

OBSAH

Předmluva k prvnímu vydání	9
Předmluva autora	10
Úvodem	11
Kapitola 1. Měření efektivity: fenomén podnikového řízení	15
1.1 Smysl uplatnění metrik v řízení	15
1.1.1 Smyčkový princip v řídicích procesech	15
1.1.2 Kontinuální a diskrétní metody zlepšování	16
1.2 Metriky podle úrovně v integrovaném systému řízení	16
1.3 Balanced Scorecard jako metoda řízení	19
1.3.1 Perspektivy BSC	20
1.4 EFQM jako metoda měření podnikové úspěšnosti	23
1.5 Performance Measurement	24
1.5.1 Stručná základní charakteristika PM	24
1.5.2 Realizace systému měření	25
1.6 Value Based Management	26
1.7 Vztah řízení podniku a řízení informatiky z hlediska metrik	29
1.7.1 Základní prvky řízení IS/IT dle COBIT	30
1.8 Metriky – základní nástroj hodnocení efektivity	32
Kapitola 2. Metriky užití, provozu a inovace IS/IT	39
2.1 Metriky užití a provozu IS/IT	39
2.1.1 Metriky užití IS/IT	40
2.1.2 Metriky v podmínkách externího poskytování IS/IT služeb	43
2.1.3 Metriky provozu IS/IT	47
2.2 Metriky efektů z inovace IS/IT	48
2.2.1 Přístupy k hodnocení přínosů inovace IS/IT	48
2.2.2 Základní kritéria hodnocení investic do IS/IT	49
2.2.3 Model metrik při hodnocení efektů z inovace IS/IT	56
2.2.4 Hodnocení návratnosti prostředků vložených do projektů inovace IS/IT	68
2.2.5 Závěrečná poznámka ke kapitole	70

Kapitola 3. Příklady přístupů k aplikaci metrik při inovaci IS/IT	71
3.1 Uplatnění metrik jako nástroje pro interní hodnocení efektivity inovace IS/IT	71
3.2 Uplatnění metrik jako nástroje hmotné zainteresovanosti dodavatele na efektech z inovace IS/IT	74
3.3 Uplatnění metrik jako podkladu k rozhodování o prioritách inovace IS	76
3.4 Závěrečná poznámka k uvedeným příkladům	80
Kapitola 4. Metriky vývoje a zavedení SW produktů	81
4.1 Řízení softwarově orientovaných projektů	81
4.2 Základní pohled na proces měření vývoje a implementace SW produktů	82
4.2.1 Základní principy měření vývoje a zavedení SW produktů	82
4.2.2 Specifika metrik v jednotlivých fázích životního cyklu softwarového vývoje	84
4.3 Přizpůsobování softwarových metrik vývoje a zavedení SW produktů	84
4.3.1 Přizpůsobování metrik vývoje a zavedení SW produktů	84
4.3.2 Výběr a upřesnění metrik vývoje a zavedení SW produktů	86
4.4 Postup uplatnění metrik vývoje a zavedení SW produktů	88
4.4.1 Normalizace dat pro měření	89
4.4.2 Analýza naměřených dat	89
4.4.3 Metody uplatněné při analýze problémových oblastí	93
4.5 Implementace měření SW vývoje v konkrétních podmínkách	93
4.5.1 Organizační podpora	93
4.5.2 Definice odpovědnosti	94
4.5.3 Zdroje pro měření vývoje a zavedení SW produktů	94
4.5.4 Zahájení procesu měření	95
4.5.5 Uplatnění výsledků měření	95
4.6 Metriky znovupoužití SW komponent	95
Kapitola 5. Metriky softwaru z hlediska TQM a ISO	99
5.1 TQM	99
5.1.1 Jakost	100
5.1.2 Mezinárodní normalizace v oblasti jakosti a jejího měření	101
5.2 Normy řady ISO 9000 – jakost obecně	102
5.2.1 Normy řady 9126 a 14598 – jakost softwaru a metricky	102
5.3 Metriky jakosti	105
5.3.1 Pohledy na jakost softwarového produktu	105
5.3.2 Jakost procesů	106
5.3.3 Jakost softwarového produktu	106
5.3.4 Jakost v užití	107
Závěrem	109

Příloha 1. SW metriky a ISO normy	111
Příloha 2. Metriky provozu IS/IT – příklady	124
Příloha 3. Praktické příklady tvrdých metrik pro hodnocení efektů z inovace IS/IT	128
Literatura	131
Seznam použitých zkratk	134
Seznam použitých obrázků, grafů a tabulek	135
Slovník použitých pojmů	136
Rejstřík	139