

AKTUÁLNĚ:

Nezapomeňte se registrovat!

**Blíží se 7. výroční konference itSMF CZ**

Na čem aktuálně pracují naše výbory

PŘEDSTAVUJEME:

**Výbor pro AKCE**

ROZHOVOR:

Jiří Skála „Pracovat dnes bez ITILu je jako znovu objevovat Ameriku“

Z KNIHOVNY:

**ITIL V3 Foundation Exam - The Study Guide**

SLUŽBA:

**„Zeptejte se EXPERTŮ“**

## Nový informační kanál sdružení itSMF CZ - NEWSLETTER

Vážení členové,

aktivně se snažíme rozšiřovat benefity členství, proto přicházíme pro letošek s novinkou, která by měla částečně nahradit prostý mailing směřující do vašich emailových schránek.

Pro následující období jsme si stanovili za cíl přinášet Vám pravidelné informace z dění v našem sdružení formou newsletteru. Doufáme, že se tento dokument pro Vás stane novou cestou k získávání informací o dění v našem sdružení a zároveň cestou k vlastnímu zapojení. Věříme, že aktivně budete iniciovat diskuzi a přispějete k tématům, která bychom Vám rádi přinášeli.

Dnešním dnem tedy dostáváte do rukou první a možná spíše zkušební číslo, ve kterém se dozvíte něco málo z aktivit jednotlivých výborů. Představíme Vám výbor pro akce, který nyní věnuje maximální úsilí přípravám 7. výroční konference itSMF CZ. A v neposlední řadě Vám představíme předsedu finančního výboru, který se nám v rozhovoru svěřil s tím, jak se k vůbec k ITSMF a k práci s ITILem dostal, co považuje v dnešní době za přínosné a co nikoliv. Připomeneme Vám službu „Zeptejte se expertů“.

Doufáme, že najdete v našem čísle alespoň nějakou zajímavou informaci, která pro Vás bude přínosem.

Budeme velmi rádi za jakoukoliv zpětnou vazbu. Zajímalo by Vás nějaké konkrétní odborné téma? Chtěli byste v newsletteru nacházet i jiné informace? Neváhejte a dejte nám vědět.

Na veškeré Vaše příspěvky se těšíme na mailu [newsletter@itsmf.cz](mailto:newsletter@itsmf.cz)

Přejeme Vám příjemné čtení!

**Helena Líbalová**  
šéfredaktorka itSMF News



# Z činnosti našich výborů ...

## Výbor pro publikační činnost

[Jaroslav Rokyta]

Výbor pro publikační činnost se pravidelně zabývá vyhodnocováním a zveřejňováním:

- aktuálních informací z oblasti správy IT služeb podle ITIL (ITSM) a oblastmi souvisejícími,
- info. o úkolech z předsednictva sdružení,
- návrhů a řešení v oblasti prezentace sdružení, novinek v oblasti ITSM,
- stavem odborné knihovny sdružení,
- výběrem a zveřejněním případových studií a jiných informačních materiálů dodaných členy.

Průběžně také:

- navrhuje tituly pro doplnění odborné knihovny,
- navrhuje tituly z oblasti ITSMF na překlady a následně zajišťuje překlady takto zvolených titulů,  
(v roce 2012 spolupracujeme na překladu dalších částí ISO 20000)
- zajišťuje publikování nejméně dvou případových studií, odborných článků s anotací, rešerše knih,
- vyjadřuje se k případovým studiím z oblasti implementace ITSM podle zásad ITILu,

kteří dodávají ke zveřejnění členové sdružení,

- zajišťuje publikování důležitých dokumentů sdružení (zápisy z jednání předsednictva a výborů),
- zajišťuje zveřejnění informací o připravovaných relevantních akcích: itSMF ve světě a jiných organizací v ČR a mnoho dalšího.

K nejdůležitějším počínům patří:

- nákup licence k on-line verzím základních publikací ITIL V3 publikovaných na stránkách Best Management Practice,
- nákup licence k webovému portálu Best Practice Live

Tyto licence byly obnoveny i pro rok 2012.

Pokud jde o významnější jednorázové akce, pak se výbor podílel na přípravě soutěže o **ITSM projekt roku**.

Co se zatím příliš nedaří je získávání případových studií z oblasti ITSM od našich členů. **Zde výbor plánuje opětovně oslovit členy sdružení s výzvou, případně soutěžní výzvou, k dodání případových studií, které bychom zveřejnili na webu sdružení.**

## Výbor pro certifikace a vzdělávání

[Vladimír Váňa]

V současné době se výbor věnuje zejména **podpoře procesu přechodu na novou verzi normy ISO/IEC 20000-1:2011**.

Pro všechny zájemce byl vytvořen dokument popisující všechny významné rozdíly mezi verzí normy z roku 2005 a 2011: <http://www.itsmf.cz/cz/zdroje/certifikace-vzdelavani/certifikace-dle-isoiec-20000/rozdily/>. Na toto téma jsme rovněž připravili **itSMF Mini**, kde byly komunikovány **praktické zkušenosti ze zavádění ISO/IEC 20000 a výhled na nejbližší období**.

Spolupracujeme rovněž s **Českým institutem pro akreditaci při reakreditaci certifikačních orgánů na novou verzi normy ISO/IEC**

**20000-1:2011**. Do současné doby byly uděleny celkem 3 a na všech se podílel člen našeho výboru.

V oblasti ITIL **jsme připravili kompletní aktualizaci webových stránek itSMF** z důvodu řady změn souvisejících s působením nového vlastníka certifikačního schématu, společnosti APMG.

Kromě aktivit přímo souvisejících s naší hlavní náplní se věnujeme také **organizaci soutěže ITSM projekt roku**. Pro letošní rok byla upravena pravidla soutěže a máme i nové členy poroty. Informace o průběhu jsou průběžně aktualizovány na našich webových stránkách.

# Z činnosti našich výborů ...

## Výbor pro akce

[Petr Křelina]

Výbor pro akce v letošním roce **uspořádal již dva semináře.**

Na prvním jsme společně vyladili standard **itSMF pro kvalitu implementace ITIL procesů**, který je nyní členům sdružení k dispozici na webových stránkách.

V rámci druhého semináře představil normu

ISO/IEC 20000 – praktické zkušenosti z auditů jejího nasazení a zkušenosti velké společnosti, která jako první nasadila její verzi 2011 v ČR.

Aktuálně se celý výbor věnuje přípravám 7. výroční konference itSMF CZ, na kterou si Vás jménem celého výboru dovoluji pozvat.

## Finanční výbor

[Jiří Skála]

V letošním roce se finanční výbor **zabýval situací, kdy by se itSMF CZ stala plátcem DPH** a v této souvislosti také provedl podrobnou analýzu veškerých dopadů.

V souvislosti s chystaným snížením hranice pro povinnou registraci k této dani je totiž velmi pravděpodobné, že se to bude týkat i našeho sdružení (viz informace na březnové valné hromadě), a proto musíme být na tuto

eventualitu připraveni. Současně jsme analyzovali, zda by pro nás a pro naše členy, partnery i účastníky výročních konferencí bylo výhodnější, kdybychom se plátcem DPH stali dobrovolně již od 1.1.2013.

Všechna zjištění přehledně uspořádaná do rozhodovací matice, jsme předali předsednictvu k rozhodnutí.

## Seznamte se s naším výborem pro AKCE

Výbor pro akce, aneb naše vlajková loď pro všechny semináře, itSMF Mini a pro každoroční konferenci.



Veškerou zodpovědnost za aktivity výboru a za koordinaci činností nese předseda výboru,

kterého jistě všichni znáte, Petr Křelina ze společnosti GE Money.

Dalšími členy výboru jsou:

- Stanislav Mlynář, LBMS
- Alena Omastová, ING Pojišťovna

Výbor pro akce má na starosti přípravu odborných seminářů a každoroční konferenci. Zajišťuje program i logistiku těchto akcí.

### Staňte se i vy posilou výboru pro akce!

Činnost ve výboru je skvělou příležitostí k rozšíření přehledu v oboru, k setkání s jeho odbornými špičkami ze strany dodavatelů i zákazníků a k ověření vlastních organizačních schopností.

**Zájemci o práci ve výboru jsou vítáni!**

**Máte-li vlastní představu, jak činnost sdružení obohatit, u nás ji můžete realizovat!**

# 7. výroční konference itSMF.cz se blíží

## Již jste si rezervovali své místo?

[Petr Křelina]

**7. konference itSMF CZ  
se uskuteční ve středu 31.10.2012  
v TOP Hotelu Praha, s mottem  
„Business a IT na jedné lodi“.**

A jistě se máte na co těšit! Naše konference bude zřejmě **největším letošním setkáním uživatelů a dodavatelů v oblasti IT Service managementu v Čechách.**

Program a anotace přednášek najdete zde <http://www.itsmf.cz/cz/zdroje/akce/konference-2012-registrace/>.

Již nyní si můžete rezervovat toto datum ve svém kalendáři, případně se můžete rovnou přihlásit. Těšte se na příspěvky, které nepopisují vzdušné zámky, ale skutečnou praxi našich členů.

Program, stejně jako v minulých ročnících, proběhne paralelně ve dvou sálech a bude z velké části tvořen příspěvky členů itSMF – uživatelů, praktikujících IT Service management. Dále se můžete těšit na příspěvky partnerů naší konference, které jsou tradičně účastníky velmi dobře hodnoceny.

Účast na konferenci je příležitost k setkání s kolegy z mnoha společností, kteří řeší stejné problémy jako Vy – konference vám dává prostor pro diskusi a výměnu zkušeností.

Více než 95% návštěvníků loňského ročníku uvedlo, že pro ně konference znamenala přínos a náplň odpovídala jejich očekávání. Opět se můžete těšit na videozáznamy jednotlivých příspěvků, které si budete moci prohlédnout na našich stránkách.

**Jako Key speaker na konferenci vystoupí John Sowerby z DHL.** John je v DHL zodpovědný za IT Solution support (jeho tým čítá 550 pracovníků v Praze a Kuala Lumpur) a podílel se na přípravě ISO/IEC 20000-1:2011. **Pohovoří o zkušenostech získaných na cestě k poskytování world-class služeb interního IT v DHL.** DHL se řadí k absolutní špičce v kvalitě implementace IT Service managementu.

*Návštěvníci konference se letos mohou těšit na obzvlášť zajímavý dárek, který rozhodně neodloží do šuplíku.*

## Partneři konference

Zlatý partner:



Stříbrní partneři:



Bronzoví partneři:



Partner:



Mediální partneři:



## Předseda finančního výboru Jiří Skála „Pracovat dnes bez ITILu je jako znovu objevovat Ameriku“

### Jak jsi se dostal vlastně k ITILu a k ITSMF?

V podstatě to bylo v roce 2003, kdy jsem absolvoval kurz a certifikaci ITILu v Anglii. Tam jsem se dozvěděl mnoho o ITILu a také o existenci sdružení ITSMF International. Tenkrát v ČR neexistovala žádná pobočka sdružení.

ITSMF International bylo založeno přímo autory publikací ITILu, neposkytuje žádné kurzy, jde o neziskovou organizaci poskytující služby svým členům. Lidé díky tomuto sdružení mají možnost sdílet své zkušenosti.

Upřímně jsem již v té době cítil, že absence takového sdružení v ČR je velmi znát. Když člověk na něco narazil, tak nevěděl co dál, mohl se zeptat buď svých lektorů, kteří ho učili nebo kolegů, ale už nikoho dalšího. Takže jsem velmi uvítal, když tady vznikla iniciativa založit toto sdružení.

### Takže jsi zakládajícím členem itSMF CZ?

Ano. V podstatě to vzniklo tak, že jsme si říkali s kolegy, s nimiž jsem se potkával na projektech, s lidmi z konferencí, že by bylo dobré v České republice pobočku sdružení založit. Dali jsme tedy dohromady skupinku nadšenců a v roce 2006 založili toto sdružení.

V té době jsme ještě netušili, zdali o sdružení bude zájem. Ale již v prvním roce, kdy jsme začínali rozšiřovat informace o sdružení, se přihlásilo více než 20 poměrně zajímavých členů z velkých firem a postupně se sdružení rozrůstalo.

### Jaká tedy byla tvá motivace k založení sdružení?

Moje ústřední motivace byla skutečně sdílení znalostí. Vůbec jsem nevěděl na koho se obrátit a kdo by mi poradil s něčím čemu jsem v době studia ITILu nerozuměl. Stále jsem nepocházel potřebu získávat další informace, ale nebylo odkud. I když jsem již později přednášel nebo když se mě někdo zeptal na můj názor a já jsem jej neměl, protože jsem se do té doby s takovou otázkou nesetkal.

Je jasné, že do značné hloubky není nikdo ve všech směrech odborník. Někdo rozumí více



servise deskům, někdo SLA, někdo je větší expert na change management. Ani já dnes nemohu říci, že jsem expert na všechno. Osobně si myslím, že po těch letech vím hodně a tak nějak o všem. Ale i dnes jsou věci kde si myslím, že nejsem moc silný. Takže třeba na nastavování infrastrukturního monitoringu, byť něm hodně přednáším a školím, bych si netroufl.

A proto si myslím, že sdílení znalostí napříč oborem je obrovskou přidanou hodnotou pro každého.

### Co si myslíš, že by mělo být největším přínosem pro běžného pracovníka IT, který nepracuje primárně jen s ITILem ?

Ze svého pohledu vidím pro tyto lidi obrovský přínos ve službě „*Zeptejte se expertů*“, kde se může kdokoliv ze členů itSMF zeptat na jakýkoliv dotaz panelu expertů a dostane kvalifikovanou odpověď a to zcela zdarma.

### Proč ITIL?

Přinese odpověď na to jak zorganizovat řízení infrastruktury, tak aby to prostě fungovalo. *Nač vymýšlet již vymyšlené. Proč znova objevovat Ameriku?*

Nevíte jaké nastavit SLA? Jaké tam dát metriky a jak měřit? Odpovědi přináší ITIL a díky zkušenostem je člověk schopný, naprosto bez přípravy, na takovéto otázky fundovaně odpovědět.

**Odpovědi v knížkách vždy najdete, avšak je pravda, že pokud se dobře neorientujete, pak Vám to nějaký čas zabere.** V takovýchto případech je proto daleko lepší využít službu, kterou sdružení nabízí **„Zeptejte se expertů“**.

### Proč je složité se rychle zorientovat?

ITIL je v současné době již velmi rozsáhlý a knížek je velmi mnoho. Osobně si myslím, že poslední verze V3 je již natolik obsáhlá, že pro někoho, kdo s ITILEm nemá dosud žádné zkušenosti je extrémně obtížné v něm vyznat. Možná si i troufnu říct, že je to bez lektorského vedení či školení nereálné.

### Proč by měl být někdo členem ITSMF, když již má certifikaci ITILu?

Něco jiného je vědět co je v knížkách napsáno a druhá věc je umět to aplikovat.

A to je možná v současné době problém školení ITILu. Dnes se učí V3 čistě obsahově, teoreticky a bez informací jak ITIL v praxi aplikovat. Díky tomu se stává, že lidé, kteří absolvují všechna školení ve schématu V3 a ukončí úroveň Expert, sice znají co je v knížkách, ale neví jak s ITILEm pracovat.

**Právě proto má sdružení ITSMF nezastupitelnou úlohu a obrovský význam. Pokud chcete s ITILEm sofistikovaně pracovat, tak bez vedení a sdílených informací to příliš nejde.**

**A právě toto je přidaná hodnota ITSMF, které pořádá semináře, poskytuje službu „Zeptejte se expertů“, pořádá konference, pořádá ITSMF Mini, v rámci kterých se rozebírají témata, která nejsou jasná a každý**

**člen itSMF může takovéto setkání iniciovat.**

### Co přináší členství v itSMF firmám?

Možná to mnoho z manažerů nevidí, ale když máte omezený rozpočet na vzdělávání, tak za cenu korporátního partnerství nemůžeme pořídit nic lepšího. Např.: jak řekl Jaroslav Knybl z České pojišťovny na letošní valné hromadě: **„Za 12.500,- pro 5 lidí, kteří se zabývají řízením informatiky, tak aby měli přístup do informační databáze, k Best practise life, ke službě „Zeptejte se expertů“ a měli slevy na konference aj. nekoupím nic lepšího. Ano, mohu za stejné peníze koupit nějaké 2-3 knížky nebo jednoho poslat na konferenci, ale více ne.“**

Pro Vendory je členství samozřejmě také sebe prezentace.

### Jaký nejvýraznější přínos má pro tebe členství v ITSMF?

Seznámil jsem se s úžasnými lidmi, které bych nemohl jinak poznat a mohu říci, že to pro mě byl přínos nejen po pracovní stránce, ale také po osobní. Dá se říci, že mě odborně někam posunuli.

Mám osobně velmi rád konference, protože mě stále odborně posouvají. Poslechnout si případové studie a slyšet, jak to řeší v jiné společnosti je vždy zajímavé. *Myslím si, že všem kteří s ITILEm pracují dá samotná konference mnoho nových informací a možná otevře i nové obzory.*

### Co máš nyní v rámci ITSMF na starost?

Jsem předsedou finančního výboru a mám tedy zodpovědnost za finanční hospodaření celého sdružení.

Asi nejtěžší je hlídání cash flow, abychom měli dostatek peněz na zaplacení závazků. To je samozřejmě nejobtížnější v době konference, kdy je již třeba platit, ale nejsou zaplacené.



## Sdružení itSMF Czech Republic

vás zve na **7. výroční konferenci**

„Business a IT na jedné lodi“

**Termín konání:**

**31. října 2012**

**Místo konání:**

**Top Hotel Praha**

Blážímská 1781/4, 149 00 Praha 4 – Chodov

ny platby od sponzorů. Musíme mít vždy dostatek prostředků, abychom tyto výkyvy byli schopni pokrýt.

Také je třeba fyzicky uhradit veškeré závazky a supervizorovat kancelář sdružení.

## Jak by jsi motivoval naše členy, kteří nejsou aktivní?

Je příjemné, když za sebou vidíte nějakou hotovou práci. Práce pro neziskovou organizaci je primárně o altruismu, kde odměnou je to, že něco funguje a možnost seznámit se blíže s dalšími členy. Benefitem může být, že si to mohou dát do životopisu a vypadá to dobře.

Je to o uspokojení altruistických ambicí a samozřejmě každá schůze výboru je takovou společenskou událostí.

Jediné co aktivní členové za svoji práci dostanou, je zaplacená večeře na takovýchto setká-

ních.

## S ITILem nebo bez ITILu?

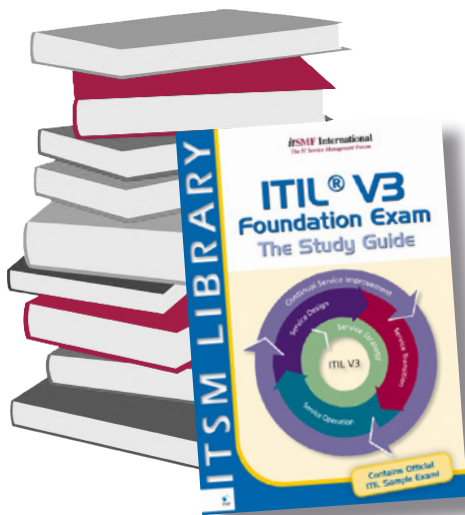
Když se někdo rozhodne pro práci bez ITILu, tak mu popřeji hodně štěstí, protože jej čeká, něco jako znovu objevovat kolo. Těm kteří se rozhodnou pracovat s ITILem bych vzkázal: „*Je tady připravená výborná infrastruktura, která je celá natěšená, že vám bude moci pomoci! (půjčit si knihu v knihovničce, zodpovědět dotaz ve službě zeptejte se expertů, nebo seminářem, jehož téma navrhnou, pokud řeší něco aktuálního, protože každý člen může navrhnout téma a bude se řešit to téma, které potřebuje)*“

## Co bys na závěr vzkázal?

**Jsmo připraveni Vás přijmout a těšíme se na Vás!!!**

## Vybíráme z naší knihovničky ...

### ITIL V3 Foundation Exam - The Study Guide



Kniha obsahuje vše potřebné ke zkoušce ITIL Foundation.

Na 230 stranách najdete vše, aby jste při zkoušce uspěli a navíc jsou přiloženy na závěr každé kapitoly oficiální vzorové otázky od společnosti OGC. V titulu jsou vhodnou a dobře použitelnou formou definovány procesy pro každou fázi životního cyklu služby a následně jsou tyto procesy popsány v rámci reálného provozu jako používaná Best Practices – to tvoří základní obsah přípravného kurzu ITIL Foundation. Kniha také obsahuje oficiální ITIL diagramy a slovníček ITIL pojmů, které jsou plně licencované britskou vládou.

Už jste využili možnosti služby

Zeptejte se  
**EXPERTŮ** ?

Máte otázku, která se týká či souvisí s problematikou ITILu či normy ISO/IEC 20000?

Neváhejte se zeptat našeho panelu expertů!

Odešlete dotaz na [experts@itsmf.cz](mailto:experts@itsmf.cz) a do týdne obdržíte odpověď.