



**20. konferenca**  
**Dnevi slovenske informatike**  
**ITSM (IT Service**  
**management) v "oblačnem**  
**računalništvu"**



*Monika Varkonji Šajn in*

*Dušan Himelrajh*

15. 04. 2013



## ITSM (IT Service management) v "oblačnem računalništvu"

***Če je stopnja notranjih sprememb manjša od tistih v zunanjem okolju, se nam slabo piše!***

***Jack Welch, General Electrics***

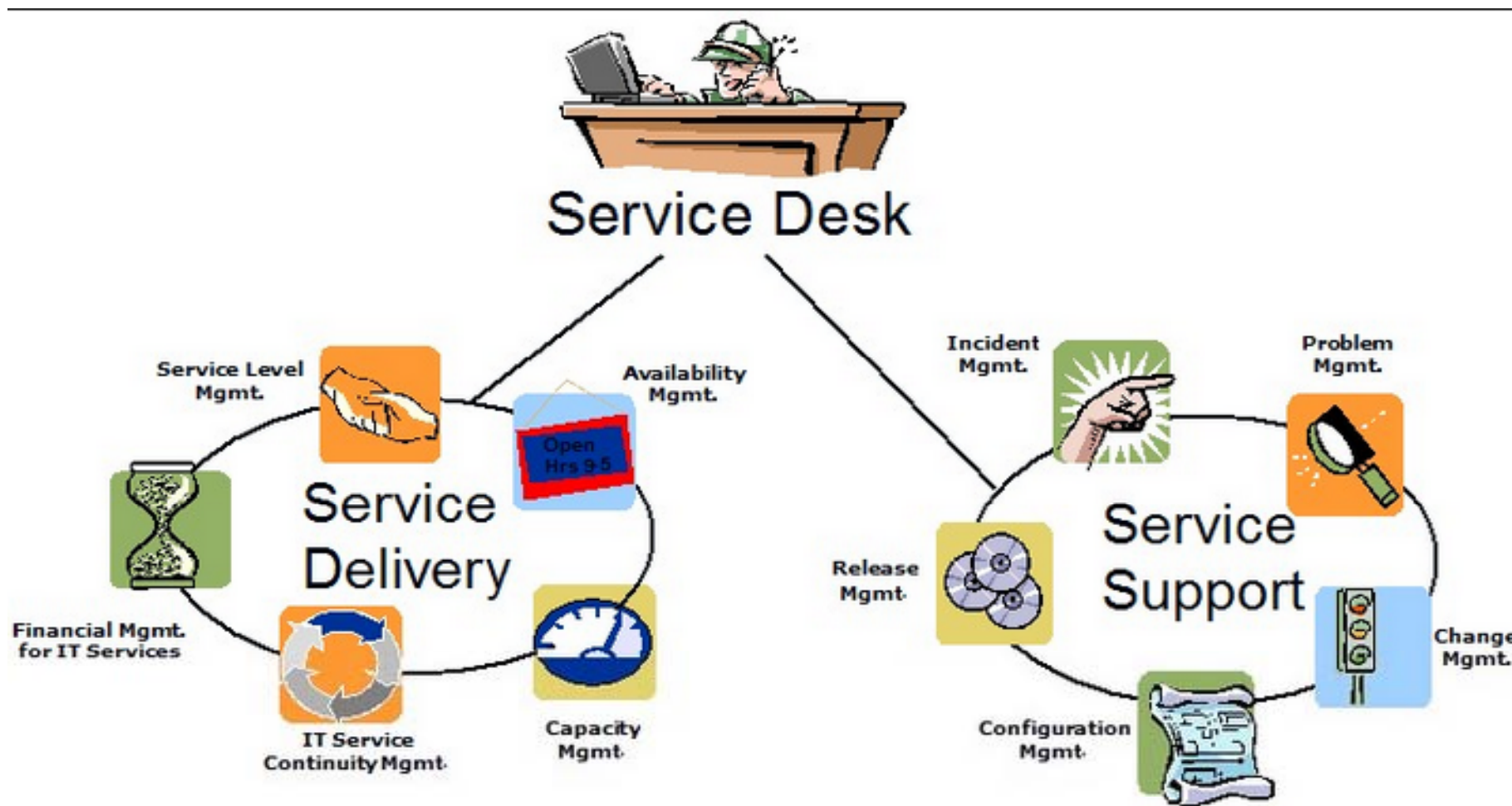


## ITSM (IT Service management) v "oblačnem računalništvu"

- **Kaj je ITSM?**  
je disciplina s katero zagotavljamo podporo IT storitev, ki so potrebne in pomembne za pokrivanje poslovnih zahtev organizacije.
- **Zakaj ITSM?**  
**ITSM** izboljša učinkovitost, poveča uspešnost ter hkrati zmanjša tveganja pri upravljanju IT storitev.
- **Kako deluje ITSM?**  
Za učinkovit izvajanje ITSM je potrebno povezati ljudi, procese in tehnologije v dobro zasnovan sistem, ki temelji na najboljših pristopih s področja informacijskih tehnologij.



# ITSM (IT Service management) v "oblačnem računalništvu"





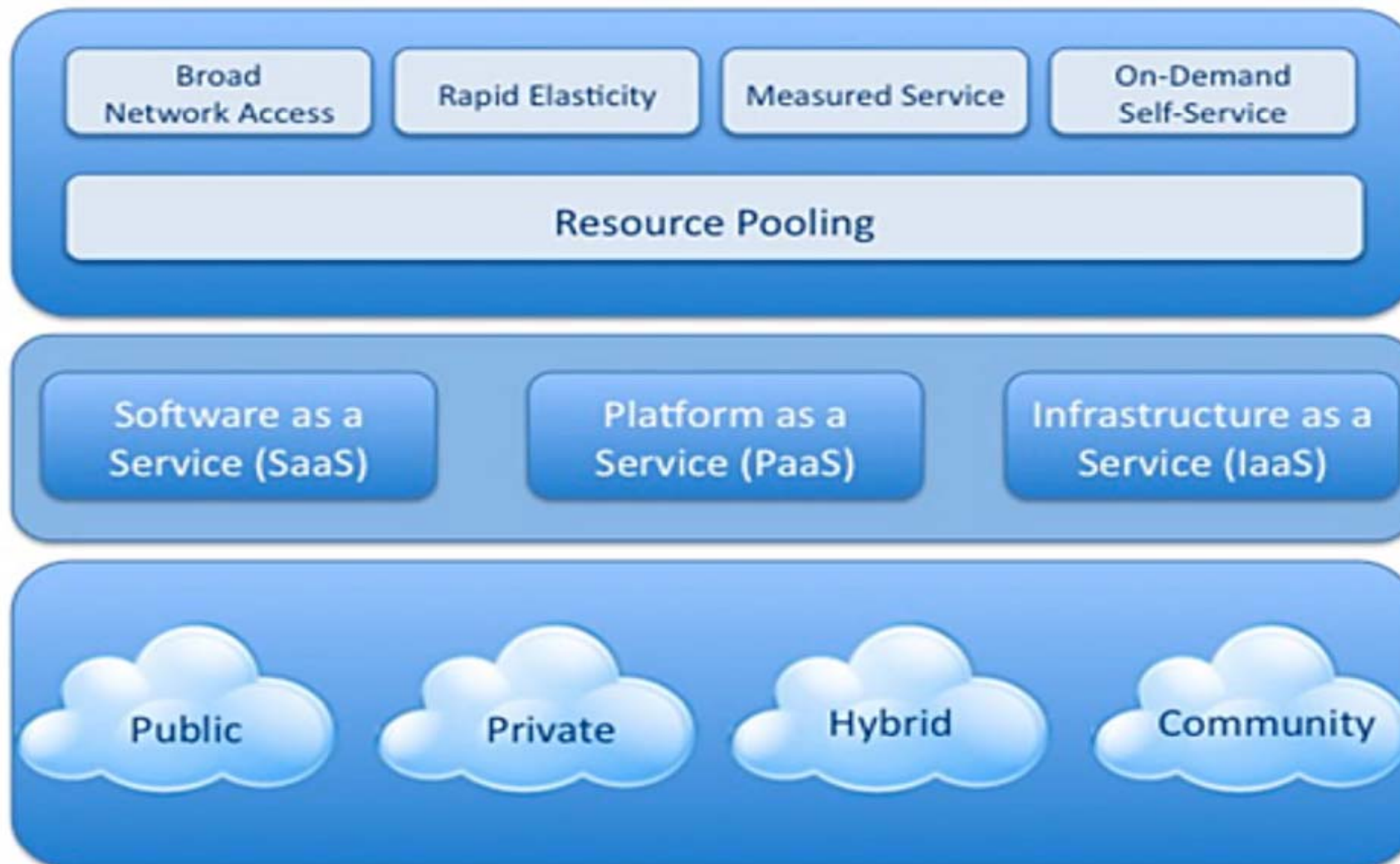
## Računalništvo v oblaku



*“It was much nicer before people started storing  
all their personal information in the cloud.”*



## Računalništvo v oblaku



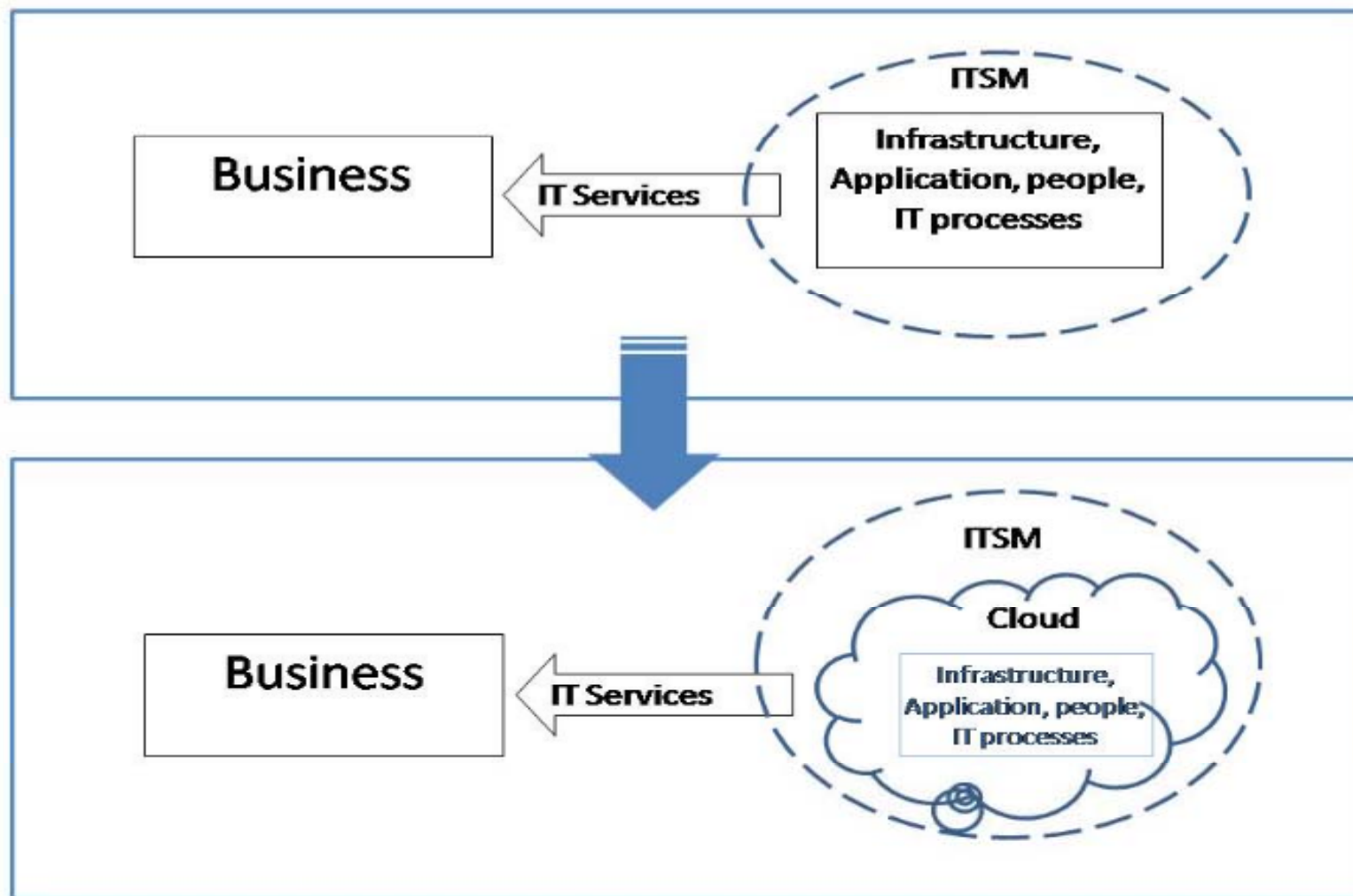


## Novi načini upravljanja IT v oblaku





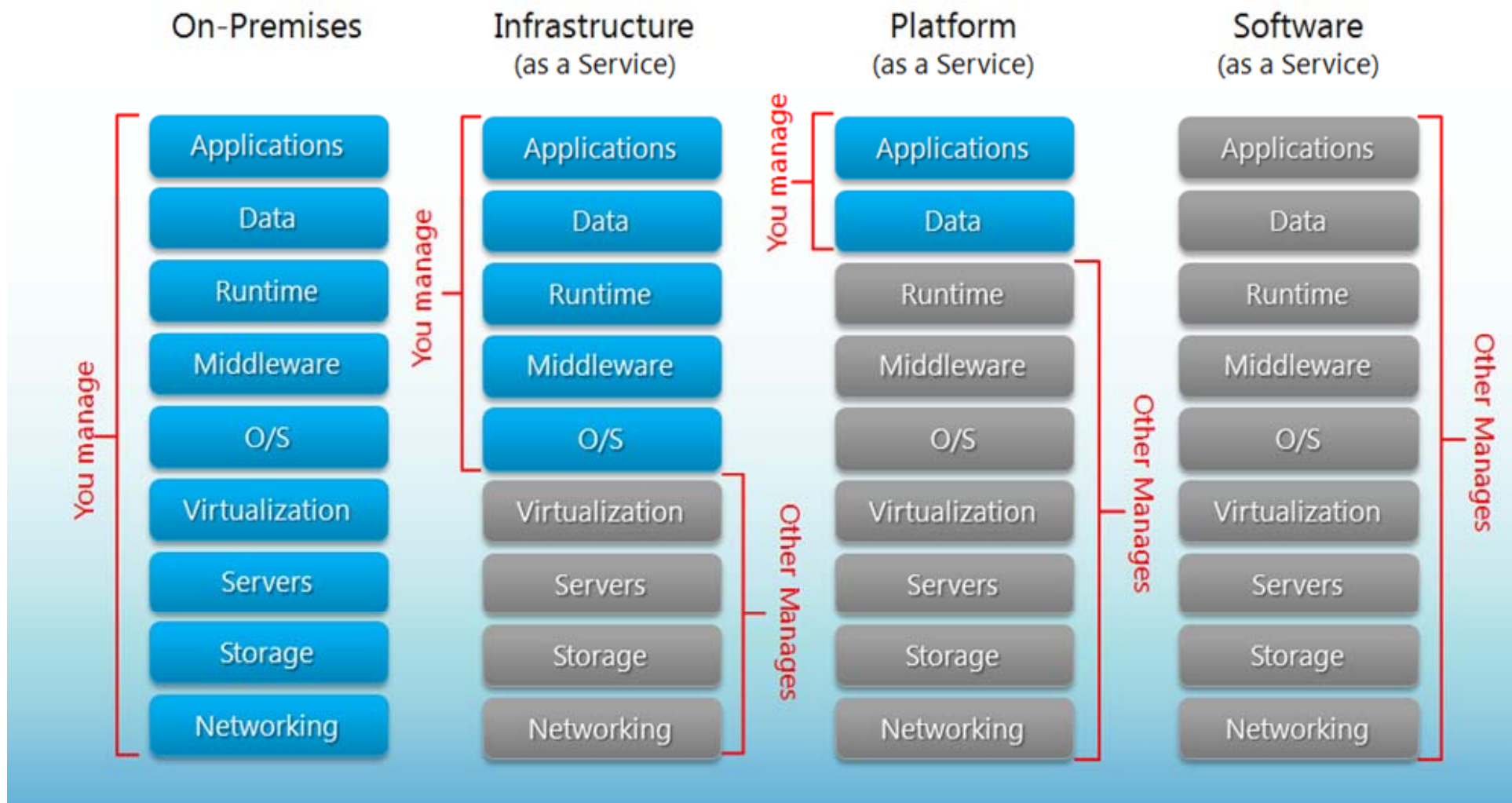
## Kako se spreminja ITSM v računalništvu v oblaku







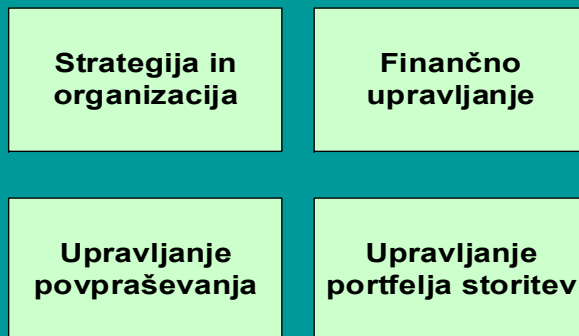
## Spremembe upravljanja z IT pri različnih izvedbah oblaka





## Neprestano izboljševanje storitev

### Strategija storitev



### Oblikovanje storitev



Portfelj / Katalog storitev

Sistem za upravljanje konfiguracij





# Strategija storitev

**Strategija in  
organizacija**

**Finančno  
upravljanje**

**Upravljanje  
povpraševanja**

**Upravljanje  
portfelja storitev**



# Oblikovanje storitev

**Obvladovanje  
tveganj**

**Upravljanje  
informacijske  
varnosti**

**Upravljanje  
neprekinjenosti  
IT storitev**

**Upravljanje  
kataloga  
storitev**

**Upravljanje  
razpoložljivosti**

**Upravljanje  
dobaviteljev**

**Upravljanje  
ravni storitev**

**Upravljanje  
zmogljivosti**



## Tveganja pri uporabi storitev v oblaku

---

- Varnost podatkov
- Priklenjenost na ponudnika
- Razpoložljivost in zmogljivost
- Možnost integracije
- Izguba preglednosti nad celotno storitvijo
- Odvisnost od interneta
- Izpostavljenost internetnim napadom
- Potreba po prilagoditvi procesov
- Stabilnost ponudnika



**Upravljanje s  
sredstvi in  
konfiguracijo**

**Upravljanje  
znanja**

**Načrtovanje in  
podpora  
prehodu  
(projekt)**

**Upravljanje  
sprememb**

**Upravljanje izdaj  
in postavitv**

**Preverjanje  
ustreznosti in  
preizkus  
storitev**

**Prehod storitev**



**Upravljanje  
incidentov**

**Upravljanje  
problemov**

**Upravljanje z  
uporabniškimi  
dovoljenji  
(dostopi)**

**Upravljanje  
dogodkov**

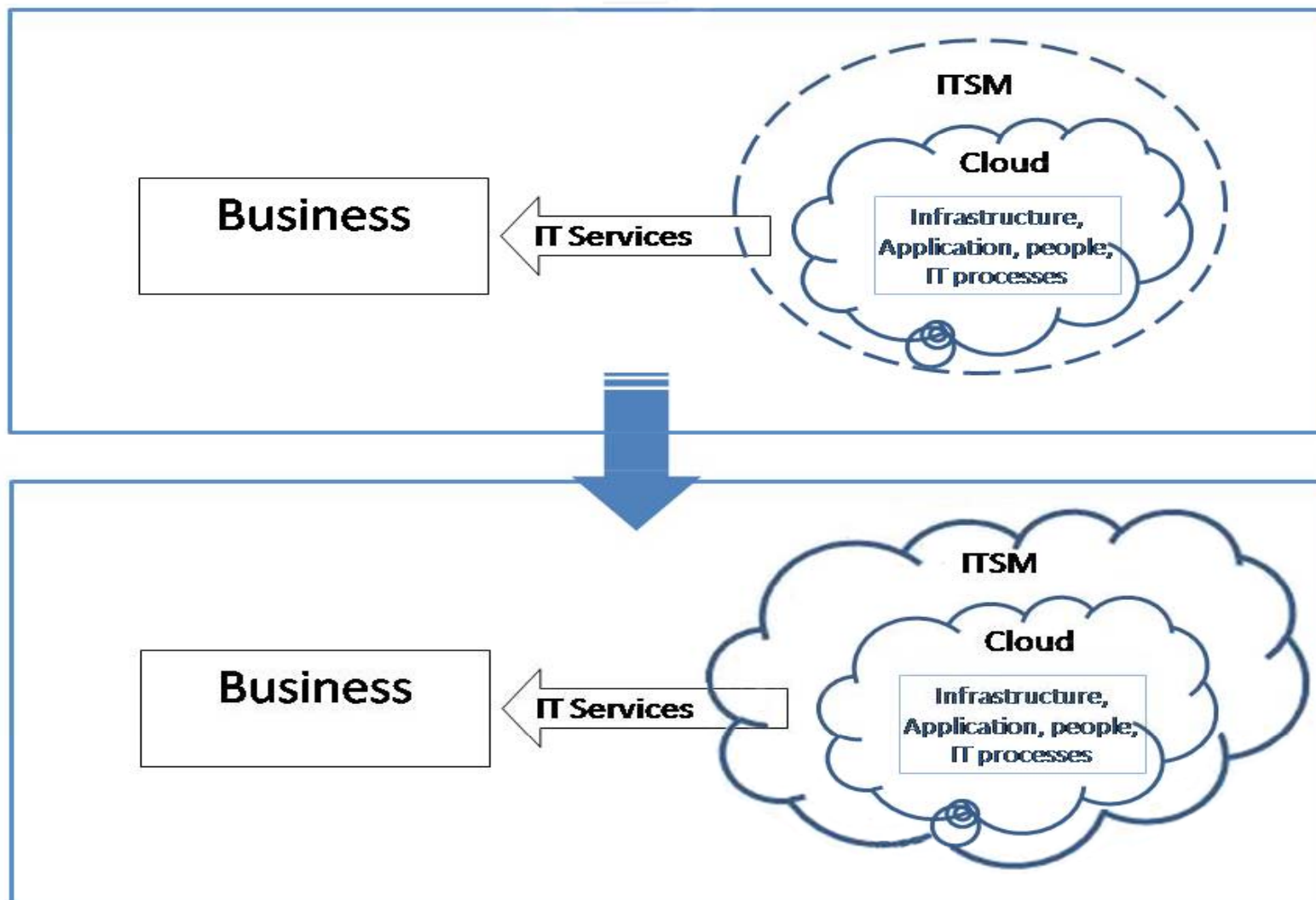
**Reševanje  
zahtevkov**

**Nadzor  
obratovanja IT**

# Obratovanje storitev



## ITSM kot storitev v računalniškem oblaku







## Sprememba vlog IT osebja

### Naloge novih profilov kadrov pri ponudniku storitev v oblaku:

- Arhitekt storitev v oblaku
- Specialist za računalniški oblak
- Sistemski inženir za računalniški oblak
- Programer usmerjen v razvoj rešitev za oblak
- Arhitekt infrastrukture v oblaku
- Nadzornik storitev v oblaku

### Spremembe obstoječih vlog pri najemnikih storitev v oblaku:

- Poslovni arhitekt
- Sistemski administrator
- Vodja IT oddelka
- Razvijalci aplikacij/programerji



## Pot naprej: javni, zasebni, hibridni oblaki?





***Hvala za vašo pozornost !***

*Vprašanja?*

*Pripombe?*

*Predlogi?*