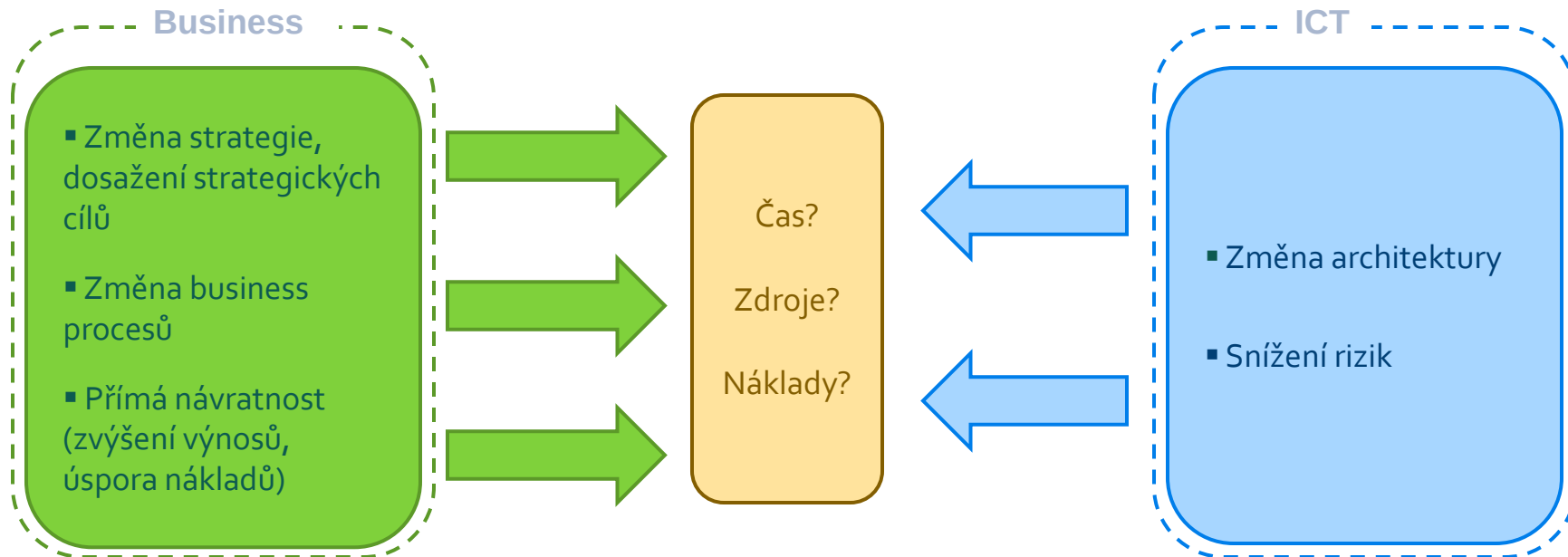


Business To IT Alignment mýty a realita

Ing. Jiří Palát, MBA
MERIIS Business Consulting

Požadavky Business na ICT, požadavky ICT na Business

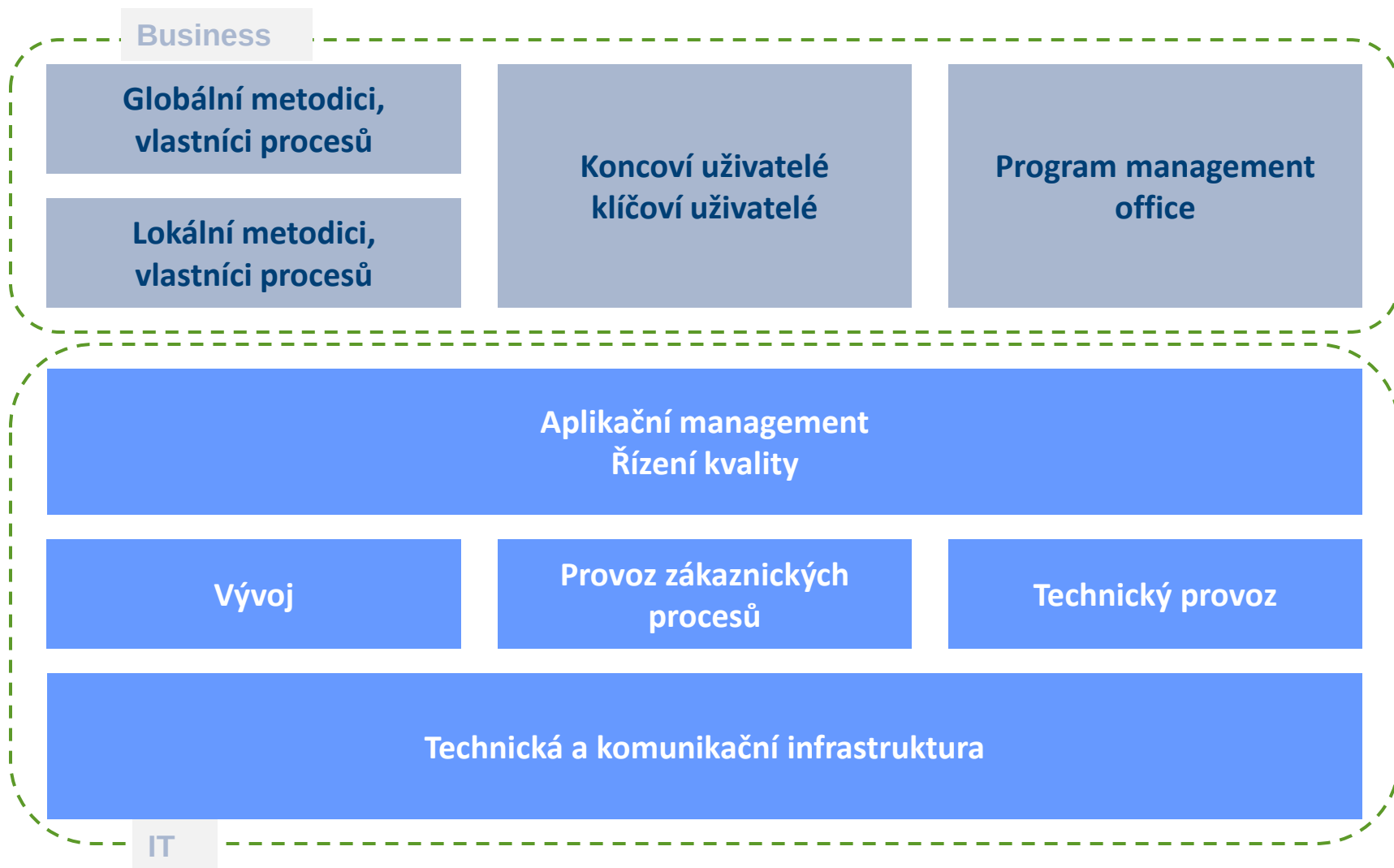


- Jak probíhá komunikace mezi Business a ICT?
- Jakým způsobem jsou požadavky posuzovány?
- Jak je nalezen optimální poměr cena/výkon?

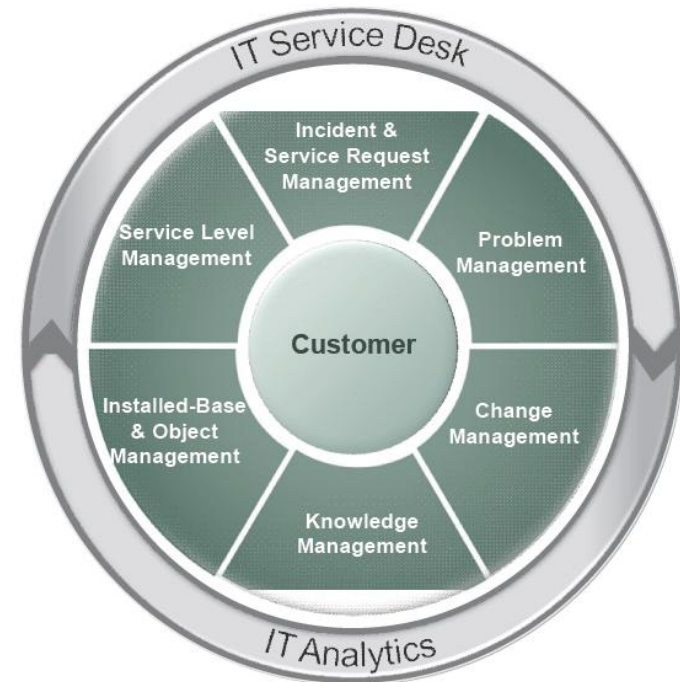
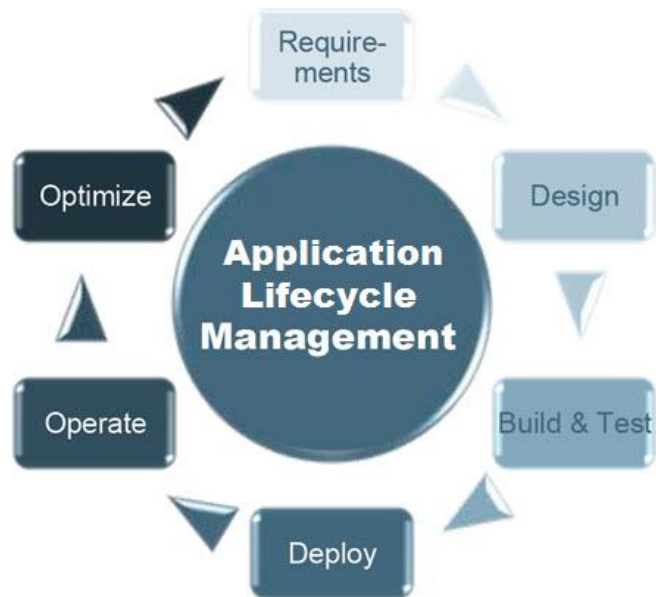
Kdo dnes ve firmách rozhoduje o přínosech IT pro business?

- *KC propojuje **znalosti** a **zkušenosti** (např. zákaznických procesů i ICT) v určité definované oblasti spolu se znalostmi **Best Practices**, zprostředkovává jejich využití pro Business a tím přispívá k naplnění business strategie dané SBU.*
 - **příklady oblastí:**
 - podnikové procesy: účetnictví, řízení výroby, prodej, Business Intelligence ...
 - průřezové činnosti: řízení projektů, řízení kvality ...
 - technologické činnosti: vývoj Java, řízení testování, vývoj aplikací ...
- KC tvoří PODPORU definovaným činnostem firmy

Vazba Zákazník <-> ICT



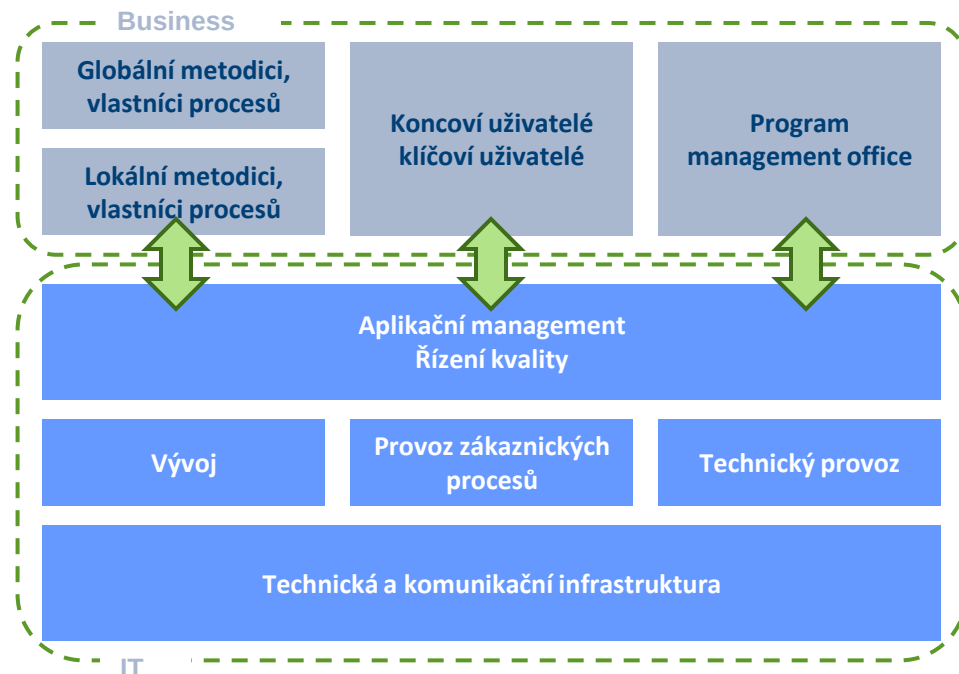
ALM a ITSM



Fáze Requirements

■ Činnosti KC:

- Popis zákaznických procesů (modelování, simulace...)
- Proaktivní prezentace možností a Best Practices (v oblasti Business Scénářů)
- Hledání optimálního řešení (standardní aplikace / vlastní vývoj)
- Posuzování požadavků na změny, například:
 - Změny aplikací
 - Dopady do integrace
 - Dopady do provozních procedur



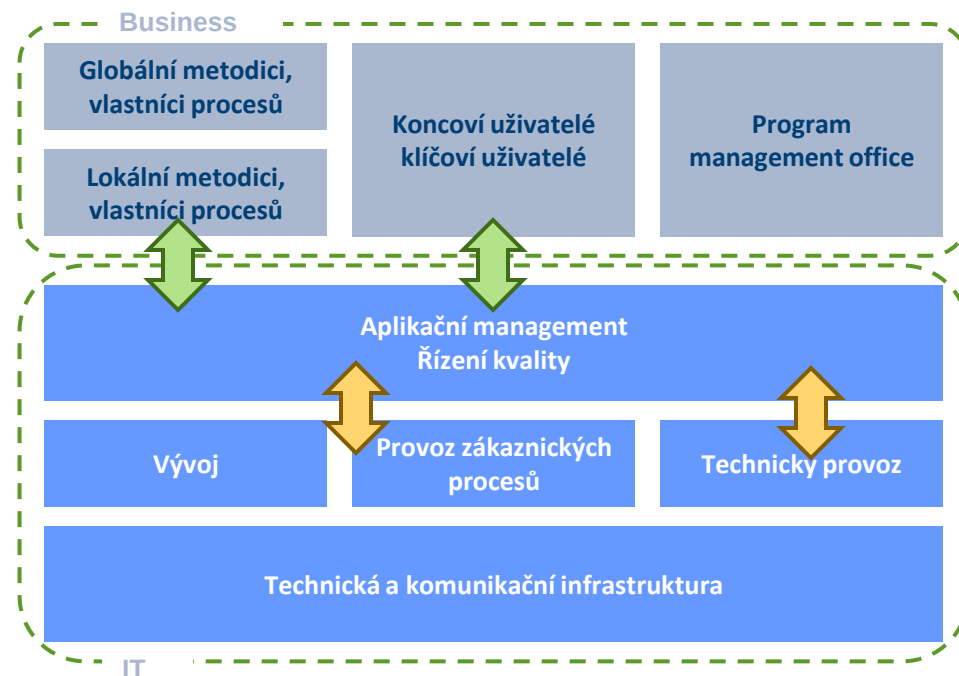
■ Benefit

- Centralizovaná správa popisu Business procesů
- Transparentnost Business procesů a jejich vazby na ICT
- Aktivní komunikace ICT <-> Business

Fáze Design

■ Činnosti KC:

- Konkretizace zadání -> Definice Cílového konceptu
 - Aplikační CK
 - Technický CK
 - Role, autorizace, bezpečnost ...
- Dokumentace změn Scénářů, Procesů, Procesních Kroků
- Rozpad navrhovaného řešení do ICT architektury
- Příprava projektu



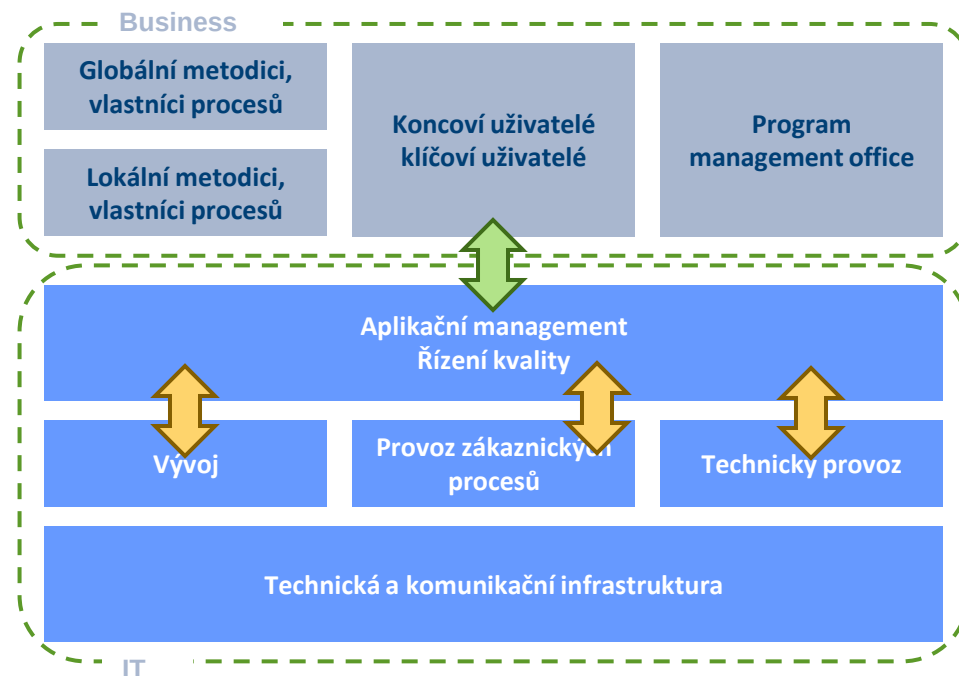
■ Benefit

- Snížení projektových rizik
- Snížení nákladů na realizaci

Fáze Build and Test

■ Činnosti KC:

- Řízení a koordinace vývoje dle definovaných pravidel
- Kvalitní testování změn a jejich konsolidace
- Release Management
- Quality Gates Management



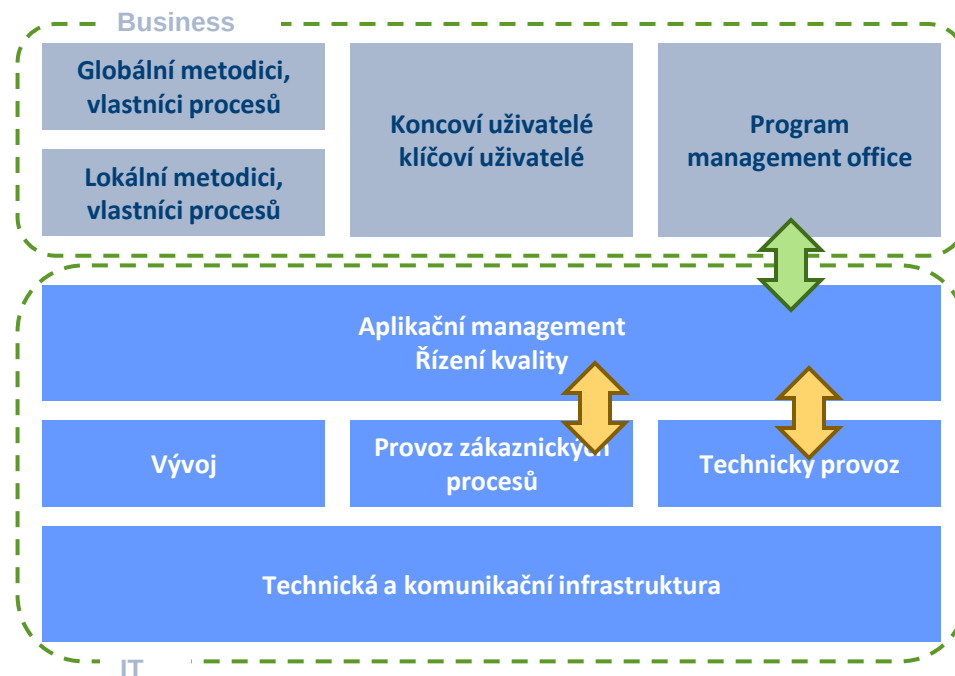
■ Benefit

- Snížení nákladů na realizaci
- Zvýšení kvality řešení

Fáze Deploy

■ Činnosti KC:

- Řízené předání do provozu včetně školení všech rolí
- Zajištění příslušné dokumentace, předávacích a akceptačních protokolů
- Release Management
- Quality Gates Management

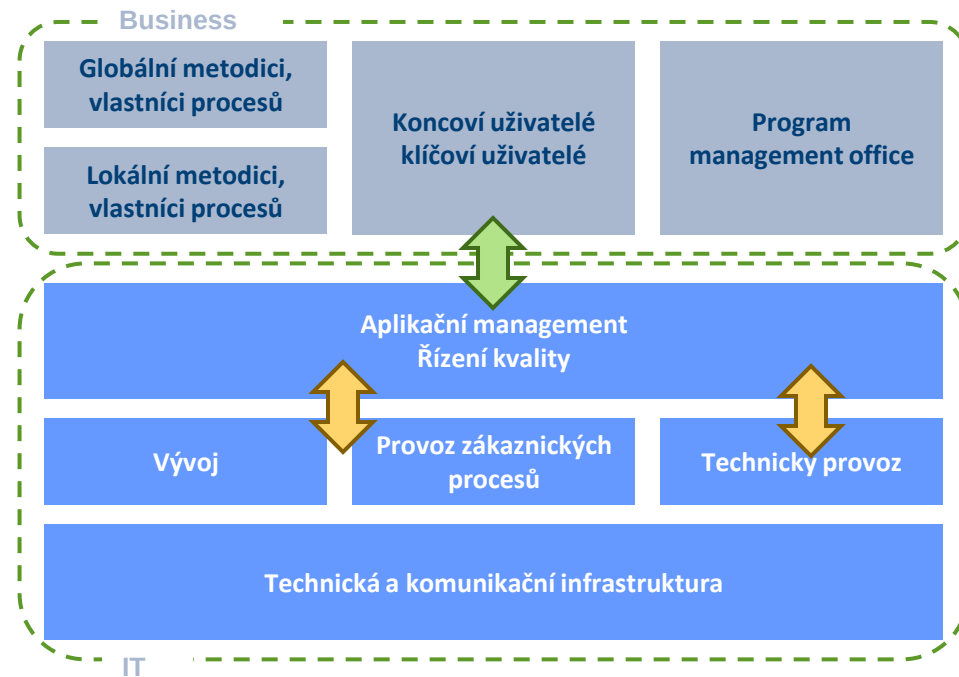
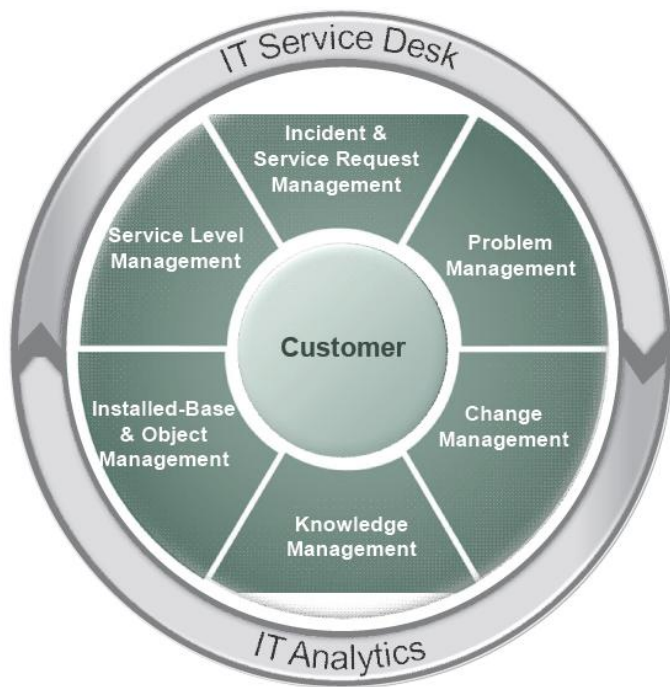


■ Benefit

- Snížení rizik zavlečení chyb
- Zvýšení dostupnosti řešení
- Transparentnost provozních procedur

Fáze Operate

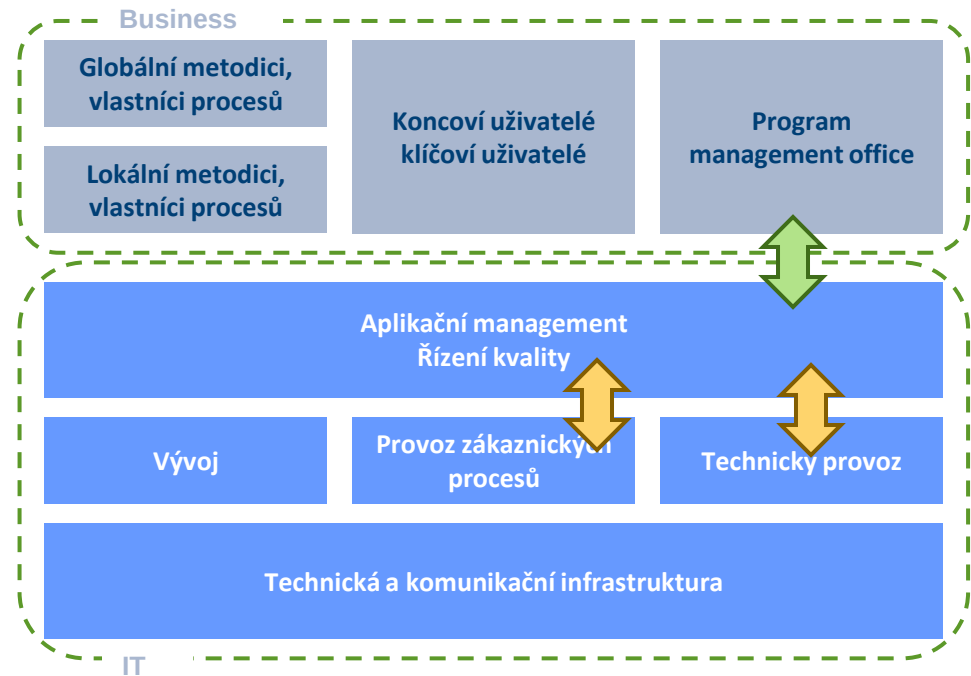
- Činnosti KC:
 - Podíl na činnostech Service Managementu



- Benefit
 - Zvyšování dostupnosti řešení
 - Snižování TCO
 - Zvyšování spokojenosti uživatelů

Fáze Optimize

- Činnosti KC:
 - Zpětná vazba z Business
 - Aktivní komunikace s Business
 - Change Management



- Benefit
 - Ochrana investic
 - Zvyšování ROI
 - Snižování TCO

- Centrální KC
 - Samostatná organizační jednotka – liniový systém řízení
 - Zpravidla u menších a středních firem
- Decentralizovaná KC
 - Více organizačních jednotek vzájemně podřízených – liniový systém řízení
 - Globální firmy
- Virtuální KC
 - Propojení více organizačních jednotek v rámci firmy nebo holdingové struktury – maticový systém řízení
- Externí KC
 - Dodávka služeb formou Outsourcingu

Virtuální struktura KC

	Aplikační oblast 1 	Aplikační oblast 2 	Aplikační oblast 3 	Aplikační oblast n 
Aplikační Management 	 	 	 	  
Change Management 	  	 	  	 
Incident Management 	  	  		 
Projekty 	 	 	 	  
Provozní Management 	  	 	  	  

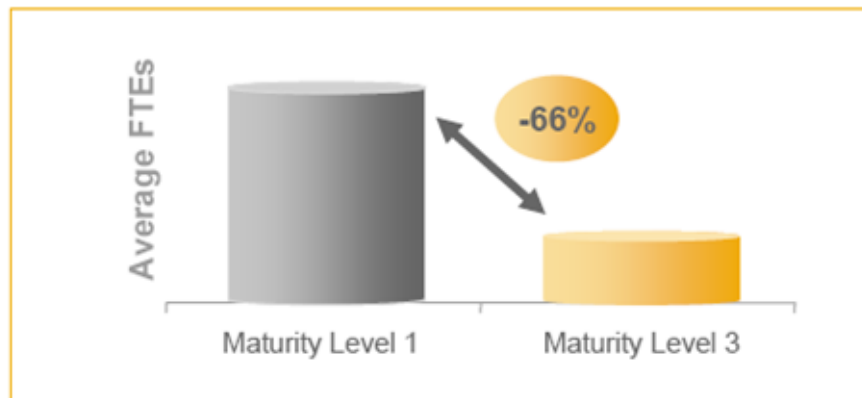
 Interní

 Externí

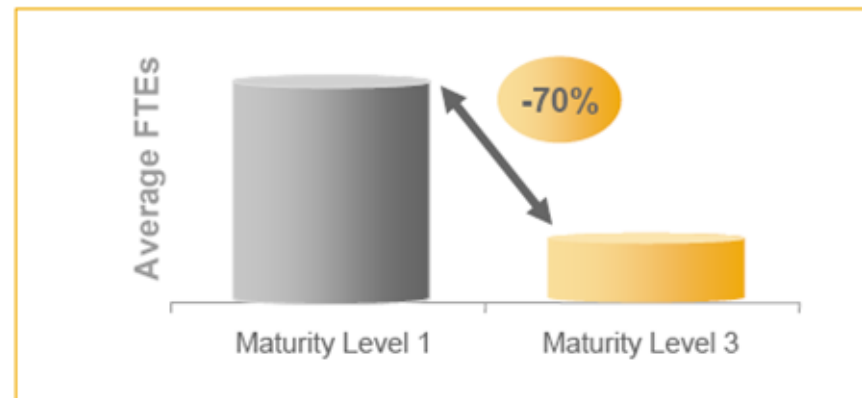
 Liniové

Přínosy KC

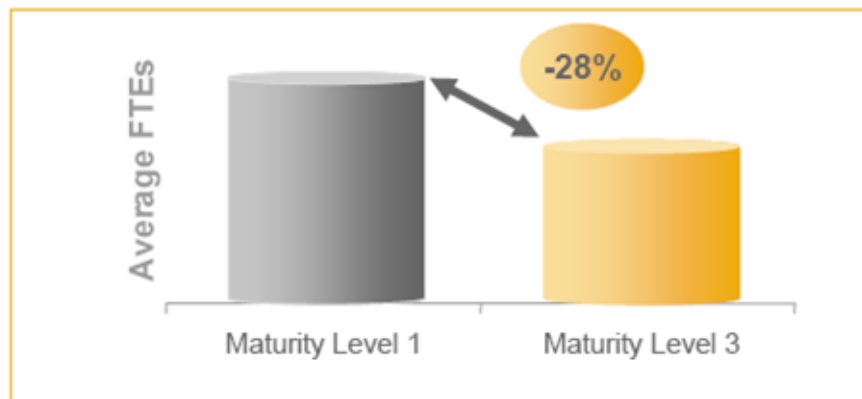
FTEs – Application Management



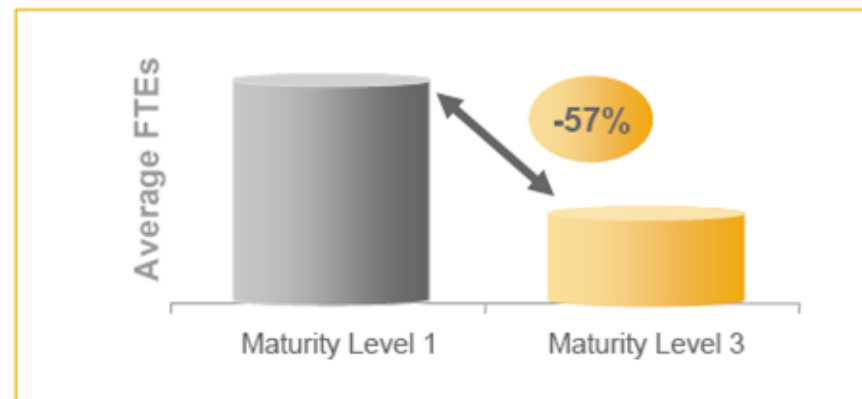
FTEs – Technical Infrastructure



FTEs – Custom Development



FTEs – Business Process Operations



- Governance, systém řízení
 - KC jako centrum procesů a činností
- Standardy, metodiky, pracovní postupy
 - Jednotné řízení procesů a postupů napříč oblastmi a aplikacemi
- Monitoring, metriky, reporting
 - Jednotlivé činnosti jsou centrálně monitorovány a hodnoceny podle definovaných metrik
 - KC je garantem komplexního monitoringu a reportingu
- Informační management
 - Informovanost jak Business, tak ICT o novinkách, možnostech
 - Interní marketing
- Vzdělávání a rozvoj
 - Rozvoj znalostí a zkušeností pracovníků KC

- Model Kompetenčních center se podle našich zkušeností ukazuje jako velmi přínosný pro zlepšení komunikace mezi Business a ICT, zvýšení spokojenosti uživatelů a akceptace IT podpory, i pro snižování TCO
- Realizovanými projekty jsme si ověřili, že jako kroky, nutné k vybudování funkčního Kompetenčního centra je nutné provést:
 - Ustanovit KC jako centrum na rozhraní mezi Business a ICT
 - Vytvořit model fungování KC a definovat procesy, které má zastřešovat
 - Vytvořit procesní a navazující organizační strukturu, včetně odpovědností, metrik, monitoringu a reportingu o fungování jednotlivých procesů
 - Vytvořit eskalační procedury jako součást systému řízení
 - Nastavit komunikační matici a informační toky
- Úspěšnost Kompetenčního centra je dána kvalitou lidí a jejich znalostmi a zkušenostmi, vysokým stupněm organizovanosti a použitím vhodných nástrojů, které jsou využívány jak stranou ICT, tak Business

Dotazy ?