



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



Strategie IT Olomouckého kraje 2019-2021

ODBOR INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ

14. SRPNA 2018

Verze: 14. 8. 2018

Platnost od: 14. 11. 2018



QUALITY MATTERS

Q4IT s.r.o.

Telefon +420 541 159 597
Twitter @Q4IT_eu

Výstaviště 405/1
603 00 Brno

www.q4it.eu
info@q4it.eu

Copyright Q4IT s.r.o. - postupy, principy, grafické provedení uvedené v tomto dokumentu jsou duševním vlastnictvím Q4IT, nesmí být kopírovány ani šířeny žádnými prostředky bez svolení vlastníka.

Realizováno v rámci projektu „Technická pasportizace, strategie ICT a vzdělávání“, reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_058/0007410, spolufinancovaného Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky v rámci Operačního programu Zaměstnanost.

Obsah

Úvod	1
Informace o dodavateli	1
Realizace	2
Účel dokumentu	3
Vstupní informace	4
Strategie IT Olomouckého kraje 2019-2021	6
Schválení strategie IT	9

Úvod

Společnost Q4IT s.r.o. se zaměřuje na oblast IT Service managementu, řízení dovedností IT dle frameworku SFIA, školení v oblasti ITIL, měření kvality IT, vedení workshopů v oblasti ITSM, podpory při tvorbě strategie IT, poradenství v oblasti výběru strategie sourcingu, modernizace IT governance.

Služby jsou dodávány subjektům v České republice i zahraničí, a to všem typům organizací a velikostí IT.



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited. The Certified Partner Logo is a trade mark of AXELOS Limited. The Skills Framework for the Information Age is owned by The SFIA Foundation www.sfia-online.org

Informace o dodavateli

Q4IT s.r.o.

Výstaviště 405/1
603 00 Brno

Telefon +420 541 159 597

Twitter: @Q4IT_eu

www.q4it.eu

Za dodavatele

**Zdeněk Kvapil**

Senior consultant, Accredited IT
Quality Expert

M: +420 602 203 156

E: zdenek.kvapil@q4it.eu

**Zdeněk Jelínek**

Senior consultant, Project manager
Accredited IT Quality Expert

M: +420 724 228 016

E: zdenek.jelinek@q4it.eu

Realizace

Realizace proběhla v těchto krocích:

- 11. 6. 2018 – úvodní analýza vstupních podkladů strategie IT
- 10. 7. 2018 – jednání s ředitelem kanceláře, analýza programového prohlášení rady
- 11.6. - 31. 7. 2018 – tvorba strategie a připomínkování
- 14. 8. 2018 – předání výstupů

Za správnost zpracování odpovídá Zdeněk Kvapil, vedoucí konzultant projektu.

Účel dokumentu

Řízení IT se řídí osvědčenými praktikami (best practices), které jsou zdokumentovány v řadě metodik a norem, například ISO/IEC 20000, ITIL V2011, COBIT 5. Tyto praktiky doporučují, aby každá organizace měla vypracovanou IT Strategii, které má tento cíl:

- Analyzovat cíle organizace a tyto promítnout do strategie IT, tedy konkretizovat, jak bude IT podporovat realizaci těchto cílů.
- Navázat na probíhající nebo již dokončené projekty
- Analyzovat stav kvality řízení IT a nastavit cíle pro zlepšení kvality IT
- Reflektovat vývoj v oblasti technologií i metod řízení IT

Vypracovaná strategie IT vychází z principů „dynamické strategie“ kdy dokument není považován za statický a v průběhu období je možné a vhodné některé cíle modifikovat, nastavit nové cíle pokud dojde k změně podmínek. Pro každý strategický cíl je určena metrika, která umožňuje ověřit, zda plnění cíle se daří. Metriky jsou stanoveny tak, aby nebyly vyžadovány složité administrativní postupy pro jejich měření.

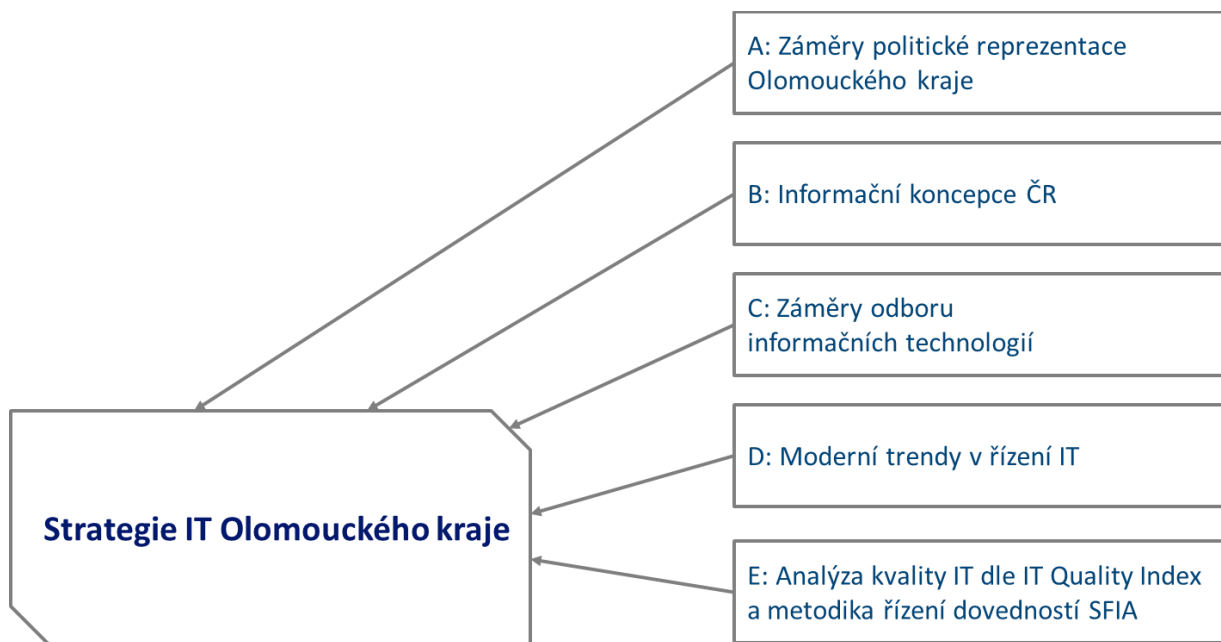
Principy aplikované při tvorbě strategie IT

- Dynamická strategie – cíle se mohou během stanoveného období aktualizovat, některé cíle se mohou změnit nebo nahradit.
- Měřitelné cíle – pro každý cíl je stanovena měřitelná metrika, která umožňuje ověřit, zda byl cíl dosažen nebo zjistit, do jaké míry byly záměry naplněny.
- Podklad pro plánování – strategické cíle podporují tvorbu plánu činností, projektů nebo aktivit.
- Podpora vedení organizace – strategie předpokládá, že bude představena vedení organizace, cíle budou schváleny a aktivně podporovány v realizaci.

Vstupní informace

Pro vypracování IT strategie byly využity tyto vstupy

Vypracování strategie IT Olomouckého kraje vycházelo z těchto podkladů.



Obrázek 1 – vstupy pro tvorbu strategie IT

Do strategie IT byly zohledněny níže uvedené informační vstupy:

Vstup A: Záměry politické reprezentace Olomouckého kraje, programové prohlášení

- 1.1 Budeme rozvíjet spolupráci se zahraničními partnerskými regiony a s mezinárodními organizacemi
- 2.3 Budeme maximálně využívat dotační prostředky z fondů Evropské unie a státního rozpočtu při realizaci rozvojových záměrů investičního charakteru a důležitých neinvestičních záměrů
- 2.7 Budeme aktivně pokračovat a rozšiřovat využívání centrálních nákupů zásadních komodit a služeb
- 9.9 Rozvineme spolupráci se zástupci hospodářských komor, malých, středních i velkých firem a jejich svazů, s vysokými školami a vědeckými a výzkumnými pracovišti
- 12.2 Zajistíme pravidelnou odbornou přípravu složek Integrovaného záchranného systému a orgánů krizového řízení

Vstup B: Informační koncepce vlády ČR

- Uživatelsky přívětivé online služby pro občany a firmy

- Digitálně přívětivá legislativa
- Rozvoj celkového prostředí podporujícího digitální technologie
- Zvýšení kapacit a kompetencí zaměstnanců ve veřejné správě
- Efektivní a centrálně koordinované ICT veřejné správy

Vstup C: Potřeby odboru informačních technologií

- Obměna a modernizace technologického centra
- Schopní a motivovaní lidé v IT

Vstup D: Trendy lokální a mezinárodní, best practices

- Bezpečnost
- Cloud
- Řízení kvality
- Řízení dodavatelů
- Rozvoj nových metodik řízení IT

Vstup E: Měření kvality a SFIA

SFIA – dovednosti pracovníků IT

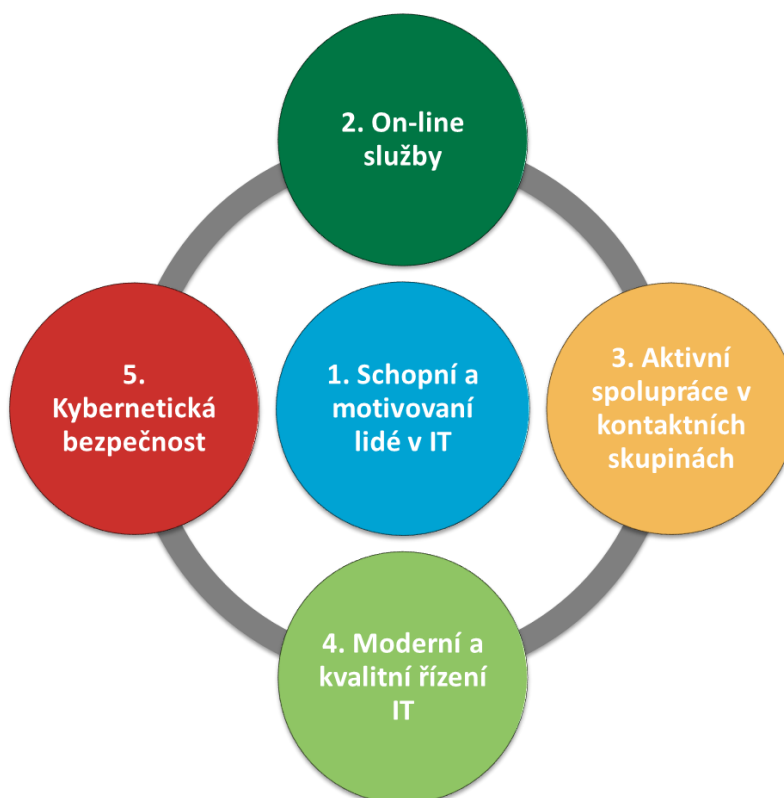
- Formalizace dovednosti Inovace (INOV)
- Řízení kvality QUMG

IT Quality Index – měření kvality IT:

- Dokumentace procesů a služeb
- Řízení přístupů do systémů a aplikací
- Proces řízení incidentů, požadavků a změn
- Řízení znalostí

Strategie IT Olomouckého kraje 2019-2021

Strategie IT obsahuje 5 bodů, body jsou vzájemně provázány a mají vzájemnou spojitost.



Obrázek 2 – cíle strategie IT 2019-2021

Cíl 1: Schopní a motivovaní lidé v IT

- Analýza dovedností pracovníků IT a plánování rozvoje, zastupitelnost
- Rozvoj talentů
- Zpětná vazba od pracovníků s cílem zvyšovat zapojení a motivovanost

Metrika dosažení cíle:

- Ve spolupráci s útvarem lidských zdrojů dosáhnout zvýšení schopností a spokojenosti pracovníků IT. (Pozn.: metodika měření bude upřesněna – forma jednoduchého dotazníku, nebo strukturovaného rozhovoru, zvýšení odborných profilů, certifikací).

Cíl 2: On-line služby, bez papírový úřad

- Dále zvyšovat digitalizaci postupů, snižovat podíl činností neprobíhajících přes on-line komunikaci, dále snižovat používání papíru v práci úřadu
- Pilotní využití sdílených služeb eGovernment cloudu
- Nabídka sdílených služeb pro příspěvkové organizace
- Obnova, modernizace technologického centra s ohledem na možnost využití cloud služeb veřejných i privátních
- Obnova zařízení technologického centra na základě vhodného mixu centrálně nakoupených služeb a aplikací provozovaných v technologickém centru

Metrika dosažení cíle:

- Využití alespoň jedné služby z eGovernment cloudu
- Využití smysluplných služeb v komerčním cloudu
- Nabídka vybraných služeb pro příspěvkové organizace
- Nepoužívání neodporovaných nebo zastaralých technologií v technologickém centru

Cíl 3: Aktivní spolupráce v kontaktních skupinách

- Aktivní role v kontaktních skupinách úřadu vlády, krajů, vysokých škol, hospodářské komory, spolupráce s IT příspěvkových organizacích
- Aktivní role a propagace IT kraje směrem do zahraničí, účast na konferencích, v odborných sdruženích
- Sdílení a zkušeností s partnerskými kraji, transfer znalostí
- Zapojení do aktivit SmartRegion, pilot vybraných technologií

Metrika dosažení cíle:

- Počet dní pracovníků IT na těchto aktivitách na úrovni kolem 3% časového fondu.

Cíl 4: Moderní a kvalitní řízení IT

- Adaptace užitečných částí osvědčených postupů (best practices) pro řízení IT – proces řízení změn, požadavků, přidělování přístupů, řízení znalostí
- Udržování znalostí, školení o metodikách řízení IT pro pracovníky IT
- Zavedení principů řízení kvality IT, pravidelné porovnání kvality s obdobnými IT
- Zavedení strukturovaného řízení inovací
- Řízení kvality dodavatelů, vyvážený přístup k ceně, kvalita, bezpečnosti, modernosti. Podpora spolupráce s menšími dodavateli.
- Eliminace nadbytečné byrokracie, eliminace činností, které nepřinášejí hodnotu.

Metrika dosažení cíle:

- Počet dnů školení a odborných akcí v oblasti řízení IT na úrovni 10 dní ročně na osobu.
- Úroveň kvality řízení IT bude zvýšena oproti stavu 2018 – nárůst o více než 2% měřením metodikou IT Quality Index.

Cíl 5: Kybernetická bezpečnost

- Aplikace požadavků kybernetické bezpečnosti v rozsahu daným zákonem
- Analýza a snižování rizik, ochrana osobních údajů podle GDPR
- Trvalá adaptace IT na nové hrozby, snižování rizik
- Testování bezpečnosti, školení v oblasti kybernetické bezpečnosti

Metrika dosažení cíle:

- Interní nebo externí audit bezpečnosti IT bez závažných nálezů.

Schválení strategie IT

Tento dokument je součástí klíčových dokumentů pro řízení IT, tvoří nedílnou součást navazujících dokumentů, které předpokládají, že uvedené strategické cíle budou naplňovány a podporovány vedením Olomouckého kraje.

Datum odsouhlasení je uveden na přední straně.



Evropská unie
Evropský sociální fond
Operační program Zaměstnanost



SFIA – analýza dovedností IT Olomouckého Kraje

14. SRPNA 2018



Q4IT s.r.o.

Telefon +420 541 159 597
Twitter @Q4IT_eu

Výstaviště 405/1
603 00 Brno

www.q4it.eu
info@q4it.eu

Copyright Q4IT s.r.o. – postupy, principy, grafické provedení uvedené v tomto dokumentu jsou duševním vlastnictvím Q4IT, nesmí být kopírovány ani šířeny žádnými prostředky bez svolení vlastníka.

Realizováno v rámci projektu „Technická pasportizace, strategie ICT a vzdělávání“, reg. č. CZ.03.4.74/0.0/0.0/16_058/0007410, spolufinancovaného Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky v rámci Operačního programu Zaměstnanost.

Obsah

Úvod	1
Informace o dodavateli	1
Realizace	2
SFIA V7 – popis frameworku	3
Hlavní zjištění	6
Doporučení rozvoje IT skills týmu	8
Detailní zpráva a přílohy	9
Doporučení následných kroků	10

Úvod

Společnost Q4IT s.r.o. se zaměřuje na oblast IT Service managementu, řízení dovedností IT dle frameworku SFIA, školení v oblasti ITIL, měření kvality IT, vedení workshopů v oblasti ITSM, podpory při tvorbě strategie IT, poradenství v oblasti výběru strategie sourcingu, modernizace IT governance.

Služby jsou dodávány subjektům v České republice i zahraničí, a to všem typům organizací a velikostí IT.



ITIL® is a registered trade mark of AXELOS Limited. The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited. The Certified Partner Logo is a trade mark of AXELOS Limited. The Skills Framework for the Information Age is owned by The SFIA Foundation www.sfia-online.org

Informace o dodavateli

Q4IT s.r.o.

Výstaviště 405/1
603 00 Brno

Telefon +420 541 159 597

Twitter: @Q4IT_eu

www.q4it.eu

Za dodavatele



Zdeněk Kvapil

Senior consultant, Accredited IT Quality Expert

M: +420 602 203 156

E: zdenek.kvapil@q4it.eu



Zdeněk Jelínek

Senior consultant, Project manager
Accredited IT Quality Expert

M: +420 724 228 016

E: zdenek.jelinek@q4it.eu



Josef Bujnoch, SFIA accredited consultant,

E: Josef.bujnoch@q4it.eu

Realizace

Realizace proběhla v těchto krocích:

- 4.6. 2018 – analýza IT skills dle metodiky SFIA
- 4.6. - 30.8.2018 – zpracování, generování certifikátů a sestavení závěrečné zprávy a připomínkování
- 14.8.2018 – předání výstupů

Za správnost zpracování odpovídá akreditovaný SFIA konzultant Zdeněk Kvapil.

SFIA V7 – popis frameworku

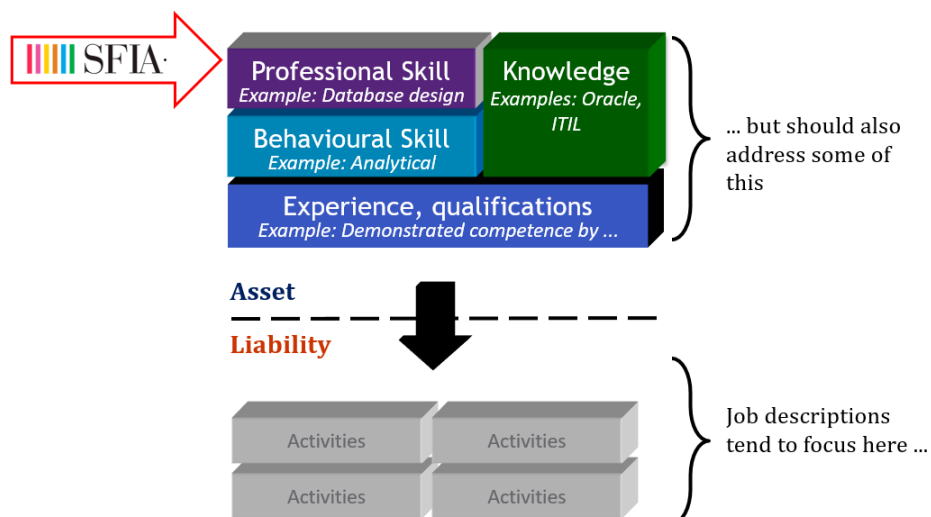
SFIA je britský Framework určený k analýze IT skills. Je využíván v mezinárodním měřítku jako nejvíce akceptovaný systém pro popis a analýzu IT skills. Je akceptován jako de-facto standard pro IT skills management zejména v mezinárodních firmách.

Typické využití:

- Analýza IT skills v týmech IT
- Identifikace IT skills k rozvoji
- Identifikace IT skills které se mohou utlumit
- Porovnání struktury využívaných IT skills mezi týmy
- Doporučení oblastí ke vzdělávání

Analýzu skill provádí akreditovaný SFIA expert, který je proškolen a má dostatečné zkušenosti k provádění projektů SFIA.

SFIA projekty se zaměřují na ověření dovedností v týmech IT.



Obrázek 1 – zaměření SFIA na IT skills

Pro dokumentaci IT skills je definováno 102 dovedností v 6 oblastech.

- Strategy and architecture
- Change and transformation
- Development and implementation
- Delivery and operation
- Skills and quality

- Relationships and engagement

Tyto oblasti jsou popsány jednotlivými skills – viz obrázek níže

The image shows a matrix of IT skills for SFIA V7, categorized by domain and skill level. The domains are: Information strategy, Business and systems architecture, Information security, Business change management, Data management, Information systems management, and IT management. The skill levels are: 1. Follow, 2. Assist, 3. Apply, 4. Enable, 5. Ensure, Advise, 6. Initiate, Influence, and 7. Set Strategy, Inspire, Mobilise. The matrix lists various skills such as Business Strategy, Information Security, Data Management, Information Systems Management, and IT Management, along with their descriptions and the levels they cover.

Skills Framework for the Information Age VERSION 7
www.sfiaonline.org

Obrázek 2 – matice IT dovedností dle SFIA V7

Pro každý skill (dovednost) je určeno rozpětí úrovní 1-7.

- 1 – Follow
- 2 – Assist
- 3 – Apply
- 4 – Enable
- 5 – Ensure, Advise
- 6 – Initiate, Influence
- 7 – Set Strategy, Inspire, Mobilise

	1	2	3	4	5	6	7
	Follow	Assist	Apply	Enable	Ensure, advise	Initiate, influence	Set strategy, inspire, mobilise
Autonomy	Works under supervision. Uses little discretion. Is expected to seek guidance in unexpected situations.	Works under routine direction. Uses minor discretion in resolving problems or enquiries. Works without frequent reference to others.	Works under general direction. Uses discretion in identifying and resolving complex problems and assignments. Usually receives specific instructions and has work reviewed at frequent milestones. Determines when issues should be escalated to a higher level.	Works under general direction within a clear framework of accountability. Exercises substantial personal responsibility and autonomy. Plans own work to meet given objectives and processes.	Works under broad direction. Work is often self-initiated. Is fully accountable for meeting allocated technical and/or project/supervisory objectives. Establishes milestones and has a significant role in the delegation of responsibilities.	Has defined authority and responsibility for a significant area of work, including technical, financial and quality aspects. Establishes organisational objectives and delegates responsibilities. Is accountable for actions and decisions taken by self and subordinates.	Has authority and responsibility for all aspects of a significant area of work, including policy formation and application. Is fully accountable for actions taken and decisions made, both by self and subordinates.
Influence	Interacts with immediate colleagues.	Interacts with and may influence immediate colleagues. May have some external contact with customers, suppliers and partners. May have more influence in own domain.	Interacts with and influences department/project team members. Has working level contact with customers and suppliers. In predictable and structured areas may supervise others. Makes decisions which may impact on the work assigned to individuals or phases of projects.	Influences team and specialist peers internally. Influences customers at account level and suppliers. Has some responsibility for the work of others and for the allocation of resources. Participates in external activities related to own specialism. Makes decisions which influence the success of projects and team objectives.	Influences organisation, customers, suppliers, partners and peers on the contribution of own specialism. Builds appropriate and effective business relationships. Makes decisions which impact the success of assigned projects i.e. results, deadlines and budget. Has significant influence over the allocation and management of resources appropriate to given assignments.	Influences policy formation on the contribution of own specialism to business objectives. Influences a significant part of own organisation. Develops influential relationships with internal and external customers/suppliers/partners at senior management level, including industry leaders. Makes decisions which impact the work of employing organisations, achievement of organisational objectives and financial performance.	Makes decisions critical to organisational success. Influences developments within the IT industry at the highest levels. Advances the knowledge and/or exploitation of IT within one or more organisations. Develops long-term strategic relationships with customers, partners, industry leaders and government.
Complexity	Performs routine activities in a structured environment. Requires assistance in resolving unexpected problems.	Performs a range of varied work activities in a variety of structured environments. Contributes to routine problem resolution.	Performs a broad range of work, sometimes complex and non routine, in a variety of environments. Applies methodical approach to problem definition and resolution.	Performs a broad range of complex technical or professional work activities, in a variety of contexts. Investigates, defines and resolves complex problems.	Performs an extensive range and variety of complex technical and/or professional work activities. Undertakes work which requires the application of fundamental principles in a wide and often unpredictable range of contexts. Understands the relationship between own specialism and wider customer/organisational requirements.	Performs highly complex work activities covering technical, financial and quality aspects. Contributes to the formulation and implementation of IT strategy. Creatively applies a wide range of technical and/or management principles.	Leads on the formulation and implementation of strategy. Applies the highest level of management and leadership skills. Has a deep understanding of the IT industry and the implications of emerging technologies for the wider business environment.
Business skills	Uses basic information systems and technology functions, applications, and processes. Demonstrates an organised approach to work. Learns new skills and applies newly acquired knowledge. Follows code of conduct and organisational standards. Has sufficient	Understands and uses appropriate methods, tools and applications. Demonstrates a rational and organised approach to work. Is aware of health and safety issues. Identifies and negotiates own development opportunities. Has sufficient	Understands and uses appropriate methods, tools and applications. Demonstrates an analytical and systematic approach to problem solving. Takes the initiative in identifying and negotiating appropriate personal development opportunities.	Selects appropriately from applicable standards, methods, tools and applications. Demonstrates an analytical and systematic approach to problem solving. Communicates fluently orally and in writing, and can present complex technical information to both	Adheres to the available standards, methods, tools and applications relevant to own specialism and can make appropriate choices from alternatives. Analyses, designs, plans, executes and evaluates work to time, cost and quality targets. Assesses and	Absorbs complex technical information and communicates effectively at all levels to both technical and non-technical audiences. Assesses and evaluates risk. Understands the implications of new technologies. Demonstrates clear leadership and the	Has a full range of strategic management and leadership skills. Understands, explains and presents complex technical ideas to both technical and non-technical audiences at all levels up to the highest in a persuasive and convincing manner. Ha


Obrázek 3 – úroveň IT skills dle SFIA

Výstupem analýzy skills každého pracovníka IT je SFIA profil.

IT Skills Certificate - SFIA assessment form


Name: I
Company: NI
Date: 8.12.2014
Certificate Number: Q4IT001207

#	SFIA code	SFIA skill name	SFIA level	SFIA description
1	BP01	Business process management	3	Analyses and evaluates business processes and systems, identifies areas for improvement, and implements improvements. Coordinates the implementation of business process changes.
2	PM01	Project management	3	Manages the project from start to finish, ensuring that the project is completed on time, within budget, and to the required quality. Coordinates the project team and resources.
3	BA04	Business analysis	4	Analyses and evaluates business processes and systems, identifies areas for improvement, and implements improvements. Coordinates the implementation of business process changes.
4	BA02M	Requirements definition and management	3	Manages the requirements for a project, ensuring that they are defined, documented, and managed throughout the project lifecycle. Coordinates the implementation of requirements changes.
5	BP03	Business process handling	4	Manages the business process, ensuring that it is completed on time, within budget, and to the required quality. Coordinates the implementation of business process changes.
6	TS07	Testing	3	Analyses and evaluates test plans and test cases, identifies areas for improvement, and implements improvements. Coordinates the implementation of test changes.
7	SI07	Systems integration	4	Manages the systems integration, ensuring that the systems are integrated on time, within budget, and to the required quality. Coordinates the implementation of systems integration changes.
8	ITM01	IT management	3	Manages the IT department, ensuring that it is completed on time, within budget, and to the required quality. Coordinates the implementation of IT management changes.
9	CM01	Change management	3	Analyses and evaluates change requests, identifies areas for improvement, and implements improvements. Coordinates the implementation of change management changes.



Q4IT
QUALITY MATTERS

Authorised by: Q4IT s.r.o.



SFIA
ACCREDITED
CORPORATE

Issued by: [Signature]

This certificate is valid for the duration of the assessment. The SFIA framework is a registered trademark of the SFIA Association.

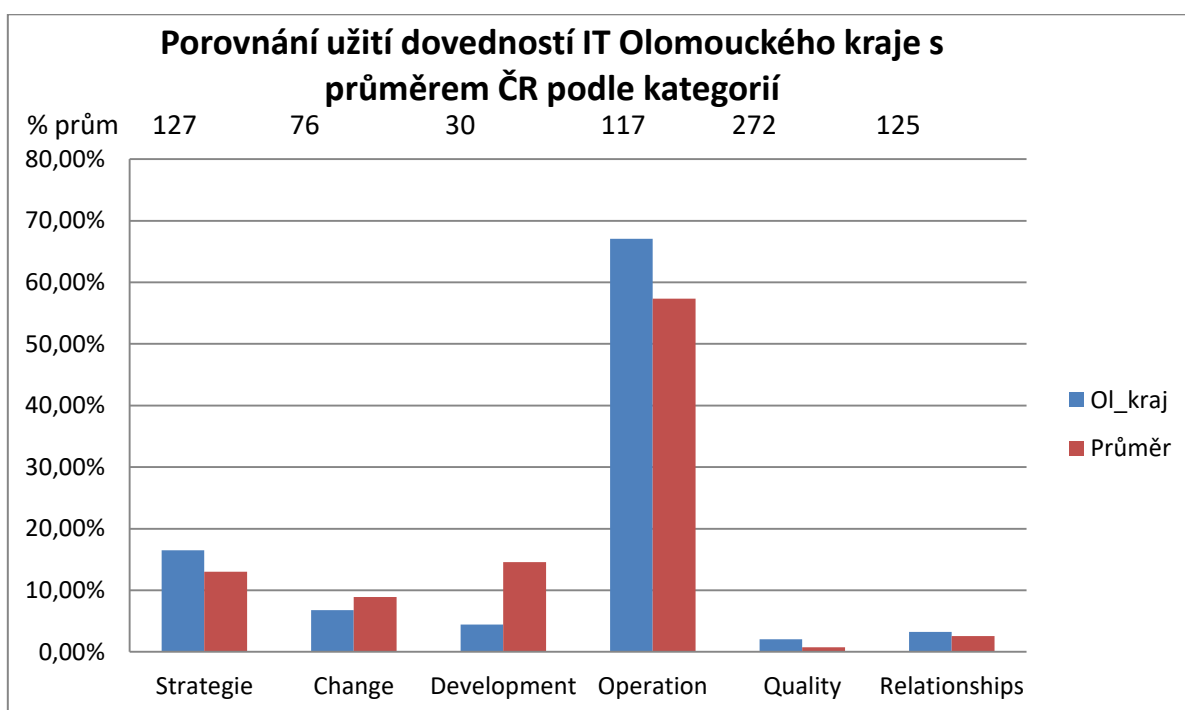
Obrázek 4 – SFIA profil pracovníka IT - ukázka

Poznámka: Rámec řízení IT dovedností je dostupný v hlavních světových jazycích, není však přeložen do češtiny. Pro účely analýzy dovedností byly hlavní popisy všech dovedností přeloženy do češtiny. Generování závěrečných certifikátů proběhlo v angličtině.

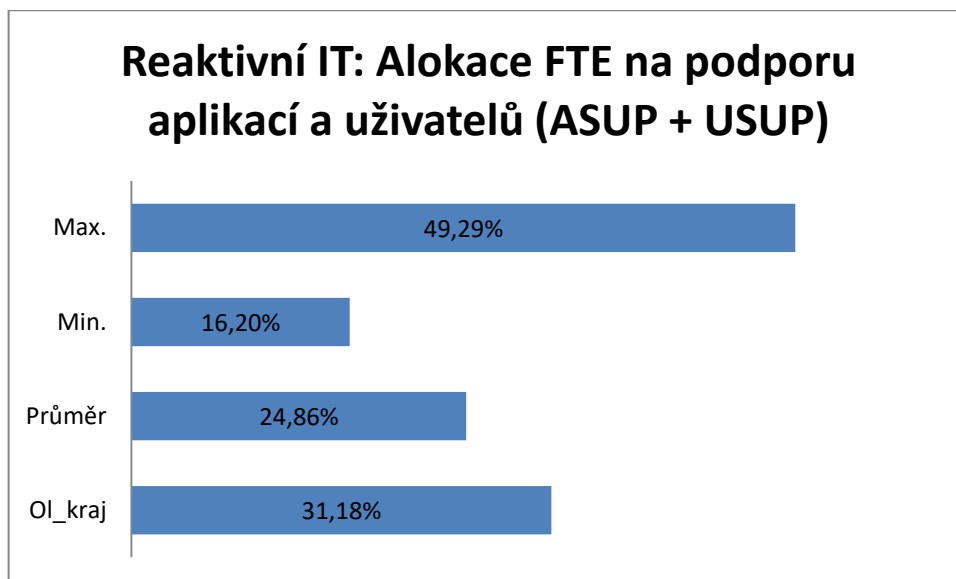
Hlavní zjištění

Souhrn

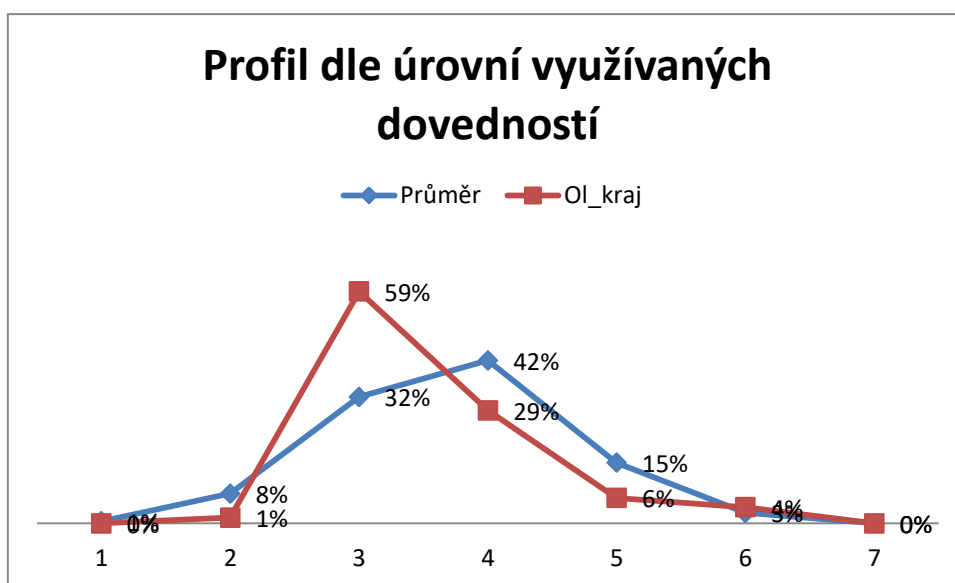
- Struktura IT dovedností odpovídá obvyklému rozložení a nevybočuje z mezí, kde IT je v pozici servisní organizací oblasti veřejné správy. V porovnání s čísly v ČR vychází, že z celkových 102 skills zařazených do SFIA V7 bylo jako využívané identifikováno 37. Je to nad průměrem ČR. Počet skills na 1 pracovníka je rovněž asi o desetinu nad průměrem a koresponduje s velikostí IT. Tato statistika je pro velikost týmu v souladu s jinými IT.
- Využívání skills podle jejich kategorií ukazuje, že IT Olomouckého kraje je zaměřeno na co neefektivnější provozování požadovaných aplikací s důrazem na kvalitu a korektní vztahy s dodavateli. Přiměřená pozornost je věnována strategii. Naopak vývoj je potlačen na co nejnižší míru, kdy vlastní vývoj je realizován dodavateli aplikací. Jde opět o obvyklý způsob řízení IT. Méně než průměr je alokováno pro oblast řízení změn – zejména proces change management. Viz následující graf.



- Využití „reaktivních“ skills (čas věnovaný řešení výpadků a podpoře uživatelů) je nad průměrem ČR. Tento údaj se částečně rovněž odvíjí od zaměření IT veřejné správy, nicméně ve vzorku použitém pro analýzu je dominantní zastoupení soukromého sektoru. Tato statistika je tedy pouze indikativní. Doporučení k vyššímu důrazu na proaktivní dovednosti je součástí závěrečného doporučení.



- Úroveň využívaných dovedností je srovnatelná s běžnou úrovní v ČR. Je vidět koncentrace do úrovně 3, což souvisí s velikostí útvaru, kde ve vzorku dat je větší zastoupení IT organizací s vlastním vývojem aplikací, kde ve vzorku dat figurují programátoři. Tento graf je pouze indikativní, profil úrovně dovedností je adekvátní velikosti a komplexitě IT.



Doporučení rozvoje IT dovedbostí týmu

V kontextu zjištění a znalosti obdobných prostředí doporučujeme zaměřit se na tyto oblasti.

1. Rozvíjet procesy řízení změn a výpadků, dovednost CHMG, USUP

Doporučujeme více formalizovat a evidovat procesy řízení změn (dovednost CHMG) a řešení podpory uživatelů při nefunkčnosti části IT systému (dovednost USUP) podle doporučení best practices. Výsledkem bude lepší přehled o vykonávaných aktivitách. Tyto činnosti jsou nyní prováděny mnohdy neformálně. Dle ISO/IEC 2000 jde o procesy řízení změn (Change management) a řízení incidentů (Incident management).

Vhodná školení:

ITIL Foundation, ITIL Service transition, ITIL Service Operation, cílené workshopy se zaměřením na Change management a Incident management

2. Principy řízení kvality – dovednost QUMG

V oblasti řízení IT doporučujeme více formalizovat a následně podpořit vhodnými dovednostmi oblast řízení kvality IT – Quality Management (QUMG). Tato oblast znamená nastartování procesu kontinuálního zlepšování, identifikaci situací, kdy došlo k nesprávnému postupu a následně realizaci korektivní akce s cílem předejít opakování nesprávné činnosti. Tyto oblasti typicky vychází z Problem managementu nicméně doporučujeme nastavit oblast QUMG pro všechny činnosti v IT tedy na úrovni procesů a všech aspektů řízení IT.

Vhodná školení:

IT Quality Foundation, IT Quality Manager, ITIL CSI, Řízení kvality dodavatelů.

3. Principy řízení inovací – dovednost INOV

IT oddělení je dle našeho názoru inovativní a je v této oblasti nad průměrem. Domníváme se také, že by aktivity v oblasti inovací přesto měly být více viditelné a měly by být formalizovány, například formou výboru inovací. To znamená pravidelné analýza hlavních trendů IT, identifikace jejich využitelnosti pro ostatní odbory Olomouckého kraje. Účast IT v kontaktních skupinách také poskytuje příležitost zahrnout řízení inovací ve strukturované podobě do činností v těchto skupinách, zapojení externích partnerů, dodavatelů v přiměřené míře, kde vhodnost prezentací bude podléhat schválení (předejít marketingovým aktivitám, které nenesou žádné nové, inovativní koncepty). Řada těchto aktivit již probíhá, doporučujeme zavést jednoduchý registr inovací, inovační výbor, uvedení dovednosti INOV do profilu dovedností vybraných pracovníků IT.

Vhodná školení: cílený kurz:

Zejména odborné konference, výstavy. Kurzy ITIL Service design, CSI, Quality Manager.

Detailní zpráva a přílohy

Výstupy projektu byly předány vedoucímu IT ve formě výtisku v kroužkové vazbě a zaslání PDF souborů.

V případě požadavku budou poskytnuty i výstupy ve formě excelu, dodavatel je však omezen v předávání podkladů SFIA, některé použité materiály jsou chráněny copyright sdružení SFIA.

Kromě grafů a výstupů uvedených v této zprávě výše jsou součástí zprávy výstupu v přílohách obsahují detailní analýzy zjištěné v rámci projektu.

a) Pro všechny pracovníky IT byly vypracovány oficiální certifikáty SFIA V7 a předány v PDF a papírové formě A4.

b) Souhrn IT skills za celý tým v PDF + výtisk A3

Doporučení následných kroků

Věříme, že řízení IT dovedností strukturovaným způsobem je potřebné a přínosné pro každý IT tým a že výstupy poslouží pro lepší soulad mezi potřebami organizace a nabídkou IT dovedností na straně IT. Naplnění strategických záměrů stojí na schopných lidech, kteří jsou motivováni a jsou vybaveni vhodnými dovednostmi.

Výstupy projektu SFIA doporučujeme aktualizovat při:

- Větší změny – nástup / výstup pracovníka IT. Analýza SFIA pro nového pracovníka.
- Zavedení nových procesů nebo změny v organizaci IT – jen významné změny
- Uplynutí 24 měsíců – analýzu IT skills je vhodné opakovat každé 2 roky



Posouzení kvality IT

Prezentace výsledků IT QUALITY INDEX
Olomoucký kraj

13. 7. – 14. 8. 2018



Zdeněk Jelínek, Q4IT, AITQE



ITIL® is a registered mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved
The ITIL Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

Q4IT logo is a registered mark of Q4IT limited. All rights reserved

IT QUALITY INDEX

- 360° přístup
- Porovnání vůči best practices
- Identifikace oblastí ke zlepšení
- Nelineární vazba mezi kvalitou a cenou



Porovnání úrovní indexu

Domain	Dimension	Description	Actual [%]	Target [%]	Improvement potential [%]	Relative to average	Average in segment	
Business / Customers How IT is perceiving communication from business and customers	B1	Business Strategy	Business Strategy documented and available for managing IT, business strategy as a driver for IT St	36	61	25	-12	48
	B2	IT Strategy	IT Strategy is developed and actively used to support business objectives	42	62	20	-4	46
	B3	Governance	Business and IT agree on IT governance principles. Key documents are approved and accepted by m	64	71	7	1	63
	B4	Service principles	The business perceives IT as a service provider and service principles are adopted in the organisatio	64	75	11	6	58
	B5	Value of IT	Costs and value of IT agreed between IT and business	67	74	7	9	58
	B6	Quality and costs	Quality requirements balanced with sufficient funding	67	74	7	3	64
	B7	Service Catalogue	Service Catalogue is key communication component Business/IT	39	50	11	-14	53
	B8	Security, Risk,	Security, Risk and Compliance regulatory issues related to IT are agreed with business	77	88	11	21	56
	B9	Business continuity	Business continuity plans are in place and are supported by IT continuity plans	40	52	12	-19	59
	B10	Projects and changes	Project and change management process has been agreed, project / change prioritization accepted	52	63	11	-7	59
Human assets How human assets are managed	H1	IT skills inventory	Skills assessment of IT team performed and available in structured form	55	67	12	27	28
	H2	Gaps in skills	Underdeveloped skills are identified and action plan developed	60	70	10	20	40
	H3	Skills development	Learning and development path for IT staff developed and managed	59	70	11	3	56
	H4	Soft skills managed	Soft skills in IT are managed, weaknesses identified and addressed	50	57	7	12	38
	H5	Innovation skills	Innovation attitude in place, formalized	44	52	8	-7	51
	H6	Performance managed	People performance, productivity measured	61	67	6	4	57
	H7	Organization	IT organization is aligned with actual and future needs	63	69	6	3	60
Services How services are managed and delivered	S1	Service Desk and	Central contact point, description of available services and their quality levels in place and well des	50	61	11	-9	59
	S2	Service levels	Service level requirements are documented and measured - SLM, service reporting in place	25	35	10	-27	52
	S3	Demand and changes	Demand for new services or changes to actual service follow agreed rules	45	59	14	-8	53
	S4	Supporting contracts	Contracts supporting services are aligned to business requirements	62	67	5	-1	63
	S5	Service assets	Composition of services is documented and actively used for service management	41	60	19	0	41
	S6	Financials	Financial management supporting IT and business needs	21	30	9	-33	54
	S7	Service outcome	Business outcome of services is documented in service catalogue and used as a key communication	14	20	6	-14	28
	S8	Portfolio of services	Portfolio of services provided by IT is covering actual business needs and is relevant to business co	56	66	10	0	56
	S9	Architecture / Design	Design models exists and used, predefined model exist and continually improved	28	46	18	-19	47

Porovnání úrovní indexu

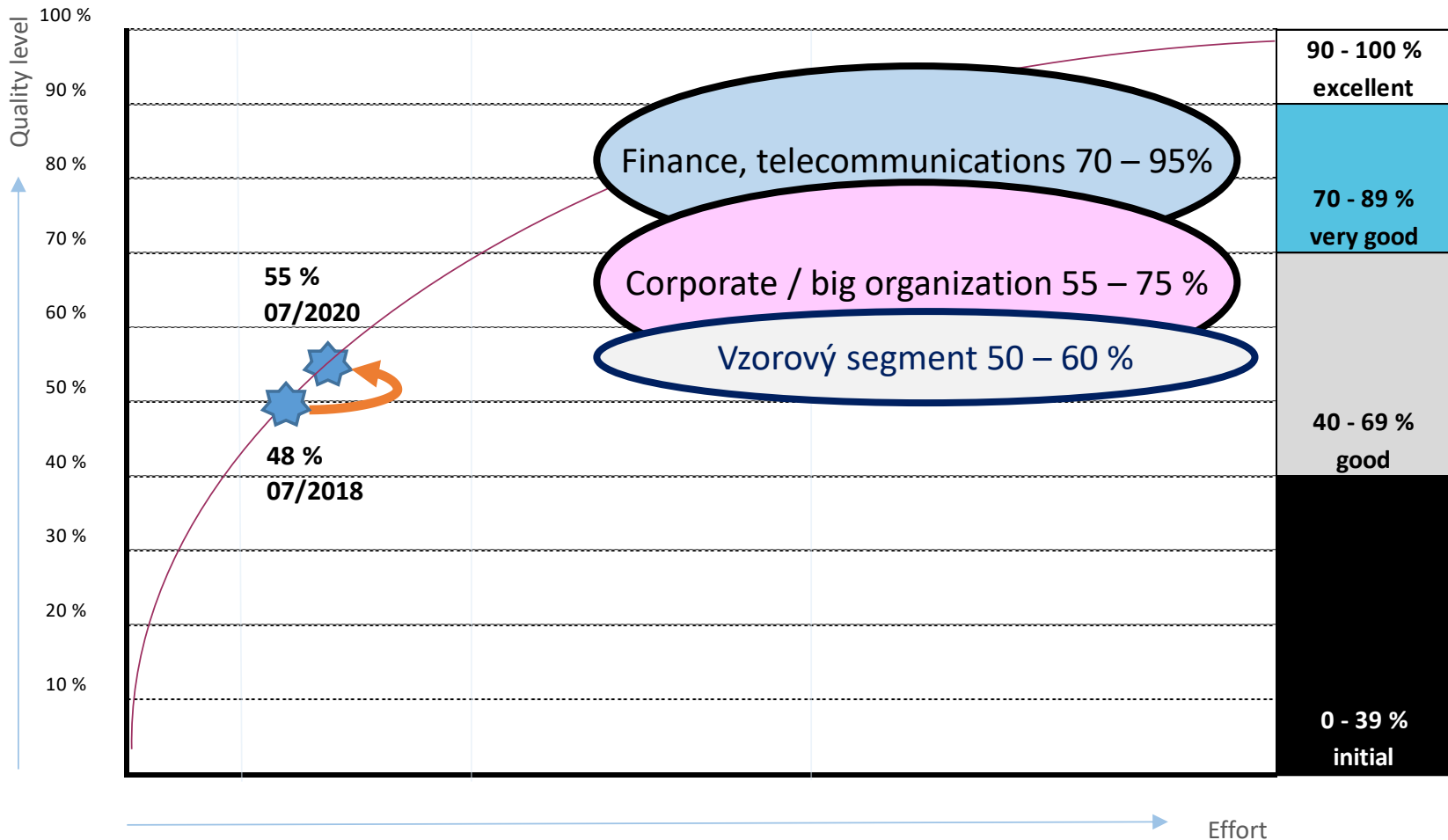
Domain	Dimension	Description	Actual [%]	Target [%]	Improvement potential [%]	Relative to average	Average in segment	
Processes How processes are organized and performed	P1	Incidents and problems	Incidents, problems are processed according to formal process	23	52	29	-27	50
	P2	Capacity and availability	Capacity and availability management in place	35	41	6	-9	44
	P3	Suppliers managed	Suppliers evaluated in structured way	69	74	5	19	50
	P4	Change and Release	Changes and release management is following agreed process and quality gates, acceptance is reco	31	56	25	-19	50
	P5	Knowledge sharing	Knowledge management system available to fulfil customers and IT needs	39	50	11	-14	53
	P6	Monitoring	Monitoring allows proactive IT management and prevention of outages	61	72	11	0	61
	P7	Access and security	Access and security management processes in place and support business requirements on securit	32	49	17	-24	56
	P8	Consistency of processes	Processes in IT are consistent, documented and revised on regular basis	27	57	30	-16	43
	P9	Roles	Roles in processes are clear and consistent, performed by people with adequate skills	28	45	17	-19	47
	P10	Improvements	Process of continual improvement, quality management of IT	22	43	21	-16	38
Tools Tools used in IT	T1	Service desk tool	All activities in IT supported by efficient tool, tool is fit for purpose in organization context	47	62	15	-18	65
	T2	Toolset	IT is equipped with adequate tools to enable deliver quality IT service	49	61	12	-24	73
	T3	Proactive monitoring	Tools in IT allow proactive IT management rather than reactive	55	62	7	-7	62
	T4	Tools ownership	Tools in IT are revised on regular basis to support IT and business needs	57	64	7	-7	58
Appearance / Tangibles How IT is perceived by business	A1	IT Marketing	IT is actively communicating with users and customers via different channels	71	76	5	11	60
	A2	Communication rules	Communication to / from IT is following agreed rules	35	51	16	-25	60
	A3	Face-to-face	Face-to-face meetings, handover / takeover procedures applied on consistent basis	59	66	7	-7	60
	A4	Removal of information	Outdated information is removed on regular basis (intranet, whiteboard)	59	66	7	-7	60
	A5	Surveys	IT is measuring user satisfaction, responses are processed and IT is reacting to results	40	51	11	-6	46
	A6	IT as innovator	IT is perceived as an innovative department	32	53	21	-25	57
	A7	Disposal	Assets are disposed on regular basis, following documented procedures and policies	80	85	5	19	61
	A8	Order	IT premises are well maintained and well ran and organized	71	76	5	20	51
Average all dimensions			48	60	12	-5	53	

Porovnání úrovní indexu

Domain	Description	Actual [%]	Target [%]	Improvement potential [%]	Relative to average	Average in segment
Business / Customers	How IT is perceiving communication from business and customers	55	67	12	-11	56
Human assets	How human assets are managed	56	65	9	9	47
Services	How services are managed and delivered	38	49	11	-12	50
Processes	How processes are organized and performed	37	54	17	-12	49
Tools	Tools used in IT	52	62	10	-13	65
Appearance / Tangibles	How IT is perceived by business	56	66	10	-1	57
Average all dimensions		48	60	12	-5	53

Porovnání úrovní indexu

IT QUALITY INDEX **48 %**®



Vzorový segment: nevýrobní organizace

Hlavní zjištění

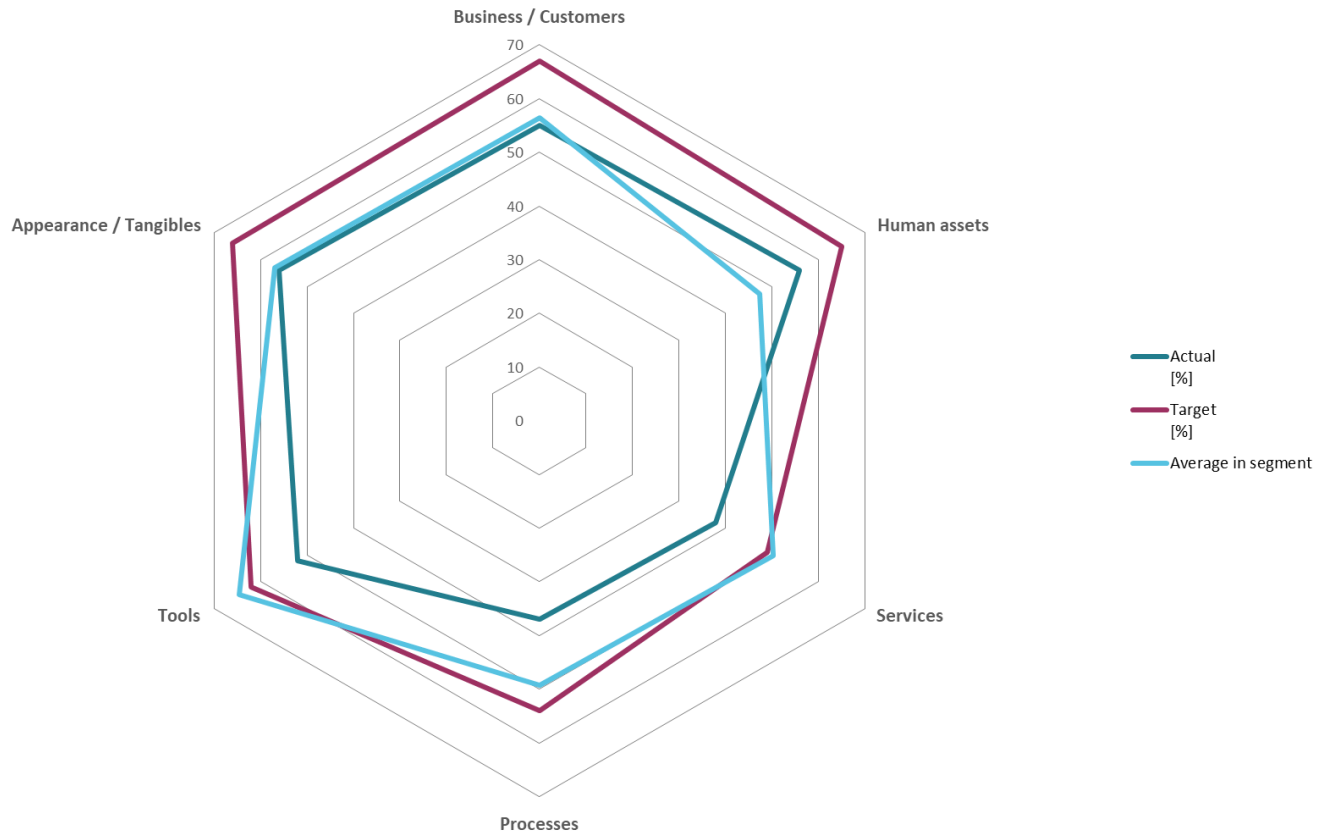


	Aktuálně	Cíl
Olomoucký kraj	48 %	55 %
Vzorový segment	53 % (50 - 60%)	-

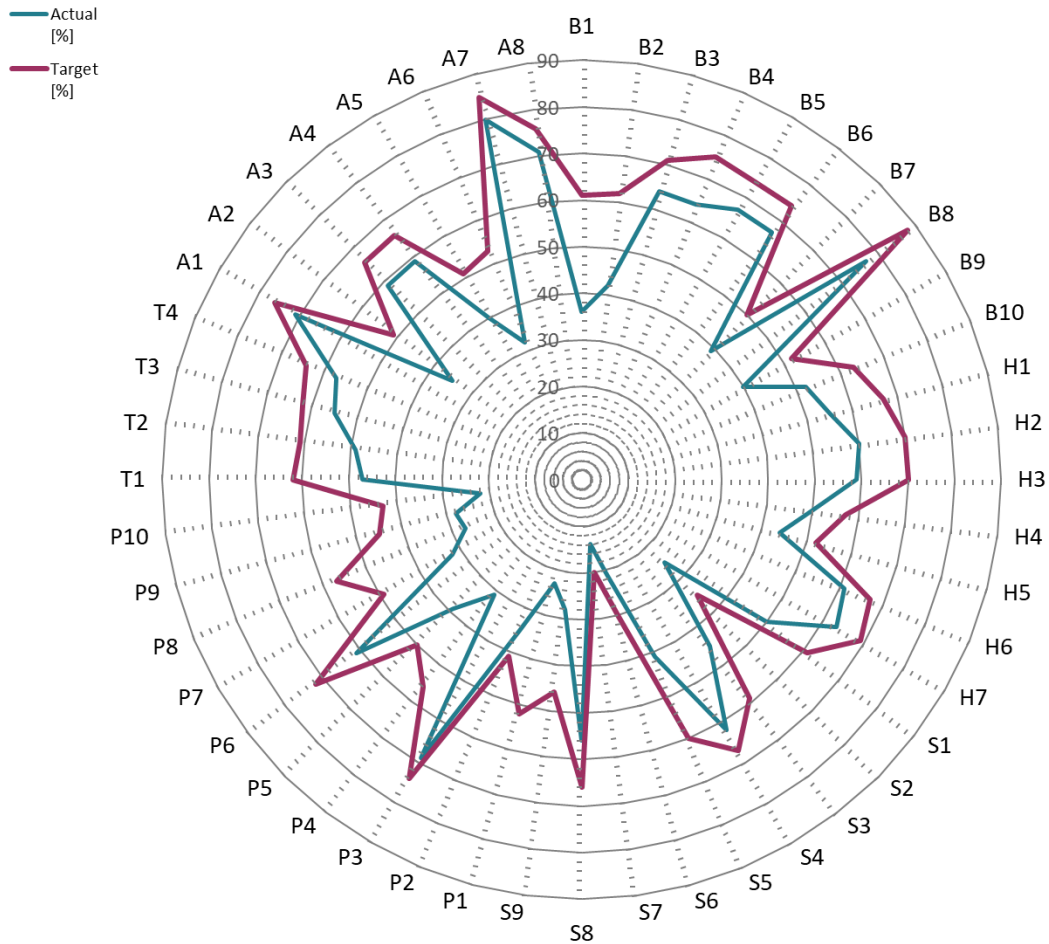
Shrnutí

- IT plně pokrývá aktuální potřeby společnosti
- Relevantní cílové maximum pro následujících 24 měsíců je 55 %

Porovnání se vzorovým segmentem

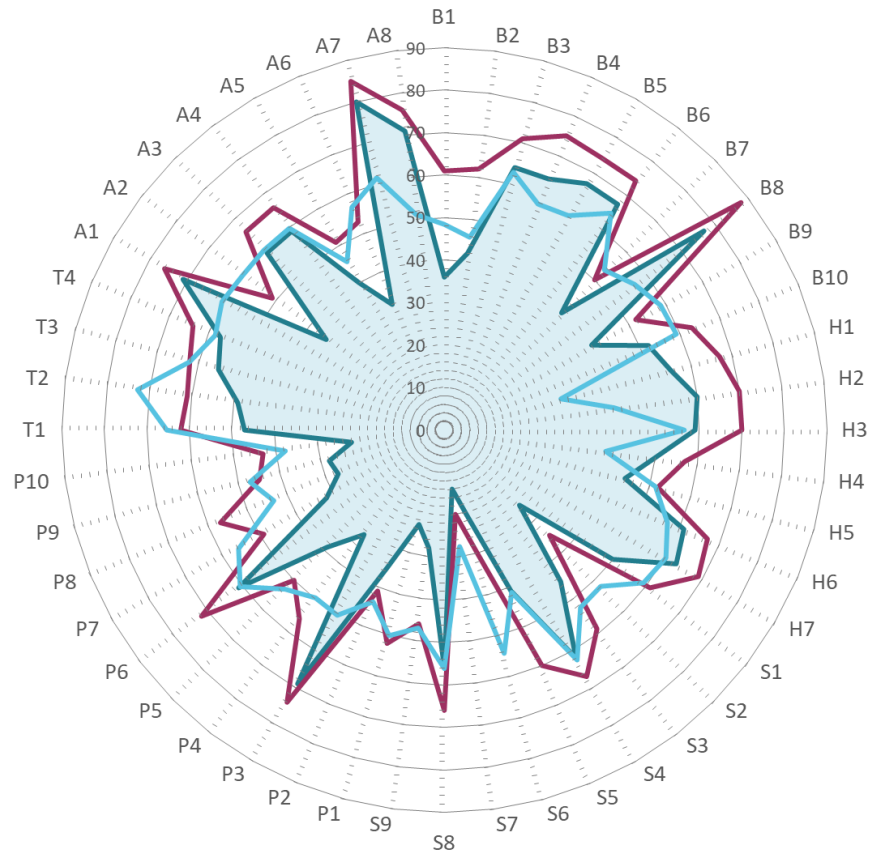


Stav & cíl dle dimenzí

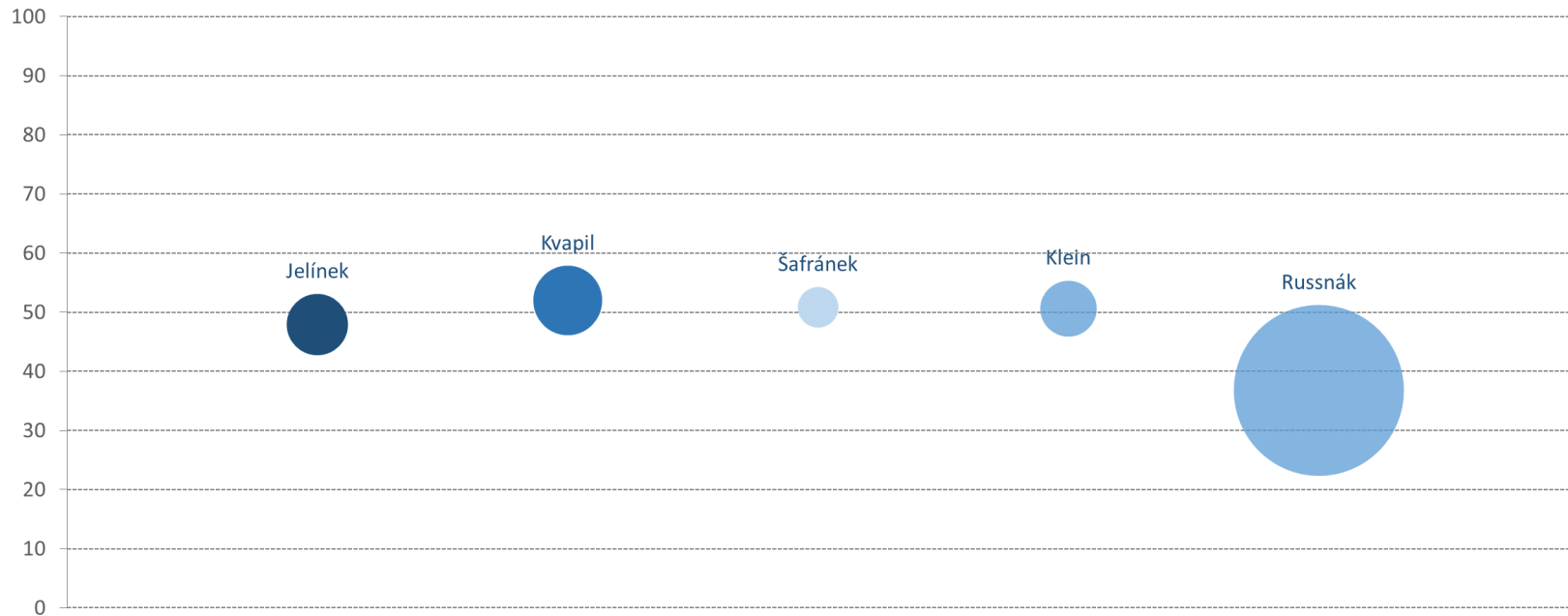


Stav & cíl dle dimenzí

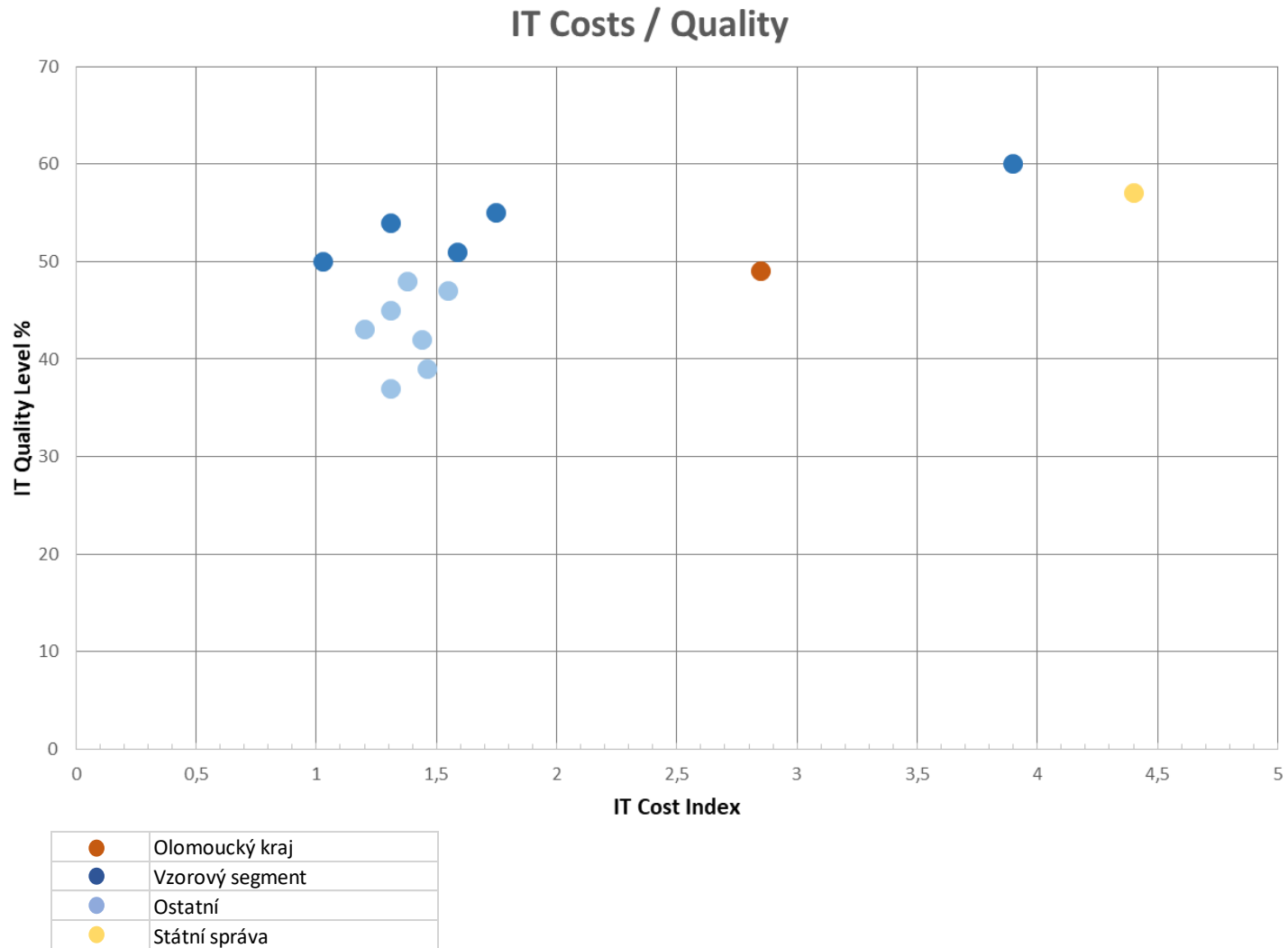
- Actual [%]
- Target [%]
- Segment [%]



Vnímání kvality v IT týmu



Nákladovost & kvalita



Hlavní doporučení

Dokumentace procesů a služeb

- (S5) Provést dokumentaci složení služeb, zařízení a jejich vztahů pro podporu a správu služeb IT.
- (P8) Popsat a zdokumentovat procesy v oblasti IT a pravidelně je revidovat.

Řízení přístupů do systémů a aplikací

- (P7) Zavést a formalizovat procesy řízení přístupů a zabezpečení a podporovat tak bezpečnostní požadavky organizace. Zavést evidenci záznamů v nastavování přístupů do systémů a aplikací a nastavit proces jejich periodické revize.

Hlavní doporučení

Proces řízení incidentů, požadavků a změn

- (T2) Provést analýzu používaných nástrojů pro správu IT s určením oblastí použití.
- (P1) Formalizovat proces pro zpracování incidentů, požadavků a problémů.
- (P4) Formalizovat proces řízení změn. Zajistit provádění záznamů akceptace změn.

Řízení znalostí

- (P5) Sjednotit a konsolidovat znalostní báze. Stanovit zodpovědnosti a formalizovat pravidla pro tvorbu obsahu.

Business / Customers domain

Evaluates how well is business and IT communicating, understanding business directions, how business specifies requirement on IT, how IT is helping business to formulate expectations from quality, cost, security perspective. Business and IT communication is transitioned to actionable IT strategy.	Actual 55 %	Target 57 %	Segment 56 %
Shrnutí: Úroveň domény výrazně převyšuje hodnoty obvyklé v segmentu. Udržení a rozvoj kvality jejích aktivit bude klíčové pro další zvyšování celkové kvality IT.			Priorita: nízká

Silné stránky

- Úroveň komunikace s businesssem
- Úroveň řízení ITSM

Doporučení

- (B2) Dokončit strategii IT pro Olomoucký kraj
- (B9) Provést revizi plánů kontinuity provozu organizace a zajistit jejich podporu plány kontinuity provozu služeb IT.
- (B10) Odsouhlasit a implementovat proces projektového a změnového řízení a nastavení pravidel prioritizace projektu / změny

Human assets

Analyzes quality of management of human assets in IT department, skills inventory and continuous development and alignment to changing needs in IT and Business. Skill set in IT should be aligned with evolving business and IT strategy.	Actual 56 %	Target 65 %	Segment 47 %
Shrnutí: Úroveň domény je výrazně překračuje hodnoty obvyklé v segmentu.		Priorita: vysoká	

Silné stránky

- Silná orientace na spolupráci v rámci týmů IT
- Ochota sdílet informace

Doporučení

- (H1) Zavést strukturované hodnocení dovedností pracovníků IT
- (H2, H3) Zavést plánování rozvoje dovedností pracovníků IT
- (H5) Zavést evidenci inovativních návrhů
- Řídit IT dovednosti pomocí metodiky SFIA
 - Analýza stávajících dovedností pracovníků IT.
 - Vytvoření typizovaných profilů pracovních pozic v IT.
 - Plán rozvoje dovedností pracovníků IT.

Services

Looks at level of services delivered by IT, service management principles adoption, understanding and adoption of service focus in IT department. Services are properly documented, dependencies understood, supported by proper reporting.	Actual 38 %	Target 49 %	Segment 50 %
Shrnutí: Úroveň domény nepřevyšuje hodnoty obvyklé v segmentu.		Priorita: vysoká	

Silné stránky

- Definice aktivit IT a jejich formalizace v nástroji service desku

Doporučení

- **(S5) Provést dokumentaci složení služeb, zařízení a jejich vztahů pro podporu a správu služeb IT**

Processess

Adoption of structured processes supporting service delivery, service operation and continuous service improvement.	Actual 37 %	Target 54 %	Segment 49 %
Shrnutí: Úroveň domény je pod úrovní hodnot obvyklými v segmentu.		Priorita: vysoká	

Silné stránky

Doporučení

- **(P1) Formalizovat proces pro pracování incidenty, požadavků a problémů.**
- **(P4) Formalizovat proces release a change managementu**
- **(P5) Sjednotit a konsolidovat znalostní báze. Stanovit zodpovědnosti a formalizovat pravidla pro tvorbu obsahu**
- (P6) Sjednotit monitorovací nástroje a zjednodušit proces zpracování případů a jejich eskalace
- **P7) Zavést a formalizovat procesy řízení přístupů a zabezpečení a podporovat tak bezpečnostní požadavky organizace. Zavést evidenci záznamů v nastavování přístupů do systémů a aplikací a nastavit proces jejich periodické revize.**
- **(P8) Popsat a zdokumentovat procesy v oblasti IT a pravidelně je revidovat**
- (P9) Role v procesech dokumentovat a zajistit, že jsou prováděny osobami s odpovídajícími dovednostmi

Tools

Looks at quality and adequacy of tools and technologies used in IT, which support IT processes, service delivery, service support, monitoring communication with customers etc.	Actual 52 %	Target 62 %	Segment 65 %
Shrnutí: Stav domény je pod úrovní v porovnání se segmentem.		Priorita: střední	

Silné stránky

- Možnost rozvoje nástroje pro Service Desk
- Monitorovací nástroje

Doporučení

- **(T2) Provést analýzu používaných nástrojů pro správu IT s určením oblastí použití**
- (T3) Zvýšit využití proaktivních schopností aktuálních nástrojů
- (T4) V Asset Managementu definovat vlastníka nástroje, jednou ročně provést vyhodnocení využívání nástroje

Appearance

Business perspective on IT, how IT is perceived by business, how IT looks from outside, how IT communicates and sells its work.	Actual 56 %	Target 66 %	Segment 57 %
Shrnutí: Stav domény překračuje hodnoty obvyklé v porovnávaném segmentu		Priorita: nízká	

Silné stránky

- Dlouhodobá výchova týmu – vystupování, postupy

Doporučení

- (A2) Formalizovat pravidla komunikace se zákazníky, posílit komunikační skills IT týmu