IT Quality Index – praktické zkušenosti s využitím IT Quality Index

IT Quality Index – praktické zkušenosti s využitím IT Quality Index pro měření kvality a pro nastartování procesu trvalého zlepšování kvality IT

Anotace: Je IT řízeno dobře, hůře? Ve srovnání s kým? Jsou změny v řízení IT směrem k lepšímu nebo horšímu stavu. Tyto otázky si mnohdy klade nejen CIO ale i vrcholové vedení řady organizací. Praktikuje IT principy Quality Managementu? Další otázka která logicky navazuje na předchozí. V rámci semináře budou představeny praktické příklady použití metodiky IT Quality Index v konkrétních firmách a to včetně zavedení procesu evidence zlepšení a proaktivních KPI.

Zdenek Kvapil, Q4IT, s.r.o.

Seminář itSMF CZE, 1.3.2018 Praha

KPI pro kvalitu

Které procesní KPI ukazují kvalitu práce IT?

Zdenek Kvapil @ZdenekKvapil
Many **#KPIs** used in IT process management miss any quality related information.

Impressions	511
Total engagements	7
Likes	3

Freshservice @freshserviceapp · Feb 23
We tend to measure what's easy, not what's important :)

> **Zdenek Kvapil** @ZdenekKvapil
> Many #KPIs used in IT process management
> information.

Zdenek Kvapil @ZdenekKvapil · Feb 23
Many #KPIs used in IT process management miss any quality related information.
1 1 3

Stuart Rance
@StuartRance
Following

Replying to @ZdenekKvapil @barclayrae

Come to my presentation on Metrics and Measurement on March 13th and I will show you how to define #ITSM #KPIs that work...

#SDI18 - The Service Desk Conference
cvent.com

Q4IT
QUALITY MATTERS

Typická KPIs for Service Desk and Incident process

- Mean time to restore service (MTTR)
- % of first contact resolution (FCR)
- Number of incidents/calls
- % of incidents by category
- Average call duration
- % of repeat incidents
- % of incidents associated with a problem
- # and % of high severity incidents
- Service desk agent utilization %
- Average # of incidents per agent
- Customer satisfaction survey (after incidents, annual)

Které KPI indikuje kvalitu práce IT?

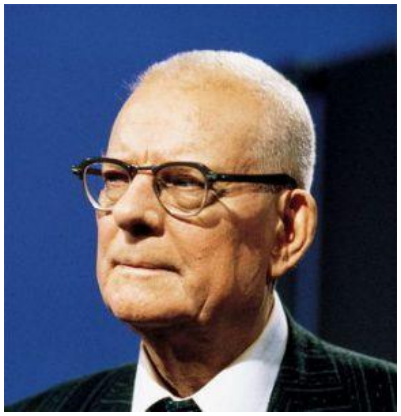
Taylorism 1910 - 1950

- The criteria of success of management was simple quantitative output: how much stuff was produced per unit of input (cost, time, worker)

https://www.extremeuncertainty.com/history-future-management/

The Third Wave of Management – 1990s to 2010s

- businesses should focus on optimizing **the whole system**, not small parts of the system
- the responsibility of improving the work is on the workers, not management.
- a **focus on quality increases efficiency**, not decreases it, because defects are a waste and slow down the process

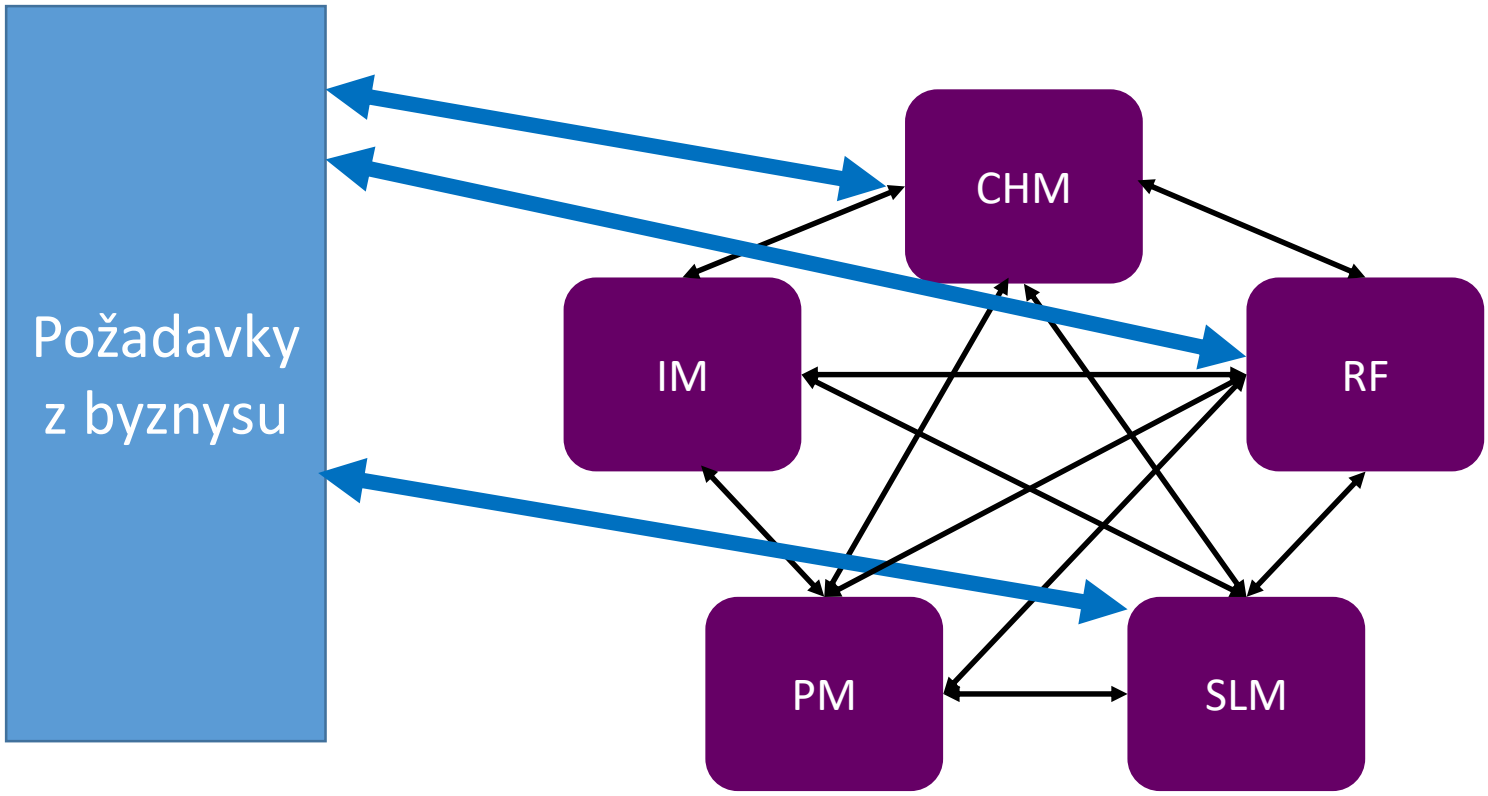


Procesy v IT jsou propojeny – system thinking needed

Procesní KPI ukazují zátěž IT dominantně z pohledu kvantity

- Čas alokovaný činnostem
- Souběh a propojenost změn, incidentů, problémů
- Kvantita bez kontextu na kvalitu

Procesy v IT jsou propojeny – system thinking



Existuji KPI pro kvalitu ?
Nebo něco jiného?

Jak může IT prokázat stav, že funguje dobře ? SLA?

Jakou může IT nabídnout strategickou metriku pro komunikaci s managementem?

Člen vedení „Nejsem jist že naše IT funguje dobře“

Potřebujeme strategickou metriku pro IT kvalitu

Proč IT Quality Index?

3 modelové situace

1. CIO
2. CEO/CFO
3. QM

Proč IT Quality Index?

CIO

CIO

- Chci si ověřit jak na tom jsme z pohledu úrovně celkového řízení v porovnání s ostatními IT
- Zdroj inspirace pro další plánování aktivit
- Požadavek z managementu na zavedení principů Quality Managementu

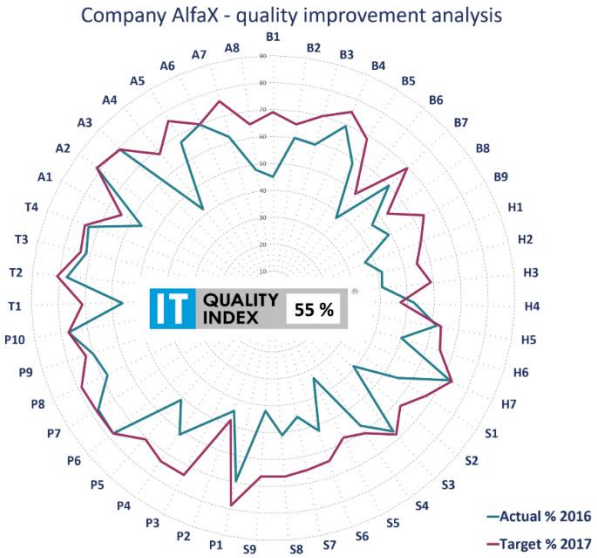
Proč IT Quality Index?

CIO

CIO

Výstup projektu typicky 10 MD:

- Radarový graf
- Top prioritní oblasti ke zlepšení
- Komunikační nástroj pro jednání s managementem
- Baseline pro ověření změn v čase cca 2 let



Proč IT Quality Index?

CEO

- Ve vrcholovém managementu není shoda ohledně úrovně řízení IT …
- Můžeme si ověřit poměr cena kvalita vůči podobným organizacím?
- V čem jsou slabé stránky IT

Proč IT Quality Index?

CEO

CEO

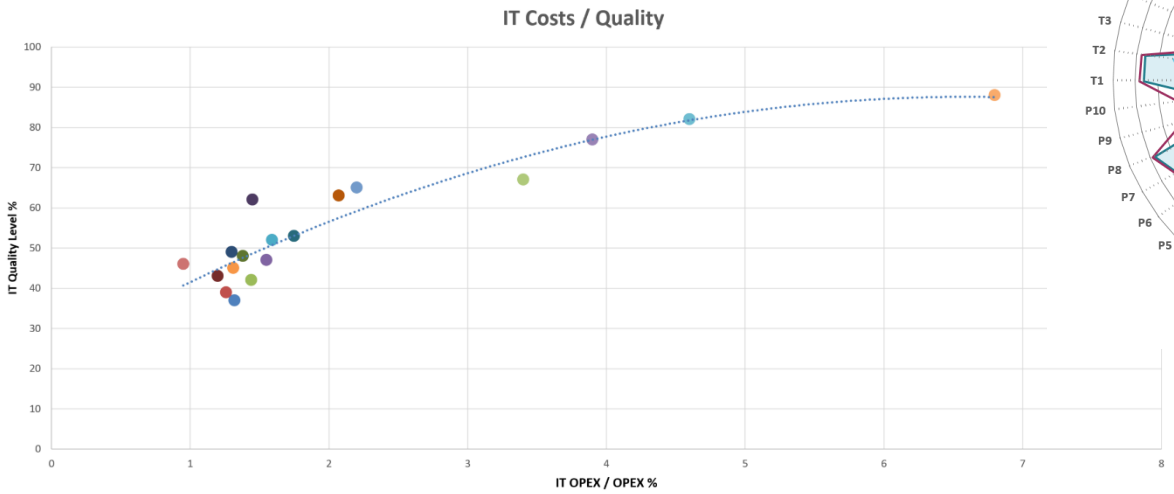
Výstup projektu typicky 10 MD + cost quality benchmark :

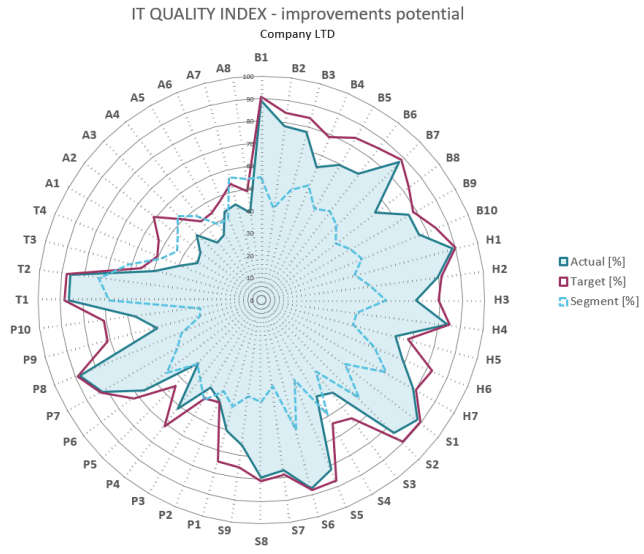
- Radarový graf
- Co se v IT děje hůře než v ostatních IT?
- Cost / Quality

Proč IT Quality Index?

CEO

CEO





Proč IT Quality Index?

Quality Manager

QM

Cca 10% IT má obsazenou roli QM

- Plnění SLA – řešení situací neplnění SLA
- Sběr KPI a jejich interpretace
- Reporting KPI a objemů – typicky tickety z ITSM nástrojů a monitoringu

Proč IT Quality Index?

QM

QM

- CIO mi dal za úkol najít sadu metrik pro měření kvality práce IT od operativních po strategické metriky
- Chci si udělat kurz CITQE abych vědě metodika používá
- Chceme zavést strukturovaný IT QMS včetně evidence improvements a reporting proaktivních KPI

Proč IT Quality Index?

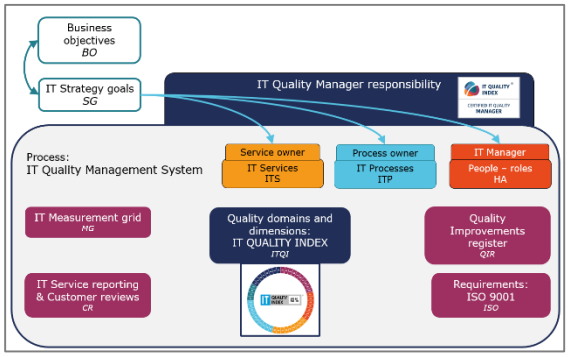
QM

QM

Dostal jsem dotaz z útvaru řízení kvality
„ Jaké praktiky Quality Managementu máme zavedeny v IT?“

Co po změření ITQI?

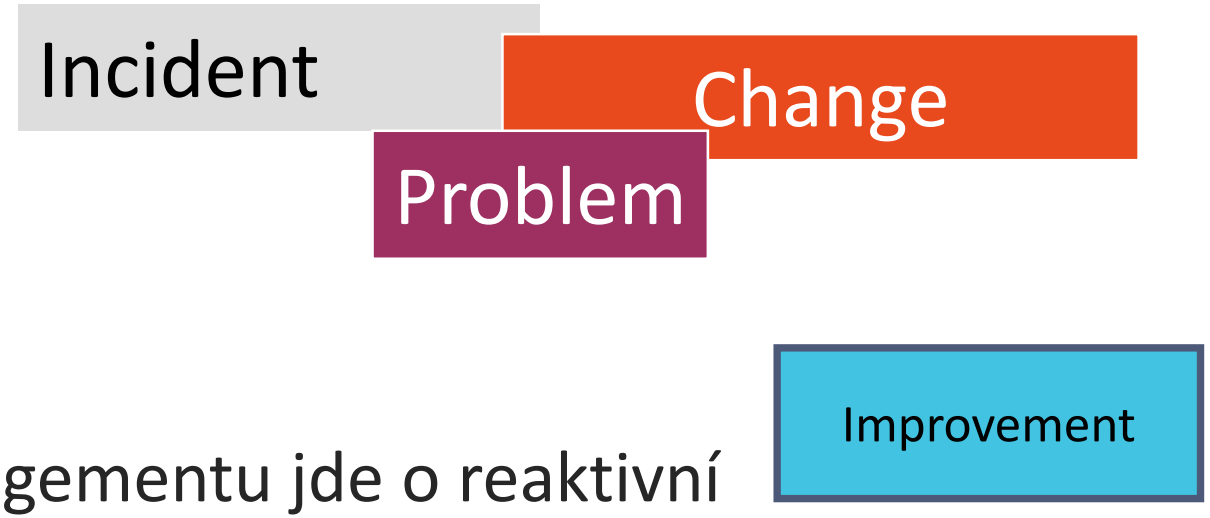
Identifikované oblasti ke zlepšení je třeba začít zlepšovat a jednotlivá zlepšení evidovat a reportovat managementu.



Co po změření ITQI?

Většina ITSM nástrojů používá názvosloví ITIL

- Change
- Incident
- Request
- Problem



Z pohledu managementu jde o reaktivní činnosti. ITIL nezná kategorii improvement.

Co po změření ITQI?

Jak IT prokazuje, že aplikuje postupy Quality Managementu pokud nemá zaveden systém kvality?

Kdo je odpovědný za kvalitu IT?

Kdo vykazuje realizovaná zlepšení?

Kdo motivuje ostatní k hledání zlepšení?

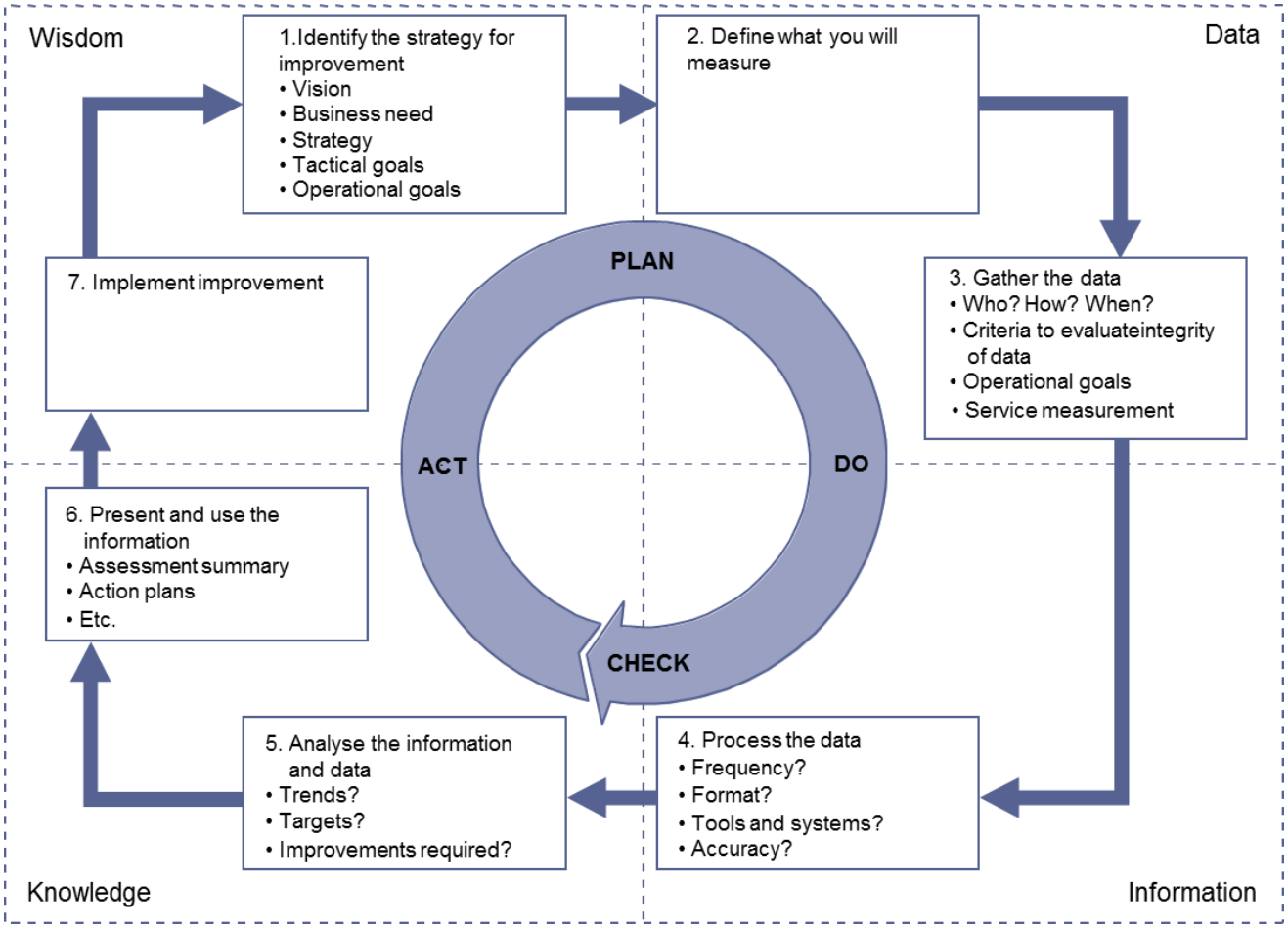
Co po změření ITQI?

ITIL popisuje roli Continual Service Improvement managera na základě:

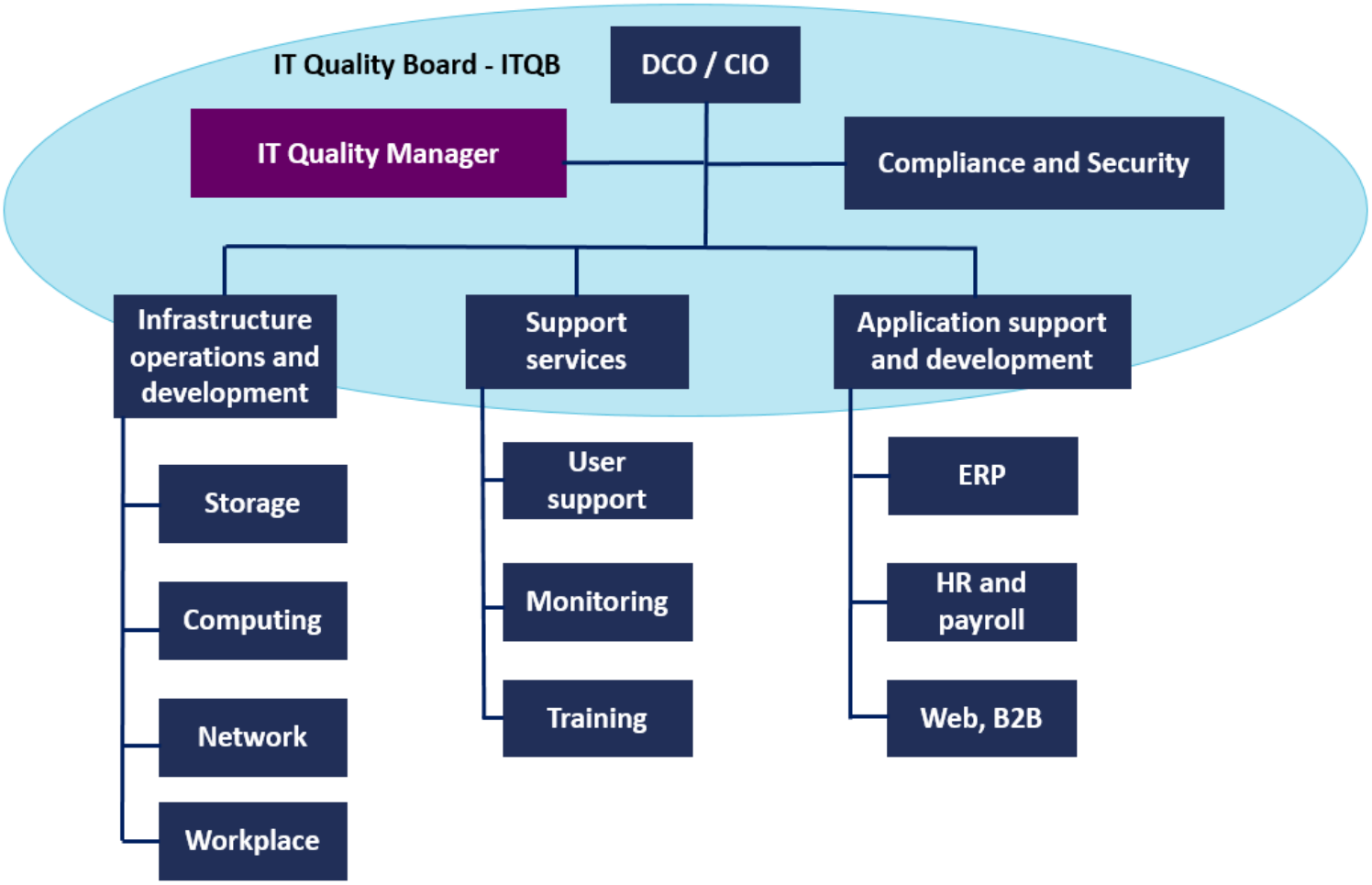
- Sběru dat
- Analýza – DIKW
- Hledání oblasti ke zlepšení
- Verifikace přes nový sběr dat

Kdo má v reálu nastaven tento proces?

ITIL CSI



IT Quality Management – zřetelný trend

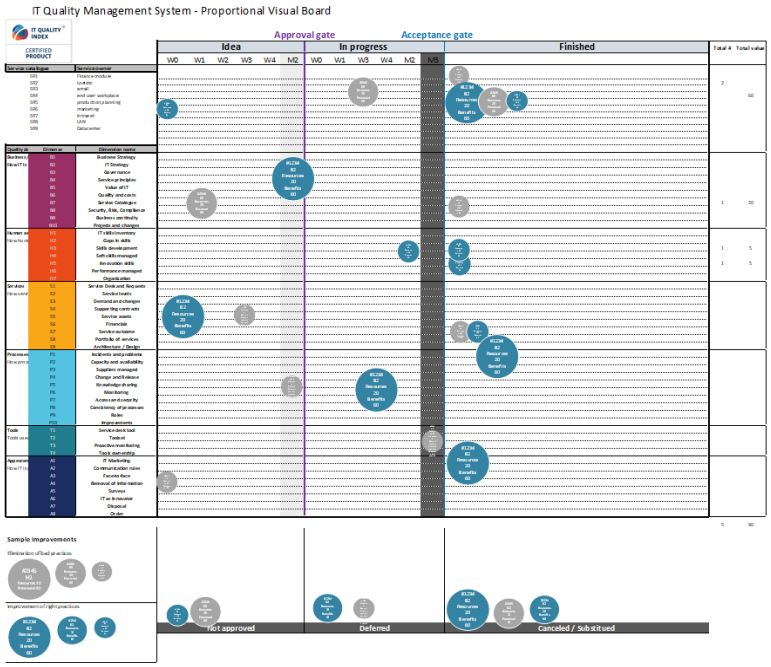


Q4IT QUALITY MATTERS

Management zlepšení

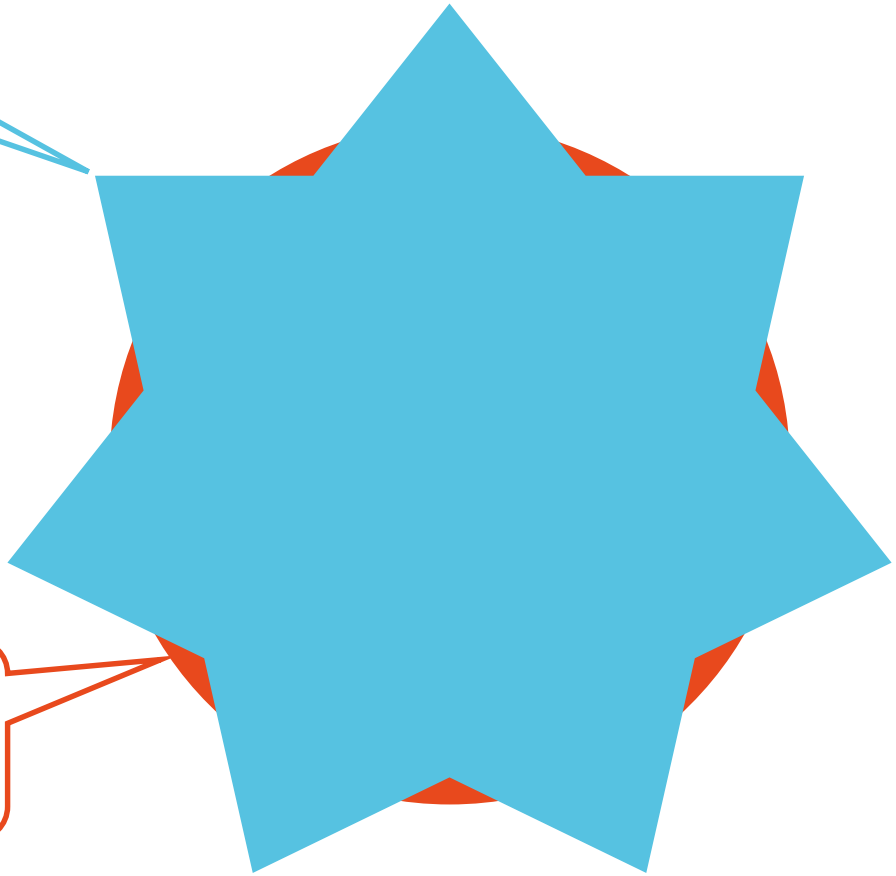
System = visual support

Domain	Dimense	Short description	Quality Dimense	Actual [%]	Target [%]
Business / Customers	B1	Business Strategy	Business Strategy documented and available for managing IT, business strategy as a driver for IT Strategy		
	B2	IT Strategy	IT Strategy is developed and actively used to support business objectives		
	B3	Governance	Business and IT agreed on IT governance principles. Key documents approved and accepted by management		
	B4	Service principles	Business is perceiving IT as a service provider, service principles adopted in organization		
	B5	Value of IT	Costs and value of IT agreed between IT and business		
	B6	Quality and costs	Quality requirements balanced with sufficient funding		
	B7	Service Catalogue	Service Catalogue is key communication component Business/IT		
	B8	Security, Risk, Compliance	Security, Risk and Compliance regulatory issues related to IT are agreed with business		
	B9	Business continuity	Business continuity plans are in place and are supported by IT continuity plans		
	B10	Projects and changes	Project and change management process has been agreed, project / change prioritization accepted		
Human assets	H1	IT skills inventory	Skills assessment of IT team performed and available in structured form		
	H2	Gaps in skills	Underdeveloped skills are identified and action plan developed		
	H3	Skills development	Learning and development path for IT staff developed and managed		
	H4	Soft skills managed	Soft skills in IT are managed, weaknesses identified and addressed		
	H5	Innovation skills	Innovation attitude in place, formalized		
	H6	Performance managed	People performance, productivity measured		
	H7	Organization	IT organization is aligned with actual and future needs		
Services	S1	Service Desk and Requests	Central contact point, description of available services and their quality levels in place and well designed		
	S2	Service levels	Service level requirements are documented and measured - SLM, service reporting in place		
	S3	Demand and	Demand for new services or changes to actual service follow agreed		



Perspektiva

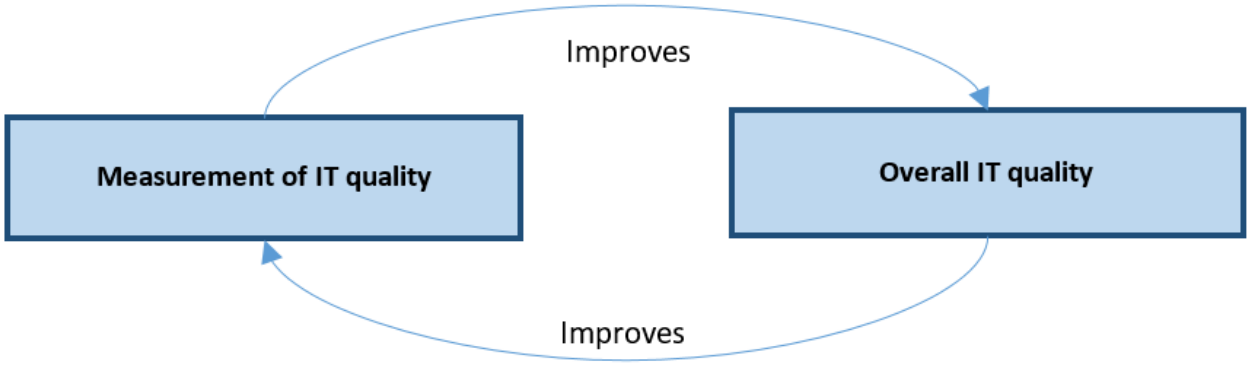
What IT consider as important



What management consider important

How proactive is your IT?

Zjištění kvalitativní úrovně v čase je začátek.



Picture 2: Quality measurement and quality levels have a bidirectional dependency

Kdo zajistí zlepšení?

Základní proaktivní KPI

- Počet zlepšení v jednotlivých oblastech
- Hodnota zlepšení – value of improvement, benefit of improvement
- Čas alokovaný do self-improvements

Konec přehledové části

Kniha: Objednávky info@q4it.eu

IT Quality Improvement System

Which tool supports IT Quality Improvement System?

ALVAO