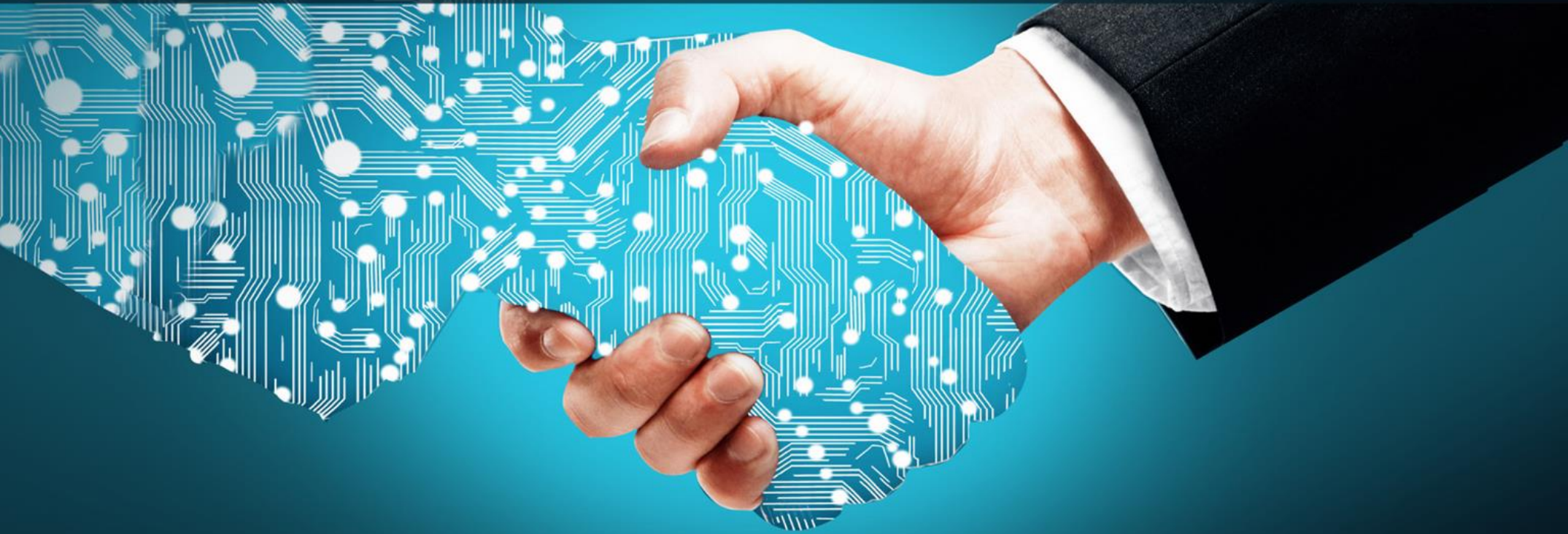


# Informatika v javni upravi 2016 "Digitalna preobrazba javne uprave - GaaS"



## Celostno ocenjevanje upravljanja storitev IT na ZPIZ



## Vsebina

---

- **Upravljanje storitev informacijske tehnologije (IT)**
  - Standardi, modeli, ogrodja in dobre prakse s področja upravljanja (storitev) IT
  - Obstoječa ocenjevalna ogrodja in metode za ocenjevanja (upravljanja) storitev IT
- **Ogrodje za celostno ocenjevanje upravljanja storitev IT**
  - Zgradba ogrodja za celostno ocenjevanje upravljanja storitev IT
  - Potek ocenjevanja
  - Splošni vprašalnik za ocenjevanje storitve IT
  - Vprašalnik za ocenjevanje storitvene klime
  - Ocenjevanje procesov IT
- **Uporaba ogrodja za celostno ocenjevanje upravljanja storitev IT na ZPIZ**
  - Ocenjevane storitve IT
  - Ocenjevani procesi IT
- **Rezultati ocenjevanja storitev IT in storitvene klime**
- **Zaključek**



## Upravljanja storitev IT

### Standardi, modeli, ogrodja in dobre prakse s področja upravljanja (storitev) IT

- Zbirka dobrih praks Information Technology Infrastructure Library (ITIL)
- Standard ISO/IEC 20000: Information Technology – Service Management
- Ogrodje Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT)
- Model Capability Maturity Model Integration (CMMI)

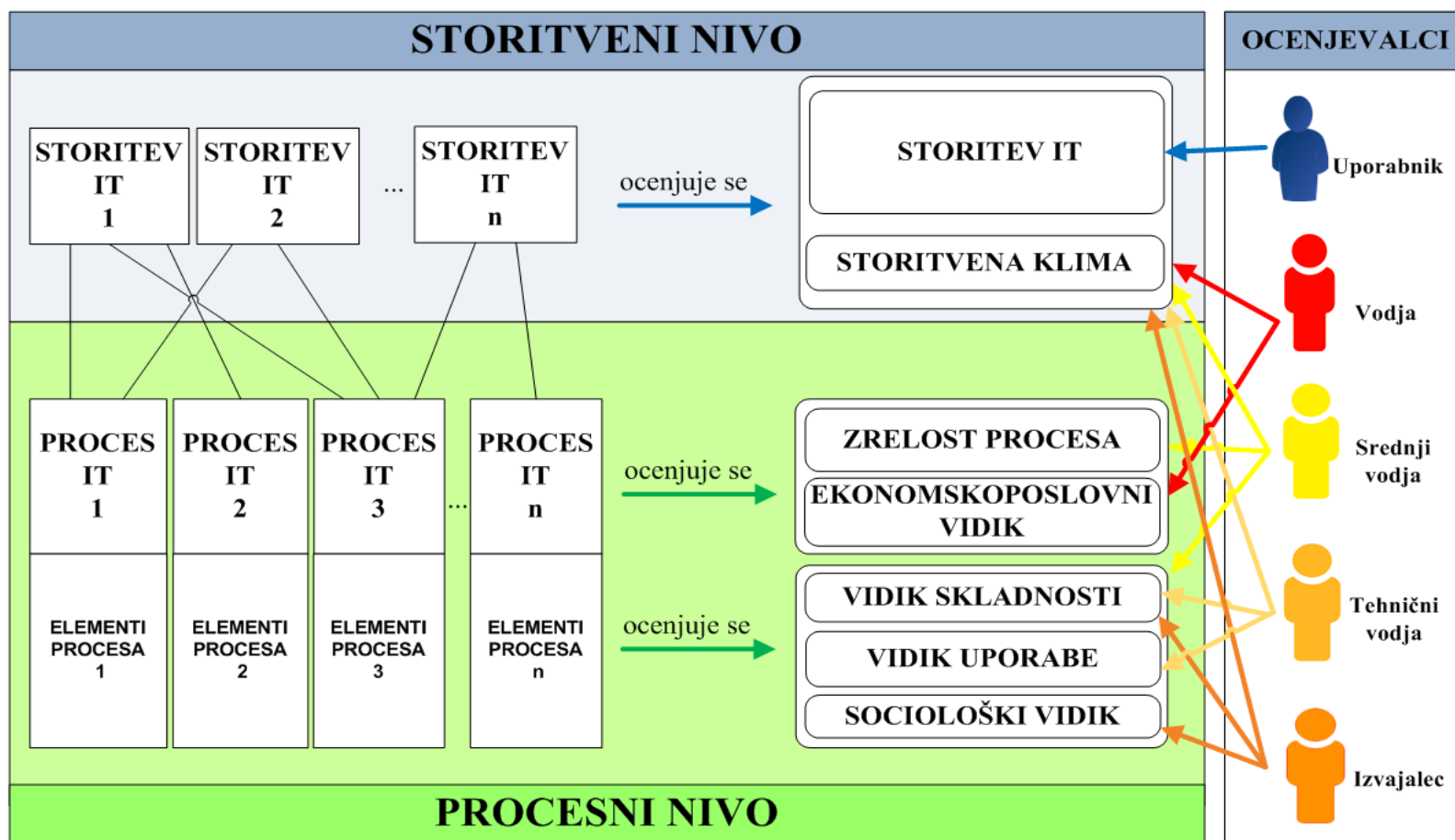
### Obstoječa ocenjevalna ogrodja in metode za ocenjevanja (upravljanja) storitev IT

Področje ocenjevanja	Ocenjevalno orodje (metoda)
Procesi upravljanja storitev IT	OGC Self Assessment Tool
	ITIL Maturity Model
	ITIL Process Assessment Framework (IPAF)
	Tudor ITIL Process Assessment for ITIL (TIPA)
	Maturity Model for ISO/IEC 20000-1
	Software Mediated Process Assessments (SMPA)
Kakovost storitev IT	IS - ADAPTED SERVQUAL
	IS ZOT SERVQUAL
	IS - ADAPTED SERVQUAL+
	ISS – QUAL
	SERVPERF
Upravljanje storitev IT	Evaluation framework for IT service management
	Agile method for ITSM self-assessment
	IT Service Climate



# Ogrodje za celostno ocenjevanje upravljanja storitev IT (1/4)

## Zgradba ogrodja za celostno ocenjevanje (upravljanja) storitev IT





## Ogrodje za celostno ocenjevanje upravljanja storitev IT (2/4)

### Potek ocenjevanja

- Priprave na ocenjevanje potekajo v sodelovanju z vodstvom organizacijske enote, ki nudi storitve IT
  - Izbor ocenjevanih storitev IT
  - Izbor ocenjevanih procesov IT, povezanih z ocenjevanimi storitvami IT
  - Priprava prilagojenih vprašalnikov (uporaba 5 ali 7 stopenjske Likertove lestvice)
  - Priprava seznama anketirancev
- Izvedba ocenjevanja
  - Izpolnjevanje anketnih vprašalnikov
- Obdelava in analiza rezultatov ocenjevanja
  - Analiza rezultatov ocenjevanja na storitvenem nivoju
  - Skupna analiza rezultatov ocenjevanja storitev IT in z njimi povezanih procesov IT
  - Oblikovanje priporočil za izboljšanje procesov IT in storitvene klime



## Ogrodje za celostno ocenjevanje upravljanja storitev IT (3/4)

### Splošni vprašalnik za ocenjevanje storitve IT

Področje	Anketna trditev
<b>Zanesljivost</b>	Storitev IT, ki jo zagotavljajo sodelavci organizacijske enote IT, je skladna s potrebami dela uporabnikov.
	Sodelavci organizacijske enote IT uporabnikom storitev IT zagotavljajo v dogovorjenih oziroma pričakovanih časovnih rokih.
	Storitev IT, ki jo zagotavljajo sodelavci organizacijske enote IT, in z njo povezani elementi (postopki, uporabniški vmesniki, navodila ipd.) so funkcionalni (ustrezni/celoviti).
<b>Odzivnost</b>	Sodelavci organizacijske enote IT so dostopni, ko jih uporabniki potrebujejo in se pravočasno odzivajo na zahteve uporabnikov.
	Sodelavci organizacijske enote IT uporabnike o izvajanju in uporabi storitve IT, o predvidenih in nepredvidenih motnjah v delovanju te storitve, ustrezno seznanjajo.
	Vzpostavljeni postopki in načini komuniciranja uporabnikov s sodelavci organizacijske enote IT so ustrezni.
<b>Zaupanje</b>	Sodelavci organizacijske enote IT so pri uporabnikih pridobili zaupanje zaradi njihovega strokovnega znanja in ravnanja.
	Odnos sodelavcev organizacijske enote IT do uporabnikov je vljuden in spoštljiv.
	Sodelavci organizacijske enote IT uporabnikom nudijo ustrezno strokovno pomoč in podporo.
<b>Empatija</b>	Sodelavci organizacijske enote IT so pozorni do potreb uporabnikov, razumejo njihove probleme in se jih trudijo odpraviti po svojih najboljših močeh.
	Sodelavci organizacijske enote IT se na vprašanja in zahteve uporabnikov, povezane s storitvijo IT, odzivajo na uporabnikom prijazen in razumljiv način.
<b>Videz</b>	Organizacijska enota IT uporabnikom zagotavlja sodobno strojno in standardno programsko opremo.
	S storitvijo organizacijske enote IT povezani elementi, kot so: dokumentacija (navodila), grafični uporabniški vmesniki – meniji, vnosni obrazci, sporočila ob napakah ipd. so pregledni in všečno oblikovani.
<b>Splošno</b>	V splošnem sem zadovoljen (zadovoljna) s storitvijo IT, ki jo zagotavlja organizacijska enota IT.
	Naša organizacijska enota IT nudi kakovostno storitev IT.
	Kaj bi pri storitvi IT najbolj izpostavili (s čim ste najbolj zadovoljni, kaj vas najbolj moti, oziroma kaj najbolj pogrešate)?



## Ogrodje za celostno ocenjevanje upravljanja storitev IT (4/4)

### Vprašalnik za ocenjevanje storitvene klime

Področje	Anketna trditev
Vizija storitev	V moji organizacijski enoti je pri vsakodnevnem delu poudarek na zagotavljanju kakovostnih storitev IT našim uporabnikom.
	V moji organizacijski enoti se prilagajamo potrebam in zahtevam uporabnikov.
Vodenje storitev	Vodja moje organizacijske enote pogosto govori o tem, kako storitve IT, ki jih zagotavljamo našim uporabnikom, prispevajo k boljšemu (učinkovitejšemu, lažjemu) opravljanju dela naših uporabnikov.
	Vodja moje organizacijske enote z nami redno diskutira o načinih, kako najbolj ustreči našim uporabnikom.
Vrednotenje storitev	Ocena uspešnosti mojega dela temelji na tem, kako dober (uspešen) sem pri zagotavljanju storitev IT našim uporabnikom.

### Ocenjevanje procesov IT

- Ocenjevanje procesov na ravni celote
  - Vidik zrelosti procesa (2 vprašanja)
  - Ekonomskoposlovni vidik (3 vprašanja)
- Ocenjevanje elementov procesa (kot so: aktivnosti, vloge, sestavni deli procesa ...)
  - Vidik uporabe (izvajanja) elementa (2 vprašanja)
  - Vidik skladnosti elementa z značilnostmi organizacije, standardi in dobimi praksami (4 vprašanja)
  - Sociološki vidik (6 vprašanj)
- Elementi procesa so opredeljeni na osnovi zahtev standada ISO 20000 in ITIL-a



## Uporaba ocenjevalnega ogrodja na ZPIZ

### Ocenjevane storitve IT

Storitev IT	Kratek opis
Osnovna oprema	Osnovna računalniška oprema (namizni računalnik oziroma tanki odjemalec, monitor, tipkovnica, miška, IP telefon)
Periferna oprema	Periferna računalniška oprema (tiskalniki, čitalci, multifunkcijske naprave, podpisne tablice ipd.)
Pisarniški programi	Standardna pisarniška oprema (Microsoft Office – Word, Excel, IE)
E-pošta	Elektronska pošta zavoda
Intranet	Intranetni portal zavoda
Internetna stran ZPIZ	Zavodova spletna stran (www.zpiz.si)
Poslovna inteligenca	Poročila in statistike poslovne inteligence (COGNOS)
Aplikacija MEZ	Poslovna aplikacija za upravljanje matične evidence zavarovancev
Aplikacija UDG	Poslovna aplikacija za upravljanje z dokumentarnim gradivom
Helpdesk	Storitve prijave in odprave napak in težav pri uporabi in delovanja storitev IT
Mobilnik	Storitve za uporabnike službenih mobilnih telefonov (službeni mobilni telefon, mobilni internet in mobilna službena elektronska pošta)
Prenosnik	Storitve za uporabnike službenih prenosnikov (prenosnik, oddaljen dostop do omrežja zavoda – VPN)
Pooblastila in oprema	Zahtevki za pooblastila in uporabniško opremo (pooblastila, digitalni certifikati, uporabniška oprema, selitve ipd.)
Razvojni zahtevki	Zahtevki za razvoj novih ali za spremembo obstoječih poslovnih aplikacij
Obdelave	Naročanje in izvajanje računalniških obdelav po naročilu

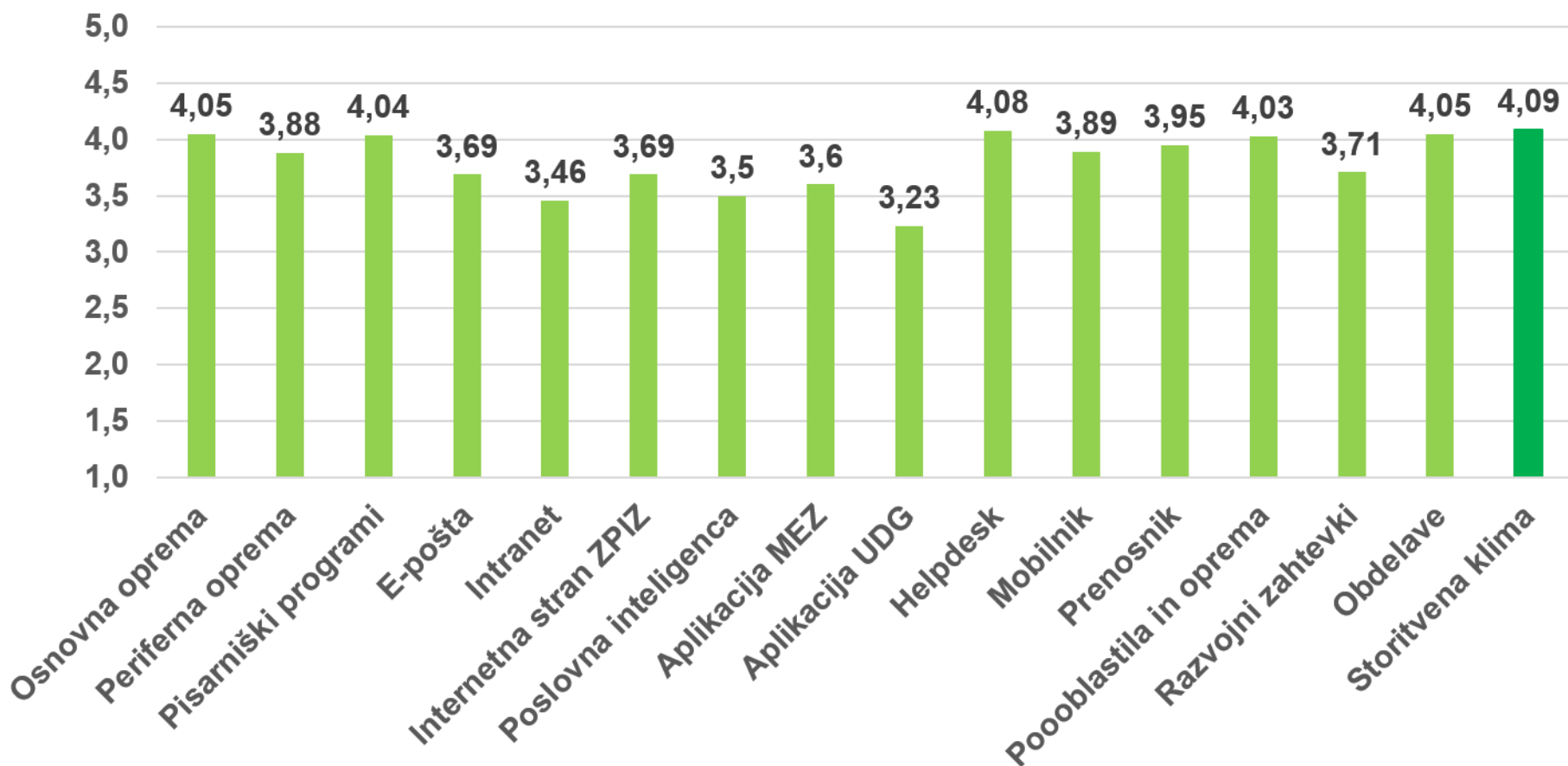
### Ocenjevani procesi IT

- Proces upravljanja incidentov
- Proces upravljanja problemov
- Proces reševanja zahtevkov





## Rezultati ocenjevanja storitev IT in storitvene klime





## Zaključek

---

### • Značilnosti ogrodja za celostno ocenjevanje upravljanja storitev IT

- Poleg vidika skladnosti s standardi in dobrimi praksami vključuje tehnični, sociološki in ekonomskoposlovni vidik ocenjevanja procesov in storitev IT
- V ocenjevanje vključuje vse deležnike upravljanja storitev IT
- Prilagodljivo je značilnostim in posebnostim organizacije

### • Koristi uporabe ogrodja za celostno ocenjevanje upravljanja storitev IT

- Pridobitev celovitega vpogleda v trenutno stanja na področju upravljanja storitev IT
- Oblikovanje priporočil za izboljšanje ocenjevanih procesov IT in storitvene klime
- Izboljšanje storitev IT in posledično povečanje zadovoljstva uporabnikov storitev IT kot posledica uvedbe predlaganih priporočil



***Hvala za vašo pozornost!***

*Vprašanja?*

*Pripombe?*

*Predlogi?*