Obsah

O autorech 9

Řekli o knize 11

Úvodní poznámky 13

A. Trendy v řízení informatiky a změny role CIO

1 Byznys a informatika 18
1.1 Vývoj podpory ICT poskytované byznysu 18
1.2 Problémy a výzvy CEO a CIO 20
1.2.1 Restrukturalizace 20
1.2.2 Globalizace 21
1.2.3 Vliv státní správy a samosprávy 22
1.3 Nároky na CIO 24
1.3.1 Řízení ICT a vztah s byznysem 24
1.3.2 Strategie ICT a rozpočet ICT 26
1.4 Spolupráce vrcholového managementu a informatiky 30
1.4.1 Postoje a styl práce CEO a CIO 30
1.4.2 Postoje manažerů byznysu a CIO a zodpovědnosti CIO 34
1.5 Případová studie ČEZ 36
1.5.1 Problém řešený v případové studii 36
1.5.2 Skupina ČEZ prošla ve druhé polovině minulé dekády bouřlivým rozvojem 36
1.5.3 Projekt Transformace ICT 38
1.5.4 Výhled do r. 2015 – NOVÁ VIZE Skupiny ČEZ 42
1.5.5 Závěr 42

B. Úlohy CIO v řízení podniku

2 Porozumění byznysu vlastního podniku 46
2.1 Souvislosti byznysu a ICT 46
2.2 Formální znalost byznysu 48
2.3 Porozumění principům a modelům byznysu 50
2.4 Porozumění subjektivním cílům manažerů byznysu 52
2.5 Případová studie KB 52

2.5.1 Kontext – BI a PM ... 52
2.5.2 Komerční banka, ICT a BI ... 53
2.5.3 Problém řešený v případové studii ... 53
2.5.4 Postup ... 53
2.5.5 Klíčová poučení ... 55
2.5.6 Doporučení a závěr ... 56

3 Propojení strategie byznysu a strategie ICT ... 58
3.1 Definice ... 58
3.2 Spolupráce byznysu a ICT ... 59
3.3 Doporučená struktura strategie ICT ... 61
3.3.1 Úrovně strategie ICT a jejich určení ... 61
3.3.2 Základní dokument strategie ICT ... 61
3.4 Procesy strategie ICT ... 67
3.5 Případová studie KB ... 72
3.5.1 Problém řešený v případové studii ... 73
3.5.2 Řešení ... 73
3.5.3 Závěr ... 75

4 Informovanost o výkonu a záměrech ICT ... 77
4.1 Názory manažerů na komunikaci CIO s vedením podniku a s manažery byznysu ... 77
4.2 Komunikační plán ... 78
4.3 Prípadová štúdia SPP, a. s. ... 82
4.3.1 SPP ... 82
4.3.2 Informatika v SPP ... 82
4.3.3 Kľúčový problém – komunikácia medzi ICT a biznisom ... 83
4.3.4 Odporúčania ... 84

C. Úlohy CIO v řízení ICT

5 IT Governance ... 88
5.1 Definice ... 88
5.2 IT Governance vede ke spolupráci ICT a byznysu ... 89
5.3 Osvědčené praktiky ... 91
5.4 Domény IT Governance ... 92
5.5 Základní procesy IT Governance ... 94
5.6 Případová studie Erste / Česká spořitelna ... 96
5.6.1 Erste Group ... 96
5.6.2 Erste Group a informatika ... 96
5.6.3 Úlohy a problémy řízení reflektované v případové studii ... 97
5.7 Doporučení ... 98

6 Pracovní síla v ICT, řízení týmu **101**
6.1 Pracovní pozice a role 104
6.2 Způsobilosti, kompetence – na co máme a v čem budeme úspěšní 106
6.3 Technické kompetence, kompetence pro podporu byznysu a sociální kompetence ... 107
6.4 Řízení týmu ICT 109
6.4.1 Role, které CIO považují za nezbytné 109
6.4.2 Řízení ICT klade zásadní nároky na řízení vztahů 110
6.5 Manažer a lídr v ICT 112
6.6 Typické situace v řízení týmu CIO 117
6.6.1 Porada 117
6.6.2 Delegování 119
6.6.3 Komplexní hodnocení 120
6.6.4 Budování týmu 121
6.7 Pracovní síla a sociální sítě 123
6.7.1 Konzumerizace, Web 2.0, sociální sítě 123
6.7.2 Sociální sítě a spolupráce v týmu 124
6.7.3 Byznys může využít potenciál spočívající v analýze sociálních sítí 125
6.8 Případová studie 127
6.8.1 Řízení informatiky v PRE, a. s. 127
6.8.2 Tým informatiky 128
6.8.3 Osobnost CIO 130

7 Sourcing **132**
7.1 Trendy sourcingu 132
7.2 Strategie sourcingu 135
7.3 Nákladový model outsourcingu 140

8 Řízení nákladů **143**
8.1 Význam řízení nákladů ICT 143
8.2 CFO jako možný spojenec CIO 144
8.3 Řízení nákladů ICT u komoditních služeb informatiky 147
8.4 Řízení nákladů ICT u nekomoditních služeb informatiky 153
8.5 Náklady ICT v České republice a na Slovensku 155
8.6 Snižování nákladů ICT 156
8.7 Porovnání nákladů ICT 157
8.8 Případová studie v Pražské energetice, a. s. 159
8.8.1 Východiska 159
8.8.2 Techniky řízení nákladů vyvolaných poptávkou po službách ICT 160
8.8.3 Techniky řízení nákladů vynaložených na zdroje ICT 162
8.8.4 Náklady související s operačním prostředím a kvalitou řízení ICT 163

8.8.5 Techniky, metodiky a modely použité v informatice PRE 165
8.8.6 Klíčová poučení pro byznys a ICT 166

Literatura **168**

Souhrn/Summary **171**

Rejstřík **172**