



www.itsmf.cz

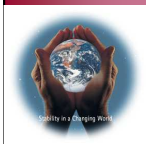


Manažerské aspekty implementace procesů ITSM

(Případová studie z praxe KB a.s.)

Libor Tichý

**Projektový manažer IT Services
Komerční banka a.s.**



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



Manažerské aspekty implementace procesů ITSM



- Pořadí a hloubka implementovaných procesů
 - Příprava, podmínky
 - Vrstvy řešení
 - Úspěchy a slepé uličky
- Vedení programu / projektů ITSM
 - Jak jsme postupovali
 - Jak dlouho nám co trvalo
 - Rizika věcných a znalostních změn v průběhu programu



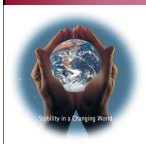
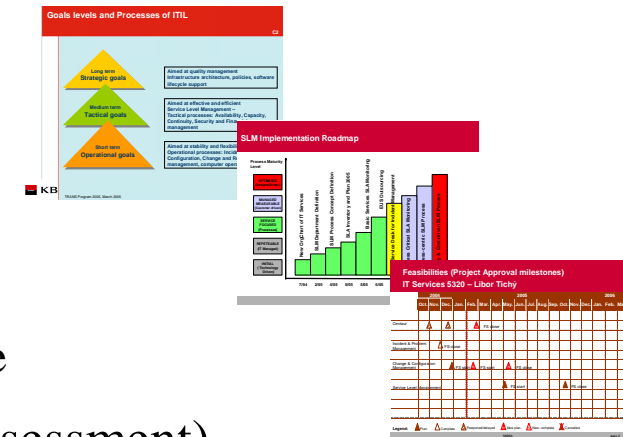
Manažerské aspekty implementace procesů ITSM

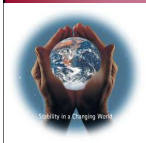


www.itsmf.cz

• Příprava a podmínky

- Roadmap programu na 2 – 3 roky
- Osvěta pro management i zaměstnance
- Definice rozsahu programu
 - ambice pro entity : lidé, procesy, nástroje
- Zhodnocení aktuální situace (Process Assessment)
- Návrh hrubé architektury procesů a KPIs:
 - výběr procesů pro implementační projekty
 - základní popis procesů – aktivity, role, manuály, šablony, reporting, ...
- Vytvoření projektových plánů pro vybrané procesy



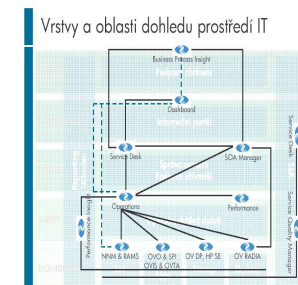


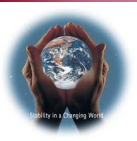
Manažerské aspekty implementace procesů ITSM



- Vrstvy řešení

- Lidé: kultura, zvyklosti, setrvačnost, know-how, ...
- Procesy: existující, hranice efektivity, priority, náklady, rozsah a rozhraní, ...
- Organizace: vedení týmů, HR management, kompetenční centra, inovační týmy, projekty
- Nástroje: Service Desk, IT Infrastructure Monitoring, Apps availability Monitoring, E2E Monitoring, ...
- Třetí strany: outsourcing, ext. služby, IT podpora, ...

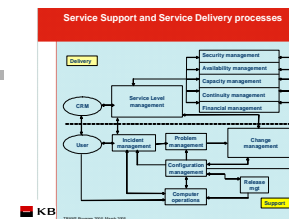
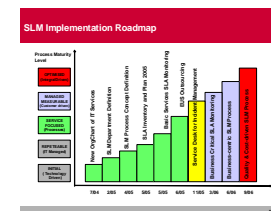


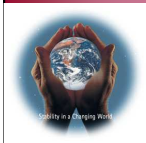


Manažerské aspekty implementace procesů ITSM



- Úspěchy
 - IT Governance Framework (CobiT)
 - Procesní model podle „best practises“ (ITIL)
 - Implementace procesů skupiny ITIL Service Support
 - Service Level Management
 - Outsourcing :
 - End User Support
 - Telco operations and support





Manažerské aspekty implementace procesů ITSM



- Slepé uličky (neefektivní využívání zdrojů)
 - Pokusy o řízení procesů pouze v metodickém rámci CobiT
 - Vyžaduje kompletní vlastní know-how na výkonné úrovni
 - Mix provozního dohledu a manažerského reportingu
 - Náročnost konzistence dat z různých vrstev a informačních objektů
 - Monitoring na aplikační vrstvě prostřednictvím monitoringu prvků IT infrastruktury
 - Neperspektivní – nenaplnuje očekávání klientů
 - Komplikovaný model sdílení dat

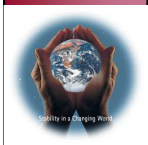


Manažerské aspekty implementace procesů ITSM



www.itsmf.cz

- Jak jsme postupovali
 - Program TRANS – procesy, organizace, týmy
 - Projekt 1: Service Desk – EUS
 - Projekt 2: Incident management I – omezený rozsah
 - Projekt 3: Change management I – základní rozsah
 - Projekt 4: Configuration management I
 - Projekt 5: Service Level Management I
 - Projekt 6: Monitoring, Reporting, Alert Messaging



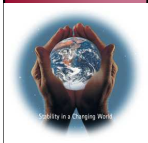


Manažerské aspekty implementace procesů ITSM



www.itsmf.cz

- Jak dlouho nám co trvalo
 - H1 2004: příprava programu TRANS a osvěta
 - H2 2004: organizační změny, validace řešení procesů
 - H1 2005: příprava projektů, dokončení 1. vlny org. změn
 - H2 2005: Projekty 1(SD), 2(IM), 3 (ChM), 6 (Mon)
 - H1 2006: Projekt 5 (SLM), 6 (Rep, AM)
 - H2 2006: procesní organizace IT Operations Services



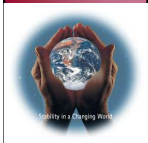


Manažerské aspekty implementace procesů ITSM



www.itsmf.cz

- Rizika věcných změn v průběhu programu
 - Změna procesního metodického rámce
 - CobiT, ITIL, parciální řešení, ...
 - Změna procesního pracovního rámce
 - Matice procesů a pracovních týmů
 - Ustoupení od celistvosti vybraných procesních skupin
 - ITIL Service Support, ITIL Service Delivery
 - Změny KPIs
 - Nekonzistentní monitoring a reporting



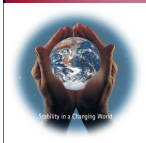


Manažerské aspekty implementace procesů ITSM



www.itsmf.cz

- Rizika znalostních změn v průběhu programu
 - Různá úroveň znalostí managementu
 - Různá úroveň znalostí v pracovních týmech
 - Nedostatečná osvěta a pracovní příprava řešitelských skupin
 - Nevyváženost mezi jednotlivými doménami řešení
 - Podléhání historické setrvačnosti znalostí





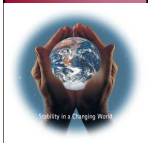
Manažerské aspekty implementace procesů ITSM



www.itSMF.cz

Děkuji za pozornost !

Dotazy ?



© itSMF 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF