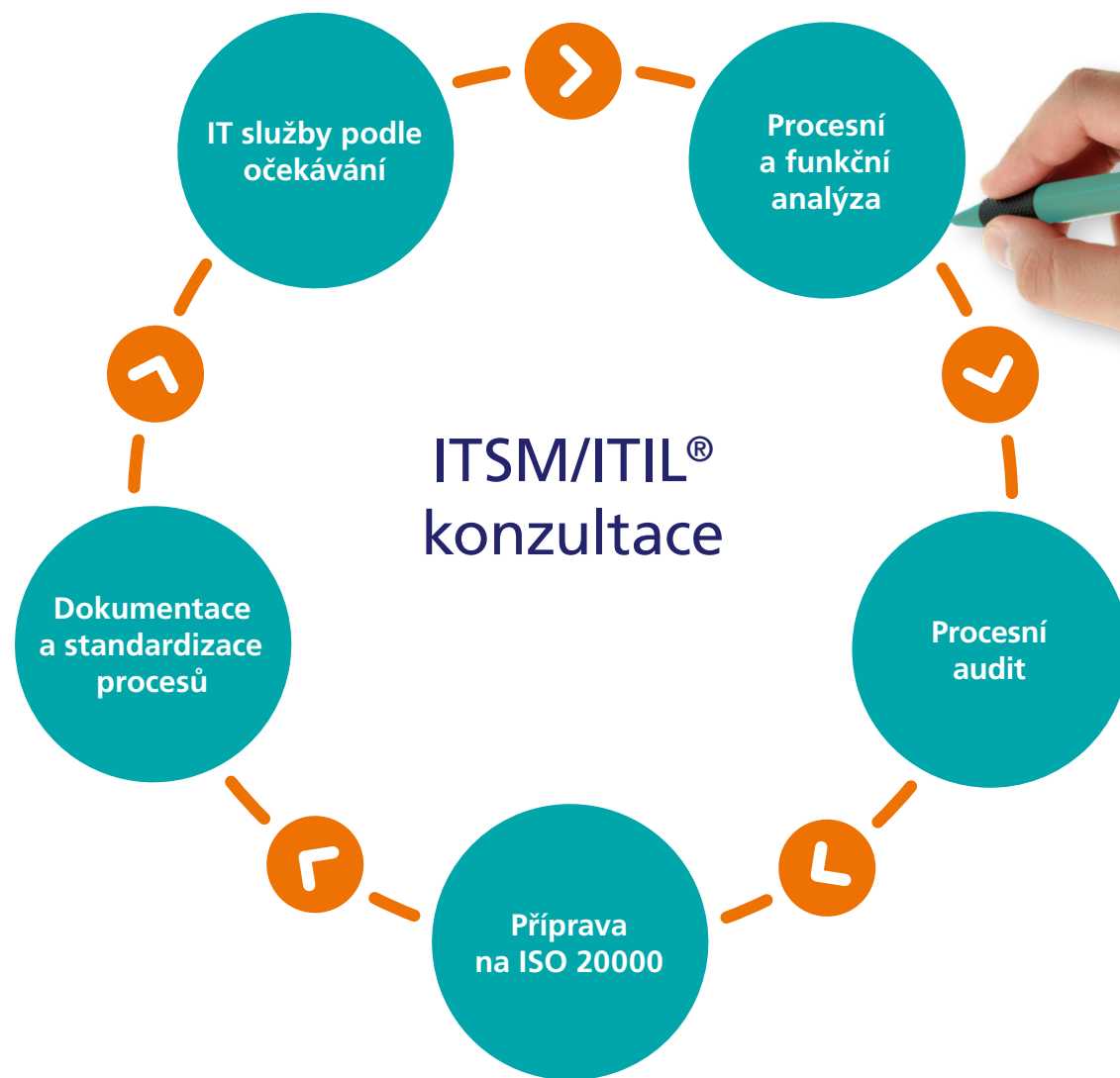


Profesionální konzultační služby

Efektivní správa a účinné řízení IT služeb podniku nebo organizace je klíčem nejen k spokojenosti jejich zaměstnanců a externích uživatelů, ale i partnerů a zákazníků.

ITIL je soustava procesů a vyzkoušených koncepcí, které vznikly na základě globálních zkušeností a nejlepších praktik v poskytování IT. Procesní rámce ITIL zajišťují v první řadě dokumentaci a standardizaci procesů, které se na dodávání služeb podílejí. Jejich správnou implementací se dosahuje výrazného zlepšení procesů i přímých přínosů, které jsou rozhodující jak pro kvalitu IT služeb, tak pro práci organizačních složek zajišťujících IT provoz a související činnosti. Cílem je vybudovat vztah s uživatelem, který vede k jeho spokojenosti s IT službami. Výstupem jsou IT služby dodávané uživatelům podle jejich očekávání.

Konzultační služby stojí na mezinárodně platných standardech, přístupech a normách, zejména ITIL, CobiT a IPMA. Pokrývají celou řadu činností od analýzy současného stavu, návrhu implementace, plánování projektu až po řízení a konzultační podporu projektů.



ITIL Consulting tým společnosti O₂ IT Services poskytuje kvalifikovanou konzultační podporu ve dvou základních oblastech: procesní a funkční analýza ITSM a procesní audit, příprava na certifikaci ISO 20000.



Procesní a funkční analýza ITSM

Analýza může podle požadavku zadavatele mít buď operativně-taktické zaměření orientované na jednotlivé funkce, dílčí oblasti či IT procesy, nebo takticko-strategické zaměření, kdy cílí na komplexní prostředí poskytování IT služeb. V rámci projektu lze řešit jak jednotlivé provozní procesy a činnosti, jako jsou service desk, správa incidentů, řízení změn, evidence konfigurací a další, tak komplexní nastavení prostředí a propojení všech procesů a funkcí, k nimž patří zejména bezpečnost, kontinuita, správa dostupnosti a kapacit apod. Ve většině případů jde o úpravy stávajících procesů a návrhy na vytvoření nových. Analýza bere ohled na disponibilní zdroje, vnější podmínky a strategické vize zadavatele.

Tvoří ji tři hlavní části, kroky:

- 1. popisná analýza:**
dokumentace a definování stávajícího stavu,
- 2. návrh řešení:**
návrh inovací, které jsou v souladu s procesním rámcem ITIL,
- 3. realizace řešení:**
implementace inovací a ověření funkčnosti.

Pro všechny uvedené činnosti poskytne O₂ IT Services kvalifikovaný a zkušený konzultační tým schopný projektovým způsobem zajistit požadované výstupy a cíle zadavatele.

Procesní audit – příprava na certifikaci ISO 20000

Příprava zahrnuje realizaci interního auditu. Spočívá v analýze vybraných oblastí systému řízení služeb podle normy ISO/IEC 20000. Časová náročnost závisí na velikosti společnosti, resp. IT útvaru, a rozsahu auditu. Audit se zaměřuje na všechny hlavní oblasti nezbytné pro vytvoření funkčního ITSM prostředí, zejména na definice rolí a souvisejících činností, optimální konfigurace nástrojové podpory a adekvátní vyspělost procesního prostředí. Vše se hodnotí s ohledem na vazby poskytovatele IT služeb s jeho partnery a zákazníky.

Výstupem auditu je podrobná auditní zpráva. Obsahuje sadu doporučení a návrhů nápravných opatření pro splnění certifikačních požadavků normy ISO/IEC 20000. Specialisté O₂ IT Services jsou připraveni identifikovat v rámci ITSM prioritní oblasti a pomoci s realizací přípravných kroků, které směřují k získání certifikace ISO/IEC 20000. Projekt může pokračovat i součinností při implementaci navržených opatření řízením implementačního projektu a jeho zpětným vyhodnocením, kontrolním auditem.

Personální certifikace našich specialistů:

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

