

■ **Kompleksowość
usług Wola Info
w obszarze
zarządzania
infrastrukturą IT**

Jako wieloletni partner HP, IBM, EMC, Microsoft, Team Quest, Cisco, czy Netscout - firm dostarczających niezbędną infrastrukturę informatyczną wykorzystywaną w biznesie, tworzymy niezawodne, nowatorskie rozwiązania dostosowane do indywidualnych potrzeb naszych Klientów. Gwarancją najwyższej jakości oferowanych usług są sprawdzone i niezawodne technologie HP.

■ KOMPLEKSOWOŚĆ NASZEGO DZIAŁANIA OBEJMUJE:

- analizę obecnego kształtu funkcjonującej infrastruktury
- wdrażanie, zarządzanie i monitorowanie dostępnością wydajnością i bezpieczeństwem
- wsparcie wdrożonych systemów

Stosowane przez nas narzędzia umożliwiają pełen nadzór oraz zarządzanie wszelkimi zasobami teleinformatycznymi w heterogenicznym środowisku - począwszy od sieci, poprzez stacje robocze, serwery, hurtownie danych aż po aplikacje, dając ogólny kompletnej infrastruktury IT w przedsiębiorstwie z dowolnej perspektywy i z jednego miejsca.

Wiedza techniczna oraz rozpoznawanie mechanizmów biznesowych występujących w organizacjach daje nam dużą swobodę w obszarze zarządzania środowiskiem informatycznym. Nasze rozwiązania sprawiają, że infrastruktura informatyczna znajduje się pod pełną kontrolą dzięki wyposażeniu Twojej firmy w komplet narzędzi służących do zarządzania:

- konfiguracją (ang. Configuration Management) centralne zarządzanie konfiguracjami; dystrybucja oprogramowania; inwentaryzacja; zdalne kontrolowanie; zarządzanie licencjami
- bezpieczeństwem (ang. Identity Management) kontrola dostępu do zasobów; zarządzanie użytkownikami; uwierzytelnianie i autoryzacja użytkowników, cykl życia użytkownika
- dostępnością i wydajnością (ang. Availability & Performance Management, Capacity Planning) monitorowanie sieci, systemów, baz danych, aplikacji i usług; prognozowanie i automatyczne zapobieganie awariom)
- dostępnością i jakością usług (ang. Service Quality Management & Service Level Management)
- sieciami IP i elementami telekomunikacyjnymi (ang. Network Management)
- operacyjnego serwerami i aplikacjami (ang. Operational Management)
- pamięciami masowymi i danymi; zarządzanie danymi, zasobami dyskowymi, zarządzanie sieciami SAN (ang. Storage Area Networks); backupy; archiwizacja (ang. Backup & Storage Management)

Efektywne zarządzanie infrastrukturą IT znajduje odzwierciedlenie we wzroście niezawodności i dostępności systemów, komfortie pracy działów IT oraz obniżeniu kosztów ich działania. Pozwala na wykrywanie i eliminowanie błędów, przewidywanie zachowania systemu, antycypację problemu zanim wystąpi w realnym kształcie, wykrywanie i eliminację niespójności, efektywne wdrażanie nowych aplikacji, posiadanie dokładnego obrazu środowiska informatycznego oraz pomiar stopnia wykorzystania zasobów przez poszczególnych użytkowników i nawet obciążanie ich odpowiednimi kosztami. Jest to kolejny krok na drodze do pełnej orientacji IT na cele biznesowe przedsiębiorstwa. W przypadku bardziej rozbudowanej infrastruktury rekomendujemy podejście procesowe do zarządzania IT.

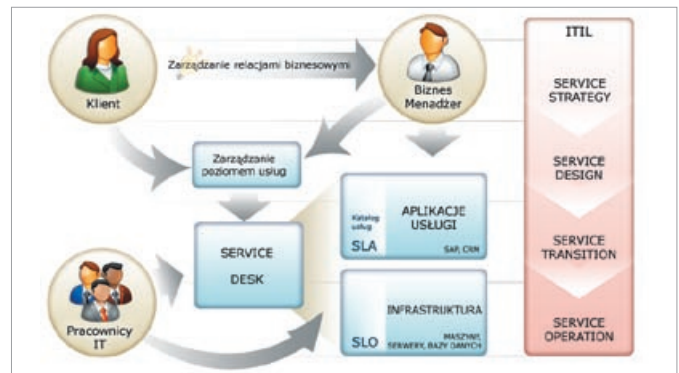
Systemy teleinformatyczne funkcjonujące w przedsiębiorstwach są elementem krytycznym z punktu widzenia działania tych przedsiębiorstw. Nawet krótka przerwa w dostępności określonej usługi informatycznej lub spadek jakości świadczenia usługi, zauważalny przez pracowników bądź Klientów przedsiębiorstwa, bezpośrednio przenosi się na efektywność jego pracy a w konsekwencji na koszty funkcjonowania organizacji.

Wykorzystanie zintegrowanych systemów monitorowania IT pozwala na zwiększenie konkurencyjności przedsiębiorstwa, dzięki zapewnieniu użytkownikom końcowym ciągłego dostępu do niezbędnych usług przez

ograniczenie czasu przestoju systemów, wspomaganie wykrywania przyczyn awarii, ostrzeganie o potencjalnych usterkach, automatyczne zgłaszanie lub eliminowanie niektórych rodzajów problemów. Stopień komplikacji systemów teleinformatycznych powoduje, że automatyzacja ich nadzoru staje się nie tylko pożądana, ale wręcz konieczna.

Automatyzacja nadzoru nad usługami IT z wielu względów (np. wynikających z cyklu życia podsystemów teleinformatycznych realizujących te usługi) nie może być zrealizowana w stu procentach bez ingerencji ludzkiej. Dlatego oferowane przez Wola Info rozwiązania technologiczne należy traktować jako zaawansowane, specjalistyczne narzędzia, dedykowane organizacji odpowiedzialnej za monitorowanie i utrzymywanie określonych parametrów jakościowych usług. Obiektywna jakość usługi (liczbowe określanie tak zwanych odczuć użytkowników końcowych) przekłada się na konieczność regularnego monitorowania szerokiego wolumenu parametrów technicznych komponentów środowiska teleinformatycznego. Właściwy dobór punktów pomiarowych, częstotliwości dokonywania pomiarów, progów ostrzegawczych i alarmowych a także korelowanie i przeliczanie parametrów pochodzących z różnych elementów infrastrukturalnych stanowi klucz do sukcesu, jakim jest osiągnięcie ciągłości pracy aplikacji i usług.

Systemy zarządzania wspomagają także procesy systematyzacji wiedzy specyficznej dla organizacji IT, porządkują dostęp do niej, wspomagają diagnostykę i ocenę skutków zaistniałych niepożądanych zdarzeń (takich jak awarie sprzętu czy błędy ludzkie).



Zarządzanie usługami IT

■ NAJWAŻNIEJSZE KORZYŚCI PŁYNĄCE Z ZASTOSOWANIA SYSTEMÓW ZARZĄDZANIA INFRASTRUKTURĄ TO:

- wzrost dostępności oferowanych usług dzięki szybkiemu wykrywaniu i usuwaniu uszkodzeń oraz przewidywaniu i zapobieganiu sytuacjom kryzysowym
- wzrost jakości obsługi Klienta dzięki zwiększonej oraz przewidywalnej dostępności i wydajności działania środowiska IT
- obniżenie kosztów eksploatacji środowiska informatycznego dzięki lepszemu planowaniu i wykorzystaniu posiadanych zasobów (technicznych i ludzkich)
- centralizacja procesów zarządzania umożliwiająca pełną proceduralizację, wykrywanie i kontrolę nad zmianami

Na bazie HP Software tworzymy modele usług biznesowych dla dynamicznie rozwijających się sektorów, m.in. telekomunikacyjnego, finansowego, przemysłowego, czy administracji publicznej. Wola Info doradzając swoim Klientom w budowie modeli działania organizacji IT, stosuje opracowane i zweryfikowane w praktyce rozwiązania HP ITSM.

■ OPTIMALNE WYKORZYSTANIE INTELIGENTNYCH TECHNOLOGII W POSTACI ROZWIĄZAŃ WOLA INFO

Odkryj możliwości, jakie daje opracowany przez nas zestaw narzędzi składający się z komponentów najwyższej jakości i z satysfakcją obserwuj wzrost produktywności w skali całej organizacji.

Oferujemy skuteczne narzędzia, które dzięki swej unikalnej funkcjonalności zapewnią proste i scentralizowane zarządzanie IT. Łącząc potencjał technologiczny HP z własnym kapitałem intelektualnym, dostarczamy rozwiązania optymalizujące funkcjonowanie Twojej firmy, przynosząc satysfakcję Tobie i Twoim pracownikom.

■ ZARZĄDZANIE INFRASTRUKTURĄ

Infrastruktura informatyczna współczesnego przedsiębiorstwa stanowi kluczowy, niezbędny dla jego funkcjonowania element. W zależności od rozmiarów organizacji cechuje ją większy, bądź mniejszy stopień skomplikowania i złożoności. Nasze rozwiązania pozwolą skutecznie zapanować nad infrastrukturą w Twojej firmie, podnosząc jakość i komfort pracy.

W obszarze zarządzania infrastrukturą specjalizujemy się w poniższych zagadnieniach:

- monitorowanie sieci, systemów, baz danych, aplikacji i usług; prognozowanie i automatyczne zapobieganie awariom
- obrazowanie topologii sieci teleinformatycznej, sytuacji awaryjnych (ang. Network Fault Management)
- wsparcie dla rozproszonego przetwarzania zadań (ang. Distributed Job Scheduling)
- szacowanie i planowanie wykorzystania zasobów (ang. Capacity Planning & Optimisation)
- centralne zarządzanie konfiguracjami, dystrybucja oprogramowania, inwentaryzacja, zdalne kontrolowanie, zarządzanie licencjami
- wykrywanie komponentów środowiska i zależności między nimi (ang. Environment Discovery & Application Dependency Discovery)
- inwentaryzacja sprzętu, oprogramowania w tym jego wykorzystania (ang. Software & Hardware Inventory, Software Usage Tracking)

■ ZARZĄDZANIE USŁUGAMI IT

W obszarze zarządzania usługami IT zajmujemy się wsparciem całego cyklu życia usługi od momentu jej zaplanowania przez biznes, poprzez późniejsze projektowanie, implementację, wdrożenia aż do przekazania do utrzymania.

W trakcie życia usługi IT zajmujemy się jej monitorowaniem w trzech aspektach

- Monitorowanie operacyjne:
 - usługa z punktu widzenia IT
 - badanie wpływu poszczególnych elementów infrastruktury na poprawność działania usługi
 - wpływ zmian w infrastrukturze IT na usługę oraz na jakość jej świadczenia dla użytkowników i biznesu
 - wpływ zmian w usłudze na stabilność infrastruktury IT a także na możliwość świadczenia innych usług
- Monitorowanie z punktu widzenia użytkownika końcowego:
 - badanie parametrów usług SLO (ang. Service Level Objective) oraz SLA (ang. Service Level Agreement)
 - SLM (ang. Service Level Management), Service Quality Management
 - badanie dostępności usług z różnych miejsc w sieci oraz dla różnych typów użytkowników
 - monitorowanie proaktywne (emulowanie działania użytkowników końcowych poprzez odtwarzanie ich typowych zachowań)
 - monitorowanie reaktywne (obserwowanie działań rzeczywistych użytkowników)
- Monitorowanie biznesowe:
 - badanie aktualnego stanu procesu biznesowego realizowanego w ramach usługi świadczonej przez IT
 - obserwowanie w trybie on-line kluczowych wskaźników procesów biznesowych (KPI, ang. Key Performance Indicator)

ITIL (ang. Information Technology Infrastructure Library) zawiera wytyczne dotyczące organizacji procesów dostarczania usług IT w przedsiębiorstwie.

Jest zbiorem reguł opartych na najlepszych praktykach wypracowanych przez ekspertów, konsultantów, dostawców rozwiązań IT oraz końcowych użytkowników teleinformatyki. ITIL jest uważany za najpełniejsze podejście do zarządzania usługami IT i stanowi światowy standard w tej dziedzinie.

ITIL prezentuje podejście procesowe do zarządzania usługami IT. Definiuje cele, główne czynności oraz sposób rozpoczynania i kończenia procesu. Daje szereg wskazówek dotyczących pomiarów, raportowania oraz audytu procesów, w celu weryfikacji i podnoszenia jakości świadczonych usług. Jest w pełni skalowalny, tzn. odpowiedni dla przedsiębiorstw o różnej wielkości, jak i profilu działania.

W wyniku wdrożenia procesów zgodnie z zaleceniami ITIL firmy odnotowują wymierne korzyści usprawniając znacznie obszar wsparcia użytkownika.

Zarządzanie procesami sprawia, że w łatwy sposób jesteś w stanie zdefiniować:

- kto
- kiedy
- według jakich zasad
- czym się zajmuje
- jaki jest efekt końcowy wykonanych zadań

Dzięki temu gwarantowana jest pełna kontrola obszarów zarządzania usługami IT. Transformacja działu informatyki w stronę koncepcji ITSM (ang. IT Service Management) to niewątpliwie właściwy kierunek na ścieżce rozwoju Twojej firmy. Dobrze zdefiniowane i sprawnie przebiegające procesy biznesowe są marzeniem każdego. Angażując IT w tym obszarze zyskujemy proaktywnego partnera w realizacji wytyczonych celów przedsiębiorstwa, a satysfakcja pracowników działów technicznych, rozumiejących wpływ ich działania na biznes wzrasta.

Działając w oparciu m.in. o standardy ITIL, proponujemy zarządzanie usługami IT poprzez procesy. Usługi IT stanowią integralną część biznesu, co potwierdza powszechnie głoszona teza „IT to biznes, a biznes to IT”. Efektem podjętych działań jest obniżenie kosztów oraz zapewnienie stałej kontroli implikującej poprawę jakości.

Reorganizacja w obszarze działu IT poprzez wdrożenie procesowo zorientowanego zarządzania usługami IT skutecznie przeciwdziała chaosowi, który często wkrada się w struktury organizacyjne. Specjalizując się w definiowaniu specyfiki celów i zasad funkcjonowania procesu w Twojej firmie, precyzyjnie określamy zakres działań realizowanych w ramach określonego obszaru. Przedstawimy analizę potencjalnych stref ryzyka, podając jednocześnie sposób na zminimalizowanie mogących wystąpić zagrożeń.

■ ZARZĄDZANIE ORGANIZACJĄ IT

Zarządzanie procesami w IT wspierane przez Wola Info wykracza poza zakres zdefiniowany w ITIL. Oznacza także obsługę całości IT ze szczególnym uwzględnieniem dopasowania IT do potrzeb biznesu.

Zarządzanie organizacją IT obejmuje zagadnienia:

- planowania (realizowane przedsięwzięcia, dopasowanie do potrzeb Klientów, użytkowników, biznesu)
- administracji (zarządzanie IT)
- monitorowanie działania IT (monitorowanie realizowanych usług i procesów biznesowych oraz jakości procesów ITIL)

Obsługiwane procesy:

- Zarządzania wartością
- Zarządzania kosztami i ich optymalizacja
- Zarządzania środkami IT (ang. asset management)
- Zarządzania przedsięwzięciami realizowanymi przez IT
- Zarządzania budżetem projektu
- Zarządzania ryzykiem projektu
- Zarządzania procesem realizacji projektu
- Zarządzania zakresem przedsięwzięcia
- Zarządzania zasobami ludzkimi w ramach przedsięwzięcia

Optymalizacja naszych działań przy realizacji projektów oparta jest o ideę IT Governance. W myśl stosowanej koncepcji proponujemy przeniesienie idei zorientowania biznesowego usług IT, na zorientowaną biznesowo realizację projektów poprzez zaangażowanie w procesy decyzyjne jednostek warunkujących prawidłowe i terminowe zakończenie prac. Wypracowanie takiego podejścia sprawi, że ryzyko niepowodzenia ulegnie znacznej redukcji, nastąpi równomierny rozkład ciężaru odpowiedzialności oraz wzrost motywacji osób odpowiedzialnych za sukces przedsięwzięcia.

■ CYKL ŻYCIA USŁUGI

Zgodnie z aktualizacją standardu ITIL koncentrujemy się na przedstawionych niżej etapach cyklu życia usługi:

1. Przekazanie usług
 2. Eksploatacja usług
 3. Projektowanie usług
 4. Ustawiczne doskonalenie usług
- Integracja Biznesu i IT - integracja strategii biznesowej ze strategią usług informatycznych
 - Integracja Sieci Wartości - integracja sieci wartości, jako następna faza integracji Biznesu i Informatyki; powiązanie pomiędzy dobrymi praktykami ITIL a korzyściami biznesowymi, w tym także poprzez obliczanie stopy zwrotu z poniesionych inwestycji (ROI)
 - Dynamika Portfela Usług - dynamicznie zarządzany portfel usług, obejmujący cały cykl życia usługi
 - Holistyczność Cyklu Życia Zarządzania Usługami - ITIL postępuje się pojęciem holistycznego cyklu życia zarządzania usługami, przeciwdziałając zjawisku, jakim stały się silosy procesowe utrudniające tworzenie nowych usług

■ KLUCZOWE OBSZARY NASZEJ SPECJALIZACJI:

- zarządzanie incydentami i problemami (ang. Incident Management)
- zarządzanie zmianami w IT (ang. Change Management)
- zarządzanie konfiguracją infrastruktury teleinformatycznej (ang. Configuration Management)
- wykrywanie komponentów środowiska i zależności między nimi (ang. Environment Discovery & Application Dependency Discovery)
- inwentaryzacja sprzętu, oprogramowania w tym jego wykorzystania (ang. Software & Hardware Inventory, Software Usage Tracking)
- zarządzanie i monitorowanie procesów biznesowych (ang. Business Process Monitoring)
- obrazowanie topologii sieci, sytuacji awaryjnych (ang. Network Fault Management)
- szacowanie i planowanie wykorzystania zasobów (ang. Capacity Planning & Optimisation)
- monitorowanie aplikacji, systemów i procesów systemowych, wykorzystania zasobów IT, dostępności i jakości usług (ang. Availability & Performance Management)
- zarządzanie jakością i wydajnością aplikacji (ang. Quality & Assurance Management)
- zarządzanie poziomem i jakością usług (ang. SLM - Service Level Management, Service Quality Management) w zakresie kompletnego okresu życiowego usługi
- Network Performance Management
- SOA Governance
- Prezentacja i Raportowanie
- Information Lifecycle Management
- Testowanie i Symulowanie zmian (what-if analysis)
- Distributed Job Scheduling
- Service Management



Cykl życia usługi, ITIL v.3

Do kompleksowego adresowania zagadnień zarządzania IT wykorzystujemy również oprogramowanie specjalizowane do realizacji specyficznych funkcji, w tym:

- NetScout – produkty nGenius realizujące funkcje zarządzania wydajnością sieci i optymalizacji usług sieciowych
- TeamQuest – produkty do szczegółowej analizy planowania wykorzystania zasobów
- Cisco – rodzina produktów CiscoWorks do zarządzania konfiguracją urządzeń sieciowych
- SWAT - rozwiązania własne Wola Info (SWAT Documenter posiada certyfikat HP)



Wymienione obszary, odpowiednio zdefiniowane i zautomatyzowane pozwalają na racjonalne organizowanie zadań. Identyfikacja problemów jest zoptymalizowana czasowo, co znacznie usprawnia środowisko pracy, czyniąc je bardziej wydajnym i przyjaznym. Widoczna jest radykalna poprawa zarządzania przebiegiem prac w sytuacji zmiany oraz redukcja kosztów z tym związanych.

Nasze rozwiązania w zakresie ITSM sprawdzają się tam, gdzie wymagana jest efektywna reakcja na zmiany, gdzie liczy się czas i skuteczność. Doświadczony zespół architektów Wola Info prezentuje wysoki poziom znajomości procesów według najlepszych praktyk ITIL. Adresujemy niemal wszystkie aspekty oraz obszary rozwiązań ITSM. Odpowiadamy za kompleksowe przygotowanie Twojej organizacji do transformacji IT zorientowanej na biznes, do wdrożenia procesów w oparciu o założenia ITSM.

Posiłkując się metodyką dla usług IT (ITIL „best practice”) oraz własną wiedzą i doświadczeniem, przeprowadzamy szkolenia dla użytkowników i uczestniczymy w rozwijaniu ich kompetencji. Dobieramy odpowiedni zestaw rozwiązań informatycznych pełniących funkcję wspomagającą zarządzanie IT.

Jeśli chcieliby Państwo dowiedzieć się więcej na temat rozwiązań Wola Info, zapraszamy na naszą stronę internetową www.wolainfo.com.pl.

Szczegółowych informacji udzieli Państwu konsultanci Wola Info. Wystarczy zadzwonić pod numer + 4822 431 84 00, bądź wysłać zapytanie korzystając z poczty elektronicznej sales@wolainfo.com.pl.

Wola Info SA

ul. Cybernetyki 7, 02-677 Warszawa
 Tel. +4822 431 84 00, Fax: +4822 431 84 01
 email: wolainfo@wolainfo.com.pl www.wolainfo.com.pl