

Současná situace malých a středních firem na Vysočině v oblasti využití principů managementu služeb v IT

Aleš Pekárek, EPMA

V současné době se v malých a středních podnicích (MSP) stále více prosazují principy tzv. řízení dodávky IT služeb (ITSM – IT Service Management), které pokrývají především operativní provozování dodávaných služeb (Service Support) a dlouhodobější budování vztahu ICT a obchodních útvarů v oblasti synchronizace poptávky a dodávky IT služeb (Service Delivery). Současné modely ITSM jsou ovšem pro MSP často nevyhovující vzhledem ke své relativní složitosti.

Tento problém se snaží překonat mezinárodní projekt INNOTRAIN IT, financovaný z programu EU Central Europe, jehož hlavním cílem jsou inovace procesů a produktů malých a středních podniků na Vysočině pomocí propagace vhodného, nově vytvořeného modelu řízení IT služeb. V rámci projektu došlo k průzkumu vyspělosti MSP v oblasti ITSM ve specifických regionech šesti středoevropských zemích – Německu, ČR, SR, Maďarsku, Rakousku a Polsku. V České republice byly zpracovány celkem 4 případové studie o úrovni řízení IT služeb malých a středních podniků Vysočiny, které si nyní stručně představíme.

Implementace procesů Interního Service-deskového pracoviště - PC HELP, a.s.

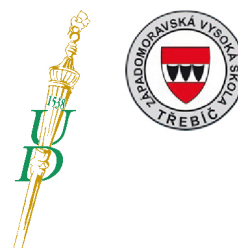
Společnost PC HELP, a.s. působí na trhu s informačními technologiemi více než 15 let. Zaměřuje se na vývoj a implementaci softwarových řešení pro podnikovou sféru a veřejnou správu, což byl hlavní důvod pro rozhodnutí vytvořit prostředí tzv. service desku v souladu s ITSM prostředím ITIL a následně poskytovat uživatelský servis realizovaným službám a produktům. V rámci implementace projektu bylo dosaženo výrazného zkvalitnění procesů externího a interního service-deskového pracoviště.

V současné době je takto řízeno přes 10 externích a interních služeb podporujících procesy tzv. řízení incidentu a řízení problémů. Služby v oblasti vývoje SW byly dále doplněny o prvky procesu tzv. řízení změn. Na základě metodiky ITIL byl rovněž vytvořen SW systém pro správu záznamů v rámci jednotlivých procesů. Tento systém je dále rozvíjen a doplňován o další funkcionality plně kompatibilní s metodikou ITIL, která byla použita jako „rámec“, do kterého byly zasazeny vlastní zkušenosti a znalosti pracovníků společnosti.

Kompletní řešení pro řízení interních procesů – TEDOM ENERGO, s.r.o.

Společnost TEDOM ENERGO, s.r.o. je součástí rozsáhlého holdingu TEDOM, jehož základy vznikly v roce 1991 založením společnosti pro vývoj, výrobu a prodej kogeneračních jednotek. TEDOM ENERGO, s.r.o. zabezpečuje v holdingu výrobu a rozvod tepelných energií a elektřiny. V následujících letech prodělala společnost

Project Partners:



velmi dynamický rozvoj, který vyústil v potřebu zavedení komplexního informačního systému, který by pokrýval všechny interní procesy firmy. Původně využívané řešení – MS Excel – se s rostoucím rozvojem a stále se zvyšujícím objemem dat stalo nevyhovujícím. Na základě výběrového řízení byla realizována dodávka a implementace informačního systému Helios Orange firmou PC HELP, a.s., který dnes umožňuje provádět mnoho interních firemních procesů automatizovaně (např. kontroly provozních agend), čímž došlo k významnému snížení pracnosti a nákladů. Zároveň došlo k úpravě a zefektivnění některých interních procesů společnosti.

Help-desk externích služeb – ENVINET, a.s.

Společnost byla založena v roce 1995 a působí v oblasti jaderné energetiky a příbuzných oblastí. Jako dodavatel monitorovacích aplikací pro jaderné elektrárny nabízela služby Helpdesku, které ovšem nebyly v souladu se zásadami ITSM. Společnost se proto rozhodla služby Helpdesku inovovat takovým způsobem, aby vyhovovaly mezinárodní normě ISO 20000-1. Byl zaveden jednotný komunikační kanál pro požadavky, čímž došlo ke zvýšení efektivity podpory.

Implementace externího Helpdesku – MONTI SYSTEMS, s.r.o.

Společnost působí na trhu od roku 1997 a zabývá se především výstavbou a systémovou podporou čerpacích stanic. Podstatou projektu bylo zřízení externího Helpdesku v rámci informačního systému, který firma dodává čerpacím stanicím za účelem kompletního řízení jejich technologických elementů. V první fázi projektu bylo nutné přesně definovat všechny procesy Helpdesku a v další fázi pak došlo k implementaci příslušného modulu do IS. Nově vytvořený Helpdeskový modul např. umožňuje automatické vyhodnocování ohlášených technologických závad, což výrazně snižuje pravděpodobnost budoucích poruch, či obsahuje znalostní bázi umožňující rychlé a efektivní proškolení nově přijatých zaměstnanců čerpacích stanic.

Z výše uvedených případových studií vyplývá, že zavedení principů ITSM se dnes malým a středním firmám vyplatí. Základním předpokladem pro úspěšnou implementaci je především důkladná vstupní analýza a také výběr vhodného dodavatele řešení. Projekt INNOTRAIN IT v blízké budoucnosti nabídne MSP na Vysočině výukovou platformu, která jejich IT manažerům poskytne informace nezbytné pro úspěšné zavedení inovativních řešení na bázi ITSM. Více informací naleznete na <http://www.epma.cz/innotrain>.

Project Partners:

