

Příloha 1 Popis rolí (Zdroj: vlastní)

Role	Popis
Aplikační inženýr	Aplikační inženýr má na starosti konkrétní software, řídí životní cyklus tohoto softwaru, v případě, že je software dodáván třetí stranou, je odpovědný za servisní smlouvu, spolupracuje se správcem serveru, je nápomocen při řešení případných incidentů, problémů a při změnovém řízení.
Aplikační manažer	Je odpovědný za správu aplikace v průběhu jejího životního cyklu. Plánuje rozpočet, změny, strategické a taktické kroky, které plní cíle, za kterými byla tato aplikace vytvořena.
Architektura	Architektura má za úkol zajistit konzistenci konkrétních aplikací/služeb, jejich rozvoj, spolupracuje s finančními odděleními, s projekty, navrhuje nové nebo změnu stávajících systémů tak, aby byly se plnily strategické cíle organizace.
Asset manažer	Asset manažer má na starosti evidenci aktiv společnosti. Je výkonným manažerem asset managementu. Jeho úkolem je zajišťovat a vynucovat dodržování postupů, edukovat uživatele o postupech evidence, dále se podílí na implementaci procesu, monitoruje jeho každodenní fungování. Úzce spolupracuje s konfiguračním manažerem.
Auditor	Jeho úkolem je formální kontrola a ověření, zda jsou dodržovány normy, standardy a směrnice, zda evidence obsahuje přesné záznamy nebo zda bylo dožááno cílů hospodárnosti a efektivnosti. Může být externí nebo interní
BCP manažer	Business Continuity manažer řídí proces kontinuity činností organizace, identifikuje potenciální dopady ztrát. Je odpovědný za vytvoření takové postupů, které umožní zajistit kontinuitu a obnovu klíčových procesů a činností organizace, na předem stanovené minimální úrovni, v případě jejich narušení nebo ztráty.
Business analytik	Business analytik je odpovědný za sběr business požadavků na novou nebo úpravu stávající aplikace/služby.
Business Relationship manažer	Je odpovědný za udržování vztahu se zákazníky. v dané společnosti je tato role úzce spjata se SLM manažerem.
Data protection manažer	Řídí proces pro ochranu osobních dat.
Databázový specialista	Má na starosti databáze pro konkrétní aplikaci/služby. Zajišťuje jejich technický chod.
DR manažer	Disaster Recovery manažer řídí plánování postupů pro navrácení konfiguračních položek (zejména aplikací/služeb) do fungujícího stavu po mimořádné události (zejména fatálních katastrofách). Jeho funkce vyplývá z nařízení regulátora. Jeho úkolem je zajišťovat a vynucovat dodržování postupů, edukovat uživatele o postupech evidence, dále se podílí na implementaci procesu, monitoruje jeho každodenní fungování.
Change manažer	Change manažer je výkonným manažerem change managementu, tzn., řídí správu životního cyklu všech změn. Jeho úkolem je zajišťovat a vynucovat dodržování postupů, edukovat uživatele o postupech evidence, dále se podílí na implementaci procesu, monitoruje jeho každodenní fungování. Spolupracuje s ostatními manažery ITSM, úzce zejména s incident a release manažerem za účelem zvýšení kvality dodávky služby zákazníkovi.

Role	Popis
Incident manažer	Incident manažer je výkonným manažerem incident managementu, tzn., řídí správu životního cyklu všech incidentů, má povinnost reportovat závažné incidenty s vysokou prioritou příslušným manažerům. Jeho úkolem je zajišťovat a vynucovat dodržování postupů, edukovat uživatele o postupech evidence, dále se podílí na implementaci procesu, monitoruje jeho každodenní fungování. Spolupracuje s ostatními manažery ITSM za účelem zvýšení kvality dodávky služby zákazníkovi.
IT analytik	IT analytik je odpovědný za analýzu návrhů konkrétních řešení. Analyzuje, zda jsou tato řešení v konkrétním prostředí proveditelná.
Konfigurační manažer	Konfigurační manažer má na starosti dodržovat a plnit proces konfiguračního managementu, to jest plánování, identifikace, kontrola, reportování, ověřování, revize a audit konfiguračních položek. Jeho úkolem je udržovat konfigurační databázi jednotnou, zajišťovat a vynucovat dodržování postupů při správě položek tak, aby nedošlo k narušení konzistence dat a logického datového modelu, edukovat správce o postupech evidence, dále se podílí na implementaci procesu a integraci do ostatních procesů, monitoruje jeho každodenní fungování.
Licenční manažer	Licenční manažer řídí životní cyklus pro licence softwaru, který je do společnosti dodáván třetí stranou. Většinou se jedná o technologický software, tj. licence na použití operačních systémů, databázových systémů, produktů pro koncové uživatelské stanice. Zajišťuje dodržování licenčních smluv a monitoruje využití licencí.
Monitorovací oddělení	Monitorovací oddělení je odpovědné za monitorování systémů a jejich systémových chyb. V dané společnosti probíhá automaticky.
Pracovník desktop oddělení	Je odpovědný za koncovou techniku uživatele, tzn. výpočetní techniku. Stará se o životní cyklus nejen hardwaru, tak i softwaru. Řídí jeho aktualizace, plánované odstávky, apod.
Problem koordinátor	Problem koordinátor řídí konkrétní problem tickety. Úzce spolupracuje s konkrétními osobami, které jsou do řešení problému zapojeny.
Problem manažer	Problem manažer je výkonným manažerem problem managementu, tzn., řídí správu životního cyklu všech problémů. Jeho úkolem je zajišťovat a vynucovat dodržování postupů, edukovat uživatele o postupech evidence, dále se podílí na implementaci procesu, monitoruje jeho každodenní fungování. Spolupracuje s ostatními manažery ITSM, úzce zejména s incident, change a release manažerem za účelem zvýšení kvality dodávky služby zákazníkovi.
Release manažer	Release manažer je výkonným manažerem release managementu, tzn., řídí přechod změn do požadovaných prostředí. Jeho úkolem je zajišťovat a vynucovat dodržování postupů, edukovat uživatele o postupech evidence, dále se podílí na implementaci procesu, monitoruje jeho každodenní fungování. Spolupracuje s ostatními manažery ITSM, úzce zejména s incident manažerem za účelem zvýšení kvality dodávky služby zákazníkovi.
Resource manažer	Resource manažer má na starosti plánování zdrojů pro poskytování služeb zákazníkovi. Jeho hlavním úkolem je měsíční reportování o využití hardwarových zdrojů konkrétními aplikacemi/službami a náklady na tyto systémy poté rozúčtovat dle příslušnosti na jednotlivá nákladová střediska.

Role	Popis
Risk manažer	Risk manažer řídí rizika spojená s činností společnosti, zjišťuje a vyhodnocuje jejich nebezpečí, nedáoudcí důsledky či dopad. Posuzuje zejména rizika finanční a nefinanční.
Service Desk	Service Desk je první úroveň podpory pro zákazníka. Zaznamenává incidenty, které jsou hlášeny zákazníkem, koordinuje tyto incidenty a řídí jejich životní cyklus. Úzce spolupracuje s incident manažerem.
Service Level manažer	Service Level manažer je výkonným manažerem SLM, tzn. je odpovědný za sjednané dohody o úrovních služeb (SLA) a zajišťuje plnění těchto dohod. Spolupracuje s ostatními manažery ITSM, zejména s incident manažerem, pokud způsobené incidenty poruší SLA, za účelem zvýšení kvality dodávky služby zákazníkovi. Má povinnost reportovat incidenty, které měly dopad do SLA a odstávky systémů příslušným manažerům.
Service Owner	Odpovídá za dodávku konkrétní služby zákazníkovi. Je znalcem nejen business požadavků, ale rozumí i technickému zajištění.
Solution architekt	Je odpovědný za transformaci business požadavků do návrhu na konkrétní řešení a následně za jeho realizaci.
Specialista aplikační podpory	Má na starosti konkrétní software, zajišťuje jeho technický chod. Může ho restartovat, kontrolovat logy, podívat se do kódu, připravit změnové požadavky.
Správce serveru	Má na starosti servery pro konkrétní aplikaci/služby. Zajišťuje jejich technický chod.
Technologický analytik	Je odpovědný za návrh technologického řešení pro konkrétní aplikaci/službu.

Příloha 2 Sběr požadavků (Zdroj: vlastní)

Kdo	Co potřebuji	Proč
Incident manažer	Vědět, na jaké konfigurační položce byl zaznamenán symptom incidentu.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.
Incident manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.
Incident manažer	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení incidentu, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.
Incident manažer	Vědět, kolik incidentů bylo se stejným symtopen.	Abych mohl poskytovat informace problem managementu.
Incident manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident vyřešen.	Abych mohl reportovat řešení incidentů na pravidelných poradách.
Incident manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl, v případě četného opakování, dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.
Incident manažer	Na základě řešení incidentu dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobily incident.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.
Incident manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl potvrdit/vyloučit, že incident souvisí s konkrétní změnou.
Incident manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky vyhlásit incident.
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl poskytovat informace o incidentech SLM manažerovi.
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl určit prioritu incidentu.
SLM manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl v případě incidentu lépe určit dopad na business.
SLM manažer	Vědět, jaká SLA byla porušena v závislosti na incidentech.	Abych mohl reportovat businessu kvalitu dodávky poskytovaných služeb.
SLM manažer	Vědět, jaké konfigurační položky nejčastěji snižují kvalitu dodávky.	Abych mohl vyžadovat kroky ke zlepšení kvality dodávky služeb.
SLM manažer	Uchovávat informace (popis, parametry,...) o podepsaných SLA / OLA / UC.	Abych mohl jednoduše řídit SLM a komunikovat se zákazníkem/dodavatelem.

Kdo	Co potřebuji	Proč
SLM manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl držet konsistenci podepsaných SLA, OLA.
SLM manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky reportovat businessu snížení kvality služby.
Problem manažer	Vědět, které incidenty mají jaký symptom.	Abych mohl proaktivně řídit problem management.
Problem manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.
Problem manažer	Sledovat incidenty se stejným symptomem.	Abych mohl hledat příčinu, proč se tyto incidenty opakují.
Problem koordinátor	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychleji a efektivně postupovat při hledání příčiny vzniku opakujících se incidentů.
Problem koordinátor	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení problému, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.
Problem koordinátor	Na základě řešení problému dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobují opakující se incidenty.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.
Change manažer	Vědět, které konfigurační položky je potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit change management
Change manažer	Vědět, co je na konkrétních konfiguračních položkách potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit vývoj změn.
Change manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl určit potencionální dopad změny na konkrétní SLA/OLA.
Change manažer	Vědět, pokud změna, která byla připravena, způsobila incident.	Abych mohl případně efektivně řídit nápravu.
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl efektivně řídit release management.
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl naplánovat a reportovat odstávky aplikací/služeb.
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl tyto změny reportovat na CABu
Release manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl určit potencionální dopad při nasazení změn do konkrétních prostředí.
Release manažer	Vědět, pokud změny konkrétních položek, které se nasadily do konkrétních prostředí, způsobily incidenty.	Abych mohl řídit plán nasazení změn pro nápravu.

Kdo	Co potřebuji	Proč
DR manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl řídit plán pro DR řešení.
DR manažer	Mít informace o parametrech konkrétních aplikací/službách	Abych mohl vyhodnotit, zda spadají do DR řešení.
DR manažer	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při tvorbě DR plánu, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.
Konfigurační manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident/problem vyřešen.	Abych mohl provést kontrolu, pokud byla učiněna změna, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).
Konfigurační manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl provést kontrolu, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).
Konfigurační manažer	Mít jednoduše dostupné informace o provazbách mezi konfiguračními položkami.	Abych mohl provádět kontroly, zda nedochází k narušení logického datového modelu.
Konfigurační manažer	Mít jednoduše dostupné informace o chybějících udajích na konfiguračních položkách.	Abych mohl, za pomoci CI Ownerů, zjednat nápravu.
Konfigurační manažer	Mít přehled o probíhajících projektech/změnách.	Abych mohl identifikovat potřebu založení či změny konfigurační položky
Konfigurační manažer	Mít přehled, které konfigurační položky vznikají a za jakých okolností.	Abych mohl kontrolovat, zda jsou tyto položky správně založeny a nedochází k narušení logického datového modelu.
Konfigurační manažer	Mít informaci o tom, kdo konkrétní konfigurační položky spravuje.	Abych se, v případě potřeby, na tyto osoby mohl obrátit.
Konfigurační manažer	Mít možnost jednoduše reportovat zlepšení/zhoršení kvality dostupných informací o konfiguračních položkách.	Abych na základě těchto reportů mohl zjednat kroky k nápravě a v případě eskalace tyto reporty předkládat konkrétním manažerům.
Konfigurační manažer	Mít možnost jednoduše reportovat jakékoliv informace z konfigurační databáze.	Abych mohl vyhovět různým procesním požadavkům, které tyto informace využívají.
Resource manažer	Vědět, která konfigurační položka spadá do jakého nákladového střediska	Abych mohl určit hodnotu konkrétních konfiguračních položek a přeúčtovat náklady businessu.
Resource manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl vypočítat náklady na konkrétní aplikaci/službu.
Licenční manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl vypočítat kolik licencí je potřeba pro provoz konkrétních aplikací/služeb.

Kdo	Co potřebuji	Proč
Licenční manažer	Vědět, které typy licencí a na jakých konfiguračních položkách jsou používány.	Abych mohl efektivně řídit licenční management.
BCP manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl efektivně řídit plánování business continuity procesu
BCP manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl vyhodnotit, zda spadají do BCP.
Risk manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl efektivně řídit rizika spojená s provozem těchto aplikací/služeb.
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o aplikacích/službách, které jsou ve vlastnictví společnosti.	Z hlediska tvorby daňových a účetních odpisů a evidence majetku.
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o nákladech na konkrétní aplikaci/službu	Z hlediska výpočtu TCO a řízení OPEX a CAPEX nákladů.
Architektura	Mít informace o aplikacích/službách, technologiích a provazbách mezi nimi.	Z hlediska tvorby a řízení portfolia a návrhu řešení konkrétních případů poskytování služeb.
Aplikační manažer	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na mých aplikacích/službách.	Abych mohl efektivně řídit jejich životní cyklus.
Service Owner	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.
Service Owner	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.
Service Owner	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.
Service Owner	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na konfiguračních položkách.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.
Service Owner	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Abych věděl, jak je aplikace/služba, za kterou jsem odpovědný, podporována a mohl se v případě incidentu nebo problému obrátit na konkrétní osoby a pomohl tak k jeho rychlému a efektivnímu vyřešení.

Kdo	Co potřebuji	Proč
BRM	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.
BRM	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.
BRM	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.
BRM	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na konfiguračních položkách.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.
BRM	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.
Aplikační inženýr	Mít informace o tom, jaký hardware podporuje část aplikace/služby, za kterou jsem odpovědný, a jaké jsou provazby na ostatní systémy.	Abych mohl efektivně řídit tuto část, řešit případně vzniklé incidenty/problémy a reportovat stav aplikačnímu manažerovi
Aplikační inženýr	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Abych věděl, jak je část, za kterou jsem odpovědný, podporována a mohl se v případě incidentu nebo problému obrátit na konkrétní osoby a pomohl tak k jeho rychlému a efektivnímu vyřešení.
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o hardwaru, který je dedikovaný pro konkrétní software.
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.
Databázový specialista	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o aplikacích/službách, pro které je dedikovaná konkrétní databáze, kterou podporuji.

Kdo	Co potřebuji	Proč
Databázový specialista	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potencionálně dotknuty.
Databázový specialista	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.
Správce serveru	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o softwaru, pro které jsou dedikované servery, které spravuji.
Správce serveru	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potencionálně dotknuty.
Správce serveru	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.
Auditor	Mít veškeré informace ohledně konfiguračních položek aktuální a správné.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).
Auditor	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).
Data protection manažer	Mít informace o kritických aplikacích/službách, které společnost poskytuje a jaké údaje v nich uchovává.	Abych mohl kontrolovat, zda jsou dodržované postupy z hlediska GDPR, zachytit případné úniky dat a reportovat regulátorovi.
Data protection manažer	Mít informace o incidentech souvisejících s únikem dat	Abych mohl reportovat tyto úniky regulátorovi.
Všichni	Vyhledat si konfigurační položky, u kterých jsem uveden v roli CI Ownera.	Abych věděl, za které položky jsem odpovědný, ověřil si jejich správnost a v případě chyb mohl učinit nápravu.
Všichni	Vyhledat si konfigurační položky, u kterých jsem uveden v nějaké z rolí (např. aplikační manažer, aplikační inženýr, apod.).	Abych měl přehled o položkách, které jsou v mé gesci a jaké kroky musím činit z hlediska těchto rolí.
SAR	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jak jsou technicky zajištěné, s jakou úrovní podpory.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.
TA	Mít přehled o hardwaru, který ve společnosti máme a jak jsou jednotlivé prvky mezi sebou propojené.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.
BAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jaké business procesy podporují.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.

Kdo	Co potřebuji	Proč
ITAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme a jak jsou technicky zajištěné.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.
Monitorovací oddělení	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych věděl, které konfigurační položky jsou, v případě systémového alarmu na konkrétní položce, potencionálně ohroženy
Monitorovací oddělení	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych věděl, na koho se mám, v případě systémového alarmu, obrátit.
Service Desk	Mít možnost si vyhledat konfigurační položky, které jsou spojené s volajícím uživatelem.	Z hlediska rychlosti řešení incidentu
Service Desk	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Z hlediska postoupení incidentu na kompetentní řešitele.
Service Desk	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska hledání příčiny konkrétního incidentu.
Asset manažer	Mít přehled o propojení záznamů aktiv ve vlastnictví společnosti a jejich konfigurací	Abych mohl efektivně řídit asset management.
Pracovník desktop oddělení	Mít přehled o poskytovaném softwaru instalovaném na stanicích.	Abych mohl provádět aktualizace softwarů na stanicích.
Pracovník desktop oddělení	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych věděl, jaké aplikace/služby jsou podporovány softwarem, které poskytuje mé oddělení.

Příloha 3 Výsledky analýzy požadavků (Zdroj: vlastní)

Kdo	Co potřebuji	Proč	Riziko	Dopad na business	Prio
Incident manažer	Vědět, na jaké konfigurační položce byl zaznamenán symptom incidentu.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Incident manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Incident manažer	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení incidentu, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Incident manažer	Vědět, kolik incidentů bylo se stejným symtodem.	Abych mohl poskytovat informace problem managementu.	Informační charakter	Nepřímý	2
Incident manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident vyřešen.	Abych mohl reportovat řešení incidentů na pravidelných poradách.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
Incident manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl, v případě četného opakování, dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Informační charakter	Nepřímý	2
Incident manažer	Na základě řešení incidentu dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobily incident.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Incident manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl potvrdit/vyloučit, že incident souvisí s konkrétní změnou.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Incident manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky vyhlásit incident.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1

Kdo	Co potřebuji	Proč	Riziko	Dopad na business	Prio
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl poskytovat informace o incidentech SLM manažerovi.	Informační charakter	Nepřímý	2
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl určit prioritu incidentu.	Informační charakter	Přímý	1
SLM manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl v případě incidentu lépe určit dopad na business.	Informační charakter	Přímý	1
SLM manažer	Vědět, jaká SLA byla porušena v závislosti na incidentech.	Abych mohl reportovat businessu kvalitu dodávky poskytovaných služeb.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
SLM manažer	Vědět, jaké konfigurační položky nejčastěji snižují kvalitu dodávky.	Abych mohl vyžadovat kroky ke zlepšení kvality dodávky služeb.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
SLM manažer	Uchovávat informace (popis, parametry,...) o podepsaných SLA / OLA / UC.	Abych mohl jednoduše řídit SLM a komunikovat se zákazníkem/dodavatelem.	Informační charakter	Přímý	1
SLM manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl držet konsistenci podepsaných SLA, OLA.	Informační charakter	Nepřímý	2
SLM manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky reportovat businessu snížení kvality služby.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
Problem manažer	Vědět, které incidenty mají jaký symptom.	Abych mohl proaktivně řídit problem management.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Problem manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1

Kdo	Co potřebuji	Proč	Riziko	Dopad na business	Prio
Problem manažer	Sledovat incidenty se stejným symptomem.	Abych mohl hledat příčinu, proč se tyto incidenty opakují.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Problem koordinátor	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychleji a efektivně postupovat při hledání příčiny vzniku opakujících se incidentů.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Problem koordinátor	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení problému, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Problem koordinátor	Na základě řešení problému dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobují opakující se incidenty.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Change manažer	Vědět, které konfigurační položky je potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit change management	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Change manažer	Vědět, co je na konkrétních konfiguračních položkách potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit vývoj změn.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Change manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl určit potencionální dopad změny na konkrétní SLA/OLA.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Change manažer	Vědět, pokud změna, která byla připravena, způsobila incident.	Abych mohl případně efektivně řídit nápravu.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1

Kdo	Co potřebuji	Proč	Riziko	Dopad na business	Prio
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl efektivně řídit release management.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl naplánovat a reportovat odstávky aplikací/služeb.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl tyto změny reportovat na CABu	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
Release manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl určit potencionální dopad při nasazení změn do konkrétních prostředí.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Release manažer	Vědět, pokud změny konkrétních položek, které se nasadily do konkrétních prostředí, způsobily incidenty.	Abych mohl řídit plán nasazení změn pro nápravu.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
DR manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl řídit plán pro DR řešení.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
DR manažer	Mít informace o parametrech konkrétních aplikací/službách	Abych mohl vyhodnotit, zda spadají do DR řešení.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
DR manažer	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při tvorbě DR plánu, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1

Kdo	Co potřebuji	Proč	Riziko	Dopad na business	Prio
Konfigurační manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident/problem vyřešen.	Abych mohl provést kontrolu, pokud byla učiněna změna, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Riziko - nekonzistentní data	Přímý	1
Konfigurační manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl provést kontrolu, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Riziko - nekonzistentní data	Přímý	1
Konfigurační manažer	Mít jednoduše dostupné informace o provazbách mezi konfiguračními položkami.	Abych mohl provádět kontroly, zda nedochází k narušení logického datového modelu.	Riziko - nekonzistentní data	Přímý	1
Konfigurační manažer	Mít jednoduše dostupné informace o chybějících údajích na konfiguračních položkách.	Abych mohl, za pomoci CI Ownerů, zjednat nápravu.	Riziko - nekonzistentní data	Přímý	1
Konfigurační manažer	Mít přehled o probíhajících projektech/změnách.	Abych mohl identifikovat potřebu založení či změny konfigurační položky	Riziko - nekonzistentní data	Přímý	1
Konfigurační manažer	Mít přehled, které konfigurační položky vznikají a za jakých okolností.	Abych mohl kontrolovat, zda jsou tyto položky správně založeny a nedochází k narušení logického datového modelu.	Riziko - nekonzistentní data	Přímý	1
Konfigurační manažer	Mít informaci o tom, kdo konkrétní konfigurační položky spravuje.	Abych se, v případě potřeby, na tyto osoby mohl obrátit.	Riziko - nekonzistentní data	Přímý	1
Konfigurační manažer	Mít možnost jednoduše reportovat zlepšení/zhoršení kvality dostupných informací o konfiguračních položkách.	Abych na základě těchto reportů mohl zjednat kroky k nápravě a v případě eskalace tyto reporty předkládat konkrétním manažerům.	Riziko - nekonzistentní data	Přímý	1
Konfigurační manažer	Mít možnost jednoduše reportovat jakékoliv informace z konfigurační databáze.	Abych mohl vyhovět různým procesním požadavkům, které tyto informace využívají.	Riziko - nekonzistentní data	Přímý	1
Resource manažer	Vědět, která konfigurační položka spadá do jakého nákladového střediska	Abych mohl určit hodnotu konkrétních konfiguračních položek a přeúčtovat náklady businessu.	Finanční riziko	Přímý	1
Resource manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl vypočítat náklady na konkrétní aplikaci/službu.	Finanční riziko	Přímý	1

Kdo	Co potřebuji	Proč	Riziko	Dopad na business	Prio
Licenční manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl vypočítat kolik licencí je potřeba pro provoz konkrétních aplikací/služeb.	Finanční riziko	Přímý	1
Licenční manažer	Vědět, které typy licencí a na jakých konfiguračních položkách jsou používány.	Abych mohl efektivně řídit licenční management.	Finanční riziko	Přímý	1
BCP manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl efektivně řídit plánování business continuity procesu	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
BCP manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl vyhodnotit, zda spadají do BCP.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Risk manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl efektivně řídit rizika spojená s provozem těchto aplikací/služeb.	Finanční riziko	Přímý	1
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o aplikacích/službách, které jsou ve vlastnictví společnosti.	Z hlediska tvorby daňových a účetních odpisů a evidence majetku.	Finanční riziko	Přímý	1
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o nákladech na konkrétní aplikaci/službu	Z hlediska výpočtu TCO a řízení OPEX a CAPEX nákladů.	Finanční riziko	Přímý	1
Architektura	Mít informace o aplikacích/službách, technologiích a provazbách mezi nimi.	Z hlediska tvorby a řízení portfolia a návrhu řešení konkrétních případů poskytování služeb.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
Aplikační manažer	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na mých aplikacích/službách.	Abych mohl efektivně řídit jejich životní cyklus.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
Service Owner	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1

Kdo	Co potřebuji	Proč	Riziko	Dopad na business	Prio
Service Owner	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
Service Owner	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
Service Owner	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na konfiguračních položkách.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
Service Owner	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Abych věděl, jak je aplikace/služba, za kterou jsem odpovědný, podporována a mohl se v případě incidentu nebo problému obrátit na konkrétní osoby a pomohl tak k jeho rychlému a efektivnímu vyřešení.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
BRM	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
BRM	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
BRM	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1

Kdo	Co potřebuji	Proč	Riziko	Dopad na business	Prio
BRM	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na konfiguračních položkách.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
BRM	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
Aplikační inženýr	Mít informace o tom, jaký hardware podporuje část aplikace/služby, za kterou jsem odpovědný, a jaké jsou provazby na ostatní systémy.	Abych mohl efektivně řídit tuto část, řešit případně vzniklé incidenty/problémy a reportovat stav aplikačnímu manažerovi	Riziko - taktická a strategická rozhodnutí učiněná na základě nekonzistentních a zkreslených dat	Přímý	1
Aplikační inženýr	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Abych věděl, jak je část, za kterou jsem odpovědný, podporována a mohl se v případě incidentu nebo problému obrátit na konkrétní osoby a pomohl tak k jeho rychlému a efektivnímu vyřešení.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o hardwaru, který je dedikovaný pro konkrétní software.	Informační charakter	Nepřímý	2
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Databázový specialista	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o aplikacích/službách, pro které je dedikovaná konkrétní databáze, kterou podporuji.	Informační charakter	Nepřímý	2

Kdo	Co potřebuji	Proč	Riziko	Dopad na business	Prio
Databázový specialista	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Databázový specialista	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Správce serveru	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o softwaru, pro které jsou dedikované servery, které spravuji.	Informační charakter	Nepřímý	2
Správce serveru	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Správce serveru	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Auditor	Mít veškeré informace ohledně konfiguračních položek aktuální a správné.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Audit	Přímý	1
Auditor	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Audit	Přímý	1
Data protection manažer	Mít informace o kritických aplikacích/službách, které společnost poskytuje a jaké údaje v nich uchovává.	Abych mohl kontrolovat, zda jsou dodržované postupy z hlediska GDPR, zachytit případné úniky dat a reportovat regulátorovi.	Audit	Přímý	1
Data protection manažer	Mít informace o incidentech souvisejících s únikem dat	Abych mohl reportovat tyto úniky regulátorovi.	Audit	Přímý	1

Kdo	Co potřebuji	Proč	Riziko	Dopad na business	Prio
Všichni	Vyhledat si konfigurační položky, u kterých jsem uveden v roli CI Ownera.	Abych věděl, za které položky jsem odpovědný, ověřil si jejich správnost a v případě chyb mohl učinit nápravu.	Informační charakter	Nepřímý	2
Všichni	Vyhledat si konfigurační položky, u kterých jsem uveden v nějaké z rolí (např. aplikační manažer, aplikační inženýr, apod.).	Abych měl přehled o položkách, které jsou v mé gesci a jaké kroky musím činit z hlediska těchto rolí.	Informační charakter	Nepřímý	2
SAR	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jak jsou technicky zajištěné, s jakou úrovní podpory.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Informační charakter	Nepřímý	2
TA	Mít přehled o hardwaru, který ve společnosti máme a jak jsou jednotlivé prvky mezi sebou propojené.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Informační charakter	Nepřímý	2
BAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jaké business procesy podporují.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Informační charakter	Nepřímý	2
ITAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme a jak jsou technicky zajištěné.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Informační charakter	Nepřímý	2
Monitorovací oddělení	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych věděl, které konfigurační položky jsou, v případě systémového alarmu na konkrétní položce, potenciálně ohroženy	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Monitorovací oddělení	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych věděl, na koho se mám, v případě systémového alarmu, obrátit.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Service Desk	Mít možnost si vyhledat konfigurační položky, které jsou spojené s volajícím uživatelem.	Z hlediska rychlosti řešení incidentu	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1

Kdo	Co potřebuji	Proč	Riziko	Dopad na business	Prio
Service Desk	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Z hlediska postoupení incidentu na kompetentní řešitele.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Service Desk	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska hledání příčiny konkrétního incidentu.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Asset manažer	Mít přehled o propojení záznamů aktiv ve vlastnictví společnosti a jejich konfigurací	Abych mohl efektivně řídit asset management.	Finanční riziko	Přímý	1
Pracovník desktop oddělení	Mít přehled o poskytovaném softwaru instalovaném na stanicích.	Abych mohl provádět aktualizace softwarů na stanicích.	Riziko - prodloužení doby, kdy je služba/aplikace nedostupná nebo je snížena její kvalita.	Přímý	1
Pracovník desktop oddělení	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych věděl, jaké aplikace/služby jsou podporovány softwarem, které poskytuje mé oddělení.	Informační charakter	Nepřímý	2

Příloha 4 Výsledky analýzy funkcí (Zdroj: vlastní)

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
Incident manažer	Vědět, na jaké konfigurační položce byl zaznamenán symptom incidentu.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.	Service Level management
Incident manažer	Vědět, na jaké konfigurační položce byl zaznamenán symptom incidentu.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.	Service and Asset management
Incident manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.	Service and Asset management
Incident manažer	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení incidentu, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Service and Asset management
Incident manažer	Vědět, kolik incidentů bylo se stejným symtopenem.	Abych mohl poskytovat informace problem managementu.	Incident management
Incident manažer	Vědět, kolik incidentů bylo se stejným symtopenem.	Abych mohl poskytovat informace problem managementu.	Service and Asset management
Incident manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident vyřešen.	Abych mohl reportovat řešení incidentů na pravidelných poradách.	Release and Change management
Incident manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident vyřešen.	Abych mohl reportovat řešení incidentů na pravidelných poradách.	Service and Asset management
Incident manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident vyřešen.	Abych mohl reportovat řešení incidentů na pravidelných poradách.	Incident management
Incident manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl, v případě četného opakování, dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Release and Change management
Incident manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl, v případě četného opakování, dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Service and Asset management
Incident manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl, v případě četného opakování, dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Incident management
Incident manažer	Na základě řešení incidentu dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobily incident.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Release and Change management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
Incident manažer	Na základě řešení incidentu dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobily incident.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Service and Asset management
Incident manažer	Na základě řešení incidentu dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobily incident.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Incident management
Incident manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl potvrdit/vyloučit, že incident souvisí s konkrétní změnou.	Release and Change management
Incident manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl potvrdit/vyloučit, že incident souvisí s konkrétní změnou.	Service and Asset management
Incident manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky vyhlásit incident.	Release and Change management
Incident manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky vyhlásit incident.	Service and Asset management
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl poskytovat informace o incidentech SLM manažerovi.	Service and Asset management
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl poskytovat informace o incidentech SLM manažerovi.	Service Catalogue management
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl určit prioritu incidentu.	Service and Asset management
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl určit prioritu incidentu.	Service Catalogue management
SLM manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl v případě incidentu lépe určit dopad na business.	Service and Asset management
SLM manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl v případě incidentu lépe určit dopad na business.	Service Catalogue management
SLM manažer	Vědět, jaká SLA byla porušena v závislosti na incidentech.	Abych mohl reportovat businessu kvalitu dodávky poskytovaných služeb.	Service Level management
SLM manažer	Vědět, jaká SLA byla porušena v závislosti na incidentech.	Abych mohl reportovat businessu kvalitu dodávky poskytovaných služeb.	Incident management
SLM manažer	Vědět, jaké konfigurační položky nejčastěji snižují kvalitu dodávky.	Abych mohl vyžadovat kroky ke zlepšení kvality dodávky služeb.	Service and Asset management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
SLM manažer	Vědět, jaké konfigurační položky nejčastěji snižují kvalitu dodávky.	Abych mohl vyžadovat kroky ke zlepšení kvality dodávky služeb.	Incident management
SLM manažer	Vědět, jaké konfigurační položky nejčastěji snižují kvalitu dodávky.	Abych mohl vyžadovat kroky ke zlepšení kvality dodávky služeb.	Service Level management
SLM manažer	Uchovávat informace (popis, parametry,...) o podepsaných SLA / OLA / UC.	Abych mohl jednoduše řídit SLM a komunikovat se zákazníkem/dodavatelem.	Service and Asset management
SLM manažer	Uchovávat informace (popis, parametry,...) o podepsaných SLA / OLA / UC.	Abych mohl jednoduše řídit SLM a komunikovat se zákazníkem/dodavatelem.	Service Catalogue management
SLM manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl držet konsistenci podepsaných SLA, OLA.	Service and Asset management
SLM manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl držet konsistenci podepsaných SLA, OLA.	Release and Change management
SLM manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky reportovat businessu snížení kvality služby.	Release and Change management
SLM manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky reportovat businessu snížení kvality služby.	Service and Asset management
Problem manažer	Vědět, které incidenty mají jaký symptom.	Abych mohl proaktivně řídit problem management.	Incident management
Problem manažer	Vědět, které incidenty mají jaký symptom.	Abych mohl proaktivně řídit problem management.	Service and Asset management
Problem manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Release and Change management
Problem manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Service and Asset management
Problem manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Incident management
Problem manažer	Sledovat incidenty se stejným symptomem.	Abych mohl hledat příčinu, proč se tyto incidenty opakují.	Service and Asset management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
Problem manažer	Sledovat incidenty se stejným symptomem.	Abych mohl hledat příčinu, proč se tyto incidenty opakují.	Incident management
Problem koordinátor	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychleji a efektivně postupovat při hledání příčiny vzniku opakujících se incidentů.	Service and Asset management
Problem koordinátor	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení problému, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Service and Asset management
Problem koordinátor	Na základě řešení problému dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobují opakující se incidenty.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Problem management
Problem koordinátor	Na základě řešení problému dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobují opakující se incidenty.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Release and Change management
Problem koordinátor	Na základě řešení problému dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobují opakující se incidenty.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Service and Asset management
Change manažer	Vědět, které konfigurační položky je potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit change management	Service and Asset management
Change manažer	Vědět, které konfigurační položky je potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit change management	Release and Change management
Change manažer	Vědět, co je na konkrétních konfiguračních položkách potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit vývoj změn.	Release and Change management
Change manažer	Vědět, co je na konkrétních konfiguračních položkách potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit vývoj změn.	Service and Asset management
Change manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl určit potenciaální dopad změny na konkrétní SLA/OLA.	Release and Change management
Change manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl určit potenciaální dopad změny na konkrétní SLA/OLA.	Service and Asset management
Change manažer	Vědět, pokud změna, která byla připravena, způsobila incident.	Abych mohl případně efektivně řídit nápravu.	Release and Change management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
Change manažer	Vědět, pokud změna, která byla připravena, způsobila incident.	Abych mohl případně efektivně řídit nápravu.	Service and Asset management
Change manažer	Vědět, pokud změna, která byla připravena, způsobila incident.	Abych mohl případně efektivně řídit nápravu.	Incident management
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl efektivně řídit release management.	Release and Change management
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl efektivně řídit release management.	Service and Asset management
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl naplánovat a reportovat odstávky aplikací/služeb.	Release and Change management
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl naplánovat a reportovat odstávky aplikací/služeb.	Service and Asset management
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl tyto změny reportovat na CABu	Release and Change management
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl tyto změny reportovat na CABu	Service and Asset management
Release manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl určit potenciaální dopad při nasazení změn do konkrétních prostředí.	Service and Asset management
Release manažer	Vědět, pokud změny konkrétních položek, které se nasadily do konkrétních prostředí, způsobily incidenty.	Abych mohl řídit plán nasazení změn pro nápravu.	Incident management
Release manažer	Vědět, pokud změny konkrétních položek, které se nasadily do konkrétních prostředí, způsobily incidenty.	Abych mohl řídit plán nasazení změn pro nápravu.	Release and Change management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
Release manažer	Vědět, pokud změny konkrétních položek, které se nasadily do konkrétních prostředí, způsobily incidenty.	Abych mohl řídit plán nasazení změn pro nápravu.	Service and Asset management
DR manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl řídit plán pro DR řešení.	Service and Asset management
DR manažer	Mít informace o parametrech konkrétních aplikacích/službách	Abych mohl vyhodnotit, zda spadají do DR řešení.	Service and Asset management
DR manažer	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při tvorbě DR plánu, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Service and Asset management
Konfigurační manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident/problem vyřešen.	Abych mohl provést kontrolu, pokud byla učiněna změna, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Incident management
Konfigurační manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident/problem vyřešen.	Abych mohl provést kontrolu, pokud byla učiněna změna, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Release and Change management
Konfigurační manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident/problem vyřešen.	Abych mohl provést kontrolu, pokud byla učiněna změna, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Service and Asset management
Konfigurační manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl provést kontrolu, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Release and Change management
Konfigurační manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl provést kontrolu, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Service and Asset management
Konfigurační manažer	Mít jednoduše dostupné informace o provazbách mezi konfiguračními položkami.	Abych mohl provádět kontroly, zda nedochází k narušení logického datového modelu.	Service and Asset management
Konfigurační manažer	Mít jednoduše dostupné informace o chybějících údajích na konfiguračních položkách.	Abych mohl, za pomoci CI Ownerů, zjednat nápravu.	Service and Asset management
Konfigurační manažer	Mít přehled o probíhajících projektech/změnách.	Abych mohl identifikovat potřebu založení či změny konfigurační položky	Release and Change management
Konfigurační manažer	Mít přehled, které konfigurační položky vznikají a za jakých okolností.	Abych mohl kontrolovat, zda jsou tyto položky správně založeny a nedochází k narušení logického datového modelu.	Service and Asset management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
Konfigurační manažer	Mít informaci o tom, kdo konkrétní konfigurační položky spravuje.	Abych se, v případě potřeby, na tyto osoby mohl obrátit.	Service and Asset management
Konfigurační manažer	Mít možnost jednoduše reportovat zlepšení/zhoršení kvality dostupných informací o konfiguračních položkách.	Abych na základě těchto reportů mohl zjednat kroky k nápravě a v případě eskalace tyto reporty předkládat konkrétním manažerům.	Service and Asset management
Konfigurační manažer	Mít možnost jednoduše reportovat jakékoliv informace z konfigurační databáze.	Abych mohl vyhovět různým procesním požadavkům, které tyto informace využívají.	Service and Asset management
Resource manažer	Vědět, která konfigurační položka spadá do jakého nákladového střediska	Abych mohl určit hodnotu konkrétních konfiguračních položek a přeučtovat náklady businessu.	Service and Asset management
Resource manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl vypočítat náklady na konkrétní aplikaci/službu.	Service and Asset management
Licenční manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl vypočítat kolik licencí je potřeba pro provoz konkrétních aplikací/služeb.	Service and Asset management
Licenční manažer	Vědět, které typy licencí a na jakých konfiguračních položkách jsou používány.	Abych mohl efektivně řídit licenční management.	Service and Asset management
BCP manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl efektivně řídit plánování business continuity procesu	Service and Asset management
BCP manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl efektivně řídit plánování business continuity procesu	Service Catalogue management
BCP manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl vyhodnotit, zda spadají do BCP.	Service and Asset management
BCP manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl vyhodnotit, zda spadají do BCP.	Service Catalogue management
Risk manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl efektivně řídit rizika spojená s provozem těchto aplikací/služeb.	Service and Asset management
Risk manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl efektivně řídit rizika spojená s provozem těchto aplikací/služeb.	Service Catalogue management
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o aplikacích/službách, které jsou ve vlastnictví společnosti.	Z hlediska tvorby daňových a účetních odpisů a evidence majetku.	Service Catalogue management
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o aplikacích/službách, které jsou ve vlastnictví společnosti.	Z hlediska tvorby daňových a účetních odpisů a evidence majetku.	Service and Asset management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o nákladech na konkrétní aplikaci/službu	Z hlediska výpočtu TCO a řízení OPEX a CAPEX nákladů.	Service Catalogue management
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o nákladech na konkrétní aplikaci/službu	Z hlediska výpočtu TCO a řízení OPEX a CAPEX nákladů.	Service and Asset management
Architektura	Mít informace o aplikacích/službách, technologiích a provazbách mezi nimi.	Z hlediska tvorby a řízení portfolia a návrhu řešení konkrétních případů poskytování služeb.	Service and Asset management
Architektura	Mít informace o aplikacích/službách, technologiích a provazbách mezi nimi.	Z hlediska tvorby a řízení portfolia a návrhu řešení konkrétních případů poskytování služeb.	Service Catalogue management
Aplikační manažer	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na mých aplikacích/službách.	Abych mohl efektivně řídit jejich životní cyklus.	Release and Change management
Aplikační manažer	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na mých aplikacích/službách.	Abych mohl efektivně řídit jejich životní cyklus.	Service and Asset management
Aplikační manažer	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na mých aplikacích/službách.	Abych mohl efektivně řídit jejich životní cyklus.	Service Level management
Service Owner	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Service and Asset management
Service Owner	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Service and Asset management
Service Owner	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Service and Asset management
Service Owner	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Service Catalogue management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
Service Owner	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na konfiguračních položkách.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Release and Change management
Service Owner	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na konfiguračních položkách.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Service Level management
Service Owner	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Abych věděl, jak je aplikace/služba, za kterou jsem odpovědný, podporována a mohl se v případě incidentu nebo problému obrátit na konkrétní osoby a pomohl tak k jeho rychlému a efektivnímu vyřešení.	Service and Asset management
BRM	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Service and Asset management
BRM	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Service and Asset management
BRM	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Service and Asset management
BRM	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Service Catalogue management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
BRM	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na konfiguračních položkách.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Release and Change management
BRM	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Service and Asset management
Aplikační inženýr	Mít informace o tom, jaký hardware podporuje část aplikace/služby, za kterou jsem odpovědný, a jaké jsou provazby na ostatní systémy.	Abych mohl efektivně řídit tuto část, řešit případně vzniklé incidenty/problémy a reportovat stav aplikačnímu manažerovi	Service and Asset management
Aplikační inženýr	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Abych věděl, jak je část, za kterou jsem odpovědný, podporována a mohl se v případě incidentu nebo problému obrátit na konkrétní osoby a pomohl tak k jeho rychlému a efektivnímu vyřešení.	Service and Asset management
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o hardwaru, který je dedikovaný pro konkrétní software.	Service and Asset management
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Service and Asset management
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.	Service and Asset management
Databázový specialista	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o aplikacích/službách, pro které je dedikovaná konkrétní databáze, kterou podporuji.	Service and Asset management
Databázový specialista	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.	Service and Asset management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
Databázový specialista	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Service and Asset management
Správce serveru	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o softwaru, pro které jsou dedikované servery, které spravuji.	Service and Asset management
Správce serveru	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.	Service and Asset management
Správce serveru	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Service and Asset management
Auditor	Mít veškeré informace ohledně konfiguračních položek aktuální a správné.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service and Asset management
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service and Asset management
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service Catalogue management
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Incident management
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Problem management
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service Level management
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Release and Change management
Auditor	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service and Asset management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
Data protection manažer	Mít informace o kritických aplikacích/službách, které společnost poskytuje a jaké údaje v nich uchovává.	Abych mohl kontrolovat, zda jsou dodržované postupy z hlediska GDPR, zachytit případné úniky dat a reportovat regulátorovi.	Service Catalogue management
Data protection manažer	Mít informace o kritických aplikacích/službách, které společnost poskytuje a jaké údaje v nich uchovává.	Abych mohl kontrolovat, zda jsou dodržované postupy z hlediska GDPR, zachytit případné úniky dat a reportovat regulátorovi.	Service and Asset management
Data protection manažer	Mít informace o incidentech souvisejících s únikem dat	Abych mohl reportovat tyto úniky regulátorovi.	Incident management
Všichni	Vyhledat si konfigurační položky, u kterých jsem uveden v roli CI Ownera.	Abych věděl, za které položky jsem odpovědný, ověřil si jejich správnost a v případě chyb mohl učinit nápravu.	Service and Asset management
Všichni	Vyhledat si konfigurační položky, u kterých jsem uveden v nějaké z rolí (např. aplikační manažer, aplikační inženýr, apod.).	Abych měl přehled o položkách, které jsou v mé gesci a jaké kroky musím činit z hlediska těchto rolí.	Service and Asset management
SAR	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jak jsou technicky zajištěné, s jakou úrovní podpory.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service Catalogue management
SAR	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jak jsou technicky zajištěné, s jakou úrovní podpory.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management
TA	Mít přehled o hardwaru, který ve společnosti máme a jak jsou jednotlivé prvky mezi sebou propojené.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management
BAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jaké business procesy podporují.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service Catalogue management
BAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jaké business procesy podporují.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management
ITAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme a jak jsou technicky zajištěné.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service Catalogue management

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast
ITAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme a jak jsou technicky zajištěné.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management
Monitorovací oddělení	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych věděl, které konfigurační položky jsou, v případě systémového alarmu na konkrétní položce, potencionálně ohroženy	Service and Asset management
Monitorovací oddělení	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych věděl, na koho se mám, v případě systémového alarmu, obrátit.	Service and Asset management
Service Desk	Mít možnost si vyhledat konfigurační položky, které jsou spojené s volajícím uživatelem.	Z hlediska rychlosti řešení incidentu	Service and Asset management
Service Desk	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Z hlediska postoupení incidentu na kompetentní řešitele.	Service and Asset management
Service Desk	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska hledání příčiny konkrétního incidentu.	Service and Asset management
Asset manažer	Mít přehled o propojení záznamů aktiv ve vlastnictví společnosti a jejich konfigurací	Abych mohl efektivně řídit asset management.	Service and Asset management
Pracovník desktop oddělení	Mít přehled o poskytovaném softwaru instalovaném na stanicích.	Abych mohl provádět aktualizace softwarů na stanicích.	Service and Asset management
Pracovník desktop oddělení	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych věděl, jaké aplikace/služby jsou podporovány softwarem, které poskytuje mé oddělení.	Service and Asset management

Příloha 5 Navržené reporty a jejich popis (Zdroj: vlastní)

Konkrétní report	Použití
Měsíční report dostupnosti	Report incidentů za uplynulý měsíc s dopadem do SLA. Tyto incidenty jsou reportovány manažerům na IT i business straně.
Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Interaktivní report vazeb konfiguračních položek na tickety, který obsahuje filtr, kde si lze vybrat následující údaje: - konkrétní konfigurační položku - oblast, kterého se mají výsledky týkat (incidenty, problémy, změny) - konkrétní ticket - časové období
Statistika vyplnění pole Symptom na incident formuláři	Report ukazuje, kolik ticketů nemá vyplněné pole Symptom a případné změny v časovém horizontu
Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Interaktivní report, který zobrazuje podrobné informace o provazbách konfiguračních položek za základě dostupného uživatelského filtru, kde lze vybrat: - konkrétní konfigurační položku - počet úrovní prohledávání - směr prohledávání - lze omezit vazby, které se mají zobrazit
Kvalita dat - Dashboard vazeb	Dashboard obsahuje přehled o chybějících vazbách u konkrétních konfiguračních položek.
Přehled rolí ke konkrétním položkám	V reportu si lze vyhledat konkrétní konfigurační položku a všechny role, které se k ní vztahují, případně si lze vyhledat konkrétní osobu a k vztahující se konfigurační položky
Supportní model	Interaktivní report, který zobrazuje informace o komunikačních provazbách mezi konfiguračními položkami za základě dostupného uživatelského filtru, kde lze vybrat: - konkrétní konfigurační položku - počet úrovní prohledávání - směr prohledávání - konkrétní osobu - konkrétní skupinu
Incident report	Interaktivní report incidentů, který zobrazuje na základě uživatelského filtru kompletní informace o incidentech. Filtrem lze výsledky vyhledávání omezit na:- konkrétní incidenty, či sadu incidentů- časové období- symptom- příčinu- konfigurační položku- prioritu- typ- stav- řešitelskou skupinu- klíčová slova

Konkrétní report	Použití
Změnový report	<p>Interaktivní report změn, který zobrazuje na základě uživatelského filtru kompletní informace o změnách. Filtrem lze výsledky vyhledávání omezit na:</p> <ul style="list-style-type: none"> - konkrétní změny, sady změn - konkrétní související incidenty - konkrétní související problémy - konkrétní release - časové období - konfigurační položku - prioritu - typ - stav - řešitelskou skupinu - klíčová slova
Report odstávek	Report odstávek konkrétních aplikací a služeb, který obsahuje informace o konkrétní odstávce, na základě čeho se aplikace/služba odstavuje, jak dlouho bude odstávka trvat a zda má tato odstávka dopad na úroveň služby
Katalog aplikací a služeb	Report, který obsahuje informace o poskytovaných aplikacích a službách, s jejich parametry, úrovních podpory a kontaktními osobami. Report lze omezit na výsledky dle těchto parametrů:- konkrétní aplikace/služba- typ a stav aplikace/služby- konkrétní SLA, jeho typ a stav- parametry úrovně podpory- BIA parametry- kontaktní osoba
Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Dashboard obsahuje přehled o chybějících mandatorních informacích u konkrétních konfiguračních položek.
Manažerské přehledy	<p>Interaktivní report, který dává ucelený přehled, v tabulkové nebo grafické podobě, o konfiguračních položkách. Report lze pomocí uživatelského filtru omezit na konkrétní sadu výsledků. Výsledky lze filtrovat na základě:</p> <ul style="list-style-type: none"> - manažerské odpovědnosti dle uvedených osob u konkrétních konfiguračních položek - četnost chyb u konkrétních konfiguračních položek ve vyplněných, respektive nevyplněných informacích - konkrétní konfigurační položky - časového období vzniku/zániku/změně - odpovědných osob
Problem report	Interaktivní report problémů, který zobrazuje na základě uživatelského filtru kompletní informace o problémech. Filtrem lze výsledky vyhledávání omezit na:- konkrétní problémy, sady problémů- konkrétní související incidenty a změny- časové období- symptom- příčinu- konfigurační položku- prioritu- typ- stav- řešitelskou skupinu- klíčová slova

Příloha 6 Realizace - přiřazení reportů ke konkrétním požadavkům (Zdroj: vlastní)

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Incident manažer	Vědět, na jaké konfigurační položce byl zaznamenán symptom incidentu.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.	Service Level management	Měsíční report dostupnosti	Ne
Incident manažer	Vědět, na jaké konfigurační položce byl zaznamenán symptom incidentu.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Incident manažer	Vědět, na jaké konfigurační položce byl zaznamenán symptom incidentu.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.	Service and Asset management	Statistika vyplnění pole Symptom na incident formuláři	Ano
Incident manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Incident manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Incident manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychle zjistit možnou příčinu a efektivně incident řídit.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Incident manažer	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení incidentu, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
Incident manažer	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení incidentu, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Service and Asset management	Supportní model	Ne
Incident manažer	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení incidentu, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Incident manažer	Vědět, kolik incidentů bylo se stejným symtopen.	Abych mohl poskytovat informace problem managementu.	Incident management	Incident report	Ano
Incident manažer	Vědět, kolik incidentů bylo se stejným symtopen.	Abych mohl poskytovat informace problem managementu.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Incident manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident vyřešen.	Abych mohl reportovat řešení incidentů na pravidelných poradách.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Incident manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident vyřešen.	Abych mohl reportovat řešení incidentů na pravidelných poradách.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Incident manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident vyřešen.	Abych mohl reportovat řešení incidentů na pravidelných poradách.	Incident management	Incident report	Ano
Incident manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl, v případě četného opakování, dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Incident manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl, v případě četného opakování, dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Incident manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl, v případě četného opakování, dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Incident management	Incident report	Ano
Incident manažer	Na základě řešení incidentu dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobily incident.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Release and Change management	Změnový report	Ano

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Incident manažer	Na základě řešení incidentu dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobily incident.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Incident manažer	Na základě řešení incidentu dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobily incident.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Incident management	Incident report	Ano
Incident manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl potvrdit/vyloučit, že incident souvisí s konkrétní změnou.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Incident manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl potvrdit/vyloučit, že incident souvisí s konkrétní změnou.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Incident manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky vyhlásit incident.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Incident manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky vyhlásit incident.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Incident manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky vyhlásit incident.	Release and Change management	Report odstávek	Ne
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl poskytovat informace o incidentech SLM manažerovi.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl poskytovat informace o incidentech SLM manažerovi.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl poskytovat informace o incidentech SLM manažerovi.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl určit prioritu incidentu.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl určit prioritu incidentu.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
Incident manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl určit prioritu incidentu.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
SLM manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl v případě incidentu lépe určit dopad na business.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
SLM manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl v případě incidentu lépe určit dopad na business.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
SLM manažer	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Abych mohl v případě incidentu lépe určit dopad na business.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
SLM manažer	Vědět, jaká SLA byla porušena v závislosti na incidentech.	Abych mohl reportovat businessu kvalitu dodávky poskytovaných služeb.	Service Level management	Měsíční report dostupnosti	Ne
SLM manažer	Vědět, jaká SLA byla porušena v závislosti na incidentech.	Abych mohl reportovat businessu kvalitu dodávky poskytovaných služeb.	Incident management	Incident report	Ano
SLM manažer	Vědět, jaké konfigurační položky nejčastěji snižují kvalitu dodávky.	Abych mohl vyžadovat kroky ke zlepšení kvality dodávky služeb.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
SLM manažer	Vědět, jaké konfigurační položky nejčastěji snižují kvalitu dodávky.	Abych mohl vyžadovat kroky ke zlepšení kvality dodávky služeb.	Incident management	Incident report	Ano
SLM manažer	Vědět, jaké konfigurační položky nejčastěji snižují kvalitu dodávky.	Abych mohl vyžadovat kroky ke zlepšení kvality dodávky služeb.	Service Level management	Měsíční report dostupnosti	Ne
SLM manažer	Uchovávat informace (popis, parametry,...) o podepsaných SLA / OLA / UC.	Abych mohl jednoduše řídit SLM a komunikovat se zákazníkem/dodavatelem.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne
SLM manažer	Uchovávat informace (popis, parametry,...) o podepsaných SLA / OLA / UC.	Abych mohl jednoduše řídit SLM a komunikovat se zákazníkem/dodavatelem.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
SLM manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl držet konsistenci podepsaných SLA, OLA.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
SLM manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl držet konsistenci podepsaných SLA, OLA.	Release and Change management	Změnový report	Ano
SLM manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky reportovat businessu snížení kvality služby.	Release and Change management	Změnový report	Ano
SLM manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky reportovat businessu snížení kvality služby.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
SLM manažer	Znát odstávky konkrétních aplikací/služeb při změnovém řízení/DR testu	Abych mohl v případě prodloužení odstávky reportovat businessu snížení kvality služby.	Release and Change management	Report odstávek	Ne
Problem manažer	Vědět, které incidenty mají jaký symptom.	Abych mohl proaktivně řídit problem management.	Incident management	Incident report	Ano
Problem manažer	Vědět, které incidenty mají jaký symptom.	Abych mohl proaktivně řídit problem management.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Problem manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Problem manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Problem manažer	Vědět, v kolika případech bylo potřeba udělat zásah na konkrétní položce při řešení různých incidentů.	Abych mohl dát podněty na zlepšení kvality konkrétní položky.	Incident management	Incident report	Ano
Problem manažer	Sledovat incidenty se stejným symptomem.	Abych mohl hledat příčinu, proč se tyto incidenty opakují.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Problem manažer	Sledovat incidenty se stejným symptomem.	Abych mohl hledat příčinu, proč se tyto incidenty opakují.	Incident management	Incident report	Ano
Problem koordinátor	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychleji a efektivně postupovat při hledání příčiny vzniku opakujících se incidentů.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Problem koordinátor	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychleji a efektivně postupovat při hledání příčiny vzniku opakujících se incidentů.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Problem koordinátor	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl rychleji a efektivně postupovat při hledání příčiny vzniku opakujících se incidentů.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Problem koordinátor	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení problému, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
Problem koordinátor	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení problému, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Service and Asset management	Supportní model	Ne
Problem koordinátor	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při řešení problému, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Service and Asset management	Manažerské přehledy	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Problem koordinátor	Na základě řešení problému dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobují opakující se incidenty.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Problem management	Problem report	Ano
Problem koordinátor	Na základě řešení problému dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobují opakující se incidenty.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Problem koordinátor	Na základě řešení problému dávat podklady change managementu na změnu konkrétních položek, které způsobují opakující se incidenty.	Aby se zvedla kvalita dodávky poskytovaných služeb.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Change manažer	Vědět, které konfigurační položky je potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit change management	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Change manažer	Vědět, které konfigurační položky je potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit change management	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne
Change manažer	Vědět, které konfigurační položky je potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit change management	Release and Change management	Změnový report	Ano
Change manažer	Vědět, co je na konkrétních konfiguračních položkách potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit vývoj změn.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Change manažer	Vědět, co je na konkrétních konfiguračních položkách potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit vývoj změn.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Change manažer	Vědět, co je na konkrétních konfiguračních položkách potřeba změnit.	Abych mohl efektivně řídit vývoj změn.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Change manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl určit potencionální dopad změny na konkrétní SLA/OLA.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Change manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl určit potencionální dopad změny na konkrétní SLA/OLA.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Change manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl určit potencionální dopad změny na konkrétní SLA/OLA.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Change manažer	Vědět, pokud změna, která byla připravena, způsobila incident.	Abych mohl případně efektivně řídit nápravu.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Change manažer	Vědět, pokud změna, která byla připravena, způsobila incident.	Abych mohl případně efektivně řídit nápravu.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Change manažer	Vědět, pokud změna, která byla připravena, způsobila incident.	Abych mohl případně efektivně řídit nápravu.	Incident management	Incident report	Ano
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl efektivně řídit release management.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl efektivně řídit release management.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl efektivně řídit release management.	Release and Change management	Report odstávek	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl naplánovat a reportovat odstávky aplikací/služeb.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl naplánovat a reportovat odstávky aplikací/služeb.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl naplánovat a reportovat odstávky aplikací/služeb.	Release and Change management	Report odstávek	Ne
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl tyto změny reportovat na CABu	Release and Change management	Změnový report	Ano
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl tyto změny reportovat na CABu	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Release manažer	Vědět, které změny na jakých konfiguračních položkách jsou připravené pro přechod do konkrétních prostředí.	Abych mohl tyto změny reportovat na CABu	Release and Change management	Report odstávek	Ne
Release manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl určit potencionální dopad při nasazení změn do konkrétních prostředí.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Release manažer	Vědět, pokud změny konkrétních položek, které se nasadily do konkrétních prostředí, způsobily incidenty.	Abych mohl řídit plán nasazení změn pro nápravu.	Incident management	Incident report	Ano
Release manažer	Vědět, pokud změny konkrétních položek, které se nasadily do konkrétních prostředí, způsobily incidenty.	Abych mohl řídit plán nasazení změn pro nápravu.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Release manažer	Vědět, pokud změny konkrétních položek, které se nasadily do konkrétních prostředí, způsobily incidenty.	Abych mohl řídit plán nasazení změn pro nápravu.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
DR manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl řídit plán pro DR řešení.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
DR manažer	Mít informace o parametrech konkrétních aplikací/službách	Abych mohl vyhodnotit, zda spadají do DR řešení.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne
DR manažer	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při tvorbě DR plánu, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
DR manažer	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych se mohl při tvorbě DR plánu, v případě potřeby, na tuto osobu obrátit.	Service and Asset management	Supportní model	Ne
Konfigurační manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident/problem vyřešen.	Abych mohl provést kontrolu, pokud byla učiněna změna, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Incident management	Incident report	Ano

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Konfigurační manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident/problem vyřešen.	Abych mohl provést kontrolu, pokud byla učiněna změna, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Release and Change management	Změnový report	Ano
Konfigurační manažer	Vědět, na které konkrétní položce byl potřeba udělat zásah, aby byl incident/problem vyřešen.	Abych mohl provést kontrolu, pokud byla učiněna změna, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Konfigurační manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl provést kontrolu, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Release and Change management	Změnový report	Ano
Konfigurační manažer	Vědět, na kterých konfiguračních položkách byly provedeny změny.	Abych mohl provést kontrolu, že je tato změna na konkrétní položce zaznamenána (provazba, atd.).	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Konfigurační manažer	Mít jednoduše dostupné informace o provazbách mezi konfiguračními položkami.	Abych mohl provádět kontroly, zda nedochází k narušení logického datového modelu.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Konfigurační manažer	Mít jednoduše dostupné informace o chybějících údajích na konfiguračních položkách.	Abych mohl, za pomoci CI Ownerů, zjednat nápravu.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne
Konfigurační manažer	Mít přehled o probíhajících projektech/změnách.	Abych mohl identifikovat potřebu založení či změny konfigurační položky	Release and Change management	Změnový report	Ano
Konfigurační manažer	Mít přehled, které konfigurační položky vznikají a za jakých okolností.	Abych mohl kontrolovat, zda jsou tyto položky správně založeny a nedochází k narušení logického datového modelu.	Service and Asset management	Manažerské přehledy	Ne
Konfigurační manažer	Mít informaci o tom, kdo konkrétní konfigurační položky spravuje.	Abych se, v případě potřeby, na tyto osoby mohl obrátit.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Konfigurační manažer	Mít možnost jednoduše reportovat zlepšení/zhoršení kvality dostupných informací o konfiguračních položkách.	Abych na základě těchto reportů mohl zjednat kroky k nápravě a v případě eskalace tyto reporty předkládat konkrétním manažerům.	Service and Asset management	Manažerské přehledy	Ne
Konfigurační manažer	Mít možnost jednoduše reportovat jakékoliv informace z konfigurační databáze.	Abych mohl vyhovět různým procesním požadavkům, které tyto informace využívají.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Konfigurační manažer	Mít možnost jednoduše reportovat jakékoliv informace z konfigurační databáze.	Abych mohl vyhovět různým procesním požadavkům, které tyto informace využívají.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Resource manažer	Vědět, která konfigurační položka spadá do jakého nákladového střediska	Abych mohl určit hodnotu konkrétních konfiguračních položek a přeúčtovat náklady businessu.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Resource manažer	Vědět, která konfigurační položka spadá do jakého nákladového střediska	Abych mohl určit hodnotu konkrétních konfiguračních položek a přeúčtovat náklady businessu.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Resource manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl vypočítat náklady na konkrétní aplikaci/službu.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Resource manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl vypočítat náklady na konkrétní aplikaci/službu.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Licenční manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl vypočítat kolik licencí je potřeba pro provoz konkrétních aplikací/služeb.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Licenční manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl vypočítat kolik licencí je potřeba pro provoz konkrétních aplikací/služeb.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Licenční manažer	Vědět, které typy licencí a na jakých konfiguračních položkách jsou používány.	Abych mohl efektivně řídit licenční management.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Licenční manažer	Vědět, které typy licencí a na jakých konfiguračních položkách jsou používány.	Abych mohl efektivně řídit licenční management.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
BCP manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl efektivně řídit plánování business continuity procesu	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
BCP manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl efektivně řídit plánování business continuity procesu	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
BCP manažer	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych mohl efektivně řídit plánování business continuity procesu	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
BCP manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl vyhodnotit, zda spadají do BCP.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne
BCP manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl vyhodnotit, zda spadají do BCP.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
BCP manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl vyhodnotit, zda spadají do BCP.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Risk manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl efektivně řídit rizika spojená s provozem těchto aplikací/služeb.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne
Risk manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl efektivně řídit rizika spojená s provozem těchto aplikací/služeb.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
Risk manažer	Mít informace o BIA parametrech konkrétních aplikací/službách.	Abych mohl efektivně řídit rizika spojená s provozem těchto aplikací/služeb.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o aplikacích/službách, které jsou ve vlastnictví společnosti.	Z hlediska tvorby daňových a účetních odpisů a evidence majetku.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o aplikacích/službách, které jsou ve vlastnictví společnosti.	Z hlediska tvorby daňových a účetních odpisů a evidence majetku.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o nákladech na konkrétní aplikaci/službu	Z hlediska výpočtu TCO a řízení OPEX a CAPEX nákladů.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
Účetní a daňové oddělení	Mít informace o nákladech na konkrétní aplikaci/službu	Z hlediska výpočtu TCO a řízení OPEX a CAPEX nákladů.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Architektura	Mít informace o aplikacích/službách, technologiích a provazbách mezi nimi.	Z hlediska tvorby a řízení portfolia a návrhu řešení konkrétních případů poskytování služeb.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Architektura	Mít informace o aplikacích/službách, technologiích a provazbách mezi nimi.	Z hlediska tvorby a řízení portfolia a návrhu řešení konkrétních případů poskytování služeb.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
Architektura	Mít informace o aplikacích/službách, technologiích a provazbách mezi nimi.	Z hlediska tvorby a řízení portfolia a návrhu řešení konkrétních případů poskytování služeb.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Aplikační manažer	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na mých aplikacích/službách.	Abych mohl efektivně řídit jejich životní cyklus.	Release and Change management	Změnový report	Ano
Aplikační manažer	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na mých aplikacích/službách.	Abych mohl efektivně řídit jejich životní cyklus.	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne
Aplikační manažer	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na mých aplikacích/službách.	Abych mohl efektivně řídit jejich životní cyklus.	Release and Change management	Report odstávek	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Aplikační manažer	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na mých aplikacích/službách.	Abych mohl efektivně řídit jejich životní cyklus.	Service Level management	Měsíční report dostupnosti	Ne
Service Owner	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Service Owner	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
Service Owner	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Service Owner	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
Service Owner	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na konfiguračních položkách.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Release and Change management	Změnový report	Ano

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Service Owner	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na konfiguračních položkách.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Release and Change management	Report odstávek	Ne
Service Owner	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na konfiguračních položkách.	Z hlediska služeb/aplikací, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat businessu, tedy aplikačnímu manažerovi jejich stav.	Service Level management	Měsíční report dostupnosti	Ne
Service Owner	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Abych věděl, jak je aplikace/služba, za kterou jsem odpovědný, podporována a mohl se v případě incidentu nebo problému obrátit na konkrétní osoby a pomohl tak k jeho rychlému a efektivnímu vyřešení.	Service and Asset management	Supportní model	Ne
BRM	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
BRM	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
BRM	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
BRM	Vědět, které konfigurační položky podporují podepsaná SLA, OLA.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
BRM	Mít informace o incidentech, odstávkách, změnách na konfiguračních položkách.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Release and Change management	Změnový report	Ano
BRM	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Z hlediska SLA, za které jsem odpovědný na straně provozu a jsem povinen reportovat svému businessu, tedy na account meetingu/business fóru jejich stav.	Service and Asset management	Supportní model	Ne
Aplikační inženýr	Mít informace o tom, jaký hardware podporuje část aplikace/služby, za kterou jsem odpovědný a jaké jsou provazby na ostatní systémy.	Abych mohl efektivně řídit tuto část, řešit případně vzniklé incidenty/problémy a reportovat stav aplikačnímu manažerovi	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Aplikační inženýr	Mít informace o tom, jaký hardware podporuje část aplikace/služby, za kterou jsem odpovědný a jaké jsou provazby na ostatní systémy.	Abych mohl efektivně řídit tuto část, řešit případně vzniklé incidenty/problémy a reportovat stav aplikačnímu manažerovi	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Aplikační inženýr	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Abych věděl, jak je část, za kterou jsem odpovědný, podporována a mohl se v případě incidentu nebo problému obrátit na konkrétní osoby a pomohl tak k jeho rychlému a efektivnímu vyřešení.	Service and Asset management	Supportní model	Ne
Aplikační inženýr	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Abych věděl, jak je část, za kterou jsem odpovědný, podporována a mohl se v případě incidentu nebo problému obrátit na konkrétní osoby a pomohl tak k jeho rychlému a efektivnímu vyřešení.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o hadwaru, který je dedikovaný pro konkrétní software.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o hadwaru, který je dedikovaný pro konkrétní software.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Service and Asset management	Supportní model	Ne
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potencionálně dotknuty.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Specialista aplikační podpory	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Databázový specialista	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o aplikacích/službách, pro které je dedikovaná konkrétní databáze, kterou podporuji.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Databázový specialista	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o aplikacích/službách, pro které je dedikovaná konkrétní databáze, kterou podporuji.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Databázový specialista	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Databázový specialista	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Databázový specialista	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Service and Asset management	Supportní model	Ne
Databázový specialista	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
Správce serveru	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o softwaru, pro které jsou dedikované servery, které spravuji.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Správce serveru	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych měl přehled o softwaru, pro které jsou dedikované servery, které spravuji.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Správce serveru	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Správce serveru	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, které konfigurační položky mohou být potenciálně dotknuty.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Správce serveru	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Service and Asset management	Supportní model	Ne
Správce serveru	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych, v případě potřeby technických zásahů věděl, na koho se mohu obrátit.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
Auditor	Mít veškeré informace ohledně konfiguračních položek aktuální a správné.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service and Asset management	Report konfiguračních položek s provazbou na tickety	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Incident management	Incident report	Ano
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Problem management	Problem report	Ano
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service Level management	Měsíční report dostupnosti	Ne
Auditor	Mít možnost informace, které potřebuji z hlediska auditních nálezů, jednoduše reportovat.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Release and Change management	Report odstávek	Ne
Auditor	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service and Asset management	Supportní model	Ne
Auditor	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Z hlediska auditních potřeb a reportování vyšším instancím (regulátor).	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
Data protection manažer	Mít informace o kritických aplikacích/službách, které společnost poskytuje a jaké údaje v nich uchovává.	Abych mohl kontrolovat, zda jsou dodržované postupy z hlediska GDPR, zachytit případné úniky dat a reportovat regulátorovi.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
Data protection manažer	Mít informace o kritických aplikacích/službách, které společnost poskytuje a jaké údaje v nich uchovává.	Abych mohl kontrolovat, zda jsou dodržované postupy z hlediska GDPR, zachytit případné úniky dat a reportovat regulátorovi.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Data protection manažer	Mít informace o kritických aplikacích/službách, které společnost poskytuje a jaké údaje v nich uchovává.	Abych mohl kontrolovat, zda jsou dodržované postupy z hlediska GDPR, zachytit případné úniky dat a reportovat regulátorovi.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Data protection manažer	Mít informace o incidentech souvisejících s únikem dat	Abych mohl reportovat tyto úniky regulátorovi.	Incident management	Incident report	Ano
Všichni	Vyhledat si konfigurační položky, u kterých jsem uveden v roli CI Ownera.	Abych věděl, za které položky jsem odpovědný, ověřil si jejich správnost a v případě chyb mohl učinit nápravu.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
Všichni	Vyhledat si konfigurační položky, u kterých jsem uveden v roli CI Ownera.	Abych věděl, za které položky jsem odpovědný, ověřil si jejich správnost a v případě chyb mohl učinit nápravu.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Všichni	Vyhledat si konfigurační položky, u kterých jsem uveden v nějaké z rolí (např. aplikační manažer, aplikační inženýr, apod.).	Abych měl přehled o položkách, které jsou v mé gesci a jaké kroky musím činit z hlediska těchto rolí.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
Všichni	Vyhledat si konfigurační položky, u kterých jsem uveden v nějaké z rolí (např. aplikační manažer, aplikační inženýr, apod.).	Abych měl přehled o položkách, které jsou v mé gesci a jaké kroky musím činit z hlediska těchto rolí.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
SAR	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jak jsou technicky zajištěné, s jakou úrovní podpory.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
SAR	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jak jsou technicky zajištěné, s jakou úrovní podpory.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne
SAR	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jak jsou technicky zajištěné, s jakou úrovní podpory.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
TA	Mít přehled o hardwaru, který ve společnosti máme a jak jsou jednotlivé prvky mezi sebou propojené.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
TA	Mít přehled o hardwaru, který ve společnosti máme a jak jsou jednotlivé prvky mezi sebou propojené.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
BAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jaké business procesy podporují.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
BAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jaké business procesy podporují.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne
BAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme, jaké business procesy podporují.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
ITAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme a jak jsou technicky zajištěné.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service Catalogue management	Katalog aplikací a služeb	Ne
ITAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme a jak jsou technicky zajištěné.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard konfiguračních položek	Ne
ITAN	Mít přehled o aplikacích/službách, které poskytujeme a jak jsou technicky zajištěné.	Abych věděl, která řešení již existují a zda nelze řešení, či jeho část použít při návrhu nové nebo změně stávající aplikace/služby.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Monitorovací oddělení	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych věděl, které konfigurační položky jsou, v případě systémového alarmu na konkrétní položce, potenciálně ohroženy	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Monitorovací oddělení	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych věděl, které konfigurační položky jsou, v případě systémového alarmu na konkrétní položce, potenciálně ohroženy	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Monitorovací oddělení	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych věděl, na koho se mám, v případě systémového alarmu, obrátit.	Service and Asset management	Supportní model	Ne
Monitorovací oddělení	Vyhledat si kompetentní osoby ke konkrétním konfiguračním položkám.	Abych věděl, na koho se mám, v případě systémového alarmu, obrátit.	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano
Service Desk	Mít možnost si vyhledat konfigurační položky, které jsou spojené s volajícím uživatelem.	Z hlediska rychlosti řešení incidentu	Service and Asset management	Přehled rolí ke konkrétním položkám	Ano

Kdo	Co potřebuji	Proč	Oblast	Konkrétní report	SNOW
Service Desk	Mít možnost jednoduše si zobrazit supportní model pro konkrétní aplikaci/službu.	Z hlediska postoupení incidentu na kompetentní řešitele.	Service and Asset management	Supportní model	Ne
Service Desk	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Z hlediska hledání příčiny konkrétního incidentu.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Asset manažer	Mít přehled o propojení záznamů aktiv ve vlastnictví společnosti a jejich konfigurací	Abych mohl efektivně řídit asset management.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Asset manažer	Mít přehled o propojení záznamů aktiv ve vlastnictví společnosti a jejich konfigurací	Abych mohl efektivně řídit asset management.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Pracovník desktop oddělení	Mít přehled o poskytovaném softwaru instalovaném na stanicích.	Abych mohl provádět aktualizace softwarů na stanicích.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Pracovník desktop oddělení	Mít přehled o poskytovaném softwaru instalovaném na stanicích.	Abych mohl provádět aktualizace softwarů na stanicích.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne
Pracovník desktop oddělení	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych věděl, jaké aplikace/služby jsou podporovány softwarem, které poskytuje mé oddělení.	Service and Asset management	Report vazeb mezi konfiguračními položkami	Ne
Pracovník desktop oddělení	Vyhledat si provazby mezi konkrétními konfiguračními položkami.	Abych věděl, jaké aplikace/služby jsou podporovány softwarem, které poskytuje mé oddělení.	Service and Asset management	Kvalita dat - Dashboard vazeb	Ne