

## 8. výroční konference itSMF Czech Republic „Štíhlý IT Service management“

**Datum:** 23.10.2013 od 9:00 hod.

**Místo:** TOP HOTEL Praha, Blažimská 1781/4, Praha 4

V pokračující recesi se společnosti snaží zlepšit svůj hospodářský výsledek často spíše snížením nákladů než zvýšením svých výnosů. Prozkoumejme, zda jim k tomu může pomoci vhodná implementace IT Service managementu a procesního řízení - či jaké možnosti máme v optimalizaci jeho nasazení, například pomocí štíhlého myšlení.

Zlatí partneři:



Stříbrní partneři:



Bronzoví partneři:



Partneři:



Mediální partneři:



# Program KONFERENCE

## ITIL Quo Vadis - aneb ITIL 30 let poté

Vladimír Kufner - Business Operation Production / Process & Tools Architect, T-Systems Czech Republic

Autor se zaměří na hodnocení vývoje ITIL za posledních 30 let. Probere silné i slabé stránky, stejně jako to, co si jednotlivé verze ITIL daly původně do vínku a jak to bylo posléze naplněno. Uvede rovněž svůj pohled na související (konkurenční, doplňkové) standardy v tom kontextu, jak mohou doplnit ITIL. Na konci si autor dovolí svou predikci budoucího vývoje tohoto momentálně asi nejrozšířenějšího standardu pro správu služeb IT.

## Lean v DHL

Roman Albrecht, Program Director, DHL IT Services Europe

DHL s úspěchem zlepšuje své procesy s použitím metodiky Lean - příspěvek představí co se osvědčilo a jaké to má výsledky.

## Štíhlé IT služby v diskontním retailovém řetězci

Tomáš Pfeifer, CIO, Penny Market s.r.o., Aleš Studený, Ředitel služeb, ALVAO s.r.o.

Stěžejí je možné najít náročnější prostředí vyžadující 100% fungující a zároveň úsporné IT. Společnost Penny Market se rozhodla o kvalitativní změnu ve fungování IT. Představení projektu nového CIO, který proměnil IT oddělení v poskytovatele IT služeb. Nastavení katalogu služeb, SLA a ITIL procesů, personální změny, nové role, zapojení lidí, nasazení nástroje ALVAO Service Desk a ALVAO Asset Management.

## Re: PREzentace řízení IT v PRE

Miroslav Hübner, CIO; Jiří Kalousek, Analýzy, organizace a rozvoj IS, Pražská energetika

Na základě praktických zkušeností z budování systému řízení informatiky Skupiny PRE, dlouholeté evoluční integrace různých metodik a vývoje množství podpůrných nástrojů, budou představeny osvědčené, překvapivě jednoduché až samozřejmé principy, které je vhodné uplatňovat nejen při řízení IT služeb.

## Kontrola nad softwarem třetích stran v praxi

Tomáš Pantůček, SW Governance Leader, GE Money

Představíme nástroje a procesy pro Software Asset Management (SAM) v GE Money Bank, a.s s důrazem na koncová zařízení. Co funguje, co ne a proč.

## Neustálé zhoršování

Petr Mojžíš, Business Consultant, ANECT a.s.

Běžně se setkáváme s pojmy jako řízení kvality, optimalizace procesů či neustálé zlepšování. Co když však organizace nic takového neprovede nebo praktikuje pouze formálně? Zřejmě zachová svůj status quo. Nebo ne? Pojďme se prakticky podívat na jev „neustálého zhoršování“. Existuje? Lze jej vidět? Jakými mechanismy vzniká? Jaké má důsledky? A co s ním?

## Service Desk jako nástroj změny IT ve FNO

Tomáš Gregor, Manažer IT služeb, Fakultní nemocnice Ostrava

Zkušenosti z realizace změn fungování IT Fakultní Nemocnice Ostrava počínaje popisem výchozího stavu, dále objasněním provedených kroků a konče charakteristikou cílového stavu. Důraz je kladen na oblast poskytování IT služeb, nikoliv na řízení IT projektů.

## Jednoduché řešení složitého problému IT Service management ve třech principech

Jiří Skála a Rudolf Slaba, ITIL & Consultancy, Divize firemních zákazníků, Telefónica Czech Republic

I ty nejsložitější systémy, jako třeba vesmír nebo lidské tělo, fungují na několika jednoduchých principech. Ten, kdo tyto principy zná, je schopný se v takových systémech rychle orientovat. Tato premisa platí i pro systémy managementu služeb informačních technologií. V praxi se často setkáváme s tím, že firmy, ve snaze vyhovět všem normám a legislativním nařízením, vytvářejí nepřehlednou změť vnitřních předpisů, pravidel, politik a pracovních postupů. To ve svém důsledku vede k tomu, že jen málokdo se v této změti dokáže orientovat a všechny předpisy správně dodržovat. Přitom identifikované nedodržení těchto předpisů často generuje opatření, jehož důsledkem je další košatění firemní předpisové základny a tím další zvýšení složitosti systému řízení. Příspěvek popisuje tři základní principy, na nichž je založen systém managementu služeb ve společnosti Telefónica Czech Republic, a.s., který je úspěšně certifikovaný podle normy ISO/IEC 20000-1:2011. ISO norma stanovuje několik set mandatorních požadavků, které musí certifikovaný systém splňovat, nicméně díky aplikaci třech jasných principů je tento systém ve své podstatě velmi jednoduchý, pro všechny zúčastněné role a subjekty srozumitelný a tím také skutečně funkční. Cílem příspěvku je ukázat, že řízení i velmi složitých systémů managementu služeb může být snadné, pokud je jejich architektura jednoduchá.

## Lean IT - Řízení kapacit služeb

Petr Kramosil, Senior Business Consultant, NextiraOne Czech s.r.o.

Jednou z cest jak zeštíhlit a zefektivnit provoz informačních systémů ve společnostech a jak zabránit nevhodnému plýtvání prostředky je lépe plánovat kapacity a motivovat k úsporám. Většina společností je schopna plánovat kapacity na úrovni infrastrukturních komponent (fyzická datová úložiště, dostupná operační paměť, kapacita linky apod.). Jsou však tyto požadavky v souladu s výkonnostními nároky podporovaných služeb? Vzhledem k faktu, že plánování kapacit na úrovni služeb je náročný a často neřešený úkol, je odpověď ve větší míře spíše negativní. I v této oblasti však existují přístupy a nástroje poskytující informace o aktuálním a budoucím využití IT infrastruktury jednotlivými službami. Tyto nástroje pomohou odhalovat slabá výkonnostní místa s kritickým dopadem na služby, identifikovat neadekvátní rezervy kapacit a v neposlední řadě kalkulovat nákladový model jako základní prostředek motivace k úsporám.

Předmětem příspěvku NextiraOne Czech s.r.o. bude představení inovativního konceptu systémového řešení pro podporu kapacitního řízení, jehož primárním úkolem je pomoci s plánováním kapacit na úrovni služeb.

## Výzvy ITSM ve výrobních společnostech

Zdeněk Kvapil, konzultant ITSM a IT governance, Q4IT a Josef Bujnoch, specialista IT, dříve CIO Třinecké železárně

Příspěvek shrnuje poznatky o aktuálním stavu a výzvách v rozvoji IT Service Managementu ve výrobních společnostech z různých oborů. Velká část IT oddělení je vystavena silnému tlaku na redukci nákladů i počtu pracovníků. Přesto se najdou společnosti, ve kterých se aplikace good practices jako ITIL osvědčila. Doporučení, jak aktuálním výzvám rozvoje ITSM čelit jsou porovnány s podmínkami ve velké výrobní společnosti - Třineckých železárnách.

## Oblačné ITSM, dochází ke změně paradigmatu?

Radek Bělina, 1. Místopředseda itSMF ČR

ITSM lokálně nebo v Cloudu? CAPEX nebo OPEX? Kontrola vs. Flexibilita? Marketing nebo realita? Základní srovnání „cloudových“ systémů pro IT Service management, rozbor výhod a nevýhod obecně i pro jednotlivé systémy.

## Lean v IT

Pavol Holbík, itSMF Slovensko

Samotný zásah při řešení incidentu zaberie len niekoľko minút, tak prečo trval výpadok niekoľko hodín? Dá sa v dnešnej dobe ešte viac šetriť? Prezentácia prináša základný náhľad na to, čo vlastne znamená mať „Štíhle IT“ a ako to súvisí s Lean Management a ITIL best practice.

## Integrace ITSM systémů - procesní a technologická rovina

Robert Krajča, místopředseda itSMF

Při realizaci ITSM projektů se často setkáváme s požadavkem propojit se s nástrojem dodavatele nebo spolupracující firmy. Obvykle pak bývá taková integrace několikanásobně složitější než vlastní realizace vnitřních procesů v nástroji. Jen nutné definovat logiku propojení procesů a teprve na tom pak stavět interface v technologické rovině. Co vše je vhodné si ohlídat? Mapování stavů, měření KPI, dávková nebo on-line synchronizace, propojení více než dvou subjektů, vlastnictví tiketů, ošetření chybových stavů – to jsou příklady oblastí, jimiž se budeme v přednášce zabývat.

## Podpora procesů Change a Release Managementu v České pojišťovně na platformě IBM

Jaroslav Knybel, Česká pojišťovna a Aleš Smetana, GC Systém

Procesy Change a Release Management jsou důležitou součástí procesního řízení IT. Jejich výstupem je monitorování změnových požadavků napříč podnikovým IT, tedy informačních systémů nebo infrastruktury. Tyto procesy jsou v České pojišťovně považovány za důležitý základ efektivního chodu oddělení IT, které se snaží naplňovat strategie businessu. Jde o úsilí zahrnující skloubení požadavků business oddělení a tzv. „best practices“ týkající se projektového a procesního řízení. Dovolte tedy, abychom Vám naše principy a idee představili – nabídneme vám mnoho praktických zkušeností a ukázek, které doplníme vizemi našeho týmu.

## HP Service Anywhere – servicedesk jako služba

Jindřich Kasal, Enterprise Account Manager, HP Software

HP v roce 2013 uvedlo na trh nový produkt, který je nabízen formou služby (Software as a Service, SaaS). Jedná se o platformu HP Service Anywhere, novou generaci IT servicedeskového řešení, která se účtuje jako roční pronájem na jednoho uživatele.

V současné verzi obsahuje klíčové ITSM procesy jako incident, problem, change, configuration management. Díky SaaS platformě se produkt rychle rozvíjí a přibývají v něm další podporované ITSM procesy. V rámci HP přednášky na konferenci itSMF CZ bychom posluchače rádi seznámili s tímto produktem a jeho vlastnostmi, jako jsou například přizpůsobení nástroje zcela bez nutnosti programování, integrace na pokročilý nástroj pro sběr konfiguračních dat HP Universal Discovery a jiné.

## ITSM přímou podporou IT Transformace společnosti

Vojtěch Sedláček, IT Transformation Manager, Devoteam

Transformujete IT? Provádíte akvizice? Vyčleňujete část IT do dceřiné společnosti, nebo přímo outsourcujete? Snažíte se prostřednictvím Sourcingu IT ušetřit? Začleňte ITSM do transformačního plánu IT!

# Vyhodnocení soutěže itSM projekt roku

Vladimír Váňa, itSMF ČR

Trocha překvapení - Tři finalisté soutěže představí své projekty a jejich přínosy. Souboj o finále dosud neproběhl a tak můžeme prozradit jen že všechny přihlášené projekty pro Vás mohou být zajímavou inspirací!

## Přednášející



### Vladimír Kufner

Business Operation Production / Process & Tools Architect  
T-Systems Czech Republic

Vladimír Kufner patří k největším odborníkům na IT Service management u nás. Ovlivňuje rozvoj ITILu - podílel se na překladu ITILu do češtiny a je členem APMG ITIL V3 Examination boardu.



### Roman Albrecht, Program Director

DHL IT Services Europe

Momentálně pracuje na The First Choice Way programu, což je Lean v pojetí DHL, zaměřený na zefektivnění a zkvalitnění IT služeb poskytovaných zákazníkům.



### Jiří Skála

ITIL & Consultancy, Divize firemních zákazníků  
Telefónica Czech Republic

Má dlouholetou praxi ve vzdělávání uživatelů IS (lektor SW produktů), aplikačního vývoje a řízení ITSM projektů i jako solution architekt. Vyvinul mnoho desítek veřejných i firemních kurzů a seminářů z oblasti ITIL®, CobiT a ISO/IEC 20000, jimiž od roku 2003 prošlo několik tisíc frekventantů. Je rovněž autorem více než čtyř desítek příspěvků na odborných IT a ITSM konferencích v ČR a SR. Je držitelem certifikátů z oblasti ITIL Manager's Certificate a ITIL Expert.



### Rudolf Slaba

ITIL & Consultancy, Divize firemních zákazníků  
Telefónica Czech Republic

Působí jako lektor, konzultant, projektový specialista a procesní manažer v oblastech IT a telco. Účastnil se řady interních i zákaznických projektů na různých pozicích. Těžiště jeho stávajících aktivit je v procesním řízení, ITSM, vzdělávání a implementaci ITIL. Od roku 2007 člen přípravných výborů a obsahový koordinátor konferencí ICTM při ČVUT Praha. Certifikovaný ITIL Expert, proškolený a certifikovaný v rámci COBIT, IPMA, ISO/IEC 20000.





## **Vojtěch Sedláček, IT Transformation Manager**

### **Devoteam**

Vojtěch Sedláček působí ve společnosti Devoteam od roku 2009 v současnosti na pozici IT Transformation Practice Managera. Dlouhodobě se věnuje problematice IT Transformace, s důrazem na potenciál IT ve veřejném sektoru. Vojtěch je součástí mezinárodního týmu, který designoval a připravoval IT Transformation stream v Devoteam Group.



## **Miroslav Hübner, CIO**

### **Pražská energetika**

Miroslav Hübner od roku 1985 pracuje ve společnosti Pražská energetika, od roku 1997 působí jako vedoucí sekce Informatika (CIO). Mimo jiné je předsedou České asociace managerů informačních technologií (CACIO).



## **Jiří Kalousek, Analýzy, organizace a rozvoj IS**

### **Pražská energetika**

Jiří Kalousek ve společnosti Pražská energetika pracuje od roku 1996 jako vedoucí oddělení Analýzy, organizace a rozvoj IS, které má poměrně pestré spektrum působností v oblasti IT a metodik řízení.



## **Tomáš Pantůček, SW Governance Leader**

### **GE Money**

Tomáš Pantůček je v GE Money bank zodpovědný za Software Governance, IT Asset Management a za IT finanční controlling.



## **Tomáš Gregor, Manažer IT služeb**

### **Fakultní nemocnice Ostrava**

Má za sebou 33 let práce na projektech, z toho posledních 23 let v oblasti IT. V IT pracoval jako konzultant, projektový manažer, ředitel realizace a manažer IT služeb. Má zkušenosti jak z dodavatelské strany – IBM, Logica, U&Sluno, tak ze zákaznické strany (Ingstav, FNO)



## **Petr Mojžíš, Business Consultant**

### **ANECT a.s.**

Petr Mojžíš je spoluautorem nejúspěšnější prezentace z minulého ročníku. Ve své praxi se zaměřuje na optimalizace IT procesů s pragmatickým využitím Lean Six Sigma.



## **Zdeněk Kvapil, konzultant ITSM a IT governance Q4IT**

Zdeněk Kvapil - pohybuje se v IT přes 20 let od pozice administrátora po manažerské funkce. Od roku 2009 se věnuje IT governance a konzultacím a školením v oblasti ITSM. Je držitelem certifikátu ITIL Expert a akreditovaným školitelem.



## **Josef Bujnoch, specialista IT dříve CIO Třinecké železářny**

Josef Bujnoch - celou kariéru pracoval v Třineckých železárnách, prošel funkcemi od programátora přes DB administrátora a vedoucího vývoje po vedoucího informatiky. Vedl projekt zavádění „Service level managementu“ v TŽ, vedl nebo byl v řídicím výboru mnoha dalších projektů, z nichž projekt „Pokročilé plánování hutní výroby v TŽ“ získal ocenění asociace CACIO IT projekt roku 2006.



## **Jindřich Kasal, Enterprise Account Manager HP Software**

Jindřich Kasal se ihned po studiu VŠE v Praze stal členem týmu HP Software, kde nejdříve působil jako presales konzultant. V současné době zastává pozici Enterprise Account Manager pro zákazníky z finančního, telekomunikačního a energetického sektoru.



## **Robert Krajča, místopředseda itSMF**

Robert Krajča působí jako místopředseda itSMF CZ. Je certifikovaným ITIL v3 Expertem a pracuje jako Solution Architect ve firmě Hewlett – Packard. Robert pracuje více než 20 let na různých pozicích v oblasti správy sítí, systémů a aplikací a dodávky IT procesů pro zákazníky. V posledních 10 letech se zaměřuje na oblast návrhu a realizace ITSM procesů, účastní se implementací ITSM včetně podpůrných nástrojů a školí ITIL a ISO/IEC 20000.



## **Petr Kramosil, Senior Business Consultant NextiraOne Czech s.r.o.**

Přednášející více než 8 let navrhuje řešení v oblasti dohledu a řízení výkonnosti a kapacit a zároveň se podílí na implementaci těchto řešení.



## **Jaroslav Knybel Česká pojišťovna**

Jaroslav Knybel vede v České pojišťovně tým zodpovědný za nastavování IT procesů, SLM a řízení licencí. Aktivně pracuje v itSMF.



## **Pavol Holbík, itSMF Slovensko**

Pavol Holbík je místopředsedou itSMF Slovensko.



## **Radek Bělina, 1. Místopředseda itSMF ČR**

Radek Bělina již deset let aktivně věnuje oblasti řízení IT. Je prvním místopředsedou itSMF, ve společnosti Devoteam vede tým IT Service Managementu.



## **Tomáš Pfeifer, CIO**

Penny Market s.r.o.