

OBSAH

<i>O autorech</i>	9
<i>Předmluva</i>	10
<i>Na úvod</i>	13
<i>Oddíl A: Principy řízení IT</i>	17
1. Řízení IT a požadavky byznysu	19
1.1 Vymezení řízení IT - cíl, strategie a model byznysu	19
1.2 Požadavky vrcholového řízení podniku na IT – podpora růstu byznysu	20
1.3 IT strategie a IT Governance jako nástroj řízení podpory IT poskytované byznysu	22
1.4 Problémy řízení IT a jejich řešení	23
2. Podpora řízení IT	28
2.1 ITIL	28
2.2 CobiT	30
2.3 CMMI	30
2.4 ValIT	30
2.5 IT Balanced Scorecard	31
2.6 MIT Sloan	31
2.7 MBI	31
3. Požadavky na kvalifikaci v IT	33
3.1 Požadavky na IT kvalifikaci	33
3.2 Využití MBI pro rozvoj IT kvalifikace	35
<i>Oddíl B: Řízení IT v řízení podniku</i>	41
4. MBI – účel, podstata	43
4.1 Účel modelu MBI a jeho omezení	43
4.2 Přihlášení do MBI	44
4.3 Objekty a vazby v MBI	45
4.4 Řízení IT a IT v řízení firmy	48
4.5 Funkcionalita MBI	49
4.5.1 Základní funkce při zobrazení objektů	49
4.5.2 Základní funkce při zobrazení vazeb	51
4.5.3 Zobrazení klíčových aktivit	53
4.5.4 Filtry a fulltextové výběry	54
4.6 Standardní výstupy z MBI	55

4.6.1	Základní výstupy ke stažení – protokoly, balíčky, běžné texty	55
4.6.2	Souhrnné dokumenty ke stažení	56
5.	Řízení IT – objekty a struktury	59
5.1	Úlohy	63
5.2	Scénáře	65
5.3	Faktory	67
5.4	Role	69
5.5	Dokumenty	71
5.6	Metriky	72
5.7	Aplikace	75
5.8	Metody	76
5.9	Podpůrné objekty MBI	78
5.9.1	Analytické dimenze	78
5.9.2	Kompetence	79
5.9.3	Vlastnosti informatiky	79
5.9.4	Předměty řízení informatiky	80
6.	Řízení IT – obsah a souvislosti	81
6.1	Strategické řízení IT	84
6.2	Řízení IT služeb	89
6.3	Řízení IT zdrojů	98
6.4	Řízení ekonomiky IT	105
6.5	Řízení rozvoje IT	112
6.6	Řízení provozu IT	118
6.7	Řízení IT z pohledu dalších objektů	124
	Oddíl C: IT a podpora byznysu	127
7.	IT jako součást byznysu	129
7.1	Podpora informatiky cílům byznysu vlastního podniku	130
7.2	Zajištění znalostí IT o podnikové ekonomice	131
7.3	Řízení spolupráce IT s byznysem na strategii byznysu	133
7.4	Revize informační strategie dle požadavků byznysu	134
7.5	Řízení komunikace vedení IT s byznysem	135
7.6	Spolupráce IT na tvorbě byznys modelu	137
7.7	IT podpora při změnách provozního modelu byznysu	138
7.8	Vytváření důvěry byznysu k IT a leadership CIO	139
7.9	Řešení požadavků IT na pracovní sílu	141
7.10	Řešení nákladů na IT v rámci nákladů byznysu	142
7.11	Propojení metrik byznysu a metrik IT	143

8.	<i>Řízení podnikové výkonnosti</i>	145
8.1	Principy řízení podnikové výkonnosti	145
8.2	IT v řízení podniku	147
8.3	Vztahy byznys – IT a výkonnost podniku	150
8.4	IT a standardní úlohy podnikového řízení	151
8.4.1	Evidenční úlohy, vytváření a aktualizace databází	151
8.4.2	Zajištění transakčních operací - obchodních a dalších	152
8.4.3	Podnikový reporting	154
8.4.4	Analytické úlohy v podnikovém řízení	155
8.4.5	Plánovací úlohy v podnikovém řízení	156
8.5	Vliv úloh řízení IT na podnikovou výkonnost	157
8.6	IT a vybrané skupiny úloh podnikové řízení	159
9.	<i>Řízení pracovní síly v IT</i>	161
9.1	Pracovní pozice, role kompetence	162
9.1.1	Pracovní pozice	162
9.1.2	Role v IT	162
9.1.3	Kompetence pracovní síly v IT	163
9.1.4	Kompetence pracovní síly v IT, které vyžadují pozornost vedení	164
9.1.5	Pracovníci s obecným přehledem, specialisti, versatilisti	165
9.2	Typické situace, problémy a scénáře v řízení pracovní síly v IT	166
9.2.1	Problémy výkonnosti IT, je nutné zvýšit exaktnost řízení	166
9.2.2	Problémy v komunikaci IT s byznysem	166
9.2.3	Představitelé IT nejsou schopni prosadit inovace vůči byznysu	167
9.2.4	CIO se připravuje na poradu vedení podniku	167
9.2.5	Posílení kompetence leadershipu v informatice – manažer a líder	167
9.2.6	Je třeba zkvalitnit spolupráci CIO a CMO	168
9.2.7	Jak řešit propojení strategie byznysu a IT	168
10.	<i>Digitální byznys</i>	170
10.1	Principy digitálního byznysu	170
10.2	Digitální a fyzické zdroje	171
10.3	Internet věcí (IoT)	171
10.4	Cesta k digitálnímu byznysu	172
10.5	Digitální byznys a nové příležitosti	173
10.6	Charakter změn v digitálním byznysu	175
10.7	Digitální marketing	177
10.7.1	Vymezení digitálního marketingu	177
10.7.2	Strategie digitálního marketingu	177
10.8	Spolupráce CIO a CMO	179

10.9 CIO, CDO a leadership v digitálním byznysu	181
10.10 Příklady aplikací digitálního byznysu	182
11. Bimodální IT.....	186
11.1 Vývoj k bimodálnímu IT	186
11.2 Mode 2 - změna postoje	187
11.3 Vrstvy aplikací reflektující rychlost změn a bimodální IT	187
11.4 Governance Modu 1 a 2	190
11.5 Organizační struktura	191
11.6 Manažer inovací, řízení rizik	191
12. IT služby strategického významu	193
12.1 Podstatné atributy strategických IT služeb	193
12.1.1 Vazba na základní podnikové procesy	195
12.1.2 Podpora konkurenceschopnosti a konkurenčních výhod podniku.....	195
12.1.3 Podpora strategického řízení	197
12.2 Typy strategických aplikací.....	197
12.2.1 Aplikace strategického řízení	197
12.2.2 Business intelligence, BI	197
12.2.3 Competitive intelligence, CI	198
12.2.4 Řízení vztahů k zákazníkům, social computing	198
12.2.4.1 CRM	199
12.2.4.2 Social computing.....	199
12.2.4.4 Social CRM	202
12.2.5 Elektronické podnikání, eBusiness	203
12.2.4 Mobilní podnikání, mBusiness	203
12.2.5 Řízení dodavatelských řetězců, APS/SCM.....	203
12.2.6 Řízení podnikového obsahu, ECM	204
12.2.7 Celopodnikové aplikace, ERP	204
Na závěr	207
Příloha 1: Přehled hlavních řešitelů modelu MBI.....	209
Příloha 2: Příklad protokolu objektu jako výstupu z modelu MBI..	214
Příloha 3: Příklad dokumentu ke stažení z modelu MBI	223
Literatura	228
Terminologický slovník	232
Rejstřík.....	246