

## Přihláška do soutěže ITSM Projekt roku

<b>1. Profil soutěžícího</b>			
1.1 Název projektu	<b>SLM stromy</b>		
1.2 Organizace klienta, příjemce projektu	<b>Česká pojišťovna, a.s.</b>		
<b>1.3 Manažer projektu</b>			
Jméno manažera projektu	Aleš Smetana		
Funkce v organizaci	projektový manažer		
Společnost	GC System, a.s.		
Logo společnosti <sup>1</sup>	<input type="checkbox"/> Přiložíme k přihlášce <input checked="" type="checkbox"/> Lze stáhnout z www: <a href="http://www.gcsystem.cz">www.gcsystem.cz</a>		
Adresa	Na Strži 3/342, 140 00 Praha 4		
Telefon	731 624 572		
e-mail	<a href="mailto:asmetana@gcsystem.cz">asmetana@gcsystem.cz</a>		
www společnosti	<a href="http://www.gcsystem.cz">www.gcsystem.cz</a>		
Role v projektu	<input checked="" type="checkbox"/> Dodavatel <input type="checkbox"/> Interní dodavatel <input type="checkbox"/> Odběratel <input type="checkbox"/> Interní odběratel		
<b>1.4 Zadavatel / Sponzor projektu<sup>2</sup></b>			
Jméno sponzora projektu	Jaroslav Knybel		
Funkce v organizaci	SLM manažer		
Telefon	725135585		
e-mail	<a href="mailto:jknybel@cpoj.cz">jknybel@cpoj.cz</a>		
www společnosti	<a href="http://www.ceskapojistovna.cz/">http://www.ceskapojistovna.cz/</a>		
Role v projektu	<input type="checkbox"/> Dodavatel <input type="checkbox"/> Interní dodavatel <input checked="" type="checkbox"/> Odběratel <input type="checkbox"/> Interní odběratel		
<b>2. Profil hlavních zúčastněných subdodavatelů (pokud byli)</b>			
Název Subdodavatele			
Popis dodávky			
<b>3. Informace o projektu</b>			
<b>3.1 Stručné představení projektu</b> (proč vznikl, cíl projektu, průběh projektu a jeho řízení, důležitost pro organizaci, čím byl výjimečný, čím odlišný od ostatních projektů ITSM)	Cílem tohoto projektu bylo umět vizualizovat, monitorovat a vyhodnocovat dostupnosti business procesů, které jsou garantovány v SLA služeb poskytovaných pro interní i externí zákazníky ČPOJ. V interních SLA nesledujeme dostupnost samotných aplikací, ale dostupnost celých business procesů, které využívají např. 5 aplikací. Bylo nutno vytvořit SLM stromy (od business domény, business procesy, aplikace až po fyzickou infrastrukturu). Pro vytvoření těchto stromů a jejich monitorování jsme implementovali nástroj IBM Tivoli Business Service Manager, který využívá údaje z monitorovacích nástrojů a konfigurační databáze.		

<sup>1</sup> Logo zašlete v JPG nebo podobném formátu a kvality vyhovující pro web nebo uveďte www, odkud lze logo stáhnout.

<sup>2</sup> Osoba v organizaci, ve které se projekt realizoval, která má rozhodovací pravomoc v oblasti finančních a jiných důležitých zdrojů.

<p><b>3.2 Popis výsledků projektu</b> (procesní řešení, technologické řešení, řešení v oblasti lidí, řešení v oblasti partnerů)</p>	<p>V současné době využívají aktivně tento nástroj 4 typy uživatelů:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dohledové centrum:</b> Díky propojení infrastruktury a business procesů je schopno přesněji určit dopad a prioritu pro řešení včetně přechodu na DR.  <b>Přínos: Správné určení priority</b></li> <li>- <b>Operátoři HelpDesku:</b> Díky SLM stromům jsou operátoři HelpDesku schopni rychleji nalézt příčinu události a tudíž identifikovat a předat nahlášenou událost na správného řešitele. Uživatel hlásí, že mu nefunguje aplikace, ale operátor již vidí, že je problém v jiné aplikaci, s kterou je hlášený problém propojený.  <b>Přínos: Zkrácení doby řešení HelpDesku, snížení nákladů na služby HelpDesku</b></li> <li>- <b>Business uživatelé:</b> Vybraní business uživatelé vidí aktuální stav dostupnosti aplikací a procesů. Využívají to například na Call Centru, kde v případě nedostupnosti přecházejí na náhradní postupy.  <b>Přínos: Menší ztráty samotného businessu, díky včasným informacím o dostupnosti procesu a přechod na náhradní postupy.</b></li> <li>- <b>IT manažeři:</b> Slouží k monitorování a vyhodnocování své oblasti (např. Windows pool, Unix pool, Database,..) – od úrovně provozu až po celkový pohled za odbor IT.  <b>Přínos: Vyhodnocování stability jednotlivých technologií nebo svěřených aplikací</b></li> </ul>
---	---

## Klíčové informace o projektu

V této části se uvedou informace pro porotce nejdůležitější z hlediska hodnocení. Jejím vyplnění by proto měla být věnována maximální pozornost a péče.

Popište co nejkonkrétněji cíle a přínosy projektu (kvantitativní i kvalitativní), vystihující zda byl projekt úspěšný.

4. Cíle a přínosy	
4.1 Plánované cíle (měřitelné)	Dosažené cíle
1. Zkrácení doby řešení helpdesku	Díky SLM stromům určí operátor HelpDesku přesněji a rychleji příčinu události a předat ji co nejdříve řešiteli, u kterého se problém vyskytuje.

<b>4. Cíle a přínosy</b>	
2. Správné určení dopadu nedostupnosti aplikace	Díky propojení aplikací na business procesy lze správně určit dopad nedostupnosti aplikací a nastavit správnou prioritu. (výpadek konkrétního technologického prvku má dopad na proces sjednání neživotního pojištění)
3.	
<b>4.2 Plánované přínosy a projektové parametry</b>	<b>Dosažené přínosy</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Snížení nákladů na IT služby</li> </ul>	Projekt přinesl nový nástroj, kterým se dají řídit technologické i uživatelské SLA. Snižuje tak náklady na současný tým, který může díky novému nástroji nejen reportovat, ale také modelovat události a zaměřit se tak více na kvalitu poskytovaných služeb.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zlepšená integrace IT s byznysem</li> </ul>	ANO, víme který prvek či aplikace má dopad na business proces. Businessu garantujeme v SLA dostupnost business procesů nejen samotných aplikací. Současně je možné kalkulovat SLA – ve smyslu výpadků apod.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zlepšení v dodávce IT služeb</li> </ul>	Snížení délky nedostupnosti IT systémů, díky rychlejšímu nalezení příčiny.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zlepšení v oblasti spokojenosti zákazníka (pokles počtu reklamací)</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zlepšení strategického řízení (governance)</li> </ul>	Umožní nám lépe určovat investice do stabilizace IT, zlepšuje vizibilitu provozu IT.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Snížení rizik</li> </ul>	Nástroj je integrován do celku monitoringu IT a IT Service Managementu, kdy systémy na nižší úrovni poskytují správná a jednotná data různým týmům provozu a řízení IT. Snižují se tak rizika spojená s různorodými informacemi, kvalitou a případně technologickými problémy při integraci s jinými nástroji.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zvýšená hodnota IT pro byznys</li> </ul>	Vizualizace, modelování, kalkulace případných nákladů na výpadky.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodržení harmonogramu projektu</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dodržení rozpočtu projektu</li> </ul>	Projekt byl dodán v rámci plánovaného rozpočtu. Systém se dále rozvíjí a vznikají tak nové požadavky na úpravy a rozšíření.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Další přínosy, uveďte jaké</li> </ul>	