

Obsah

Úvod	5
1 Informační management	7
1.1 Role informačního managementu v organizaci	14
1.2 Znalostní management v organizaci	17
2 Řízení služeb informačních technologií (ITSM)	20
2.1 Klíčové pojmy v ITSM	21
2.2 Významné frameworky a normy v ITSM a jejich vztah	25
2.3 Norma ISO 20000 Informační technologie - management služeb	29
2.4 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	31
2.4.1 Strategie služeb (Service Strategy)	32
2.4.2 Design služby (Service Design)	33
2.4.3 Přechod služby (Service Transition)	35
2.4.4 Provoz služeb (Service Operation)	36
2.4.5 Kontinuální rozvoj služby (Continual Service Improvement)	38
2.4.6 Kvalifikační schéma certifikace ITIL	39
2.4.7 Doplnkové kvalifikace ITIL	40
2.5 The FitSM Standard	42
2.5.1 Struktura standardu FitSM	42
2.5.2 Kvalifikační schéma certifikace FitSM	43
2.6 Control Objectives for Information and Related Technology (COBIT)	45
2.6.1 Principy COBIT 5	45
2.6.2 Knihovny COBIT 5	50
2.6.3 Kvalifikační schéma certifikace COBIT	52
3 Podniková architektura	53
3.1 Vývoj konceptu podnikové architektury	56
3.2 Organizační struktura	58
3.3 Informační strategie	59
3.4 The Open Group Architecture Framework (TOGAF)	61
3.4.1 Struktura a principy TOGAF	61
3.4.2 Metoda Architecture Development Method (ADM)	62
3.4.3 Nástroje TOGAF	63
3.4.4 Kvalifikační schéma certifikace TOGAF	64
4 Podnikové procesy	66
4.1 Měření výkonu a zralosti procesu	68
4.2 Demingův cyklus PDCA	70
4.3 Modelování podnikových procesů	71
4.4 Business Analysis Body of Knowledge (BABOK)	74

4.4.1	Klíčové koncepty byznys analýzy (Business Analysis Key Concepts)	75
4.4.2	Plánování a řízení analýzy (Business Analysis Planning and Monitoring)	77
4.4.3	Sběr požadavků a spolupráce (Elicitation and Collaboration)	78
4.4.4	Životní cyklus požadavků (Requirements Life Cycle Management)	78
4.4.5	Strategická analýza (Strategy Analysis)	79
4.4.6	Analýza požadavků a návrh řešení (Requirements Analysis and Design Definition)	79
4.4.7	Vyhodnocení návrhu řešení (Solution Evaluation)	80
4.4.8	Základní kompetence (Underlying Competencies)	80
4.4.9	Techniky (Techniques)	81
4.4.10	Perspektivy (Perspectives)	83
5	Nástroje – ICT a IS	84
5.1	Podnikové informační systémy	85
5.2	Cloudové služby	87
6	Lidé a jejich schopnosti	90
6.1	Klíčové kompetence pracovníků dle rámce IMBOK	94
6.2	The Skills Framework for the Information Age (SFIA)	97
6.3	The European e-Competence Framework	98
6.4	Klasifikace znalostí pracovníků ICT v ČR dle VŠE	99
7	Související frameworky a normy	100
7.1	Frameworky pro řízení projektů	100
7.1.1	International Project Management Association (IPMA)	100
7.1.2	Project Management Body of Knowledge (PMBOK)	101
7.1.3	Projects IN Controlled Environment (PRINCE2)	102
7.1.4	Managing Successful Programmes (MSP)	102
7.1.5	Směrnice ISO 10006 pro management jakosti projektů	103
7.2	Frameworky pro správu informačních a aplikačních služeb	103
7.2.1	Business Information Services Library (BiSL)	103
7.2.2	Application Services Library (ASL)	104
7.3	Normy a rámce pro oblast informační bezpečnosti	104
7.3.1	ISO 27000	104
7.3.2	GDPR (General Data Protection Regulation)	105
	Závěr	107
	Literatura	109
	Obrázky	115
	Tabulky	116
	Resumé	117