



Crux ITIL audit verze 3

Crux information technology, s.r.o.
Mlýnská 2353/12,
702 00 Ostrava
tel: +420 597 829 990
fax: +420 596 110 638
www.cruxit.com

Balíček služeb Crux ITIL Audit prezentuje dostatečnou znalostní bázi nezbytnou pro úspěšnou implementaci zásad procesního řízení IT služeb do každodenního chodu firmy. Tato nová verze – Crux ITIL Audit verze 3 zohledňuje zásady ITIL verze 3 a odráží naše praktické zkušenosti získané při realizaci Crux ITIL Auditů.

Crux ITIL Audit verze 3 je tvořen sérií analytických workshopů, které zprostředkovávají srovnání reality provozu IT technologií v prostředí zákazníka s principy rámce ITIL.

Cílem této služby je:

- popsat a zmapovat stávající stav IT oddělení
- pojmenovat odlišnosti vůči rámci ITIL
- pojmenovat klíčová místa, která snižují efektivitu a výkon IT oddělení
- na základě vyhodnocení výstupů z analýzy prostředí navrhnout a popsat rámcové řešení

Crux ITIL Audit verze 3 může sloužit jako:

- úvodní krok před implementací ITIL principů do firemní praxe
- posouzení úrovně fungování IT oddělení
- impuls pro další vývoj IT oddělení
- podklad pro vybudování vhodné střednědobé koncepce řízení IT

V rámci nabízené služby Crux ITIL Audit verze 3 jsou zahrnuty tyto aktivity:

Přípravná fáze – první aktivity, které v rámci Crux ITIL Auditů proběhnou budou směřovat k upřesnění zadání a pochopení prostředí společnosti zákazníka jako celku. Smyslem této fáze je porozumět organizačnímu kontextu, ve kterém IT funguje.

Sběr informací – na základě informací o prostředí zákazníka proběhne série workshopů, které moderovanou a řízenou formou povedou k získání informací o chodu IT. Pozornost bude zaměřena na tyto oblasti:

- každodenní technické aktivity IT pracovníků
- aktuálně stanovené a schválené podmínky pro chod IT
- evidence (např. IT zařízení, typické úkony)
- schopnost prezentace práce IT vůči zbytku společnosti
- úroveň pružnosti poskytovaných IT služeb
- jak IT vidí uživatelé a management (formou automatizovaného dotazníku)

Vyhodnocení – informace získané během předcházejících fází budou zpracovány a vyhodnoceny. Součástí vyhodnocení je:

- formulace a prezentace draftu závěrečné zprávy
- prodiskutování a upřesnění zjištěných skutečností se zástupci zákazníka

Návrh řešení – na základě schváleného draftu závěrečné zprávy proběhne:

- návrh sady doporučených opatření pro zmírnění dopadu zjištěných skutečností
- projednání a schválení navrhovaných opatření se zástupci zákazníka
- vypracování rámcového postupu nasazení doporučených opatření do praxe
- zkompletování a předání závěrečné zprávy, jež obsahuje výstupy z analytické části, vyhodnocení analytické části, popis řešení a rámcový manuál pro použití řešení.

Samozřejmou součástí služby Crux ITIL Audit jsou důkladně zpracované materiály - prezentace v elektronické podobě a pracovní materiály v tištěné podobě.