

# NAJLEPŠÍ ITSM PROJEKT ROKU 2011

## Zmena riadenia IT služieb

## ŽP Informatika s.r.o.

**ITSM**  
**2011: BEST**  
**PROJECT**

POWERED BY

**itSMF** Slovensko

Konferencie itSMF Slovensko „Ako chutí ITIL?“

Vizitka: **Ing. Jozef Urban**, ŽP Informatika s.r.o.

Gate One, 24. apríl 2012

## Kvalifikácia projektu

- Implementácia a optimalizácia procesov v podpornom SW nástroji:
  - Manažment incidentov
  - Manažment problémov
  - Manažment zmien
  - Manažment úrovne služieb
  - Konfiguračný manažment
  - Manažment kapacít
  - Manažment vydaní
  - Reportovanie služieb
  
- podporný SW nástroj - **FIRIS**<sup>®</sup> (Firemný Informačný Systém)

## Kvalifikácia projektu

- vytvorenie a aktualizácia prevádzkových smerníc a procesných diagramov
- školenia zamestnancov
- dohľadový audit ISO 20000 - máj 2011, interné audity - 2011
  
- **Profil spoločnosti:**
  - ŽP Informatika s.r.o., Kolkáreň 35, Podbrezová
  - poskytovanie komplexných služieb a riešení v oblasti ICT
  - 30 ročné skúsenosti
  
- Začiatok: **10.01.2011**
- Koniec: **31.01.2012**

## Ciele a benefity projektu

### ■ Ciele:

- implementovať a optimalizovať procesy ITIL v rámci SW nástroja FIRIS
- úspešné uskutočnenie dohľadového auditu ISO 20000
- zvýšenie spokojnosti zákazníkov
- elektronizácia/automatizácia komunikácie so zákazníkom
- zníženie počtu incidentov

### ■ Benefity:

- **úspešne** absolvovaný dohľadový audit ISO 20000 (výsledok: 1 nehoda, silná stránka - **FIRIS**)
- **zníženie** počtu nespokojných používateľov o 82%
- zavedenie **elektronického** požiadavkového **formulára** (25% elektronických formulárov k decembru 2011)
- **zníženie** počtu incidentov o 8%

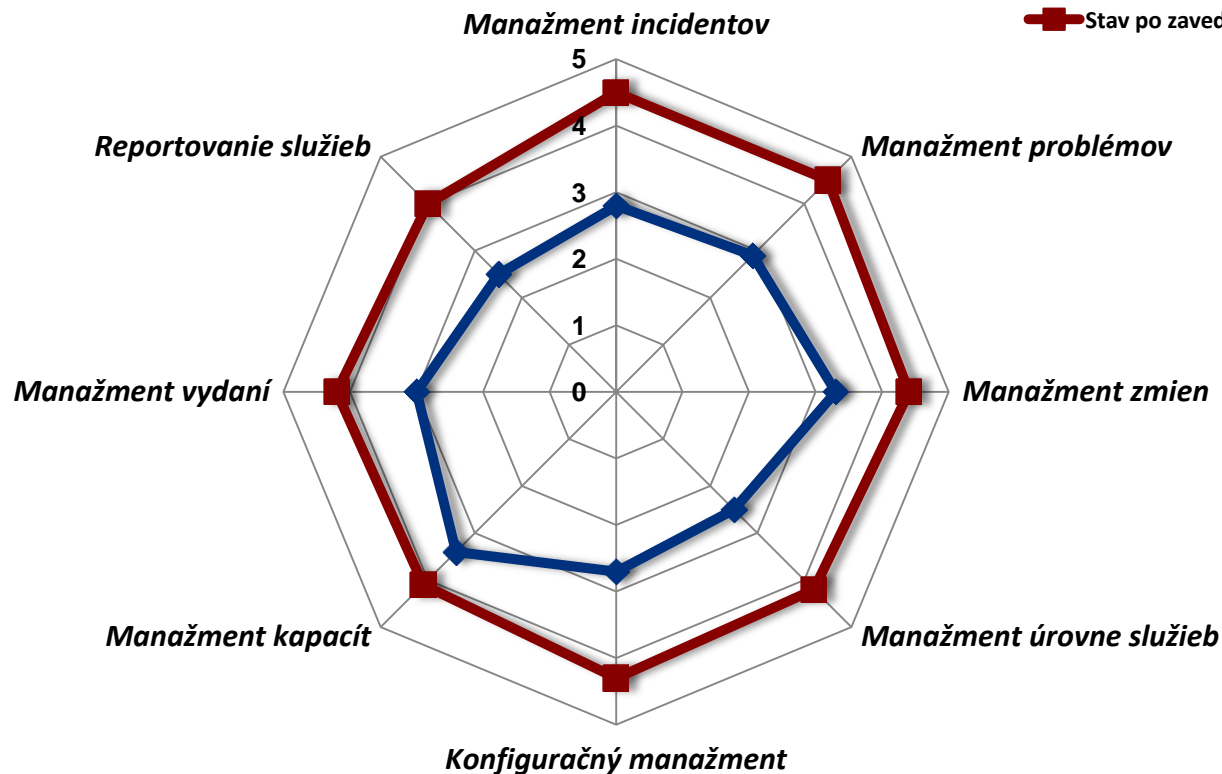
## Ciele a benefity projektu

### ■ Vypelost' vybraných procesov ITIL

**FIRIS®**

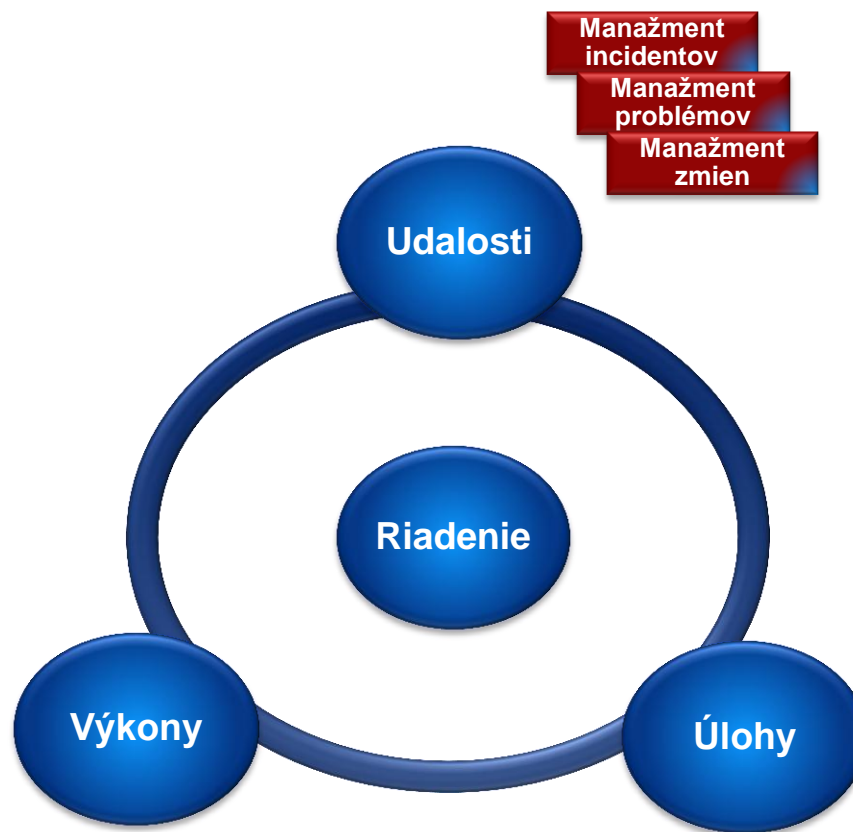
— Stav pred zavedením SW nástroja FIRIS

— Stav po zavedení SW nástroja FIRIS



## Hodnotiace kategórie

**FIRIS**<sup>®</sup>



Reportovanie služieb

Konfiguračný manažment

Databáza znalostí

Manažment úrovne služieb

Manažment kapacít

Manažment vydaní

## Hodnotiace kategórie I.

- Dosiahnutá Integrácia IT s biznisom (stručný popis)
- Zvýšenie kvality v poskytovaní IT služieb (stručný popis)
- Zníženie nákladov na poskytované IT služby (stručný popis)
- Zlepšenie dostupnosti IT služieb (stručný popis)

## Hodnotiace kategórie II.

- Vyladenie kapacity služieb (stručný popis)
- Optimalizácia využitia zdrojov (stručný popis)
- Zlepšenie v oblasti spokojnosti zákazníka (stručný popis)
- Flexibilita pri zavádzaní zmien



## Ekonomická efektívnosť

- skutočné náklady/plánované náklady – **135%**
- náklady zmenových konaní/plánovaný rozpočet – **39%**
- náklady uvedenia do prevádzky/plánovaný rozpočet – **95%**

## Úspešnosť projektového riadenia

- Naplnenie cieľov a prínosov projektu – **100%**
- Projekt realizovaný ako interný projekt **ŽP Informatika s.r.o.**
- Dodržanie harmonogramu projektu – **97%**
- Prekročenie rozpočtu o **35 %**
- Použitá metodika projektového manažmentu – **PRINCE2**

## Záver

- Akékoľvek záverečné informácie alebo zhrnutie či referencie
- Logá všetkých odberateľov a dodávateľov
- Dôvod prečo vyhodnotiť tento projekt ako najlepší