



Services Customer Fulfillment, Asset Management

Services Customer Fulfillment Asset Management

Ludmila Kantová
PAN IOT AM SW Operations Lead

Agenda

- **Základní specifika**

- **Poslání a cíle**

- **Asset Management**

- ☞ Process component
- ☞ Aquisition component
- ☞ Logistic component
- ☞ Hardware component
- ☞ Software component
- ☞ Tools component

- **Business Compliance**

Services Customer Fulfillment: Základní specifika



Our vision is to be the global supplier to IBM Global Services.

Global Services Customer Fulfillment:

- ✚ Plní funkci globálního dodavatele služeb za pomoci globálních procesů a globálních nástrojů se zaměřením na spokojenost zákazníka a na doručení všech požadovaných služeb za přísného dodržování procesů

IDC Brno Services Customer Fulfillment:

- ✚ Plní funkci lokálního dodavatele služeb za pomoci globálních a lokálních procesů a globálních a lokálních nástrojů

Services Customer Fulfillment: Poslání

Global Services Customer Fulfillment:

- ✚ Poskytovat nasmlouvaný servis všem zákazníkům takovým způsobem, který IBM zajistí konkurenceschopnost za současného růstu příjmů z globálně poskytovaných služeb

IDC Brno Services Customer Fulfillment:

- ✚ Poskytovat komplexní služby v rámci Asset managementu se zastoupením všech úrovní - junior i senior rolí - v nejvyšší možné kvalitě

Services Customer Fulfillment: Cíle

Global Services Customer Fulfillment:

- ✦ Využít schopností, kreativity a talentu zaměstnanců k dosažení daných obchodních cílů
- ✦ Stanovit a neustále rozvíjet strategie vedoucí k dosažení cílů
- ✦ Udržovat snahu být nejlepšími v dodávání služeb prvotřídní úrovně a v podpoře zákazníků a IBM partnerů

IDC Brno Services Customer Fulfillment:

- ✦ Znalost všech procesů v rámci Asset Managementu
 - ☞ Všeobecná znalost příslušných procesů - junior
 - ☞ Detailní znalost příslušných procesů – senior
- ✦ Monitorování a neustálé zlepšování procesů v rámci componentu
- ✦ Vybudovat silnou stabilní základnu tvořenou profesionály s týmovým duchem a schopností motivovat k růstu a dalšímu vzdělávání

Asset Management



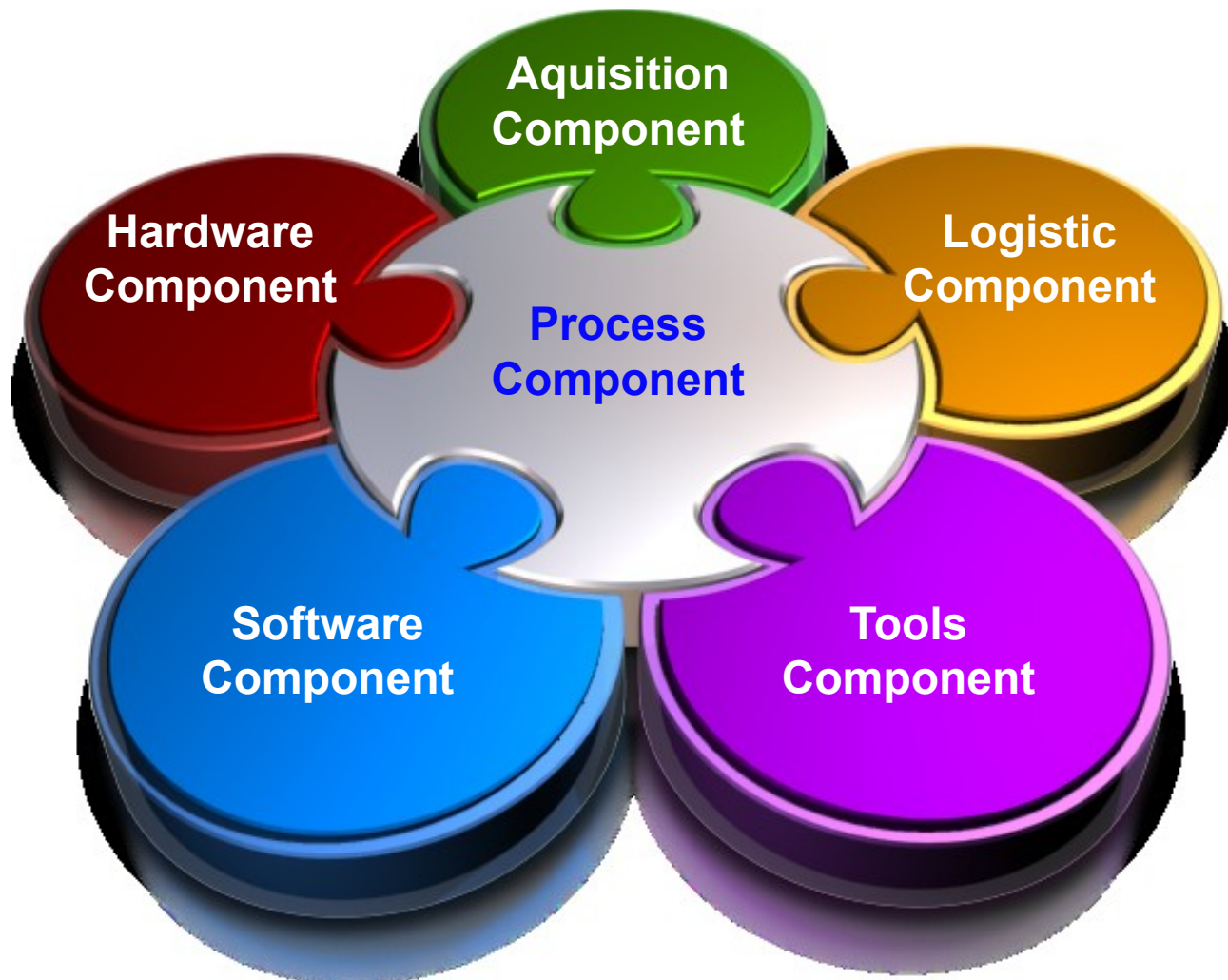
Asset:

- ✚ Hardware a Software, který má finanční hodnotu

Asset Management:

- ✚ Infrastruktura a procesy zabezpečující účinnou správu a ochranu HW a SW majetku po dobu celého životního cyklu včetně monitorování rizik, která mohou vzniknout při užívání tohoto majetku
- ✚ Sledování a úprava základních dat o majetku (status, lokace, vlastnictví) od jeho pořízení po likvidaci
- ✚ Neustálé srovnávání dat za účelem zajištění správnosti a úplnosti dat a také okamžité dostupnosti dat v případě auditu

Asset Management



Process component: Poslání



- ✦ Zodpovědnost za vytvoření, schválení a publikování klíčových dokumentů pro Asset Management (politiky, procesy, postupy, pracovní instrukce)
- ✦ Zajištění pravidelných revizí těchto dokumentů
- ✦ Podpora Asset Management týmů dodáním dokumentů, které jsou v souladu s Globálními procesy
- ✦ Podpora Asset Management týmů při neustálém zlepšování procesů
- ✦ Podpora Asset Management týmů při zaškolení zaměstnanců

Process component: Povinnosti

- ✦ Všechny dokumenty musí být aktuální, schválené a v produkci
- ✦ Revize musí proběhnout k daným datům
- ✦ Kontakty na osoby zodpovědné za revizi a schválení dokumentů musí být platné
- ✦ Politiky, procesy, postupy a pracovní instrukce pro daný servis musí být schválené a v produkci
- ✦ Komunikace se zástupci jednotlivých regionů zodpovědných za implementaci procesů musí být zajištěna v pravidelných předem daných intervalech

Aquisition component: Poslání



- ✦ Zodpovědnost za řízení nákupu produktů potřebných pro zajištění služeb v rámci Customer Fulfillmentu
- ✦ Zajištění finanční správy provozních nákladů v rámci nákupu
- ✦ Podpora Logistic componentu v rámci procesu dodání produktů
- ✦ Podpora Process componentu s definicí procesu pro Aquisition Component
- ✦ Podpora Asset Management týmů při zaškolení zaměstnanců v rámci nákupu

Aquisition component: Povinnosti

- ✦ Implementace Globálních nástrojů v rámci všech EMEA regionů (Evropa, Střední východ, Afrika)
- ✦ Komunikace se zástupci jednotlivých regionů zodpovědných za nákup musí být zajištěna
- ✦ Zajistit soulad s Globálními procesy a Globálními nástroji
- ✦ Zajistit zpracování, kontrolu, úpravu, zamítnutí či zrušení objednávek
- ✦ Monitorování objednávek, dodávek
- ✦ Řešení reklamací a stížností
- ✦ Koordinace řešení problémů
- ✦ Poskytování informací o dodávkách, produktech a cenách

Logistic component: Poslání a povinnosti



- ✦ Zodpovědnost za příjem a následnou expedici produktů potřebných pro zajištění služeb v rámci Customer Fulfillmentu
- ✦ Zodpovědnost za procesy zajišťující organizaci transportu produktů
- ✦ Zodpovědnost za aktualizaci systémů pro řízení logistiky
- ✦ Komunikace se zástupci jednotlivých regionů zodpovědných za logistiku musí být zajištěna

Hardware component: Poslání



- ✚ Zodpovědnost za dodržování Globálních HW Asset Management politik a procesů
- ✚ Zodpovědnost za správnost dat v HW Asset Management databázi pro servery a síťová zařízení
- ✚ Zodpovědnost za srovnávání dat ve finanční a Asset Management databázi
- ✚ Zodpovědnost za monitorování rizik

Hardware component: Povinnosti

- ✦ Sledování a úprava základních dat o serverech a síťových zařízeních (status, lokace, vlastnictví) od jejich pořízení po likvidaci
- ✦ Pravidelné podávání zpráv o kvalitě dat v HW Asset Management databázi
- ✦ Zajištění okamžité dostupnosti dat formou zpráv v případě auditu
- ✦ Neustálé srovnávání dat:
 - ☞ B2B – Book to Book – finanční databáze versus HW Asset management databáze
 - ☞ B2F – Book to Floor - HW Asset Management databáze versus fyzická lokace
 - ☞ F2B – Floor to Book – fyzická lokace versus HW Asset Management databáze
- ✦ Hledání příčiny v případě nesouladu při srovnávání dat

Software component: Poslání



- ✦ Zodpovědnost za dodržování Globálních SW Asset Management politik a procesů
- ✦ Zodpovědnost za správnost dat v Asset Management databázi pro softwarové licence a maintenance
- ✦ Zodpovědnost za srovnávání softwaru instalovaného na serverech s licencemi dostupnými v Asset Management databázi
- ✦ Zodpovědnost za monitorování rizik

Software component: Povinnosti

- ✦ Sledování a úprava dat o softwarových licencích a softwarových maintenancích
- ✦ Pravidelná kontrola expirace maintenance kontraktů a vyžádání potvrzení o obnovení nebo ukončení maintenance
- ✦ Neustálé srovnávání informací o instalovaném softwaru s dostupnými licencemi
- ✦ Podávání zpráv o chybějících licencích se žádostí o sjednání nápravy (zakoupení licence, odinstalování softwaru)
- ✦ Zajištění okamžité dostupnosti dat formou zpráv v případě auditu
- ✦ Vyžádání potvrzení správnosti všech dat od zástupce každého zákazníka minimálně jednou ročně

Tools component: Poslání



- ✦ Zodpovědnost za servis a neustálé zlepšování nástroju pro Asset Management
- ✦ Zodpovědnost za podporu uživatelům Asset Management nástrojů v rámci EMEA (Evropa, Střední východ, Afrika)
- ✦ Zodpovědnost za podporu všech uživatelů Asset Management databáze pro registraci licencí
- ✦ Zodpovědnost za dodržování nasmlouvaných podmínek podpory uživatelů
- ✦ Zodpovědnost za správu Globálního software katalogu

Tools component: Povinnosti

- ✚ Řešení požadavků uživatelů otevřených v Global Asset management problem databázi
 - ☞ Aktualizace dat
 - ☞ Řešení problémů s daty v Globálních nástrojích
 - ☞ Předání problému developerům v případě systémových chyb

- ✚ Správa uživatelských účtů

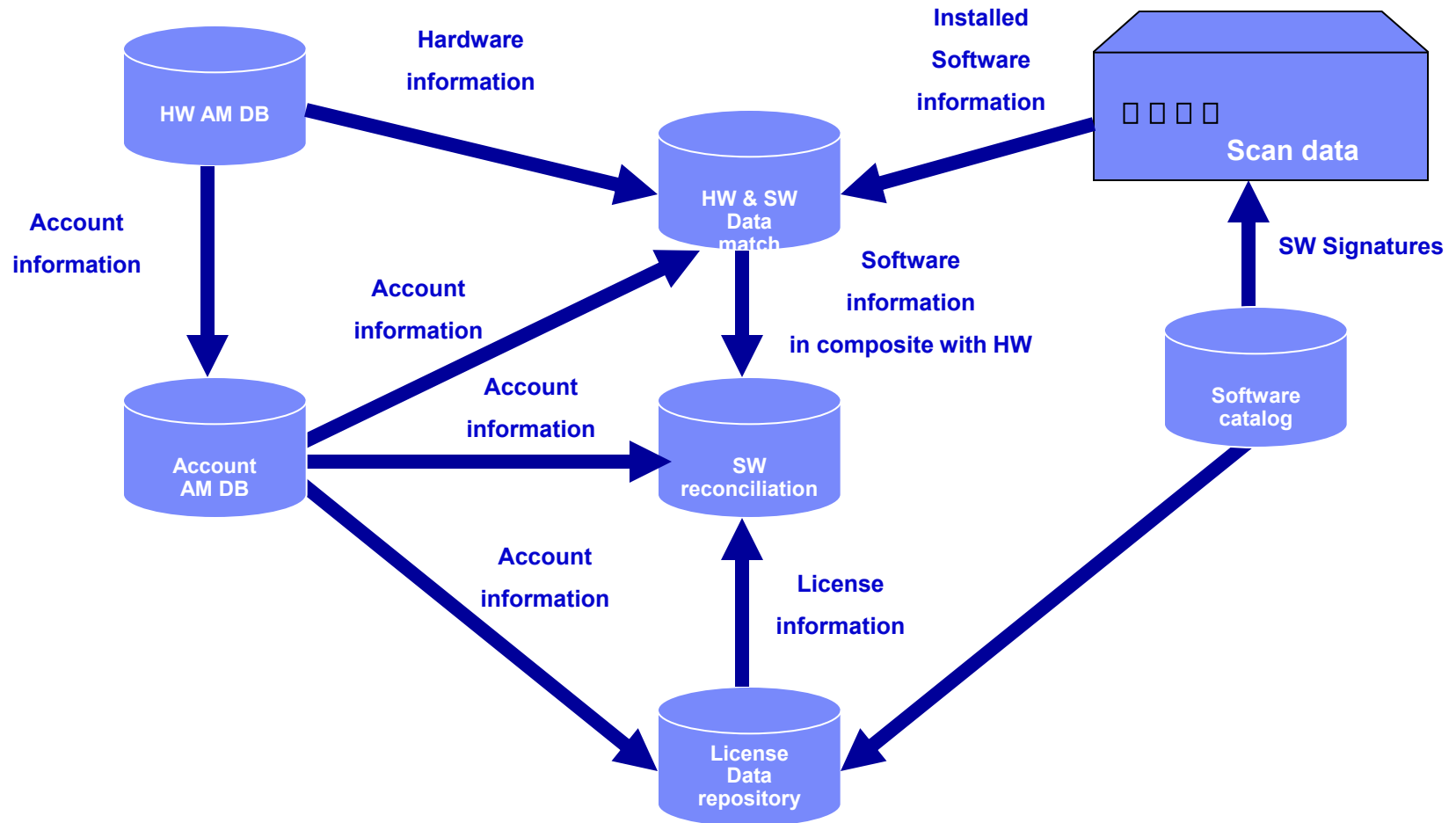
- ✚ Správa globálního katalogu
 - ☞ Vkládání nových signatur pro softwary na základě požadavků uživatelů
 - ☞ Oprava stávajících signatur

- ✚ Správa infrastruktury shromažďující data pořízená skeny z jednotlivých serverů

- ✚ Vývoj Globálních nástrojů, implementování nových funkcí na základě požadavků uživatelů

- ✚ Pravidelné vzdělávání uživatelů

Global Asset management tools



Business Compliance: Poslání



- ✦ Zodpovědnost za dodržování všech procesů v rámci Asset Managementu
- ✦ Zodpovědnost za dosažení stanovených cílů v rámci kontroly dodržování procesů
- ✦ Zodpovědnost za definování KCOs (Key Controls Over Operations) and KPIs (Key Performance Indicator)

Business Compliance: Povinnosti

- ✚ Pravidelné testování procesů pomocí definovaných KPIs (Key Performance Indicator). Měření chybějících nebo neplatných dat.
- ✚ Náhodné testování na vybraných zákaznících. Kontrola dodržování procesů pomocí předem definovaných KCOs (Key Controls Over Operations). Doložení zpráv, komunikace, dokumentů vyžadovaných procesem.
- ✚ Kontrola úplnosti dat pomocí Operational Metrics. Procentualní vyčíslení chybějících nebo neplatných dat versus součet všech daných dat.

