

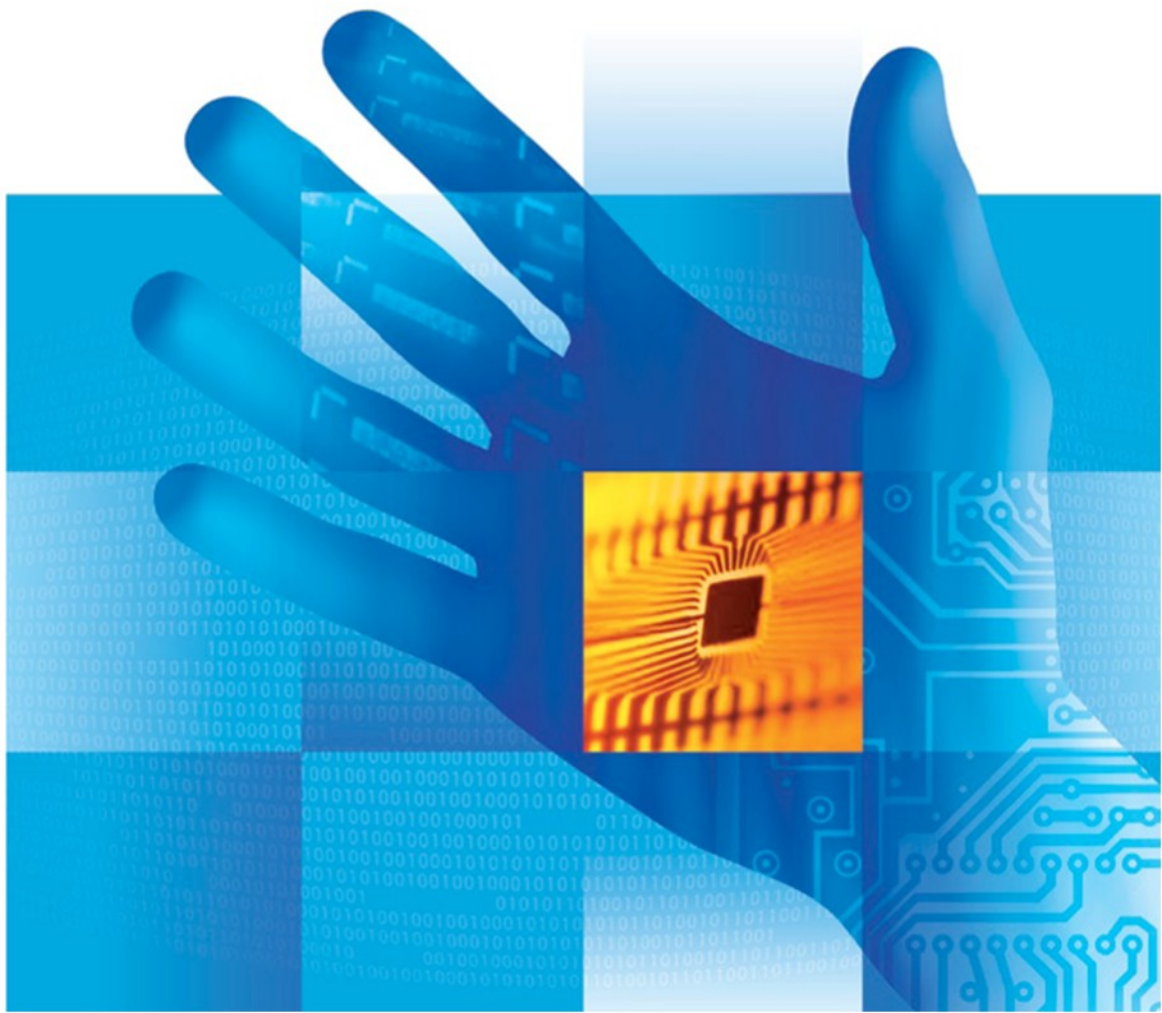


# Řízení kvality IT služeb

Štěpán Kuchař

[stepan.kuchar@vsb.cz](mailto:stepan.kuchar@vsb.cz)

VŠB-TUO FEI  
Katedra informatiky





## Příklady IT služeb

- poskytování podpory při běhu vyvinutého systému
- průběžné poskytování dat o počasí
- poskytování připojení k internetu
- správa nainstalovaného software na firemních počítačích
- poskytování tiskových, mobilních, mailových, síťových, ... služeb
- PSN, XBox Live, Steam, Netflix, Google, ...





## Co je to služba?

- služba je prostředek dodávání hodnoty zákazníkovi tím, že zprostředkovává výstupy, jichž chce zákazník dosáhnout, aniž by vlastnil specifické náklady a rizika.
- zákazník nekupuje produkty, ale hodnotu
  - potřebuje vyřešit nějaký problém, samotný produkt problém neřeší, řeší jej procesy kolem produktu
- služba zajišťuje, že procesy přinášející nakoupenou hodnotu nemusí řešit zákazník



# Co je to řízení služeb?

- ITSM – IT Service Management
- množina specifických organizačních schopností potřebných pro dodávání hodnoty zákazníkům ve formě služeb
- procesy, metody, funkce, role a činnosti potřebné pro kvalitní dodávání služby





## Co je to kvalita služby?

- kvalita služby jsou smluvené podmínky, které určují dodávanou úroveň služby
- doba dodávky služby (24/7), doba do vyřešení chyby, dostupnost (95%), atd.
- pokud dodávka služby splňuje podmínky, je její dodávání kvalitní
- nutnost provádět měření a kontrolu parametrů procesů dodávání služby
  - KPI – Key Performance Indicators
  - CSF – Critical Success Factors





## Příklad – vazba na vývoj SW

- vyvinutím SW práce nekončí
  - potřeba jej nasadit a udržovat v běhu, opravovat chyby, řešit výpadky serverů, apod.
- podpora a zajištění běhu SW je služba
  - řízení kvality služby následuje po nasazení SW
- podpora SW často trvá déle než samotný vývoj – důležitá pro udržení zákazníka
- podpora je velmi často opomíjená, není ani součástí softwarového procesu





## ITIL (IT Infrastructure Library)

- rozsáhlý, konzistentní a procesně orientovaný rámec pro ITSM
- sada veřejně dostupných knižních publikací
- de-facto mezinárodní standard pro řízení IT služeb (ISO 20000 z něj vychází)
- založený na osvědčených postupech (best practices)
- aktuálně ve verzi 3





## Co ITIL popisuje?

- CO se má dělat, aby se zajistila kvalita
  - hlavní procesy, rady, doporučení
- KDO s ČÍM v procesech pracuje
  - role pracovníků, artefakty, systémy a události
- KOLIK jsme schopni poskytnout
  - definice metrik a KPI, způsoby jejich měření
- neřeší JAK přesně mají být procesy prováděny
  - závisí na okolních procesech, požadavcích, atd.







# Charakteristické rysy ITIL

- Procesní řízení
- Jednoznačná terminologie
- Nezávislost na platformě
  - nezávisí na infrastruktuře ani službách
- Volně dostupný
  - každý si může knihy zakoupit a procesy ve svém podniku implementovat
- Zákaznický orientovaný přístup
  - Service Profit Chain model





# Service Profit Chain model





# Životní cyklus služby ITIL v3

