

TALLINNA TEHNIKAÜLIKOOL
Infotehnoloogia teaduskond
Informaatikainstituut

IDU70LT

Tuuli Türk 132615IABM

**VÄLISKLIENDI LITSENTSIHALDUSE
PROTSESSIDE ANALÜÜS JA
OPTIMEERIMINE TELIA EESTI AS-IS
MICROSOFTI SPLA-LITSENTSIDE NÄITEL**

Magistritöö

Juhendaja: Enn Õunapuu
PhD
Dotsent

Tallinn 2016

Kokkuvõte

Käesoleva magistritöö eesmärgiks oli analüüsida Telia Eestis Microsofti tarkvara kasutavate välisklientidega seotud litsentsihalduse protsesse – analüüsida protsesside hetkeseisu, kaardistada nende kitsaskohad ja pakkuda välja optimeeritud protsessid, tehes ettepanekud protsessidega seotud töövahendite, rollide ja tegevuste parendamiseks. Parendusettepanekute tegemisel oli eesmärgiks joonduda Telia Eestis juba kasutuses oleva protsessipõhise töökorraldusega, sealhulgas ettevõttes kasutuses oleva IT-taristu heade tavade kogu ITIL-i ja äriprotsesside raamistiku eTOM-iga.

Töö tulemusena koostati olemasolevate protsesside analüüsi ja kitsaskohtade põhjal iga litsentsihalduse alamprotsessi parendamiseks üks või mitu lahendust, sh ka visuaalselt ehk protsessijoonistena, võttes arvesse kõige suuremaid kitsaskohti ehk protsesside vähest automatiseeritust ning suurt rollide ja vastutuste hajusust. Pakuti välja protsesside korrastamise ettepanekud seoses kasutatavate töövahendite, puuduolevate rollide ning protsesside parendamise tulemust jälgivate mõõdikutena.

Olulisemate järeldustena võib välja tuua, et Telia Eesti litsentsihalduse protsesse on kindlasti vaja korrastada, seda nii antud töö skoobi vaates kui ka kogu litsentsihalduse ning tarkvaravahendite halduse protsesside raames: protsessides on tugevad puudujäägid, samas on nende likvideerimiseks kaardistatud ettepanekud konkreetsed ja realiseeritavad.

Loodud tööd on võimalik kasutada Telia Eesti suuremas litsentsihalduse korrastamise projektis, suurendades järk-järgult skoopi. Näiteks on töös kirjeldatud süsteemi Zabbix võimalik laiendada lisaks Microsoftile ka teiste tarkvarafirmade litsentside lugemiseks ning suur potentsiaal on sellel töövahendil ka ettevõttesiseste litsentside osas täpse kaardistuse loomiseks. Antud töös jäi välja litsentsihalduse ja lepingu/dokumendihalduse süsteemide omavaheline liidestus ja töövoe automatiseerimine, mis on samuti üks võimalik ja vajalik jätkuprojekt. Väga kasulik oleks suures plaanis läbi viia tarkvaravahendite halduse projekt, lähtudes sellest, et Telia Eesti omanik Telia Company sama tegemas on ja seetõttu projekti läbiviimise vajadus Telia Eestini nagunii jõuaks.

Töö eesmärgid saavutati: ettevõtte kitsendatud skoobi litsentsihalduse protsessides tuvastati konkreetsed kitsaskohad, samuti leiti nende parendamiseks mitmeid erinevaid

variante, võttes arvesse maailmapraktikas kasutuses olevaid nõuandeid ja soovitusi (ITIL).

Summary

The aim of this Master's Thesis was to analyse Telia Eesti licence management processes for external customer based on Microsoft software licensing: analysing the current state of licence management sub-processes, mapping the current downsides of these processes and designing optimised processes by proposing solutions for improving the tools, roles and activities used for managing Microsoft's software and licences in relation to external customers. One of the aims while designing the proposed solutions was to align with the company's way of working, taking into account ITIL, a set of practices for IT service management and eTOM, a business process framework.

As a result, one or many alternatives for improving each of the sub-processes were designed, including composing process schemes, taking into action the biggest obstacles in current processes: scarce automation of process activities, diffused process roles and responsibilities. Solutions for coordinating and simplifying the tools and roles, responsibilities linked to licence management were proposed. In addition, performance indicators were suggested to measure the efficiency of the proposed changes in licence management processes.

To conclude this thesis: licence management processes in Telia Eesti are in need of optimising, taking into account the scope of this work and examining the overall state of the whole licence and software asset management in Telia Eesti. There are concrete shortages in the processes but the solutions for fixing them are clear-cut and possible to implement.

The results of this thesis can be used in the company's overall licence management project. Ex: Zabbix, monitoring tool used in this work as an example of automating licence management processes, could be used to monitor and manage other licences in addition to Microsoft's software licences. Furthermore, Zabbix could be used to map the whole company's licence requirements, both internal and external licencing. Another possible future project is relating software asset management tools with contract/document management tools (an idea which was briefly discussed in the thesis but was left out of scope). This thesis can also be one of the starting points of carrying out software asset management project in Telia Eesti, taking into consideration that Telia Eesti's parent company Telia Company has already started similar kind of project.

The goals of this thesis have been achieved: drawbacks of Telia Eesti external customers' Microsoft software licence management were identified and alternative solutions to fix these drawbacks were pinpointed, while taking into account best practices used globally and in Telia Eesti.