

*IT Szolgáltatásirányítási Eszközfejlesztés ITIL
szakemberek által:*

GPITILizer^{v3}

Alcím: Van megoldás a kis szervezetek részére is!

GPIT
Services

Előttörténet...

- *ING SCB – BS15000 minősítés 2004-ben a világon kilencedikként*
- *itSMF Magyarország Év projektje és Service Management Champion díj elnyerése 2004*



Bemutatókozás



- 2007 GPIT Services megalapítása
- Üzletágak
 - Profile® integrált lakossági banki rendszer kompetencia központ – 7*24 órás támogatás
 - ING Bank Prága
 - ING Bank Pozsony
 - ING Bank Bukarest
 - AXA Bank Magyarország
 - ITIL tanácsadás/minőségbiztosítás
 - **GPITilizer** piaci forgalmazása



Certificate of Registration



This is to certify that the IT Service Management System of:

GPIT Informatikai Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság
1085 Budapest
Úllí út 30. 5. em. 1.
Budapest, 1085
Hungary

applicable to:

7x24 hour IT application management, support and development

has been assessed and approved by
National Quality Assurance, U.S.A., against the provisions of:

ISO/IEC 20000-1: 2005

For and on behalf
of NQA, USA, Acton, MA 01720

Certificate Number: 13515
EAC Code: 33
First Issued: 14 October 2010
Valid Until: 14 October 2013



This approval is subject to the company maintaining its system to the required standard, which will be monitored by NQA, USA, an accredited organization under the it Service Management Forum.

Stratégiai döntés



- *Piaci rés kihasználása: ITIL V3 alapú, megfizethető árú IT Szolgáltatásirányítási eszköz kifejlesztése olyan kis- és középméretű cégek részére (pl. IT szolgáltatók), ahol az IT működése stratégiai fontosságú az üzletvitel szempontjából*
- *ISO 20000 alapú saját IT szolgáltatások színvonalának emelése*
- *ITIL tanácsadás jobb értékesíthetősége érdekében szükség van egy saját eszközre*

Tervezési alapelvek GPITILizer^{v3}

- *ITIL V3 és ISO 20000 + saját tapasztalat*
- *20/80+10 szabály érvényesítése*
- *Nagyfokú rugalmasság, testre szabás programozás nélkül, egyszerű és gyors implementáció*
- *Internetes technológia*

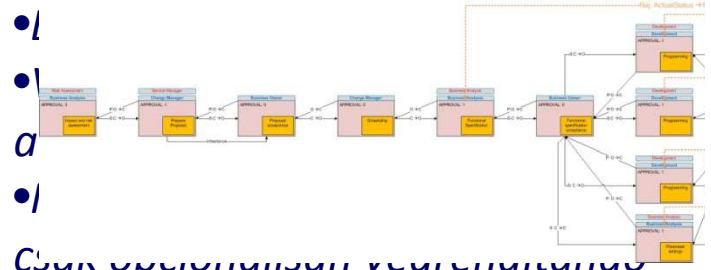
Követelmények



- *Előre definiált munkafolyamatok „erőltetett végrehajtása”*
- *Automatizáljunk, amit csak lehet*
- *„Négy szem elv” a minőségellenőrzés érdekében*
- *Auditálhatóság biztosítása*
- *Több szolgáltató kezelése egy rendszerben*
- *Több Ügyfél kezelése egy rendszerben*
- *Folyamatok végrehajtásának valósidejű monitorozása*
- *ITIL V3 terminológia használata angolul és magyarul*

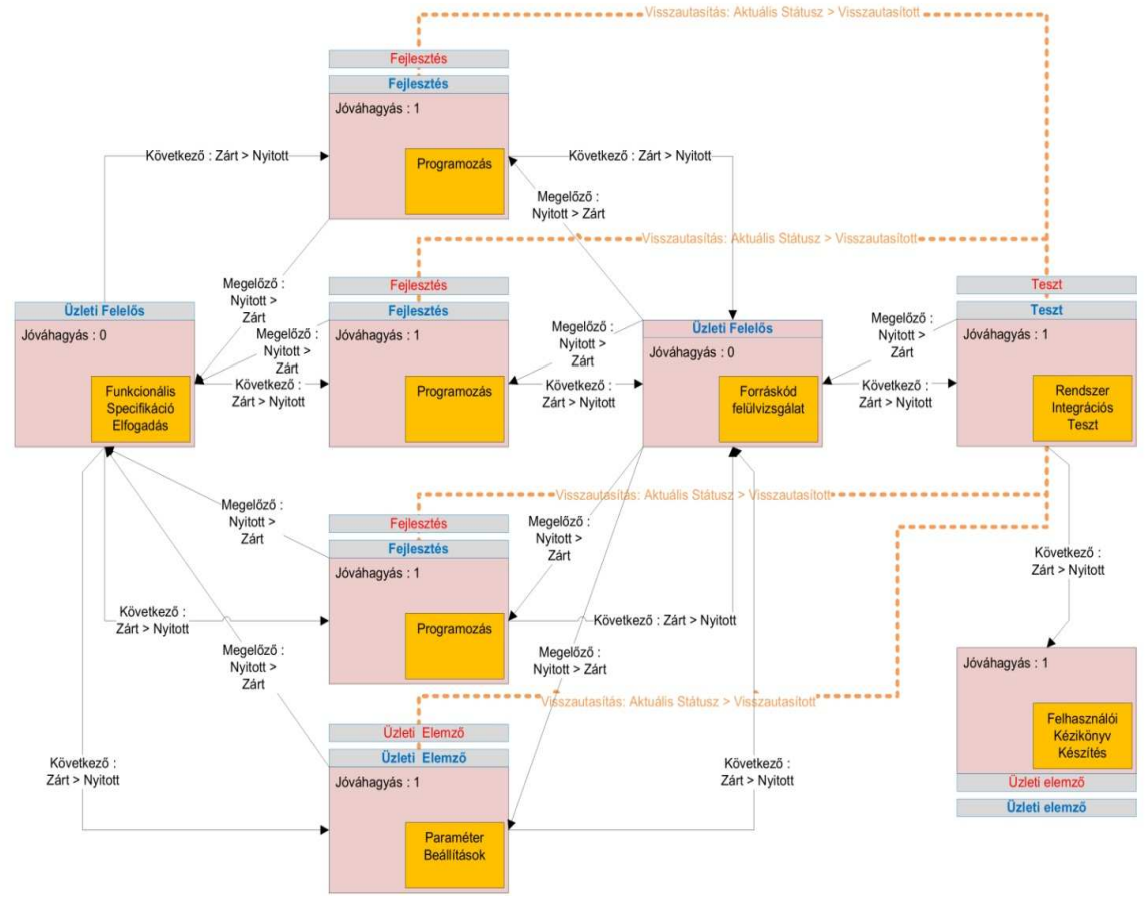
ITIL munkafolyamat vezérlés GPITILizer^{v3}

- Szabadon kialakítható munkafolyamatok
- Egymásba ágyazható munkafolyamat részek
- Párhuzamos tevékenységek



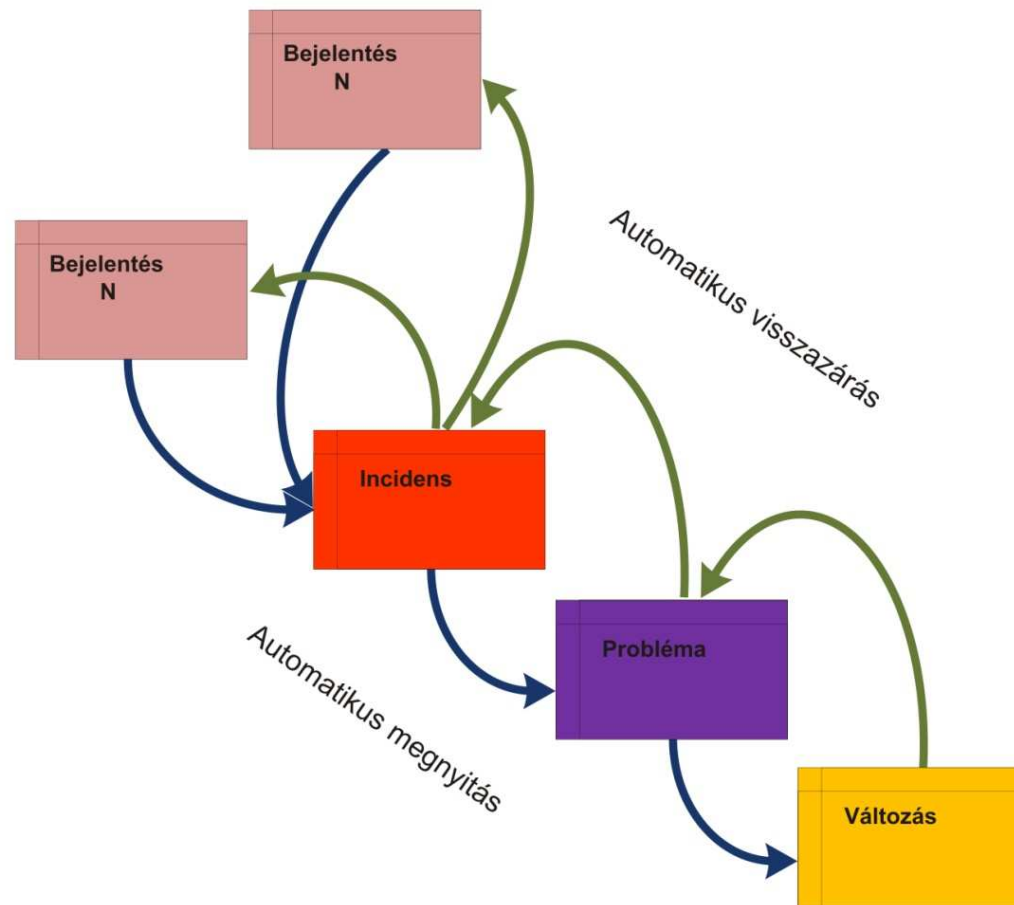
Csak operatív munkalapok kezelése

- Eseti feladatokat megtestesítő plusz munkalapok hozzáadása az előre definiált munkafolyamatokhoz
- Teljes körű állapot vezérlés a munkalapokon és fő dokumentumokon
- E-mail vagy/és SMS küldés új munkalap érkezésekor





















Szoftver változtatás munkafolyamat részlet

ITIL munkafolyamat vezérlés GPITILizer^{v3}

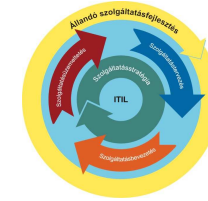


Tevékenység vezérlés



	jóváhagy		összekapcsol		szinkronizál
	elutasít		visszautasít		tudásbázis bejegyzés
	kinyit		órát leállít		publikál
	hozzárendel		órát indít		visszavon
	átruház		eszkálál		lezárás
	átvesz		eszkalációt átvesz		mentés

Szolgáltatás üzemeltetés



- **Ügyfélszolgálat**

Bejelentés kezelés SLA/szolgáltatás azonosítás alapján, életciklus követés.

- **Eseménykezelés**

Szabadon kialakítható munkafolyamatok. Események kézi és monitoring rendszerekből érkező automatikus regisztrálása. Manuális monitorozási és végrehajtandó feladatok automatikus munkakiosztása előre definiált ütemezés szerint (pl. rendszeres operátori feladatok, stb.). Események hozzárendelése SLA alapú szolgáltatásokhoz, esemény életút követés, eskaláció és riasztások az SLA-ban megadott szolgáltatási szintek szerint.

- **Kérésteljesítés**

Szabadon kialakítható munkafolyamatok. Szolgáltatás kérések automatikus megnyitása a bejelentések alapján, SLA alapú sztenderd szolgáltatásokhoz történő hozzárendelés, kérés teljesítések életútjának követése, eskaláció és riasztások az SLA-ban meghatározottak alapján.

http://itilizer.gpit.eu/form.aspx?DfZSc6ZHAlRgVlZBdAEc%2bLbUHLeaW59RxpriIY5vhg0%3d - Windows Internet Explorer

http://itilizer.gpit.eu/form.aspx?DfZSc6ZHAlRgVlZBdAEc%2bLbUHLeaW59RxpriIY5vhg0%3d

Incidens [Azonosító: 2]

Állapot: Kivizsgálás és helyzetm... Rögzítő: Gábor Patay utolsó módosítás: 2010. 11. 03. 16:39:04 ...
Rögzítés ideje: 2010. 11. 03. 16:24:42 ...

Eszkáláció állapota: Eszkálációs szint: Eszkáláció tulajdonosa:

Ügyfél: TestOrg Bejelentő: Test Customer 2 Nevében: Test Customer 2

Típus: Csatorna: Telefon

Kategória: Hivatkozási szám: ABC123 ✓

Sürgősség: Magas Hatás: Közepes Prioritás: Magas

Érintett SLA: Test Érintett szolgáltatás: Profile IT Operations Sur Érintett szolgáltatási terv:

Érintett CI: Hio oC r cteOBeRacntr Id Határidő: 2010. 11. 04. 18:24:42 ...

Munkafolyamat: Incident flow Jóváhagyó munkacsoport: Management Szükséges jóváhagyások: 1 ✓

Munkacsoport: Development Jelenlegi tulajdonos: József Simon Tulajdonlás Kezdeté:

Részletek: Jövőhagyások Munkalapok Teljesítmény Kapcsolódó CI

Leírás: [teszt incidens bejelentés](#)

Részletek: [teszt incidens bejelentés részletei](#)

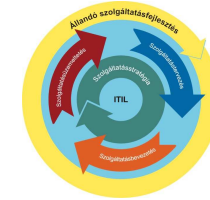
Megkerülő megoldás:

Megoldás:

Done Internet 100%

start Beérkeze... GPIT GPI... http://itil... Untitled -... Page not... http://itil... HL 100% 11:36

Szolgáltatás bevezetés



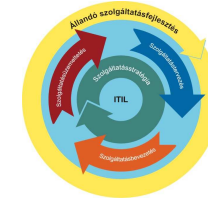
- **Változáskezelés**

Szabadon kialakítható munkafolyamatok. Változások automatikus megnyitása a bejelentésekből és a problémákból. Tetszőleges típusú változtatási kérések kezelése (pl. hardver, szoftver, hálózat, beszerzés, dokumentáció). Sürgősségi (vészhelyzeti) változtatások kezelése. Változtatások emberi erőforrás tervezése és a tényleges felhasználás követése. Változás életút követés, eskaláció és riasztások az SLA-ban meghatározottak alapján.

- **Kiadás- és üzembeállításkezelés (2.0)**

Szabadon kialakítható munkafolyamatok Kiadások automatikus megnyitása a bejelentésekből. Változtatások kiadásokba csoportosítása és egységes kezelése. Kiadás életút követés, eskaláció és riasztások az SLA-ban meghatározottak alapján.

Szolgáltatás tervezés



- **Szolgáltatási eszköz- és konfigurációkezelés**

Tetszőleges szerkezetű adatbázis alakítható ki ügyfelenként. Támogatja a konfigurációs elemek automatikus karbantartását változások esetén. A CMDB-ben levő konfigurációs elemek igazolását és a rendszeres CMDB felülvizsgálatot biztosítja.

- **Szolgáltatás katalógus kezelés**

Üzleti és technikai szolgáltatás katalógus felállítása és karbantartása. Válaszidő és elérhetőség típusú kulcs teljesítmény mutatók kezelése, szolgáltatás életút követés.

- **Szolgáltatási szint kezelés**

Szolgáltatási szerződések, belső üzemeltetési megállapodások kezelése. Szolgáltatási szint jelentések készítése, számlázási információk biztosítása.

- **Szállító kezelés (2.0)**

Szállító adatbázis kezelése a szállítók és a támogató szerződések adataival. Szállító értékelés.

További funkcionalitás



- **Emberi erőforrás kezelés**

Emberi erőforrás tervezés; jelenléti ív kezelés; erőforrás felhasználás terv és tény összehasonlítás;

- **Folyamatok megfigyelése (2.0)**

folyamatok végrehajtási lépéseinek valós idejű megfigyelése, késedelmesség jelentése, halmozott adatok a folyamatokról valamint az egyes elemekig való lefűrés lehetőség; a végrehajtás állapotának grafikus megjelenítése;

- **Eszkaláció kezelés**

Eszköz a funkcionális és szervezeti irányú eskalációs sémák felállítására és karbantartására; eskaláció a riasztás menedzsmenten keresztül;

- **Riasztás menedzsment**

A munkafolyamat vezérlő által létrehozott, új munkalap személyhez rendeléséről értesítő üzenetek kezelése, csakúgy, mint az eskaláció kezelésből érkezett üzeneteké; riasztás e-mail-en és vagy SMS-en keresztül;

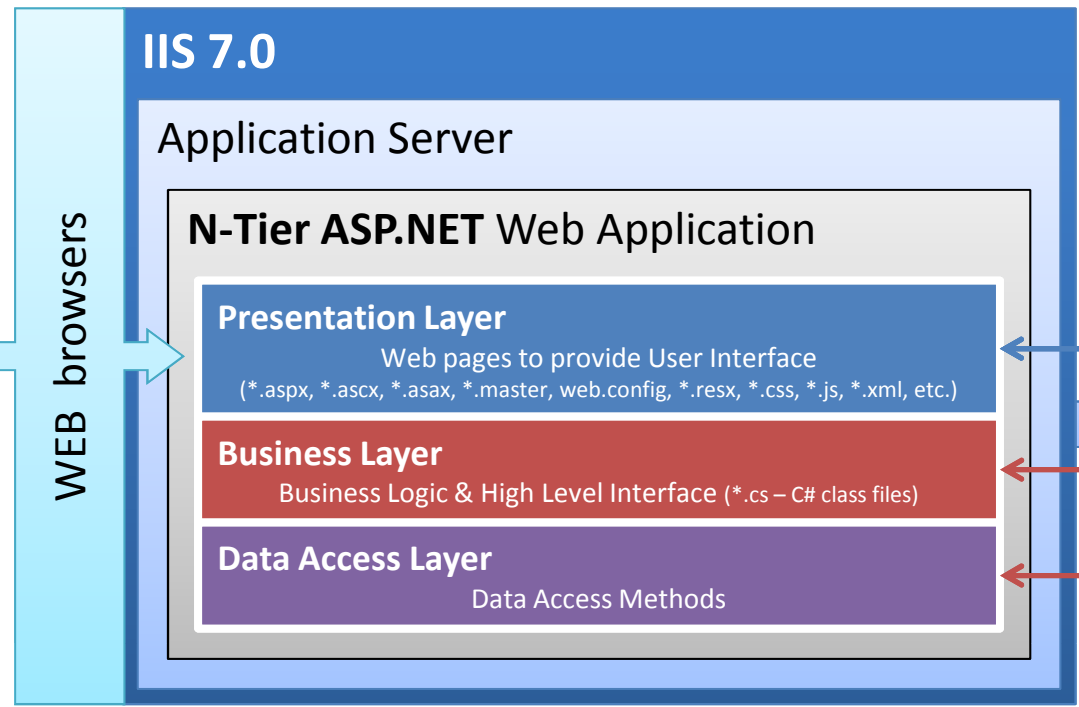
Lekérdezés –Jelentés készítés GPITILizer^{v3}

- *Elmenthető nézetek definiálása adatbázis mezők és logikai operátorok segítségével*
- *Előre definiált standard riportok*
- **Crystal Reports**



WEB clients

WEB browsers



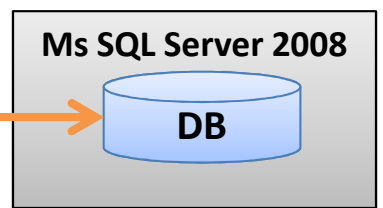
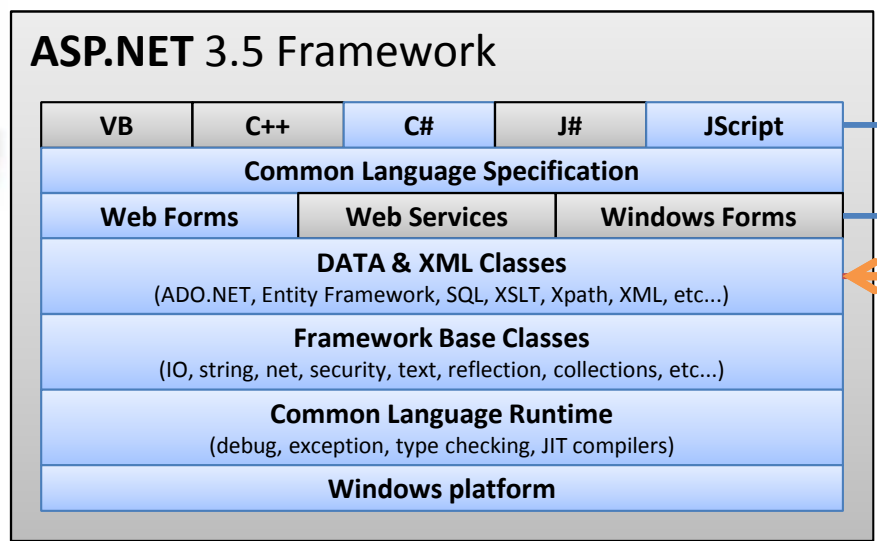
SMS Gateway

Mail Server

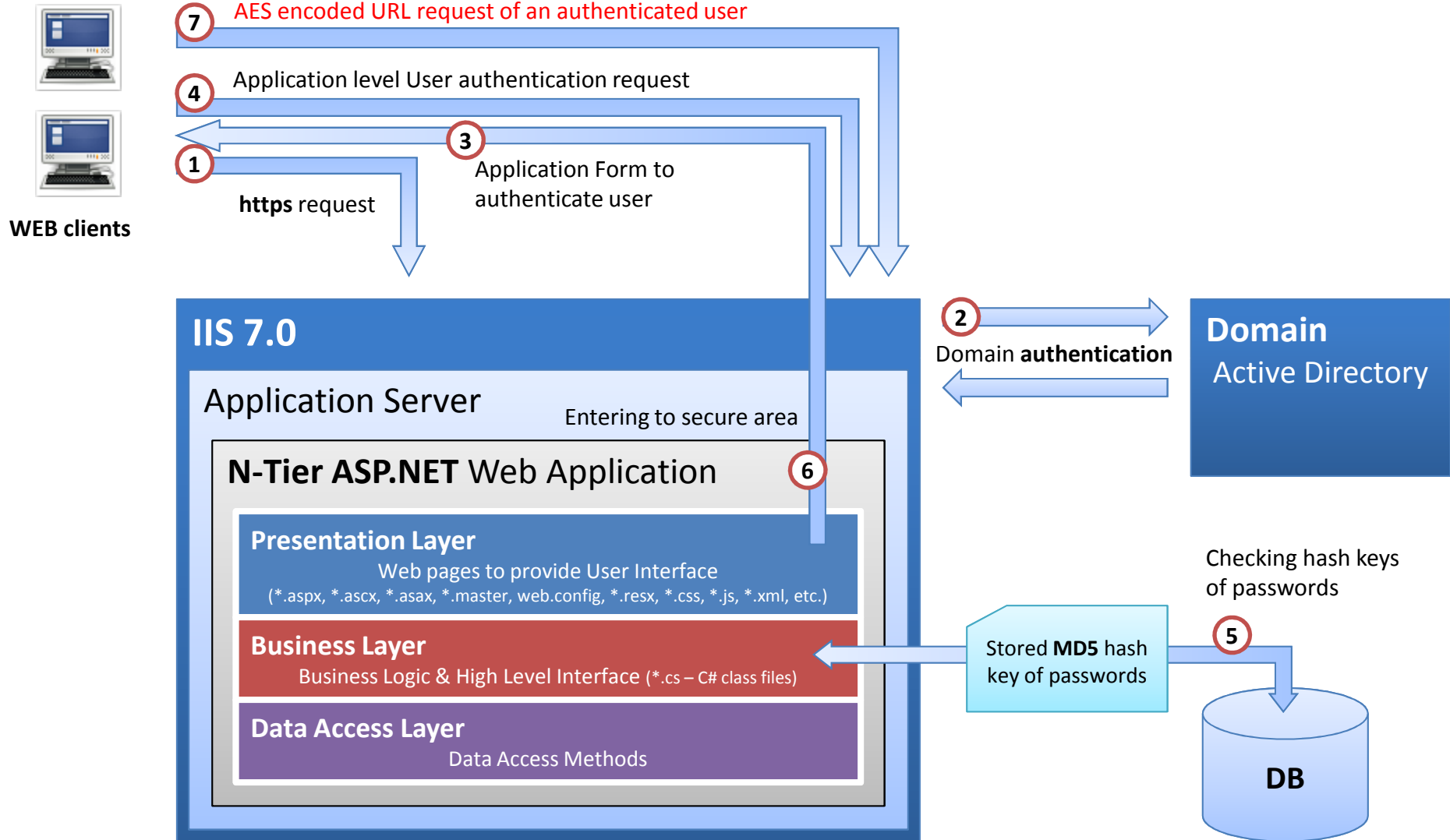
Send SMS / E-Mail



WEB server



Biztonság



The ITIL® Software Scheme



<http://www.itil-officialsite.com/SoftwareScheme/ITILSoftwareScheme.asp>



24 hónapos érvényesség



<http://www.itil-officialsite.com/SoftwareScheme/LicensedSoftwareAssessors/LicensedSoftwareAssessors.asp>



<https://www.pinkelephant.com/PinkVERIFY/SelfAssessment.htm>

PinkVERIFY™ 3.1 Self Assessment Criteria



- *Kérésteljesítés*
- *Incidenskezelés*
- *Problémakezelés*
- *Változáskezelés*
- *Szolgáltatási eszköz- és konfigurációkezelés*
- *Szolgáltatásszint kezelés*
- *Szolgáltatáskatalógus kezelés*

Rendszer bevezetés

- **GPITILizer** kulcsfelhasználók oktatása
- Hatókör meghatározása
- Jelenlegi folyamatok feltérképezése
- Új ITIL folyamatok megtervezése (standard ITIL folyamatokat tartalmaz a leszállított rendszer)
- CMDB megtervezése (standard struktúrát tartalmaz a leszállított rendszer)
- IT Szolgáltatás katalógus megtervezése, SLA-k, OLA-k kialakítása
- Rendszer paraméterezés, folyamatok kialakítása
- CMDB, IT Szolgáltatás katalógus, SLA-k, OLA-k feltöltése
- Integrációs teszt
- UAT
- Próba üzem
- Éles üzem

- Rendszer támogatás



*Az első vevő számára
felajánljuk a rendszer ingyenes
testre szabását!*

*További információkkal
és*



*bemutatóval szeretettel várjuk az érdeklődőket
kiállítóhelyünkön!*