί το βέλτιστο νέο τρόπο για την καλύτερη διαχείριση αυτού του περίπλοκου οικου-

στήματος. Το μοντέλο ορίζει το σύνολο των διεργασιών και διαδικασιών διαχείρισης υπηρεσιών του οργανισμού, διασφαλίζει την ορθή υλοποίησή και εφαρμογή τους, λειτουργεί ως το κεντρικό σημείο ελέγχου μεταξύ της ζήτησης και προσφοράς υπηρεσιών και μεγιστοποιεί την απόδοση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον οργανισμό, με τον πιο οικονομικά αποδοτικό τρόπο. Οι οργανισμοί που μπορούν να χρησιμοποιήσουν το SIAM δεν χρειάζεται να είναι κατ' ανάγκην μεγάλου μεγέθους. Επιπλέον, το SIAM δεν αφορά μόνο στη βελτιστοποίηση και διαχείριση της λειτουργίας των υπαρχόντων υπηρεσιών ή προμηθευτών τους (operational service tower).

Ακόμη και ένας οργανισμός που ποτέ στο παρελθόν δεν έχει χρησιμοποιήσει υπηρεσίες από εξωτερικούς συνεργάτες, αλλα χρησιμοποιεί ένα in-house συνδυασμό SaaS και cloud υπηρεσιών μπορεί, επίσης, να έχει σημαντική ανάγκη να διαχειριστεί ένα χαρτοφυλάκιο των διαφορετικών προμηθευτών με απώτερο σκοπό την ομαλότερη λειτουργία της παροχής υπηρεσιών Πληροφορικής. Στο σχήμα, απεικονίζεται το παράδειγμα υλοποίησης ενός μοντέλου SIAM, στο οποίο διακρίνεται ένας μεγάλος αριθμός από επιχειρηματικές λύσεις ή εφαρμογές που μπορούν να διασυνδεθούν και να αυτοματοποιηθούν στο πλαίσιο υιοθέτησης του μοντέλου, καλύπτοντας ολοκληρωμένα όλες τις ανάγκες ενός οργανισμού προσανατολισμένου στην παροχή υπηρεσιών. Όπως φαίνεται, εκτός των εφαρμογών ITSM, μπορούν να ενσωματωθούν πρότυπα για Governance, Risk & Compliance (το GRC αποτελεί μεγάλο μέρος ενός μοντέλου SIAM), για Project & Portfolio Management, Asset Management και IT Cost Management, να δοθούν δυνατότητες υλοποίησης επιπρόσθετων εφαρμογών, καθώς και social & mobile support, που να ολοκληρώνουν τις επιμέρους ανάγκες του εκάστοτε οργανισμού.

Το Μέλλον: Από το ITSM στο SIAM

Για τις μεγάλες εταιρείες ή οργανισμούς το SIAM είναι, πλέον, εμπορική πραγματικότητα. Για τις υπόλοιπες είναι κάτι παραπάνω από ανάγκη (ή τάση) να γίνει. Με βάση έρευνες της Gartner:

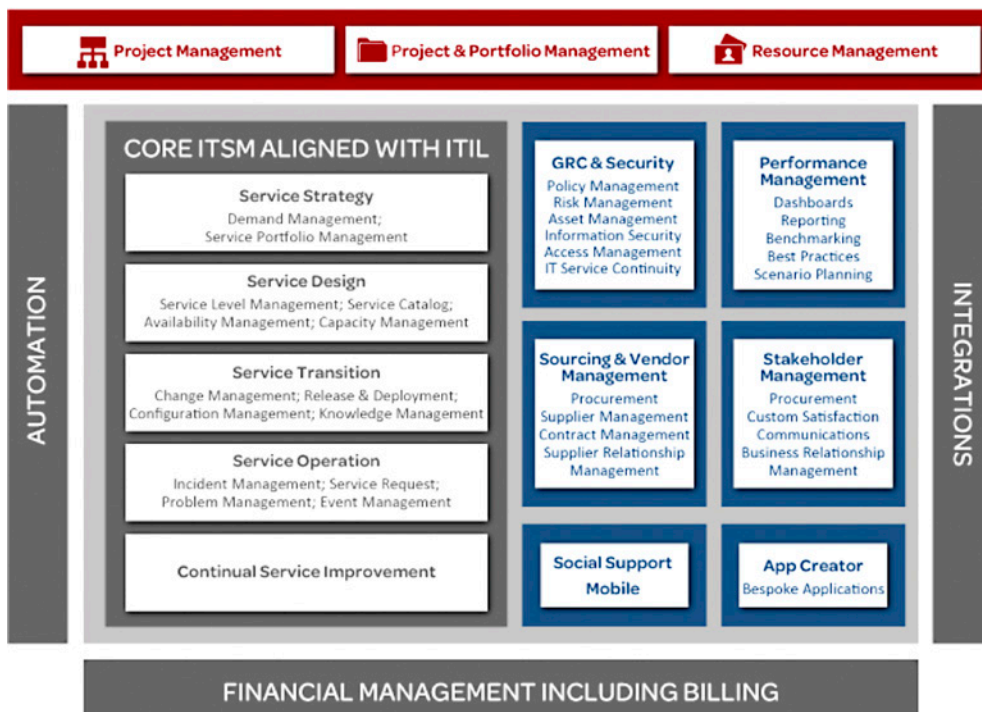
- Στο τέλος του 2014, το 30% των 1.000 μεγαλύτερων εταιρειών (έναντι του 5% το 2013) στον κόσμο θα χρησιμοποιούν δύο ή περισσότερα

cloud services για τους εσωτερικούς ή εξωτερικούς χρήστες υπηρεσιών τους. • Ο μέσος όρος των εξωτερικών προμηθευτών υπηρεσιών Πληροφορικής αυξήθηκε από το 3,75% το 2005, στο 12% το 2010 και στο 26% το 2012 στη Δυτική Ευρώπη, λόγω της αυξητικής χρήσης των cloud services. Αυτό είχε ως αποτέλεσμα μια μέση επιχείρηση να χρειάζεται να διαχειριστεί τη σχέση της με 3-5 «στρατηγικούς προμηθευτές», κάτι που αυξάνει την πολυπλοκότητα διαχείρισης των σχέσεων της με αυτούς.

Το SIAM διαθέτει μια ολοκληρωμένη πελατοκεντρική προσέγγιση και μπορεί να συμπληρώσει/επεκτείνει το ITIL, το οποίο ήδη παρέχει στους οργανισμούς τις βέλτιστες πρακτικές για τη διαχείριση υπηρεσιών. Αυτό σηματοδοτεί άλλο ένα βήμα στην αύξηση της προληπτικής αξίας υπηρεσιών και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως οδηγός για τη βελτίωση των διεργασιών μιας διεύθυνσης ή ενός ολόκληρου οργανισμού.

Η υιοθέτηση του λειτουργικού μοντέλου SIAM μπορεί να συμβάλει στην ενοποίηση παραδοσιακά διακριτών οργανωτικών λειτουργιών, στον καθορισμό στόχων και προτεραιοτήτων για τη βελτίωση διεργασιών, στον καθορισμό κατευθυντήριων γραμμών για την εξασφάλιση ποιοτικών διεργασιών και στην καθιέρωση ενός σημείου αναφοράς για την αξιολόγηση των υφιστάμενων διεργασιών χρησιμοποιώντας και τεχνολογίες όπως predictive/prescriptive analytics, gamification, enterprise 3D printing/scanning, εικονική πραγματικότητα, ακόμα και wearable user interfaces.

Η ουσία αυτής της προσπάθειας αφορά εμάς και το πώς προσπαθούμε καθημερινά να απλοποιήσουμε τις επιχειρηματικές διεργασίες με νέα οπτική και φιλοσοφία. **nw**



Σχήμα: Μοντέλο SIAM με ενσωμάτωση άλλων προτύπων