



Zadání bakalářské práce

Autor: Mykhailo Mykytynets

Studium: I1800436

Studijní program: B6209 Systémové inženýrství a informatika

Studijní obor: Informační management

Název bakalářské práce: IT Service Management - procesní řízení IT podle ITIL

Název bakalářské práce AJ: IT Service Management - processes management according to ITIL

Cíl, metody, literatura, předpoklady:

Cílem bakalářské práce je analyzovat procesy Service Operation v existující firmě a následně navrhnout a zavedení optimalizačních prvků procesu správy incidentů, žádostí, problémů a změn pro zvýšení efektivity pro jeho vykonávání. Rámcová osnova: 1 Úvod 2 Knihovna ITIL v4 3 Service Operation procesy 4 Analýza 4.1 Popis společnosti 4.2 Správa žádostí ve společnosti 4.3 Správa incidentů ve společnosti 4.4 Správa problémů ve společnosti 4.5 Správa změn ve společnosti 5 Návrh a zavedení optimalizací 6 Závěr

BUCKSTEEG, Martin. ITIL 2011. Brno: Computer Press, 2012. ISBN 978-80-251-3732-1. MATULA, Jan. Informační management: normy, frameworky a nejlepší praxe v řízení služeb IT (ITSM). V Opavě: Slezská univerzita, Filozoficko-přírodovědecká fakulta v Opavě, Ústav bohemistiky a knihovnictví, 2017. ISBN 978-80-7510-264-5. LUKÁČ, Lubomír. IT management: jak na úspěšnou kariéru. Brno: Computer Press, 2011. ISBN 978-80-251-3378-1. GÁLA, Libor, POUR, Jan a ŠEDIVÁ, Zuzana. Podniková informatika: počítačové aplikace v podnikové a mezipodnikové praxi. 3., aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing, 2015. Management v informační společnosti. ISBN 978-80-247-5457-4.

Garantující pracoviště: Katedra informačních technologií,
Fakulta informatiky a managementu

Vedoucí práce: doc. Ing. Pavel Čech, Ph.D.

Datum zadání závěrečné práce: 21.10.2019