

Obsah

Úvodní slovo	3
Autoři teoretických textů	6
Obsah	9
Poslání příručky	14
1. Trendy v IT a jejich vliv na outsourcing	15
1.1 Trendy v IT	17
1.2 Výhody servisně orientovaného přístupu v IT	23
1.3 Přicházejí Managed Services	24
2. Co vede k outsourcingu	41
2.1 Nejčastější důvody pro outsourcing a jejich vývoj	43
2.2 Důsledky implementace finančního řízení v IT útvaru	44
2.3 Porcování medvěda aneb „Sourcing Strategy“	45
2.4 Co lze a nelze „koupit na trhu“	48
3. Životní cyklus	55
3.1 Definice cílů a jejich metricky	57
3.2 Výběr dodavatele	58
3.3 Jak napsat poptávku	58
3.4 Co by ve smlouvě chybět nemělo	59
3.5 Projekt implementace	60
3.6 Pilotní provoz	60
3.7 Provoz	61
3.8 Změny	61
3.9 Jak vypadá Demingův cyklus (Plan-Do-Check-Act) v outsourcingu	62
3.10 Cesta zpět	63
4. Definice stávajícího stavu	77
5. Rizika outsourcingu	93
5.1 Definice rizika	95
5.2 Velikost rizika	95



O₂ Services

5.3 Podnikový kontext řízení rizik _____	97
5.4 Rizika outsourcingu IT a jejich minimalizace _____	97
5.5 Řízení rizik _____	101
5.6 Postup řízení rizik _____	102
5.7 Řízení rizik outsourcingu IT _____	103
6. Může outsourcing transformovat IT? _____	122
7. Řízení _____	131
7.1 Různé potřeby v závislosti na životním cyklu _____	133
7.2 Vztah linie a projektu _____	136
7.3 Řízení očekávání – komunikujte, komunikujte, komunikujte! _____	138
8. Hodnocení a měření _____	151
8.1 Definice služeb _____	153
8.2 Měření _____	156
9. Práce s lidmi _____	165
9.1 Komunikace v projektu _____	167
9.2 Psychologické bariéry a jak je překonávat _____	168
9.3 Klíčové role a manažerské dovednosti _____	170
10. Právní pohledy _____	181
Právní rady k uzavření smlouvy _____	183
7 častých omylů v oblasti outsourcingu _____	187
11. Metodiky a normy _____	197
12. Faktory úspěchu _____	212
13. Použitá literatura _____	215
Přehledová tabulka _____	217
Profily společnosti _____	221
Rejstřík _____	263