

Zavádzanie procesného riadenia v IT na Univerzite Komenského



Autor: Peter Miazdra

Kontakt: peter.miazdra@rec.uniba.sk

Spoločnosť: Univerzita Komenského v Bratislave

Dátum: 26. marec 2009

Odborná konferencia **itSMF Slovensko**
Riadenie IT služieb na Slovensku

itSMF Slovensko

Agenda

- Predstavenie Univerzity Komenského z pohľadu IT
- Prečo procesné riadenie IT na UK?
- Implementácia
- Poučenia

Univerzita Komenského z pohľadu IT

- Hierarchická štruktúra: rektor, dekaní a riaditelia
 - 13 fakúlt, 2 internáty, lokality v BA, MA
 - prorektor pre IT, technický správca IT UK → prodekan pre IT, technický správca IT fakulty
 - relatívna autonómia, iba metodické riadenie IT
- IT služby
 - 30 000 študentov, 5000 zamestnancov, cca 60 IT pracovníkov
 - centrálné služby (študijná agenda, web, SAP, WAN, ...)
 - fakultné služby (email, DNS, Active Directory, file servery, ...)
- Priestor pre zlepšenia
 - diskutabilná IT bezpečnosť, absencia štandardov
 - heterogenita HW, SW a IT služieb
 - preferencia reaktívnych činností
 - absencia zmysluplného riadenia prevádzky a rozvoja

Prečo procesné riadenie na UK

- Skúsenosti z Lekárskej fakulty
 - interný návrh nástroja bez ITIL, programovanie na zákazku
 - administratívne zmeny (priority riešenia, časy zásahov)
 - celkovo dobrá skúsenosť
- Adresovať priestor pre zlepšenia
 - hrubé rozdelenie podľa technológie na PC, servery, siete
 - absencia vnímania rozdielu medzi incidentami, problémami a zmenami
 - celkové nestíhanie
- Grantová súťaž Ministerstva školstva v roku 2006 → 2007
- Skúsenosti z HP
- Odobrenie vedením UK v lete 2008

Priebeh implementácie - mimopracovná aktivita

- Leto - jeseň 2007
 - zostavenie tímu, 10 pracovníkov
 - pilotný projekt na RUK, LF, FTVŠ, ŠD Mlyny, ŠD Družba
 - výber implementačného partnera - mentoring
 - hrubý design projektu
 - výber nástroja
- Zima 2007
 - zakúpenie nástroja z dôvodov projektového financovania
- Jar až leto 2008
 - školenia o procesnom riadení
 - rozpracovanie incident manažmentu
 - prieskum spokojnosti s IT službami

Priebeh implementácie – pracovná aktivita

- Jeseň 2008
 - oficiálny projekt so súhlasom vedenia UK v zmysle zásadnej zmeny v IT
 - design centrálného ServiceDesk pracoviska

- Zima 2008
 - nastavenie nástroja na incident manažment
 - design konfiguračného manažmentu
 - fyzické zriaďovanie ServiceDesk pracoviska (miestnosť, vybavenie...)

- Jar 2009
 - nábor, školenia, 7 pracovníkov
 - spustenie ServiceDesk od 1.2., Po-Pi 0800-2000, So-Ne 0900-1200
 - ladenie systému práce ServiceDesk – databáza znalostí

Ďalší rozvoj nasadenia procesného riadenia

- Jar 2009
 - vstrebať incident manažment a ServiceDesk pracovisko
 - dokončiť konfiguračný manažment, začať naplňovať databázu
 - pripraviť manažment problémov a manažment zmien
- Leto 2009
 - ukončiť naplňovanie konfiguračnej databázy
 - spustiť konfiguračný manažment
 - implementovať a spustiť manažment problémov a manažment zmien
- Jeseň 2009
 - prezentácia procesného riadenia IT zvyšku Univerzity Komenského
 - naplánovanie implementácie na celej UK

Poučenia 1

- Výber nástroja
 - financie, čas, rozsah nástroja
 - možnosti podpory, kompetencie dodávateľa
- Nástroj ovplyvnil výber procesov
 - incident manažment, konfiguračný manažment
 - manažment problémov, manažment zmien
- Prieskum spokojnosti so službami IT
 - nezáujem, letargia, 2-3%
 - prieskum spokojnosti so štúdiom, 8-10%

Poučenia 2

- Potreba implementačného partnera
 - dobrovoľná aktivita, nadšenie, očakávaný dlhý rozsah projektu
 - neznalosť procesného riadenia ako takého
 - neznalosť ako implementovať procesné riadenie

- Výber implementačného partnera
 - finančné možnosti
 - potreba vlastnej skúsenosti
 - mentoring

Poučenia 3

- Rôzne profily používateľov a ich očakávania
 - IT pracovník
 - administratívny pracovník
 - člen vedenia
 - učiteľ, vedec
 - študent
- Ako podporiť podporu vedenia
 - vzdelávanie vedúcich pracovníkov v téme procesného riadenia
 - férová prezentácia výhod a obtiaží, ktoré nastanú
 - zdôrazňovanie jednosmernosti a zásadnosti zmeny

Poučenia 4 - Zádrhely projektu

- Časové a personálne
 - mimopracovná aktivita, prioritné projekty „vis major“
 - personálne – odchody z tímu
- Komunikačná stratégia (menežovanie zmeny)
 - k IT pracovníkom, k vedeniu, ku koncovým používateľom
- Vnímanie vedenia
 - neporozumenie hĺbky a jednosmernosti zmeny
 - nepamätanie/nevnímanie súvislostí
- Stresujúce financovanie
 - grantové prostriedky
 - investičné vs bežné prostriedky

Pridaná hodnota projektu

- Konfiguračný manažment
 - prepojenie na SAP pre IT položky
 - správna klasifikácia IT položiek v SAP
 - skladové hospodárstvo zmysle inventúr
- Možnosti nasadenia procesného riadenia aj v non-IT oblastiach
 - centrálny ServiceDesk
 - prevádzka knižníc
 - údržbárske činnosti
- Skúsenosť s projektovým riadením
 - väčšie IT projekty na UK
 - vzdelávanie non-IT pracovníkov v projektovom riadení

Ďakujem za pozornosť

Priestor pre vaše otázky