

INFORMAČNÍ A ZNALOSTNÍ MANAGEMENT A TECHNOLOGIE

7. INFORMAČNÍ MANAGEMENT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Ing. Radim Dolák, Ph.D.

Cíle přednášky

- ✓ Vymežit pojem informační strategie a seznámit s principy řízení ICT
- ✓ Uvést základní schéma řízení podnikové informatiky
- ✓ Definovat a popsat obsah metodik ITIL a COBIT



Vymezení pojmu Informační strategie



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Informační strategie navazuje a rozpracovává podnikovou strategii. Cílem je především podpora podnikových cílů vhodným informačním systémem a efektivní práce s informacemi všeobecně.

Informační strategie rovněž určuje celkovou koncepci rozvoje informačního systému podniku na dva až tři roky. (Česká společnost pro systémovou integraci, 2011)

Z hlediska hierarchie mezi podnikovými strategiemi pak zaujímá mezi funkčními strategiemi zvláštní postavení v tom smyslu, že musí podporovat jak nadřazenou obchodní strategii, tak i ostatní funkční strategie a měla by s nimi být provázána tak, aby maximálně IS/IT podporovaly naplnění dílčích strategických cílů souvisejících funkčních strategií. (Keřkovský, 2003)

Vymezení pojmu Informační strategie



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Jak uvádí například Richta (2005), tak je nutné informační strategii podniku vytvářet v návaznosti na rozvojový (podnikatelský) plán podniku. Strategické plánování informačních systémů v izolaci od strategického podnikatelského plánu je zárodkem pozdějších problémů. Izolované vytváření plánu informační strategie pravděpodobně povede k vzniku nákladných systémů, které nebudou schopny plně sloužit potřebám podniku.

Podle Maryšky (2008) informační strategie zajišťuje především vzájemnou synchronizaci a provázání plánovaných a řešených projektů a provozovaných aplikací. Nemá-li organizace informační strategii, pak obvykle investice do informatiky nejsou navázány na podnikové cíle, a tím není dostatečně zajištěna návratnost investic do IS/ICT.

Řízení ICT v podniku



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Řízení podniku z pohledu ICT obvykle probíhá na třech základních úrovních – strategické, taktické a operativní.

Nejinak tomu je i v řízení informatiky. Každá z těchto úrovní se dále člení na oblasti, resp. domény, řízení a ty pak obsahují jednotlivé procesy a funkce řízení.

Tento koncept je dokumentován na následujícím obrázku.

Strategické řízení IS/ICT

- Strategické řízení IS/ICT - (cíle, architektury, standardy, projekty, sourcing, harmonogram, rozpočet, organizace, pravidla řízení, ...)

Taktické řízení IS/ICT

- Řízení a integrace IS/ICT - plánování, organizace, integrace a koordinace provozu, rozvoje a změn IS/ICT
- Služby IS/ICT
 - řízení dodávky služeb IS/ICT (vývoj, nákup, prodej)
 - řízení vlastností služeb IS/ICT (důvěrnost, bezpečnost, spolehlivost, dostupnost, integrita, řízení rizik)
- Zdroje IS/ICT
 - řízení ekonomiky IS/ICT - finančních zdrojů
 - řízení lidských zdrojů
 - řízení datových zdrojů
 - řízení IS/ICT zdrojů a konfigurací (ASW, ZSW, HW, sítě LAN a WAN)

Operativní řízení IS/ICT

- Řízení jednotlivých projektů IS/ICT (vývoj, údržba, implementace)
- Řízení provozu IS/ICT (provoz zdrojů)

Metodiky a modely řízení ICT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Jak uvádí například Gala (2005), tak význam informatiky pro výkonnost a úspěšnost firmy vyvolával tlak na racionalizaci jejího řízení a s tím související vznik různých metodik a modelů.

V praxi jsou nejvíce používané dva základní modely řízení informatiky a to ITIL a COBIT.

ITIL – představuje soubor postupů řízení podnikové informatiky prostřednictvím služeb vydaný britskou vládní agenturou Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA).

COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) je základní metodikou sdružení pro audit a řízení informačních systémů ISACA (Information Systems Audit and Control Association).

Metodiky a modely řízení ICT - ITIL



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVÍNĚ

ITIL je zkratka pro "Information Technology Infrastructure Library", což v překladu znamená "kniha infrastruktury informačních technologií".

Na jejím vytvoření spolupracovala řada společností a vládních organizací s cílem vytvořit soubor nejlepších praktik (Best Practices) v oblasti procesního řízení podpůrných služeb v IT.

Podle Basla (2008) ITIL obsahuje jeden z nejucelenějších referenčních modelů řízení podnikové informatiky. Přestože není tak strukturován jako například CMMI či COBIT, je napsán velmi čitelným jazykem.

Metodiky a modely řízení ICT - ITIL



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARLOVÝCH VARECH

Základním pojmem je služba, která je nejdůležitějším pojmem ITIL a zde ji chápeme jako „IT“ službu, protože je poskytována IT oddělením nebo IT firmou.

Jde o technickou nebo organizační kapacitu, kterou IT poskytuje svým uživatelům.

Může mít různou formu od elektronické pošty, provoz a správu sítě až po např. zálohování dat.

Důležité je si uvědomit, že každá služba má svůj životní cyklus, jenž reprezentuje „život“ služby od jejího vzniku až po provoz a zánik.

ITIL verze 3 rozdělil životní cyklus služby do těchto pěti fází:

- ❑ strategie služeb (Service Strategy) – v první fázi životního cyklu proběhne výběr služby, kterou bude organizace poskytovat. Je vybrána taková služba, která přinese zisk a vyplatí se ji provozovat,
 - ❑ návrh služeb (Service Design) – zde je navrženo, jak bude vybraná služba vypadat a z jakých technologií se bude skládat,
 - ❑ přechod služeb (Service Transition) – v této fázi je navržená služba fyzicky vytvořena, což například znamená, že je naprogramována a že je zakoupen hardware. Proběhne zde i její přesun do provozu,
 - ❑ provoz služeb (Service Operation) – v jejím rámci je služba provozována a podléhá běžné podpoře IT,
 - ❑ neustálé zlepšování služeb (Continual Service Improvement) – služba je průběžně monitorována a zlepšována.
-

Metodiky a modely řízení ICT - ITIL



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

ITIL verze 4 přidává další služby k předchozímu ITIL verzi 3:

- Risk management**
 - Business analyses**
 - Project management**
 - IT asset management**
 - Architecture Management**
 - Measurement and reporting**
 - Workforce and talent management**
 - Infrastructure and platform management**
-



Při zavádění IT procesů podle ITIL bývá otázka vazeb na ostatní procesy často podceňována, přitom je z hlediska automatizace IT procesů ve větším rozsahu klíčová. Je vhodné při zavádění jednotlivých procesů ITIL postupovat podle následujícího scénáře (Sveřepa, 2008):

- získat obecnou představu o procesech ITIL a jejich vzájemných souvislostech,
 - určit IT proces, jehož implementace přinese největší přínos,
 - prozkoumat podrobně jeho vazby na ostatní procesy a stanovit jejich násobnost,
 - pokud se nejedná o první implementovaný proces, je potřeba zvážit dopady vybraného procesu do již nasazených procesů,
 - promyslet návazné dopady do dalších IT procesů, které budeme implementovat v budoucnu.
-



Nejdůležitější přínosy implementace ITIL jsou následující (Implementace ITIL, 2011):

- ❑ úspora nákladů na provoz IT služeb,
 - ❑ lepší kvalita a spolehlivost IT služeb (spokojenější zákazníci),
 - ❑ lepší využívání drahých ICT zdrojů a menší počet výpadků ICT systémů,
 - ❑ vyšší úroveň komunikace mezi pracovníky úseků ICT a zákazníky/uživateli.
-

Metodiky a modely řízení ICT - COBIT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Metodika COBIT pokrývá problematiku řízení IS/ICT v širším kontextu a tedy i včetně aspektů řízení firmy, jejíž je infrastrukturou. (Řepa, 2006)

Podle Doucka je následující přehled informačních kritérií:

- účelnost
 - účinnost
 - důvěrnost
 - integrita
 - dostupnost
 - shoda
 - hodnověrnost
-

Metodiky a modely řízení ICT - COBIT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVÍNĚ

Podle Doucka je následující přehled zdrojů IT

- aplikace
- informace
- infrastruktura
- lidé

Podle Doucka je následující přehled domén pro rozdělení procesů IT

- plánování a organizace
 - pořízení a implementace
 - dodávka a podpora
 - monitorování a hodnocení
-

Metodiky a modely řízení ICT - COBIT



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

V rámci řízení kontinuity činností IT je podle metodiky COBIT důležité:

- chránit
 - odhalovat
 - reagovat
 - obnovit
 - provozovat
 - navrátit
-

DĚKUJI ZA POZORNOST