



TRANSITION
TECHNOLOGIES

_Maksymalizuj wartość i minimalizuj koszty dzięki ITSM

Zwiększ efektywność finansową organizacji

–Efektywność kosztowa dzięki ITSM

Efektywne zarządzanie finansami to jeden z warunków sukcesu organizacji. Firmy, aby przetrwać i rozwijać się, muszą zwracać uwagę na kontrolę kosztów, eliminację marnotrawstwa oraz optymalizację działań. Osiągnięcie tych celów umożliwiają usprawnienia **ITSM**, czyli możliwości jakie daje platforma do Zarządzania Usługami Informatycznymi – strategiczne narzędzie, wspomagające organizacje w dostarczaniu usług IT zgodnie z potrzebami, przy jednoczesnym ograniczeniu wydatków.

W obliczu rosnących wymagań rynku, utrzymanie równowagi pomiędzy jakością usług a kontrolą kosztów staje się wyzwaniem. **Efektywność finansowa nie jest jedynie chwytliwym hasłem, ale warunkiem utrzymania konkurencyjności oraz stabilnego rozwoju.**

Usprawnienia ITSM zapewniają standaryzację procesów, optymalizację zasobów oraz skupienie na rzeczywistych potrzebach klientów, dzięki czemu ITSM wplata się w strategię organizacji jako motor napędowy oszczędności i efektywności.

–Rola ITSM

Poznanie roli i wpływu ITSM na procesy biznesowe, a także określenie potrzeb organizacji w kontekście zarządzania usługami IT są kluczowe dla skutecznego wdrożenia tej platformy w organizacji. **Jak funkcjonowanie ITSM wpływa na zarządzanie i dostarczanie usług informatycznych?**

Przede wszystkim, **ITSM to kompleksowe podejście obejmujące procesy związane z zarządzaniem usługami IT, zasobami firmy a także czynnościami, które są skoncentrowane na ludziach.**

Podstawową funkcją ITSM jest dostarczenie modelu zarządzania organizacją, poprzez który zmaksymalizowana zostanie biznesowa wartość dostarczanych usług, przy jednocześnie uzasadnionym i akceptowanym koszcie. W ramach ITSM definiowane są procedury, kierowane są zasoby, a także monitorowane i usprawniane są procesy, aby dostarczać usługi zgodnie z oczekiwaniami klientów.

ITSM obejmuje zarówno aspekty techniczne, jak i te związane z zarządzaniem ludzkimi zasobami oraz skutecznym kierowaniem procesami. To współpraca tych trzech elementów, dopracowywanie ich skomplikowanej relacji, składa się na pełną skuteczność ITSM.



Maksymalizacja wartości biznesowej dostarczanych usług



Zdefiniowanie procedur i procesów



Monitorowanie zasobów oraz infrastruktury



Poprawa jakości dostarczanych usług i doświadczenia użytkowników

Optimalizacja kosztów

W miarę jak organizacje stawiają czoła rosnącym oczekiwaniom rynku, operacje informatyczne stają się areną wyzwań związanych z kosztami. Zidentyfikowanie problemów jest kluczowe dla zrozumienia, dlaczego poprawa efektywności kosztowej w obszarze IT jest dzisiaj tak istotna.



Operacje IT często wiążą się z nieprzewidywalnymi wzrostami kosztów infrastruktury, rosnącym zapotrzebowaniem na zasoby ludzkie, czy też nieefektywnym wykorzystaniem dostępnych technologii. **Wzrost ilości danych czy rozwój nowych technologii generują dodatkowe wydatki, które trudno jest przewidzieć.**



Nieefektywne procesy IT, takie jak opóźnienia w dostarczaniu usług czy błędy w zarządzaniu projektami, mają bezpośredni wpływ na budżet organizacji. Konsekwencje tych problemów rozchodzą się po całej strukturze biznesowej, generując niepotrzebne koszty i oddziałując na zdolność firmy do utrzymania konkurencyjności.



Niewłaściwe zarządzanie operacjami IT prowadzi do przekroczeń kosztów. Bez skutecznej kontroli projektów, monitorowania kosztów oraz alokacji zasobów, organizacje mogą znaleźć się w sytuacji, gdy wydatki przewyższają początkowe szacunki. Efekt? Ryzyko finansowe i utrata kontroli nad budżetem.

Korzyści ITSM

- Praktyki ITIL, według których tworzone są platformy ITSM oferują strukturalne podejście do zarządzania usługami informatycznymi, co prowadzi do lepszego zrozumienia i kontrolowania kosztów poprzez standaryzację procesów. To z kolei umożliwia organizacjom efektywne zarządzanie zasobami, minimalizując straty czasowe i finansowe. **Przejrzyste i skoordynowane działania prowadzą do optymalizacji procesów, co przekłada się na oszczędności.**
- Automatyzacja to kolejny czynnik efektywności kosztowej. ITSM umożliwia automatyzację wielu czynności, od obsługi zgłoszeń po **monitorowanie** systemów. Redukcja ręcznych działań nie tylko przyspiesza procesy i usługi, ale także eliminuje ryzyko ludzkich błędów, co przekłada się na obniżenie kosztów operacyjnych. **Szybkość i precyzja, jakie niesie ze sobą automatyzacja, przekładają się na znaczące oszczędności operacyjne.**
- Kolejną z korzyści ITSM jest to, że zamiast doraźnej reakcji na problemy, promuje proaktywne zarządzanie incydentami. Identyfikacja potencjalnych zagrożeń i ich rozwiązanie przed eskalacją, pozwalają uniknąć kosztów przestojów czy awarii. Nacisk na proaktywne zarządzanie incydentami i problemami to nie tylko oszczędności finansowe, ale także poprawa efektywności operacyjnej. **Unikanie poważnych problemów to bezpośrednia droga do zminimalizowania kosztów związanych z awariami i utratą czasu.**

- Zarządzanie zmianami w ramach ITSM także odgrywa znaczącą rolę w redukcji kosztów i wiąże się z wcześniej opisanymi procesem. Wystąpienie incydentu wymaga wprowadzenia zmiany czyli usprawnienia, dzięki któremu firma zapobiegnie pojawieniu się tej samej, ryzykownej sytuacji, ponownie. ITSM umożliwia planowanie oraz kontrolę wprowadzania zmian, a to przekłada się na zwiększenie jakości usług IT, poprawę efektywności działania i ograniczenie kosztów związanych z naprawami. Wydatki na IT są zoptymalizowane, a środki finansowe mogą zostać efektywniej wykorzystane. **Zarządzanie zmianami usprawnia system, pozwala mierzyć efektywność działania, optymalizuje koszty i poprawia jakość usług IT a tym samym zadowolenie klientów.**

Praktyki **ITIL** i zalety ITSM umożliwiają doskonalenie usług IT, odpowiednie zarządzanie usługami, optymalizację zasobów, wykorzystanie automatyzacji oraz proaktywne zarządzanie incydentami, problemami, zmianami i wieloma innymi procesami. To wszystko pozwala poprawić efektywność kosztową firmy.

_Wdrożenie narzędzi

Rozwiązania ITSM to **oprogramowanie** i narzędzia, a także praktyki ITIL, które umożliwiają skuteczne zarządzanie usługami oraz osiągnięcie maksymalnej efektywności kosztowej. Strategie ITSM skupiają się na takich wartościach i potrzebach, jak:



Standaryzacja procesów

Jednym z kluczowych elementów efektywnego ITSM jest standaryzacja i optymalizacja procesów. Kiedy procedury są jednolite i zrozumiałe, łatwiej kontrolować koszty oraz unikać zbędnych komplikacji. Standaryzacja przyczynia się do lepszej efektywności operacyjnej.



Automatyzacja procesów

Wdrażając narzędzia automatyzacyjne do obsługi rutynowych zadań, organizacje nie tylko oszczędzają czas, ale także minimalizują ryzyko błędów i drogich napraw.



Efektywne zarządzanie zasobami ludzkimi

Obejmuje między innymi odpowiednie alokowanie pracowników oraz inwestowanie w rozwój kompetencji. Elastyczne modele pracy i inwestycje w szkolenia umożliwiają lepsze wykorzystanie potencjału zespołu, co przekłada się na efektywność kosztową (firma nie musi zatrudniać zewnętrznych specjalistów).



Proaktywne zarządzanie incydentami, problemami i zmianami

Proaktywne zarządzanie procesami ujęte w dobrze zdefiniowane ramy postępowania, to klucz do minimalizacji kosztów związanych z obsługą awarii czy przestojów. Wczesne wykrywanie potencjalnych problemów pozwala na ich szybkie rozwiązanie, zanim przekształcą się w kosztowne awarie.



Rozwijanie kultury ciągłego doskonalenia

Wprowadzenie kultury ciągłego doskonalenia zachęca zespoły do aktywnego poszukiwania nowych, bardziej efektywnych rozwiązań. Stały rozwój i dostosowywanie się do zmian rynkowych stają się integralną częścią kultury organizacji.



Monitorowanie i analiza wydajności

Narzędzia analityczne wbudowane w platformę pozwalają na regularne monitorowanie i analizę wydajności procesów ITSM oraz całej infrastruktury, umożliwiając szybkie reagowanie na zmiany oraz identyfikację obszarów wymagających poprawy. Bieżąca kontrola i zarządzanie zasobami IT przyczynia się do optymalnego zarządzania budżetem.

Podjęcie ITSM w firmie

Implementacja ITSM w celu osiągnięcia efektywności kosztowej wiąże się z pewnymi wyzwaniami. Najczęstsze z nich, to:

- **Opór ze strony personelu:** implementacja nowych procesów ITSM może spotkać się z oporem ze strony pracowników, którzy muszą dostosować się do nowych procedur i narzędzi. Istotna jest także komunikacja wewnątrz firmy na temat planowanych zmian zarówno przed jak i po wdrożeniu.
- **Koszty wdrożenia:** narzędzia ITSM i ich wdrożenie wiążą się z kosztami początkowymi. Firma musi zainwestować w innowacje technologiczne oraz usługi takie jak implementacja czy szkolenia personelu.
- **Dostosowanie do specyfiki branży:** każda branża posiada swoje unikalne wyzwania, co wymaga dostosowania konfiguracji rozwiązań do specyfiki działalności przedsiębiorstwa. Świadczymy konsultacje, których owocem są rekomendacje ITSM i na ich podstawie prowadzimy wdrożenie.

Wskazówka: jeśli planujesz wdrożenie ITSM w swojej firmie, zwróć uwagę na komunikację nt. rozwiązania, planów, celów jego wprowadzenia oraz pozyskaj wsparcie ze strony kierownictwa. Dzięki temu zyskasz odpowiednie zasoby, priorytetyzację działań i ich osadzenie w strategii organizacji. **Implementacja ITSM nie powinna być traktowana jako kolejny projekt, a jako strategiczny krok, który wspiera cele i misję firmy.**

Elastyczne dostosowywanie działań do potrzeb, monitorowanie wyników i dostosowywanie strategii w oparciu o uzyskane doświadczenia stają się integralną częścią procesu, który odzwierciedla zarówno cele organizacyjne, jak i efektywność kosztową. Uznanie tych wyzwań i świadome podejście do rozważań pomagają organizacjom unikać pułapek związanych z wdrażaniem ITSM i jednocześnie maksymalizować korzyści.

Efektywność kosztowa dzięki ITSM - czego spodziewać się w przyszłości?

Trendy w Zarządzaniu Usługami Informatycznymi będą miały istotny wpływ na efektywność finansową organizacji - innowacje technologiczne, w tym wykorzystanie zaawansowanych algorytmów opartych na sztucznej inteligencji, umożliwi szybsze reagowanie na zmiany oraz optymalizację kosztów operacyjnych.



Wzrost roli self-service

Wspierany przez inteligentne bazy wiedzy i chatboty, przyczyni się do redukcji obciążenia zespołów wsparcia.



Hybrydowe modele zarządzania infrastrukturą

Wykorzystywanie rozwiązań lokalnych i **cloud computing**, oraz całkowita migracja do chmury umożliwią elastyczne dostosowanie się do zmieniających się wymagań, a zintegrowana automatyzacja z **analizą Big Data** stanie się jednym z kluczowych czynników efektywności kosztowej, umożliwiając organizacjom precyzyjne monitorowanie, prognozowanie i optymalizację procesów.



Rozwój Internetu Rzeczy (IoT)

Pozwoli na zdalne monitorowanie sprzętu i zasobów, co przyczyni się do szybkiej reakcji na potencjalne problemy, minimalizując straty czasowe i finansowe.



Rozszerzenie tradycyjnego ITSM do ESM (Enterprise Service Management)

ESM rozszerza model zarządzania usługami IT na różne obszary organizacji, takie jak zarządzanie zasobami ludzkimi czy procesami zakupowymi. Dzięki temu organizacje mogą stosować te same zaawansowane praktyki i narzędzia w różnych dziedzinach, co prowadzi do standaryzacji działań i lepszego wykorzystania zasobów. Przejście na ESM przyczynia się do zwiększenia efektywności operacyjnej i redukcji kosztów, umożliwiając optymalizację procesów w całej firmie.

–Lepsze zarządzanie usługami

Podsumowując, narzędzia ITSM oferują nie tylko strukturalne podejście do zarządzania usługami informatycznymi, ale również stanowią klucz do optymalizacji procesów, wykorzystania zasobów i proaktywnego zarządzania potencjalnymi problemami. **Standaryzacja, automatyzacja oraz świadome korzystanie z nowoczesnych technologii są kluczowymi elementami skutecznego ITSM.**



Organizacje dążące do osiągnięcia sukcesu w dynamicznym otoczeniu biznesowym, powinny rozważyć implementację ITSM jako strategicznego modelu zarządzania usługami IT. **Poprawa efektywności kosztowej staje się niezbędną do sprostania wyzwaniom współczesnego świata technologii.** Skuteczna optymalizacja kosztów IT za pośrednictwem ITSM to także **klucz do zwiększenia konkurencyjności.** Warto zgłębić temat w celu zrozumienia i eksploracji praktyk ITIL realizowanych dzięki ITSM oraz do aktywnego wdrażania ich w strukturze swoich organizacji.

Moglibyśmy opowiedzieć więcej o potencjalnych korzyściach finansowych płynących z wdrożenia i poszerzenia procesów ITSM, ale **pozwolimy liczbom mówić za siebie:**

–Optymalizacja kosztów dzięki ITSM - przykłady biznesowe

Firma	Roczne oszczędności	Technologia
Telefonica	\$183,000	<i>BMC Helix</i>
Clearwater Analytics	\$75,000	<i>Jira Service Management</i>
BAE Systems	\$600,000	<i>Jira Service Management</i>
Dominos	\$100,000	<i>Jira Service Management</i>



Telefonica

Telefonica, jedna z największych firm telekomunikacyjnych na świecie z ponad 329 milionami klientów globalnie.



Wyzwanie: Rosnące oczekiwania klientów oraz koniecznością generowania nowych przychodów.

Cel: Automatyzacja odkrywania i mapowania zależności w środowisku średniej wielkości, obsługującym główne systemy biznesowe firmy.

Rozwiązanie: BMC Helix Discovery zostało wdrożone w celu przechwytywania danych dotyczących aktywów IT, składując je w BMC Helix CMDB (Bazie Danych Zarządzania Konfiguracją), gdzie są dostępne dla Remedy Service Management. Rozwiązanie to wspiera procesy raportowania oraz zarządzania incydentami, problemami i zmianami.

Źródło: [Przeczytaj](#)

Rezultaty:

- Wdrożenie automatyzacji odkrywania i mapowania zależności w środowisku IT umożliwiło Telefonice **uzyskanie pełnej widoczności infrastruktury, skracając czas podejmowania decyzji związanych z technologią.**
- Dzięki BMC Helix Discovery firma zyskała **narzędzie do efektywnego zarządzania cyklem życia aktywów IT.** Optymalizacja kosztów IT przyczyniła się do identyfikacji i wycofania nieużywanego oprogramowania, generując **roczne oszczędności w wysokości 75 tysięcy dolarów** (tylko w tym obszarze).
- Pełna widoczność infrastruktury pozwoliła na eliminację 86 serwerów, co przełożyło się na **roczne oszczędności w wysokości 7 900 dolarów za każde 10 usuniętych serwerów, oraz obniżenie kosztów energetycznych o 40 000 dolarów rocznie.**

Clearwater Analytics

Clearwater Analytics, firma wspomagająca ponad 1,000 przedsiębiorstw, zarządców aktywów i ubezpieczycieli na całym świecie.



Wyzwanie: Skoncentrowania się na efektywności, widoczności i **bezpieczeństwie danych.**

Cel: Migracja z Atlassian Data Center do chmury, redukcja czasu potrzebnego do realizacji zgłoszeń, zwiększenie bezpieczeństwa.

Rozwiązanie: Clearwater Analytics zdecydowała się na migrację do narzędzi Atlassian Cloud (Jira Software, Confluence, Jira Service Management, Bitbucket, Statuspage, Opsgenie) przy wsparciu HyperVelocity.

Źródło: [Przeczytaj](#)

Rezultaty:

- Dzięki zastosowaniu zintegrowanych systemów ITSM możliwa stała się **identyfikacja i wycofanie nieużywanego oprogramowania, przynosząc roczne oszczędności w wysokości 75,000 dolarów.**
- Migracja do narzędzi Atlassian Cloud umożliwiła **oszczędność czasu i zwiększenie bezpieczeństwa danych,** zapewniając efektywne środowisko pracy.
- Wykorzystanie narzędzi Atlassian do automatyzacji procesów związanych z ITSM przyczyniło się do **usprawnienia działań zespołu,** umożliwiając skoncentrowanie się na bardziej wartościowych zadaniach.
- Wykorzystanie narzędzi Atlassian Cloud do poprawy komunikacji i współpracy w zespole przyniosło **wzrost efektywności pracy oraz wzrost jakości dostarczanych usług.**

BAE Systems



BAE Systems Australia, jedna z największych firm obronnych w Australii.

Wyzwanie: Aktualizacja przestarzałego systemu zarządzania usługami IT, utrudniającego pracę zarówno agentom IT, jak i pozostałym pracownikom.

Rozwiązanie: BAE Systems Australia zdecydowała się na przejście na Jira Service Management.

Źródło: [Przeczytaj](#)

Rezultaty:

- Wprowadzenie Jira Service Management przebiegło pomyślnie i zostało wdrożone w ciągu zaledwie trzech tygodni, obejmując obszary IT, HR oraz dział doskonalenia działalności.
- Zespół odpowiedzialny za wdrożenie przeprowadził skuteczną kampanię wewnętrznego marketingu, wykorzystując plakaty w biurze oraz motywując użytkowników do udzielania opinii.
- Dzięki Jira Service Management oszczędności dla BAE Systems Australia wyniosą 600,000 dolarów w bieżącym roku* i prognozowane są na poziomie 1.62 miliona dolarów w perspektywie pięciu lat.

*Dane z 2024 roku.

Domino's

Marka, którą zna każdy miłośnik pizzy. Firma posiada sieć restauracji z wysoko rozwiniętym zapleczem aplikacji umożliwiających dostawy.



Wyzwanie: Usprawnienie procesów ITSM oraz DevOps w celu zapewnienia płynnego i efektywnego dostarczania innowacji, zwiększenie bezpieczeństwa.

Rozwiązanie: Wdrożenie rozwiązań marki Atlassian i dodatkowych aplikacji, dostosowanie środowiska do potrzeb zespołów. Implementacja Jira Service Management, aby usprawnić [zarządzanie incydentami](#), problemami oraz zmianami, oraz zapewnić lepszą obsługę klienta. Stworzenie formularza w Confluence, który pozwala programistom automatycznie przekazywać informacje dotyczące bezpieczeństwa na etapie początkowym procesu deweloperskiego.

Źródło: [Przeczytaj](#)

Rezultaty:

- Wprowadzenie automatyzacji procesów ITSM i DevOps umożliwiło łatwiejszy dostęp do informacji związanych z bezpieczeństwem. **Skrócono czas zbierania niezbędnych informacji z 20 godzin do zaledwie kilku minut.**
- Dzięki zastosowaniu zautomatyzowanego procesu, firma osiągnęła **oszczędności w wysokości 100 000 dolarów rocznie oraz zredukowała ryzyko o imponujące 75%.**
- Wykorzystanie narzędzi Splunk for Jira umożliwiło prezentację danych z Jira w dashboardach Splunk ITSI, co umożliwiło **szybsze reagowanie na trendy i zagrożenia zidentyfikowane w projektach Jira.**
- Poprzez skoncentrowanie się na ułatwianiu procesu zamawiania pizzy, Domino's wykorzystало **narzędzia Atlassian do zwiększenia szybkości dostarczania nowych funkcji, jednocześnie podnosząc poziom bezpieczeństwa technologii.**

_Partnerzy

Producenci wiodących systemów ITSM



Dowiedz się więcej o ITSM i ofercie Transition Technologies PSC

[Sprawdź](#)

[Skontaktuj się z nami!](#)

Transition Technologies PSC

kontakt@tppsc.pl
www.tppsc.pl



TRANSITION
TECHNOLOGIES