



## **Riadenie nákladov na poskytované e-služby " The art of eServices"**

Meranie nákladov na poskytované služby v  
nadväznosti na IT architektúru a ostatné aktíva.

## ***Agenda***

- Wikipedia
- e-services klíčové charakteristiky a trendy
- Ako môže IBM Tivoli pomôcť

## ***Wikipedia***

- e-services pojem je definovaný, popisne
  - e-business
  - e-government

Electronic Business, commonly referred to as "eBusiness" or "e-Business", may be defined as the utilization of information and communication technologies (ICT) in support of all the activities of business. Commerce constitutes the exchange of products and services between businesses, groups and individuals and can be seen as one of the essential activities of any business. Electronic commerce focuses on the use of ICT to enable the external activities and relationships of the business with individuals, groups and other businesses [1].

Louis Gerstner, the former CEO of IBM, in his book, *Who Says Elephants Can't Dance?* attributes the term "e-Business" to IBM's marketing and Internet teams in 1996.

**e-Government (short for electronic government, also known as e-gov, digital government, online government or transformational government) is a diffused neologism used to refer to the use of information and communication technology to provide and improve government services, transactions and interactions with citizens, businesses, and other arms of government.**

<http://en.wikipedia.org/wiki/E-government>

**2008 e-Government Readiness Index**

**#1 Sweden**

**#38 Slovakia**

## e-service klúčové charakteristiky

- Rýchlosť nasadenia
- Spoľahlivosť
- Škálovateľnosť

## Wimbledon & Predpoveď počasia



A screenshot of the Met Office UK forecast weather page in Microsoft Internet Explorer. The browser window title is "Met Office: UK: forecast weather - Microsoft Internet Explo...". The address bar shows "http://www.metoffice.gov.uk/weather/uk/uk\_forecast\_weather.h...". The page features a navigation menu with "Weather", "Climate Change", "Science", and "Services". The main content area displays "UK: forecast weather" with a "My bookmarks" button. Below this, there are tabs for "Rainfall", "Pressure", "Cloud", "Warnings", "Weather", "Wind", "Temperature", and "UV". A "Forecast" section shows a table for "Wed", "Thu", "Fri", "Sat", and "Sun". A map of the UK is displayed with weather icons. The page is updated at 1706 on Wed 28 Oct 2009.

## Nová výzva v podpobe ekonomickej nestability

### Economická nestabilita



#### Situácia na trhu:

Organizácie sú pod tlakom ekonomickej neistoty - priamo v ich vlastných finančných výkazoch, v styku s obchodnými partnermi a zákazníkmi, ale aj vďaka neustálemu prívalu znepokojujúcich príbehov o ekonomických podmienkach a slabnúcim trhu, a v trendoch v odvetví.

#### Bolestivé miesta organizácií:

Organizácie sú pod tlakom urobiť viac za menej, čo značí:

- ▶ Redukovať náklady a riziko
- ▶ Zvýšiť obrat
- ▶ Optimalizovať využitie aktív

... obdobie diskontinuity, je pre organizácie s odvahou a víziou, obdobie príležitosti. Počas nasledujúcich pár rokov budú existovať víťazi, a porazení. A aj keď to nemusí byť jednoduché zistiť teraz, verím, že uvidíme vznik nových lídrov, ktorí sa nesnažia iba prežiť búrku, ale zmeniť hru.

- Sam Palmisano, IBM, November 6, 2008

## Úlohy vládných organizácií AKO?

- Zachovať akcie schopnosť
- Znižovanie rozpočtu a redukcia nákladov
- Manažovanie bezpečnostných rizík IT a informačných
- Zhoda s regulačnými nariadeniami
- Nové, inovatívne business modely
- Rastúci dopyt po sociálnych službách
- Manažovanie rôznych typov aktív
- Globalizácia systémov
- Manažovanie poskytovateľov služieb

**Zatiaľ čo sa spoločnosť neustále vyvíja a ovplyvňuje svojich lídrov pre ich nové a jedinečné schopnosti, vláda musí byť pripravená zvládať rýchle zmeny.**



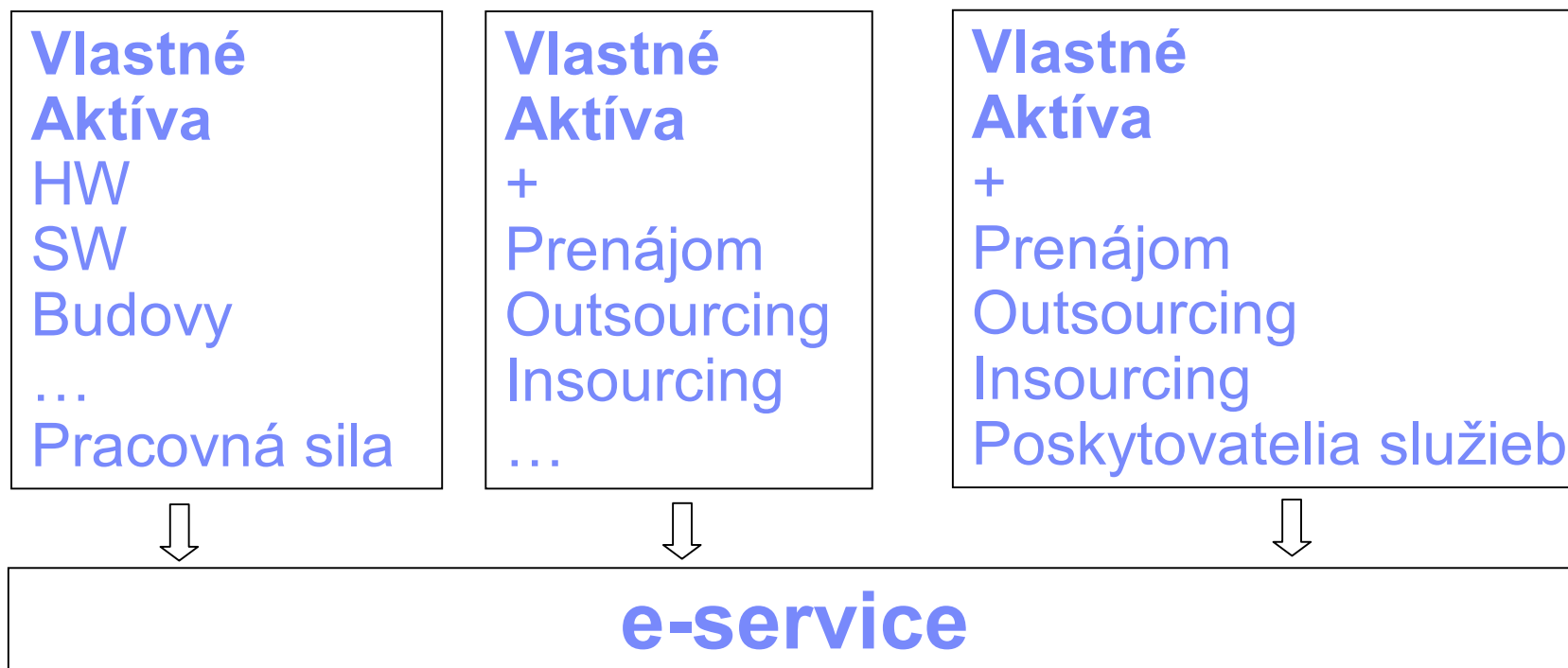


## Zmena *business modelu*

Včera

Dnes .... zajtra ...

Komplexnosť *business modelu*



# Aká je rola Asset manažmentu v dynamickej infraštruktúre

## Zlepšenie služieb

Správa IT a predmetného majetku spoločne s cieľom zabezpečiť vysokú dostupnosť a kvalitu existujúcich služieb a zároveň naplniť očakávania občanov pre “real-time”, dynamický prístup k novým inovatívnym službám

## Redukcia nákladov

Nielen správa aktív podľa potrieb a priorít organizácie pri zachovaní prevádzkových nákladov a komplexnosti, ale dosiahnutie prelomu zvýšenia produktivity. (rozumej zníženie počtu úradníkov, čo má každá vláda v programe)

## ASSET MANAGEMENT

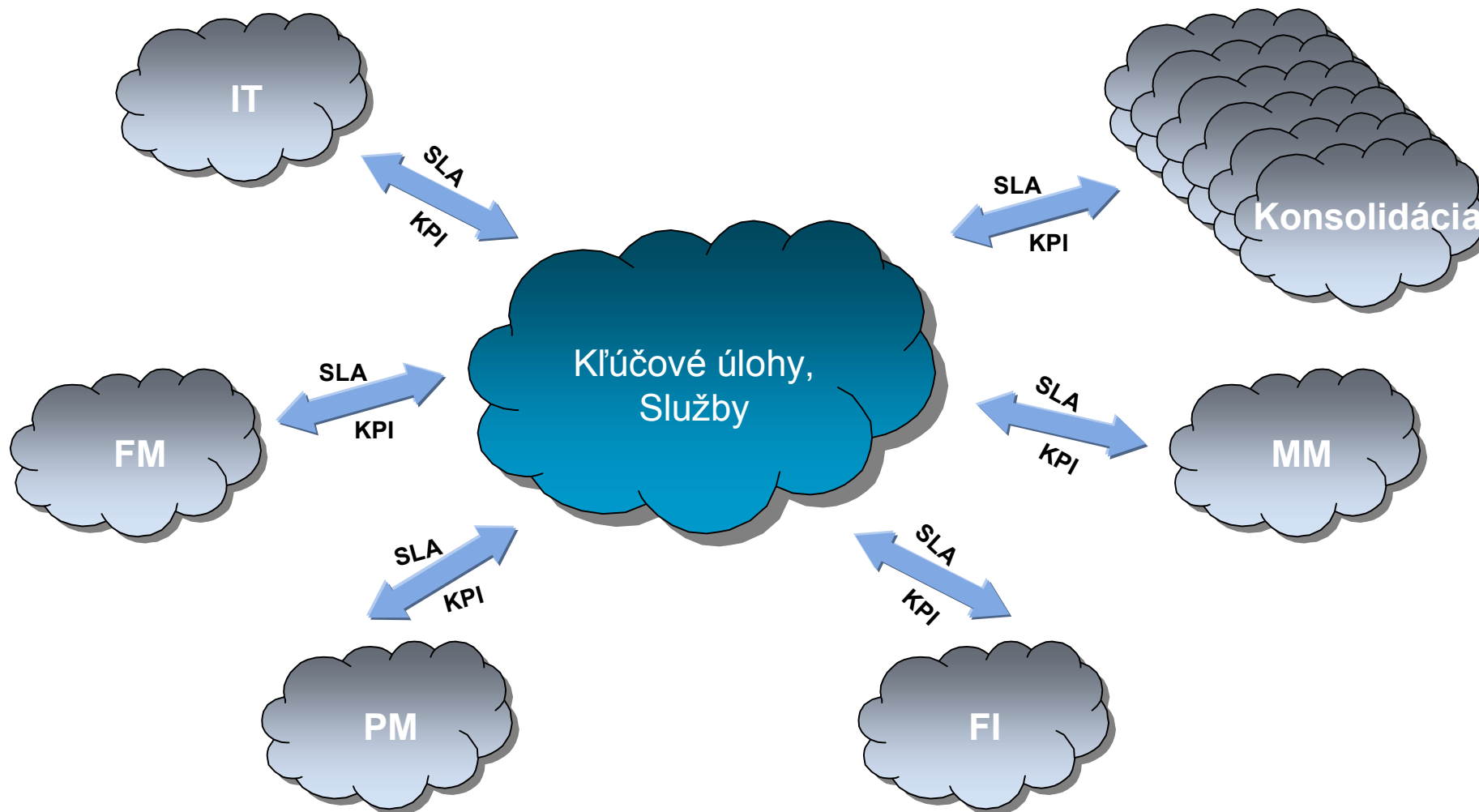
## Manažment rizika

Riešenie dnešných zdravotných, bezpečnostných a organizačných rizík v súbežnej príprave na nové riziká, ktoré vyplývajú zo sveta, ktorý je čoraz viac prepojený.

***Umožnenie transformačných zmien vysoko zodpovedným spôsobom***



## Zmena modelu (zmena stromových-maticových štruktúr na centrá služieb)



## ***IBM môže pomôcť znížiť náklady, zvýšiť nové príjmy a optimalizovať využitie***

### **Redukcia nákladov a rizika:**

IBM vám môže pomôcť znížiť náklady pomocou automatizácie zložitých úloh a procesov a zlepšením prevádzkovej efektívnosti. IBM môže tiež pomôcť predĺžiť životnosť aktív a znížiť výpadky ako riziko správy vašich aktív. Zlepšením a automatizáciou identity manažmentu a riadením prístupu k informáciám, IBM môže tiež pomôcť znížiť bezpečnostné riziká.

### **Zvýšenie obratu:**

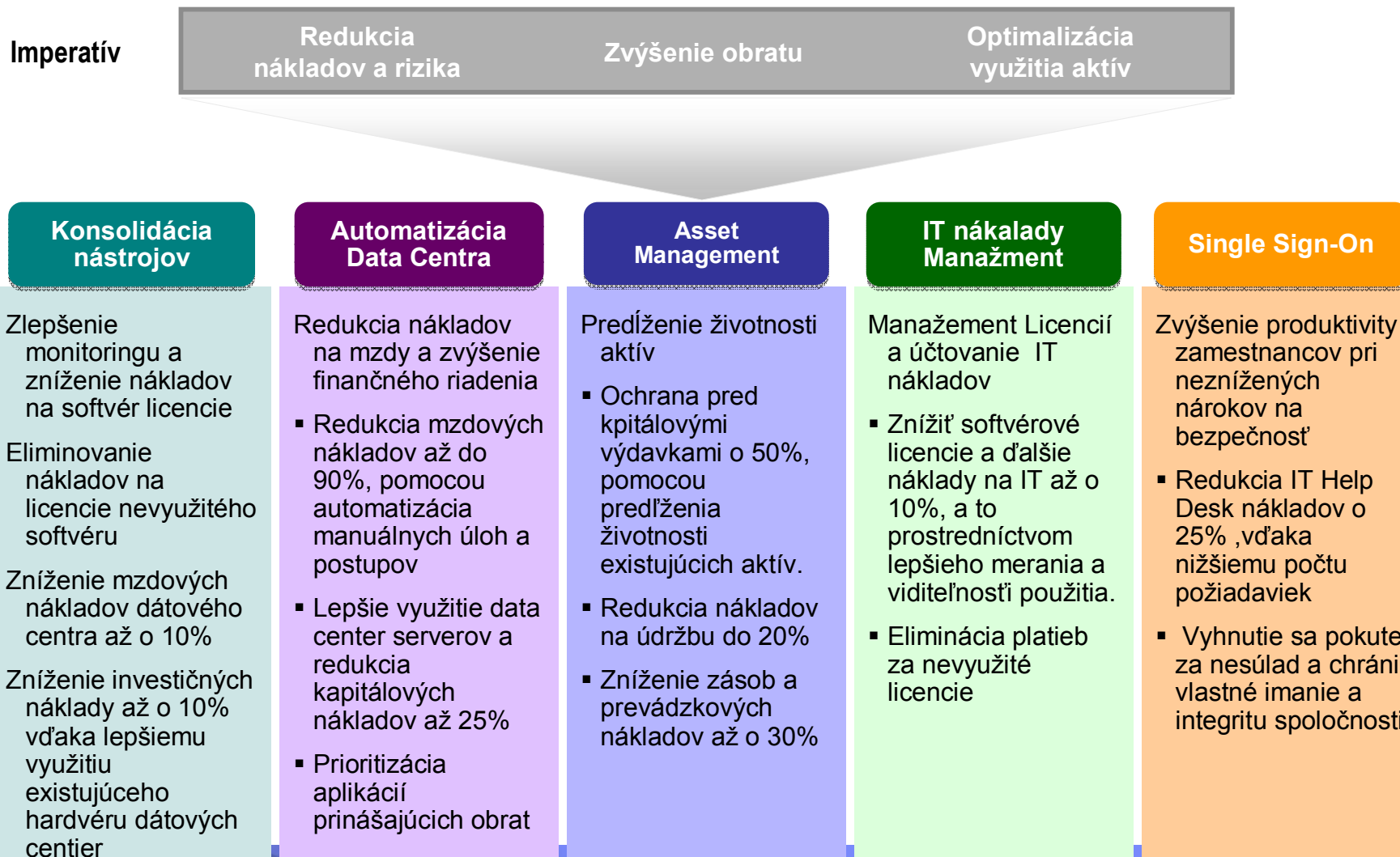
IBM vám môže pomôcť vytvárať a nasadzovať nové služby generujúce príjmy rýchlejšie. Vďaka integrácii svojej fyzického, digitálneho a virtuálneho majetku, vám môže IBM pomôcť získať prístup k novým zdrojom príjmov a zlepšením kvality služieb si udržať zákazníkov v týchto neistých časoch.

### **Optimalizácia využitia aktív:**

IBM vám môže pomôcť získať väčšiu hodnotu zo súčasných investícií, odložiť kapitálové výdavky, a to zlepšením ich využitia. Dynamickým smerovaním zaťaženia na dostupných zdrojoch a následné odstránenie nutnosti kupovať ďalší hardvér a softvér.



# IBM Tivoli pomáha organizáciám vysporiadať sa s ekonomickou neistotou



## Štát konsoliduje vozový park, zariadenia a IT Management s Maximo Asset Management



Požiadavka	Riešenie	Prínos
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Existujúci asset management system bol zhladnutý ako neefektívny</li><li>▪ Riešenie so zabudovanými skúsenosťami “best practices”</li><li>▪ Implementácia konzistentných business procesov</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Maximo Asset Management pre nehnuteľnosti a IT</li><li>▪ Maximo Transportation pre vozový park</li><li>▪ IBM implementačné služby</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Očakávaná úspora \$35 million v nákladoch na vozový park počas nasledujúcich štyroch rokov</li><li>▪ Projekt ešte prebieha</li></ul>

# Otázky?

