

Posouzení kvality IT

KRAJSKÝ ÚŘAD JIHOMORAVSKÉHO
KRAJE

Posouzení kvality IT dle frameworku IT QUALITY INDEX[®]

18. září 2019



jihomoravský kraj

Q4IT s.r.o.

Telefon +420 541 159 731
Twitter @Q4IT_eu

Výstaviště 405/1
603 00 Brno

www.q4it.eu
info@q4it.eu

Obsah

Úvod	1
Informace o dodavateli	1
Realizace	2
IT QUALITY INDEX®	3
Hlavní zjištění	5
Naměřené hodnoty	11
Přílohy	17

Úvod

Společnost Q4IT s.r.o. se zaměřuje na oblast IT Service managementu, řízení IT skills dle frameworku SFIA, školení v oblasti ITIL, měření kvality IT, vedení workshopů v oblasti ITSM, podpory při tvorbě strategie IT, poradenství v oblasti výběru strategie sourcingu, modernizace IT governance.

Služby jsou dodávány subjektům v České republice i zahraničí a to všem typům organizací a velikostí IT.



ITIL® is a registered mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved
The Swirl logo™ is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved
The ITIL Accredited Training Organization logo is a trade mark of AXELOS Limited, used under permission of AXELOS Limited. All rights reserved

Q4IT logo is a registered mark of Q4IT limited. All rights reserved

Informace o dodavateli

Q4IT s.r.o.

Výstaviště 405/1
603 00 Brno

Telefon +420 541 159 731

Twitter: @Q4IT_eu

www.q4it.eu

Za dodavatele



Zdeněk Jelínek

Senior konzultant a projektový
manažer

Accredited IT Quality Expert

M: +420 724 228 016

E: zdenek.jelinek@q4it.eu

Realizace

Realizace proběhla v těchto krocích:

- 22. – 23. 8. 2019 – vlastní měření kvality
- 6. 9. 2019 – zpracování dat
- 7. 9. – 18. 9. 2019 – příprava a revize závěrečné zprávy
- 10. 2019 – prezentace a předání výstupů

Za správnost zpracování odpovídá Zdeněk Jelínek, AITQE.

Účastníci měření kvality

Jméno	Společnost	Role
Miroslav Vacula	JMK	Self-assessment
Vít Rapčan	JMK	Self-assessment
Vladimír Klimeš	JMK	Self-assessment
Jiří Lang	JMK	Self-assessment
Zdeněk Jelínek	Q4IT	Assessment Lead – akreditovaný IT Quality Expert (AITQE)

Výstupy

- souhrnná zpráva obsahující hlavní zjištění, naměřená data a doporučení pro další zvyšování kvality
- certifikát kvality IT s vyčíslenou hodnotou kvality IT
- radarový graf actual / future
- manažerské shrnutí ve formě snímků v powerpointu

IT QUALITY INDEX®

Framework IT QUALITY INDEX® je koncept měření kvality IT, široce akceptovaný jak na straně IT tak na straně vedení všech typů organizací, protože přináší tyto výstupy:

- Efektivní komunikace mezi IT a zákazníkem v kontextu široce akceptovaných principů řízení kvality IT
- Posouzení úrovně IT mezi podobnými organizacemi - benchmarking
- Posouzení úrovně řízení IT podle míry adopce obvyklých postupů – best practices
- Metodika urychlující adaptaci obvyklých postupů řízení
- Efektivní plánování a prioritizace projektů zlepšování IT

Tento Framework se používá pro strukturované posouzení úrovně IT v těchto oblastech:

IT Quality Index – Quality Domains:

- Business / Customer – komunikace se zákazníky / byznysem
- People – řízení a rozvoj lidí v IT
- Services – úroveň a řízení IT služeb
- Processes – úroveň procesů v IT
- Tools – úroveň nástrojů v IT
- Appearance – vnímání IT z pohledu zákazníka

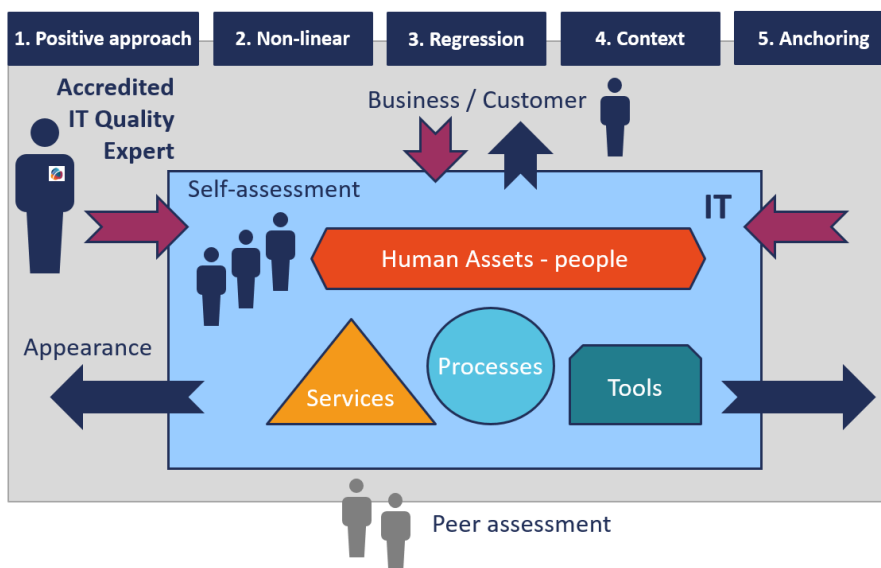
IT Quality Index dále vychází z těchto principů:

IT Quality Index – 5 Principles

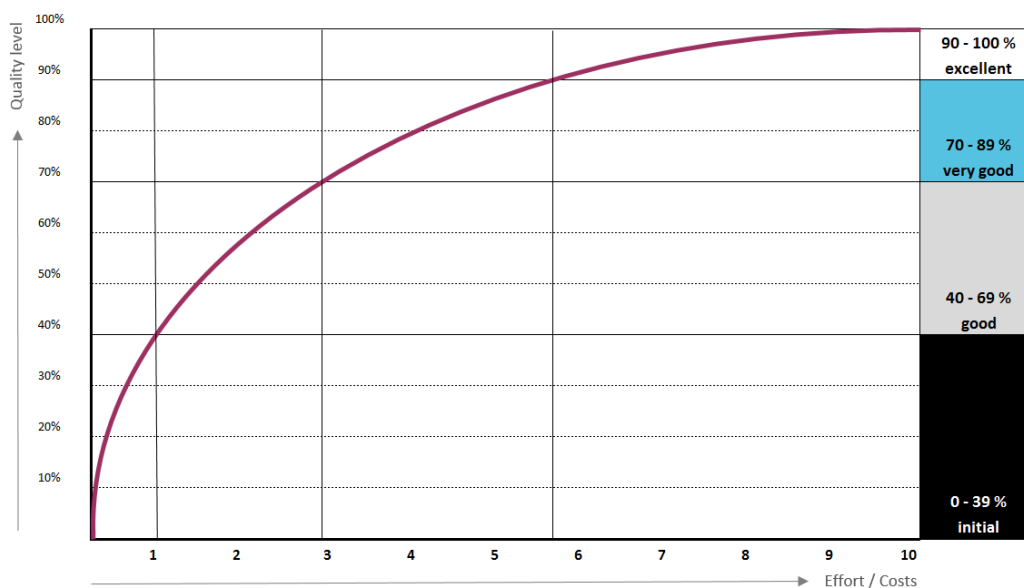
- Positive approach – pozitivní přístup, hledání oblastí ke zlepšení
- Context – kvalitativní úrovně jsou posuzovány v kontextu IT, typu organizace a důležitosti IT pro organizaci
- Non linear – nelineární vztah mezi kvalitou IT a vynakládanými prostředky / zdroji
- Regression – měření dlouhodobých úrovní nikoliv jednorázových aktivit a fluktuací
- Anchoring – zakotvení úrovně vnímání kvality, nastavení reálných očekávání

Měření kvality probíhá formou interview s verifikací poskytovaných informací vůči realitě – ověřování dodržování deklarovaných postupů a aktivit.

IT Quality Index je organizován a následně zpracováván akreditovaným IT quality expertem - AITQE, který má certifikace ITIL Expert a prokazatelné široké zkušenosti s úrovní IT v řadě různorodých organizací.



Koncept IT QUALITY INDEX vychází z nelineárního vztahu mezi náklady / zdroji a celkovou úrovní kvality IT.



Výstupem měření IT podle frameworku IT Quality Index jsou:

- Procentuální úroveň kvality IT ve škále 0-100% - ve formě certifikátu kvality IT



- Analýza jednotlivých kvalitativních dimenzí a posouzení jejich cílové úrovně
- Identifikace 3-5 prioritních oblastí ke zlepšení
- Manažerské shrnutí

Hlavní zjištění

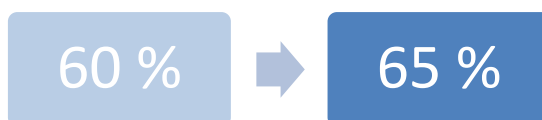
Souhrn

- IT plně pokrývá aktuální potřeby společnosti.
- Hodnota IT QUALITY INDEXU **60 %**.
- Hodnoty obvyklé v podobných společnostech jsou 48 – 57 %
- Průměr vybraného segmentu podobných společností je 53 %.
- Hodnota očekávaného zlepšení podle výsledku ITQI assessmentu je **68 %**.

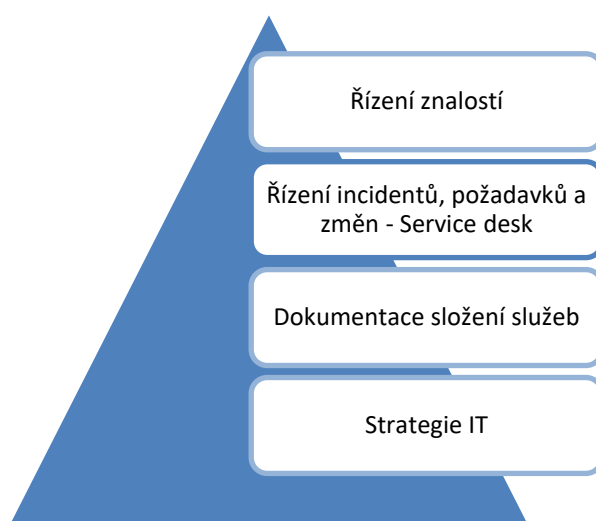
	Hodnota ITQI	Nákladovost IT
JMK	60 %	4,2 % ^{*)}
Hodnoty ve vzorovém segmentu	48 – 57 %	2,85 – 5,30 %

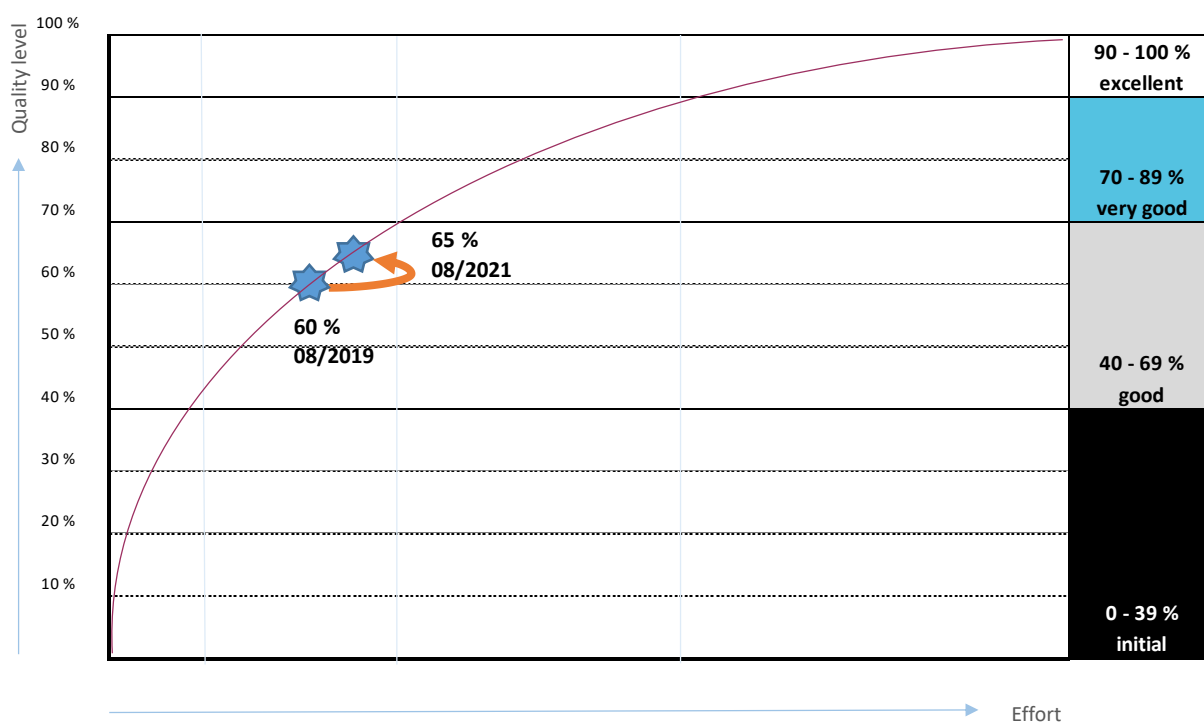
^{*)} Hodnota nákladovosti je orientační. Průměr nákladovosti organizací veřejné správy předcházejících ITQI assessmentů.

Doporučený cíl hodnoty ITQI je 65 %



Hlavní doporučené oblasti zlepšování kvality IT





Souhrn aktuálního stavu

Hodnoty IT QUALITY INDEX posuzovaného IT překračují průměrné hodnoty ve srovnávacím segmentu – organizacím veřejné správy.

Manažer IT i vedoucí skupin IT vnímají přínosy a důležitost řízení IT s principy ITSM a své záměry koordinují a sdílí s týmem.

Začalo proškolení týmu v oblasti ITSM (např. ITIL Foundation), pro sjednocení pohledu na řízení činností IT s využitím tzv. best practices s uvědoměním si přechodu od poskytování technologie k poskytování služby.

Jednotlivé týmy jsou dobře vedeny.

Hodnocení dovedností pracovníků probíhá při pravidelných hodnoceních kompetencí a výkonnosti pracovníků formou interview.

Proběhlo výběrové řízení pro dodavatele strategie IT.

V dalším rozvoji řízení IT je třeba soustředit se na dimenze strategie, řízení služeb, kde jsou rezervy hlavně v oblasti struktury služeb a jejich dokumentace, a řízení znalostí.

Jako nástroj evidence tiketů je používán systém Hotline. Není však používán všemi pracovníky IT a není používán ani jako jednotné místo sběru požadavků uživatelů.

Modelovou hodnotu budoucího cíle kvality 68 % nepokládáme pro následujících 24 měsíců za realistickou a doporučujeme její snížení na 65 %, což je stále nad průměrem segmentu a zajišťuje dostatečné plnění požadovaného rozsahu a úrovně služeb.

Další aktivity ke zvýšení indexu kvality doporučujeme plánovat v návaznosti na strategický plán IT až po roku 2022.

Zvyšování kvality na úroveň "very good" (tj. 70 - 89%) by bylo spojeno s náklady a úsilím nepřiměřenými reálné situaci.

Hlavní cíle zvyšování kvality IT

Pro zvýšení kvality IT na úroveň stanovenou ITQI assessmentem doporučujeme realizovat tato opatření:

1. Strategie

- (B1) Zajistit dostupnost strategie organizace (BS) pro řízení IT, přičemž strategie organizace je hnací silou strategie IT.
- (B2) Dokončit strategii IT pro JMK.
- (B5) Identifikovat, kvantifikovat a dosáhnout shody s businesssem ohledně hodnoty služeb.
- (B6) Požadavky na kvalitu jsou vyváženy dostatečným finančním prostředkem.
- (P8) Popsat a zdokumentovat klíčové procesy v oblasti IT a pravidelně je revidovat.

2. Dokumentace složení služeb

- (B7) Katalog služeb je klíčovou komunikační složkou pro organizaci a IT. Formalizovat service review meetingy, pravidelně vykonávat, evidovat výstupy.
- (S5) Provést dokumentaci složení služeb, zařízení a jejich vztahů pro podporu a správu služeb IT.
 - Definovat kritické služby.
 - Určit vlastníky služeb, aktivit.
 - Rozlišit typ záznamu v tiketovacím nástroji – Incident, Servisní požadavek.
 - Formalizovat postupy realizace změn.
- (P8) Popsat a zdokumentovat klíčové procesy v oblasti IT a pravidelně je revidovat.

3. Řízení incidentů, požadavků a změn

- (S3) Požadavky na nové služby nebo změny stávajících služeb jsou řízeny dohodnutými pravidly. Zlepšit akceptaci, výkon a kontrolu Change Managementu.
- (P1) Formalizovat proces pro zpracování incidentů, požadavků a problémů pro všechny oblasti IT.
- (P8) Popsat a zdokumentovat procesy v oblasti IT a pravidelně je revidovat.
- (T1) Všechny činnosti v oblasti IT jsou podporovány efektivním nástrojem.
- (T2) Provést analýzu používaných nástrojů pro správu IT s určením oblastí použití.

4. Řízení znalostí

- (T1) Všechny činnosti v oblasti IT jsou podporovány efektivním nástrojem.
- (P5) Sjednotit a konsolidovat znalostní báze. Stanovit zodpovědnosti a formalizovat pravidla pro tvorbu obsahu.
- (A4) Zajistit odstraňování zastaralých informací (intranet, tabule atd.).

Doplňující kroky

Jako vhodné doplňující kroky doporučujeme ke zvážení následující oblasti:

Doména	Doporučení	priorita	časová náročnost
Business / Customers	(B1) Zajistit dostupnost strategie organizace (BS) pro řízení IT, přičemž strategie organizace je hnací silou strategie IT.	Vysoká	Střední
	(B2) Dokončit strategii IT pro JMK.	Vysoká	Střední
	(B3) Vedení organizace a IT se shodují na zásadách řízení IT. Klíčové dokumenty jsou schváleny a akceptovány vedením.	Vysoká	Střední
	(B4) Zavést principy poskytování služeb IT organizaci tak, aby bylo IT vnímáno jako poskytovatele služeb.	Střední	Vysoká
	(B5) Identifikovat, kvantifikovat a dosáhnout shody s businesssem ohledně hodnoty služeb.	Vysoká	Střední
	(B6) Požadavky na kvalitu jsou vyváženy dostatečným finančním prostředkem.	Vysoká	Vysoká
	(B7) Katalog služeb je klíčovou komunikační složkou pro organizaci a IT. Formalizovat service review meetingy, pravidelně vykonávat, evidovat výstupy.	Vysoká	Střední
Human assetss	(H1) Hodnocení členů IT týmů se provádí a je k dispozici ve strukturované podobě.	Střední	Střední
	(H6) Výkonnost a produktivita lidí se měří. Existuje strukturovaný měřicím systémem. Stanovit parametry pro optimálnější vyhodnocování osobní výkonnosti.	Střední	Střední
	(H7) Spolupracovat s organizací na nastavení pravidel komunikace změn tak, aby bylo možné sladit organizaci IT s aktuálními a budoucími potřebami taktických i strategických cílů organizace a dynamicky odrážet změny, které přicházejí z vnějších i vnitřních zdrojů.	Vysoká	Střední
Services	(S2) Dohody o úrovni služeb (SLA) jsou zdokumentovány a měřeny. Správa úrovně služeb (SLM) a hlášení o službách jsou zavedeny. Parametry kvality jsou definovány pro každou službu.	Střední	Střední
	(S3) Požadavky na nové služby nebo změny stávajících služeb jsou řízeny dohodnutými pravidly. Zlepšit akceptaci, výkon a kontrolu Change Managementu.	Vysoká	Střední
	(S4) Smlouvy podporující všechny služby jsou v souladu s požadavky organizace.	Střední	Střední
	(S5) Provést dokumentaci složení služeb, zařízení a jejich vztahů pro podporu a správu služeb IT.	Vysoká	Vysoká
	(S7) Vztahy výsledků organizace a služeb IT jsou dokumentovány v katalogu služeb a používány jako klíčový komunikační atribut.	Střední	Střední

	(S8) Portfolio poskytovaných služeb IT pokrývá skutečné potřeby organizace a je pro kontext organizace relevantní.	Střední	Střední
Processes	(P1) Incidenty a problémy jsou zpracovávány podle formálního procesu.	Střední	Střední
	(P2) Jsou zavedeny principy řízení a hodnocení kapacity a dostupnosti služeb IT.	Střední	Nízká
	(P4) Řízení změn probíhá v souladu dohodnutým procesem. Akceptace změn je zaznamenávána.	Střední	Střední
	(P5) Sjednotit a konsolidovat znalostní báze. Stanovit zodpovědnosti a formalizovat pravidla pro tvorbu obsahu. Měřit využití.	Vysoká	Vysoká
	(P8) Popsat a zdokumentovat klíčové procesy v oblasti IT a pravidelně je revidovat.	Vysoká	Vysoká
	(P9) Role v procesech dokumentovat a zajistit, že jsou prováděny osobami s odpovídajícími dovednostmi.	Střední	Nízká
	(P10) Zavést proces neustálého zlepšování a řízení kvality IT.	Střední	Střední
Tools	(T1) Všechny činnosti v oblasti IT jsou podporovány efektivním nástrojem.	Vysoká	Střední
	(T2) Provést analýzu používaných nástrojů pro správu IT s určením oblastí použití.	Střední	Malá
	(T3) Zvýšit využití proaktivních schopností aktuálních nástrojů.	Střední	Střední
Appearance / Tangibles	(A4) Zajistit odstraňování zastaralých informací (intranet, tabule atd.).	Střední	Nízká
	(A5) Měřit spokojenost uživatelů a reagovat na výsledky měření.	Střední	Střední

Naměřené hodnoty

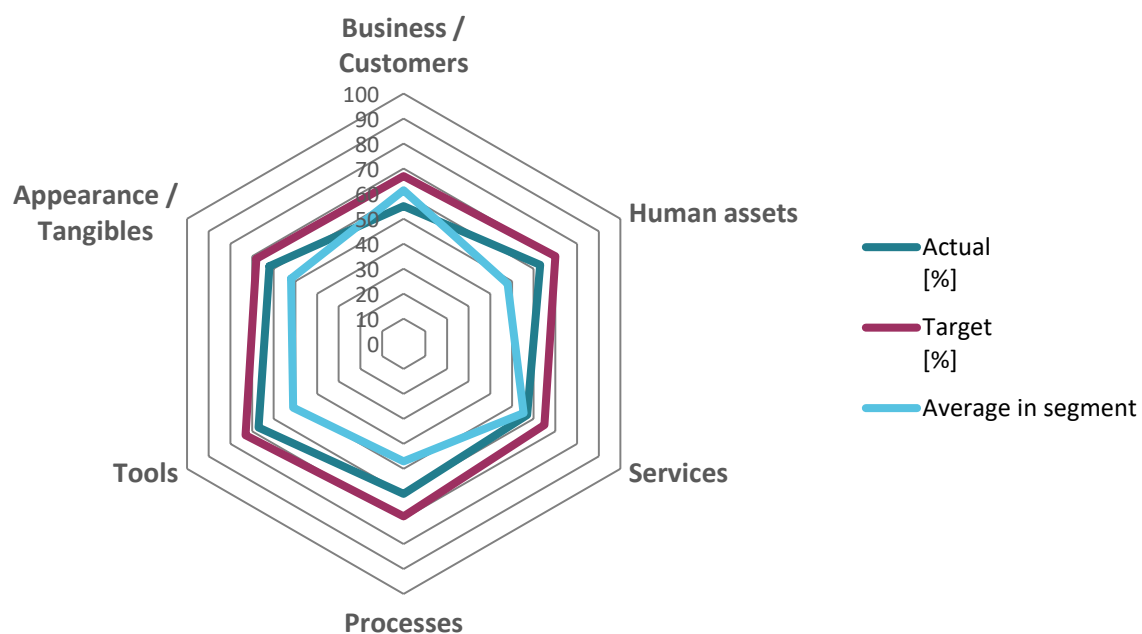
Porovnání s daným segmentem



Průměrná hodnota v segmentu: 53 %
Typický rozsah v segmentu: 48 - 57 %

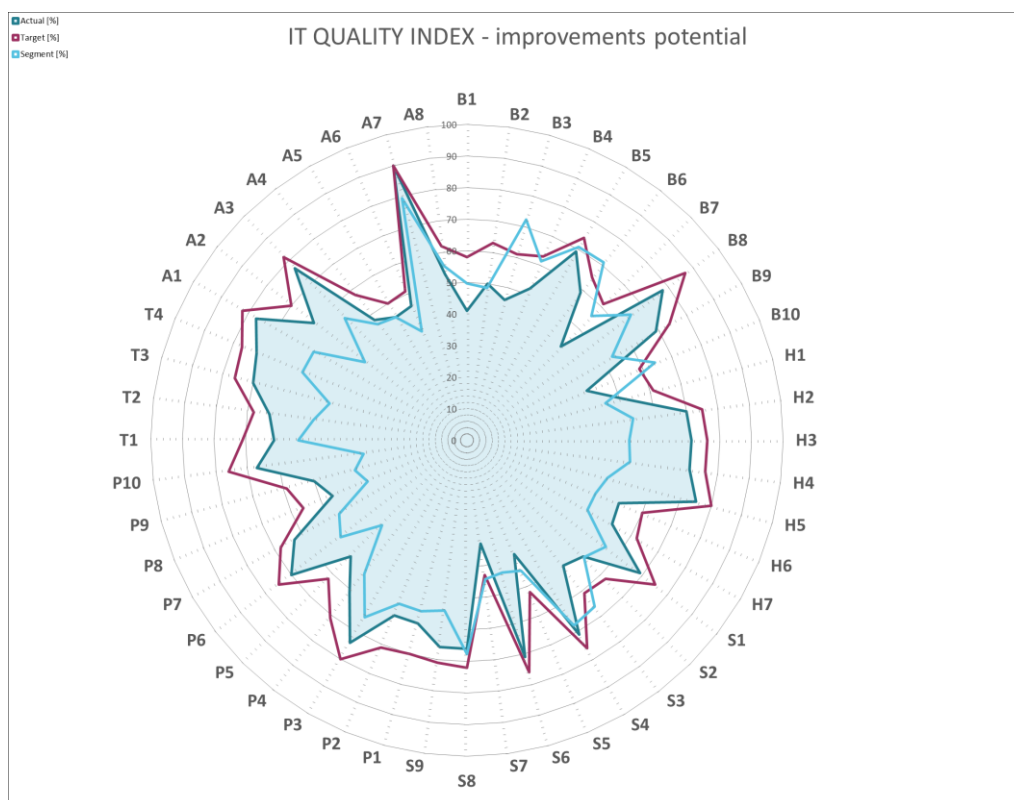
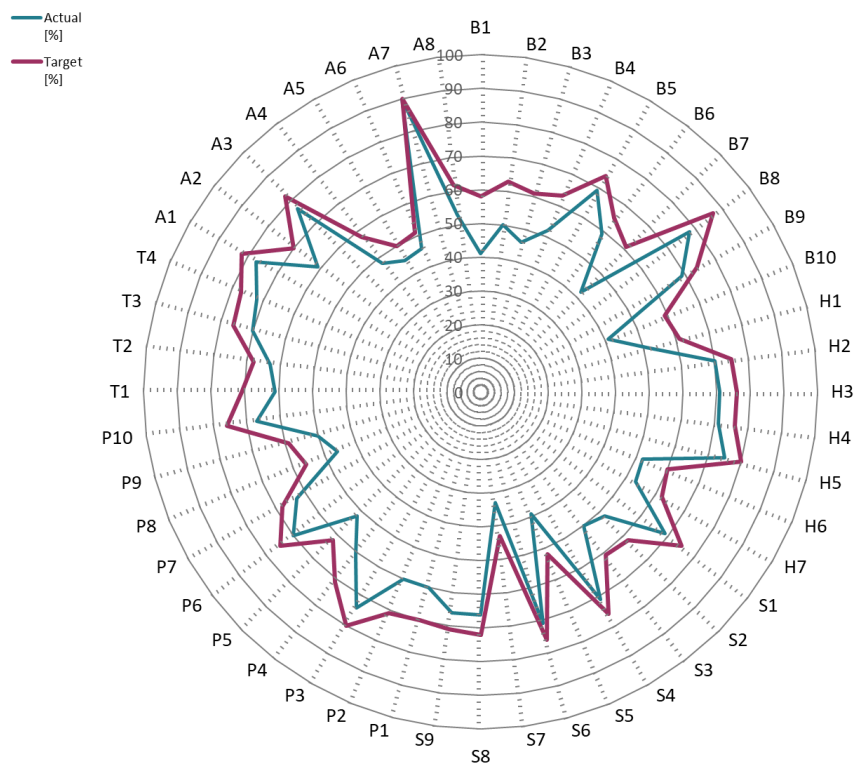
Domain	Dimension	Description	Actual [%]	Target [%]	Relative to average	Average in segment
Business / Customers How IT is perceived by business and customers	B1	Business Strategy	41	58	-9	50
	B2	IT Strategy	50	63	1	49
	B3	Governance	46	61	-26	72
	B4	Service principles	52	63	-8	61
	B5	Value of IT	69	74	-8	71
	B6	Quality and costs	59	65	-12	71
	B7	Service Catalogue	42	61	-18	56
	B8	Security, Risk, Compliance	78	87	13	65
	B9	Business continuity	69	74	16	53
	B10	Projects and changes	41	59	-23	64
Human assets How human assets are managed	H1	IT skills inventory	51	61	6	45
	H2	Gaps in skills	70	75	17	53
	H3	Skills development	71	76	20	51
	H4	Soft skills managed	71	76	19	52
	H5	Innovation skills	75	80	29	46
	H6	Performance managed	52	60	8	44
	H7	Organization	53	62	9	44
Services How services are managed and delivered	S1	Service Desk and	69	75	14	55
	S2	Service levels	52	62	0	52
	S3	Demand and changes	50	61	16	66
	S4	Supporting contracts	71	76	3	68
	S5	Service assets	39	52	-6	45
	S6	Financials	71	76	28	43
	S7	Service outcome	33	43	11	44
	S8	Portfolio of services	66	72	-2	68
	S9	Architecture / Design	66	71	12	54
Processes How processes are organized and performed	P1	Incidents and problems	60	70	4	56
	P2	Capacity and availability	60	71	4	56
	P3	Suppliers managed	74	80	9	65
	P4	Change and Release	61	71	8	53
	P5	Knowledge sharing	52	62	14	38
	P6	Monitoring	70	75	20	50
	P7	Access and security	63	68	16	47
	P8	Consistency of processes	46	56	12	34
	P9	Roles	50	59	13	37
	P10	Improvements	67	76	34	33
Tools Tools used in IT	T1	Service desk tool	61	71	8	53
	T2	Toolset	63	68	14	49
	T3	Proactive monitoring	70	76	25	45
	T4	Tools ownership	72	77	16	56
Appearance / Tangibles How IT is perceived by business	A1	IT Marketing	77	82	21	56
	A2	Communication rules	61	70	20	41
	A3	Face-to-face	77	82	22	55
	A4	Removal of information	48	58	2	46
	A5	Surveys	45	50	0	45
	A6	IT as innovator	46	51	9	37
	A7	Disposal	90	90	11	79
	A8	Order	53	62	-3	56
Average all dimensions			60	68	7	53

Příležitosti ke zlepšování kvality dle domén ITQI



Domain	Description	Actual [%]	Target [%]	Improvement potential [%]	Relative to average	Average in segment
Business / Customers	How IT is perceiving communication from business and customers	55	67	12	15	61
Human assets	How human assets are managed	63	70	7	15	48
Services	How services are managed and delivered	57	65	8	2	55
Processes	How processes are organized and performed	60	69	9	13	47
Tools	Tools used in IT	67	73	6	15	51
Appearance / Tangibles	How IT is perceived by business	62	68	6	10	52
Average all dimensions		60	68	8	7	53

Příležitostí ke zlepšování kvality dle dimenzí ITQI

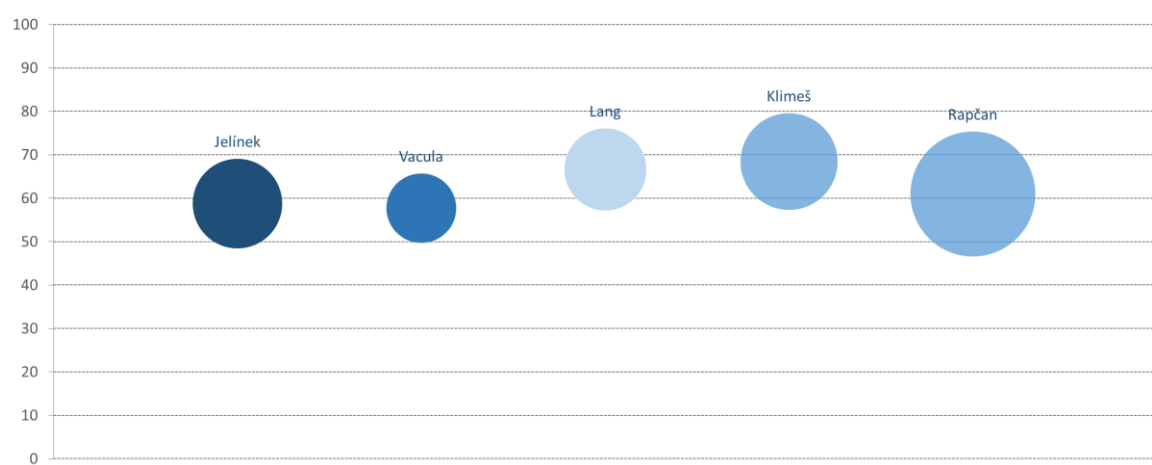


Domain	Dimension	Description	Actual [%]	Target [%]	Improvement potential [%]	Relative to average	Average in segment
Business / Customers How IT is perceived by business and customers	B1 Business Strategy	Business Strategy documented and available for managing IT, business strategy as a driver for IT Strategy	41	58	17	9	50
	B2 IT Strategy	IT Strategy is developed and actively used to support business objectives	50	63	13	1	49
	B3 Governance	Business and IT agree on IT governance principles. Key documents are approved and accepted by management	46	61	15	26	72
	B4 Service principles	The business perceives IT as a service provider and service principles are adopted in the organization	52	63	11	9	61
	B5 Value of IT	Costs and value of IT agreed between IT and business	69	74	5	2	71
	B6 Quality and costs	Quality requirements balanced with sufficient funding	59	65	6	12	71
	B7 Service Catalogue	Service Catalogue is key communication component Business/IT	42	61	19	14	56
	B8 Security, Risk,	Security, Risk and Compliance regulatory issues related to IT are agreed with business	78	87	9	13	65
	B9 Business continuity	Business continuity plans are in place and are supported by IT continuity plans	69	74	5	16	53
	B10 Projects and changes	Project and change management process has been agreed, project / change prioritization accepted	41	59	18	23	64
Human assets How human assets are managed	H1 IT skills inventory	Skills assessment of IT team performed and available in structured form	51	61	10	6	45
	H2 Gaps in skills	Underdeveloped skills are identified and action plan developed	70	75	5	17	53
	H3 Skills development	Learning and development path for IT staff developed and managed	71	76	5	20	51
	H4 Soft skills managed	Soft skills in IT are managed, weaknesses identified and addressed	71	76	5	19	52
	H5 Innovation skills	Innovation attitude in place, formalized	75	80	5	29	46
	H6 Performance managed	People performance, productivity measured	52	60	8	9	44
	H7 Organization	IT organization is aligned with actual and future needs	53	62	9	9	44
Services How services are managed and delivered	S1 Service Desk and	Central contact point, description of available services and their quality levels in place and well described	69	75	6	14	55
	S2 Service levels	Service level requirements are documented and measured - SLM, service reporting in place	52	62	10	0	52
	S3 Demand and changes	Demand for new services or changes to actual service follow agreed rules	50	61	11	16	66
	S4 Supporting contracts	Contracts supporting services are aligned to business requirements	71	76	5	3	68
	S5 Service assets	Composition of services is documented and actively used for service management	39	52	13	16	45
	S6 Financials	Financial management supporting IT and business needs	71	76	5	28	43
	S7 Service outcome	Business outcome of services is documented in service catalogue and used as a key communication	33	43	10	11	44
	S8 Portfolio of services	Portfolio of services provided by IT is covering actual business needs and is relevant to business context	66	72	6	2	68
	S9 Architecture / Design	Design models exist and used, predefined model exist and continually improved	66	71	5	12	54
Processes How processes are organized and performed	P1 Incidents and problems	Incidents, problems are processed according to formal process	60	70	10	4	56
	P2 Capacity and availability	Capacity and availability management in place	60	71	11	4	56
	P3 Suppliers managed	Suppliers evaluated in structured way	74	80	6	9	65
	P4 Change and Release	Changes and release management is following agreed process and quality gates, acceptance is recorded	61	71	10	8	53
	P5 Knowledge sharing	Knowledge management system available to fulfil customers and IT needs	52	62	10	14	38
	P6 Monitoring	Monitoring allows proactive IT management and prevention of outages	70	75	5	20	50
	P7 Access and security	Access and security management processes in place and support business requirements on security	63	68	5	16	47
	P8 Consistency of processes	Processes in IT are consistent, documented and revised on regular basis	46	56	10	12	34
	P9 Roles	Roles in processes are clear and consistent, performed by people with adequate skills	50	59	9	13	37
	P10 Improvements	Process of continual improvement, quality management of IT	67	76	9	34	33
Tools Tools used in IT	T1 Service desk tool	All activities in IT supported by efficient tool, tool is fit for purpose in organization context	61	71	10	8	53
	T2 Toolset	IT is equipped with adequate tools to enable deliver quality IT service	63	68	5	14	49
	T3 Proactive monitoring	Tools in IT allow proactive IT management rather than reactive	70	76	6	25	45
	T4 Tools ownership	Tools in IT are revised on regular basis to support IT and business needs	72	77	5	16	56
Appearance / Tangibles How IT is perceived by business	A1 IT Marketing	IT is actively communicating with users and customers via different channels	77	82	5	21	56
	A2 Communication rules	Communication to / from IT is following agreed rules	61	70	9	20	41
	A3 Face-to-face	Face-to-face meetings, handover / takeover procedures applied on consistent basis	77	82	5	22	55
	A4 Removal of information	Outdated information is removed on regular basis (intranet, whiteboard)	48	58	10	2	46
	A5 Surveys	IT is measuring user satisfaction, responses are processed and IT is reacting to results	45	50	5	0	45
	A6 IT as innovator	IT is perceived as an innovative department	46	51	5	9	37
	A7 Disposal	Assets are disposed on regular basis, following documented procedures and policies	90	90	0	11	79
	A8 Order	IT premises are well maintained and well ran and organized	53	62	9	13	56
Average all dimensions			60	68	8	7	53

Porovnání vnímání kvality IT

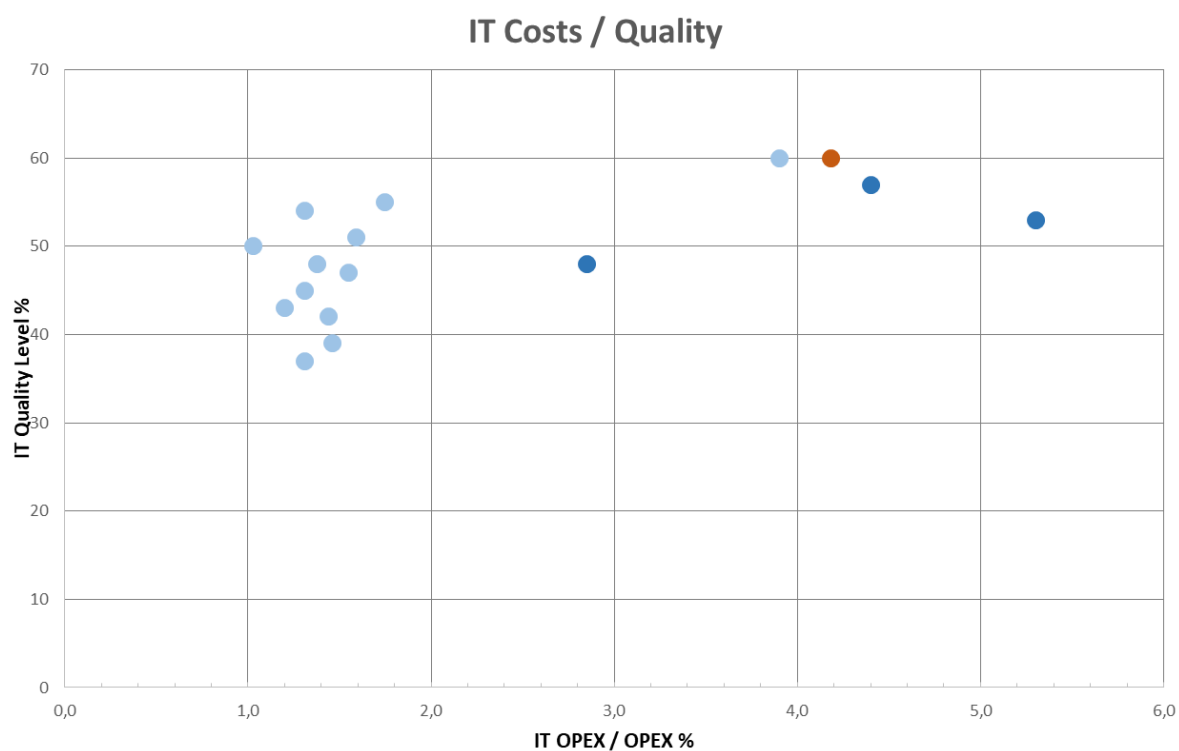
U hodnotitelů se odráží rozdílné vnímání kvality IT a hlavně příležitostí k jejímu zvyšování.

Doporučujeme zaměřit se na sjednocení povědomí „co považujeme za kvalitu“ a zlepšení vnímání principu BITA (business IT alignment) i u členů IT týmu.



Porovnání nákladovosti v daném segmentu

Stav poměru nákladovosti vůči kvalitě IT služeb plně odráží skutečnost, že požadavky na vyšší kvalitu služeb jsou spojeny s vyššími náklady.



●	Jihomoravský Kraj
●	Vzorový segment
●	Ostatní

Přílohy

Součástí posouzení kvality IT jsou následující přílohy:

1. Certifikát
2. Radarový graf - actual/future
3. Manažerské shrnutí ve formě powerpointu