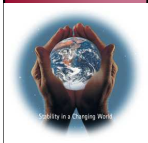




[www.itsmf.cz](http://www.itsmf.cz)



© itsmf 2002-7



# Service Desk a Incident Management ve VZP ČR

**Jiří Chalupa**

**Service Desk Manager, VZP ČR**

itSMF Czech Republic 2007

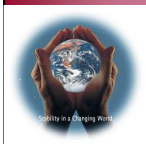
**itSMF**



www.itsmf.cz

# Představení společnosti

- zřízena zákonem č. 551/1991 Sb. s účinností od 1.1.1992
- předmět činnosti:
  - veřejné zdravotní pojištění v souladu s platnými právními předpisy
  - zajišťuje výběr pojistného
  - zajišťuje úhradu zdravotní péče
  - vede registr pojištěnců veřejného zdravotního pojištění
  - je správcem zvláštního účtu veřejného zdravotního pojištění





www.itsmf.cz

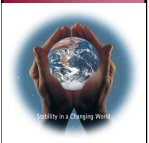
# Obchodní cíle

- být svým klientům silným, stabilním, seriózním partnerem
- poskytovat klientům kvalitní služby a informace související se zdravotním pojištěním v rámci platné legislativy
- dbát na to, aby byla jejím klientům poskytována kvalitní zdravotní péče ve všech odbornostech v rámci široké sítě smluvních zdravotnických pracovišť
- orientovat vlastní hospodaření na efektivitu





www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

# Motivace pro zavedení procesů ITSM

- zprůhlednit ICT vůči obchodním útvarům
- standardizace procesů
  - máme intuitivní vlastníky
  - nejsou definovány eskalace
  - nejsou předepsány termíny řešení
- flexibilita poskytování podpory

itSMF Czech Republic 2007

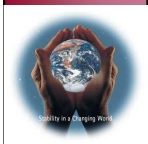
**itSMF**



# Vize

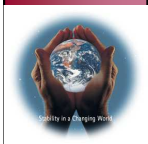
- jednoznačná definice procesů včetně rolí, přidělení vlastníka
- účtování služeb vnitřním odborným útvarům
- pro klíčové služby jsou definovány SLA

[www.itSMF.cz](http://www.itSMF.cz)





www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

# První kroky

- výběr konzultační firmy
- assesment ITSM procesů
- školení klíčových pracovníků
- návrh dalšího postupu

itSMF Czech Republic 2007

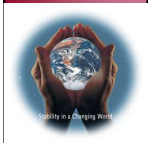


VŠEOBECNÁ ZDRAVOTNÍ POJIŠTOVNA  
ČESKÉ REPUBLIKY

**itSMF**



www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

# Výběr konzultační firmy

- Role konzultační firmy
  - projektové vedení
  - vypracování assessmentu ITSM procesů
  - vypracování implementačního projektu
  - implementace nástroje
  - školení řešitelů a operátorů
  - roll out

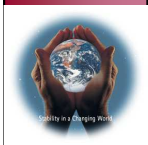
itSMF Czech Republic 2007

**itSMF**



# Assesment ITSM procesů

- Závěr:
  - komunikace s obchodními jednotkami - prostor pro zlepšení, velmi často jen pouze díky aktivitám ÚICT
  - malá část procesních aktivit je formalizována
  - vlastníci procesů a procesní role nejsou stanoveny
  - nástroj TAR (technical assistance request) není schopen zaznamenávat vazby mezi procesy
  - dokumentace procesů hlavně v technické rovině
  - metriky a reportování jen technologické, procesní nutno zavést
  - vazby na ostatní procesy - nutnost popsat a standardizovat



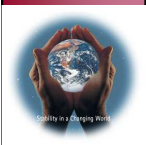




# Školení klíčových pracovníků

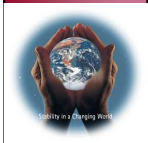
- ITIL Foundation
  - ředitelé odborů - budoucí vlastníci jednotlivých procesů
  - členové projektového týmu

[www.itsmf.cz](http://www.itsmf.cz)





www.itsmf.cz

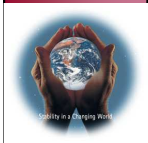


# Návrh dalšího postupu

- **I. etapa**
  - **Incident Management I.**
  - **Configuration Management**
  - **Problem Management**
  - Incident Management II. (optimalizace procesu na základě získaných dat)
  - Change a Release Management
- **II. Etapa**
  - Capacity a Availability Management
  - Service Level Management
  - IT Service Continuity Management
  - Financial Management



www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

# Největší rizika projektu

- podpora TOP Managementu
- komunikační plán
- katalog služeb
- firemní kultura

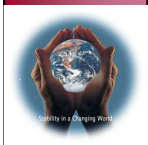
itSMF Czech Republic 2007



# Podpora TOP Managementu

*Otázka: Jakou konkrétní podporu potřebujeme?*

- schválení rozpočtového záměru
- podpora zavedení procesního řízení formou závazných interních předpisů
- podpora v oblasti personální politiky
  - změny organizační struktury
  - změna ve způsobu odměňování
  - zavedení kompetenčních profilů pracovníků ÚICT

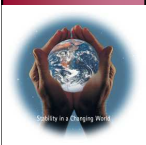




# Komunikační plán

*Otázka: Co, s kým, kdy a jak budeme komunikovat?*

- komunikace do ÚICT
- komunikace mimo ÚICT
- tři časové horizonty (dlouhodobá, střednědobá a krátkodobá)
- úrovně podrobnosti (úvodní, detailní, návody, příručky)
- forma (intranet, e-mail, setkání s řešiteli, školení)
- určení cílových skupin
- určení odpovědnosti

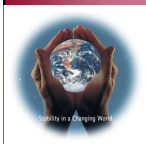




# Katalog služeb

## *Otázka: S kým z obchodních útvarů jednat?*

- podmínkou pro vytvoření Katalogu služeb z pohledu odborných útvarů je popis obchodních procesů a určení jejich vlastníků
- pro účel Incident managementu byl vytvořen Katalog služeb z hlediska podpory
- řešení: revize Katalogu služeb v etapě optimalizace procesu Incident Management

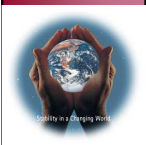




# Firemní kultura

*Otázka: Jak vysvětlit uživatelům, že budou hlásit svoje požadavky do pražské centrály?*

- příkaz ředitele
  - jmenování vlastníka procesu
  - definování rolí v procesu (pravomoci a odpovědnosti)
  - stanovení politik (hlavní zásady)
- školení řešitelů z jednotlivých lokalit
  - využití dosavadních zvyklostí k zavedení změny
- úprava pracovní doby Service Desku
- rychlá odezva na požadavky uživatelů





## Závěr

- kvalifikovaná konzultační firma poskytne zkušenosti, které v začátcích projektu chybí a které ITIL neposkytuje
- zajištění podpory ze strany vedení firmy, zvládnutí interní komunikace a využití znalosti firemní kultury je úkol pro interní implementační tým
- během celého projektu je třeba zachovávat obezřetnost a flexibilitu

