

UPRAVLJANJE IT SREDSTEV IN STORITEV NA MINISTRSTVU ZA DIGITALNO PREOBRAZBO

Nika Rebernik¹, Maja Lubej²

¹ Ministrstvo za digitalno preobrazbo, Davčna ulica 1, 1000 Ljubljana

² TROIA d.o.o., Ozare 19, 2380 Slovenj Gradec

Nika.Rebernik@gov.si, maja.lubej@troia.si

Ministrstvo za digitalno preobrazbo (MDP) za zagotavljanje učinkovite informacijske podpore vsem centraliziranim državnim organom uporablja rešitve v aplikaciji IBM Maximo. MDP je med drugim odgovorno za nudenje prvega nivoja podpore (Enotni kontaktni center državne uprave (EKC)) zaposlenim v centraliziranih državnih organih, državljanom in poslovnim subjektom, za zagotavljanje podpore vsem zaposlenim pri uporabi računalniške opreme in upravljanje le-te.

Za zagotavljanje potrebne kontinuitete storitev, je MDP potrebovalo vpogled in nadzor nad sredstvi v centraliziranih državnih organih in nad upravljanjem določenih procesov, povezanih s podporo končnim uporabnikom. Uvedli so aplikacijo IBM Maximo, ki omogoča enotno upravljanje IT sredstev in storitev in s tem pridobili centralni sistem za upravljanje poslovnih procesov.

Uvedena aplikacija se uporablja za t.i. Incident Management, upravljanje s sredstvi v celotnem življenjskem ciklu ter za procese, ki olajšujejo izvajanje podpore uporabnikom. Aplikacija se povezuje z Active Directory, Krpanom, eUpravo in OmniChanell.

Aplikacija je namenjena končnim uporabnikom, ekipam, ki izvajajo podporo uporabnikom in vodjem. Skupaj zajema več kot 20.000 uporabnikov, 70.000 kosov IT opreme, 5.000 mobilnih naprav, 119 centraliziranih državnih organov in 550 lokacij. MDP letno, skozi aplikacijo obravnava cca. 200.000 zahtevkov za storitve, 94.000 incidentov, 20.9000 delovnih nalogov in več kot 100 zahtevkov za spremembe, dnevno pa rešijo okoli 1.000 zahtevkov.

Poleg tega so v aplikacijo vključene tudi pogodbe z zunanjimi izvajalci, kamor so vneseni vsi obračuni storitev, ki se izvedejo na osnovi dejansko opravljenega dela, ki ga sproti vnašajo zunanji izvajalci in preko katerih se izvaja nadzor in obračun storitev. S tem ima ministrstvo nadzor nad porabo sredstev in zagotavljanjem izpolnjevanja sporazumov o ravni storitev (SLA).

Od prejšnjega leta je implementiran kadrovski modul, ki je namenjen sporočanju kadrovskih sprememb na organu in modul za spremljanje Mobilnih telefonov, ki je namenjen upravljanju mobilnih telefonov in spremljanju kvartalne porabe za posameznega zaposlenega.

Uvedeni projekti so pokazali, kako lahko učinkovita uporaba aplikacije Maximo izboljša delovanje različnih oddelkov in procesov, centralizacijo podatkov, upravljanje IT sredstev in nadzor nad izvajanjem storitev.

Ključne besede: informacijski sistem; digitalna preobrazba; upravljanje sredstev; optimizacija procesov, centralizacija podatkov

IT ASSETS MANAGEMENT AND SUPPORT SERVICES AT THE MINISTRY FOR DIGITAL TRANSFORMATION

We'll demonstrate how the Ministry of Digital Transformation (MDP) leverages Maximo solutions to efficiently support IT needs across centralized government bodies.

MDP is responsible for first-level support for employees, citizens, and businesses, ensuring support to employees in using and managing IT equipment. To maintain service continuity, they implemented IBM Maximo software for unified IT asset and service management, creating a central system for business process management.

Maximo is used for Incident Management, asset lifecycle management, and other processes facilitating user support. It serves over 20,000 users, 70,000 IT assets, 5,000 mobile devices, and 119 centralized government bodies across 550 locations. Contracts with external providers are also managed within the application, ensuring control over resource usage and SLA compliance.

The implemented projects have shown how the effective use of application can improve the performance of different departments and processes by centralizing data, manage IT resources and control service delivery.

Keywords: information system; digital transformation; asset management; process optimization, data centralization