

Procesní řízení IT služeb

Úlohou informačních a komunikačních technologií je poskytovat zaměstnancům, partnerům i zákazníkům IT služby, které potřebují a přitom je mohou snadno a efektivně používat. Klíčem k optimálnímu poskytování IT služeb a spokojenosti jejich uživatelů či přesněji spotřebitelů je správné nastavení procesů, efektivní správa a účinné řízení IT. Znalost a zavedení osvědčených postupů řízení IT služeb poskytuje nástroje k optimalizaci nabídky a struktury služeb, umožňuje eliminovat či omezit zbytečné nebo málo využívané služby a naopak výrazně zlepšit a zefektivnit služby nezbytné a vyžadované. Není přitom třeba objevovat objevené. ITIL definuje procesy a postupy pro vzájemnou spolupráci uživatelů, zadavatelů a poskytovatelů IT služeb na základě nejlepších zkušeností z praxe posledního čtvrtstoletí. ITIL buduje vztah mezi poskytovatelem a spotřebiteli IT služeb, který zajišťuje celkovou spokojenost uživatelů s nabídkou a kvalitou IT služeb.

Víte, že... nejčastějším důvodem k úvahám o řízení IT procesů je nespokojenost zaměstnanců s fungováním IT, neznalost nabídky vlastních IT služeb a pocit, že do IT se investuje příliš mnoho, že nemá dostatečnou výkonnost a že se s IT oddělením nelze domluvit?



Řízení IT

IT je v organizaci proto, aby její činnost podporovalo. Zatímco IT projekt buduje infrastrukturu, vytváří třeba nové datové centrum, IT service management (ITSM) projekt implementuje způsob řízení budovaného IT. Například způsob realizace procesu správy incidentů, tj. postupu, jakým budou uživatelé řešit svoje problémy s IT službami. Při implementaci ITIL procesů se proto vždy bere ohled na individuální prostředí organizace.

ITIL jsou zkušenosti a nejlepší praktiky

ITIL je soustava procesů a vyzkoušených koncepcí, které vznikly na základě globálních zkušeností a nejlepších praktik v poskytování IT. Procesní rámce ITIL zajišťují v první řadě dokumentaci a standardizaci procesů, které se na dodávání služeb podílejí. Znalosti už nezůstávají soustředěny v hlavách několika osob, ale stávají se součástí dodávky služby. Cílem je vybudovat vztah s uživatelem, který vede k dosažení jeho spokojenosti s IT službami. Výstupem jsou IT služby dodávané uživatelům podle jejich očekávání. Přínosy jsou jak na straně uživatele, tak na straně poskytovatele. Standardizované, dokumentované a popsány procesy lze řídit a spravovat. Je možné je porovnávat, zlepšovat a rozvíjet. Z pohledu IT umožňuje ITIL zase vykonávat koncepční činnosti, vytvářet strukturované a provázané procesy, mnohem lépe využívat zdroje, plánovat kapacity i celkově řídit IT služby, jejich dostupnost a bezpečnost. ITIL současně umožňuje IT služby zlepšovat a držet krok se světovými trendy. V současnosti je už ITIL samostatným oborem činnosti a podnikání.

ITIL od O₂ IT Services

Své aktivity v oblasti ITIL a řízení IT procesů a služeb staví O₂ IT Services na hlubokých zkušenostech a vysoce erudovaných specialistech, z nichž někteří jsou dnes již považováni za zakladatele této disciplíny v České republice. Za více než patnáct let v oboru mají za sebou jak dlouhou řadu úspěšných konzultací i ITSM projektů, tak stovky vyškolených a certifikovaných zaměstnanců svých zákazníků. V roce 2005 stáli u zrodu prestižního seriálu odborných konferencí ICTM věnovaných řízení a správě informačních technologií a jsou dodnes členy organizačního výboru a každoročními přispěvateli k tématu.

Oblast ITIL působnosti O₂ IT Services tvoří dvě části: ITIL školení a vzdělávání a ITSM/ITIL® konzultace.

ITIL školení a vzdělávání

O₂ IT Services poskytuje široké spektrum veřejných i firemních kurzů ITSM/ITIL®. Cílem je zvýšit jejich absolventům kvalifikaci a kompetence v oblasti poskytování IT služeb a řízení IT projektů. Veřejné kurzy jsou určeny pro jednotlivce, kteří se mohou časově přizpůsobit strukturované nabídce kurzů realizovaných v průběhu roku. Pro skupiny posluchačů je k dispozici možnost připravit a uskutečnit kurzy a komplexní vzdělávací programy na nejrůznější témata z oblasti ITSM, specializované workshopy nebo individuální konzultace.

Konzultace ITSM/ITIL®

Konzultace zahrnují především analytické činnosti a zhodnocení aktuálního stavu, např. procesní audit podle rámců ITIL nebo ISO/IEC 20000, návrh řešení a doporučených opatření. Při přípravě i v průběhu auditu je nezbytná součinnost vedení i odpovídajících pracovníků. Auditní zpráva se konzultuje se zadavatelem i vlastníky.

Certifikace a licence pro oblast projektového managementu a ITSM:

Personální certifikace našich specialistů:

- ITIL Expert Certificate in IT Service Management
- ISO 20000 Consultants and Internal Auditor
- ITIL version 3 Foundation Certificate
- COBIT Foundation and Attendance Certificate

Firemní licence:



- ITIL Licensed Affiliate – licence pro poskytování kurzu ITIL® FOUNDATION, česká verze s certifikací v českém jazyce

