

Spis treści



Wstęp

Zarządzanie zasobami IT i zarządzanie konfiguracją usług to podstawowe elementy procesu zarządzania usługami IT (ITSM). Podobnie jak inne rozwiązania ITSM, na przykład zarządzanie incydentami, problemami lub zmianą, etc., mają one ugruntowaną pozycję i stale ewoluują. Połączenie tradycyjnych koncepcji z nowoczesnymi narzędziami tworzy dla użytkowników nowe możliwości eksploracji i rozwoju.

Nasz przewodnik zawiera przegląd podstaw zarządzania zasobami IT i konfiguracją usług. Niezależnie od tego, czy dopiero rozpoczynasz swoją przygodę z zasobami w Jira, czy jesteś już zaawansowanym użytkownikiem, dokument ten dostarczy Ci cennych informacji i zainspiruje do wprowadzania ulepszeń w Twojej organizacji.

Opracowanie opisuje podejście Atlassian do zarządzania zasobami IT i konfiguracją usług w oparciu o zasady ITIL 4 oraz spostrzeżenia Atlassian dotyczące wdrażania ITSM z wykorzystaniem Jira Service Management. Jego celem jest kompleksowe wyjaśnienie metod zarządzania zasobami IT i konfiguracją usług oraz zainspirowanie odbiorców do zastosowania tej wiedzy w różnych obszarach, które mogą stanowić wartość dodaną dla firmy.

W gronie zespołu specjalistów Sii Polska wybraliśmy najważniejsze aspekty zagadnienia i możemy również dostarczyć konkretne wskazówki i przykłady, jak wdrożyć je krok po kroku od strony technicznej.

SKONTAKTUJ SIE Z NAMI
aby uzyskać pełne wsparcie we wdrażaniu narzędzi Atlassian ITSM.



1. Wyzwanie każdej organizacji

Jeśli zdecydujesz się nie korzystać z zarządzania zasobami IT i konfiguracją usług, może Ci się wydawać, że oszczędzasz. Prawdopodobnie jednak szybko zauważysz negatywne skutki w kilku lub we wszystkich wymienionych obszarach:

- Brak ogólnego przeglądu tzw. elementów konfiguracji (ang. configuration items, CI) oraz powiązanych z nimi właścicieli w ramach organizacji.
- Dane przechowywane niezależnie w różnych systemach i u różnych właścicieli, przez co brak jest jednego źródła danych.
- Wydłużony czas reakcji na zgłoszenia klientów wynikające z faktu, że zespoły serwisowe nie mają szybkiego dostępu do dokładnych danych.
- Nieoczekiwane awarie wynikające z niewłaściwej modyfikacji komponentów systemu, ponieważ niemożliwe jest dokładne określenie, na które z nich miała wpływ rekonfiguracja.
- Zwiększone koszty związane z nieużywanym sprzętem i niepotrzebnymi lub nadmiarowymi licencjami.

- Nakład pracy manualnej w celu określenia, które elementy systemu należy zmienić, gdy zmieniają się wymagania.
- Monitorowanie statusu elementów konfiguracji w czasie rzeczywistym w celu lepszego zrozumienia usług i aplikacji, na które wpływa dany proces.
- Nieudane wdrożenia, wynikające z tego, że zmieniły się wymagania projektu, nie zakomunikowano zmian wszystkim zainteresowanym, a konfiguracje nie były uporządkowane.

Praktyki w obszarze zarządzania zasobami IT i konfiguracją usług mają kluczowe znaczenie dla zespołów programistycznych i operacyjnych, ponieważ zmniejszają niepotrzebne koszty i zapobiegają działaniom prowadzonym w trybie doraźnym. Rzeczywistość pokazuje, że metody te są opłacalne, a jednocześnie zwiększają poziom cyberbezpieczeństwa i usprawniają operacje. Przyjazne dla użytkownika zarządzanie zasobami IT i konfiguracją usług umożliwia zespołom skupienie się na innowacjach, a nie na walce z chaosem.



2. O zarządzaniu zasobami IT i konfiguracją usług

Obie praktyki są zaprojektowane tak, by pomóc w zrozumieniu usług biznesowych i sposobu ich wykorzystania. Dzięki temu możesz podejmować lepsze decyzje, zwiększać wydajność procesów, a **ostatecznie – oszczędzać zasoby i pieniądze Twojej firmy.**

Czym jest zarządzanie zasobami IT?

Praktyka zarządzania zasobami IT (ang. IT asset management, ITAM) zapewnia, że zasoby informatyczne w organizacji są rozliczane, wdrażane, utrzymywane, modernizowane i usuwane w odpowiednim czasie. W skrócie, sprawia ona, że cenne elementy materialne i niematerialne w firmie są właściwie monitorowane i efektywnie wykorzystywane.

Zasoby to wszystko, co jest na tyle cenne dla firmy, że warto je monitorować. Typowe zasoby informatyczne obejmują:

- laptopy,
- serwery,
- telefony,
- monitory,
- oprogramowanie,
- sprzęt sieciowy.

Te same zasady zarządzania zasobami mogą mieć zastosowanie do zasobów niezwiązanych z IT – inne działy często przechowują jako zasoby np. sprzęt biurowy, budynki, pojazdy, umowy lub dostawców.

Czym jest zarządzanie konfiguracją usług?

Zarządzanie konfiguracją usług zapewnia, że dokładne i wiarygodne informacje na temat usług oraz elementów konfiguracji są dostępne w czasie i miejscu, w których są potrzebne. Obejmuje ono informacje o tym, jak CI są skonfigurowane i jakie są między nimi relacje. Taki ogólny widok jest często nazywany mapą usług lub modelem usług i jest częścią architektury usługi.

Przykłady obiektów konfiguracji IT obejmują:

- laptopy,
- serwery,
- maszyny wirtualne,
- oprogramowanie,
- karty sieciowe,
- bazy danych.

Podobnie jak zasoby, elementy konfiguracji mogą istnieć poza IT. Przykładami mogą być pracownicy, dokumenty proceduralne, dostawcy i wiele innych.

Zarządzanie zasobami IT

Zasoby IT są zbyt często monitorowane przez wiele osób w różnych lokalizacjach, co naturalnie prowadzi do chaosu i nieścisłości. W miarę rozwoju IT zespoły techniczne coraz częściej polegają na dostawcach oprogramowania jako usługi (SaaS), co sprawia, że monitorowanie wykorzystania tych usług na żądanie w środowiskach chmurowych ma kluczowe znaczenie.

Tradycyjne zarządzanie zasobami przy użyciu arkuszy kalkulacyjnych musi więc zostać zastąpione bardziej wydajnymi, nowoczesnymi praktykami. Dzięki zwiększonej kontroli, widoczności i przypisanej odpowiedzialności, nadmierne wykorzystanie licencji może być zmniejszone, by uniknąć zbędnych kosztów. Opublikowany niedawno raport ITAM Review¹ ujawnił, że sprzęt komputerowy nadal stanowi największą kategorię wydatków IT, czyli 30% całkowitych budżetów, dlatego zarządzanie zasobami IT jest kluczowe w optymalizacji kosztów.

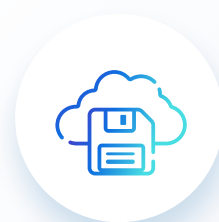
Zarządzanie konfiguracją usług

W erze chmury obliczeniowej i rosnącej popularności „wszystkiego jako usługi”, zespoły IT muszą zarządzać zupełnie innym rodzajem środowisk IT niż te tradycyjne. Choć organizacje IT mogą polegać na bazie danych zarządzania konfiguracją (ang. configuration management database, CMDB), wiele z

nich ma trudności z czerpaniem wartości z wdrożeń CMDB, a nawet musi mierzyć się z niepowodzeniami w projektach w tym obszarze.

Nie są z tym problemem same – według raportu firmy Gartner², 75% wszystkich inicjatyw CMDB kończy się fiaskiem. Głównym powodem jest to, że wiele wdrożeń CMDB rozpoczyna się od zbyt obszernych zakresów. W rezultacie zespoły próbują zebrać na samym początku nadmierną ilość informacji, zarówno wartościowych, jak i niewartościowych, co prowadzi do trudności w utrzymaniu i zachowaniu starszych informacji. Ostatecznie wdrożenia te dostarczają niewielką wartość dla organizacji, co skutkuje przedłużonym czasem realizacji projektów i marnowaniem zasobów.

Zgodnie z ITIL Foundation: 4 Edition (Axelos Limited, 2019 r.): „Ważne jest, aby wysiłek wymagany do gromadzenia i utrzymywania informacji konfiguracyjnych był zrównoważony z wartością, jaką te informacje tworzą. Utrzymywanie dużych ilości szczegółowych informacji o każdym komponencie i jego relacjach z innymi komponentami może być kosztowne i może przynieść bardzo małą wartość dodaną. Wymagania dotyczące zarządzania konfiguracją usługi muszą opierać się na zrozumieniu celów organizacji oraz na tym, w jaki sposób usługa i konfiguracja będą dodawać wartość”.



¹ Rich Gibbons, MD, ITAM Review. „RAPORT ITAM INSIGHTS - Analiza zmieniających się kosztów oprogramowania, sprzętu i chmury przez branżę odpowiedzialną za zarządzanie nimi”. Opublikowano w 2023 roku.
² Gartner, Inc. „3 kroki do poprawy jakości danych CMDB w widoku usług IT”. Opublikowano w 2022 r.

Podejmowanie decyzji wymaga danych, a skuteczne podejmowanie decyzji wymaga niezawodnych danych.

Zamówienia, świadczenie usług, procesy audytu, rozwój oprogramowania i rozwiązywanie problemów zwiększają dokładność informacji o zasobach i konfiguracjach systemu. W raporcie firmy Forrester³ podkreślono korzyści płynące z CMDB w zakresie zapewniania wysokiej jakości usług i wsparcia oraz korzyści finansowych, płynące z dobrej organizacji przedsiębiorstwa.

Korzyści z zarządzania zasobami IT i konfiguracją usług obejmują:

- Zmniejszone ryzyko zakłóceń i naruszeń bezpieczeństwa dzięki widoczności i monitorowaniu zmian w systemach.
- Redukcję kosztów dzięki szczegółowej wiedzy na temat wszystkich elementów konfiguracji, tak by uniknąć marnotrawienia zasobów technologicznych.
- Większe możliwości dla klientów i pracowników, którzy mogą szybko wykrywać i zmieniać nieprawidłowe konfiguracje, które w przeciwnym razie negatywnie wpłynęłyby na wydajność.
- Większą elastyczność i szybsze rozwiązywanie problemów, pozwalające na świadczenie usług o wyższej jakości i obniżenie kosztów rozwoju oprogramowania.

- Efektywne zarządzanie zmianami dzięki znajomości podstawowych konfiguracji i możliwości projektowania zmian, aby uniknąć problemów.
- Szybsze przywracanie usług. W przypadku awarii można szybciej przywrócić systemy, ponieważ konfiguracja jest zaktualizowana, udokumentowana i zautomatyzowana.
- Lepsze zarządzanie wersjami i klarowne raportowanie statusu.

Dzisiejsze firmy polegają na coraz bardziej złożonych środowiskach technologicznych, w których zasoby IT obejmują zarówno oprogramowanie, jak i sprzęt komputerowy.

Dzięki oprogramowaniu do zarządzania zasobami IT i konfiguracjami usług można skuteczniej je monitorować, minimalizując opóźnienia i błędy ludzkie.

Gdy zostanie wykryta nowa konfiguracja urządzenia lub gdy zbliża się data wygaśnięcia umowy, administrator może otrzymywać przypomnienia lub alerty, które umożliwiają podjęcie działań, zaprojektowane w celu zapewnienia zrozumienia zarządzania zasobami IT w czasie rzeczywistym.

3. Forrester Research, Inc. „Stan zarządzania usługami, 2022”. Opublikowano w 2022 r.



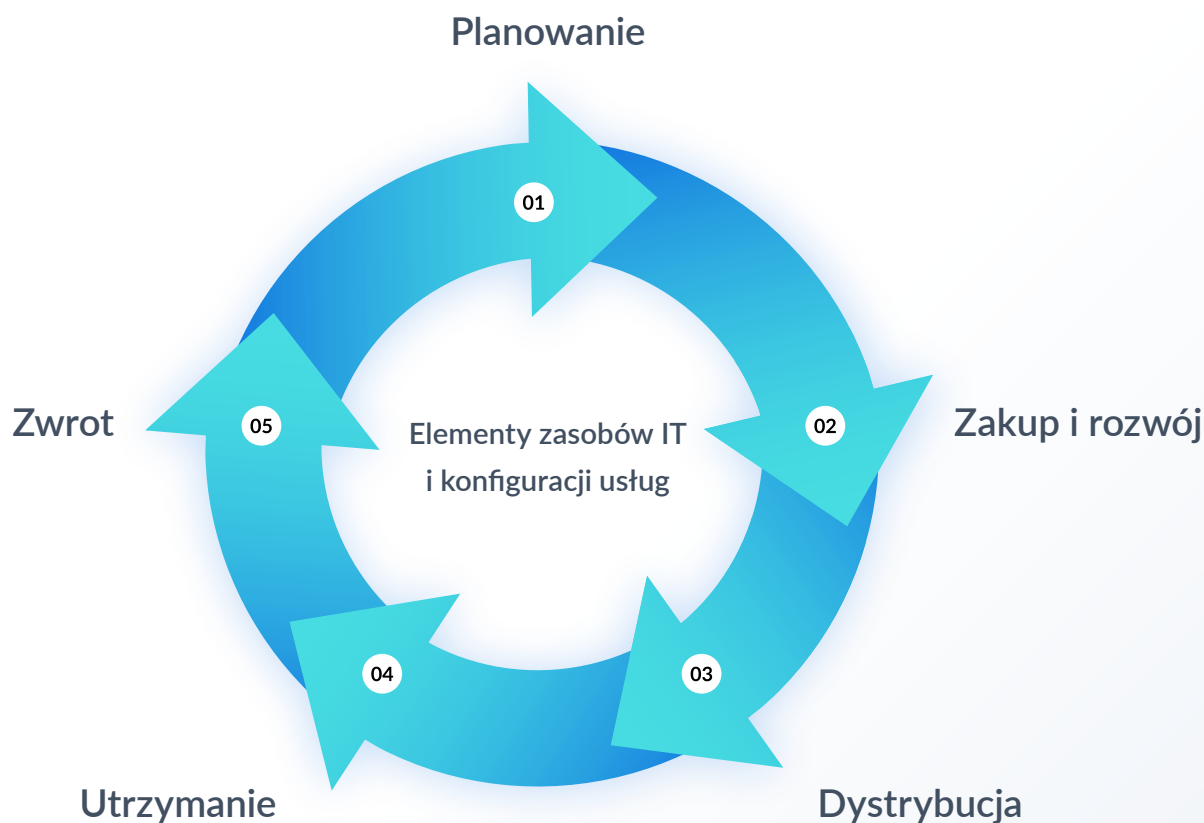
Dlaczego działy IT doceniają zarządzanie zasobami IT i konfiguracją usług?

Indywidualne zarządzanie konfiguracją zasobów IT oraz usług zapewnia możliwość kontroli sprzętu i konfiguracji w firmie. Zarządzanie zasobami IT można więc postrzegać jako „wszechświat” w zakresie technologii, podczas gdy zarządzanie konfiguracją usług gwarantuje dogłębny wgląd w każdą składającą się na niego konfigurację.

Procesy te umożliwiają organizacjom reagowanie na zagrożenia bezpieczeństwa i efektywne prowadzenie operacji IT. Kiedy dochodzi do zdarzenia związanego z cyberbezpieczeństwem, takiego jak BlueKeep, w pierwszej kolejności zadajemy pytanie: „Na co ma ono wpływ?”. Brak szybkiej, jednoznacznej i związanej

odpowiedzi często prowadzi do nieuzasadnionego kryzysu – desperackiego poszukiwania powodów. W miarę upływu czasu bez rozwiązań powstaje coraz większy chaos, ponieważ każdy przedstawia inną wersję „prawdy” i rozwiązania. Ostatecznie, gdy wszystkie kryzysy zostaną przezwyciężone, analizujemy koszty zakłóceń w działalności, nadgodzin, dodatkowej pracy, opłat dostawców itp., które często są nie tylko ogromne, ale również niewymierne.

Ponieważ technologia stale ewoluje wraz z wprowadzaniem nowych narzędzi, zarządzanie zasobami IT i konfiguracją usług musi być stale ulepszane i dostosowywane do zmieniających się potrzeb biznesowych. A ze względu na zależność od współpracy międzypespółowej, kompetencje w obszarze agile powinny być wspierane przez efektywną strukturę, by można było osiągać oczekiwane wyniki.



Zwrot z inwestycji w zarządzanie zasobami IT i konfiguracją usług

Niektóre z korzyści ekonomicznych, które przyczyniają się do pozytywnych wyników zwrotu z inwestycji (ROI) związanych z wykorzystaniem zarządzania usługami IT oraz konfiguracją usług obejmują:

- Niższe koszty IT. Optymalizacja operacji IT redukuje koszty w kilku obszarach, w tym w zakresie infrastruktury, usług zewnętrznych i zarządzania oprogramowaniem.
- Poprawę jakości usług. Zapewnienie, że istniejące usługi są zawsze dostępne, a nowe/ulepszone usługi mogą być szybko aktualizowane i udostępniane.
- Ograniczenie ryzyka. Skrócenie czasu przestoju spowodowanego awariami systemów, cyberatakami, naruszeniami bezpieczeństwa oraz działaniami związanymi ze zmianami i konfiguracją.
- Wzrost produktywności personelu IT. Optymalizacja działań personelu IT poprzez automatyzację skraca czas, który zespół spędza na rutynowych

zadaniach i uwalnia cenne zasoby ludzkie.

Istnieje wiele obliczeń ROI, które można zastosować w firmie w takich obszarach jak:

- Liczba urządzeń monitorowanych przez system zarządzania zasobami IT i konfiguracją usług.
- Nakład pracy i koszty związane z manualną obsługą zarządzania zasobami IT i konfiguracją usług przez inżyniera systemowego lub sieciowego.
- Kiedy (nie: „jeśli”!) wystąpi awaria systemu bez konfiguracji zapasowej.
- Masowa aktualizacja konfiguracji dla wielu systemów lub nowe wymagane wdrożenie.
- Gdy firma musi zachować zgodność z zasobami lub usługami IT, zlecić audyt lub przejść techniczną ocenę ryzyka.

Korzyści wynikające z zarządzania zasobami IT oraz konfiguracją usług mają zastosowanie we wszystkich wymienionych obszarach. Kompleksowy system, zawierający aktualne informacje, oszczędza czas – a czas to pieniądz.

3. „The Atlassian Way”

Podejście firmy Atlassian polega na równoważeniu autonomii z dostosowaniem. Chcemy, aby zwinne zespoły podejmowały szybkie decyzje i pracowały autonomicznie, podczas gdy dział IT ma pewność, że praca jest dostosowana i nie niesie ryzyka dla biznesu. Atlassian rozumie, że każda organizacja jest inna. Konieczne może być mapowanie złożonych zależności w całej firmie lub prowadzenie rejestru zasobów niematerialnych, takich jak licencje i podpisane dokumenty, aby zmniejszyć ryzyko błędu. A może Twoje wymagania są prostsze i obejmują śledzenie komputerów i sprzętu.

Zbudowane na platformie Jira Service Management narzędzie Assets oferuje skalowalne zarządzanie zasobami IT i konfiguracją usług, aby zaspokoić potrzeby wydajnego zespołu. Assets łączy w sobie funkcje zarządzania zasobami i CMDB, wymagane do efektywnego zarządzania zasobami i krytycznymi danymi. Niezależnie od tego, czy szukasz lekkiego, pojedynczego repozytorium do śledzenia zasobów, czy systemu dla większych przedsiębiorstw, Atlassian Assets w Jira Service Management pozwala zdefiniować zasoby i pracować z nimi w sposób najbardziej odpowiedni dla Ciebie i Twojej firmy, zapewniając jednocześnie platformę do rozszerzania monitoringu systemów i automatyzacji utrzymania.

Podejście stosowane przez Atlassian umożliwia zespołom pracę na jednej platformie, centralizując dostarczanie, wsparcie i doświadczenie użytkowników w Atlassian Assets. Zasoby w Jira Service Management zapewniają zespołom IT, programistycznym i biznesowym przegląd krytycznych systemów oraz umożliwiają współpracę

w zakresie priorytetów i alokacji zasobów. Dzięki Jira Service Management na tej samej platformie co Jira (wcześniej Jira Software lub Jira Work Management), wszystkie zasoby i powiązane z nimi zgłoszenia są przechowywane w jednym miejscu, a zespoły mogą łatwo zrozumieć, w jaki sposób odnoszą się one do ich pracy. Pozwala to na dostarczenie informacji o powodach nabycia sprzętu, informacji do kogo jest przypisany i jego wcześniejszej historii, niezależnie od tego, czy jest to zgłoszenie usterki, wymiana czy nowe zamówienie zakupu. Jira Service Management i Jira umożliwiają płynną komunikację i widoczność, niwelując nieporozumienia między zespołami developerskimi i zespołami IT.

Umożliwia to:

- Przyjazny użytkownikom sposób tworzenia zgłoszeń.
- Lepsze reagowanie na żądania usług poprzez lepszy przegląd za pośrednictwem zgłoszeń.
- Minimalizowanie ryzyka IT poprzez zrozumienie wpływu zmian.
- Szybsze znajdowanie przyczyn oraz rozwiązywanie problemów i incydentów.
- Śledzenie zasobów IT i zrozumienie relacji między kluczowymi aplikacjami, usługami a infrastrukturą bazową.
- Odkrywanie i śledzenie zasobów ułatwiających planowanie, audyty i zgodność z przepisami.
- Zarządzanie zasobami poza obszarem IT, w tym działami HR, sprzedaży, prawno-finansowymi, obiektami i innymi funkcjami, poprzez zarządzanie procesem w Jira.

JIRA SERVICE MANAGEMENT



Delivery

Project Management
Change Management
Deployment Management



Operations

Incident Management
Problem Management
Configuration Management



Support

Service Desk
Service Request
Management
Service Level Management
Asset Management

CONFLUENCE

Team Workspace & Knowledge Management

PLATFORM

Automation & Orchestration, Reporting % Analytics, and APIs



Sii Lodz

4. Dlaczego warto korzystać z zasobów w Jira Service Management?

Inicjatywa powiązana z innowacyjnością – transformacja cyfrowa przedsiębiorstwa, zmienia sposób, w jaki postrzegamy zarządzanie zasobami IT, w tym informacje i trwałość, przejście z oprogramowania i sprzętu lokalnego na aplikacje SaaS i usługi w chmurze. Zarządzanie technologią jako całością wymaga klarownej widoczności we wszystkich obszarach IT, a wszystko zaczyna się od pozbycia się historycznego balastu, takiego jak CMDB. Termin ten często wywołuje jednak poczucie podatności na nieścistości i zawodności. Jakiś czas temu firma Gartner udokumentowała, że tylko 25 procent organizacji czerpie wartość ze swoich obecnych inwestycji w CMDB¹.

Ale CMDB może dostarczać cennych informacji i umożliwiać działom IT podejmowanie lepszych i szybszych decyzji dotyczących dostarczania usług. Nowe badania przeprowadzone przez firmę Forrester wskazują, że „CMDB to zintegrowana hurtownia danych operacyjnych zawierająca kluczowe zasoby IT/ cyfrowe, warstwy kodu i ich zależności. Może mieć kluczowe znaczenie dla umożliwienia analizy wpływu i zarządzania portfelami IT przy ocenie ryzyka, wydajności i wydajności. W badaniu Forrester 67% respondentów stwierdziło, że ich organizacja posiada CMDB; spośród nich 91% zgodziło się, że CMDB ma kluczowe znaczenie dla ich biznesu”.

Forrester stawia ponadto hipotezę, że „...organizacje, które inwestują w to rozwiązanie, lepiej rozumieją swój majątek cyfrowy, co prowadzi do wyższej wydajności na wielu płaszczyznach. W szczególności organizacje osiągające wysokie wyniki radzą sobie z problemami związanymi z jakością i złożonością danych, które prześladują bazy CMDB i powodują niepowodzenia; respondenci w tych grupach częściej deklarują, że w jak największym stopniu zautomatyzowali obsługę bazy danych CMDB”.

Kluczem do skutecznego zarządzania technologią w obecnej erze jest dostosowanie do nowych celów i pozbycie się starej percepcji tego, co CMDB oznacza z perspektywy inwentarza i zasobów IT. Jak więc organizacja może ponownie ocenić swoją obecną i przyszłą architekturę? Poprzez spojrzenie na to, co jest wymagane i czego potrzeba – dostarczenie odpowiednich danych odpowiednim interesariuszom we właściwym czasie.

Assets w Jira Service Management zapewnia nowoczesną bazę danych do zarządzania zasobami i konfiguracjami. „Nowoczesny” świat oznacza zwinne, hybrydowe lub zmienne środowisko oparte na nowych praktykach DevOps, nowych produktach SaaS lub połączeniu urządzeń mobilnych i lokalnych oraz platform chmurowych.

1. Rich Gibbons, MD, ITAM Review. „RAPORT ITAM INSIGHTS - Analiza zmieniających się kosztów oprogramowania, sprzętu i chmury przez branżę odpowiedzialną za zarządzanie nimi”. Opublikowano w 2023 roku.

Narzędzie Atlassian Assets zostało stworzone z myślą o tym złożonym, stale zmieniającym się środowisku i ma przewagę nad ofertami innych dostawców:

- ✔ **Struktura narzędzia.** Dzięki standaryzacji jednego narzędzia do zarządzania zasobami i konfiguracją usług, użytkownicy korzystają ze ściślejszej integracji procesów i zyskują bogatszy kontekst informacji dzięki współdzielonym danym. Klienci mogą również uzyskać oszczędności dzięki szybszemu wdrożeniu i łatwiejszemu utrzymaniu jednego narzędzia.
- ✔ **Elastyczność.** Otwarta struktura danych daje klientom większą kontrolę nad ich zasobami i kluczowymi instalacjami. Klienci mogą monitorować zasoby i dane wymagane do obsługi krytycznych procesów biznesowych, co skraca czas implementacji i konserwacji.
- ✔ **Dokładność.** Automatyzacja no-code/low-code zapewnia aktualność danych i znacznie ogranicza ręczny przepływ pracy.
- ✔ **Centralizacja.** Szeroki zakres integracji, dzięki czemu klienci mogą korzystać z jednego punktu wejścia do swoich danych.
- ✔ **Reputacja.** Dzięki reputacji i znajomości Jira Software wśród programistów, możemy zmienić postrzeganie CMDB z czynnika „blokującego” na „umożliwiający” w obszarze DevOps.

5. Jak rozpocząć korzystanie z Atlassian Assets w Jira Service Management?

Narzędzie Assets w Jira Service Management umożliwia zespołom przyjęcie elastycznego i skalowalnego podejścia do budowania systemu zarządzania zasobami IT i konfiguracją usług.

Wykorzystaj praktyki ITIL 4, aby uwzględnić procesy, metody, ludzi i narzędzia, które już posiadasz. Rozważ następujące z nich:

- Zaczynaj tam, gdzie jesteś.
- Skoncentruj się na wartości dodanej.
- Postępuj iteracyjnie, korzystając z opinii zwrotnej.

- Zachowaj prostotę i praktyczność.
- Optymalizuj i automatyzuj.
- Współpracuj i promuj widoczność.
- Myśl i pracuj holistycznie.

Choć nikt nie lubi „pracy domowej”, udane wdrożenie zarządzania zasobami i konfiguracją usług wymaga przygotowania. Większość klientów przeprowadza serię warsztatów, aby nakreślić kluczowe inicjatywy biznesowe firmy i ustalić jasne cele wdrożenia.

SKONTAKTUJ SIE Z SII POLSKA,
aby uzyskać szczegółowe wskazówki dotyczące rozpoczęcia pracy z Atlassian Assets.

6. Lista kontrolna dotycząca kolejnych kroków

Niniejsza lista kontrolna została opracowana jako ogólny przegląd kroków, które należy podjąć podczas rozpoczynania zarządzania zasobami IT i konfiguracją usług. Organizacje mogą wdrożyć kompletny system w ciągu zaledwie kilku miesięcy, zaczynając od małych i skoncentrowanych działań.

Zbuduj swoje uzasadnienie biznesowe:

- Wybierz bieżący problem biznesowy, który przyniesie wartość dla firmy. Zalecamy rozpoczęcie rozwiązania tylko jednego lub dwóch problemów w pierwszej iteracji zarządzania zasobami IT i konfiguracją usług.
 - Stwórz zespół, który zajmie się tym problemem. Dobierz go w oparciu o problem biznesowy.
 - Zastanów się, które zespoły wchodzi w interakcje z obszarem problemu i wybierz interesariuszy z każdego istotnego zespołu.
 - Wybierz menedżera projektu ze swojej organizacji, który będzie odpowiedzialny za osiągnięcie pożądanego rezultatu.
 - Upewnij się, że wszyscy tak samo rozumieją zarządzanie zasobami IT i konfiguracją usług.
 - Opisz problem biznesowy w szczegółach, jak zarządzanie zasobami i konfiguracją usług może pomóc go przezwyciężyć oraz jaki będzie wynik biznesowy.
 - Zdefiniuj cele, takie jak zmniejszenie średniego czasu rozwiązania o 10% lub zwiększenie satysfakcji klienta o 15%.
- Przygotuj uzasadnienie biznesowe, korzystając z opisu problemu i celów, aby uzyskać zaangażowanie interesariuszy i zatwierdzenie budżetu.

Dowiedz się, jakich danych potrzebujesz:

- Zrozum, jakie informacje są potrzebne do rozwiązania wybranych problemów.
- Stwórz listę odpowiednich kategorii zasobów i konfiguracji (np. laptopy, serwery, bazy danych) oraz informacji (atrybutów), które musisz posiadać na temat każdej z kategorii.
- Sprawdź, gdzie te obecnie znajdują się te informacje (np. arkusze kalkulacyjne, w głowach ludzi, zewnętrzne bazy danych).
- Zdecyduj, które dane pozostawić w obecnym narzędziu, a które przenieść do CMDB. Nadszedł czas, aby pozbyć się arkuszy kalkulacyjnych i izolowanych danych.
- Zweryfikuj, które integracje z narzędziami zewnętrznymi lub importy plików chcesz wdrożyć w oparciu o powyższe.
- Zbadaj, jak często zmieniają się dane, aby dowiedzieć się, jak często należy uruchamiać integracje, aby utrzymać aktualność CMDB.
- Dowiedz się, czy istnieją jakiegokolwiek wymagania dotyczące zarządzania, zgodności lub audytu. Czy działasz zgodnie z określonymi wymogami prawnymi itp.?
- Dokonaj ostatecznej kontroli. Czy każdy element danych ma jakiś cel? Jeśli nie, usuń go.

Wdrożenie:

- Przeprowadź wszystkie istotne szkolenia produktowe dla swojego zespołu, który będzie budował, utrzymywał i pracował z Twoim narzędziem.
- Dowiedz się więcej o najlepszych praktykach modelowania danych. Dostępnych jest wiele zasobów, w tym szczegółowe wykłady na YouTube.
- Zaplanuj pożądaną strukturę na papierze lub tablicy. Upewnij się, że wybrana struktura może obsługiwać potrzebne uprawnienia dostępu.
- Zaimportuj dane i organizuj je zgodnie z planem. Zintegruj Atlassian Assets z projektem zarządzania usługami.
- Skonfiguruj odpowiednie reguły automatyzacji, aby aktualizować dane. Testuj i powtarzaj.
- Regularnie przeglądaj dane, aby utrzymać ich aktualność.
- Wybierz kolejny problem do rozwiązania i rozwijaj się dalej. Skorzystaj z pomocy zewnętrznego eksperta.



Sii Lodz

7. Korzyści ze współpracy z Sii Polska



Atlassian Platinum Partner – najnowsze technologie i najwyższy standard usług



Narzędzia wspierające Agile – dopasowana do indywidualnych potrzeb transformacja ze wsparciem procesów biznesowych i narzędzi Atlassian



Ponad 30 certyfikowanych specjalistów – ACP-100, ACP-600, ACP-420 i inne certyfikaty i odznaki Atlassian



Usługi typu one-stop shop, obejmujące consulting, wdrożenie i utrzymanie



Autorski framework zarządzania projektami (PM) firmy Sii w Jira, konfigurowalny do potrzeb klientów



Międzynarodowe projekty dla liderów w handlu detalicznym, opiece zdrowotnej, bankowości i usługach publicznych

Szukasz wsparcia? Skontaktuj się z Sii!

Wykorzystaj możliwości oferowane przez pakiet narzędzi Atlassian w Twojej firmie. Skontaktuj się z ekspertami Sii, aby dowiedzieć się więcej o naszej kompleksowej ofercie.

Skontaktuj się z nami!

Zatrudniając ponad 7 500 specjalistów, Sii jest czołowym dostawcą doradztwa technologicznego, transformacji cyfrowej oraz usług inżynieryjnych i biznesowych w Polsce. Specjaliści Sii realizują projekty dla znaczących firm z wielu sektorów, w tym motoryzacji, bankowości i finansów, hi-tech, medycznego, handlu detalicznego i logistyki oraz usług użyteczności publicznej. Sii Polska posiada 16 biur w Warszawie, Gdańsku, Wrocławiu, Poznaniu, Krakowie, Łodzi, Lublinie, Katowicach, Rzeszowie, Bydgoszczy, Częstochowie, Pile, Białymstoku, Gliwicach, Szczecinie i Toruniu.