

# ITSM je cesta, jak lépe řídit a provozovat IT oddělení

IT Service Management (ITSM) je důležitým tématem pro firmy, které chtějí poskytovat své IT služby efektivně. Ať už se jedná o bankovníctví, výrobu nebo telco, IT služby jsou klíčovou součástí jejich byznys procesů. Zároveň tvoří základ i pro elektronické služby veřejné správy. S implementací nástrojů ITSM firmám pomáhají specialisté ze společnosti IXPERTA. O trendech v ITSM mluví Martin Kasík, Head of IT Consulting v [IXPERTA](#).

## Martine, jaká je dnes role ITSM z pohledu byznysu?

Úkolem [ITSM](#) je zajistit, aby všechny byznys procesy v organizaci běžely v pořádku, byly bezpečné a přinášely organizaci hodnotu. Už jen krátký výpadek internetového připojení, služby e-shopu nebo některé ze souvisejících mikroslužeb může znamenat, že zákazník z procesu nákupu odejde a objednávku nedokončí.

Firma potřebuje v první řadě zjistit, že nějaký problém hrozí nebo nastal, aniž by jí to zákazník nahlásil. Musí být také připravena takovým problémům předcházet, reagovat na ně a mít připravené řešení. Ideální tak, aby si zákazník žádný problém nevšiml. To znamená, že firma má mít k dispozici interní nebo externí tým lidí, kteří vědí, kdy a co mají dělat, kam se přihlásit a podobně.

***„ITSM si představte jako dohodu mezi byznysem a IT o tom, co IT nabízí. A ta nabídka jsou služby.“***

Každá organizace poskytuje v rámci IT provozu různé služby. A právě nástroje ITSM pomáhají řídit tento ekosystém provozu efektivněji.

## Jaké jsou nejčastější důvody, které klienty dovedou k implementaci nástrojů ITSM?

Chtějí změnu. Zákazník nás zpravidla osloví proto, že chce věci dělat lépe než dosud. V 90% případů za námi přicházejí ve chvíli, kdy jsou jejich technologie zastaralé, neposkytují jim potřebné informace, nejsou spokojeni s uživatelským rozhraním service desku. Chtějí po nás, abychom jim poradili, co jim pomůže dělat jejich práci efektivněji. Změna nesouvisí pouze s technologií, nebo novým produktem, týká se celkové změny fungování IT oddělení nebo nových kompetencí.

## Jaké změny v takovém případě firmám a organizacím doporučujete?

Ta změna nemusí být velká, ale musí být smysluplná. Pro nás je důležité především to, aby zákazník rozuměl významu ITSM. Když u něj chceme nasadit novou technologii, do detailu s ním rozebereme její benefity, úspory, které mu přinese a co ho to bude stát. Pro tyto zákazníky dokáže IXPERTA zastřešit ITMS zastřešit jako celek a provede je projektem od začátku do konce. Držíme se prověřených principů a standardů, zároveň však vždy bereme v úvahu konkrétního zákazníka a jeho připravenost na danou technologii nebo změnu.

## Co konkrétně může firmám přinést dobře navržené ITSM řešení?

Například minimum excelů, e-mailů a telefonátů pro technologické pracovníky. To je jeden z hlavních principů, kterého chceme pomocí ITSM dosáhnout. Snažíme se, aby lidé komunikovali přes jeden komunikační kanál, tedy webové rozhraní, které poskytuje srozumitelné a důležité informace.

### **Které oblasti v rámci ITSM pokrýváte nejčastěji?**

Všechny, které IT potřebuje :-). Součástí ITSM je service desk, který řídí řešení požadavků uživatelů. Pro poskytování informací v reálném čase je určen monitoring, který mluví o tom, zda služba běží nebo ne. A to včetně informace, kde se konkrétní problém vlastně nachází – v rámci ITSM toto řeší nástroje a praktiky Configuration Management, Monitoring a Event Management a Incident Management. Poslední zmiňovaná praktika zároveň mapuje všechny klíčové služby a vyhodnocuje potenciální finanční ztráty a reputační rizika v případě výpadku těchto služeb. Tyto nástroje tvoří standard pro poskytovatele webových služeb, jako jsou například banky nebo technologické společnosti. Samozřejmě, stav služeb je třeba komunikovat i interně v rámci organizace.

### **S jakými nedostatky se v oblasti ITSM setkáváte nejčastěji?**

Za mě je to určitě definování požadavků a agilita, protože IT prostředí se neustále mění. Na začátku projektu se proto snažíme dostat co nejvíce pod pokličku a analyzovat aktuální stav, potřeby a cíle tak, aby bylo zřejmé, co klient skutečně potřebuje a zejména jak konkrétně chce fungovat, když bude řešení hotové. Namísto nekonečného seznamu vlastností, které má nové řešení mít, spojujeme každý požadavek s cílem, čemu má sloužit.

Častým nedostatkem je také neznalost procesů. Právě zde je příležitost pro nás, konzultační a technologické partnery, abychom zákazníkovi přinesli zkušenost z druhé strany a poskytli mu i best practice. Pomáháme klientovi podívat se na celý projekt v souvislostech, vidět skutečnou hodnotu.

### **Jakou roli hrají při definování úvodních požadavků právě ITSM dodavatelé?**

Pro klienty jsme spíše partnerem než dodavatelem. Naším úkolem je nastavit zrcadlo – ptát se správné otázky, zjišťovat souvislosti. Potřebuje zákazník skutečně všechny požadavky, které nadefinoval? Nebo vybereme ty, které jsou pro něj nejdůležitější?

Když zákazníkovi už v rané fázi pomůžeme ujasnit si, co vlastně potřebuje, po určité době vidíme vynikající výsledky – například po roce je schopen s menším počtem lidí vyřešit také dvojnásobný počet incidentů nebo servisních požadavků. Nová technologie je lepší a modernější, podá informace přehledněji, ušetří lidem čas a zajistí vyšší dostupnost služeb.

### **V oblasti ITSM realizoval tým IXPERTA desítky projektů. Které nejzajímavější spolupráce zlepšily procesy u klienta a posunuly jej dále?**

Poměrně velkou implementaci ITSM produktu jsme realizovali pro společnost Moravia IT (dnes RWS Moravia) pro asi 100 000 koncových uživatelů po celém světě. Máme za sebou mnoho projektů v různých odvětvích – v soukromém sektoru v oblasti ITSM spolupracujeme například se společnostmi PPF Banka, Fortuna, ZENTIVA či Kofola. Ve veřejné správě je to například Diamo nebo Správa železnic, kde jsme implementovali sofistikované technologie potřebné k poskytování služeb.

### **Jaké parametry doporučujete pro hodnocení úspěšnosti ITSM projektů?**

Především lepší rychlost a dostupnost IT služeb. Při hodnocení projektů bereme v úvahu i připravenost a schopnost předvídat a reagovat na situace. Dalším z kritérií je i návratnost investic. Na první pohled může nová ITSM technologie představovat pro firmu větší investici, ale vezmeme-li v úvahu všechny její výhody, vyplatí se ji pořídit. Dobře navržené ITSM řešení vytvoří modernější, efektivnější, výkonnější IT prostředí, a tím i lepší uživatelský zážitek nebo službu pro klienta.

**Martin Kasík**

Martin Kasík má za sebou více než 16 let zkušeností v oblasti IT konzultací a působí jako Head of IT Consulting ve společnosti IXPERTA. Realizoval řadu úspěšných konzultačních a technologických projektů v oblasti ITSM a online komunikace pro klienty z několika kontinentů.