

SIMPLY CLEVER



# Zkušenosti s implementací a využitím ITIL v praxi

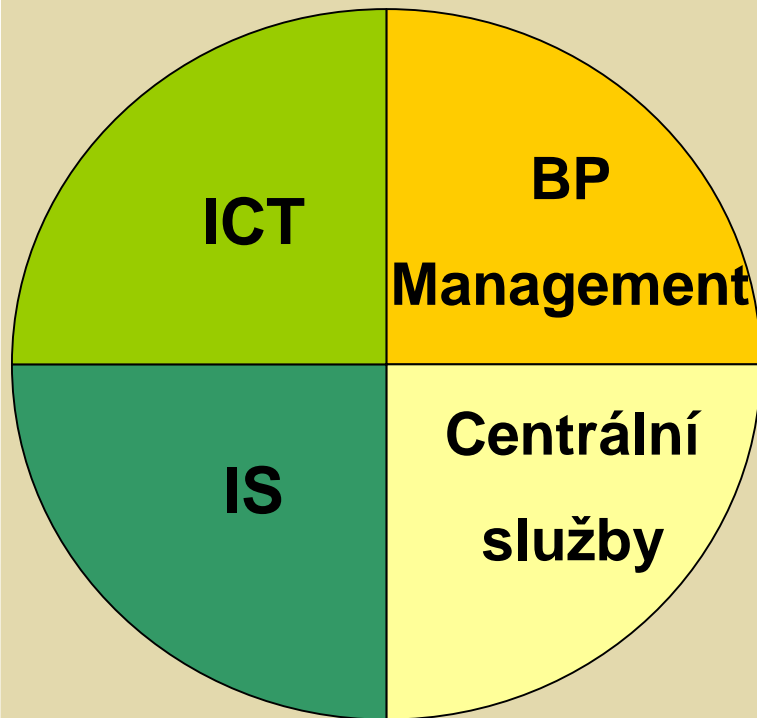
RNDr. Tomáš Filip, MBA, Služby I a K technologií, ŠkodaAuto a.s.

TopVision, 05.11.2004





# Představení ŠkodaAuto a informatiky



Laurin & Klement (kola a motocykly)	1895
--	------

Zahájení výroby automobilů	1905
----------------------------	------

Spojení se ŠKODA Plzeň	1925
------------------------	------

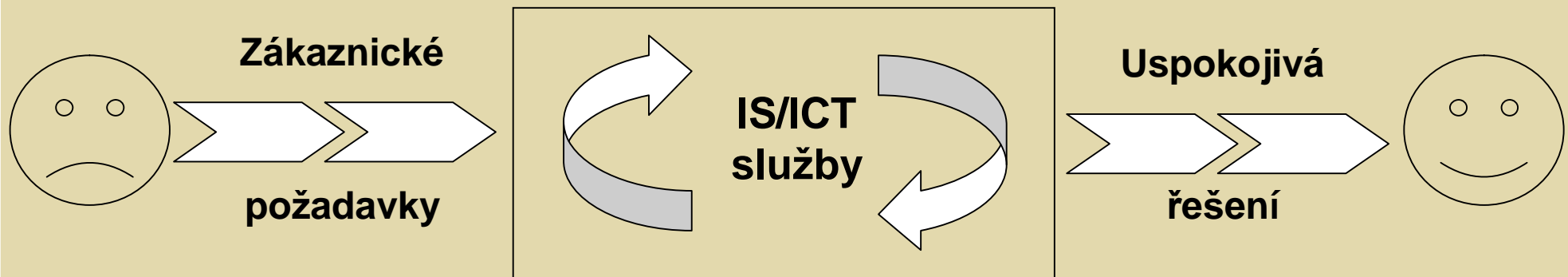
Připojení závodů Kvasiny a Vrchlabí	1950
--	------

Joint venture s VW	duben 1991
--------------------	------------



# CÍL / MOTIVACE / OČEKÁVÁNÍ - SPI

(Service Provision Implementation)



*Udržovat a postupně zlepšovat kvalitu IS/ICT služeb podporujících firemní procesy, prostřednictvím nepřetržitého cyklu dohodování, monitorování, zpravodajství a hodnocení dosahovaných výsledků a zavedením postupů vylučujících neakceptovatelnou úroveň služeb.*



# OČEKÁVANÉ PŘÍNOSY

- Množina **garantovaných měřitelných služeb** s jasným vztahem cena/výkon
- **Controlling IS/ICT**, transparentnost
- **Uvolnění zdrojů** k zajištění:
  - lepšího rozložení utilizace zdrojů
  - lepší kvality, dosažitelnosti, spolehlivosti
  - striktního oddělení P&B, R úkolů / týmů
  - vlastního procesního řízení IT - designu IS/ICT procesů
    - SLM organizace
    - Change Management organizace
  - IT činností dosud nezajišťovaných a lepší kvality poskytovaných služeb
  - kapacit pro plánování a rozvoj infrastruktury, vývoj aplikací



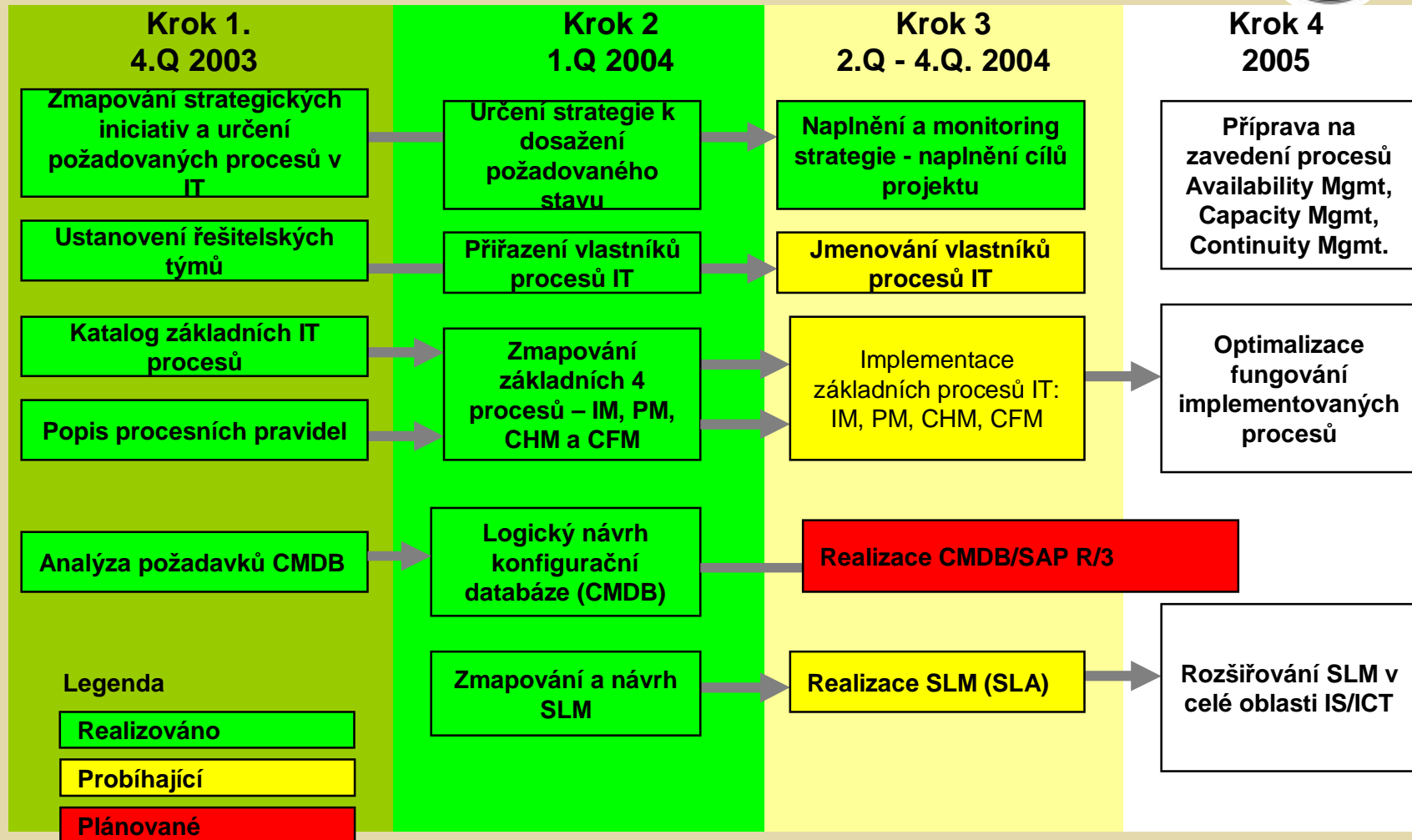
# STRUKTURA PROJEKTU

**Koncept** = ITIL light (IT Infrastructure Library)

Projekt-kód	Projektové jméno	Nástroj
<b>IPROM</b>	<b>Implementace PROcesního Managementu</b>	
<b>IPROM_IM</b>	<b>Incident Management, Service Desk</b>	<b>PSC, TIVOLI</b>
<b>IPROM_PM</b>	<b>Problem Management</b>	<b>PSC</b>
<b>IPROM_CHM</b>	<b>Change Management</b>	<b>PSC</b>
<b>IPROM_CFM</b>	<b>Konfigurační Management</b>	<b>SAP/PM, PSC, SkoNet</b>
<b>IPROM_SI</b>	<b>Strategické Iniciativy</b>	
<b>IPROM_SLM</b>	<b>Service Level Management</b>	<b>PSC</b>



# POSTUP PROJEKTU





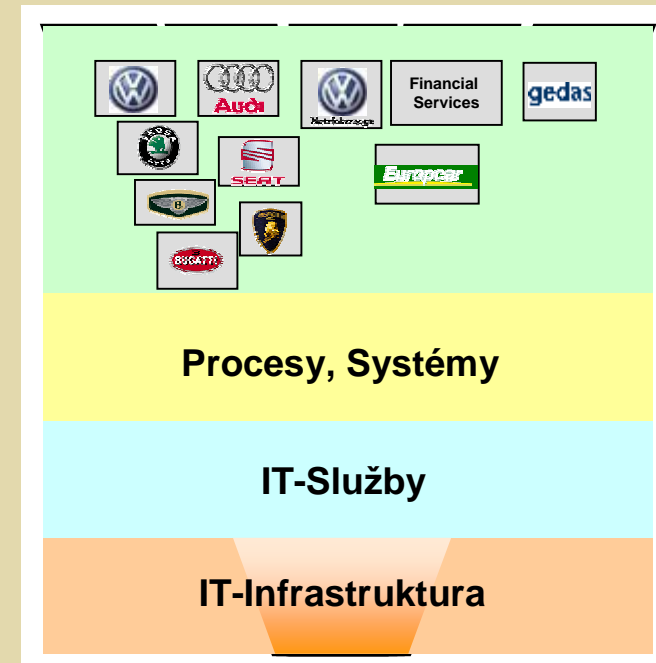
# URČUJÍCÍ FAKTORY

## IT strategie koncernu VW

**Standardy koncernu / značky - další  
konsolidace platforem, nástrojů,  
technologií**

**Know-How Transfer**

**Shared Service Center / Corporate  
Competence Center**





# KOMPONENTY ŘEŠENÍ

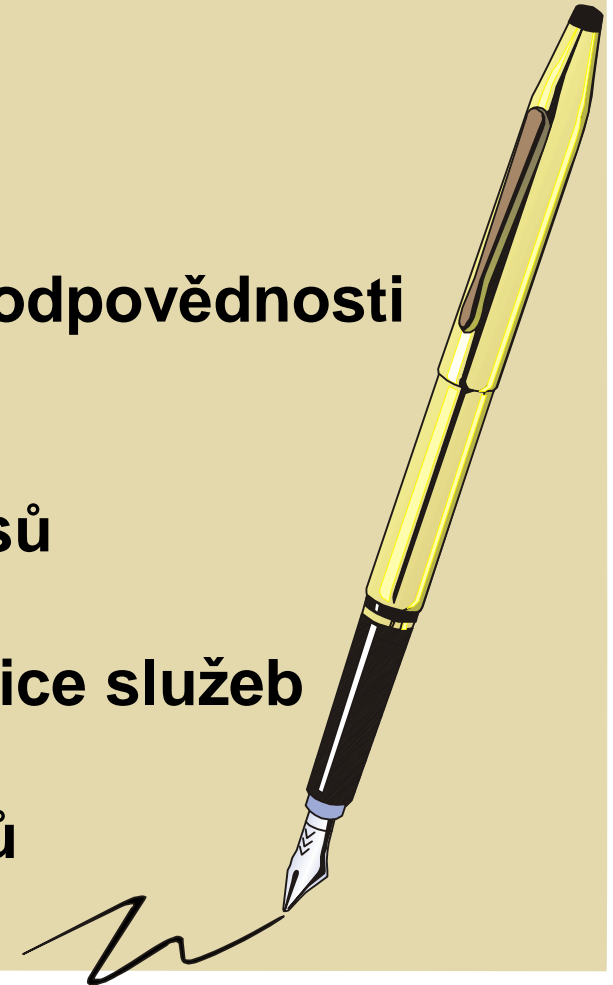
## IS/ICT strategie

**Vymezení pozice, role a pravidel // Určení zodpovědnosti  
za IS/ICT**

**Reengineering externích procesů**

**Reengineering interních procesů / Definice služeb**

**Restrukturalizace IS/ICT útvarů**







# ZKUŠENOSTI / Poradce ANO - ~~NE~~

## Pro

„+“

- Pohled zvenčí
- Propracovaná metodika
  - Coaching
- Transfer zkušeností
- Orientace na výsledek
- Korekce, poradenství

## Proti

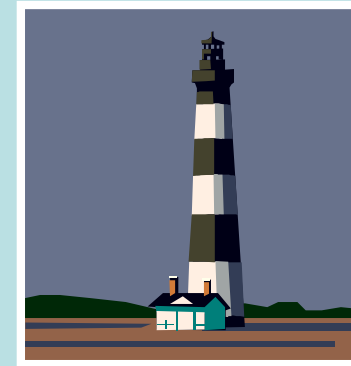
„-“

- Zahřívací fáze
- Nalezení společného jazyka
- Praxe vs. teorie



## ZKUŠENOSTI / Výzvy

- Změna myšlení a zaběhnuté rutiny
- Interní marketing projektu / získání podpory
- Motivace, vazba na odměňování
- Objektivizace úrovně utilizace zdrojů
- Maticové řízení - vztah hierarchického, procesního a odborného řízení
- Podpůrné nástroje
- Nalezení vlastníků a managerů procesů
- Vlastní přechod od teorie k praxi

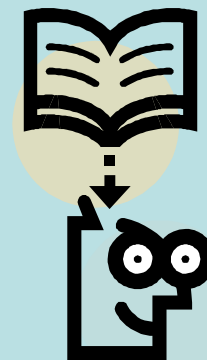




## ZKUŠENOSTI / Doporučení

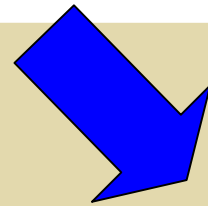
- Oddělení provozu - **P+B / R (Plan+Build / Run)** + odvozené procesy
- Postupný přechod a strukturování služeb
- Snímkování procesů a zdrojů
- Jasné vymezení vztahu služeb, procesů a zdrojů
- Legislativní kroky - zároveň s procesními změnami

**Úpravy organizační struktury**  
- přiblížení hierarchie a procesů  
- očekávání managementu

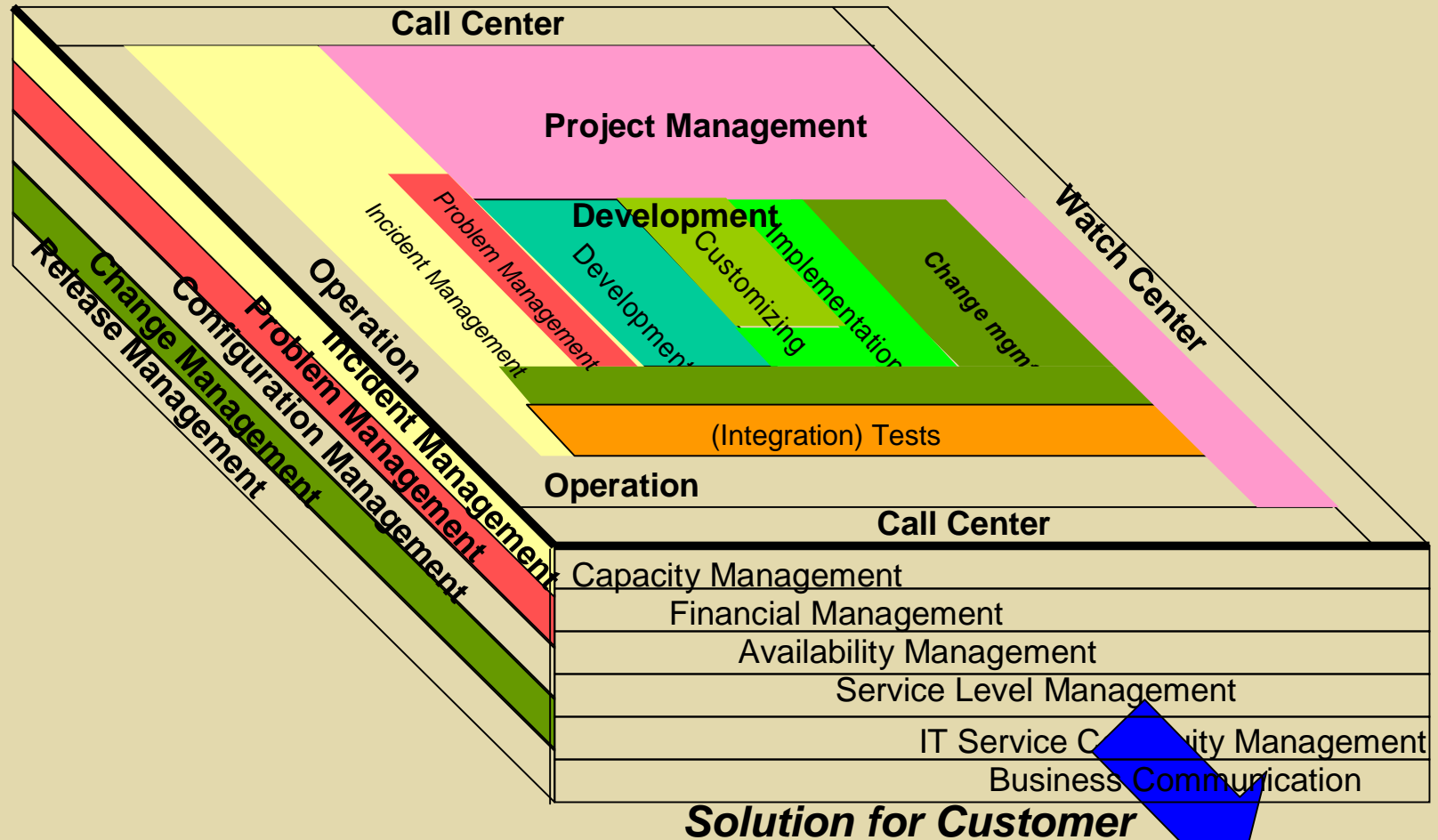




# VIZE



**Customer request**



SIMPLY CLEVER



Otázky?



**DĚKUJI VÁM ZA POZORNOST**

[tomas.filip@skoda-auto.cz](mailto:tomas.filip@skoda-auto.cz)