

Q4IT je konzultační a akreditovaná školicí společnost, která se věnuje oblasti Service Managementu - ITIL®, auditu IT, řízení rozvoje IT skills, měření kvality IT, zavádění Quality management procesu do řízení všech aspektů IT.

Významnou oblastí je také organizace prestižní odborné mezinárodní konference [ITSDFI](#), která je od roku 2012 jako platforma sdílení zkušeností z moderním řízením IT ve všech typech organizací.

## Typické konzultační projekty:

| Konzultační oblast                    | Popis  | Výstup projektu   |
|---------------------------------------|--|---|
| <b>Návrh IT Strategie</b>             | Posouzení IT strategie, její rozpracování s využitím mezinárodně uznávaných metodik typu ITIL®, IT QUALITY INDEX®, SFIA®. Posouzení souladu IT strategie se strategickými cíli organizace, sladění business / IT strategie. <a href="#">Detail zde</a>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategie IT v docx + ppt</li> <li>• Metriky a způsob měření</li> <li>• Proškolení metodiky tvorby IT strategie</li> </ul>   |
| <b>Měření kvality IT</b>              | Analýza aktuálního stavu IT podle assessment framework IT QUALITY INDEX®. Identifikace oblastí s největším potenciálem ke zlepšení. Stanovení cílů zlepšování IT. <a href="#">Detail zde</a>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certifikát kvality s hodnotou %</li> <li>• Radarový graf</li> <li>• Soupis oblastí k prioritnímu zlepšování</li> </ul>   |
| <b>IT Skills - SFIA</b>               | Posouzení úrovně dovedností v týmu IT (IT skills assessment) dle mezinárodní metodiky SFIA. Analýza dovedností nezbytných pro naplnění strategických cílů IT, vypracování doporučení oblastí rozvoje týmů i jednotlivců. Vypracování popisů pozic v IT (role profiles) dle mezinárodně uznávaných terminologií. <a href="#">Detail zde</a>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analýza IT skills v týmu</li> <li>• Analýza IT skills po jednotlivcích</li> <li>• SFIA certifikát pro každého pracovníka</li> <li>• Identifikované oblasti skills k rozvoji / útlumu</li> </ul>                                    |
| <b>Návrh katalogu IT služeb a SLA</b> | Revize / design katalogu IT služeb podle posledních principů – business value driven concept. Členění IT služeb do <i>service lines</i> lišících se charakteristickými vlastnostmi – strukturování IT služeb do logických celků a členění SLA podle těchto logických množin. <i>Outside-in</i> přístup service katalog. <a href="#">Detail zde</a> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Architektura služeb – service lines</li> <li>• Prezentační vrstva katalogu služeb</li> <li>• Soupis katalogových listů jednotlivých služeb</li> <li>• Struktura SLA pro jednotlivé linie služeb</li> </ul>                         |
| <b>Design procesů IT</b>              | Návrh IT procesů, jejich strukturování a seskupení do vhodných logických celků podle kontextu a specifických podmínek zákazníka. Návrh organizačního členění, procesních manažerů a jejich odpovědností, metrik procesů a způsobu reportování.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifikace IT procesů dle kontextu</li> <li>• Procesní návrh vybraných procesů</li> <li>• Dokumentace</li> <li>• Popis odpovědností procesních manažerů</li> <li>• Zaškolení procesních manažerů</li> </ul>                      |
| <b>IT QMS</b>                         | Zavádění procesu IT Quality Management System podle moderních principů service managementu. Výstupem projektu je travale fungující systém řízení a zlepšování kvality IT v jakékoliv organizaci. <a href="#">Detail zde</a>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Návrh procesu IT QMS</li> <li>• Registr zlepšování - QIR</li> <li>• Measurement grid</li> <li>• Odpovědnosti manažera kvality IT</li> <li>• Návrh struktury quality review</li> </ul>  |
| <b>Řízení dodavatelů</b>              | Budování systému řízení dodavatelů a smluv pro potřeby řízení IT služeb. Principy určení parametrů dodávaných služeb, příprava a správa smluv, kategorizace a měření výkonnosti dodavatelů. <a href="#">Detail zde</a>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vytvoření politiky a procesu řízení dodavatelů a smluv.</li> <li>• Průběžné přizpůsobování IT služeb dle potřeb a požadavků zákazníka</li> <li>• Zvyšování efektivity práce IT oddělení při dodržení kvality IT služeb.</li> </ul> |

