



# Transparentnosť v organizačných procesoch

Medzinárodný kongres ITAPA 2010, Bratislava

Roman Tiefenbach, QBSW a.s.

[9.11.2010]



# ITIL / ITSM Infraštruktúra

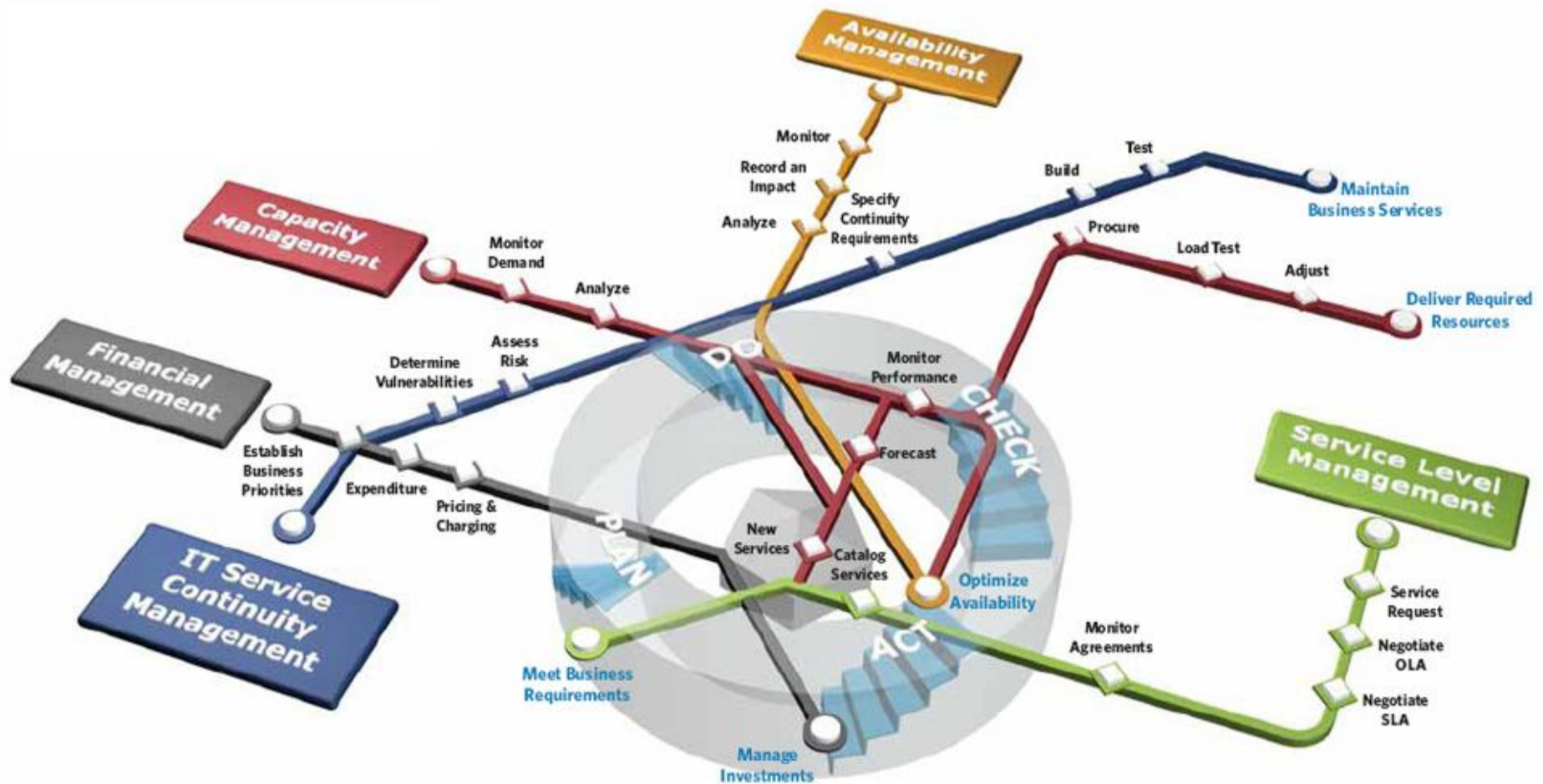
we create solutions  
you do business.





# ITIL / ITSM Procesy v organizácií

we create solutions  
you do business.





ITIL / ITSM

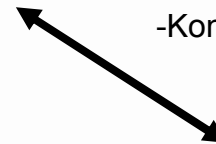
## Proces prijmania nového pracovníka

we create solutions  
you do business.



### ITC oddelenie

- pridelenie počítača so SW
- pridelenie telefónnej linky
- pridelenie mobilného telefónu (PDA)
- zaregistrovanie užívateľa do domény
- pridelenie prístupových údajov domény
- vytvorenie e-mail konta
- Prístup Intranet, Webekonom, Webzmluvy
- Konto do mesacneho vykazu

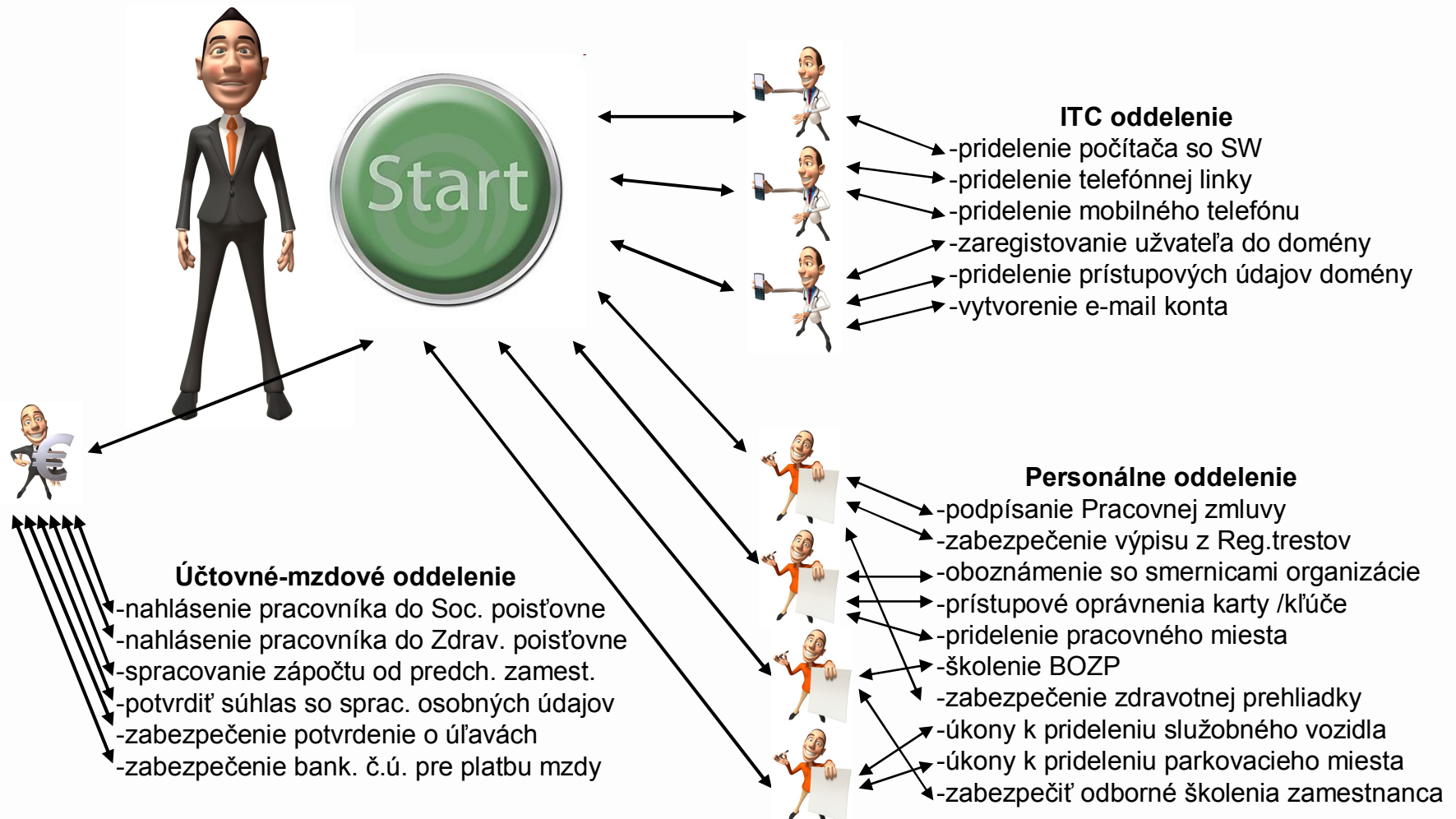


### Personálne oddelenie

- podpísanie Pracovnej zmluvy
- Zabezpečenie výpisu z Reg.trestov
- oboznámenie so smernicami organizácie
- prístupové oprávnenia karty /kľúče
- školenie BOZP
- pridelenie pracovného miesta
- zabezpečenie zdravotnej prehliadky
- úkony k prideleniu služobného vozidla
- úkony k prideleniu parkovacieho miesta
- Zabezpečiť odborné školenia zamestnanca

### Účtovné oddelenie

- nahlásenie pracovníka do Sociálnej poisťovne
- nahlásenie pracovníka do Zdravotnej poisťovne
- spracovanie zápočtu od predch. zamestnávateľa
- potvrdiť súhlas so sprac. osobných údajov
- zabezpečenie potvrdenie o úľavách
- zabezpečenie bank. č.ú. pre platbu mzdy

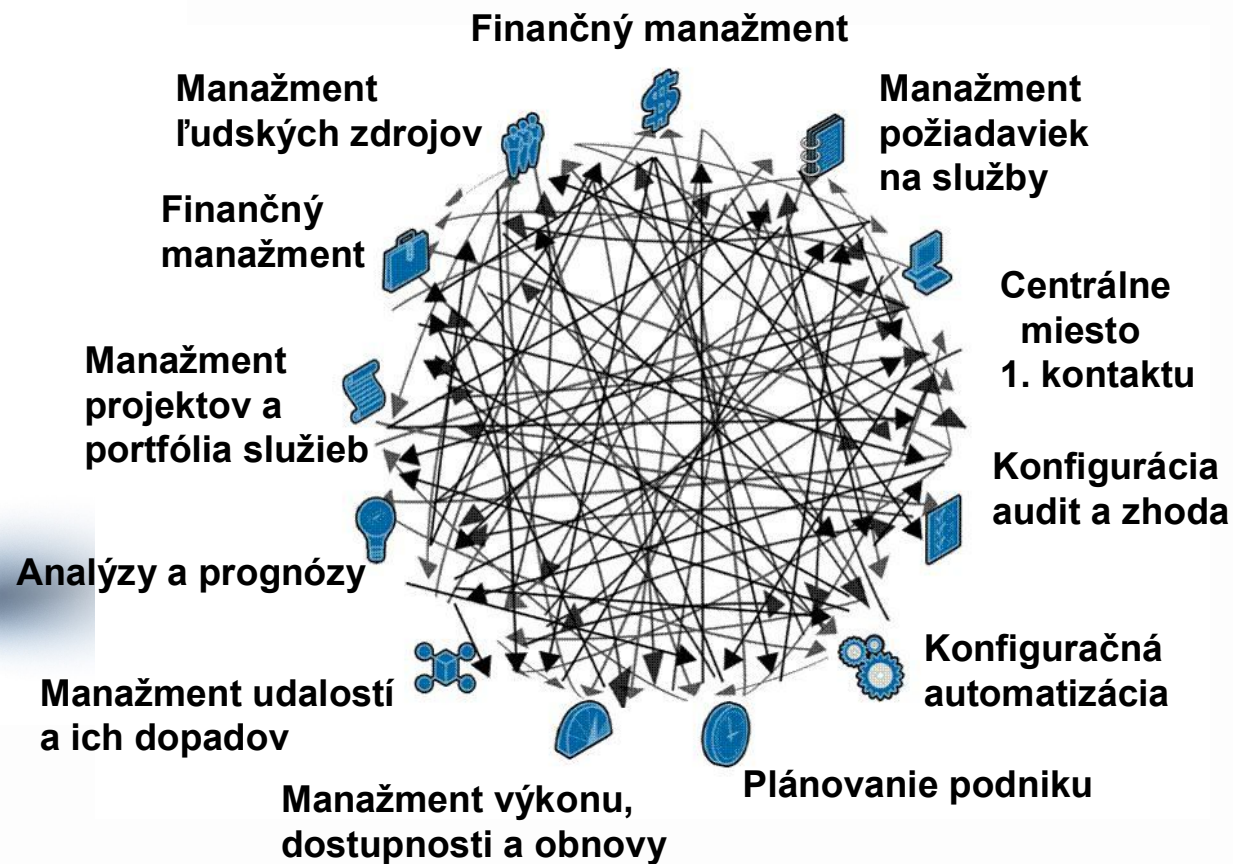




ITIL / ITSM

# Nechcený stav procesov - chaos

we create solutions  
you do business.



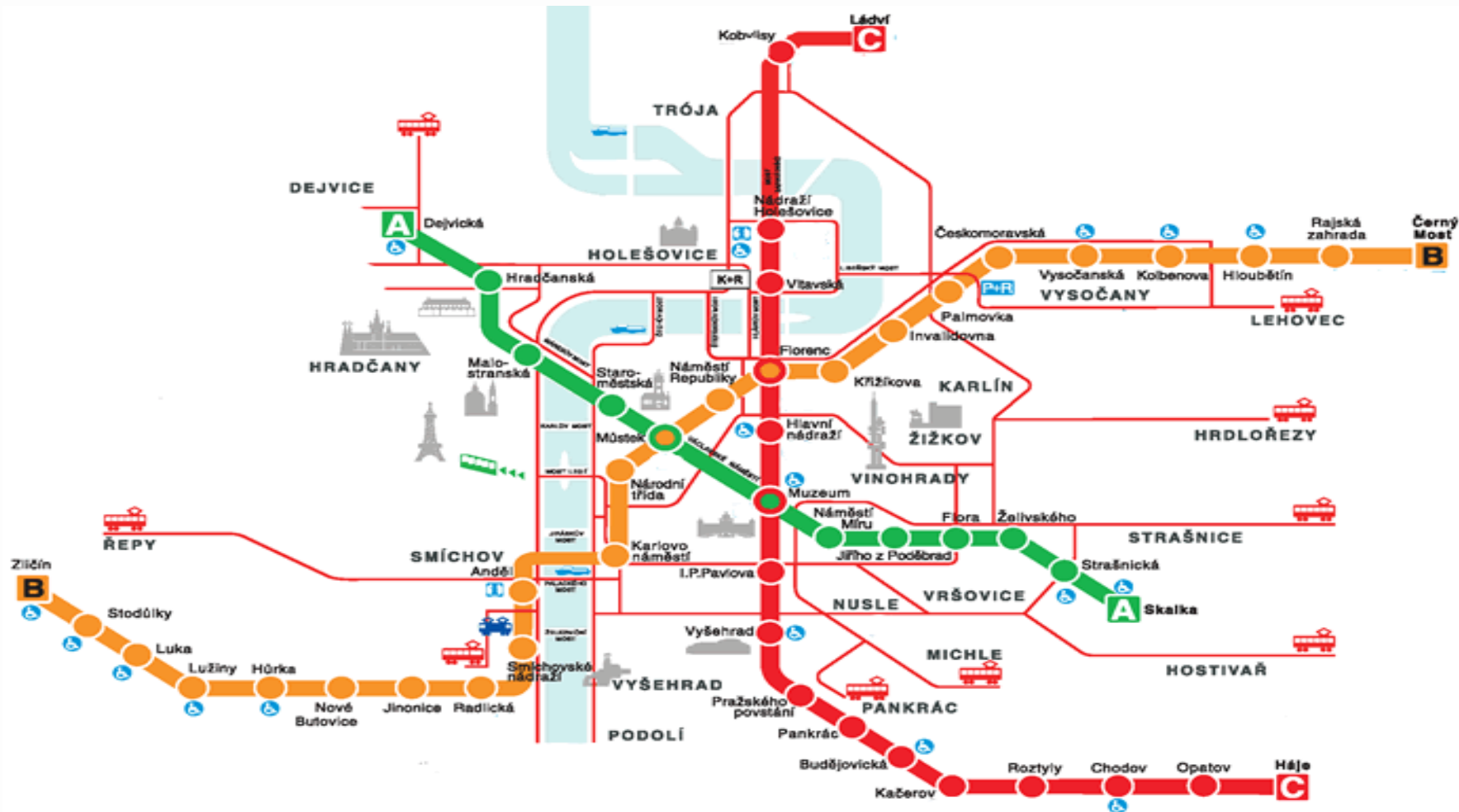




ITIL / ITSM

# Čo môžeme dosiahnuť získaním kontroly?

we create solutions  
you do business.







ITIL / ITSM

## Čo môžeme dosiahnuť získaním kontroly?

we create solutions  
you do business.



**Zvýšenie zodpovednosti**  
Podstatný nárast zodpovednosti  
zamestnancov

**Redukovanie nákladov na IT**  
30% nárast výkonnosti IT personálu,  
Redukcia nákladov na podporu o 25%

**Nárast kvality IT služieb**  
Redukcia výpadkov o 75% (downtime)  
Až o 70% skrátenia času opravy (MTTR)

**Riadenie rizika**  
Čas na požiadavky auditu skrátený z mes. na min.  
Redukcia potreby času na dodržanie súladu 30%

**Zvýšenie dopadov na hl. činnosť**  
O 50% rýchlejšie doručenie IT služby

**Zvýšenie transparentnosti**  
O +95% transparentnosti IT aktivít a nákladov



# ITIL / ITSM

## Certifikované nástroje ITSM

we create solutions  
you do business.



### Assyst 8.0

Počet certifikovaných procesov: 14  
Určenie: organizácie s IT: nad 5  
Typ nástroja: Out of the Box  
Implementácia: 1-4 mesiace  
Lokalizácia: ANGL, NEM, CZ možná



### Remedy IT Service Management Suite 7.6

Počet certifikovaných procesov: 11  
Určenie: organizácie s IT nad 10  
Typ nástroja: Custom development  
Implementácia: 6-36 mesiacov  
Lokalizácia: Admin-svetové jazyky, EUZ-SK



### Service Desk Express 9.6

Počet certifikovaných procesov: 7  
Určenie: organizácie s IT nad 2  
Typ nástroja: Out of the Box  
Implementácia: 0,5-2 mesiace  
Lokalizácia: svetové jazyky



### helpLine v 5.0

Počet certifikovaných procesov: 13  
Určenie: organizácie s IT nad 2  
Typ nástroja: Out of the Box  
Implementácia: 3-14 dní  
Lokalizácia: ANGL, NEM, FR, CZ





**O čom je takéto riešenie ?**

**Overená cesta zo súčasného stavu do efektivity.**

**V čom všetkom vám to môže pomôcť ?**

**Redukcia nákladov, nárast kvality IT služieb, riadenie rizika, zvýšenie dopadov na vašu hlavnú činnosť, transparentnosť.**

**Ak sa pre to rozhodnem, čo všetko ma čaká ?**

**Riešenie vnútrofirémnych procesov, investícia času a peňazí.**

**Aká je návratnosť takejto investície ?**

**V závislosti na súčasnom stave 2 - 48 mesiacov.**

**Kedy je najlepšie začať ?**

**Hneď, keď sa rozhodete zmeniť súčasný stav.**





# ITIL / ITSM

## Otázky

we create solutions  
you do business.



# Ďakujem Vám za pozornosť.



**Roman Tiefenbach**, Business development manager  
[tiefenbach@qbsw.sk](mailto:tiefenbach@qbsw.sk) +421 905 663 540

**QBSW, a.s.** Prievozská 6  
821 09 Bratislava 2, Slovenská republika

**itSMF**  
member