Podpora kvality ICT ve veřejné správě pohledem Telefónica O2

4. Národní konference kvality Karlovy Vary

Jan Hřídel
Regional Sales Manager - Public Administration

Telefónica

O2

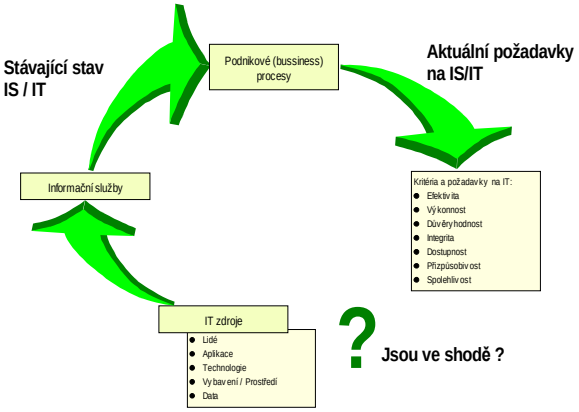
Obsah

1. Strategie v ICT – využití metody Balanced Scorecard
2. Řízení ICT – využití metodologie ITIL
3. Audit a certifikace

Telefónica

O2

Proč strategie v ICT ? Je třeba realizovat plán podporující naplnění aktuálních požadavků primární činnosti pomocí ICT



Nový pohled na strategii

1. Strategie je soubor hypotéz o příčině a důsledku, který popisuje celek – úspěšnost organizace (jak jí dosáhnout) v daném oboru činnosti:
   - „Zvýšením počtu úředníků na přepážkách zkrátíme čekací lhůtu na vyřízení“
2. Strategie musí být měřitelná, aby byla řiditelná:
   - Počet úředníků na přepážkách
   - Průměrná čekací doba občana
3. Strategie jsou přírůstkové a vznikají v průběhu času.
4. Zamýšlené strategie mohou být nahrazeny.
5. Formulace a implementace strategie se vzájemně proplétají.
6. Nápady týkající se strategie mohou vznikat v celé organizaci.
7. Strategické řízení je proces.
8. **Měřitelná a řiditelná strategie je základem systému řízení jakosti organizace (bez měřitelnosti procesů nelze úspěšně QMS certifikovat).**

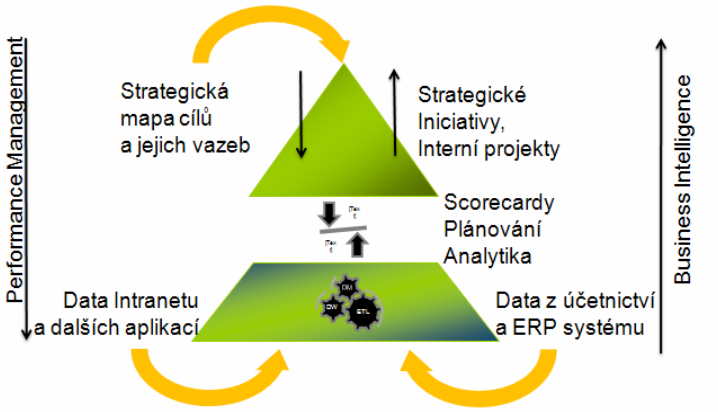
Rozdíly v implementaci BSC v podnikovém a veřejném sektoru

BSC Podniku	***BSC Úřadu***
Finanční perspektiva. Cíle (metriky) tržní hodnoty a finančních aktiv podniku.	**Zákaznická perspektiva.** Cíle (metriky) počtu, skladby a spokojenosti zákazníků.
Zákaznická perspektiva. Cíle (metriky) počtu, skladby a spokojenosti zákazníků.	**Procesní perspektiva.** Cíle (metriky) v oblasti výkonu, a efektivity činností úřadu.
Procesní perspektiva. Cíle (metriky) v oblasti výkonu, a efektivity činností podniku.	**Interní perspektiva.** Cíle (metriky) v oblasti učení, kvalifikace, motivace a růstu.
Interní perspektiva. Cíle (metriky) v oblasti učení, kvalifikace, motivace a růstu.	**Finanční perpektiva.** Cíle (metriky) v oblasti plánování a čerpání rozpočtu.

Telefónica

O2

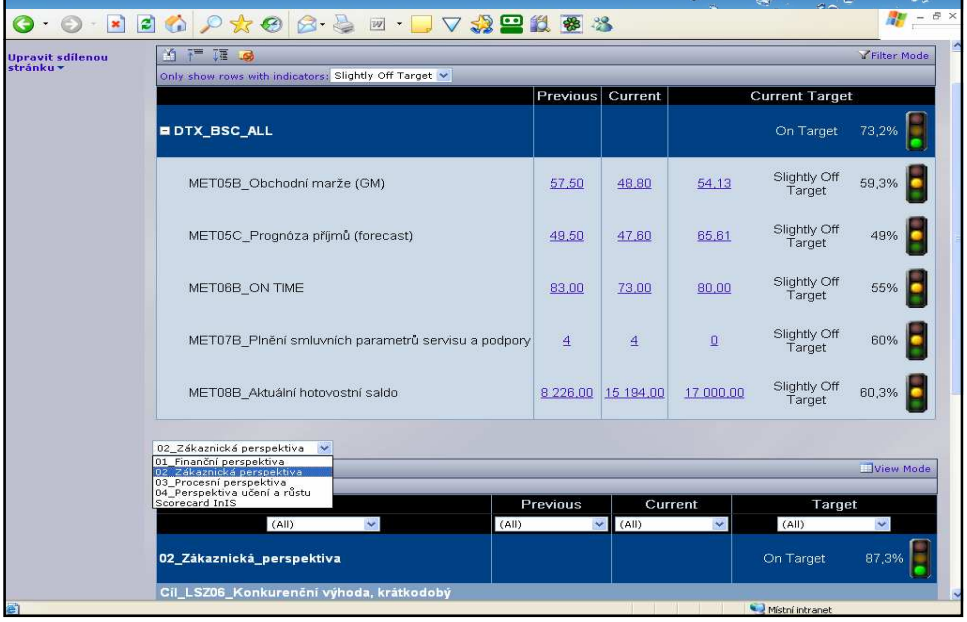
Informační podpora systému řízení - architektura



Telefónica

O2

Microsoft Scorecard (Performance Server) v DELTAXu – součást ISO9001



Co je důležité pro vyhodnocení naplnění strategie

1. Definovaná a měřitelná očekávání odběratele služby
2. Způsob a frekvence měření
3. Definovaný způsob vyhodnocení/nastavení rozsahu přípustnosti hodnot
4. Definované mechanismy řízení kvality služby
5. Definovaný způsob naplňování kvality dodavatelem

Lze dosáhnout neustálé zvyšování kvality služeb bez jasné strategie?

Lze dosáhnout naplnění strategie bez metody řízení?

Telefónica

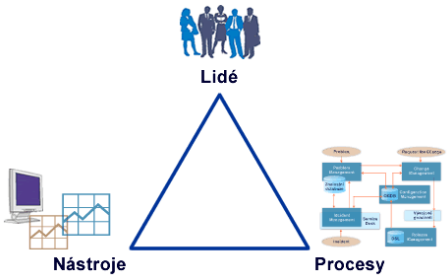
O2

Proces řízení ICT – využití metodologie ITIL

„ Proč trávit čas hledáním něčeho, co už bylo definováno, namísto soustředění pozornosti na aplikování obecně platných a uznávaných pravidel umožňujících zlepšení ICT procesů.“

ITIL – „Best Practices“ v řízení informačních a komunikačních technologií

Nástroje (technologie), lidé a procesy



Implementace disciplín ITSM zahrnuje všechny tři vrcholy tohoto trojúhelníku

V ideálním případě je to trojúhelník rovnostranný

Nástroje:

- Zahrnuje všechny technologie (HW, SW, komunikace) a jejich implementaci, customizaci

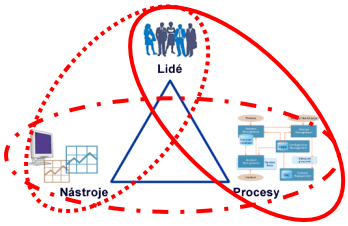
Lidé:

- Zahrnuje všechny stakeholders a jejich školení a vzdělávání

Procesy:

- Zahrnuje design procesu a vytvoření procesní dokumentace (procedury, job descriptions)

Význam integračních vazeb



Bez vzájemného propojení – integrace – všech tří vrcholů trojúhelníku nelze:

- Efektivně řídit IT služby
- Dosáhnout návratnosti investic do implementačního projektu

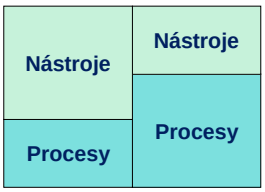
Nesmí chybět žádná ze tří integračních vazeb

Trojúhelník musí být rovnostranný = integrační vazby musejí být vyváženy = na všechny vazby musí být kladen stejný důraz

Toto vyvážení musí být:

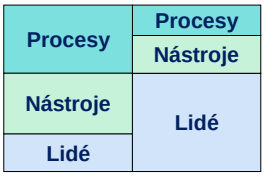
- udrženo v průběhu celého implementačního projektu (= starost vedoucího projektu)
- udržováno i po jeho skončení (= starost vlastníka procesu)

Vyrovnaný systém

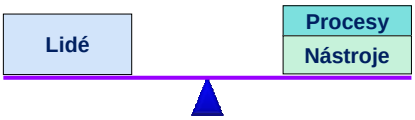


Čím sofistikovanější nástroje, tím menší potřeba formální dokumentace procesů (a naopak)

Čím vyspělejší procesy a kvalitnější technologie, tím menší závislost na klíčových specialistech



Čím větší investice do technologií a procesů, tím intenzivnější trénink a vzdělávání lidí



Audit a certifikace kvality poskytovaných služeb

1. Jednoznačné prokázání shody řízení služby s normou
2. Prokázání připravenosti poskytovat službu s řízenou úrovní jakosti
3. Jednoduché ověření kvalifikace dodavatele - certifikát

Audit kvality služby - certifikace

1. Normy pro řízení kvality služby - ČSN ISO/IEC 20000-1 a 20000-2 (Information technology – Service management)
2. ČSN EN ISO 19011 (Směrnice pro auditování)
3. Interní audit
4. Certifikační (Externí) audit

Nabídka Telefónica O2 v oblasti řízení kvality

1. Tvorba informační strategie
2. Implementace metod řízení kvality
3. Školení ITIL
4. Implementace řízení ICT v souladu s ITIL
5. Audit kvality služby
6. Certifikace shody poskytovaných služeb s normou

Děkuji za pozornost