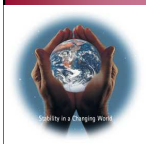




www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7



Skúsenosti s ICT procesmi v Unilever ČR/SR

Unilever

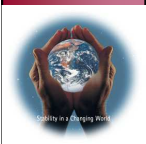
Pavol Holbík

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

Rama



Perla

AXE



LUX



itSMF Czech Republic 2007



Signal

SUNSILK

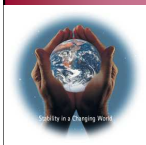


TIMOTEI

itSMF



www.itsmf.cz



© itsmf 2002-7

Prečo zmena v ICT



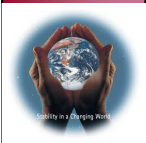
- 2001
- Služby dodávané hlavne interným IT
- Stúpajúce nároky na oddelenie IT
- Šetrenie nákladov, zvyšovanie kvality, rozširovanie portfólia služieb, ...
- Konkurencieschopnosť
- Interný audit, SOX
- Optimalizácia
- Systematickejší prístup k dodávke služieb

itSMF Czech Republic 2007

itSMF



www.itsmf.cz



Svojpomocne



- Service Desk
 - Zriadenie SPOC, Podporný nástroj, Stanovovanie priorít
 - Dosiahnutý efekt pre koncového používateľa
- Ale
 - Čo má vlastne SD robiť?
 - Ako ostatné IT?
 - Dokumentácia,
- Ťažkosti implementácie
 - Nie ako projekt
 - Veľa operatívnej činnosti, Slabá podpora vedenia
 - Obtiažnosti pri závažných rozhodnutiach
 - Merania , sledovanie procedúr, transfer znalostí v rámci IT
 - Nedostatok skúseností a know-how

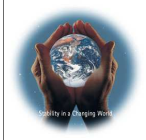
itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF



www.itsmf.cz



IT Service Management Assessment I



- 2004
- Externý dodávateľ
- Konzultačný projekt
- Obsahové základy
 - IT Service Management
 - ITIL[®]
- Prínosy
 - Pohľad „z vonku“
 - Zdokumentovaný stav
 - Doporučené riešenia
 - Vlastné priority
 - Možnosť systematicky rozplánovať
 - Lepšie využitie zdrojov
 - Podklady pre PID

itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF



www.itsmf.cz



IT Service Management Assessment II



- Procesný rozsah
 - Funkcia ServiceDesk
 - Incident
 - Problem
 - Configuration
 - Change
 - Service Level Management
- Hodnotiaca stupnica
 - Upravený Capability Maturity Model/CMM Integration
 - Funkcie, Dokumentácia, Role, Činnosti, Nástroj, Data, Merania
- Hodnotiaci rozsah
 - funkcia a účel procesu
 - role a ich zodpovednosti
 - vstupy a výstupy procesu
 - väzby medzi procesmi
 - podprocesy a činnosti
 - spôsob merania, hodnotenia a reporting
 - okrajové možnosti outsourcingu

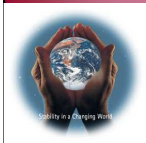
itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF



www.itsmf.cz



Následne ...



- 2005
- Vytvorenie riešenia
 - Na základe odporúčaní z assesmentu
 - Definovanie parametrov, rolí, pravidiel
 - Vytvorenie dokumentácie
- Implementácia
 - Change Management, Service Catalogue, Incident Management
 - Service Desk update
 - Prijatie politík
 - RfC – žiadosť na zmenu
 - Service catalogue

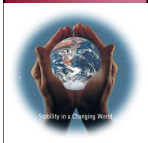
itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF



www.itsmf.cz



Súčasn^é prostredie



- Použitie ITIL
 - Jasná terminológia
 - Univerzálnosť procesov
 - Zavádzanie procesného riadenia
 - Kompatibilita s ďalšími projektmi
- PRISM – globálny projekt ITSM podľa ITIL pre UL
 - Spomalenie / pozastavenie lokálnych aktivít
 - Široké využitie existujúceho stavu
- SD Outsourcing
 - Užšia špecifikácia služieb
 - Presnejšie definovanie rozhraní
 - Kvalitnejšie merania

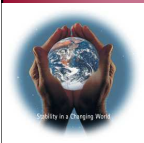
itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF



www.itsmf.cz



Odporúčania



- Quick wins
 - Pripájajte pozitívne aktivity k nevyhnutným nepopulárnym
- Vzdelávanie / školenia
 - Koncový používatelia, interné IT
- Jasne definujte Program / Projekt
- Získajte podporu vedenia
- Komunikácia
 - Vedenie organizácie, koncový používatelia, IT, ostatné skupiny
- Využívajte externých dodávateľov
- Spracujte procesnú dokumentáciu
- Zamerajte sa na SIP

itSMF Czech Republic 2007

© itsmf 2002-7

itSMF



www.itsmf.cz



Vaše otázky

pavol.holbik@simac.sk



AHASWARE®



© itsmf 2002-7

itSMF Czech Republic 2007

itSMF