

## Případová studie – velká inženýringová společnost

### Výchozí stav:

- Nasazování outsourcingu provozních IT služeb
- Ve firmě 3 operační systémy, systém „chyt’ si svého IT-ka“, existence poloilegálních mini IT napříč všemi útvary
- **Neexistující koncepce rozvoje**
- Neshoda se změnami ve službách IT ve vedení Společnosti
- Odmítání inovací ze strany uživatelů (cca 500 zaměstnanců)
- Kritický stav organizace projektu ze strany zákazníka i dodavatele

### Rozhodnutí a průběh:

- V odboru IT vytvořena pozice interního PR a marketingu IT
- Rozšíření týmu o člena se zkušeností s marketingem, řízením projektů a informačními technologiemi
- Převzaty kritické činnosti a zahájeny aktivity vedoucí k opravě situace
- Postupné získání důvěry uživatelů v přínos akce
- Zlepšení úlohy útvaru IT jak vůči uživatelům, tak vůči vedení Společnosti
- Posílení procesů vedoucích ke snížení problémů a souvisejících incidentů

### Další, strategická fáze průběhu:

- Ve Společnosti rozhodnuto o zřízení interní projektové kanceláře pro IT projekty
- Ustanovena řídicí platforma napříč byznysem – Projektové kancelář (PMO)
- Nastaveny procesy a metodika projektového řízení v IT
- Vytvořena 5 letá strategie a koncepce rozvoje IT související se získáním lukrativních zakázek, nastavením a udržením konkurenceschopnosti na mezinárodním trhu

### Cílový a stávající stav:

- Fungující komunikační strategie IT ve vztahu k ostatním útvarům Společnosti – srozumitelnost odpovědností
- Nasazena podpora uživatelů prověřenými standardními aplikacemi (Servicedesk)
- Minimalizovaný počet incidentů a problémů
- Maximalizována informovanost uživatelů ve všech fázích IT projektu a jejich zainteresovanost
- Maximalizovaný výkon zaměstnanců při práci s nástroji IT a posílení jejich kreativního přínosu/růstu
- Nastaven systém trvalého zlepšování v oblasti interní komunikace, i koordinace subdodavatelů, významné zlepšení toku a dohledatelnosti klíčových informací
- Posíleny přínosy/role IT při tvorbě a realizaci strategických cílů Společnosti a jejím efektivním fungování
- Harmonizace vývoje služeb ICT s rozvojem obchodních/byznys cílů firmy (odstranění ilegálních IT aktivit v jiných útvarech)
- Nastavena strategie rozvoje na rozhodovací a odpovědnostní platformě napříč Společností (ředitelé úseků a sekcí, vedoucí jednotlivých IT projektů, vedoucí interního IT)

- Nastaveny provozní služby poskytované outsourcerem do podoby detailního TCO prováděných prací, vykazování těchto prací dodavatelem
  - Zavedeno řízení životního cyklu aplikací s důrazem na plánování update, upgrade, kooperace s garanty z byznysu
  - Nasazen systém detailního plánování a správy licencí, sledování využití licencí, jednotlivých infrastrukturních komponent outsourcera, zajištění životního cyklu HW
  - Modernizace technologického zázemí Společnosti do stavu nastavení konkurenceschopnosti v této oblasti na mezinárodním trhu
-