

## IT QUALITY INDEX Framework – IT Quality Assessment Framework

Jak kvalitní je naše IT ?

Zlepšuje se kvalita IT v čase ?

Je kvalita IT lepší nebo horší než v podobných organizacích ?

Ve kterých oblastech řízení IT je největší potenciál pro zlepšení kvality ?

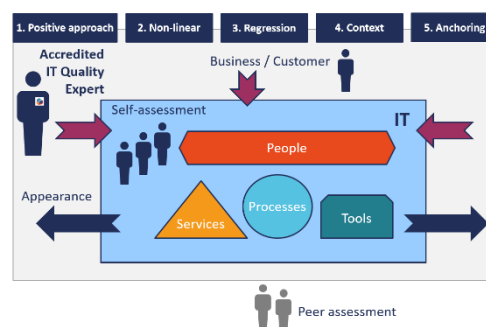
V řadě IT oddělení probíhají projekty zlepšování procesů, implementace osvědčených praktik, implementace nástrojů pro efektivnější práci IT. Přesto je obtížné srozumitelným způsobem komunikovat s byznysem přínosy těchto projektů, srozumitelně demonstrovat zlepšování kvality IT v čase. IT QUALITY INDEX umožňuje sledovat změny i dlouhodobé trendy v kvalitě IT, manažersky srozumitelným způsobem identifikuje oblasti, kde došlo ke zlepšení kvality, identifikuje oblasti, kde je další potenciál ke zlepšení. Měření IT QUALITY INDEX je prováděno konzistentní metodikou, kterou řídí Accredited IT Quality Expert (AITQE), výstup má standardizovanou formu, která umožňuje porovnávat výstupy z různých projektů a organizací.

### IT QUALITY INDEX vychází z těchto principů:

- Dlouhodobé praktické zkušenosti akreditovaných kvality expertů s používáním různých best practices
- Nelineární vztah mezi kvalitou IT a náklady na IT
- Nezávislost na používání specifických frameworků, kompatibilita se všemi rozšířenými koncepty
- Pracuje s procentuální škálou, nepoužívá Yes/No
- Vyšší míra objektivit měření dvou veličin – via positive / via negative
- Porovnání úrovně kvality IT s databází úrovní kvality různých IT oddělení
- Měření kvality umožňuje zapojení další strany – *external peer assessment* – platforma sdílení zkušeností

### Přínosy pro zákazníka:

- Porovnání úrovně kvality IT vůči podobným organizacím – quality benchmark.
- Identifikace krátkodobých i dlouhodobých cílů pro zlepšování kvality IT – podklad pro aktualizaci IT strategie.
- Porovnání nákladů IT a celkové úrovně kvality vůči podobným organizacím.
- Sledování změn kvality IT v čase – kvalita se v čase zlepšuje nebo stagnuje.



Měření provádí akreditovaní auditoři Accredited IT Quality Expert (AITQE) s rozsáhlými praktickými zkušenostmi s řízením IT a se zkušeností s měřením IT kvality z řady organizací, držitelé certifikace ITIL Expert.

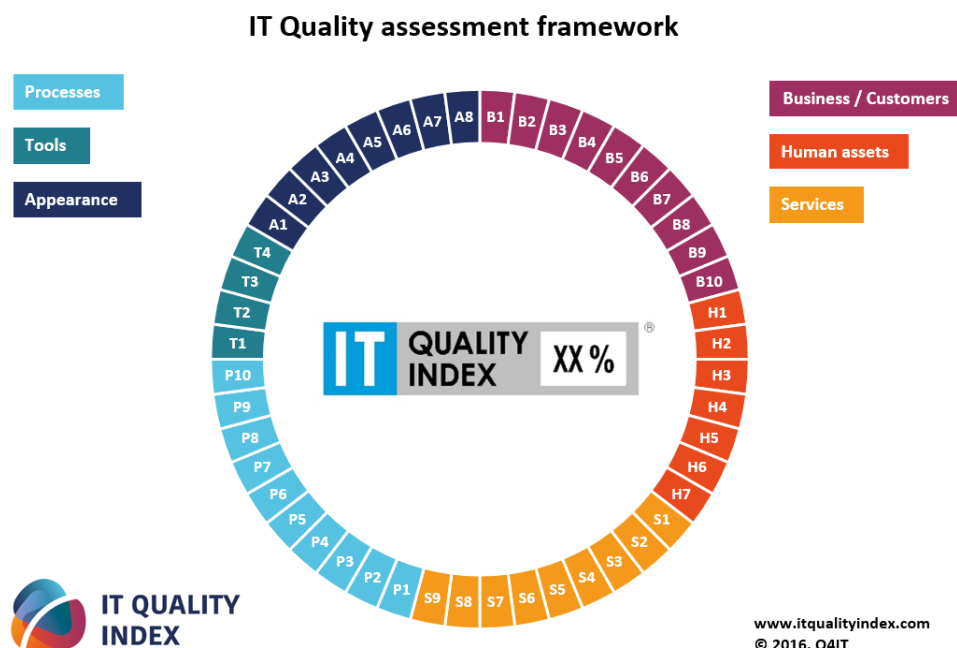
### Případová studie A:

Do společnosti nastoupil nový IT manažer, který připravuje změny ve způsobu řízení celého IT. Připravuje částečnou obměnu týmu IT, zavedení principů procesního řízení a naplnění požadavků na vyšší míru compliance vyžadovanou od vrcholového vedení IT. Na začátku projektu byla provedena analýza kvality IT s využitím frameworku IT QUALITY INDEX, jehož výstupy byly prezentovány managementu a odsouhlaseny prioritní kroky v modernizaci řízení IT.

### Případová studie B:

Řízení IT probíhá již delší dobu podle zaběhnutých postupů, není shoda v tom, které oblasti IT by měly být zlepšovány a jak. Vedoucí IT se rozhodl zavést IT Quality Management Systém - IT QMS - a jako první krok realizoval

identifikaci oblastí s největším potenciálem ke zlepšení – měření IT QUALITY INDEX. Výsledná zpráva umožnila prioritizovat projekty zlepšování, s vedením společnosti byla odsouhlasena výchozí úroveň kvality IT - baseline, vůči které budou následně měřena reálná zlepšení v IT.



#### Cena za měření IT QUALITY INDEX:

Cena je stanovena individuálně v kontextu případných dalších činností, velmi často se IT QUALITY INDEX kombinuje s tvorbou nebo aktualizací IT Strategie, projekty IT skills managementu, změnou organizační struktury, tvorbou katalogu IT služeb, re-designu IT procesů nebo dalšími aktivitami v oblasti IT Service managementu.

**IT QUALITY INDEX je možné využít jako výchozí bod pro detailní audit IT a následné procesy zlepšování celkové kvality.**

Společnost Q4IT je držitelem akreditace Accredited IT Quality Expert (AITQE) a je oprávněna používat IT QUALITY INDEX® framework ke konzultačním projektům.



**IT QUALITY  
INDEX**

Q4IT s.r.o.  
Výstaviště 405/1  
603 00 Brno, CZ

VAT: CZ29304831  
tel: +420 541 159 597  
email: info@q4it.eu

www.itqualityindex.com  
www.q4it.eu