



# HP OpenView ratkaisut toiminnan jatkuvuuden turvaajina

- Käytännön esimerkkejä ITIL ja  
ITSM mukaisista IT  
palveluhallinnan toteutuksista ja  
mahdollisuuksista

Ville Koskinen  
Sales Specialist, HP Software

© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.  
The information contained herein is subject to change without notice



# Mitä tarkoittaa ITIL ja ITSM

- ITIL (IT Infrastructure Library)
  - Kerätty toimialan parhaiden kokemusten perusteella, ja niiden pohjalta antaa suuntaviivat miten toimia ja mitä pitää ottaa huomioon IT palveluhallinnassa.
  - Määrittelee yleisimpiä IT-palvelujen toimittamiseen ja tukemiseen liittyviä prosesseja (**Palvelun tuki:** Palvelupiste, Tapahtumanhallinta, Ongelmanhallinta, Konfiguraationhallinta, Muutoksenhallinta ja Versionhallinta. **Palvelun toimitus:** Palvelutasonhallinta, Kustannustenhallinta, Kapasiteetinhallinta, Jatkuvuudenhallinta ja Käytettävyydenhallinta)
- ITSM (IT Service Management)
  - Määrittelee ITIL:n käytännön toteutuksen. Esim. mitkä prosessit otetaan käyttöön ja missä määrin.
  - Ottaa myös palveluiden toteutukseen kantaa laajemminkin Esim. mahdolliset työkalut.



# Käytännön esimerkkejä

© 2004 Hewlett-Packard Development Company, L.P.  
The information contained herein is subject to change without notice



# Tanskan posti

## Muutoshaasteidenhallinta



Haaste	Ratkaisu	Lopputulos/Edut
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarve kehittää ja esitellä uudet liiketoimintapalvelut nopeasti ja kustannustehokkaasti</li><li>• Käytössä suuri joukko yhteen sopimattomia ei-standardoituja sovelluksia. Esim. kolmannen osapuolen ei-kaupallisia tuotteita ja itse kehitettyjä ohjelmistoja</li><li>• Kasvanut monimutkaisuus sekä kasvanut ylläpito- ja tukitarve</li><li>• Puutteellinen IT infrastruktuurin kontrolli läpi teknologia kerrosten</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Standardointi perustuen toimiviksi todistettuihin SAP ratkaisuihin. Kuten esim. mySAP FMI ja FIN, sekä SAP APO, BW, HR ja PS</li><li>• Kolmannen osapuolen sovellusten sekä itse kehitettyjen sovellusten integrointi SAP NetWeaveriä hyväksi käyttäen</li><li>• HP OpenView Operations, Smart Plug-in for SAP, Performance, Reporter, Network Node Manager, Internet Services</li><li>• Prosessien muuttaminen ITILin mukaisiksi sekä tietotaidon jakaminen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Uusien liiketoimintapalveluiden nopeampi käyttöönotto</li><li>• Parantunut käyttäjä ja asiakas tyytyväisyys</li><li>• Alentuneet sovellusten ylläpito- ja tukikustannukset</li><li>• Kokonaisvaltainen kuva koko IT ympäristöstä keskitetysti</li><li>• Ammattitaitoisen IT henkilökunnan siirtäminen operationaalisista IT toimista tuottavampaan liiketoimintapalveluiden kehittämiseen</li></ul>

# Helsingborgin kaupunki

Helsingborgin kehityspotentiaali on parantunut keskitettyjen IT palveluiden ansiosta



Haaste	Ratkaisu	Lopputulos/Edut
<ul style="list-style-type: none"><li>• Moninaisen IT ympäristön takia muutosten toteuttaminen vaikeaa → Tarve standardoinnille</li><li>• Ei keskitettyä kontrollia, koska jokainen osasto hallinnoi omia IT palveluja</li><li>• Sovittujen palvelutasojen puute operaatioille</li><li>• Tarve toimittaa sama korkeatasoinen palvelu kaikille osastoille ja käyttäjille</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• HP tallennusratkaisu</li><li>• Keskitetysti hallinnoitu Windows 2003 ympäristö</li><li>• Active Directory infrastruktuuri muutoshallinta, Exchange ja migraatiostrategia sääntöineen</li><li>• Sovellusten paketointi</li><li>• ITIL koulutus</li><li>• HP OpenView Service Desk</li><li>• HP OpenView Operations for Windows</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yhteisen infrastruktuurin keskitetyn hallinnan ansiosta IT palvelut ovat helpompia ja turvallisempia</li><li>• Skaalautuva toteutus tukee muutosta, ja antaa mahdollisuuden 24 tunnin paikallishallintoon siirtymiselle</li><li>• Parantuneet ja standardoidut palvelut käyttäjille</li></ul>



# perdata

## SP Sertifikaatti – lisävauhtia perdatan liiketoiminnalle

Haaste	Ratkaisu	Lopputulos/Edut
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarjota asiakkaille, pääasiassa julkisesta sektorista, innovatiivisia ja luotettavia IT palveluja</li><li>• Kasvattaa liiketoimintaa ja hankkia uusia asiakkaita</li><li>• Vahvistaa asiakkaiden luottamusta palveluiden laatuun virallisen sertifikaatin avulla</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Osaanotto HP:n SP Sertifikaatti ohjelmaan</li><li>• Stadwerke Leipzigille tuotetun SAP palvelun arvioinnin toteutus</li><li>• Sertifikaatin suorittaminen SP Certified tasolla</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• perdatan tuottamien palveluiden korkean laadun vahvistaminen riippumattoman organisaation toimesta</li><li>• Asiakkailta ja kumppaneilta positiivisempi kuva perdatasta luotettavana ulkoistuskumppanina</li><li>• SP Sertifikaatti oli avaintekijä eräiden sopimusten viimeaikaisissa laajennuksissa</li></ul>



# KfW Group

## Teknologiahallinnasta IT palveluhallintaan

Haaste	Ratkaisu	Lopputulos/Edut
<ul style="list-style-type: none"><li>• Monimutkaisuuden ja kapasiteetin kasvusta huolimatta KfW Groupin IT organisaation täytyy pitää IT palveluiden laatu jatkuvasti korkealla tasolla lisäämättä käytettyjä henkilöstöresursseja</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• IT palveluhallinnan organisatorinen ja teknologinen pohja rakennettiin HPS Consulting &amp; Integrationin avulla vastaamaan ITIL standardeja</li><li>• HP OpenView Service Desk oli avain roolissa ITIL prosesseja tukevana työkaluna</li><li>• HP OpenView Operations käytettiin operaatioiden-hallinnassa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kontrolloidun prosessi-hallinnan avulla KfW Group on markkinoidensa parhaiten varustautunut muutokseen sekä uusien liiketoiminta-alueiden valtaukseen</li></ul>