

## Študija primera

# Preoblikovanje in dopolnitev procesov upravljanja storitev IT, s ciljem zagotavljanja večjega nadzora in preglednosti ter boljše odzivnosti na zahteve trga

## Povzetek

**Industrija:** Farmacevtska industrija, 10.000+ zaposlenih, nastopanje na globalnem trgu.

**Izziv:** Zagotoviti večji nadzor in preglednost ter izboljšati odzivnost na zahteve trga. Pregledati, po potrebi preoblikovati in ustrezno informacijsko podpreti ostale ključne procese v sklopu upravljanja storitev IT.

**Rešitev:** Vzpostavljena rešitev, ki je drastično zmanjšala čas, potreben za izpolnitev revizijskih zahtev, vezanih na stanje storitev IT in pripadajočih gradnikov.

**Prednosti:** Hiter odgovor na zahteve revizij, visoka stopnja kvalitete predstavljenih informacij ter boljši nadzor nad IT sredstvi.

## S katerimi izzivi smo se soočili

Izvajajo se redne revizije in kontrolni pregledi s strani zunanjih institucij in strank (FDA, ...). V času revizij se med drugim preverja tudi ustreznosti in skladnosti sistemov oziroma storitev IT, ki neposredno ali posredno vplivajo na proizvodni proces in posledično izdelke.

Za dokazovanje ustreznosti in skladnosti se uporabljata obsežna dokumentacija, ki je posredno ali neposredno vezana na storitve IT. Ta obsega širok nabor dokumentov od funkcionalnih zahtev in načrtov izvedbe, do testov kvalitete in uporabniške sprejemljivosti. Dokumentacija je v skladu s standardi, ki se uporabljajo v farmacevtski industriji, kot GMP. Vsaka sprememba v okolju ima za posledico posodobitev ustrezne dokumentacije.

Brez dobro zasnovanih procesov in ustrezne informacijske podpore za njihovo upravljanje in upravljanje z dokumenti, je dokazovanje zamudno in pogosto nezadostno.

Drugi izziv je bil pregledati, po potrebi preoblikovati in ustrezno informacijsko podpreti ostale ključne procese v sklopu upravljanja storitev IT. Cilj je optimizacija procesov in doseganje višjega nivoja kakovosti:

- Upravljanje z incidenti (Incident Management)
- Upravljanje storitvenih zahtevkov (Request Fulfillment)
- Upravljanje konfiguracij (Configuration Management)
- Upravljanje znanja (Knowledge Management)
- Upravljanje ravni storitev (Service Level Management)

## Naša rešitev

S pomočjo HP Service Manager orodja in v povezavi s sistemom za upravljanje dokumentov je bila vzpostavljena rešitev, ki je drastično zmanjšala čas, potreben za izpolnitev revizijskih zahtev, vezanih na stanje storitev IT in pripadajočih gradnikov. Informacije in pripadajoča dokumentacija je na zahtevo dostopna kadarkoli, njihova kakovost pa je na višjem nivoju. Za katero koli storitev ali njen gradnik so vse ustrezne informacije na voljo "na klik" (viri, dogodki, zahtevki, statusi, odobritve, odprte naloge, zgodovina, referenčni dokument, itd.).



## Izvedeno delo

Revizija, dopolnitev oziroma prenova procesov ter uvedba orodja za njihovo podporo:

### Upravljanje sprememb:

- kompleksen proces z mnogimi fazami in visoko stopnjo nadzora,
- integracija procesa s sistemom za upravljanje dokumentov.

### Upravljanje konfiguracij:

- 8-nivojska relacijska struktura storitev IT (katalog storitev), ki vsebuje fizične in logične gradnike ter pripadajočo dokumentacijo,
- programska oprema z upravljanjem licenc.

### Upravljanje z incidenti:

- 35.000+ incidentov letno,
- mednarodna podpora uporabnikom,

### Upravljanje storitvenih zahtevkov:

- večjezični uporabniški portal,
- standardni katalog za naročanje opreme in storitev,
- vnaprej določeni procesi odobritve, naročanja in izvedbe.

### Integracija v obstoječe okolje:

- podatkovna integracija s SAP sistemom,
- procesna integracija s sistemom za upravljanje dokumentov,
- dogodkovna integracija z orodji za nadzor sistemov in omrežij.

## Prednosti na prvi pogled

- Hiter odgovor na zahteve revizij
- Visoka stopnja kvalitete predstavljenih informacij
- Boljši nadzor nad IT sredstvi
- Konsistentna struktura storitev IT in njihovih gradnikov, vključno z dokumentacijo
- Podatkovna in dogodkovna povezava z obstoječim okoljem



## O podjetju S&T Svetovanje d.o.o.

Podjetje S&T Svetovanje d.o.o. je svetovalno podjetje, ki se ukvarja s poslovno-tehnološkimi presojami na področju informatike, načrtovanjem, razvojem in vpeljavo novih konceptov tehnologij, optimizacijo poslovnih in storitvenih procesov ter butičnim zunanjim izvajanjem (outsourcingom) poslovnih in IT rešitev.

## O skupini S&T AG Group

S&T Svetovanje d.o.o. je bilo ustanovljeno s strani družbe S&T AG, ki ima več kot 70 podružnic v 16 državah srednje in vzhodne Evrope. Z okoli 2200 zaposlenimi in 338 milijona evrov prihodkov v letu 2013 je skupina S&T vodilni ponudnik celovitih rešitev informacijskih tehnologij v omenjenih državah. S&T AG se uvršča na vrh lestvice avstrijskih ponudnik IT storitev, ki deluje na mednarodnem tržišču.