

REŠITVE NA PODROČJU UPRAVLJANJA IT STORITEV IN IT INFRASTRUKTURE

Uporabniki od IT organizacij zahtevajo zmogljivost, odzivnost in dostopnost, ki aktivno podpirajo uporabnikovo vlogo v poslovnih procesih njihove organizacije. ComTrade pomaga IT organizacijam pri razvijanju in izboljševanju ponudbe storitev ter obenem znižuje stroške s kombinacijo orodij za upravljanje, dobrih delovnih praks in izboljšanjem komunikacije z uporabniki. Z osredotočanjem na ljudi, procese, tehnologijo in knjižnico IT infrastrukture (ITIL) delimo z vami naše izkušnje in znanje ter nudimo integracijo celostne rešitve za upravljanje s storitvami.

STORITVE NA PODROČJU INTEGRIRANEGA UPRAVLJANJA IT STORITEV

IT storitve, ki jih uporabljajo poslovni uporabniki, morajo izpolnjevati določene pogoje glede kakovosti in stroškov. Pri doseganju načrtovanih poslovnih ciljev vaše organizacije ponujamo storitve svetovanja, vpeljave procesov upravljanja IT storitev (ITSM – Information Technology Service Management) v skladu z ITIL v3 mednarodnimi praksami ter vpeljavo tehnoloških rešitev, ki aktivno podpirajo in omogočajo potek in delovanje IT poslovnih procesov. Naše storitve zajemajo:

MEDNARODNI CERTIFIKATI:

- ITIL Expert
- ITIL Service Manager

REŠITVE NA PODROČJU ITIL, ITSM IN NSM:

- Storitve svetovanja ITIL in ITSM
- Storitve na področju upravljanja z IT infrastrukturo (NSM)
- Podpora rešitvi



Več informacij:
info.si@comtrade.com
www.comtrade.si

PREDSTAVITEV ITIL /ITSM

Uvod predstavlja interaktivno delavnico z vodilnimi zaposlenimi v panogi na področju zagotavljanja in nadzora kakovosti ter IT tehnologije. Uvodni del pregledno predstavi zasnovo, procese, izzive in prednosti, ki jih je deležna vaša organizacija pri uporabi ITIL/ITSM.

OCENA SEDANJOSTI IN OSNUTEK PRIHODNOSTI

Naši svetovalci opravijo temeljito oceno trenutnega stanja in delovanja vaše IT organizacije in vam s tem odgovorijo na vprašanje: "Kje smo?". Z vprašanjem: "Kje si želimo biti?" skupaj definiramo zeleno stanje in delovanje vaše IT organizacije. V tretjem koraku na podlagi trenutnega stanja in vaših želja skupaj določimo potrebne akcije za izgradnjo in delovanje učinkovite ter storitveno usmerjene IT organizacije.

IZGRADNJA PORTFELJA IT STORITEV

Ključni dejavnik uspeha na poti zasnove storitveno usmerjene IT organizacije je priprava portfelja IT storitev. Skupaj z vami identificiramo ključne storitve in jih udejanjimo v aktivnem katalogu storitev. Zasnova portfelja in kataloga storitev je lahko samostojen projekt ali začetna faza projekta v sklopu celostne izvedbe.

ZASNOVA IT PROCESOV

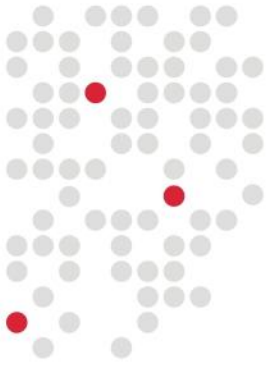
IT procesi vnašajo v organizacijo red, disciplino in stroškovno preglednost pri dostavi ter podpora IT storitev, ki omogočajo poslovne procese. Zavedamo se, da so učinkovito zasnovani IT procesi med kritičnimi dejavniki uspeha delovanja IT organizacije, zato pri tem upoštevamo vaše želje, ki jih skupaj uskladimo z ITIL v3 mednarodnimi dobrimi praksami. Načrtujemo in v prakso vpeljemo funkcijo storitvenega centra ter procese upravljanja incidentov, problemov, znanja, sprememb, izdaj, storitvenih zahtevkov, upravljanja pogodbenih obveznosti, razpoložljivosti, kapacitet, informacijske varnosti, neprekinjenosti delovanja IT poslovnih storitev in drugih.

VPELJAVA ORODIJ IN INTEGRACIJE

Vpeljava orodij in tehnologij za učinkovito podporo in prenos dokumentiranih procesov v uporabniško okolje organizacije predstavlja tehnološki del ITSM področja. Tehnološke in vsebinske integracije s sistemi za nadzor IT infrastrukture so dodana vrednost pri upravljanju IT storitev, ki poleg upravljanja ljudi in procesov prinašajo tudi napredno upravljanje tehnologije. Končni cilj izvedbe so vpeljane tehnologije in orodja, ki zagotavljajo razumno stopnjo avtomatizacije IT organizacije in tekoče operativno delovanje ter s tem dostavo stroškovno učinkovitih in visoko kakovostnih IT poslovnih storitev.

PONOVA PRESOJA IN IZBOLJŠEVANJE

Zahteve in izzivi IT organizacij se spreminjajo, razvijajo in rastejo skupaj s poslovnim okoljem. Z namenom sledenja aktualnemu razvoju skupaj z vami določimo periodične presoje in ocene IT okolja s ciljem odkrivanja področij, potrebnih izboljšav. Na ta način se IT organizacija v najkrajšem možnem času uspešno prilagodi novim zahtevam trga in ustrezno prilagodi poslovne cilje.



STORITVE NA PODROČJU UPRAVLJANJA IT INFRASTRUKTURE

Upravljanje IT infrastrukture (omrežja, sistemi in aplikacije) je postalo bistveno za zagotavljanje nemotenega poslovanja podjetja, nemoteno delovanje najpomembnejših aplikacij in vzdrževanje kakovosti storitev končnim uporabnikom. Upravljanje IT infrastrukture je ključno tudi za identifikacijo in izrabo neizrabljenih ali premalo uporabljenih zmogljivosti določene infrastrukture. Naše storitve svetovanja, izvedbe, uporabe, optimizacije in podpore za rešitve upravljanja z omrežjem, s sistemi in z aplikacijami, osnovanimi na Microsoft System Center družini orodij, ali orodjih iz HP OpenView/BTO portfelja, vam omogočijo učinkovito upravljanje in izrabo vaše IT infrastrukture. In če ima vaša organizacija zapleteno IT okolje, ki za reševanje težav, optimizacijo in prirejanje potrebam zahteva tako rekoč laboratorijsko znanje, smo pravi partner za vas.

Naša ekipa svetovalcev ima obsežne izkušnje pri izvedbi projektov spremljanja in nadzora IT infrastrukture in storitev za široko paleto velikih podjetij in ponudnikov komunikacijskih storitev, med katerimi so tudi fiksni in mobilni operaterji ter ponudniki internetnih storitev (ISP).

Zaradi bogatih izkušenj pri upravljanju z aplikacijami smo vodilni v izvedbi rešitev na tem področju. Med njih spadajo Smart Plug-ins za HP Operations Manager (SPI for Citrix Xen, SPI for EMC Documentum, SPI for Oracle Siebel CRM in BI, SPI for Microsoft Terminal Server) ter tudi rešitvi za nadzor Citrix Xen (Citrix Xen Management Pack) in Siebel (Siebel Management Pack). Naše strokovne kompetence in izkušnje se še posebej izkažejo pri upravljanju aplikacij po meri ali pri rešitvah za pakete aplikacij, kjer ni na voljo standardnih produktov za upravljanje. Pri le-teh rešitvah tudi integriramo v različne sisteme za upravljanje podjetij. Naše rešitve vam pomagajo zaščititi vaše investicije v IT infrastrukturo, saj vam omogočajo proaktiven nadzor kakovosti storitve aplikacij.

PODPORA REŠITVI

Dandanes je za delujočo IT infrastrukturo bistveno, da je IT okolje pravilno načrtovano in vzpostavljeno, hkrati pa mora za nemoteno vodenje in uspešen nadzor vključevati tudi ažurno storitev podpore rešitvam. ComTrade ponuja podporo rešitvam, ki jo odlikujejo naslednji gradniki:

- Podpora preko telefona: našim uporabnikom zagotavljamo celovito in takojšnje reševanje problemov na daljavo, kadar je problem na ta način rešljiv.
- Servisni klic: tovrstna podpora nastopi, kadar je za odpravo težave potrebno več časa.
- Obisk pri stranki:
 - Na kraju samem ali t.i. "on-site" dan: podpora na kraju samem je namenjena tako reševanju problemov kot tudi svetovanju in morebitnemu preoblikovanju okolja, npr. nadgradnji.
 - Delavnica: na željo stranke pripravimo izobraževalno predavanje na željeno temo skladno z njenimi zahtevami.

MEDNARODNI PARTNERSKI CERTIFIKATI:



STROKOVNO ZNANJE IN IZKUŠNJE

Zakaj izbrati ComTrade kot ponudnika storitve podpore rešitvam?

- Več kot 10-letne izkušnje na področju Microsoftovih tehnologij in rešitev in naše dolgoletno partnerstvo s HP-jem na področju razvoja programske opreme in rešitev v praksi pomeni tudi več 1000 inženirskih let storitev za produkte iz HP OpenView (BTO) portfelja.
- Svoje kompetence že vrsto let potrjujemo s statusom Microsoft Gold Certified partnerja.
- Smo ponudnik storitve produktne podpore – HP SVI partner, HP Software Gold Business izvedbeni partner za rešitve osnovane na HP BTO produktih ter razvijalec produktov (SPIs), ki dopolnjujejo produktno družino HP BTO.
- Kot podjetje s pridobljenim certifikatom ISO 9001/TickIT, imamo vzpostavljene vse potrebne procese ki nam omogočajo dostaviti storitve z pričakovano kakovostjo, sprejemljivimi stroški in seveda pravočasno.

//ComTrade/
Litijska cesta 51
1000 Ljubljana, Slovenija
Telefon: 01 586 52 00
Faks: 01 586 52 70
Spletni naslov: www.comtrade.si
E-mail: info.si@comtrade.com

//O PODJETJU COMTRADE/ ComTrade je mednarodno podjetje za razvoj programske opreme in IT rešitev za finančne ustanove, javni sektor in zdravstvene inštitucije, ponudnike telekomunikacijskih storitev, storitev shranjevanja podatkov in igralništva ter proizvajalce visoke tehnologije. Z več kot 1000 strokovnjaki nudi ComTrade vrhunsko znanje s področja razvoja aplikacij po meri, e-rešitev, poslovnih integracij in storitveno usmerjene arhitekture z računalništvom v oblaku, upravljanja IT storitev in nadzornih orodij, poslovne inteligence in upravljalvskega svetovanja. www.comtrade.si

//O SKUPINI COMTRADE GROUP/ S skoraj dvema desetletjema izkušenj in več kot 1600 strokovnjaki je skupina ComTrade ena največjih družb na področju informacijske in komunikacijske tehnologije v jugovzhodni Evropi. Skupina ima podjetja v 12 državah Evrope in Severne Amerike. Skupina ComTrade nudi širok spekter IT rešitev, storitev raziskav in razvoja ter lastne linije programske opreme. Skupina ComTrade je članica skupnosti globalno rastočih podjetij Svetovnega ekonomskega foruma. www.comtradegroup.com



Copyright © 2010 ComTrade d.o.o. Vse pravice pridržane. Logotipi, imena in blagovne oz. storitvene znamke so last ComTradea ali tretjih oseb. Informacije v dokumentu so zgolj informativnega značaja in zato ComTrade ne daje nobenih jamstev v zvezi z njegovo vsebino, kakor tudi izključuje vsakršno odgovornost v zvezi z uporabo tega dokumenta.