

Denní rozpis kurzu

Úvod do zásad efektivního řízení IT

1. den

- Základní koncepty a terminologie:
 - definice služeb a servisního managementu,
 - Principy poskytování služeb,
 - Co je IT a jeho vymezení v rámci celku,
 - Deset základních aktiv, kterými IT disponuje.
- Co znamená efektivní IT, základní cíle ke kterým směřovat
 - Proč má cenu se zefektivněním zabývat?
 - K jakým cílům směřovat
 - Rozdíly ve vnímání IT napříč segmenty
- Nejlepší praktiky v oblasti řízení lidských zdrojů v rámci IT
 - Funkce, oddělení, tým
 - Organizační struktury v rámci IT
 - Jednotlivé typy a možnosti jak IT organizovat a řídit
 - Organizace a kultura
 - Organizace a změna – „efekt stříbrné kulky“
- Nejlepší praktiky v oblasti procesního řízení
 - Proč procesy, aneb stop funkčním silům,
 - Procesní standardy a doporučení,
 - Hodnocení kvality a efektivity procesů, srovnávací kritéria,
 - Procesy a jednotlivé horizonty: operativa vs. střednědobé plánování vs. strategie
 - Základních 8 atributů, který by měl mít každý proces
- Nejlepší praktiky v oblasti nástrojů
 - Administrativní nástroje pro denní správu IT
 - Servisní nástroje: klíč k efektivizaci fungování IT
 - Konkrétní scénáře a použití nástrojů, které přinesou zefektivnění
utilizace lidských zdrojů
 - Vybíráme nástroj do IT: na co si dát pozor?
- Nejlepší praktiky v oblasti svěřených služeb do správy třetí straně
 - Outsourcing vs. out-tasking
 - Co je vhodné outsourcovat a co ne?
 - Životní cyklus outsourcing projektu
 - Hodnocení kvality outsourcingu.
- Závěrečné shrnutí
 - 10 tipů, jak ušetřit náklady v IT
 - Další možnosti vzdělávání.