

Kurz IT performance reporting

Nový workshop a kurz o měření a reportování práce IT



Délka kurzu: 1 den včetně certifikační zkoušky

Registrace, cena a termíny: [popis kurzu a termíny](#)

Přehled: Reporting práce IT je v mnoha IT odděleních zaměřen reaktivně na vykazování počtu zpracovaných požadavků, změn a incidentů. Tak jak se role IT mění směrem k větší proaktivitě, inovacím a komplexním problémům, IT metriky vyžadují významný re-design. Kurz se věnuje novým metrikám, zejména kvalitativním, a tomu, co, kdy a jak je potřeba měřit a reportovat. Kurz také přináší nové koncepty jako jsou sítě metrik a ABI metriky.
[SFIA](#) skills: PEMT Performance, MEAS Measurement, METL Methods and tools.

Předpoklady: Pro kurz není povinná účast na žádném kurzu, doporučujeme se seznámit s metodikou [IT Quality Index](#), kurz [IT Quality Foundation](#) a [IT Quality Manager](#), dále s modelem pro kolaborativní řízení [DCMM Masterclass](#). Doporučená literatura [IT Quality Index 2022 Edition](#), ISBN 9798543925812

Cílové skupiny: Zejména manažerské pozice – team leader, IT manager, CIO, vedoucí oddělení, zejména v organizacích, kde se role IT mění z poskytovatele služeb na kompetenční centrum s přínosem pro zlepšování a inovace. Tento kurz vhodně podporuje projekty digitální transformace nebo organizační změnu v IT.

Cíle kurzu: Účastníci se naučí hlavní rozdíly mezi kvantitativním a kvalitativním řízením, seznámí se s novou sadou kvalitativních metrik a jak tyto metriky zakomponovat do moderního řízení IT.

Výstupy kurzu: Účastníci kurzu získají znalost toho, jak zlepšit vnímání IT tým, že se těžiště IT metrik odkloní od reaktivních metrik směrem k metrikám multidimenzionálním a kompozitním, lépe reflektujícím znalostní a proaktivní charakter práce v IT.

Navazující kurzy: [DCMM Masterclass](#), [DCMM Manager](#), [IT Quality Manager](#), [Managing knowledge worker quality](#)

Agenda kurzu: 1 den kombinovanou formou výkladu, diskuze a cvičení

- Tradiční postupy měření IT dle ITIL, ISO/IEC 20000, seznámení s frekventovanými metrikami
 - Procesní metriky
 - Servisní metriky
 - Spokojenost uživatelů
- Kvantitativní metriky souhrnně a jejich limitace pro nerutinní znalostní pracovníky
- Sítě metrik, přímá a nepřímá propojenost metrik
- ABI a WDI metriky
- Metodika analýzy kvality znalostního pracovníka – *KWQI Knowledge Worker Quality Index*
- *People analytics* – SFIA, Kompozitní indikátor *Value of Knowledge Worker VKW*
- Metoda analýzy vnímání spolupráce – *CLX a CLQ – collaboration experience and quality*
- Měření knowhow lidí a firmy
- Frekvence měření pro různé metriky
- Online certifikační zkouška Certification IT performance reporting CITPR. Test lze absolvovat v češtině nebo angličtině.

Další informace: Výklad je veden v češtině, školící podklady a zkouška jsou volitelně v angličtině nebo češtině.

