

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra informačních technologií**



**Teze diplomové práce**

Zavádění ITIL procesů do firmy s důrazem na Incident  
Management

**Pavel Bartoň**

© 2015 ČZU v Praze

## **Souhrn**

Diplomová práce řeší problematiku řízení IT s důrazem na incident managementu a jeho zaváděním do podniku, který se chce řídit knihovnou nejlepších zkušeností z oboru řízení služeb informačních technologií. Publikaci definuje společný jazyk moderního řízení IT procesů – Information Technology Infrastructure Library v poslední 3. verzi z roku 2011 (ITIL v3). Dále vymezuje úlohu a roli Incident managementu v podniku a jeho provázanost s ostatními procesy. V praktické části popisuje implementaci procesu do podniku a komparaci rozdílů před a po zavedení knihovny ITIL.

**Klíčová slova:** Incident, management, ITIL, proces, služba, servis, IT, životní cyklus

## **1 Úvod**

Dnešní turbulentní prostředí okolo nás nutí jedince k rychlé přizpůsobivosti. Jinak tomu není ani na konkurenčním poli trhu firem. Tyto podněty na změny přicházejí především díky technologickým pokrokům. Dnes jen velmi těžko najdeme organizaci, která nemá IT oddělení. Tato součást téměř každé firmy zajišťuje její každodenní chod a tím se nepřímou podílí na zisku nebo dokonce slouží jako přímý poskytovatel výstupu (služby) pro zákazníka. Tato práce řeší jak využít poznatky z oboru řízení služeb IT firmy Axelot shrnutých do souboru praktických doporučení knihovny ITIL a implementovat je do živé organizace, tak aby byla připravena na konkurenční boj v neustále se měnícím prostředí a poskytovala vysoce kvalitní úroveň uživatelské podpory.

## **2 Cíl práce a metodika**

Hlavním cílem práce je porovnat rozdíly způsobu řízení a fungování IT ve zvolené firmě. Dílčím cílem je zavést jednotný IT jazyk a procesy podle poslední verze knihovny ITIL. Součástí dílčích cílů je analýza praktických postupů při zavádění ITIL procesů dle projektového řízení.

Jako projektové řízení byla zvolena metoda WBS (Work Breakdown Structure), autor práce jako odpovědná osoba za procesní část projektu provede komparaci na základě analýzy a empirického pozorování stavu před zahájením projektu implementace ITIL procesů a stavu po dokončení projektu. Součástí projektu je vytvoření procesního rámce pro Servis desk, Incident management a Servis level management.

## **3 Teoretická východiska**

Teoretická část představuje interpretaci odborné literatury z oblasti moderního řízení IT s důrazem na světově nejrozšířenější knihovnu ITIL a zvolenou metodiku pro zavádění procesů do živé firmy - projektovým řízením.

Práce definuje co je řízení služeb IT a jeho moderní bible ITIL. Postupně prochází životní cyklus služby se všemi jeho procesy a končí u způsobu projektového řízení WBS (Work Breakdown Structure), s jehož pomocí budou procesy postupně implementovány.

## **4 Praktická část**

Praktická část je komparací stavu před a po zavedení ITIL procesů spolu s empirickou analýzou uskutečněného projektového řízení. Autor práce se zúčastnil projektového řízení ve firmě COMP PART SERVICES. Projekt s názvem Incident se skládal ze dvou částí, procesní a technické. Autor byl zodpovědný za procesní část, proto jí bude věnována celá praktická část.

### **4.1 Výchozí situace firmy COPM PART SERVICES, s.r.o.**

Firma Comp Part Services, s.r.o. se zabývá prodejem výpočetní techniky. Především se soustředí na výběrová řízení s poptávkou po kompletním IT řešení se zaměřením na konferenční audiovizuální techniku. Součástí poskytovaných služeb je hlavně následná podpora instalovaných systémů a infrastruktury. Ve firmě pracuje spolu s majitelem pět stálých zaměstnanců a brigádníci dle potřeby. Ve společnosti fungují základy Servis desku a obchodního oddělení pro kontakt se zákazníky. Obchodní oddělení nemá žádná data od Servis desku a jeho koordinátor pana Malý se dosud nezúčastnil žádné porady mimo IT oddělení. Pravidelných schůzek se účastní pouze majitel a obchodí oddělení. Zákazníci nejsou vůbec informováni o poskytovaných službách, jejich kvalitách a trendech. Jediná příležitost pro komunikaci vzniká spolu závadou na dodávané technologii. Přitom komunikační a technické znalosti IT oddělení jsou na vysoké úrovni, ale není zde jasně daná posloupnost při řešení problémů a IT neví, jak se prezentovat navenek. Firma očekává nárůst zakázek a z dosavadních zkušeností vyplývá, že zákazníci chtějí hlavně pohotový a profesionální přístup k podpoře firmou spravované technologie.

### **4.2 Komparace výsledků po dokončení projektu**

Projekt byl dokončen se zpožděním oproti plánovanému konci ve čtvrtém čtvrtletí roku 2014. Za zdržení může výběr jednotného informačního systému, který silně ovlivnilo podfinancování technické části projektu, to posunulo dokončení na únor 2015.

Jako zodpovědná osoba za procesní část hodnotím průběh této části pozitivně a to především díky spolupráci zúčastněných stran. Podařilo se probudit zájem o knihovnu ITIL na všech úrovních organizace, tedy nejen v IT oddělení. Do budoucna bych doporučil mnohem členitější rozdělení projektu. Výše uvedený diagram v kapitole 4.2 je příliš obecný a neobsahuje předpokládané náklady, tak jak to je uvedeno na příkladu v teoretické části 3.4.

Formou školení a workshopů jsme definovali Servis desk, Service level management a Incident management firmy. Byly vytýčeny jasné rámce procesů a jejich provázanost. Funkce IT oddělení a firma celkově takto dostala řád. To co dříve, bylo nejasnou organizační strukturou, dnes dokáže každý zaměstnanec jasně pojmenovat spolu s odpovědnými osobami. V organizaci se mluví stejným jazykem a lidé vědí, co se od nich očekává. Neexistuje situace, na kterou neumí IT nebo vedení firmy zareagovat.

Zlepšila se odezva uživatelů na Servise desk. Koordinátor je nyní schopný rychleji identifikovat příčiny a s využitím interních znalostí přistupovat ke správnému řešení a méně dochází k eskalacím. Komunikace mezi prvním a druhým stupněm incident managementu vykazuje méně šumu při předávání informací oběma směry.

Předpokládá se zlepšená komunikaci směrem k zákazníkovi, jelikož firma ví, jaké služby nabízí, dokáže pracovat s daty od operativy a definovat SLA metriku. Organizace stanovila pravidelné schůzky se stávajícími zákazníky, kde se budou prezentovat poskytované služby a jejich kvalita.

K výše uvedenému je nutno dodat, že k hlubšímu hodnocení bude třeba delší časový odstup. Je poměrně brzo hodnotit trvalé změny na základě měsíční zkušenosti, a i když motivace ke změně byla značná, vždy hrozí opětovné upadnutí do zajetých pohodlných kolejí reaktivního přístupu. ITIL audit je naplánován na červenec 2015.

## 5 Závěr

Zkušenost opět prokázala, že propojení mezi obchodem a IT je velmi často vnímáno jako vztah pána a sluhy. Obchodní oddělení nekomunikuje s IT a naopak. Obchod si myslí, že IT nemá na schůzích s vedením co dělat a IT zase neumí komunikovat s okolním světem. Stejně tomu tak bylo i v této praktické zkušenosti.

Obchod a management by neměl vnímat IT jen jako nástroj, který dokáže snížit náklady společnosti. Pokud to vnímáme takto úzce, dosáhneme úspor jen v jednotkách procent. Naopak, pokud obchod a vedení začne brát IT jako rovnocenného partnera, s jehož spoluprací lze maximalizovat výnos, často přichází odměna v podobě růstu v desítkách procent.

Právě knihovna ITIL hraje velmi důležitou roli v celkovém propojení organizace a pochopení závislosti mezi IT oddělením a okolím. V našem případě se nejednalo o komplexní řešení a na tom lze demonstrovat elegantní sílu ITIL knihovny. ITIL je pouze kuchařkou obsahující nejlepší recepty, ale jak jídlo uvaříme a naservírujeme je zcela na nás.

Jako držitel certifikátů ITIL doporučuji všem zaměstnancům, kteří spolupracují ať už v malé či velké míře s IT alespoň základní kurz. Stejně tak jej doporučuji IT technikům, kteří o něm nikdy neslyšeli. Zdravá interní spolupráce má blahodárny vliv i na venek.

## **6 Seznam použitých zdrojů**

EBEL, Nadin a kolektiv. ITIL 2011 Stručný a srozumitelný výklad. Vyd. 1. Brno: COMPUTER PRESS, 2012, 216 s. Administrativa. ISBN 978-80-251-3732-1

HAUGEN T. Gregory. Effective Work Breakdown Structures. Vienna: Management Concepts, 1. edice, 2001, 120 s. ISBN 9781567261356

Cabinet Office. Introduction to the ITIL® Service Lifecycle. Wokingham: The Stationery Office, 2012, 262 s. ISBN 9780113313150

MALCOLM Fry. ITIL® Lite - A Road Map to Full or Partial ITIL. Wokingham: The Stationery Office, 2012, 124 s. ISBN 9780113313839

itSMF UK. ITIL® Foundation Handbook. Wokingham: The Stationery Office, 2012, 299 s. ISBN 9780113313518

Cabinet Office. ITIL Service strategy. Wokingham: The Stationery Office, 2011, 495 s. ISBN 9780113313044

COLIN, Rudd. VERNON, Lloyd. ITIL Service Design. Wokingham: The Stationery Office, 2007, 345 s. ISBN 9780113310470

Cabinet Office. Service transition. Wokingham: The Stationery Office, 2011, 358 s. ISBN 9780113313068

Cabinet Office. Service operation. Wokingham: The Stationery Office, 2011, 381 s. ISBN 9780113313075

Cabinet Office. ITIL Continual Service Improvemen. Wokingham: The Stationery Office, 2011, 260 s. ISBN 9780113313082