

# AC

## Konzultace a školení v oblasti procesního řízení provozu IT

### CO PŘINÁŠÍ KONZULTACE A ŠKOLENÍ V OBLASTI PROVOZU IT

- Předání nejlepších praktických zkušeností získaných při poskytování IT služeb dle procesního rámce ITIL a ISO/IEC 20000 našim zákazníkům
- Uplatnění teoretických poznatků a praktických zkušeností pro zlepšení úrovně IT služeb v organizaci zákazníka včetně možnosti přípravy na audit dle ISO/IEC 20000
- Spolupráce při implementaci navržených opatření
- Standardní školení připravující na získání certifikace ITIL Foundation

Máte pochybnosti, zda u vás IT funguje dle **nejlepších praktických zkušeností**?

Chcete nejen **implementovat standardy**, ale hlavně zajistit dodávání IT služeb dle potřeb vašeho podnikání?

Slyšeli jste pojem - ITIL (**Information Technology Infrastructure Library**) a chcete se o něm dozvědět více?

### Popis služby

V oblasti konzultací a školení provozu IT poskytujeme:

- Implementaci IT procesů dle ITIL - jejich cílem je vybudování takové organizace poskytování IT služeb, která zajistí transparentnost jednotlivých služeb z hlediska kvalitativních parametrů i nákladů.
- Hodnocení úrovně provozu IT z pohledu požadavků ISO/IEC 20000 a příprava na certifikaci dle této normy - cílem je analýza stávajícího stavu poskytování IT služeb, identifikace případných slabých míst a vypracování návrhů na zlepšení jak v oblasti procesů, tak v oblasti využití technologie
- Školení ITIL v3 Foundation a speciálně připravená školení pro potřeby zákazníků v oblasti ITIL

### Komu je nabídka určena

Tato nabídka je primárně určena zákazníkům, pro které je rozsah podpory služeb významný pro vlastní podporu podnikání, nebo jsou služby hlavním předmětem jejich podnikání. Dle našich zkušeností začíná potřeba standardizace procesů a jejich provázání na obchodní potřeby společnosti na počtu cca 200 koncových uživatelů (odběratelů služeb) nebo při obsluze více než jednoho zákazníka.

## PŘÍNOSY

Základním přínosem této služby je obvykle významné zlepšení IT služeb poskytovaných uživatelům ve velmi krátké době.

### Mezi další přínosy patří:

- Nastavení procesů a případná implementace nástrojů, které zajistí transparentnost IT služeb. Jednoduše řečeno, poskytovatel IT služeb bude proaktivně zjišťovat, co je důležité pro podporu podnikání a podle toho bude schopen nastavit nákladově optimální úroveň poskytovaných IT služeb.
- Úroveň IT služeb bude měřena, můžete ji kontrolovat, snadno nastavovat a tím ovlivňovat i náklady na poskytování těchto služeb.
- Možnost řídit IT podle potřeb podnikání, aniž byste museli IT rozumět.
- Vaši pracovníci získají takové informace o "best practices", aby byli schopni je implementovat a rozvíjet v podmínkách organizace.
- Školení v oblasti ITIL připravené na míru potřebám zákazníků jak rozsahem, tak náplní.

## REFERENCE

ČEPS a.s. - Implementace procesů dle ITIL

Synot - Implementace procesů pro certifikaci dle normy ISO/IEC 20000

## Způsob služby

### Průběh projektu:

- Analýza aktuálního stavu IT procesů a jejich vztahu s provozními procesy v organizaci
- Návrh cílového stavu včetně postupu k jeho dosažení
- Vlastní implementace všech nebo vybraných procesů z procesního rámce ITIL včetně vytvoření potřebné dokumentace procesů a pracovních postupů
- Provedení interního auditu implementovaných procesů, který garantuje kvalitu odvedené práce

Volitelnou součástí služby je rovněž implementace SW nástroje pro podporu funkce Service Desk a procesů Incident, Configuration, Problem a Change Managementu včetně potřebných eskalací a procesu Service Level Managementu.

### Ve fázi přípravy na certifikaci proběhne:

- Definice potřebných procesů a dokumentace včetně pracovních pokynů
- Vedení projektu implementace těchto procesů včetně implementace tzv. Demingova cyklu (Plan-Do-Check-Act) pro jejich trvalé zlepšování
- Provedení kontrolního "auditů" dle požadavků ISO/IEC 20000



## Podporované nástroje

CA Service Desk Manager

Alvao Service desk

HP Service Manager