IT QUALITY INDEX®

Posouzení kvality IT

Prezentace výsledků IT QUALITY INDEX
KRAJSKÝ ÚŘAD JIHOMORAVSKÉHO KRAJE

22. 8. – 18. 9. 2018

Q4IT QUALITY MATTERS

IT QUALITY INDEX®

Zdeněk Jelínek, Q4IT, AITQE

jihomoravský kraj

ITIL® ACCREDITED TRAINING ORGANIZATION
PeopleCert ON BEHALF OF AXELOS

AXELOS CERTIFIED PARTNER

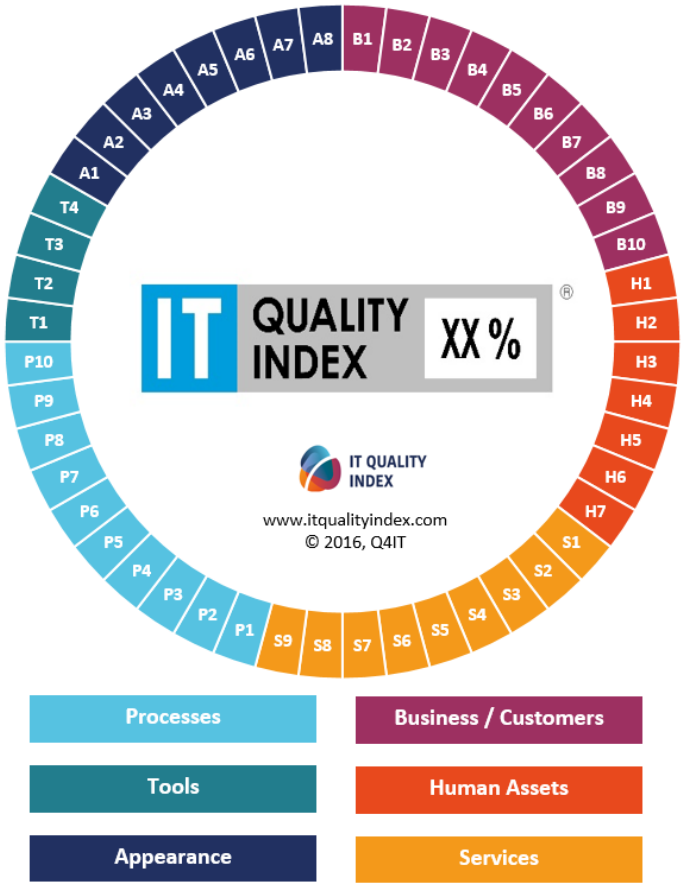
IT QUALITY INDEX®
ACCREDITED IT QUALITY EXPERT

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

IT QUALITY INDEX

- 360° přístup
- Porovnání vůči tzv. best practicies
- Identifikace oblastí ke zlepšení
- Nelineární vazba mezi kvalitou a cenou



Porovnání úrovní indexu

Domain		Dimension	Description	Actual [%]	Target [%]	Relative to average	Average in segment
Business / Customers How IT is perceiving communication from business and customers	B1	**Business Strategy**	Business Strategy documented and available for managing IT, business strategy as a driver for IT	41	58	-9	50
	B2	**IT Strategy**	IT Strategy is developed and actively used to support business objectives	50	63	1	49
	B3	**Governance**	Business and IT agree on IT governance principles. Key documents are approved and accepted by management	46	61	-26	72
	B4	**Service principles**	The business perceives IT as a service provider and service principles are adopted in the organisation.	52	63	-9	61
	B5	**Value of IT**	Costs and value of IT agreed between IT and business	69	74	-2	71
	B6	**Quality and costs**	Quality requirements balanced with sufficient funding	59	65	-12	71
	B7	**Service Catalogue**	Service Catalogue is key communication component Business/IT	42	61	-14	56
	B8	**Security, Risk, Compliance**	Security, Risk and Compliance regulatory issues related to IT are agreed with business	78	87	13	65
	B9	**Business continuity**	Business continuity plans are in place and are supported by IT continuity plans	69	74	16	53
	B10	**Projects and changes**	Project and change management process has been agreed, project / change prioritization	41	59	-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	6	45
	H2	**Gaps in skills**	Underdeveloped skills are identified and action plan developed	70	75	17	53
	H3	**Skills development**	Learning and development path for IT staff developed and managed	71	76	20	51
	H4	**Soft skills managed**	Soft skills in IT are managed, weaknesses identified and addressed	71	76	19	52
	H5	**Innovation skills**	Innovation attitude in place, formalized	75	80	29	46
	H6	**Performance managed**	People performance, productivity measured	52	60	8	44
	H7	**Organization**	IT organization is aligned with actual and future needs	53	62	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	69	75	14	55
	S2	**Service levels**	Service level requirements are documented and measured - SLM, service reporting in place	52	62	0	52
	S3	**Demand and changes**	Demand for new services or changes to actual service follow agreed rules	50	61	-16	66
	S4	**Supporting contracts**	Contracts supporting services are aligned to business requirements	71	76	3	68
	S5	**Service assets**	Composition of services is documented and actively used for service management	39	52	-6	45
	S6	**Financials**	Financial management supporting IT and business needs	71	76	28	43
	S7	**Service outcome**	Business outcome of services is documented in service catalogue and used as a key communication attribute	33	43	-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	-2	68
	S9	**Architecture / Design**	Design models exists and used, predefined model exist and continually improved	66	71	12	54

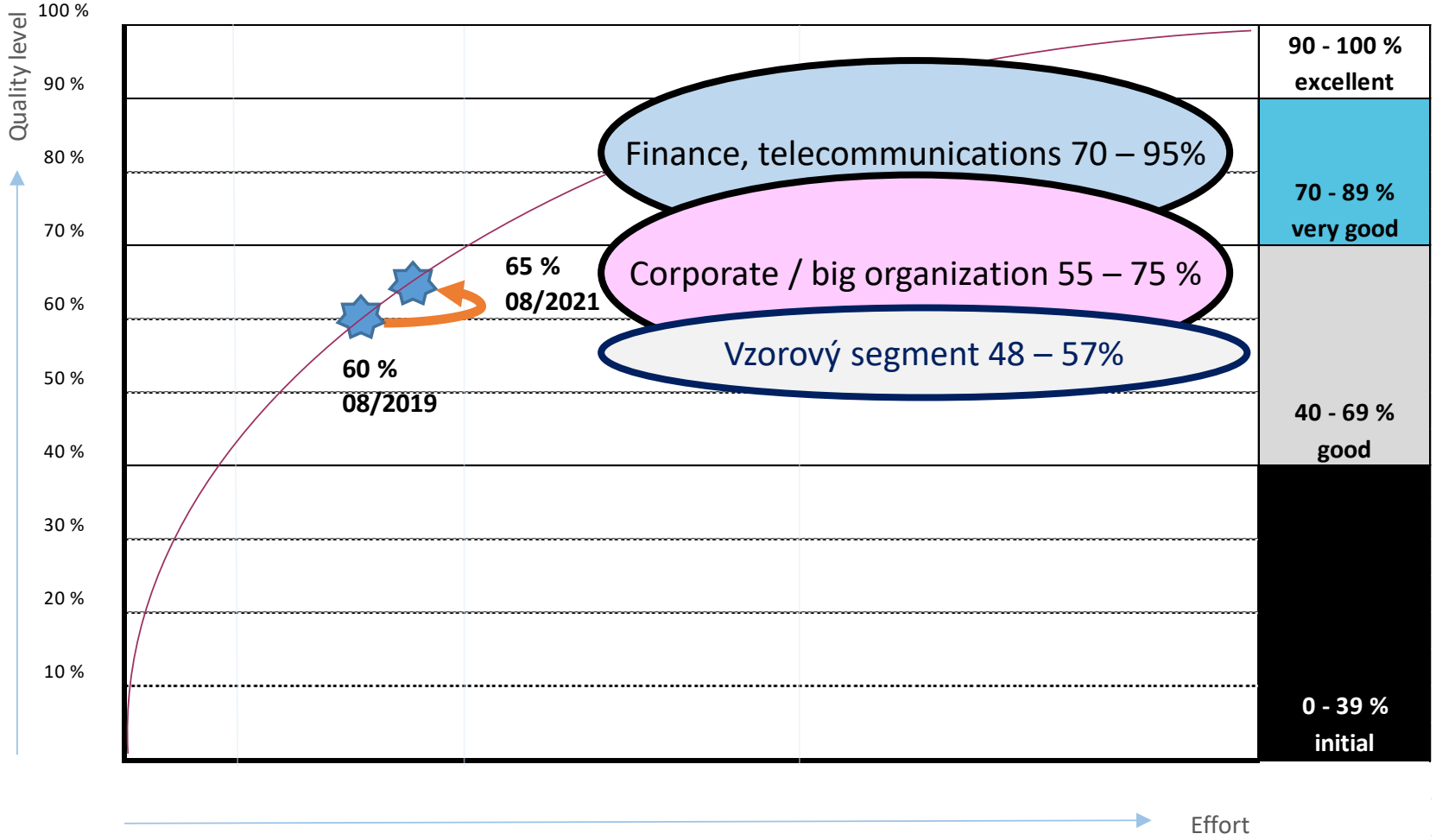
Porovnání úrovní indexu

Domain		Dimension	Description	Actual [%]	Target [%]	Relative to average	Average in segment
Processes How processes are organized and performed	P1	**Incidents and problems**	Incidents, problems are processed according to formal process	60	70	4	56
	P2	**Capacity and availability**	Capacity and availability management in place	60	71	4	56
	P3	**Suppliers managed**	Suppliers evaluated in structured way	74	80	9	65
	P4	**Change and Release**	Changes and release management is following agreed process and quality gates, acceptance is recorded	61	71	8	53
	P5	**Knowledge sharing**	Knowledge management system available to fulfil customers and IT needs	52	62	14	38
	P6	**Monitoring**	Monitoring allows proactive IT management and prevention of outages	70	75	20	50
	P7	**Access and security**	Access and security management processes in place and support business requirements on security	63	68	16	47
	P8	**Consistency of processes**	Processes in IT are consistent, documented and revised on regular basis	46	56	12	34
	P9	**Roles**	Roles in processes are clear and consistent, performed by people with adequate skills	50	59	13	37
	P10	**Improvements**	Process of continual improvement, quality management of IT	67	76	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	8	53
	T2	**Toolset**	IT is equipped with adequate tools to enable deliver quality IT service	63	68	14	49
	T3	**Proactive monitoring**	Tools in IT allow proactive IT management rather then reactive	70	76	25	45
	T4	**Tools ownership**	Tools in IT are revised on regular basis to support IT and business needs	72	77	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	21	56
	A2	**Communication rules**	Communication to / from IT is following agreed rules	61	70	20	41
	A3	**Face-to-face**	Face-to-face meetings, handover / takeover procedures applied on consistent basis	77	82	22	55
	A4	**Removal of information**	Outdated information is removed on regular basis (intranet, whiteboard)	48	58	2	46
	A5	**Surveys**	IT is measuring user satisfaction, responses are processed and IT is reacting to results	45	50	0	45
	A6	**IT as innovator**	IT is perceived as an innovative department	46	51	9	37
	A7	**Disposal**	Assets are disposed on regular basis, following documented procedures and policies	90	90	11	79
	A8	**Order**	IT premises are well maintained and well ran and organized	53	62	-3	56
Average all dimensions				**60**	**68**	**7**	**53**

Porovnání úrovní indexu

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	-6	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	16	51
Appearance / Tangibles	How IT is perceived by business	62	68	6	10	52
Average all dimensions		60	68	8	7	53

Porovnání úrovní indexu



Vzorový segment: organizace veřejné správy

Hlavní zjištění

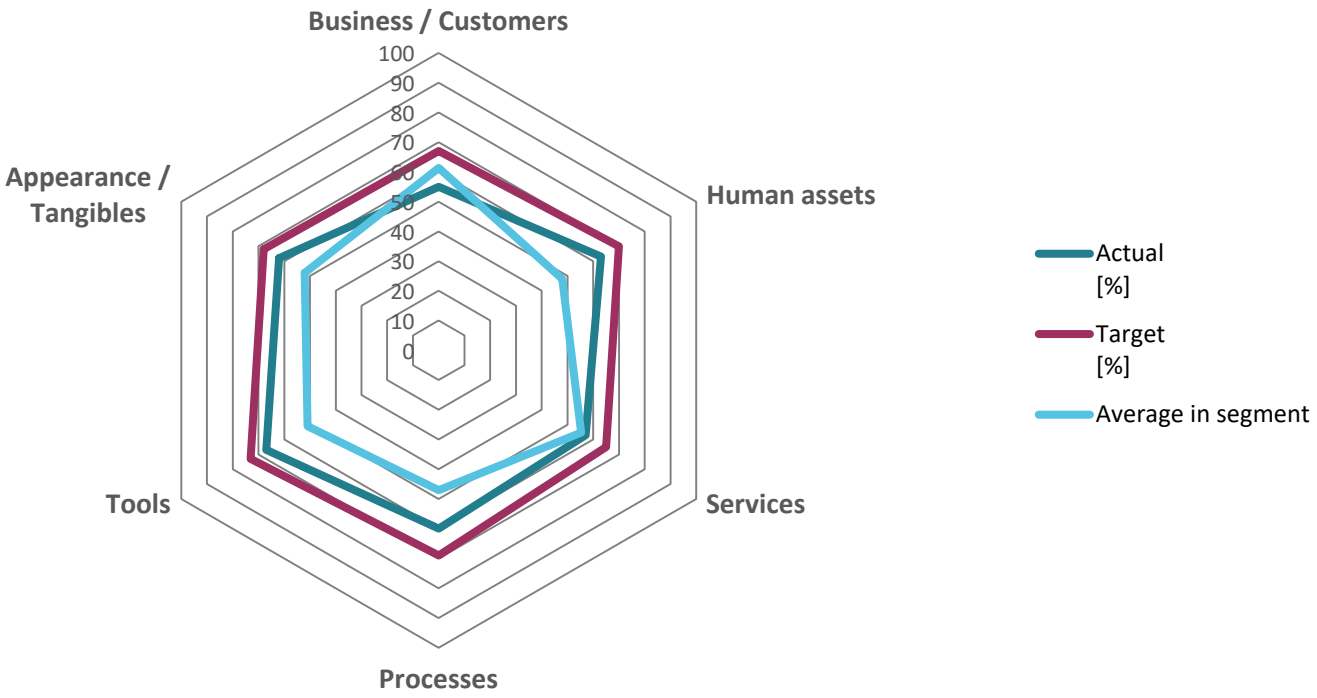
IT QUALITY INDEX 60% ®

	Aktuálně	Cíl
Jihomoravský Kraj	**60 %**	**65 %**
Vzorový segment	53 % (48 - 57%)	-

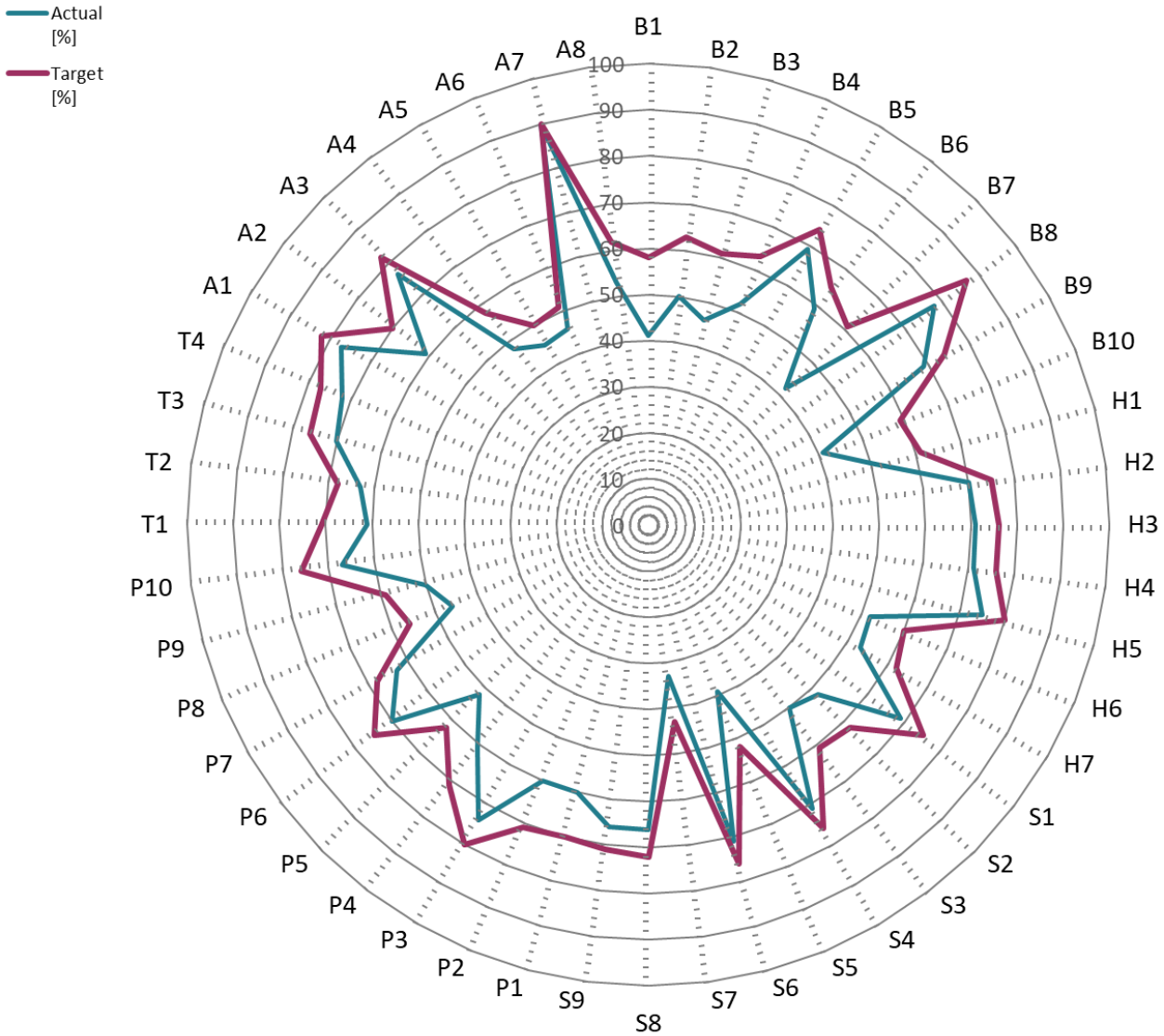
Shrnutí

- IT plně pokrývá aktuální potřeby společnosti
- Relevantní cílové maximum pro následujících 24 měsíců je 65 %

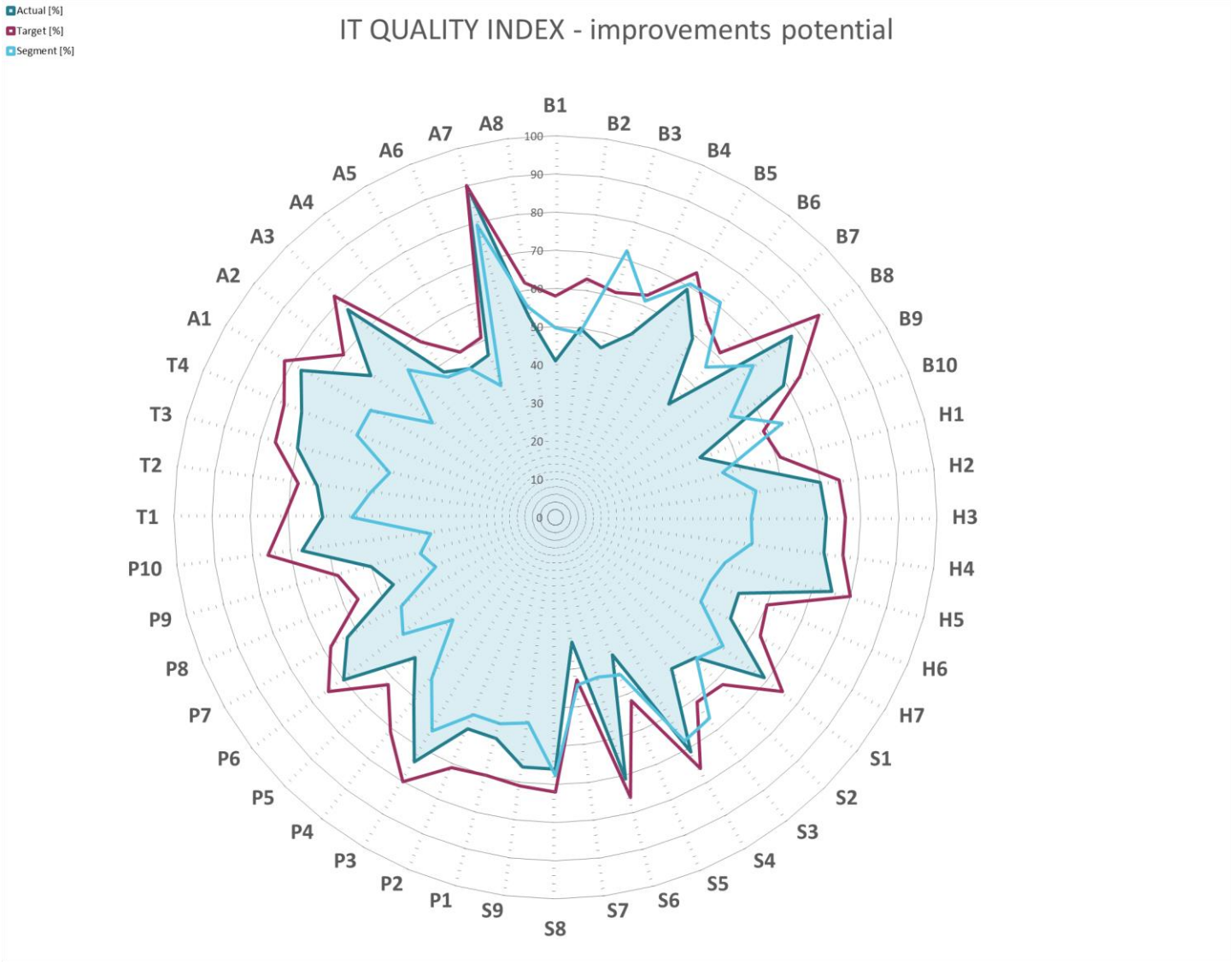
Porovnání se vzorovým segmentem



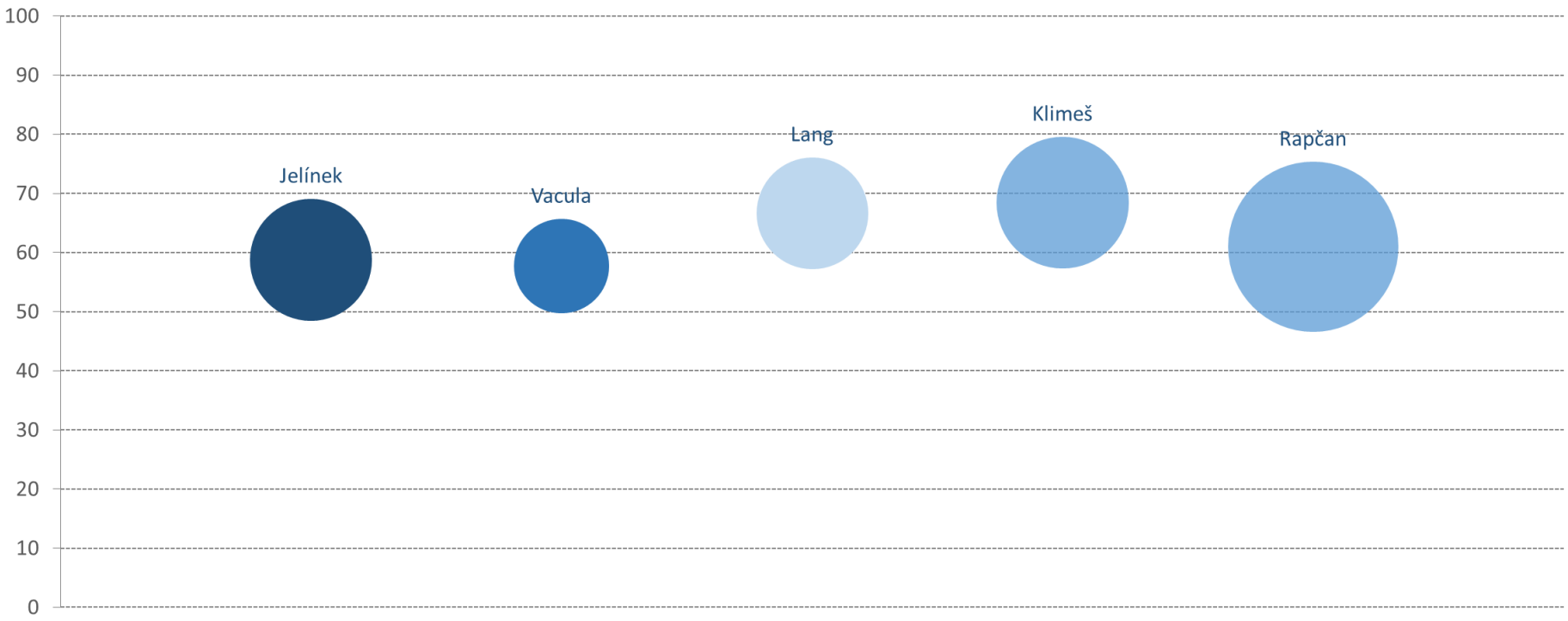
Stav & cíl dle dimenzí



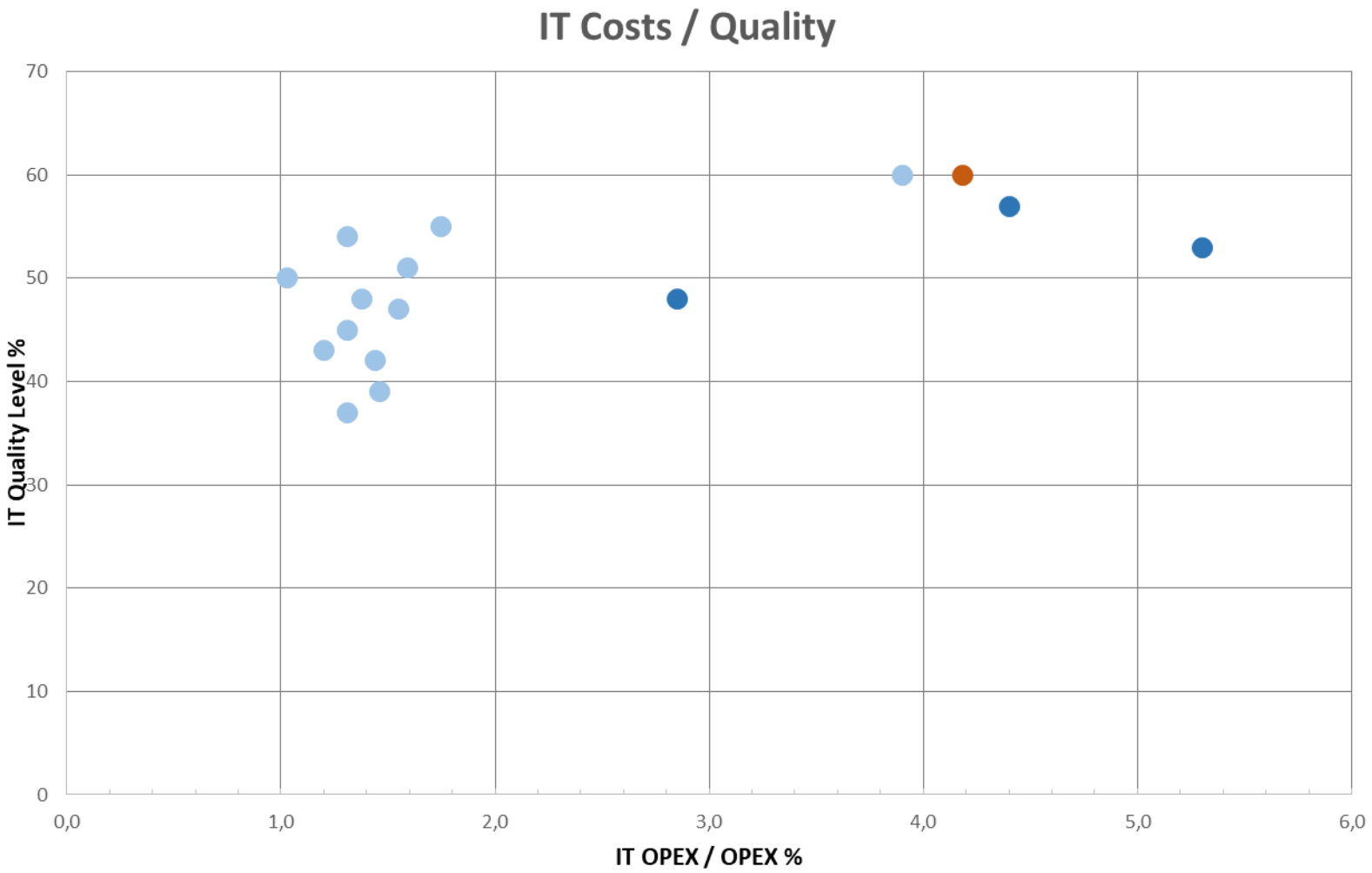
Stav & cíl dle dimenzí



Vnímání kvality v IT týmu



Nákladovost & kvalita



●	Jihomoravský Kraj
●	Vzorový segment
●	Ostatní

Hlavní doporučení

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 businessem 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.

Hlavní doporučení

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.

Hlavní doporučení

- **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.

- **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.).

Business / Customers domain

Evaluates how well is business and IT communicating, understanding business directions, how business specifies requirement on IT, how IT is helping business to formulate expectations from quality, cost, security perspective. Business and IT communication is transitioned to actionable IT strategy.	**Actual 55 %**	**Target 67 %**	**Segment 61 %**
Shrnutí: Úroveň domény je pod úrovní hodnot obvyklými v segmentu.		Priorita: **vysoká**	

Silné stránky

- Uvědomění chybějící strategie rozvoje celé organizace IT (výběrové řízení na dodavatele strategie IT)
- Existuje informační koncepce JMK
- Studie rozvoje geoportálu – management prostorových dat (týká se celého úřadu)
- KIO – komise pro informační otevřenost – nástroj pro komunikaci s organizací
- ISO 27001 certifikace

Doporučení

- **(B1) Zajistit dostupnost strategie organizace (BS) pro řízení IT, přičemž strategie organizace je hnací silou strategie IT.**
- **(B2) Dokončit strategii IT pro JMK.**
- (B3) Vedení organizace a IT se shodují na zásadách řízení IT. Klíčové dokumenty jsou schváleny a akceptovány vedením.
- (B4) Zavést principy poskytování služeb IT organizaci tak, aby bylo IT vnímáno jako poskytovatele služeb.
- **(B5) Identifikovat, kvantifikovat a dosáhnout shody s businessem ohledně hodnoty služeb.**
- **(B6) Požadavky na kvalitu jsou vyváženy dostatečným finančním prostředkem.**
- **(B7) Katalog služeb je klíčovou komunikační složkou pro organizaci a IT. Formalizovat service review meetingy, pravidelně vykonávat, evidovat výstupy.**

Human assets

Analyzes quality of management of human assets in IT department, skills inventory and continuous development and alignment to changing needs in IT and Business. Skill set in IT should be aligned with evolving business and IT strategy.	**Actual 63 %**	**Target 70 %**	**Segment 48 %**
Shrnutí: Úroveň domény je výrazně překračuje hodnoty obvyklé v segmentu.		Priorita: **střední**	

Silné stránky

- Silná orientace na spolupráci v rámci týmů IT
- Hodnocení kompetencí – 7 kompetencí (generické pro celé JMK)
- 10 kompetencí pro vedoucí
- Úzká spolupráce s oddělení školení (HR)
- Rozvoj presentačních schopností

Doporučení

- (H1) Hodnocení členů IT týmů se provádí a je k dispozici ve strukturované podobě.
- (H6) Výkonnost a produktivita lidí se měří. Existuje strukturovaný měřicím systému. Stanovit parametry pro optimálnější vyhodnocování osobní výkonnosti.
- (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.

Services

Looks at level of services delivered by IT, service management principles adoption, understanding and adoption of service focus in IT department. Services are properly documented, dependencies understood, supported by proper reporting.	**Actual 57 %**	**Target 65 %**	**Segment 55 %**
Shrnutí: Úroveň domény je na úrovni průměrné hodnoty segmentu.		Priorita: **střední**	

Silné stránky

- Definice aktivit IT a jejich formalizace v nástroji service desku
- Vnitřní předpisy a vnitřní struktura požadavků v aplikaci hot line help desk
- Existuje prioritizace požadavků

Doporučení

(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.

(S3) Požadavky na nové služby nebo změny stávajících služeb jsou řízeny dohodnutými pravidly. Zlepšit akceptaci, výkon a kontrolu Change Managementu.

(S4) Smlouvy podporující všechny služby jsou v souladu s požadavky organizace.

(S5) Provést dokumentaci složení služeb, zařízení a jejich vztahů pro podporu a správu služeb IT.

(S7) Vztahy výsledků organizace a služeb IT jsou dokumentovány v katalogu služeb a používány jako klíčový komunikační atribut.

(S8) Portfolio poskytovaných služeb IT pokrývá skutečné potřeby organizace a je pro kontext organizace relevantní.

Procesess

Adoption of structured processes supporting service delivery, service operation and continuous service improvement.	**Actual 60 %**	**Target 69 %**	**Segment 47 %**
Shrnutí: Úroveň domény je výrazně překračuje hodnoty obvyklé v segmentu.		Priorita: **nízká**	

Silné stránky

- Existuje formalizace akceptačních kritérií
- Zaveden identity management – řízeno přes personální systém

Doporučení

(P1) Incidenty a problémy jsou zpracovávány podle formálního procesu.
(P2) Jsou zavedeny principy řízení a hodnocení kapacity a dostupnosti služeb IT.
(P4) Řízení změn probíhá v souladu dohodnutým procesem. Akceptace změn je zaznamenávána.
(P5) Sjednotit a konsolidovat znalostní báze. Stanovit zodpovědnosti a formalizovat pravidla pro tvorbu obsahu. Měřit využití.
(P8) Popsat a zdokumentovat klíčové procesy v oblasti IT a pravidelně je revidovat.
(P9) Role v procesech dokumentovat a zajistit, že jsou prováděny osobami s odpovídajícími dovednostmi.
(P10) Zavést proces neustálého zlepšování a řízení kvality IT.

Tools

Looks at quality and adequacy of tools and technologies used in IT, which support IT processes, service delivery, service support, monitoring communication with customers etc.	**Actual 67 %**	**Target 73 %**	**Segment 52 %**
Shrnutí: Úroveň domény je výrazně překračuje hodnoty obvyklé v segmentu.		Priorita: **nízká**	

Silné stránky

- Možnost rozvoje nástroje pro Service Desk
- Monitorovací nástroje

Doporučení

(T1) Všechny činnosti v oblasti IT jsou podporovány efektivním nástrojem.

(T2) Provést analýzu používaných nástrojů pro správu IT s určením oblastí použití.

(T3) Zvýšit využití proaktivních schopností aktuálních nástrojů.

Appearance

Business perspective on IT, how IT is perceived by business, how IT looks from outside, how IT communicates and sells its work.	**Actual 62 %**	**Target 68 %**	**Segment 52 %**
Shrnutí: Stav domény překračuje hodnoty obvyklé v porovnávaném segmentu		Priorita: **nízká**	

Silné stránky

- Dlouhodobá výchova týmu – vystupování, postupy
- Zlepšení situace, komunikace s organizací
- Časopis – povinnost přispívat
- Portál úředníka – IT návody – řízeno událostmi
- Systém adopce – ambasadoři na odborech (celkem asi 40) – setkávání a vzdělávání

Doporučení

(A4) Zajistit odstraňování zastaralých informací (intranet, tabule atd.).

(A5) Měřit spokojenost uživatelů a reagovat na výsledky měření.