

Přihláška do soutěže ITSM Projekt roku

1. Profil soutěžícího			
1.1 Název projektu	WEEZ – Sdílení know-how a informací		
1.2 Organizace klienta, příjemce projektu	Devoteam		
1.3 Manažer projektu			
Jméno manažera projektu	Radek Bělina		
Funkce v organizaci	ESM Sales&Deliver Manager		
Společnost	Devoteam		
Logo společnosti ¹	<input checked="" type="checkbox"/> Přiložíme k přihlášce <input type="checkbox"/> Lze stáhnout z www:		
Adresa	Klimentská 10, 110 00 Praha 1		
Telefon	+420 777 701 881		
e-mail	radek.belina@devoteam.com		
www společnosti	www.devoteam.cz		
Role v projektu	<input type="checkbox"/> Dodavatel <input checked="" type="checkbox"/> Interní dodavatel <input type="checkbox"/> Odběratel <input type="checkbox"/> Interní odběratel		
1.4 Zadavatel / Sponzor projektu²			
Jméno sponzora projektu	Sylvain Bernolle		
Funkce v organizaci	Předseda Devoteam ITSM International Boardu, Country Manager Czech Republic		
Telefon			
e-mail	sylvain.bernelle@devoteam.com		
www společnosti	www.devoteam.com		
Role v projektu	<input type="checkbox"/> Dodavatel <input type="checkbox"/> Interní dodavatel <input type="checkbox"/> Odběratel <input checked="" type="checkbox"/> Interní odběratel		
2. Profil hlavních zúčastněných subdodavatelů (pokud byli)			
Název Subdodavatele	Jive Software		
Popis dodávky	Technologická komunikační platforma (SaaS)		
3. Informace o projektu			

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

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

3.1 Stručné představení projektu (proč vznikl, cíl projektu, průběh projektu a jeho řízení, důležitost pro organizaci, čím byl výjimečný, čím odlišný od ostatních projektů ITSM)

Sdílení informací a znalostí v co nejkratším čase se stává výzvou dnešní společnosti. Lidé komunikují prostřednictvím sociálních sítí. Projekt vznikl z důvodu potřeby přizpůsobit firemní prostředí a cílem bylo získat výhody z této nové formy komunikace.

Cíle projektu bylo nasazení systému sdílení informací a znalostí pro téměř 5 000 pracovníků ve společnosti Devoteam, které proběhlo v druhé polovině roku 2010 a na začátku roku 2011. Knowledge Management je často v rámci ITSM procesů opomíjen, společnost Devoteam právě Knowledge Management bere jako svoji největší konkurenční výhodu, kdy do sdílení znalostí a vzdělání zaměstnanců investuje mezi 6-7% svého zisku.

Divize Enterprise Service Managementu v České republice, která má na starost nasazování systémů řízení IT u zákazníků byla silně zapojena již o počátku a na svém provozu pilotovala nový systém i nové procesy.

Česká republika tak byla zapojena jako jedna z klíčových pilotních zemí.

Projekt byl prezentován i na konferenci ICTM 2011.

3.2 Popis výsledků projektu (procesní řešení, technologické řešení, řešení v oblasti lidí, řešení v oblasti partnerů)

Procesní řešení:

Potřeba nasazení nového systému sdílení informací ve společnosti Devoteam nastala na přelomu roků 2009 a 2010. Hlavními důvody byly tyto čtyři klíčové faktory:

- Nárůst komplexnosti prostředí (nové akvizice, nárůst počtu pracovníků),
- stále obtížnější hledání potřebných dokumentů a informací,
- problematické sdílení dokumentů,
- časté využívání emailu při spolupráci na dokumentech i projektech a z toho plynoucí neproduktivní synchronizování obsahů.

Výsledkem byl vznik nové strategie spolupráce, která má pomoci dosáhnout hlavního cíle: Přeměny společnosti v globálního hráče na trhu.

Vybrány byly tři aspekty, ve kterých se společnost chtěla zlepšit. Tyto tři oblasti pokrývaly oblast obchodu, realizace a HR (Human Resources):

1. Umožnění snadného sdílení informací o zákaznících (zejména globálních) pro synchronizaci aktivit jednotlivých poboček společnosti v různých zemích,
2. zvýšení efektivity dodávky služeb postavených na ITSM, které by umožnilo při zachování stejného počtu zdrojů dosáhnout nárůstu dodávek služeb,
3. zvýšení zastupitelnosti a spolehlivosti prostřednictvím sdílení know-how odborníků mezi sebou.

Platforma získala jméno WEEZ.

Technologické řešení:

Společnost Devoteam v roce 2010 vybrala pro systém sdílení informací platformu JIVE, která je založena na stále oblíbenějším SaaS (Software as a Service) modelu. Jedná se o podnikovou sociální síť, která umožňuje sdílet informace, dokumenty, účastnit se diskuzí ve skupinách, sledovat určitá témata nebo články vybraných osob. Uložené dokumenty v různých formátech (word, excel, powerpoint, pdf a mnoho dalších) jsou automaticky převáděny do rychlých náhledů, ve kterých systém umožňuje indexovat a prohledávat.

Každý uživatel má svůj vlastní profil a systém vazeb na své kolegy, které si sám přidal, nebo přijal vazbu. Celý systém je provázán „tagy“ a hodnocením, které umožňuje rychleji nalézt relevantní a oblíbené dokumenty. Více informací je možné nalézt na stránce výrobce platformy JIVE.

Řešení v oblasti lidí:

Celý projekt byl spuštěn i veden s lidmi a pro lidi. Největším přínosem bylo rozboření dosavadních „zdi“, které oddělovaly jednotlivé části společnosti. Sociální síť umožnila „prorazit skořápky“ jednotlivých specializovaných útvarů jako je eGovernment, ITSM, Telco a umožnila sdílet informace napříč těmito částmi společnosti.

Řešení v oblasti partnerů:

Projekt byl realizován za podpory externího partnera (JIVE), který je dodavatelem „holé“ platformy. Na projektu nejprve partnersky spolupracovalo 5 zemí (jedna z nich byla Česká republika), které se podílely na nastavování pravidel, procesů a části obsahu. Na těchto zemích byl i provoz koncem roku 2010 pilotován.

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. Umožnění snadného sdílení informací o zákaznících (zejména globálních) pro synchronizaci aktivit jednotlivých poboček společnosti v různých zemích.	<p>Výstupy projektu (systém fungující podle nastavených pravidel) nyní využívá 4 620 pracovníků společnosti Devoteam.</p> <p>ESM nyní pilotuje strategii virtuálního týmu ITSM Expertů, kteří jsou zastřešeni malým management týmem a jsou schopni být nasazeni na projekt kdekoli v rámci skupiny Devoteam pro řešení komplexních úloh. Z ČR jsou do tohoto týmu nominováni 4 osoby, což vzhledem k tomu, že tým nyní obsahuje celkem 72 expertů, je významné zastoupení.</p>
2. Zvýšení efektivity dodávky služeb, které by umožnilo při zachování stejného počtu zdrojů dosáhnout nárůstu dodávek služeb.	<p>Míra opakovaného využití dokumentů (například pro návrh IT procesů) dosahuje např. v ČR 60 %. 45 % v ČR vytvořených výstupních dokumentů pomohlo v dalších mezinárodních projektech.</p> <p>Zavedením oficiálního pracovního „Marketplace“ se zvýšil podíl pracovníků alokovaných na zahraniční projekty. V rámci divize Enterprise Service Management v ČR je stav října 2011: 3 ČR pracovníci na projektech v zahraničí: Francie, UK, 8 pracovníků ze zahraničí na projektech v ČR (z Dánska, Polska, Itálie).</p> <p>Service Desk odstraňuje většinu incidentů od uživatelů od druhého dne. Za dobu provozu nebyl zatím zaznamenán žádný Major incident.</p>
3. Zvýšení zastupitelnosti a spolehlivosti prostřednictvím sdílení know-how odborníků mezi sebou.	<p>Více než 2 300 zaměstnanců je aktivních denně, aktivně je využíváno více než 800 zájmových skupin a 4 800 diskusních vláken.</p> <p>85 % všech dokumentů je zpřístupněno alespoň pro čtení všem zaměstnancům pro inspiraci nebo pro sebevzdělávání.</p>
4.2 Plánované přínosy a projektové parametry	Dosažené přínosy
<ul style="list-style-type: none">• Snížení nákladů na IT služby	<p>Zavedením nového technologického systému (v konceptu SaaS) a zrušením některých stávajících systémů (Force2 pro reference, Rendezvous pro firemní intranetový portál apod.) bylo dosaženo úspory na IT službách ve výši 23 %. Návrh investice byla spočítána na 1,5 roku a této hodnoty bude pravděpodobně reálně dosaženo. Do těchto hodnot navíc nejsou započteny očekávané přínosy (viz další části).</p> <p>V rámci zlepšené komunikace na WEEZu mohlo dojít ke snížení počtu manažerských schůzek o cca 30% a tím k úspoře nákladů na cestování.</p>

4. Cíle a přínosy	
<ul style="list-style-type: none">Zlepšená integrace IT s byznysem	<p>Cílem bylo „rozbit zdi“ vytvořené za mnoho let ve společnosti a usnadnit komunikaci.</p> <p>Nasazení nového systému spolupráce zrušilo rozdělení mezi obchodem a realizací služeb, alespoň co se spolupráce týče.</p> <p>Největším přínosem je rozboření dosavadních „zdí“, které oddělovaly jednotlivé části společnosti (eGovernment, ITSM, Telco a umožnění sdílení informace napříč těmito částmi společnosti.</p> <p>Vysvětlení: Pro každý projekt je založen projekt v rámci skupiny se jménem zákazníka. Do tohoto projektu jsou nenominováni spolupracovníci, kteří mají neomezený přístup. Ostatní mají vždy přístup alespoň pro čtení. Kdokoli v rámci celé skupiny si může snadno požádat o začlenění do skupiny a vedoucí skupiny nebo vedoucí projektu přístup udělí nebo s vysvětlením zamítne.</p>
<ul style="list-style-type: none">Zlepšení v dodávce IT služeb	<p>Cílem bylo zvýšení efektivity dodávky služeb, které by umožnilo při zachování stejného počtu zdrojů dosáhnout nárůstu dodávek služeb.</p> <p>Významně se zvýšila míra opakovaného využití dokumentů, která nyní dosahuje např. v ČR 60 %. Před nasazením projektu se jednalo o méně než 20 % (dokumenty byly dříve zasílány emailem na požádání s velmi problematickým hledáním vlastníka).</p> <p>Došlo i k výraznému zkrácení kapacitního plánování, kde čas nalezení, získání a potvrzení expertního zdroje v rámci skupiny byl zkrácen cca 6-7 dnů na 2-3 dny.</p>
<ul style="list-style-type: none">Zlepšení v oblasti spokojenosti zákazníka (pokles počtu reklamací)	<p>Cílem bylo zvýšit spokojenost interního i externího zákazníka v oblastech zkrácení času na získání informace.</p> <p>Na základě průzkumu provedeného po 6 měsících provozu uživatelé (zákazníci) oceňují zejména:</p> <ol style="list-style-type: none">Otevřenost a možnost přístupu k informacím nezávisle na zemi,velkou rychlost reakce na požadavek (v rámci blogu nebo diskusního vlákna),rychlost řešení požadavků v rámci Service Desku (nejdéle do 2 dnů, většinou do 1 dne).
<ul style="list-style-type: none">Zlepšení strategického řízení (governance)	<p>Cílem bylo zvýšit vzájemnou informovanost mezi manažery z jednotlivých zemí.</p> <p>Projekt umožnil snadné sdílení zkušeností mezi manažery v jednotlivých zemích a využít tak efektu, že rozvoj, například v oblasti ITSM je v některých zemích (např. Dánsko, Švédsko apod). napřed o 1-2 roky.</p> <p>Projekt umožnil oběma CEO být aktivně v kontaktu s celou společností a sdílet strategické informace jak s týmy manažerů tak se všemi zaměstnanci. Vzhledem k technologickému „backgroundu“ jednoho z nich i se aktivně zapojit do některých technických diskuzí ohledně moderních technologií, které určují současný vývoj.</p>

4. Cíle a přínosy	
<ul style="list-style-type: none">• Snížení rizik	<p>Cílem bylo snížit riziko:</p> <ul style="list-style-type: none">a) nedostatku kapacit v jedné lokalitě při současném nadbytku volných kapacit v lokalitě jiné,b) nedostatečné informovanosti o některých aktivitách v rámci celé skupiny. <p>Projekt výrazně usnadnil sdílení lidských zdrojů a zkrátil čas nutný k identifikaci experta vhodného pro daný projekt. Výrazně se i zlepšila příhraniční spolupráce. Míra vytižení seniorních konzultantů po nasazení se díky snadné kokovatelnosti pro zahraniční projekty zvýšila o cca 6-7%.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Zvýšená hodnota IT pro byznys	<p>IT se tímto projektem přímo podílí na zvýšení příjmů společnosti (5-10%), snížení nákladů (v řádu 10%) a snížení rizik (viz předchozí bod).</p>
<ul style="list-style-type: none">• Dodržení harmonogramu projektu	<p>Projekt byl plánován na 11 měsíců. V průběhu došlo k drobným posunům některých etap, například roll-outu používání do některých zemí, zejména z důvodu potřeby připravit v dané zemi zaměstnance pro nový způsob práce.</p> <p>Projekt byl ukončen s cca 1 měsíčním zpožděním oproti původnímu plánu. Toto zpoždění bylo do harmonogramu projektu zakalkulováno ve 2/3 projektu na základě nových informací.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Dodržení rozpočtu projektu	<p>Finanční rozpočet projektu byl dodržen. Interní člověko-dny byly mírně překročeny, zejména z důvodu velkého nadšení některých lidí při implementaci (procesů), které „bavilo“ si se systémem „hrát“.</p> <p>Technologické riziko navýšení ceny platformy bylo pokryto formou nákupu jako SaaS.</p>
<ul style="list-style-type: none">• Další přínosy, uveďte jaké	<p>Nový systém spolupráce od základu změnil chování většiny zaměstnanců k mnohem větší otevřenosti a sdílení výstupů své práce (např. možnost se i „pochlubit“ kvalitně odvedenou prací).</p>

Obrazová příloha:

The screenshot shows a forum thread on the WeeZ platform. The thread title is "Re: Collaboration requires openness". The participants are Godefroy de.Bentzmann and Sebastien Maccagnoni-Munch. The thread contains three posts discussing the importance of transparency and openness in team collaboration.

Post 1 (Godefroy de.Bentzmann, 22-Sep-2010 16:42):

Re: Collaboration requires openness

I am impressed by the interest and the attention you bring to the openness and transparency which is the key of the efficiency of our teams. I also appreciate your ability to give your opinion with respect and without emotion or suspicion. For sure we are in a big change of culture. It will take some time to differentiate what's really confidential and what's open. The curiosity is a good thing except when it jeopardize personal situations, clients confidential informations etc... We have to learn how to open the more we can but stay realistic. Our group project will set and improve the guidelines and the rules, based on your recommendations, the experience and sorry but also eventually my own view :-)

Post 2 (Sebastien Maccagnoni-Munch, 22-Sep-2010 17:23):

Re: Collaboration requires openness

Am I wrong if I say I've detected irony in your second sentence ? Or am I just too paranoid ? :-)

Anyway, to be completely clear, my first message was made to get reactions, and I got them ; I also think that's how a large quantity of our colleagues would react, but I may be wrong...

Indeed, I think that there will always be information that can't be disclosed, and the identification of confidential info is always hard. I agree that experience will help us identify disclosable information, and that your own view is decisive.

I'm glad my opinion is taken into account... I didn't even expect it to be taken as recommendations.

Post 3 (Godefroy de.Bentzmann, 22-Sep-2010 17:31):

Re: Collaboration requires openness

thank you Sebastien, it's because people like are concerned that things change ! and WeeZ is a big challenge. No irony, perhaps some teasing ... but I want you to stay awake and curious.

← Up to Blog Posts in Devoteam Sweden

Devoteam Sweden

Friday again
Posted by Roger Andersson on 19-Nov-2010 12:17:49

Hi All,
Friday and a short update on what has happened this week.
One new contract won. Per Henrik Hedman started immediately this Wednesday, and... Swedish Public Employment Service. Per Henrik will be part of...

Sdílí se informace z jednotlivých zemí

Profile Roger Andersson's Staff Connections

Roger Andersson
Senior IT Analyst
+46 8 210833
roger.andersson@devoteam.com



Devoteam Consulting Denmark

Direkte ros fra AP Møller Mærsk og Mærsk
Posted by Soren Nielsen on 26-Oct-2010 21:56:13

Jeg mødtes mandag med CTO for Mærsk Line, Carsten Wivel, og tirsdag med C... særdeles dygtige.
Carsten fremhæver, at "Devoteam konsulenter har meget høj arbejdsmoral, integ... konsulenter/konsulentvirksomheder, så I må være særligt dygtige til at tiltrække d... anerkendelse hos os. Jeg vil anbefale jer at fortsætte med at servicere os på de... fejlet på. Heltlere 60% forretning i mange år fremfor 120% i en kort periode"

Profile Soren Nielsen's Staff

Soren Nielsen
Country Manager
+45 4083 3726
soren.nielsen@devoteam.com



Uzavírají se obchody napříč zeměmi

ITSM

Congratulations for our first ITSM deal done thanks to WEEZ!
Posted by Sylvain Bernolle on 08-Jul-2010 22:38:02

I am very excited to announce you that we just concluded a first deal between the Devoteam France BU Service Manage... Republic!

...business is a request that Patrick Chemel posted in the ITSM Market Place where he requested... Sanofi Aventis, Total...).

...the support of one of our BMC specialists, Mariusa... out of ITSM for Sanofi-Aventis.

Newest possibilities to make business

Filter by Categories & Tags ▾

- Remedy skills required in the UK urgently!!!!
3 weeks ago
- Re: ISO 20000 experience for Devoteam ME
4 weeks ago
- Re: BMC ITSM Solution Architect needed asap
1 month ago

26-Nov-2010 17:12

Audit of ALU OXE 9.1 deployment at BNPPF

This question is **Not Answered**. (Mark as assumed answered)

Project description:
BNPPF has installed an ALU VoIP solution based on OXE 9.1 in Belgium with OBS as integrator. This project is similar to the BNPPF project called OPTIMA, released some years ago in France.
The deployment in Belgium is not identical to the set-up in France. In Belgium the system is connected to Belgacom environment in Belgium with Call center connectivity (Siemens HiPath & Genesys) and phone banking (based on IBM... very...)

Sdílí se zkušenosti s realizací

30-Nov-2010 10:14 (in response to Dirk Raeymaekers)

Audit of ALU OXE 9.1 deployment at BNPPF in Belgium

Hi Dirk,
In 2008, I was in charge of one ALU Programme for Air France. This programme was based on one Alcatel solution with

- 8 OXE, first R8 release (multi country and timezone)
- OWNI Communication
- First integration with Lotus (Domino)
- Conference...

Others data:
120 countries involved, 12000 endpoints, softphone... and the integrator was OBS!

At this time it was the crucial programme for ALU, the project was under high visibility and support from the Operation and R&D ALU department. Maybe I can help you on functional level, but if you are looking of fine software configuration problem, my expertise will be limited!

Kind regards
Bertrand