

# Service Portfolio Management a jeho podpora SW nástroji

**Jaromír Šlesinger, CA**  
Jaromir.slesinger@ca.com



IT je řízeno pro potřeby businessu, pokud...

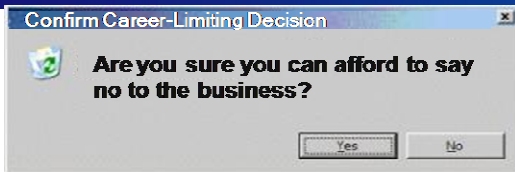
“Jsme schopni sladit zdroje (majetek, lidi, dodavatele) a investice s trvale se měnícími požadavky zákazníka.”

“Jsme schopni doložit, jak se IT náklady váží na věci, které mají pro zákazníka hodnotu.”

“Pomáháme zákazníkovi pochopit a demonstrovat hodnotu IT pro business.”

....a co tomu brání?

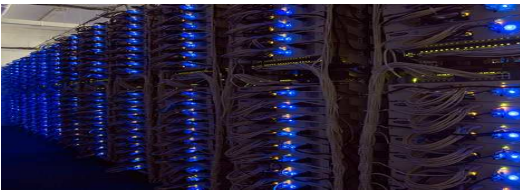
# Komplikace a důsledky



Je obtížné říkat “ne” a vysvětlovat “proč ne”: neschopnost naplnit závazky



Plýtvání zdroji



Infrastruktura OK, ale služby nevyhovují očekávání



“Zombie” služby: téměř mrtvé, ale stále konzumují zdroje



Chybí společné nákladové, kvalitativní a hodnotové metriky – komplikované rozpočtování, prioritizace, rozhodování

Mnoho cest k IT a roztržitá poptávka

Neexistuje společný proces pro stanovení hodnoty

Náklady nejsou v přímé vazbě k hodnotě pro business

Data o nákladech, kvalitě, funkčnosti jsou neúplná, roztržitá a bez kontextu

# IT a zákazník nesdílí společný kontext

IT kontext

Hrdinství

Zákaznický kontext

“Projekty ukončené v termínu 62%”

“Náklady 28 mil za servery, 31 mil. na provoz...”

“Dostupnost sítě 99.25%”

IT pracovníci / aktivity

Dodavatelé/ ext. služby

Aplikace

Infrastruktura

Excel

Ruční reporting

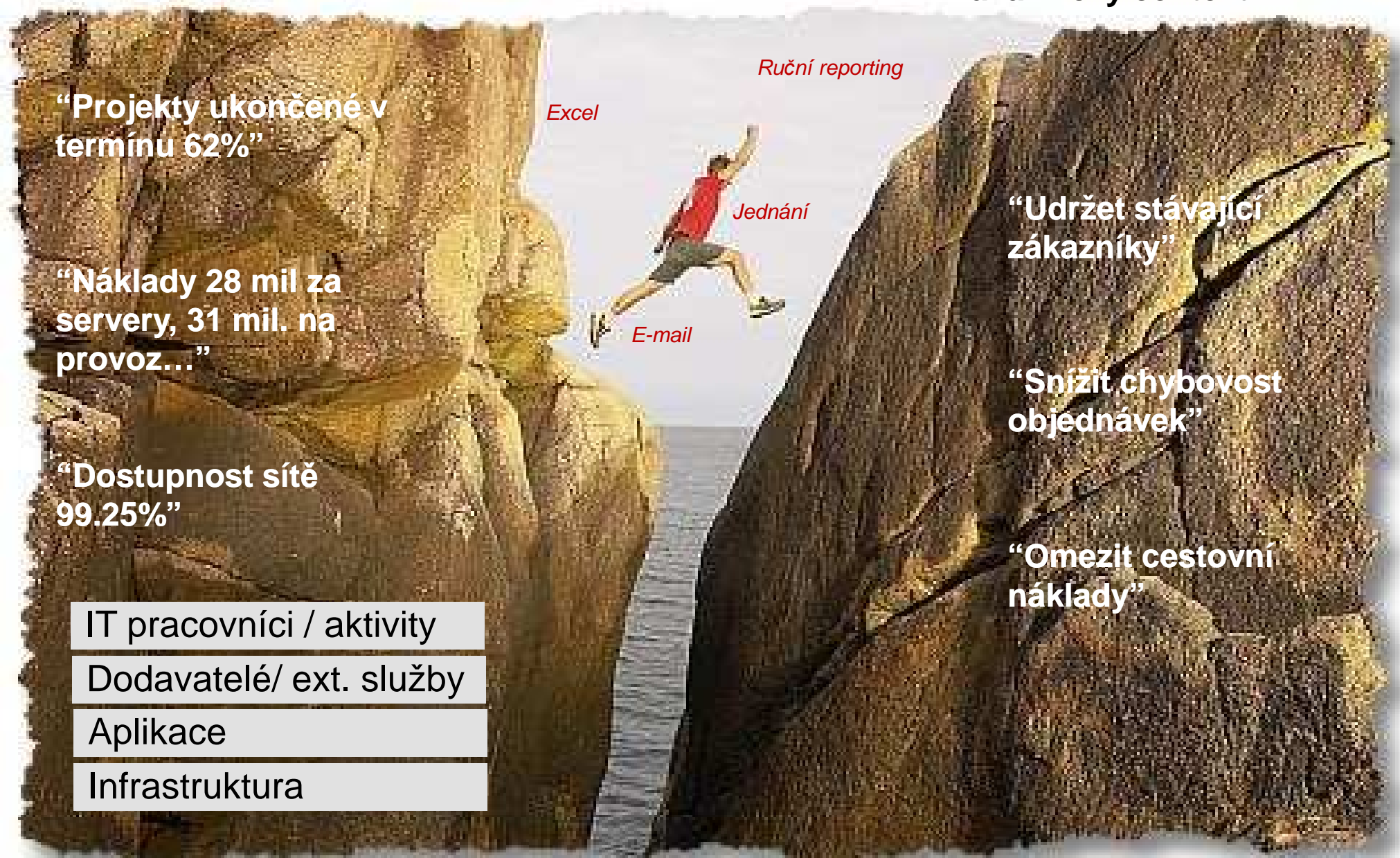
Jednání

E-mail

“Udržet stávající zákazníky”

“Snížit chybovost objednávek”

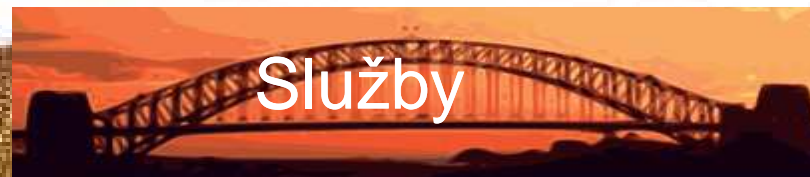
“Omezit cestovní náklady”



# Služby poskytují společný kontext

IT kontext

Zákaznický kontext



Služba CRM

“Udržet stávající  
zákazníky”

Služba Zpracování objednávek

“Snížit chybovost  
objednávek”

Služba Telekonference

“Omezit cestovní  
náklady”

IT pracovníci / aktiv

Dodavatelé/ ext. sl

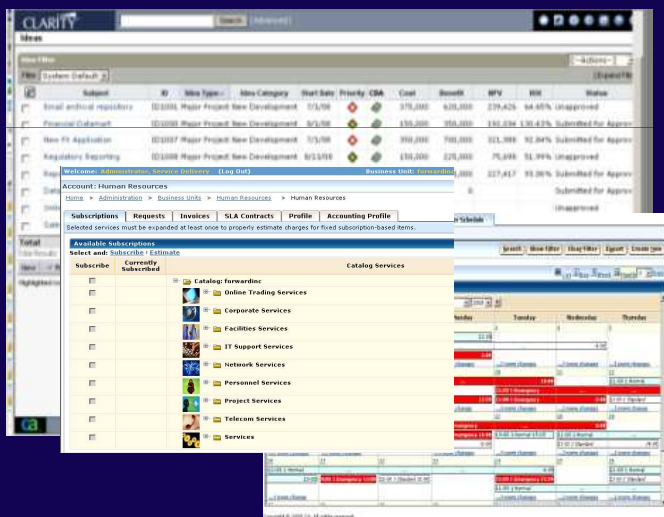
Aplikace

Infrastruktura

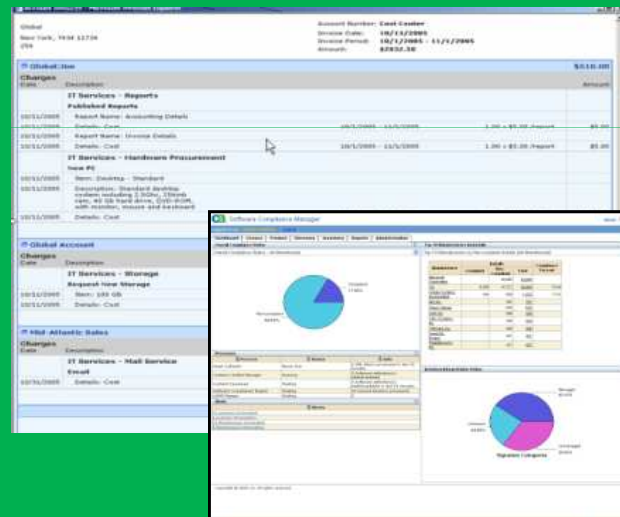
# SPM: řízení IT z hlediska hodnoty pro zákazníka

Service Portfolio Management představuje schopnost IT demonstrovat a zvyšovat svou hodnotu pro business a průběžně sladovat IT zdroje a nároky businessu kladené na kvalitu, cenu, funkčnost a přínosy služeb.

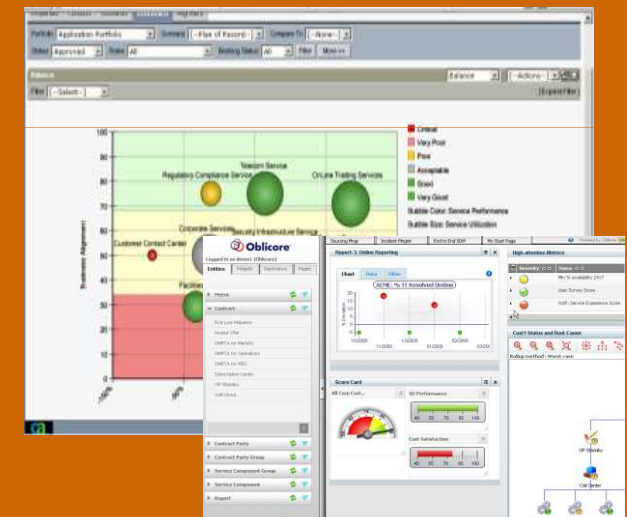
Řízení poptávky jednotným procesem zpracování strategických, taktických a operativních požadavků, ve vazbě na dostupné finance, lidské zdroje a majetek



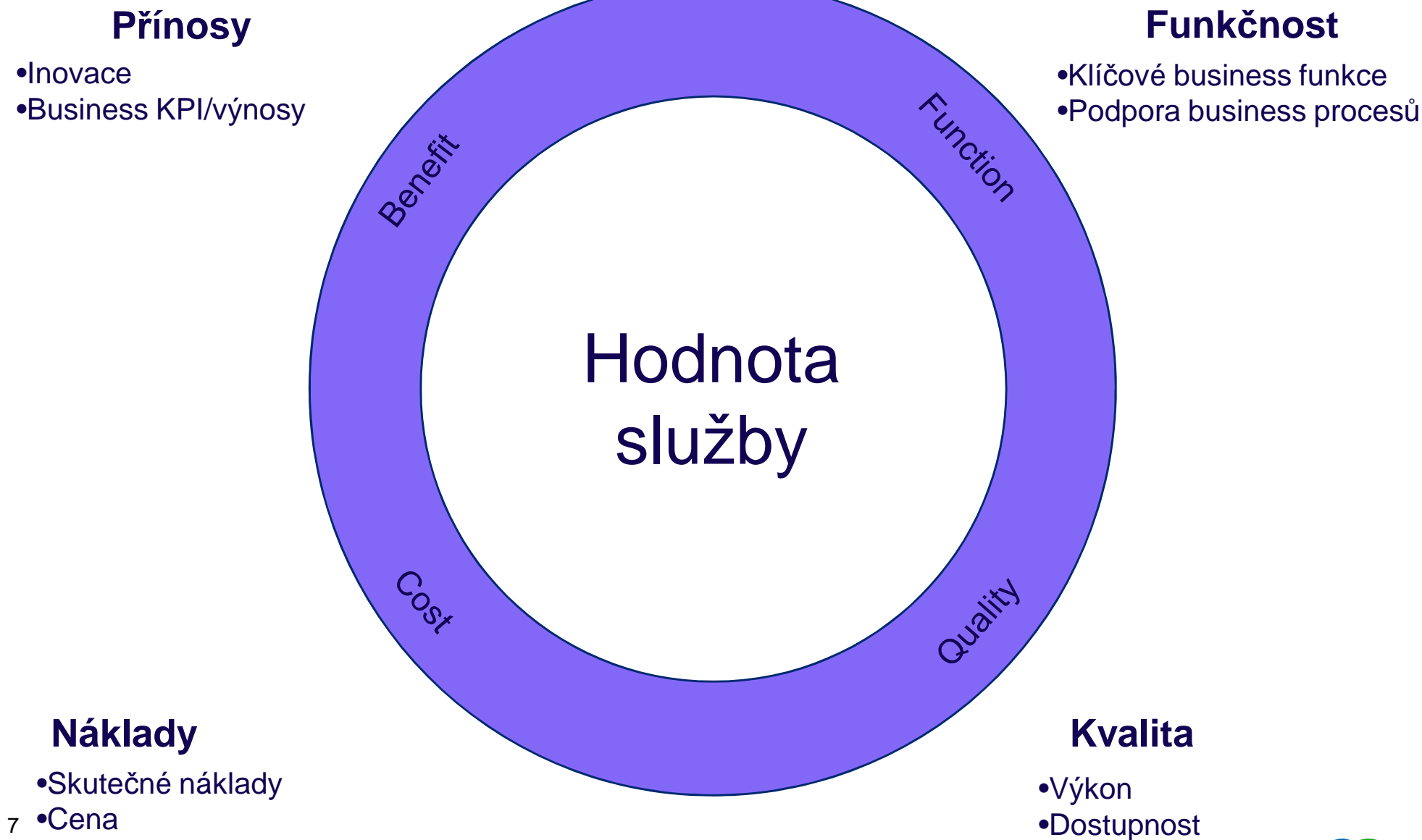
Řízení nákladů s transparentní vazbou majetku, lidských zdrojů, externích nákladů na služby zákazníkům



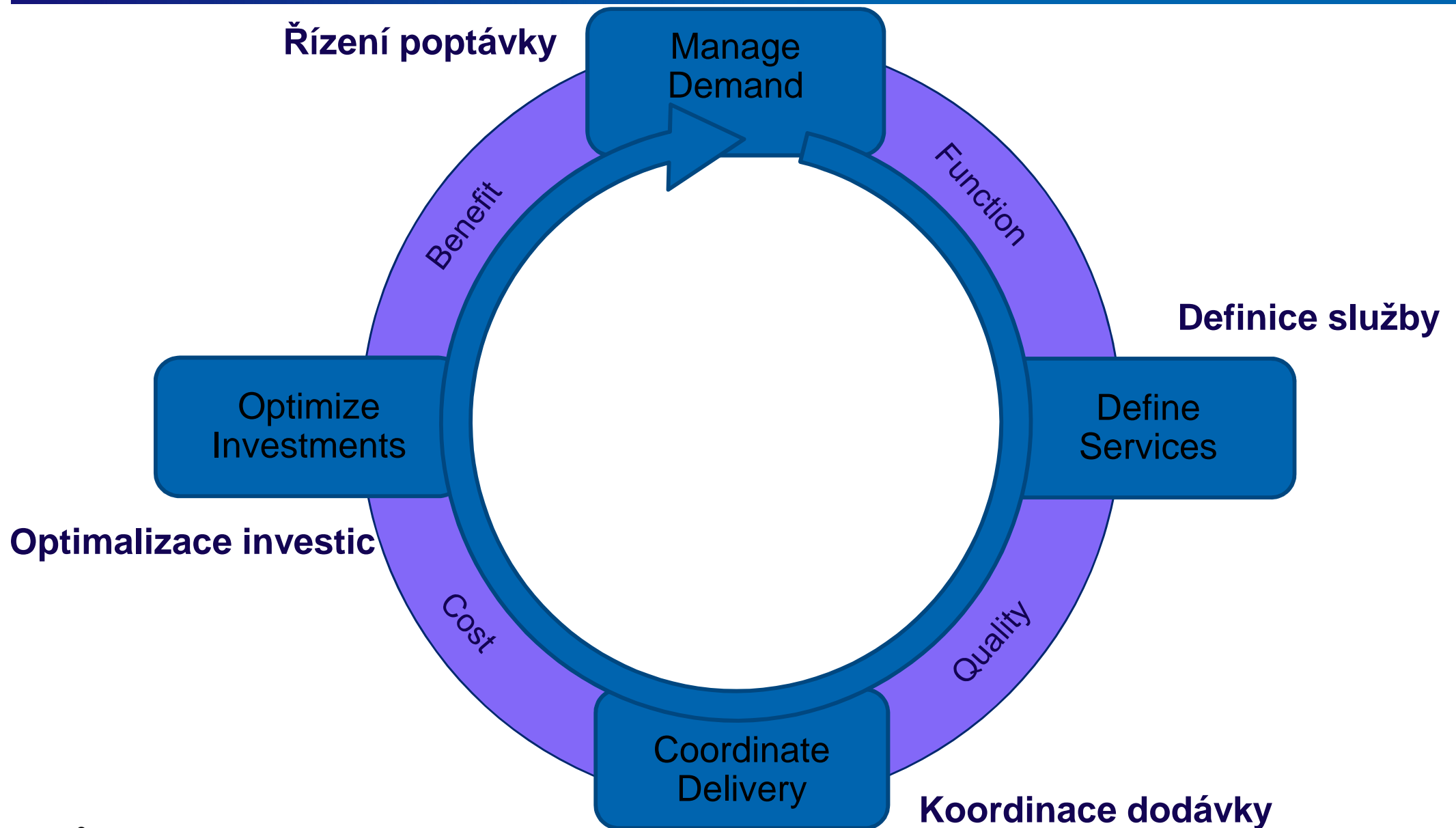
Vykazování hodnoty služeb z perspektivy business cílů, nákladů, kvality



# Čtyři rozměry hodnoty pro zákazníka

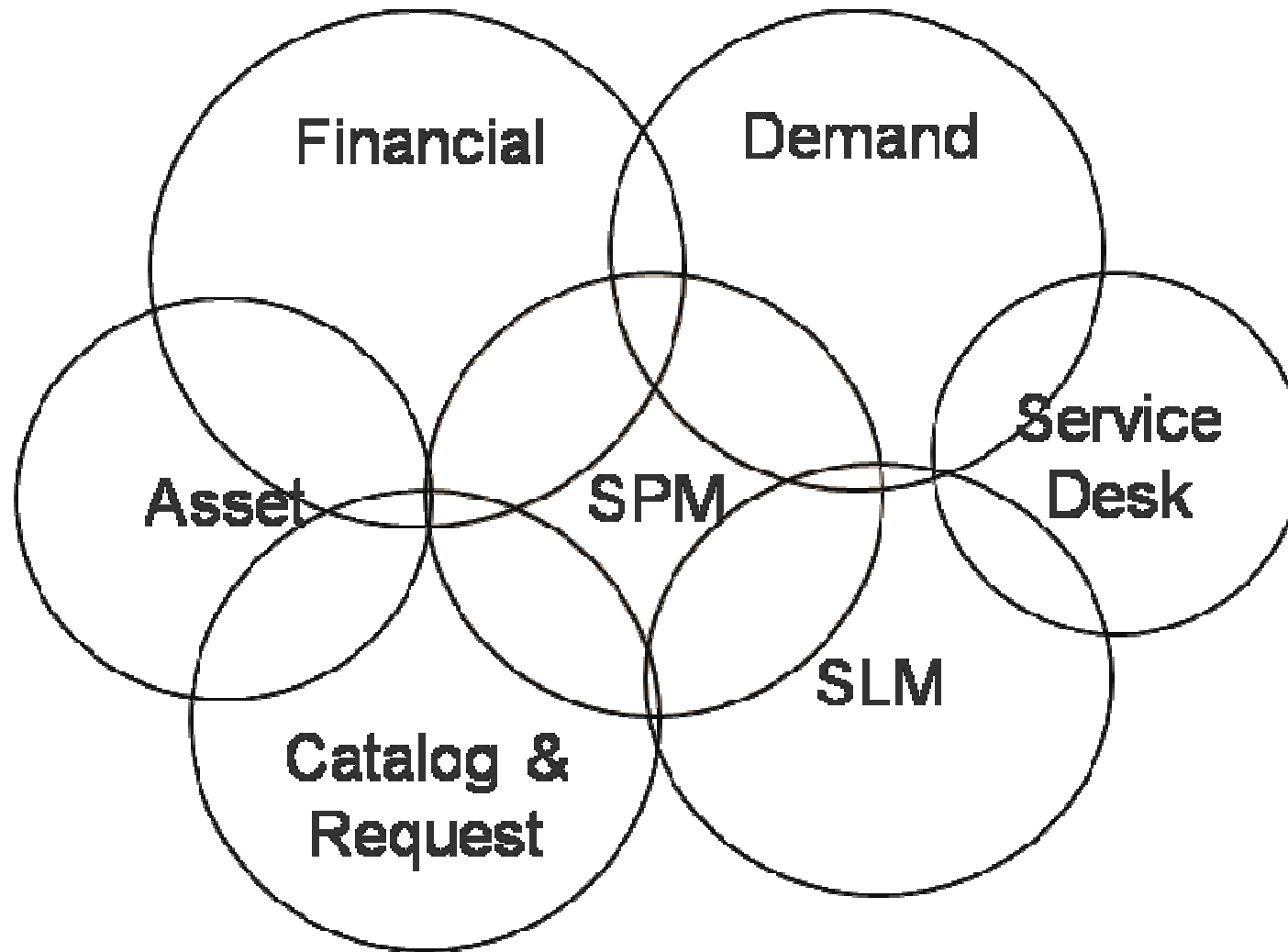


# Řízení životního cyklu služeb





# Efektivní SPM potřebuje funkční procesní zabezpečení



# SPM: hlavní funkce

Sjednocení poptávky

Zpracování business case

Kvalifikované rozhodování

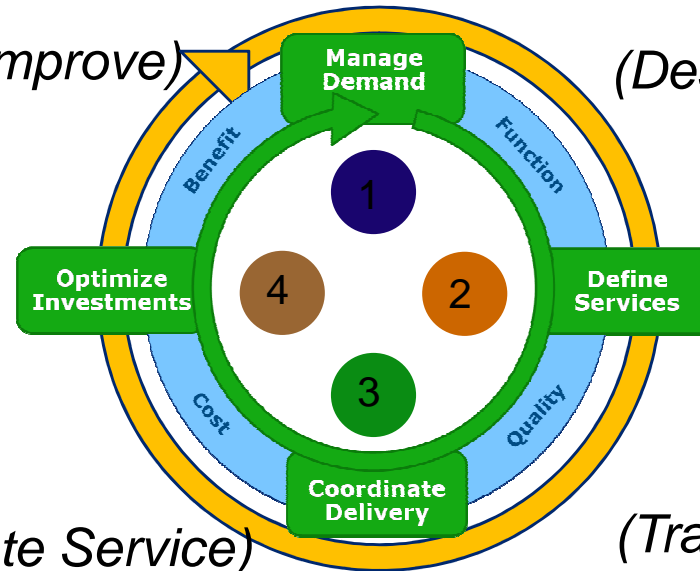
*(Continuously improve)*

*(Design, build service)*

Agregace metrik

Měření přínosů

Analýza portfolia



Návrh služeb

Smlouva se zákazníkem

Samoobsluha

*(Operate Service)*

*(Transition service)*

Alokace nákladů podle spotřeby

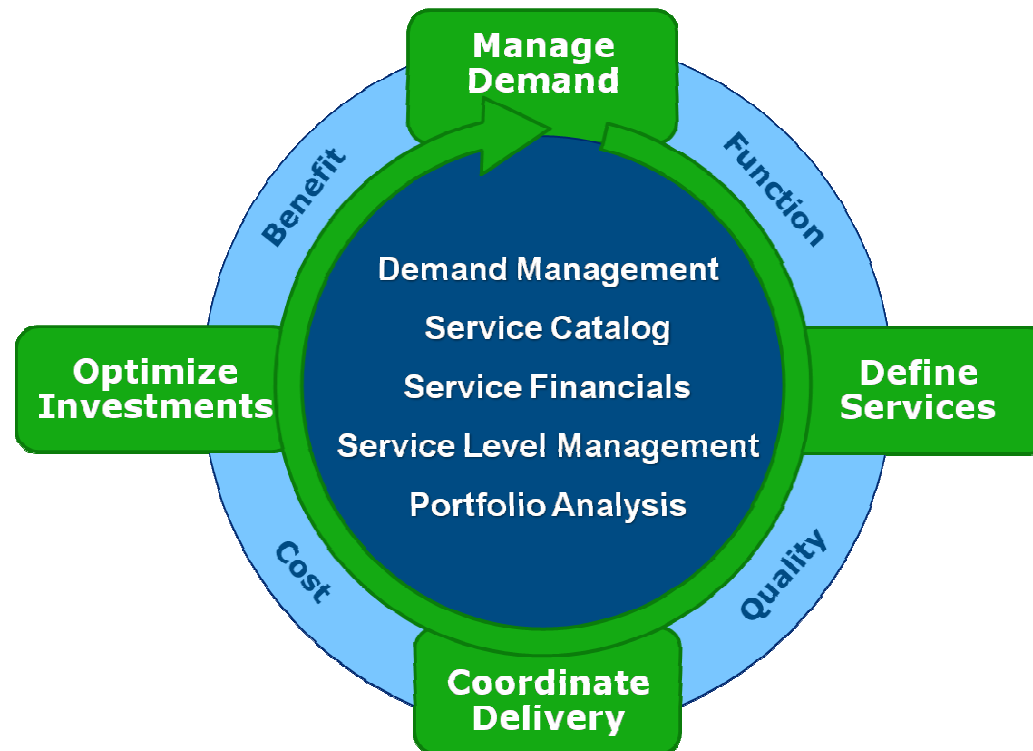
Měření kvality

Fakturace / indikativní fakturace

Vyhodnocování plnění SLA

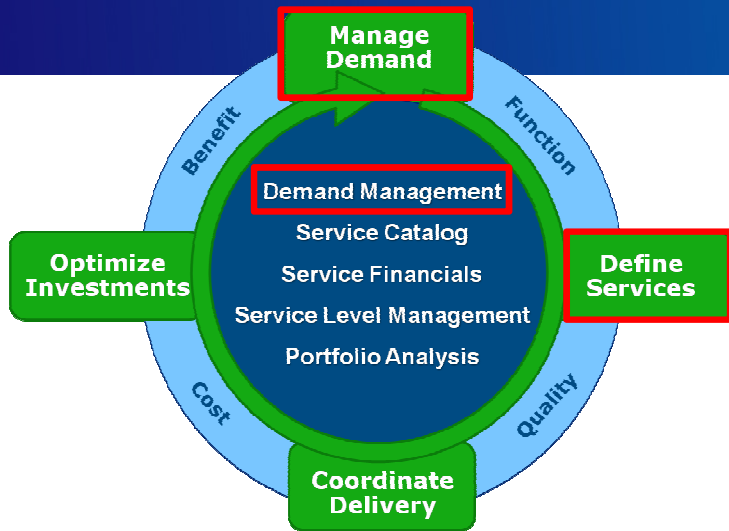
# Pragmatický přístup

- Implementace ve fázích po jedné SPM funkci
- Posloupnost fází podle aktuální naléhavosti



Typy řešení podporující jednotlivé disciplíny  
Service Portfolio Managementu

# Řízení poptávky



- Zviditelnění poptávky
- Stanovení standardů
- Reálné závazky a jejich plnění

Subject	ID	Item Type	Item Category	Start Date	Priority	CBA	Cost	Benefit	NPV	ROI	Status
Email archival repository	ID1001	Major Project	New Development	7/2/08			375,000	629,000	239,426	64.65%	Unapproved
Financial Datamart	ID1000	Major Project	New Development	6/3/08			150,000	350,000	182,034	130.41%	Submitted for Approv
New FX Application	ID1007	Major Project	New Development	7/2/08			350,000	700,000	321,968	92.84%	Submitted for Approv
Regulatory Reporting	ID1008	Major Project	New Development	6/3/08			150,000	225,000	75,649	51.94%	Unapproved
Report Writer Enhancements	ID1005	Major Project	Other	6/2/08			250,000	500,000	227,417	93.36%	Submitted for Approv
Datamart	ID1051	Service	New Service	11/23/09			0	0	0	0%	Submitted for Approv
Online Sales Service	ID1052	Service	New Service	3/26/09			0	0	0	0%	Unapproved
Sales Transaction Processing	ID1050	Service	New Service	4/2/09			875,000	1,340,000	439,276	51.54%	Unapproved
<b>Total</b>							<b>2,150,000</b>	<b>3,735,000</b>	<b>1,484,840</b>		

## Sjednocení poptávky

- Standardizace procesů
- Evidence strategické, taktické a operativní poptávky

**Service Catalog**

**Service Market:** All external market segments: consumer, retail, wholesale distributors

**Service Definition:** Online shopping and automated transaction processing capability for sales.

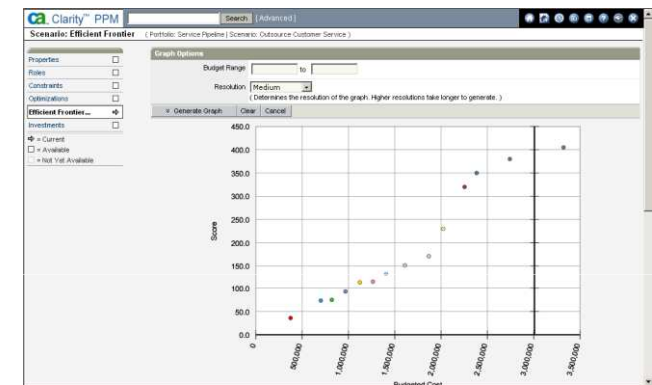
**Business Justification:** A web-based, online sales application would make it easier for customers to buy our products. Automation of back-end transaction processing will make our forecasting more accurate. Lessen the time it takes to update our financials and publish quarterly financial reports. More (Business Justification from Service Catalog)

**Service Benefit:** Service Level Type: Medium (High = 24/7 availability, 2 second response, Median = 24/7, 1 day response, Low = Business hours only, 48 hours response) Service Target Usage: 50

**Service Value:** Benefit to Business: [Improved customer experience will increase sales. With an online transaction processing capability, we can reduce our sales force. Innovation costs.] Consumer Outcomes: [An easier, more pleasant, shopping experience. 2. Establishment of an online relationship with us - purchasing supplies, promotional offers, related to.]

## Zpracování business case

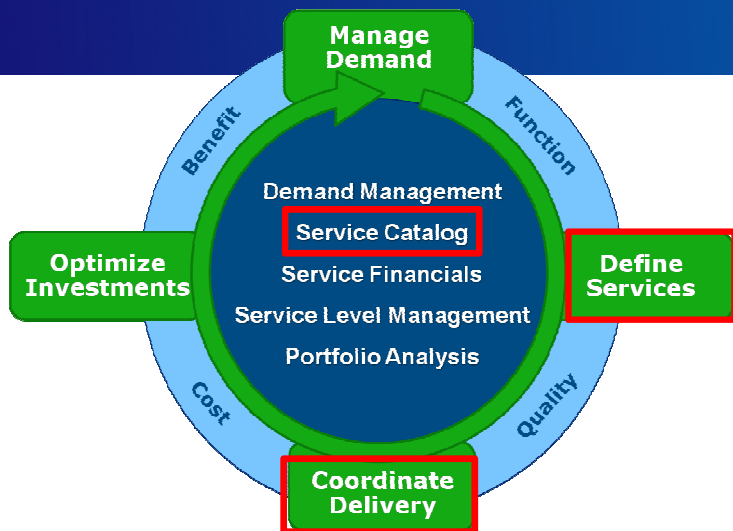
- Vazba na business cíle
- Odhad návratnosti
- Odhad nákladů



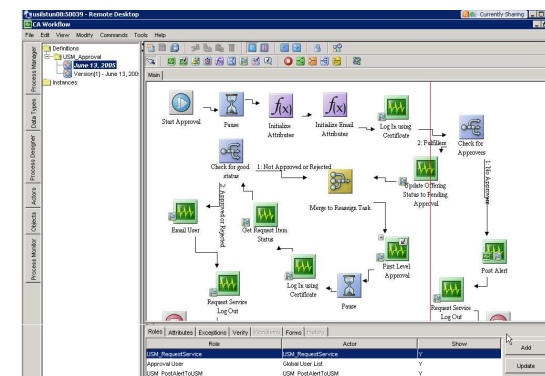
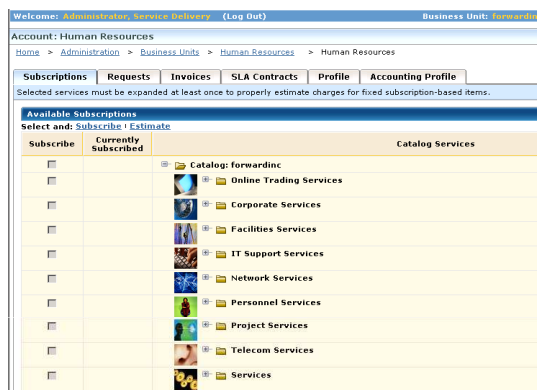
## Kvalifikované rozhodování

- Definice funkčních a kvalitativních požadavků
- Vyvážení nákladů, funkčnosti, kvality a přínosů

# Definice služeb



- Překlad IT činností do business jazyka
- Zlepšování spokojenosti zákazníka
- Úspora nákladů



## Návrh služeb

- Popis v business jazyce
- Standardizované služby, produkty
- Billing, SLA, CMDB

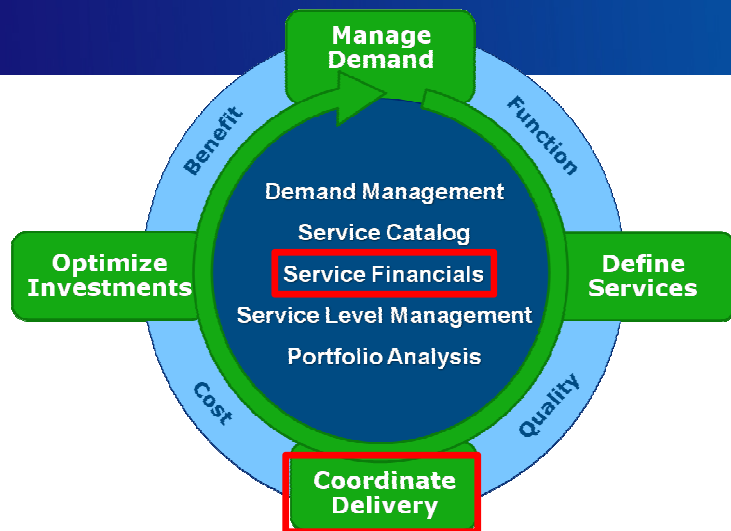
## Samoobsluha

- Automatizace požadavků a přihlášení se k odběru
- Měření spotřeby

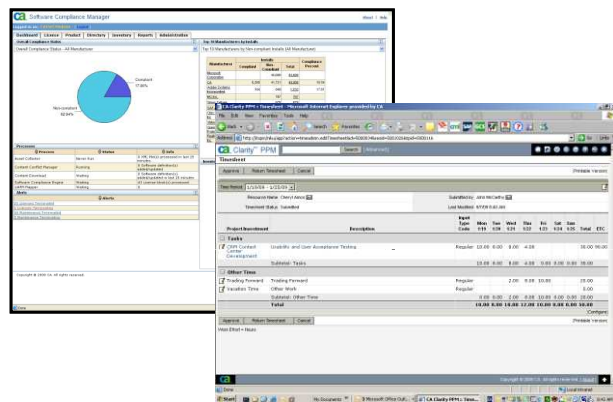
## Automatizace dodávky

- Workflow
- Automatizované poskytování

# Sledování nákladů



- Transparentnost nákladů podle služeb, zákazníků
- Omezování manuálního výkaznictví
- Omezení neproduktivní spotřeby



Service	Service Option Group	Items	Unit	Unit Price	Quality Assurance	Supervision	Support	Direct Expenses (%)	Indirect Expenses (%)	Overhead Expenses (%)	Dis
Service Desk	Service Desk	Service Desk Cost	R1	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
Trading Forward	Trading Forward	Subscription / ...	R2	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
IT Management & ...	IT Management & ...	Payroll cost	R3	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
Travel Portal	Travel Portal	Travel Cost	R4	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
My Project	Project	Project Cost	R5	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
My Timesheet	Timesheet	Timesheet Cost	R6	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
Quality Service	Subscriber to Q...	Application/Web...	R7	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
Hosting Servers	Hosting Servers	Application/Web...	R8	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
Backup and Recov...	Backup & Recov...	Email Hosting	R9	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
IP Backbone	IP Backbone	IP Backbone	R10	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
Voice PBX	Voice PBX	Voice PBXs	R11	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
Mobile Messaging	Mobile Messaging	BlackBerry	R12	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
Exchange Messag...	Exchange Messag...	Hosted Exchange	R13	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
Cash Management	BU Subscription...	another subscr...	R14	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
Online Banking	Subscription	Subscription	R15	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	
BI Subscription...	BI Subscription...	Monthly cost	R16	15000.00	15000.00	15000.00	15000.00	4%	4%	4%	

## Přesná nákladová data

- Náklady na vlastnictví
- Alokace nákladů na služby

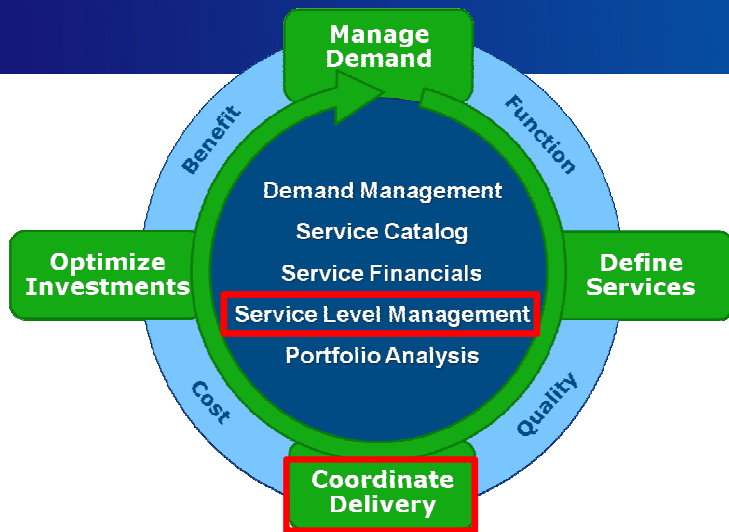
## Vazba nákladů a hodnoty

- Alokace podle spotřeby a kvality

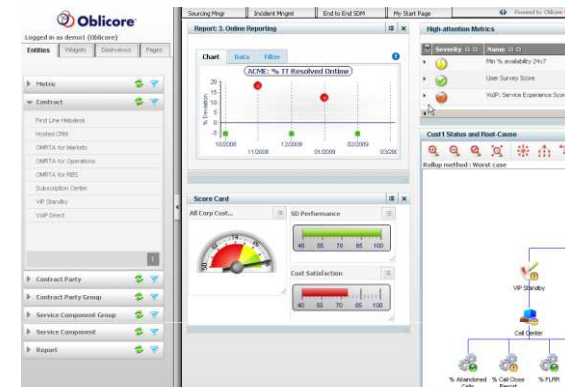
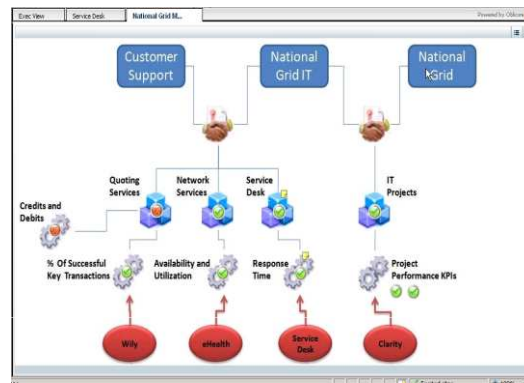
## Transparentnost

- Fakturace nebo indikativní rozúčtování

# Sledování kvality



- Naplnění nároků businessu na kvalitu
- Kvalita odpovídající skutečným požadavkům
- Nákladově úsporné varianty služeb



## Smlouvy se zákazníkem

- SLA s relevantními metrikami
- Definice variant SLA
- Penalizace, bonifikace

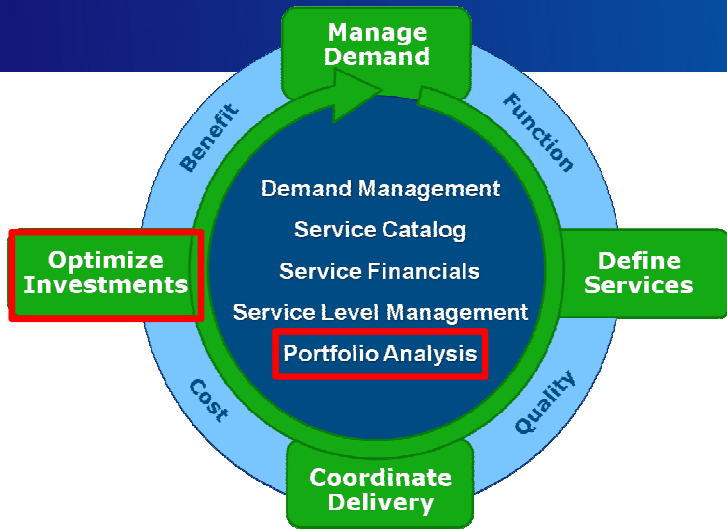
## Měření z různých zdrojů

- Vazba SLA na OLA, UP
- Datové zdroje
- Sledování plnění SLA

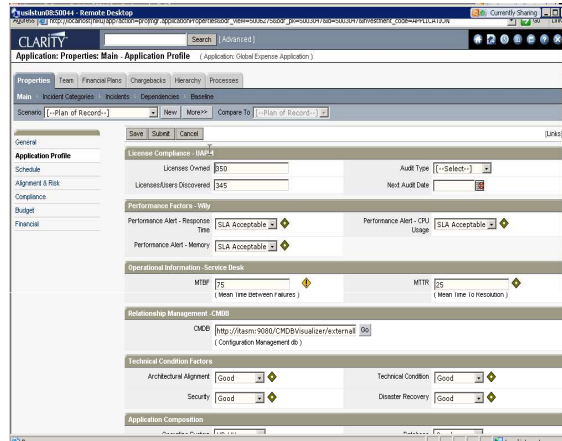
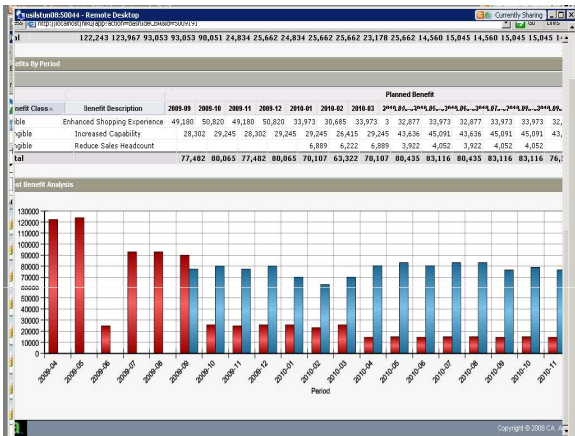
## Transparentnost

- Reportování v reálném čase

# Maximalizace přínosů



- Měření business přínosů
- Rozhodování “co zrušit, co outsourcovat, kam investovat”?



## Měření přínosů

- Kalkulace návratnosti

## Komplexní pohled

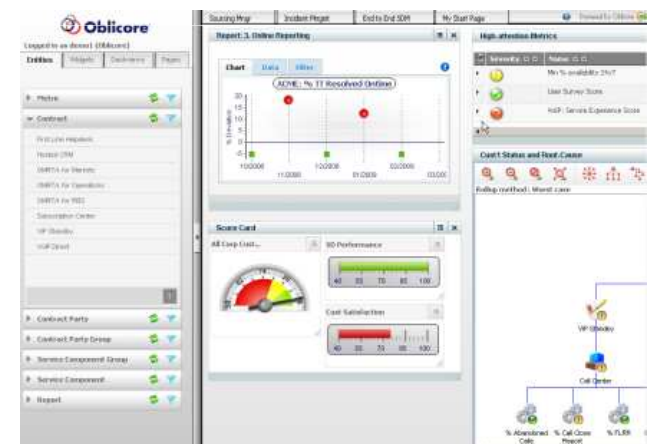
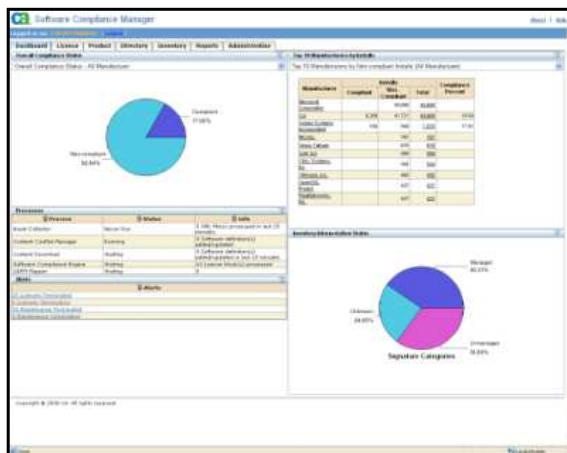
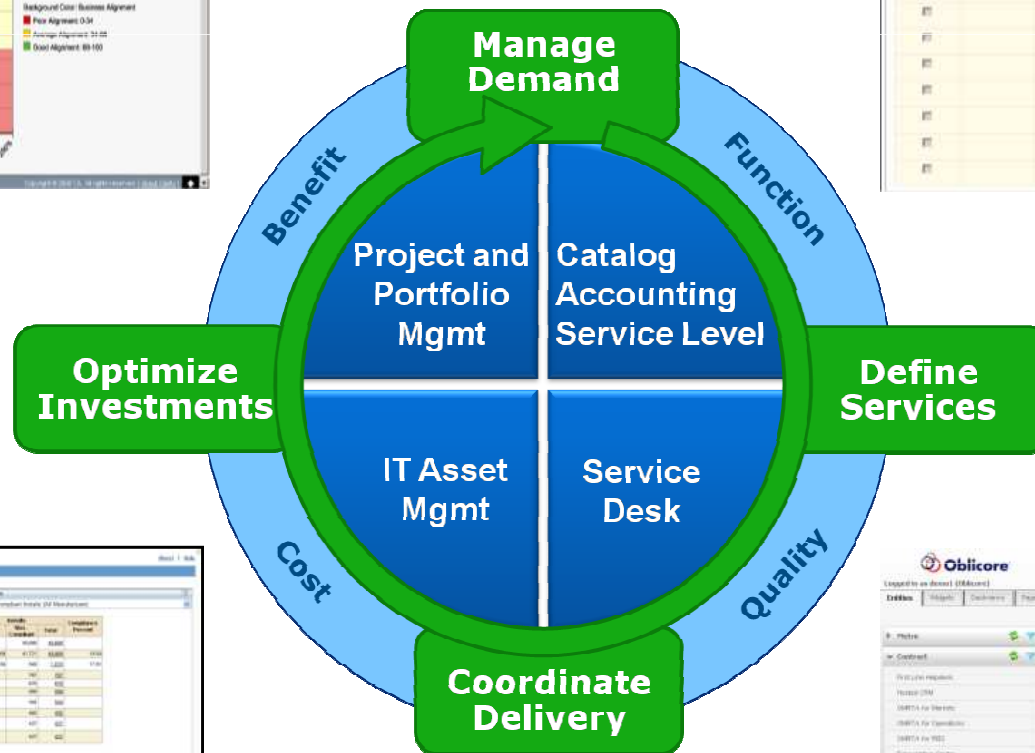
- Agregace metrik nákladů, kvality, přínosů

## Optimalizace

- Analýza plnění business cílů
- Identifikace problémů, zbytečných služeb



# Standardní podpůrné nástroje



# Model služby

## Definice služby

### Popis

- Funkce
- Varianty
- Zákazníci

### Konfigurace

- KP
- Vazby

### Cenový model

- Jedn. ceny
- Odběr
- Varianty

### Kvalita

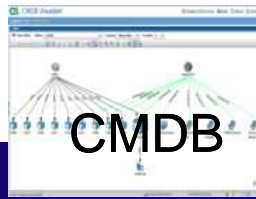
- Garantované par.
- Penalizace/  
bonifikace

### Požadavky

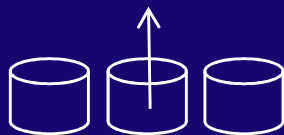
- Vlastnosti
- Výstupy

### Plánované přínosy

- Zákaznické cíle
- Návratnost



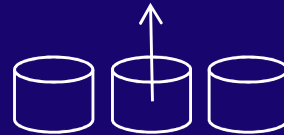
### Skutečný stav



MDR

### Náklady

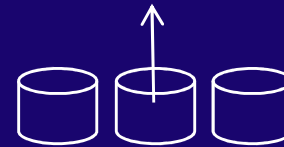
- Alokace
- Spotřeba
- Rozúčtování



Asset  
PPM  
ERP

### Kvalitativní metriky

- Plnění
- Porušení



Apl. performance  
Dostupnost  
Service Desk

### Skutečné přínosy

Management Data

# Přehled typů nástrojů pro podporu SPM

Řízení poptávky	
Evidence strategické poptávky	P
Evidence operativní poptávky	S
Evidence taktické poptávky	C
Jednotný přehled poptávky	P
Plánované přínosy	P
Náklady	P A
Prioritizace zdrojů	P
Finanční řízení	
Náklady na vlastnictví	A
Výkazy práce, náklady na práci	P
Alokace nákladů	C
Sledování spotřeby	C
Fakturace, rozúčtování služeb	C

Service Catalog	
Popis služeb	C
Varianty a ceník služeb	C
Samoobsluha servisních požadavků	C
Koordinace dodávky	C
Automatizace dodávky	C A O
Sledování čerpání	C
Správa konfigurací (CMDB)	C S
Service Level Management	
Správa servisních kontraktů	C
Měření, analýza dat	C
Sledování incidentů	S
Sledování aplikací, infrastruktury	O
Analýza portfolia	
Stanovení návratnosti	P
Komplexní pohled na službu	P
Visualizace portfolia	P

**C** Service Catalog, Accounting, Assurance

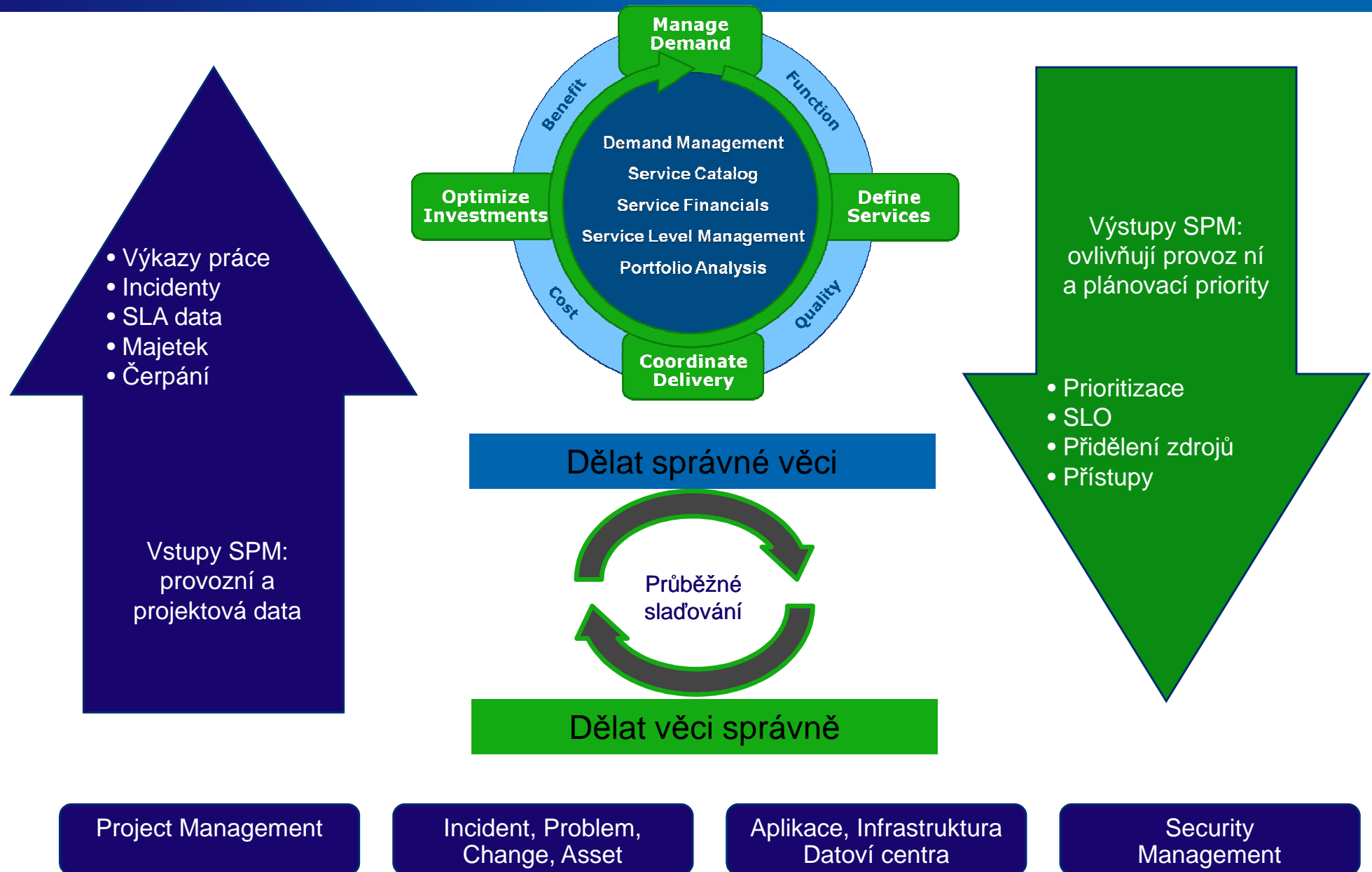
**P** PPM

**S** Service Desk

**A** IT Asset Management

**O** Ostatní management nástroje

# SPM: Koordinace nabídky a poptávky



# Dotazy?

we can



Děkuji za pozornost!

we can

