

Za smysluplnou investici co nejlepší IT

Existuje jen málo firem a organizací, jejichž IT poskytují skutečně ideální služby a pracuje opravdu optimálně. Naopak. Vedení většiny současných podniků i organizací má slabší či silnější pocit, že IT by mohlo nejen pracovat lépe a poskytovat rychlejší a kvalitnější služby, ale také by mohlo být efektivnější a levnější. Nezřídka v myslích manažerů hlodá i podezření, že velkou krizovou situaci by jejich IT nemuselo zvládnout a jeho selhání by mohlo vést k vážným důsledkům. Bývá ale těžké rozhodnout, co je opravdu významné a co méně, kde začít a co která změna přinese nebo jaké potíže odstraní.

Společnost GEOSAN GROUP úspěšně využila služeb ITIL Audit společnosti O₂ IT Services a získala solidní základ pro zlepšení svého IT prostředí.

„Ve stavebnictví rozhoduje rychlost, preciznost a bezchybnost. A toho dnes nelze dosáhnout bez odpovídající IT podpory. My jsme se nechtěli pustit do změn bezhlavě, napřed jsme si nechali ukázat cestu.“

Ing. Kamil Vykydal
výrobní ředitel GG



GEOSAN GROUP a. s.

Akciová společnost GEOSAN GROUP patří k významným subjektům na českém stavebním trhu. Byla založena v roce 2007 a dnes se její realizační závody zabývají širokým spektrem stavebních činností. Patří k nim výstavba pozemních budov, objektů a komunikací, rekultivace a odstraňování starých ekologických zátěží, speciální zakládání staveb, výstavba čistíren odpadních vod a kanalizací, hydrotechnické stavby a v neposlední řadě i developerské projekty.

Stavebnictví se bez IT neobejde

Soudobé stavebnictví si bez využití informačních technologií lze už jen těžko představit. Značnou část vedení a realizace staveb dnes tvoří logistika, administrativní a technické zajištění staveb, projektové řízení, řízení procesů dodávek materiálu, techniky a stavebních prací i vztahů mezi dodavateli a odběrateli. Nezbytnou součástí je i budování technologické infrastruktury staveb včetně datového propojení administrativních a servisních objektů a jejich připojení k internetu. Nelze opomenout ani sledování a účast ve veřejných soutěžích a výběrových řízeních. Kvalitní, efektivní a spolehlivé IT, které poskytuje všechny služby správně, rychle a podle potřeb uživatelů, je tak nezbytnou podmínkou úspěchu stavebních firem.

Kudy vede cesta ke zlepšování IT

V GEOSAN GROUP se o vedení a zabezpečení staveb stará více než 150 specialistů. Počítače a IT využívají ke své práci prakticky nepřetržitě. Ačkoli IT společnosti doposud poskytovalo služby bez problémů, vedení firmy se rozhodlo neriskovat. Dobře ví, že v době, která stavebnictví přeje, nároky na IT výrazně rostou. Stejně dobře si ale uvědomuje, že může nastat i doba, kdy dojde k poklesu poptávky a k úspěchu povede rychlost, preciznost a bezchybnost poskytovaných služeb, které opět může zajistit jedině kvalitní a spolehlivá IT podpora. S rozhodnutím postupně zlepšovat svoje IT ale vyvstala otázka, jak opravdu spolehlivě a správně odhalit jeho současné slabiny, jak nalézt cesty k jeho zlepšení, eliminovat možná rizika, která by v budoucnu mohla ohrozit činnost společnosti, a zajistit celkovou kontinuitu podnikání.

ITIL Audit

ITIL Audit velmi rychle a s minimální zátěží pro klienta zmapuje

je poskytování IT služeb a fungování IT procesů a na základě jejich analýzy předloží doporučení, jak firemní IT poskytovat lépe, efektivněji, kvalitněji a s maximálním omezením možných budoucích rizik. Vytvoří základnu pro rozhodování, plánování, realizaci, hodnocení úspěšnosti změn IT a zachování kontinuity činností i v nepříznivých podmínkách. Ukáže cesty, jak v souladu s nejlepšími praktikami učinit firemní IT služby transparentními, jak nad nimi získat větší kontrolu a zlepšit například vnitrofiremní finanční vztahy. Výsledkem ITIL Auditů je kompaktní analýza a srozumitelná doporučení.

ITIL Audit v GEOSAN GROUP

Cílem ITIL Auditů ve společnosti GEOSAN GROUP bylo identifikovat slabá místa IT, rizika, hrozby a současně popsat stav řízení bezpečnosti IT. Obě oblasti se zde významně prolínají a bezpečnost IT je z hlediska aktivit společnosti klíčová. Závěrečná zpráva zahrnovala kromě výsledků šetření a popisu stavů jednotlivých oblastí řízení IT také doporučení, na které oblasti IT se zaměřit, neboť jejich míra rizikovosti je zvýšená, a návrh kroků, které je třeba v následujících obdobích udělat jak v oblasti IT procesů, tak i managementu bezpečnosti IT.

Rychle a efektivně

Audit vycházel z referenčního modelu ITIL, standardu ISO 20000 a dlouholetých zkušeností specialistů O₂ IT Services v oblasti procesního řízení a řízení IT bezpečnosti. Na základě řízených rozhovorů s klíčovými zaměstnanci se získaly nezbytné vstupy do analýzy. Ty se porovnály s nejlepšími praktikami doporučovanými ITIL a se zkušenostmi analytiků O₂ IT Services z podobných projektů a podobně fungujících organizací.

Nezatížit management

Důležitým faktorem ITIL Auditů je respektování časové dispozice dotazovaných a minimální zatěžování vedoucích pracovníků. Interview probíhají až na základě zpracování poskytnutých podkladů formou cílených dotazů týkajících se již konkrétních aktivit a zodpovědností. Získávání vstupních údajů pro analýzu tak probíhá velmi rychle a minimálně obtěžuje všechny zúčastněné.

Závěrečná zpráva

Analýza ukázala, že IT ve společnosti GEOSAN GROUP funguje

dobře. Nebyly identifikovány žádné zásadní problémy či výrazně slabá místa, audit však odhalil některá potenciální rizika. Současně poskytl doporučení, na které oblasti se zvýšenou mírou rizika se zaměřit a navrhl odpovídající kroky. Zpráva zahrnovala i hodnocení vyspělosti všech základních IT procesů a doporučení týkající se jejich nástrojové podpory či zvýšení transparentnosti a říditelnosti prostředí pro poskytování IT služeb. Popsala rovněž souvislost mezi strategií společnosti a strategií IT včetně postupu jejich prolínání až po běžné každodenní operativní činnosti.

Výsledky ITIL auditu

- Koncept strategie a poskytování IT služeb nikdy nebyl schválen
- Poskytování IT služeb sice probíhá v souladu s požadavky provozu, avšak na relativně nízké úrovni provozní vyspělosti
- Řízení IT prostředí probíhá výlučně na základě expertní znalosti lokálního poskytovatele, na němž je zákazník z velké části závislý
- Zcela chybí formalizovaný popis umožňující transfer znalostí a optimalizaci procesů poskytování IT služeb
- Pro řadu rutinních činností nejsou definovány příslušné postupy
- Využívání nástrojové podpory pro transparentní řízení služeb, správu požadavků, komunikací a sdílení je na velmi nízké úrovni

Přínosy ITIL Auditů

Vedení GEOSAN GROUP získalo především konkrétní a hodnověrné podklady pro krátkodobé i dlouhodobé zlepšování svého IT prostředí a služeb. Může zhodnotit proveditelnost a priority doporučených opatření ze svého pohledu, vytvořit akční plán pro jejich realizaci projektovým způsobem, vybraná opatření uvést do praxe a poté i kvantitativně vyhodnotit skutečně dosažené výsledky.

Předávání zkušeností

K neoddiskovatelným přínosům auditu patří i interakce a zpětná vazba mezi členy konzultačního týmu a zúčastněnými zaměstnanci, povětšinou manažery. Poskytly jim odpovědi na některé otázky, které dosud na oblast řízení IT měli, a umožnily doplnit a rozšířit si znalosti, názory a stanoviska.