



**IV. Bilgi Teknolojileri
Yönetişim ve Denetim
Konferansı**
13-14 Mart 2013, İstanbul

www.btyd.org.tr



Yönetilen Hizmetler: BT Yönetişimi için bir Alternatif

Burçak Soydan
Yönetilen Hizmetler Satış Müdürü
IBM Global Teknoloji Hizmetleri
burcakso@tr.ibm.com

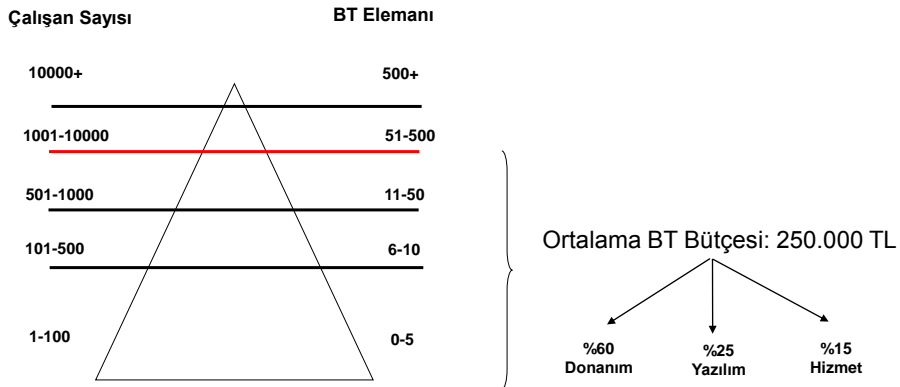
0530 317 1138



Dışkaynak kullanımı BT Yönetişimini daha ~~zor~~ *kolay* ve ~~maliyetli~~ *az maliyetli* bir hale getirebilir *mi?*

3

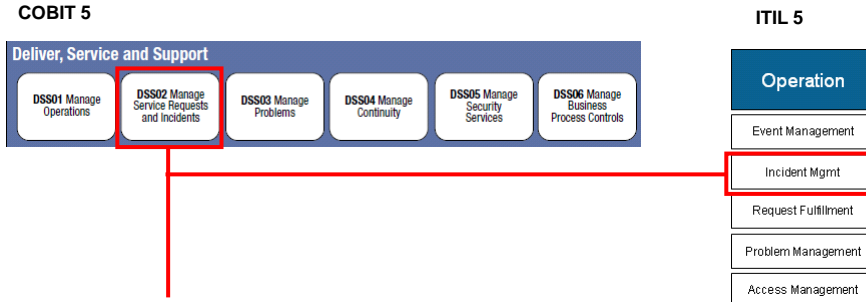
© 2012 IBM Corporation



4

© 2012 IBM Corporation

Küçük ve Orta Boy İşletmelerde dönüşüm – Senaryo 1 Olay Yönetimi



Opsiyon 1 – In-house uyarılama

Olusabilecek Maliyet Kalemleri:

- Service Desk Yazılımı ve Uyarılama Hizmeti
- Süreç Tasarımı
- Service Desk için Donanım maliyeti
- Operatör Eğitim Maliyeti
- Kullanıcı Eğitimleri
- Yönetim ve Bakım Giderleri

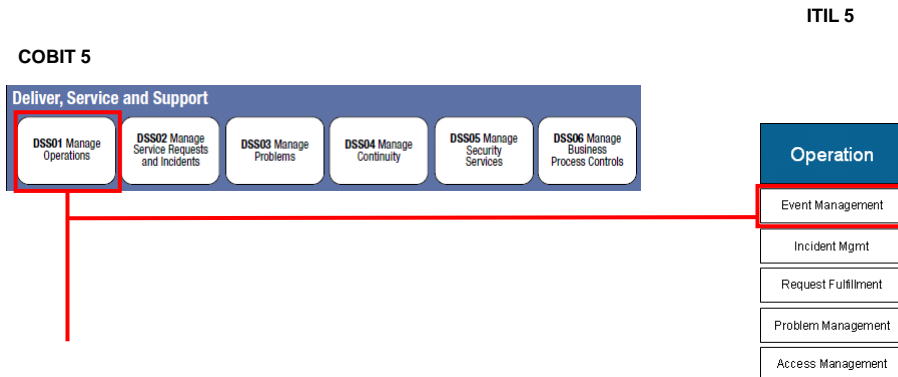
Opsiyon 2 – Dışkaynak Kullanımı

- Toplam Hizmetin parçası
- Hizmet Sağlayıcının ITIL/Cobit uyumlu ortamına hızlı entegrasyon

5

© 2012 IBM Corporation

Küçük ve Orta Boy İşletmelerde dönüşüm – Senaryo 2 Operasyon ve izleme



Opsiyon 1 – In-house uyarılama

Olusabilecek Maliyet Kalemleri:

- Monitoring Yazılımı ve Uyarılması
- 7/24 Operasyon ekibi
- Süreç Tasarımı
- Donanım maliyeti
- Operatör Eğitim Maliyeti
- Yönetim ve Bakım Giderleri

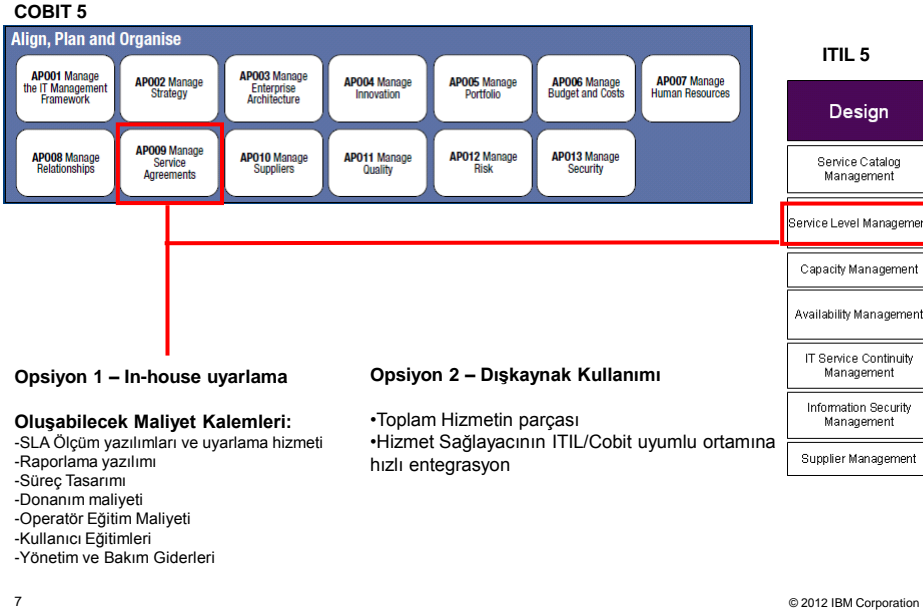
Opsiyon 2 – Dışkaynak Kullanımı

- Toplam Hizmetin parçası
- Hizmet Sağlayıcının ITIL/Cobit uyumlu ortamına hızlı entegrasyon

6

© 2012 IBM Corporation

Küçük ve Orta Boy İşletmelerde dönüşüm – Senaryo 3 Hizmet Seviyesi Yönetimi



Hizmet Sağlayıcılara Düşen Görevler



- İş sonucuna odaklı modellere yatırım yapmak
- Kurumsallaşma aşamasında olan KOBİ'lerimizin BT Yönetişim konusunda farkındalıklarını yukarı çekmek (Dışkaynak sözleşme yönetimini başarabilmeleri için).
- Multi-sourcing'i kolaylaştıracak, diğer hizmet sağlayıcıları ile birlikte çalışabilmeyi sağlayacak arayüzler yaratmak
- Denetleyici kurumlar ile işbirliği ile Türkiye'nin %99'unu oluşturan 1000'den az çalışanı olan kurumların arzu edilen BT Yönetişim seviyesine daha az maliyet ve daha hızlı gelmesini sağlamak.



**IV. Bilgi Teknolojileri
Yönetişim ve Denetim
Konferansı**
13-14 Mart 2013, İstanbul

www.btyd.org.tr