

IBM Service Manager for Smart Business w Miejskich Zakładach Autobusowych Miasta Stołecznego Warszawy

IT.expert

Miejskie Zakłady Autobusowe Sp. z o.o. Miasta Stołecznego Warszawy są spółką posiadającą największy tabor autobusowy w Polsce. Dziennie na ulice stolicy wyjeżdża ponad 1100 autobusów. Firma zatrudnia blisko 4500 pracowników, w tym ponad 3650 kierowców. MZA obsługuje 157 linii dziennych oraz 17 nocnych o łącznej długości ponad 3700 km, a autobusy MZA przejeżdżają około 88 mln kilometrów rocznie, co daje ponad 240 000 km dziennie i przewożą rocznie ponad 416 mln pasażerów – 1,14 mln dziennie.



Łatwy w instalacji i obsłudze service desk oparty na technologii IBM wspiera funkcjonowanie Biura Informatyki MZA.

Wsparcie pracy pomocy technicznej Biura Informatyki MZA

Liczne zgłoszenia związane z obsługą informatyczną Miejskich Zakładów Autobusowych realizowane przez Biuro Informatyki MZA spowodowały konieczność zakupienia rozwiązania do wsparcia procesów związanych ze zgłoszeniami użytkowników. Rosnąca ilość incydentów realizowana za pomocą telefonu i bezpośrednich zgłoszeń do struktur wsparcia oraz brak monitorowania rodzajów zgłaszanych zagadnień utrudniała pracę zespołom specjalistów IT. Dodatkowo brak systemu do wsparcia obsługi zgłoszeń powodowało duplikowanie zgłoszeń związanych z tą samą sprawą (jedno źródło) oraz uniemożliwiało budowanie Bazy Wiedzy, która w przyszłości mogłaby ułatwić obsługę wielu standardowych zgłoszeń jak np. odblokowanie konta w danej aplikacji. Okazało się, że konieczne jest posiadanie odpowiedniej roli w zespole, która zarządzała by napływem wszystkich zgłoszeń do Biura Informatyki. Ważną potrzebą zgłaszaną przez Klienta była szybka instalacja i uruchomienie rozwiązania w krótkim czasie z uwzględnieniem specyficznych procedur obsługi w określonych przypadkach. Kolejnym istotnym aspektem zgłaszanym przez MZA była prostota rozwiązania przy jednoczesnym zapewnieniu iż jego podstawę stanowi dojrzałe rozwiązanie bazowe. Klient nie chciał być jednocześnie ograniczony do standardowych, zaszytych w rozwiązaniach gotowych przepływów prac z racji specyfiki obsługi niektórych zagadnień informatycznych. Narzędzie musiało dawać możliwość definiowania przepływów pracy, tak aby były one w 100% zgodne z realiami funkcjonowania organizacji wsparcia. Ilość osób obsługiwanych za pomocą systemu IBM Service Manager for Smart Business to 600 użytkowników końcowych jako użytkowników zgłaszających problemy związane z infrastrukturą IT organizacji.

Sprawdzone rozwiązanie

Rozwiązaniem potrzeb Biura Informatyki MZA w zakresie systemu spełniającego powyższe wymagania (w szczególności certyfikat PinkVerify w zakresie wzorców ITIL v3 jak również szybkość wdrożenia) została wybrana technologia IBM przygotowana na bazie dojrzałego rozwiązania Tivoli Service Request Manager – produkt IBM Service Manager for Smart Business, które dostarczyła i wdrożyła dla Miejskich Zakładów Autobusowych firma IT.expert Sp. z o.o.



IBM Service Manager for Smart Business to szybkie w implementacji narzędzie wspierające najlepsze praktyki zarządzania IT w organizacji. Całość rozwiązania to gotowy zestaw (sprzęt i oprogramowanie lub samo oprogramowanie w postaci obrazu VMware) który po klikunastu minutach instalacji i konfiguracji pozwala na korzystanie z wszystkich niezbędnych funkcji jakie powinien dostarczać system typu service desk.

Podstawą rozwiązania może być praktycznie dowolna platforma sprzętowa lub maszyna wirtualna. Jest to lekki, szybko konfigurowalny system operacyjny. Jego instalacja zajmuje zaledwie kilka minut. Jedyne elementy potrzebne do konfiguracji systemu to konfiguracja adresu IP, ustawienie nazwy serwera i domeny, zdefiniowanie hasła administratora oraz skonfigurowanie przestrzeni dyskowej.

System service desk jest dobrze znany z rynku enterprise jako Tivoli Service Request Manager w zmienionej formie. Jednakże rozwiązanie zawiera w sobie zestawy gotowych funkcjonalności do obsługi takich procesów jak realizacja wniosków (Request Fullfilment), zarządzanie incydentami (Incident Management), zarządzanie problemami (Problem Management) oraz podstawy do budowy zarządzania konfiguracją (Configuration Management). Rozwiązanie wyposażone zostało w zestawy gotowych workflow, ról, klasyfikacji, raportów, wskaźników KPI czy ankiet satysfakcji użytkowników, dzięki czemu umożliwia wykorzystanie systemu od razu po jego zainstalowaniu. Wystarczy włączyć integrację z LDAP, aby pobrać użytkowników i już można korzystać z narzędzia.

System IBM Service Manager for Smart Business oferuje:

- 30 predefiniowanych KPI,
- 50 raportów,
- 70 przepływów pracy i kreatory,
- 20 warunków eskalacji,
- 130 klasyfikacji,
- 60 szablonów komunikacji,
- 12 scenariuszy Web replay,
- 13 wzorców najczęstszych zgłoszeń.

Instalacja IBM Service Manager for Smart Business jest bardzo prosta. Dodatkową funkcjonalnością jest gotowe zadanie cron, które pozwala na zacytywanie danych o elementach konfiguracji z plików w formacie CSV.

Ciekawą funkcjonalnością wbudowaną w narzędzie jest cześć pozwalająca na diagnostykę zdalną oraz przejścia pulpitu użytkownika. Narzędzie to pozwala agentowi service desk na przeprowadzenie zdalnej pomocy użytkownikowi na jego komputerze. Dodatkowo istnieje możliwość rejestrowania zdalnych sesji w postaci plików avi.

Narzędzie to umożliwia także integrację z drugim z rodziny rozwiązań IBM Application Manager for Smart Business, który pozwala na monitorowanie środowiska IT w organizacji. Jedynym ograniczeniem narzędzia IBM Service Manager for Smart Business jest liczba użytkowników systemu (specjalistów IT), którzy mogą z niego korzystać. Maksymalnie jednocześnie z systemu może korzystać do 30 specjalistów wsparcia (20 licencji na użytkowników „nazwanych” oraz 10 licencji użytkowników „jednoczesnych”). Jak się można domyślać jest to rozwiązanie znacznie tańsze niż jego odpowiedniki w wersji enterprise.

Narzędzie jest dostępne w pełni w języku polskim i dedykowane dla Klientów, którzy chcą w szybki sposób uruchomić centralną obsługę zgłoszeń kierowanych do IT bazując na gotowych rozwiązaniach, bez konieczności przeprowadzania dogłębnej analizy środowiska wsparcia.

Chcesz sprawdzić u siebie jak to działa?

Zadzwoń:

Olaf Kozłowski

IBM Advisory Tivoli Sales

email: olaf.kozlowski@pl.ibm.com

tel. +48 22 609 58 29 lub +48 693 93 58 29



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM Polska Sp. z o.o.
ul. 1 Sierpnia 8
02-134 Warszawa
tel. (+ 48 22) 878 67 77
faks (+ 48 22) 878 68 88

Wydrukowano w Polsce
Wszelkie prawa zastrzeżone.

IBM i logo IBM są znakami towarowymi lub zastrzeżonymi znakami towarowymi firmy International Business Machines w Stanach Zjednoczonych i/lub innych krajach.

Pozostałe nazwy firm, produktów i usług mogą być znakami towarowymi lub znakami usług należącymi do innych podmiotów.
