

# IT QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

## System kontinuálního zlepšování IT kvality, IT QMS



- Zvyšuje se celková úroveň kvality IT v čase nebo dochází ke stagnaci nebo i ke zhoršení kvality?
- Lze zlepšování kvality prokázat formou záznamů změn kvality a měření klíčových metrik?
- Můžeme kvantifikovat kvalitativní úroveň IT a měřit změny jednotlivých oblastí / domén v čase?
- Můžeme prokázat obchodním partnerům a vedení, že máme v IT zaveden funkční systém řízení kvality IT?
- Můžeme porovnat dosaženou úroveň celkové kvality s obdobnými organizacemi?

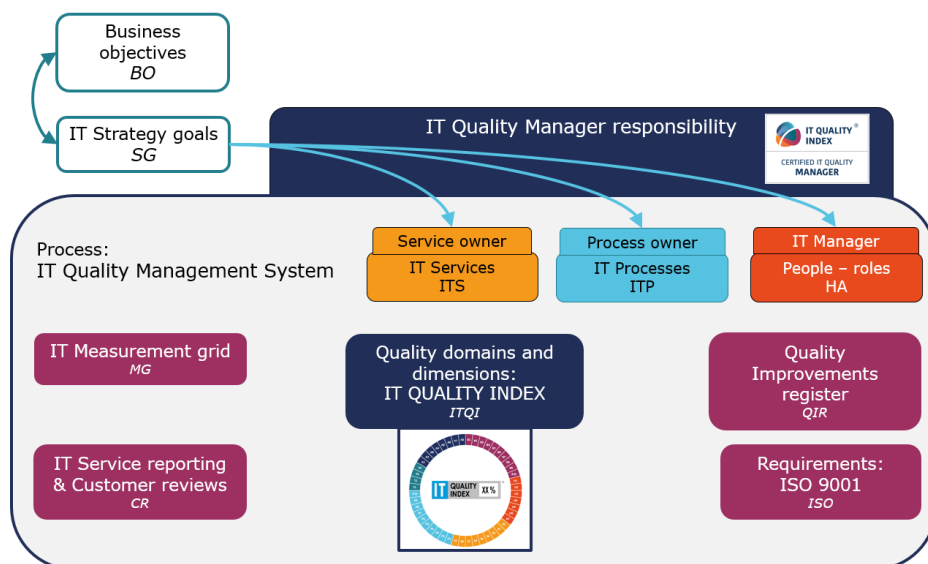
V obchodních vztazích klademe důraz na kvalitu dodávaných služeb nebo produktů a tomuto účelu má řada společností dlouhou dobu zaveden systém řízení kvality produktů – zpravidla dle ISO/IEC 9001. Tato norma dává zákazníkům ujištění, že dodavatel řídí kvalitu svých produktů a řeší odchylky v kvalitě a také zvyšuje spokojenost svých zákazníků. U většiny dodavatelů je však kvalita výroby řízena z velké části informačními systémy, mezi dodavateli a odběrateli dochází k intenzivním interakcím na úrovni IT. Pro zákazníky se tedy stává důležitým faktorem také to, jak kvalitně je IT u svých dodavatelů i odběratelů řízeno, zda principy řízení kvality – Quality Management System – je aplikován také uvnitř IT. Vedení řady společností přichází s požadavkem na zavedení procesu trvalého zlepšování všech aspektů IT a to doložitelným, kontrolovatelným a trvale udržitelným způsobem. Tohoto cíle je dosaženo zavedením systému IT QMS.

### Zavedení procesu kontinuálního zlepšování IT – IT QMS:

- Design procesu IT QMS v kontextu potřeb a prostředí zákazníka.
- Dokumentace rolí a odpovědností – role Certified IT Quality Managera.
- Soulad s požadavky ISO/IEC 9001, ITIL® Continual Service Improvement, IT QUALITY INDEX®
- Mapování na COBIT 5, enabling process APO11 Manage Quality
- Centralizace podnětů ke zlepšování – Quality Improvements Register - QIR
- Prioritizace a realizace podnětů zlepšování IT podle přínosů
- Zavedení pravidelných “IT quality review”
- Prokazatelnost záznamů pro interní i externí potřeby
- Nástroje pro podporu IT QMS – Certified IT Quality Product

### Přínosy pro zákazníka:

- Zvýšení kredibility IT organizace jako důvěryhodného dodavatele díky funkčnímu systému řízení kvality IT služeb.
- Konkurenční výhoda vůči jiným společnostem, které proces řízení kvality IT nemají implementovaný.
- Výrazné usnadnění komunikace mezi byznysem a IT – formalizovaný proces zpracování požadavků na kvalitu IT služeb.
- Prokazatelné měření a reportování kvalitativních parametrů – služeb, procesů a dalších kvalitativních domén.

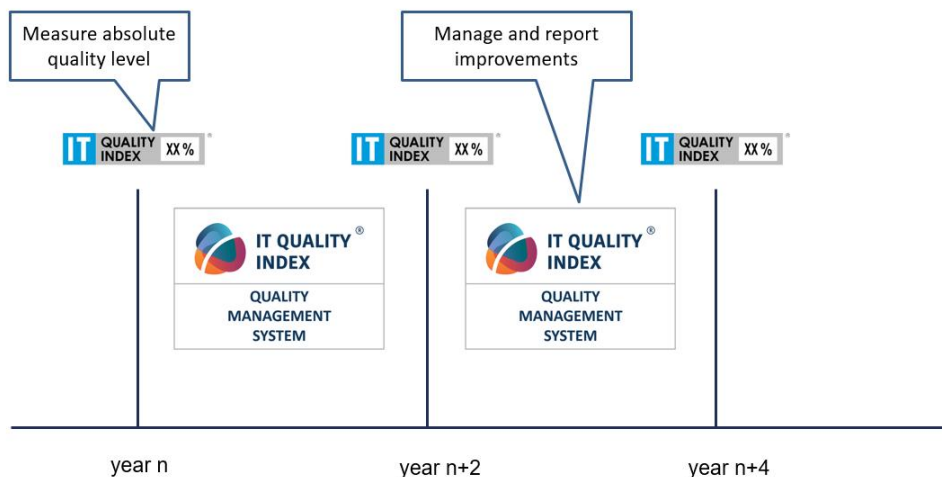


© Q4IT 2018 - IT Quality Management System, IT QMS

Zavádění IT QMS provádí vždy zkušení konzultanti, kteří jsou držiteli certifikátu ITIL Expert a také mají akreditaci Accredited IT Quality Expert – AITQE. Typicky bývá součástí projektu dokumentace výchozího stavu s využitím frameworku IT QUALITY INDEX®, kdy se posoudí úroveň 48 dimenzí kvality IT ve škále 0-100% a kdy se identifikují prioritní oblasti k zlepšování. Opakované změření celkové kvality v čase dává byznysu ověření, zda se celková úroveň kvality IT zlepšuje a zda je na porovnatelné úrovni jako obdobné organizace.

#### Kombinace měření kvality a IT QMS:

Systém trvalého zlepšování IT kvality je užitečné kombinovat s pravidelným měřením absolutní úrovně kvality dle IT Quality Index. Doporučená kombinace je zde:



© Q4IT 2018 - IT Quality Index a IT QMS

#### Cena za zavedení IT QMS:

Cena je stanovena individuálně s ohledem na probíhající jiné projekty – u středně velké společnosti je typický rozsah projektu v rozmezí 20-80 dní.

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

*ITIL® is a registered trade mark of AXELOS. IT QUALITY INDEX® is a registered trade mark of Q4IT Limited. All rights reserved.*