

# Integrace firemních procesů v novém cílovém systému

Ondřej Cvešpr, Antonín Pavlíček

Fakulta informatiky a statistiky, Vysoká škola ekonomická v Praze

## Abstrakt

Diplomová práce řeší projekt přesunu a optimalizace vybraných podnikových procesů v Generali České pojišťovně za účelem vytvoření strukturu umožňující spolehlivý reporting IT pracnosti business projektů. Hlavními řešenými procesy jsou řízení změnových požadavků a release and deployment management. Návrh procesů je založen na kombinaci doporučení frameworků Information Technology Infrastructure Library (ITIL), Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT), projektových cílů a zpětné vazby zapojených stakeholderů.

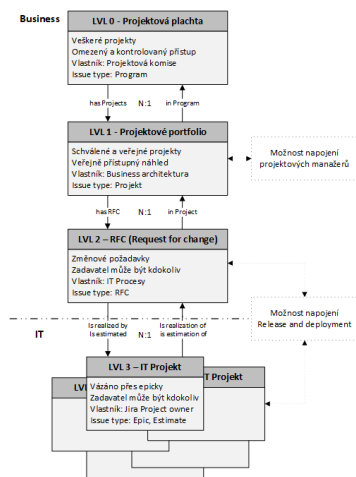
## Cíle práce

Hlavním cílem práce je migrace a optimalizace vybraných procesů a jejich vzájemné propojení pro umožnění přesného reportingu dodávaných pracností, a tedy určení reálné ceny projektů. Za tímto účelem je v novém informačním systému navržena a vytvořena struktura procesů project portfolio management, change management a release and deployment management, která je schopná tento cíl podpořit. Projekt diplomové práce má tedy stanovené cíle:

- Umožnění přesného měření nákladů projektů.
- Podporovat činnosti business analytiků v rámci řízení změnových požadavků a každodenních činností.
- Nahrazení modulů change a release and deployment v TSRM novými optimalizovanými řešeními v JIRA.
- Centralizovat řízení projektového portfolia a jeho přenesení do nástroje JIRA.

## Páteř nového řešení

Při návrhu páteře nového řešení, tedy základní hierarchie a souvislosti úrovní požadavků, byla nejdříve provedena detailní analýza požadavků kladených na projekt jako celek. Analýza byla provedena na základě vlastních rozsáhlých informací o současném fungování IT liniových týmů a rozhovorů se zástupci projektové komise a byznys architektury.

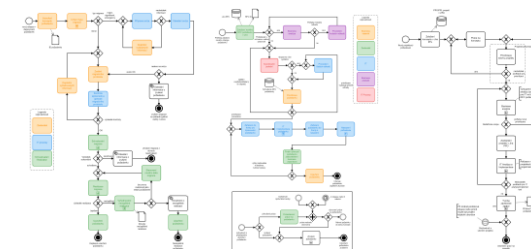


Obrázek: Páteř nového řešení

Páteř nového řešení je vytvořena tak, aby umožnila naplnění hlavních cílů práce a zároveň co nejméně narušila současné fungování realizačních týmů. Pro správné fungování nové struktury bylo také analyzovat potřebná metadata a vytvořit jejich vhodnou ucelenou datovou základnu.

## Optimalizace procesů

Návrh a optimalizace procesů byl proveden ve spolupráci s klíčovými uživateli, zejména s vlastníky, koordinátory a analytiky klíčových týmů, dále pak s projektovými manažery, architektky a relevantními specialisty. Optimalizace probíhala iterativně a návrhy byly průběžně přizpůsobovány požadavkům klíčových uživatelů. Před provozním nasazením byly všechny procesy nejdříve provedeny testovacím provozem na omezeném vzorku uživatelů.



Obrázek: BPMN modely optimalizovaných procesů

## Dosažené výsledky

Centralizace a zviditelnění řízení projektového portfolia otevřelo základní přehled realizovaných projektů zaměstnancům, kteří tak mají dostupný kontext své práce. V procesu change management bylo úspěšně provázáno IT a business, čímž bylo dosaženo lepší koordinace činností. Během prvních tří měsíců ostrého provozu nových procesů bylo zcela nově založeno 155 změnových požadavků z nichž 51 bylo úspěšně dovedeno do konce. Ustanovení hierarchie procesů a propojení jednotlivých úrovní úspěšně vytvořilo vhodnou strukturu pro reporting, který dále povede k lepší koordinaci činností v rámci firmy.