

Program konference ICTM 2014

Sekce Příspěvek

Anotace

Autor

I. Procesní pohled na ICT management

moderátor: Vladimír Krůta
školitel a konzultant

Jsou IT procesy a služby součástí business procesů?

Příspěvek si klade za cíl popsat nejdůležitější skutečnosti, které je třeba vzít do úvahy při změnách v oblasti IT a business procesů a souvisejících služeb interním i externím zákazníkům. Upozorní na nejčastější se opakující chyby při plánování realizaci změn.

Luděk Soukup
ING pojišťovna



Vladimír Krůta

Absolvent distančního studia The Open University (fakulta Managementu). Od roku 1992 pracoval v mezinárodních firmách v oblastech obchodu, administrativy, kvality, prodeje a budování partnerského kanálu distribuce softwarových řešení. Úroveň zavedení systémů kvality posuzoval jako auditor např. v Anglii, Rakousku a Turecku. Má praxi v vedením týmu metodologie s celosvětovou působností. V současné době působí především jako školitel a nezávislý konzultant. Je držitelem certifikátů ITIL Expert, Prince2 Foundation, ISO 9000:2000 Transition Auditor, ISO 14000 (Environmental Management System) Internal Auditor. Spolupracuje nejčastěji s Hewlett-Packard ČR a Slovensko, firmou Timing Praha a s Institutem interních auditorů. Je členem itSMF ČR.



Ing. Luděk Soukup

Absolvoval ČVUT Fakultu elektrotechnickou, po několika letech VŠE Praha Fakultu řízení. Pro potřeby výkonů funkcí absolvoval Gustav Kaser Institut (2 roky), ITIL Foundation a trénink koučování ve společnosti Quest. Ve své profesní kariéře se účastnil řady transformačních a změnových projektů. Mezi nejvýznamnější patří ČSOB privatizace, Integrace ČSOB a IPB, ČSOB Y2K, Český Telecom transformace do společnosti O2. V současnosti pracuje v ING Insurance na implementaci evropské regulativy Solvency II.

Jeho zaměření bylo vždy na oblast IT procesů a jejich návaznost na tzv. business procesy. K jeho zálibám patří práce na zahradě, jízda na kole a kajaku a cestování. Vaření považuje za relaxaci.

Měření a popis IT procesů

Určitě existuje mnoho způsobů, jak popisovat a měřit IT procesy. Tento příspěvek nabídne v praxi ověřený postup, který krok za krokem představí základní činnosti a předpoklady úspěšného návrhu procesu včetně jeho měření.

Zdeněk Boháč
O2



Ing. Zdeněk Boháč

Je absolventem oboru informatika na ČZU v Praze. Během 17 let praxe v oblasti informatiky zastával různé funkce od technických (programátor, systémový administrátor, infrastrukturní architekt), přes analytické (analytik uživatelských požadavků, test analytik, procesní analytik) až po manažerské (projektový manažer).

Od roku 1996 pracoval v IT společnostech ATS s.r.o., Infima s.r.o. a Komix s.r.o. na pozicích analytik a poté jako projektový manažer. V tomto období například analyzoval a navrhoval testovací a komunikační polygon ve spolupráci s Vojským technickým ústavem elektrotechniky v Jinonicích.

Od roku 2004 pracoval ve společnosti Eurotel Praha, spol. s r.o. v oddělení SDI (System Development and Integration), kde jako analytik definoval požadavky například na telekomunikační služby s přidanou hodnotou (např. hlasování pomocí SMS).

Od roku 2006 pracuje ve společnosti Telefónica Czech Republic, a.s. na pozici Senior specialista pro IT Governance, kde zodpovídá za návrh a implementaci IT procesů.

ISO 20000 v praxi? Jaké jsou aktuální?

Snahou prezentace je poukázat na přínosy a vhodnosti používání normy, vázbu na jiné normy, novinky ale i problematické místa normy a souvisících norem, způsobených přenesením normy z anglosaského prostředí.

Oskar Zviják
Tempest



Ing. Oskar Zviják

Ukončené vzdělání: Fakulta elektrotechniky a informatiky Technické univerzity v Košicích odbor Radiotechnika. Aktuálně působení: Spoločnosť Tempest a.s. Slovensko, senior ITSM/ITIL consultant.

V IT působí od roku 1996 a zastával funkce administrátora a návrháře sítě. Od roku 2005 se venuje oblasti řízení služeb ICT, tvorby školení, implementaci principů ITIL, ISO 20000, Cobit, CMMI a Governance ako konzultant, interní auditor až školitel. Působí jako garant překladu norem ISO 20000-1 a 2. Je začátečníkem v oboru paraglidingu.

Certifikace: ITIL Expert, ISO 20000 consultant, PRINCE 2, COBIT 5.

II. Proměny ICT managementu

moderátor: Radek Bělina

Posun ve vývoji nejlepších praktik ITSM a IT Governance

Příspěvek přináší stručný přehled obsahu aktuálních verzí ITIL, ISO/IEC 20000 a COBIT a kriticky hodnotí jejich využitelnost pro každodenní praxi. Ve společné diskusi s účastníky konference se zamyslíme nad tím, pro které konkrétní situace v oblasti řízení podnikové informatiky jsou tyto informační zdroje v dnešní době použitelné.

Jiří Skála
konzultant



Mgr. Jiří Skála

Jeho profesní zkušenosti v oblasti informatiky zahrnují 12 let praxe v oblastech vzdělávání uživatelů IS (lektor SW produktů), aplikačního vývoje (business analytik, aplikační architekt, DB developer, PL/SQL programátor) a řízení IS/IT projektů (projektový manažer, koordinátor projektů) a dalších 11 let v oblastech navrhování a optimalizace systémů řízení podnikové informatiky (solution architekt) a řízení ITSM projektů (stream leader, projektový manažer). Vyvinul mnoho desítek veřejných i firemních kurzů a seminářů z oblasti ITIL, Cobit a ISO/IEC 20000, jimiž od roku 2003 prošlo několik tisíc posluchačů.

Je rovněž autorem více než čtyř desítek příspěvků na odborných konferencích v ČR a SR. V současnosti pracuje ve společnosti Telefónica Czech Republic, a.s., na pozici vedoucího týmu ITIL & Consultancy v rámci Divize firemních zákazníků.

Quo vadis ICT?

Ve světě je v provozu okolo dvou miliard osobních počítačů a statisticky je každý obyvatel Země vybaven mobilním telefonem. Rozdíl mezi telekomunikačními a informačními technologiemi přitom prakticky zanikl. Celosvětový obrat odvětví je odhadován na 2,5 biliónů USD, téměř dvojnásobek obratu automobilového průmyslu. Jak a kterým směrem se může ubírat vývoj?

V příspěvku bude stručně představena historie konvergence, relevantní statistická data a jako námět k diskusi nastíněny současné i možné budoucí trendy vývoje oboru ICT.

Zdeněk Brabec
ČVUT



Ing. Zdeněk Brabec, CSc.

Absolvent oboru telekomunikační technika na VUT v Brně. V roce 1993 obhájil kandidátskou disertační práci s názvem „Možnosti řízení jakosti v telekomunikacích“. Poté po dobu 8 let vykonával řídící funkce ve významných telekomunikačních společnostech (France Telecom, ČESKÝ TELECOM – nyní Telefónica Czech Republic). Od roku 2002 se jako konzultant podílí na optimalizaci telekomunikační infrastruktury nejvýznamnějších českých podniků. Nyní je odborným asistentem na katedře telekomunikační techniky ČVUT v Praze, kde se zabývá i problematikou řízení telekomunikačních systémů a otázkami souvisejícími s řízením služeb informačních a komunikačních technologií.

Dag Jeger
JerSoft



Ing. Dag Jeger, CSc.

Absolvent oboru radiotechnické systémy Oděského polytechnického institutu v roce 1977. 1982 obhájil kandidátskou disertační práci v oblasti využití ortogonálních transformací pro číselné zpracování signálů a 1985 získal druhou vědeckou atestaci. V letech 1980 až 1989 se věnoval návrhu digitálních měřicích systémů, počítačovým sítím a datovým komunikacím. 1991 spoluzaložil společnost Csc Computer Services. 1994 až 2001 spolumajitel a šéfredaktor odborného časopisu LANcom věnovaného počítačovým sítím a datovým komunikacím. 1999 až 2003 Cisco Networking Academy Area Manager pro ČR. Od roku 2003 dosud pracuje na různých marketingových a komunikačních projektech pro společnost Telefónica Czech Republic. Je autorem stovek odborných článků, dvou knih a spoluautorem další knihy.

II. Proměny ICT managementu

Jak SaaS mění ITCM?

Už nějaký čas se IT byznys dosti překotně mění. Velké mezinárodní firmy konsolidují jejich provoz, na Internetu už koupíte i buldožer a dodavatelé služeb už klidně sedí na opačné straně zeměkoule. Všechny tyto překotné změny jsou vcelku jednoduše aplikovatelné s našimi zavedenými standardy. Jedna věc nám ale zajistila možná i bezesné noci. Co když dodavatel dodá službu jednoduše jako Software As a Service (SaaS)? S některými zaužívanými postupy to zacvičí. Promluvíme si o tom, jak.

Lubomír Lukáč Anect



Lubomír Lukáč

Pohybuje se v IT jako manažer už více než 20 let. První zkušenosti sbíral v bankovním sektoru, kde zastával pozici pražského šéfa IT. Později přešel do evropské IT centrály společnosti Tesco Stores, kde měl na starosti mezinárodní tým ITIL expertů a některé další oblasti. V DHL, kam pak nastoupil, řídil IT tým, ve kterém se vystřídal mnoho národností a jehož působnost byla celosvětová, opět především v oblasti ITIL procesů. V současnosti pracuje ve společnosti Anect jako business konzultant.

III. Architektura komponent ICT managementu

moderátor: Jaroslav Rokyta konzultant



Ing. Jaroslav Rokyta

ITSM konzultant v důchodu

Absolvent strojínské fakulty Technické univerzity v Liberci – dříve Vysoká škola strojní a textilní (VŠST). V průběhu více než 40 leté praxe v oblasti IT zastával postupně funkce programátora, analytika, vedoucího subsystému podnikového IS, vedoucího analytika a architekta řešení typového aplikačního SW pro řízení provozu skladů, odborného asistenta KIT VŠE v Praze, konzultanta v oblasti implementace SW systémů, modelování a zlepšování byznys procesů a procesního reengineeringu, projektového manažera, konzultanta pro tvorbu a zavádění business strategie a BSC, pro tvorbu a zavádění metodik projektového řízení v IT i v byznysu obecně, dále v roli moderátora workshopů v oblasti byznys strategie a zavádění procesního řízení. Rozsáhlé znalosti a praktické zkušenosti zejména v oblastech projektového řízení v IT a praktického využití moderních projektových metodologií při vývoji a zavádění rozsáhlého informačního systému, spojeného se změnou byznys procesů ve světové firmě získal za svého působení v společnosti Ernst & Young na projektu pro American Express v New Yorku. Současně působil ve výsledcích zmíněných oblastech jako školitel-lektor vzdělávání pracovníků zákazníka i na veřejných kurzech pořádaných zaměstnavatelem. Od roku 2006 do odchodu do důchodu 1.2.2013 se specializoval na řízení ICT služeb, kde se podílel na implementaci procesů ITSM u řady zákazníků i na vývoji poskytování kurzů v oblasti ITILU.

Řízení kapacity - kapacity management, performance management, minimalistická verze kapacity managementu

Příspěvek si klade za cíl popsat na praktické ukázkou možný přístup ke kapacitnímu plánování bez nutnosti implementace množství komplexních nástrojů. Jednoduchý pragmatický přístup může často přinést rychlý relativně velký efekt bez nutnosti větších investic. Soustředit se na kapacitu klíčových prvků infrastruktury může být cesta, jak rychle dojít k užitečným výsledkům. Klíčem k úspěchu je vždy jasně si nastavit reálná očekávání už při plánování implementace nového procesu.

Ondřej Voves Devoteam



Ondřej Voves

Devoteam Czech Republic

Absolvent VŠCHT, začínal svou profesní dráhu jako manažer jakosti, v průběhu let se pak profiloval jako projektový a procesní manažer v IT. Specializoval se na firemní systémy řízení (ISO 9000, ISO 27000 a dalších) a implementaci firemních aplikací a procesů. Od roku 2012 pracuje ve společnosti Devoteam, nyní na pozici senior consultant ITSM, kde pomáhá zákazníkům zavádět, implementovat a zlepšovat IT procesy. V roli procesního specialisty funguje také při implementaci ITSM nástrojů.

Moderní principy budování CMS

Příspěvek chce oslovit jednu z elementárních oblastí ITIL, nicméně stále neprobádanou a pro některé organizace nedosažitelnou. Autor se zaměřuje na některé problematické aspekty této problematiky jako je Federated CMDB, decentralizovaná vs. centralizovaná správa, formalizovaná vs. neformální správa, vazba na katalog služeb a vliv trendů poslední doby - virtualizace, cloud, BYOD, BigData, MDM atd.

Vladimír Kufner T-Mobile



Ing. Vladimír Kufner

Absolvent Elektrotechnické fakulty ČVUT v Praze. Pracoval postupně ve společnostech Výzkumný ústav telekomunikací (Praha), Deutsche Telekom Werke (Berlín), Philips (Norimberk, Praha), Logica (Rotterdam, Praha), Hewlett-Packard (Praha). Od roku 2013 je zaměstnán u společnosti T-Systems a.s. (nyní T-Mobile) jako architekt procesů a supportních SW nástrojů. Kromě toho působí příležitostně jako externí konzultant v oblasti ITIL/CobIT/ISO 20000 a akreditovaný školitel ITIL a CobIT. Působil rovněž v oblasti revizí ITIL V2 a jako examinator v APMG v tzv. ITIL V3 Examination boardu jako jediný zástupce z regionu CEE. Je pravidelným speakerem na konferencích itSMF/ISACA/SII/ICTM a jako proof reader participoval na některých překladech ITIL do českého jazyka.

Bring Your Own Device - trend nebo móda?

Fungování BYOD v reálném prostředí? Na jednu stranu přináší výhody v efektivitě výkonu, nasazování nových technologií. Na straně druhé jde o významný zásah do tradičních struktur firemní informační bezpečnosti.

Vladimír Špička Citrix



Vladimír Špička

Je absolventem VŠB Ostrava, fakulty elektrotechnické. V oblasti IT působí od roku 1992. První zkušenosti získal v oblasti síťových operačních systémů Novell NetWare, posléze působil v pražském zastoupení společnosti Sun Microsystems, dále se věnoval dvanáct let bezpečnostním produktům firmy Symantec. Má zkušenosti s open source technologiemi Red Hat a v současné době pracuje ve společnosti Citrix, kde je zodpovědný za vztahy se zákazníky v České republice a na Slovensku.

Definice odebíraných provozních služeb z pohledu architektury ICT ve státní správě

Pro většinu státních organizací zajišťují drtivou část činnosti ICT externí organizace. Nastavení podpůrných smluv, jejich rozsahu a vzájemných vazeb může odběrateli významně ulehčit nebo také zkomplikovat každodenní provoz a zajištění úrovně poskytovaných služeb veřejnosti a jiným organizacím. Jak by měla vypadat struktura služeb, které odebírá ICT organizace ve státní správě? Podpůrné smlouvy musí reflektovat architekturu, rozsah a velikost části ICT, které je těmito smlouvami pokryto, personální možnosti organizace a samozřejmě omezení, plynoucí ze zákonů - především ze zákona o veřejných zakázkách. Je lepší mít mnoho malých smluv nebo málo velkých? Je lepší mít smlouvy členěné podle technologických oblastí nebo spíše podle řešení a aplikací?

Martin Havlíček Ministerstvo zemědělství



Ing. Martin Havlíček

Absolvent Kyjevského institutu civilního letectví. Na začátku své profesní praxe se pohyboval především na straně dodavatelů produktů a SW řešení ve společnostech PragoData a Hewlett-Packard. Později se věnoval konzultacím v oblasti procesů řízení ICT (NextiraOne). Poté přešel na stranu zákazníků ve státní správě jako manažer ICT a manažer rozvoje a architektury ICT (Správa základních registrů ČR, Ministerstvo zemědělství). Specializuje se především na procesy řízení ICT a optimalizaci řízení služeb ve státní správě.

IV. Vztahy a rozhraní ICT managementu

moderátor: Miroslav Zmeškal
s-IT Solutions CZ

Komunikace v ICT odděleních

Komunikace uvnitř ICT týmu i vůči interním zákazníkům bývá často kritickým faktorem úspěchu celého ICT oddělení. Jak komunikaci řešit? Jaké použít komunikační nástroje? Jejich klady a zápory? Pravidla komunikace? Na co si dát pozor? Úskalí a rizika? Jak získávat zpětnou vazbu? Jakou roli hraje v komunikaci katalog ICT služeb? Jak propagovat ICT projekty? Jak řešit interní komunikaci uvnitř ICT týmu? To jsou otázky, na které se během příspěvku podíváme.

Aleš Studený
Alvao**Ing. Miroslav Zmeškal**

Absolvent elektrotechnické fakulty ČVUT v Praze. Po několikaletem angažmá v akademickém světě se již 22 let specializuje na ICT. Od roku 1996 odpovídal za vývoj a nasazení klíčového software pro pobočky České spořitelny. Posledních 10 let se věnuje procesnímu řízení, trvalému zlepšování a „itilizaci“ IT procesů v České spořitelně a skupině Erste Bank. Ve volném čase je fascinován přírodními procesy a praktikuje zejména ty od semínka až na talíř nebo do skleničky.

Ing. Aleš Studený

Pracoval jako CIO ve společnosti B:TECH a vedoucí týmu IT specialistů ve společnosti ŽDAS, dnes člen CACIO a itSMF a především ředitel služeb ve společnosti ALVAO. Jeho tým konzultantů zlepšuje IT v českých i zahraničních firmách tak, aby fungovalo jako služba. Je aktivní v publikaci odborných článků na téma řízení IT (ITSM) a tuto problematiku také přednáší na vysokých školách. Lidé, kteří s ním pracují, ho často charakterizují jako člověka, který nikdy neztrácí humor a všechny dokáže nakazit zdravým idealismem.

Změna – věc společná aneb jak na uživatele

Člověk se přirozeně drží známého, neboť známé věci nám skýtají jistotu. Novoty pro některé lidi představují spíše protivnou povinnost vynakládat čas a energii na učení se nového a navíc riziko, že budou vypadat hloupě, kdyby se v nové situaci neorientovali. Je možné v uživatelích vzbudit zájem o změnu systému a tím často celého procesu? Proč by se na něco takového měli těšit? A jak docílit toho, aby své výtky neventilovali mezi sebou, ale nedostatky konstruktivně řešili?

Adéla Humlová
Sofidea**Adéla Humlová, jednatelka spol. Sofidea a koučka**

Adéla se věnuje koučinku, zavádění změny do firem a personálnímu managementu. Při své práci propojuje svou podnikatelskou zkušenost, praxi v personalistice a sebezkušenostní výcvik v oblasti osobního rozvoje (Principy života). Dlouhodobě vedla a spoluvlastnila personální agenturu Axios, jejíž podíl koupila japonská společnost Staff Service. Svou kariéru začínala jako poradce pro výběr ERP systémů. Později tvořila návrh a analýzu několika CRM systémů a systému pro znalostní, informační a personální management.

Významné reference: HALA, ADASTRA, TVO Group, Unicorn, ST Microelectronic, Danone, PMN, Pražská plynárenská, Omnicom Media Group, J.K.R., 2C.

Externí vs. interní služby a externí vs. interní uživatelé

Je účelné a možné spravovat stejnými procesy služby pro interní i externí zákazníky? Např. oddělit SD pro interní zaměstnance a pro externí zákazníky? Odlišit procesy a komunikační kanály?

Robert Krajča
HP**Robert Krajča**

ITIL v3 Expert, pracuje jako konzultant v roli Solution Architect ve firmě Hewlett – Packard. Robert pracuje více než 21 let na různých pozicích v rámci konzultačního oddělení HP, v oblasti správy sítí, systémů a aplikací a dodávek IT procesů pro zákazníky. V posledních 10 letech se zaměřuje na oblast návrhu a realizace ITSM procesů a účastní se implementací ITSM včetně podpůrných nástrojů a dodává školení na ITIL a ISO/IEC 20000. Působí jako místopředseda itSMF CZ.