

# PlanOne

## Service Catalog Management

*CA Service Catalog и  
примеры внедрений в Швеции*

Fredrik Spets

Москва 2012-11-30



# Биография

- Fredrik Spets - Principal Business Analyst в PlanOne
- Живёт в г. Ljungsbro, Швеция
- Работает в нескольких проектах по CA Service Catalog и занимается их реализацией, как с точки зрения обработки требований (Request Management), так и с позиций финансового менеджмента и бухгалтерского учёта.
- Плотнo работает с заказчиками в процессе внедрения и адаптации продуктов и имеет большой опыт работы с различными инструментами разработки и конфигурации. Также участвует в процессе запуска в промышленную эксплуатацию.
- Много лет работает с решениями CA из области Service Management, такими как Service Desk Management, CMDB, Asset Portfolio и Software Compliance Management



+46 725 14 65 22

[fredrik.spets@planone.se](mailto:fredrik.spets@planone.se)

# PlanOne- о компании

- **PlanOne**

- Шведская консалтинговая компания имеет 20 сотрудников и ежегодный рост выручки 30%
- Полностью ориентирована на внедрение сервисной модели бизнеса в подразделениях ИТ.
- Компания принадлежит Ninetech Group AB, частной группе с ежегодным оборотом около 140 MSEK и основанной в 1993.

- **Какими темами занимается PlanOne:**

- Финансовый менеджмент в отношении ITIL
- Стоимость услуг ИТ для оплаты или внутреннего анализа (Charge-back и Show-back)
- Прозрачность затрат на ИТ
- Аprobация, разработка и внедрение инструментов финансового менеджмента в ИТ
- Модель затрат/учёта для ИТ

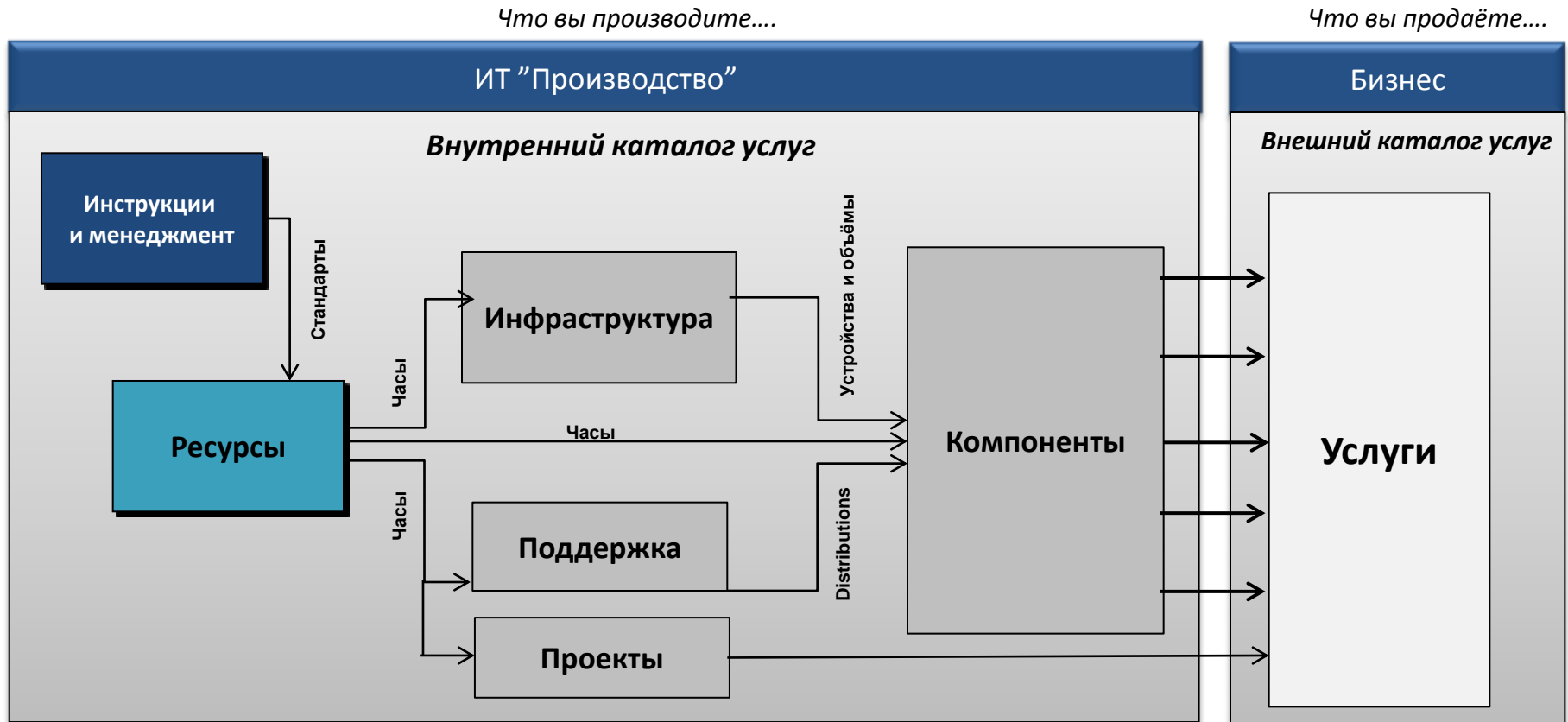
- **Мы специализируемся на бизнесе ИТ**

- Внедрение проверенных и надёжных моделей бизнеса в ИТ. Учёт, бюджет, счета. Калькуляции на основе стоимости и экономической модели ИТ.
- Внедрение, интеграция и поддержка инструментов для вашей новой модели бизнеса.

- **Большое число клиентов**



# Модель бизнеса для ИТ



# CA Service Catalog – Ключевые элементы

- **Управление требованиями и Портал заказа**
  - Управление различными предложениями для разных подразделений, групп и ролей
  - Автоматизация процессов, включая процесс одобрения и интеграцию с процессами реализации
  - Замеры, анализ и реакция на время выполнения, часто заказываемые услуги, и т.д.
- **Потребление услуг и учёт**
  - Анализ и реакция на потребление, как внешних, так и внутренних услуг
  - Выставление счетов и отображение стоимости услуг
  - Разные модели оплаты для разных типов услуг
- **Проектирование каталога услуг**
  - Разработка как внешних, так и внутренних услуг
  - Установление связей между внешними услугами и внутренними компонентами услуг

# Управление требованиями и Портал заказов

Västra Götalandsregione..



- Было много путей заказа услуг ИТ, и не было определенного стандарта предоставления услуг ИТ
- Создание единого метода заказа услуг ИТ
  - Внедрён центральный портал заказов
- CA Service Catalog является интерфейсом для всех запросов
  - Начинали с 25 услуг, совместно со стандартизацией процессов реализации работающих в Service Desk
  - Сейчас реализованы все услуги по организации доступа с полностью автоматической реализацией в IT Process Automation tool
- *В настоящее время выполняется проект по разработке внутреннего каталога услуг и их отношению ко внешним услугам*

---

## Медицинская организация на западе Швеции

- 17 госпиталей, 121 медицинский центр, 170 стоматологических клиник
- 50,000 пользователей
- 47,000 компьютеров
- 250 000 запросов в год к системе CA Service Catalog



# Управление требованиями и Портал заказов



**CA Service Catalog** Bell, Donald [Log Out](#) | [Requests](#) | [Dashboards](#) | [Help](#)  
Business Unit: **North America Financial** Role: **Catalog User**

[\(0\) Cart](#) | [My Requests](#) ▾

🔍 Search Catalog

- **Application Services**
  - Application Access
  - Application Reports
  - Email
- **Communication**
  - Cell Phones
  - Desk Phones
  - Tablet Devices
- **Employee Services**
  - Employee On-Board
  - Expenses
  - Billable Services
- **Project & Service Design**
  - Service Portfolio
  - Project Services

|   |  |  |   |
|---|--|--|---|
| <br><b>Standard Laptop</b> | <br><b>Request for Software</b> | <br><b>Employee On-Boarding</b>   | <br><b>BlackBerry Device</b>             |
| <br><b>Access Security</b> | <br><b>Employee Recognition</b> | <br><b>Request New File Share</b> | <br><b>Request New Distribution List</b> |
|                          |                               |                                 |                                        |

# Потребление услуг и финансовый учёт



*Sandvik*

- Требовалась оплата услуг ИТ
- Нужно было понимать затраты ИТ и потребление услуг
- Внедрён CA Service Catalog для выставления счетов за все услуги ИТ, потребляемые бизнесом
  - Масштабная система биллинга была построена на стандартном продукте, управляющая одновременно множеством каталогов, и с различными методами измерения потребления услуг ИТ и выставления счетов
- *Сейчас внедряется, интегрированное с системой биллинга, решение управления запросами и запускается Веб-магазин для глобальных и локальных услуг с автоматической реализацией*

---

Sandvik глобальная высоко технологическая инжиниринговая компания , ведущая бизнес в 130 странах с годовой выручкой примерно \$12,5 миллиардов.

- 1500 специалистов службы поддержки (Service Desk Analyst) по всему миру
- 50.000 сотрудников
- Выставляет счетов на \$390 миллионов в год
- 600.000 финансовых транзакций в месяц
- Более 500+ услуг опубликовано в каталоге





Account: **RS Administrativt stod:fspets**

[Invoice On-Demand](#) [Summary](#) [Details](#)

Home > Accounting > Account Management > **Administrativt stöd**

[Subscriptions](#) [Invoices](#) [Profile](#) [Accounting Pro](#)

**Invoice History**

Select and: [Rollback](#)

| Invoice Number   | Period                           | In   |
|--|----------------------------------|------|
| <input type="checkbox"/> RS Administrativt stod:fspets:10026 | From: 2013-3-21<br>To: 2013-4-21 | 2013 |

[Summary](#) | [Details](#)

Account Invoices - Windows Internet Explorer

http://popro01.planone.se:8070/usm/wpf?Node=icguinode.billingaccountstatementdetails&ObjectID=10026&NspPath=&Args=10026

Administrativt stöd

**Bill To:**  
Administrativt stöd

Account Number: **RS Administrativt stod:fspets**

Invoice Period: **2013-03-21 - 2013-04-21**

Invoice Number: **RS Administrativt stod:fspets:10026**

Your PO Number:

| Invoice Date | Invoice Number:                     | Due Date   | Amount      |
|--------------|-------------------------------------|------------|-------------|
| 2012-11-29   | RS Administrativt stod:fspets:10026 | 2012-12-09 | Kr14 190,00 |

**Item Summary**

**Charges**

| Date       | Description  | Amount  |
|------------|--|---|
| 2012-11-29 | Server och Applikationsdrift - Servertjänst SLA Nivå 1 A<br>Servertjänst   |   |
| 2012-11-29 | Pris: Pris   | 2013-03-21 - 2013-04-21 4 x Kr2 365,00 kr st/mån Kr9 460,00 |
| 2012-11-29 | Beskrivning:<br>Tillgänglighet 24/7/365 d.v.s. dygnet runt, årets alla dagar.<br>Leverantören garanterar en tillgänglighet på 99,82 % per år vilket innebär total maximal avbrottstid om 4 timmar per tillfälle och antalet avbrott får uppgå till maximalt 4 avbrott/år vilket ger en |   |

100%

# Проектирование каталога услуг

## *Region Skåne*



- Собирались переходить на аутсорсинг, без точного понимания того, что предоставляет ИТ
- Применили бизнес модель для ИТ для контроля того, что они поставляют, и что продают
  - Создали каталог для внутренних и внешних услуг
- Сервисная организация ИТ
  - Полный контроль, что производится, и что продаётся
  - Реализована успешная мультисорсинговая стратегия
  - Все запросы реализуются вместе с автоматизированным выставлением счетов
- *Сейчас идет проект по улучшению управления запросами*

---

### Медицинская организация на юге Швеции

- *35.000 пользователей и 29.500 компьютеров*
- *Более 500+ услуг опубликованы и предоставляются.*
- *12.000 подписчиков (клиент подписывается на услугу) и 300.000 финансовых транзакций в месяц.*
- *В год выставляется счетов за услуги на \$86 миллионов*

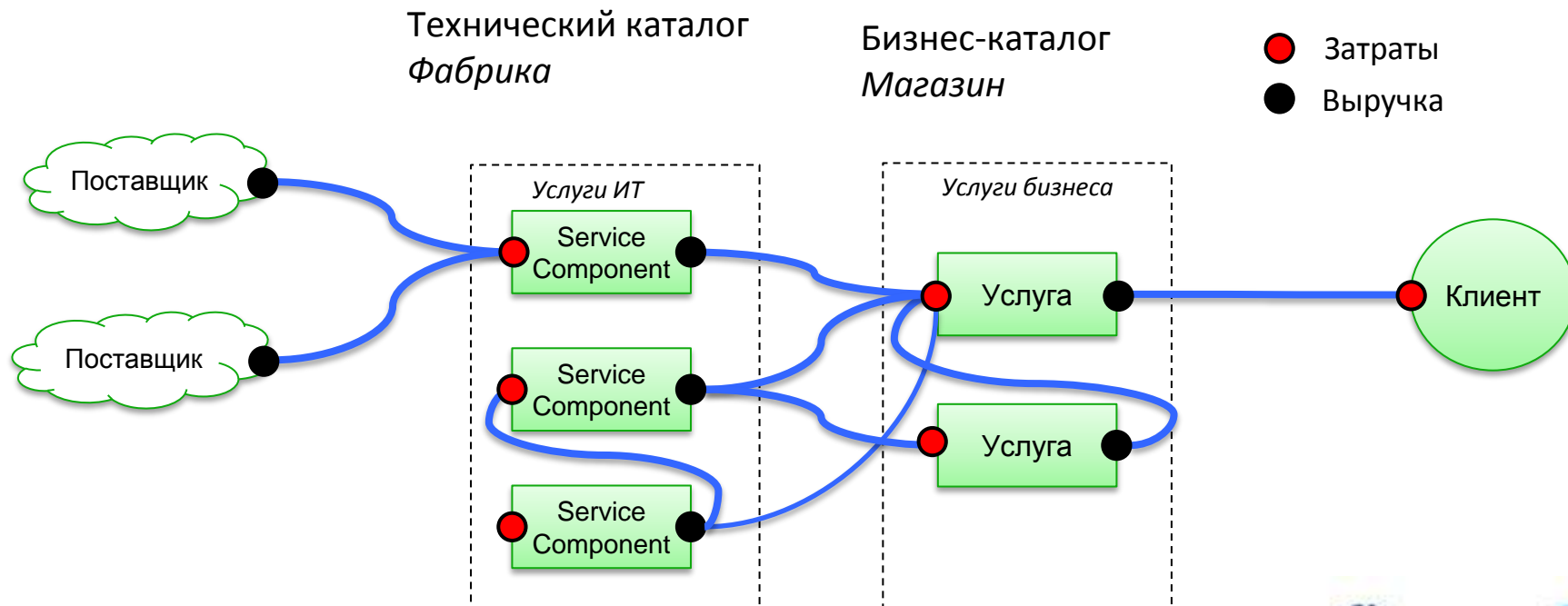


# Проектирование каталога услуг

## Region Skåne



- Бизнес-модель Region Skåne для ИТ очень проста:
  - “Если вы что-то покупаете, вы должны за это платить. И если вы продаете и предоставляете что-то, то вам платят за это.”
  - Красный значок – потребитель, черный – поставщик



# Заключение

- В этой презентации были показаны **3 области** внутри CA Service Catalog – вы можете начать с любой из них
- Решение легко **масштабируется** и подходит для любого типа организации ИТ, которая нуждается в лучшем менеджменте услуг
  - *Sandvik: многонациональный концерн в 130 странах*
  - *VGR: очень большая медицинская организация*
  - *Region Skåne: Организация ИТ на полном аутсорсинге с множеством поставщиков*
- Мы также осудили различные модели бизнеса для ИТ – нужен структурный подход к управлению услугами ИТ
  - Если нет модели: как мы узнаем какие услуги эффективны?
  - “Netgain model” – это одна из возможных моделей.
- ... а что, если это можно сделать не только для ИТ?

**Спасибо!**