

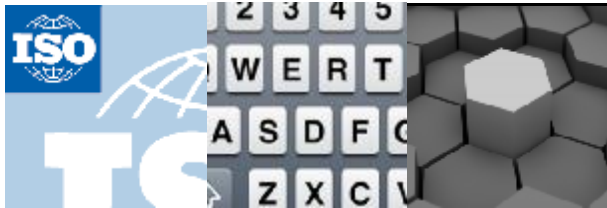


## ITSM SYSTÉM



### MANAGEMENTU SLUŽEB V IT

## IMPLEMENTACE SYSTÉMU MANAGEMENTU SLUŽEB V IT DLE ISO/IEC 20000 – ITSM PAKET (20PAKET)



### Co je 20Paket?

Implementace systému řízení služeb IT.  
Důkaz o úrovni poskytovaných IT služeb dle mezinárodního standardu Realizace ITSM Paketu slouží jako výchozí podmínka pro úspěšnou certifikaci systému řízení služeb v IT v souladu s mezinárodní normou ISO/IEC 20000.

### Co nabízí 20Paket?

Realizace 20Paketu slouží jako základní podmínka pro úspěšnou certifikaci systému řízení dodávek služeb v IT.

- § Implementaci systému řízení služeb IT na „klíč“ na základě „Best practices“ knihovny ITIL
- § Vytvoření systému řízení služeb IT na kvalitativně vyšší úrovni
- § Garanci pevné ceny za dodanou službu
- § Individuální přístup konzultantů
- § Minimální zatěžování zaměstnanců organizace
- § Provedení základního školení zaměstnanců
- § Nastavení jednotlivých parametrů procesů dle požadavků norem, především pak:
  - Service desku
  - Incident managementu
  - Problem managementu
  - Change managementu
  - Service level managementu
- § pomoc při stanovení metrik a cílů poskytovaných služeb
- § IT, včetně cílů a metrik pro jednotlivé procesy
- § Vytvoření nezbytné dokumentace dle požadavků normy a organizace
- § Pomoc při implementaci ITSM do praxe
- § Pomoc při provedení interních auditů

### ITSM – z čeho vychází?

ITSM je procesně orientovaná platforma pro management služeb IT, která byla standardizována dvěma komplementárními normami ISO 20000-1 a ISO 20000-2. Tyto normy definují základní požadavky a dávají také základní návod, pro implementaci systému ITSM.

Pro úspěšnou implementaci a efektivní provozování ITSM však jen prosté splnění požadavků norem nestačí. Systém je nutno zavést i na operativní úrovni. K tomu se nejčastěji využívá knihovna ITIL.

### Knihovna ITIL?

ITIL neboli IT Infrastructure Library, byla vytvořena ve Velké Británii jako knihovna nejlepších praktik pro řízení služeb v IT. Tato knihovna se rozšířila po celém světě a nyní slouží jako podpora norem řady 20000.

Z pohledu uplatnění knihovny ITIL pro implementaci a certifikaci dle norem ISO 20000 se využívají 2 z 8 svazků knihovny ITIL a to ITIL Service Support, ITIL Service Delivery, které tvoří základ managementu služeb v IT.

Norma vyžaduje procesní pokrytí i v těch oblastech, které ITIL buďto vůbec neřeší (např. řízení lidských zdrojů) nebo je řeší okrajově (řízení vývoje ICT služeb).

Některé aktivity, které jsou podle ITIL součástí jednotlivých procesů, mají být podle normy samostatnými procesními oblastmi (např. řízení dokumentace, audit procesů, monitoring a měření procesů).

### Přínosy ITSM Paketu

- § Certifikát dokládá to, že organizace má řízené, kontrolované a certifikované procesy odpovídající mezinárodním standardům a „best practices“ dle ITIL.
- § Certifikátem získáte konkurenční výhodu před konkurencí
- § Implementací ITSM lépe pochopíte jednotlivé procesy, vazby mezi nimi, role, které se na procesech podílejí. Snadněji se Vám budou nastavovat parametry (metriky), které určují efektivitu jednotlivých procesů.
- § Řízení a snížení celkových nákladů na dodávané služby IT.
- § Pružnější a rychlejší přizpůsobení požadavkům zákazníků.
- § Zefektivnění činností při poskytování IT služeb.

### ITSM – pro koho je výhodný?

- § ITSM se hodí pro všechny organizace, které nabízejí, provozují nebo potřebují služby IT v rámci svých podnikatelských procesů.
- § Základním cílem ITSM je poskytování efektivních a zároveň kvalitních služeb IT zákazníkovi – externímu, ale i internímu.

### Časová náročnost a CENA

- § Celková časová náročnost uvedených činností je závislá na podpoře a spolupráci ze strany zákazníka (zpřístupněn pracovišť, průběh činností dle schváleného harmonogramu atd...)
- § Obvykle lze dosáhnout implementace systému řízení služeb IT za 4-10 měsíců s ohledem na složitost procesů a velikost organizace.

Konkrétní cenovou nabídku Vám rádi připravíme, kontaktujte nás!



ITSM  
SYSTEM



MANAGEMENTU SLUŽEB V IT

IMPLEMENTACE SYSTÉMU MANAGEMENTU SLUŽEB V IT  
DLE ISO/IEC 20000 – ITSM Paket (20Paket)

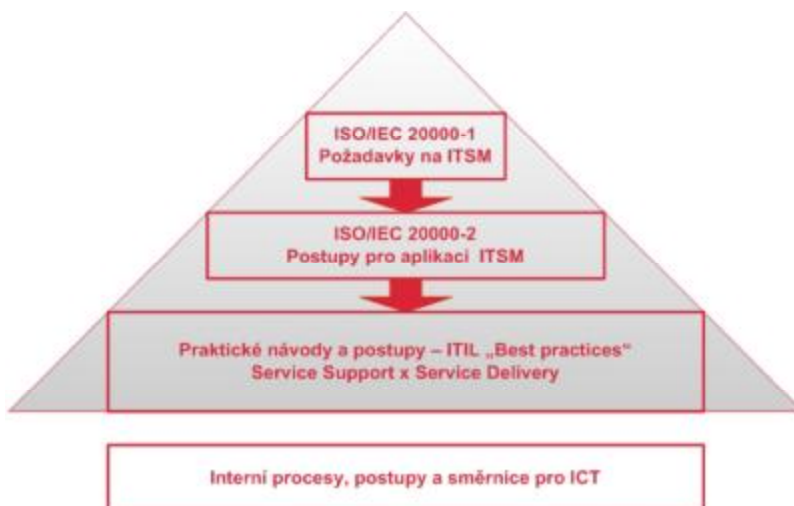
## Charakteristika implementace managementu služeb v IT.

IT slouží, ve většině organizací, jako prostředek pro podporu podnikání, jeho účinného a efektivního rozvoje.

Stále více si organizace uvědomují, že samotné technologie a infrastruktura IT/IS nemusí být zdrojem zvýšení kvality IT služeb a zlepšení podnikatelských výsledků organizace.

Naše konzultační služby vycházejí z kvalitního procesního řízení ICT, ale zároveň zohledňují podmínky zákazníka. Implementaci řídíme vždy na základě projektu, který má několik základních milníků. Nezbytným startovacím bodem každého implementačního projektu ITSM je tzv. situační analýza ITSM. Cílem situační analýzy je vyhodnocení stavu ITSM v organizaci, včetně stavu procesního řízení dle požadavků normy. Dle výsledku analýzy Vám navrhne harmonogram prací, které je třeba udělat ke zdárné implementaci všech procesů dle normy ISO 20000 a následné certifikaci. Součástí implementace je i návrh procesního modelu včetně identifikace vazeb mezi procesy, zpracování potřebné dokumentace a pomoc při implementaci, měření a analýze jednotlivých procesů do praxe.

### Základní struktura ITSM dle ISO/IEC 20000-1



## Společnost Versa Systems

Jako konzultační firma a systémový integrátor v oblasti podnikového poradenství nabízí svým zákazníkům odbornou pomoc při zavádění systému řízení služeb v IT – ITSM Paket.

Chcete dosáhnout zlepšení kvality Vašich služeb v IT, chcete být konkurence schopní při poskytování outsourcingu a současně optimalizovat náklady? My Vám pomůžeme postavit systém řízení služeb v IT přesně na míru Vaší společnosti na základě mezinárodně uznávaných norem a knihovny ITIL.



Versa Systems s.r.o., Kosmova 665/10, 702 00 Ostrava, Tel.: +420 596 136 241, +420 172 760

versasys@versasys.cz, www.versasys.cz

## Proč právě Versa Systems?

Versa Systems má implementován systém řízení jakosti dle ČSN EN ISO 9001 a systém řízení bezpečnosti informací dle ISO/IEC 27001.

Konzultanti Versa Systems v sobě spojují zkušenosti a znalosti integrovaných systémů řízení s praktickými zkušenostmi z podnikové praxe a především z oblasti poskytování služeb IT. Protože mají zkušenosti z oblasti řízení podniků, mohou posoudit nejen systém řízení na všech úrovních organizace, ale i pomoci při implementaci jednotlivých procesů služeb IT do celé organizace.

Konzultanti Versa Systems jsou držitelé mezinárodních certifikátů v oblastech integrovaných systémů řízení.

Jsme zárukou toho, že Váš systém bude úspěšně zaveden a certifikován.