



Usługi doradcze
Poznaj obszary,
w których działamy.

W czym wspieramy?

Usprawniając swoją organizację często sięgamy po najlepsze dobre praktyki, czy metodyki. Chcąc je wdrożyć uczestniczymy w szkoleniach, dzięki którym pozyskujemy wiedzę i umiejętności. Aby wydatki na szkolenia przekuć w realną inwestycję, konieczny jest do wykonania kolejny krok, czyli wprowadzenie zmiany, zastosowanie nabytych umiejętności w środowisku pracy.



Wartość przez zarządzanie usługami

Tworzenie wartości każdego dnia poprzez dostarczanie przewidywalnych usług, zgodnych z wymaganiami biznesowymi. ITIL® 4 dostarcza operacyjny model działania dostawcy cyfrowych usług obejmujący szeroki kontekst doświadczeń klientów [CX], strumieni wartości i cyfrowej transformacji, oraz adaptuje popularne sposoby pracy, takie jak Agile, DevOps i Lean.



Wysokowydajna organizacja DevOps

Dzięki wysokowydajnej organizacji IT mamy do czynienia z wdrażaniem zmian w systemach IT i usługach 208 razy częściej, 106 razy szybciej. Zgłaszanych jest 7 razy mniej awarii po wdrożeniu, a przywrócenie systemu następuje 2604 razy szybciej. To dane z corocznego badania State of DevOps i jednocześnie wizja radykalnego przyspieszenia biznesu. Zdolność do szybkiego dostarczania klientom funkcjonalności oprogramowania jako integralnej części cyfrowej usługi ma decydujące znaczenie dla sukcesu na rynku. DevOps jest kluczem do opanowania tych możliwości.



Kultura Lean

Osiągnięcie doskonałości operacyjnej dzięki kulturze zorientowanej na klienta. Lean polega na maksymalizacji wartości dla klienta poprzez szersze spojrzenie na cały strumień wartości. Lean IT tworzy podstawę dla zwinnego i dynamicznego sposobu pracy DevOps. Wspiera ustawiczne doskonalenie w modelu ITIL® 4, poprzez identyfikację i eliminowanie marnotrawstwa. Zwiększa wydajność organizacji poprzez tworzenie większej wartości, przy mniejszej ilości zaangażowanych zasobów.



Być zwinnym

Podstawowym dążeniem wielu organizacji jest działanie zwinnie i bycie zwinnym. Pomagają w tym metody określane powszechnym terminem Agile. Obecnie wiele organizacji albo jest, albo planuje przeprowadzenie transformacji Agile. Wspieramy w tym naszych klientów pracując z nimi na poziomie zespołów, dzieląc się wiedzą na temat dobrych praktyk oraz posiadany doświadczeniem.



Tradycyjne zarządzanie projektami

Podejmowanie przedsięwzięć wymaga systematycznego podejścia do ich realizacji. Dokonuje się tego organizując je w projekty lub programy. Pomocne w tym są sprawdzone metodyki zarządzania projektami i programami oraz standardy zarządzania. Na naszych szkoleniach uczestnicy poznają metody zarządzania różnymi przedsięwzięciami, ale sukces zależy od właściwego zastosowania ich w praktyce. Pomagamy we właściwym wykorzystaniu metod zarządzania dostosowując je do konkretnych potrzeb organizacji oraz wielkości i złożoności samego projektu.



1. Wyzwanie

Kick-off projektu. Poznajemy się i przedstawiamy nasz sposób pracy. Ustalamy stan AS IS. Definiujemy wyzwanie – cel, który ma zostać osiągnięty. Określamy zakres analizy. Wskazujemy kluczowych interesariuszy i ich wsparcie. Pytamy „dlaczego?”. Zaczynamy!



3. Rozwiązanie

Wymieniamy się pomysłami i ideami. Na tym etapie wszystkie pomysły są cenne i warte uwagi zespołu. Wypracowujemy propozycje rozwiązań i wybieramy te najlepiej rokujące.



5. Zmiana

Wierzemy, że nie da się zmienić organizacji od zewnątrz. Organizacja sama musi tego chcieć. Gdy zmiany są gotowe do implementacji, naszą rolą jest wsparcie w utrwaleniu zmiany i zakorzenieniu jej w kulturze organizacyjnej.





2. Pogłębienie

Prowadzimy moderowany warsztat, na którym analizujemy zidentyfikowane wyzwania w oparciu o wywiady i dostępne dane. Szukamy, gdzie boli, dochodząc do sedna sprawy. Przygotowujemy hipotezy. Gdy znajdzie potrzeba, cały zespół przechodzi intensywny trening z najlepszych praktyk w danym temacie.



4. Prototypowanie

Tworzymy prototyp. Tam, gdzie ma to zastosowanie testujemy go „na ludziach”, zbieramy feedback i poprawiamy.



Przykładowa oferta doradcza w obszarze budowania wartości poprzez usługi.

Przegląd ITSM 4.0

Zarządzanie usługami informatycznymi (ITSM) to dzisiaj krytyczny element każdej organizacji. Nie ma nowoczesnych cyfrowych usług bez ścisłej współpracy biznesu z informatyką, bez zwinnego podejścia do zmieniających się wymagań i popytu, bez innowacyjności, eksperymentowania i ciągłego doskonalenia. Taka powinna być informatyka i cyfrowy biznes na progu 4 rewolucji przemysłowej. Każda zmiana w organizacji zaczyna się od oceny stanu obecnego i potencjału. Przegląd ITSM 4.0 to kompleksowa analiza dostawcy usług IT w czterech wymiarach zdefiniowanych w ITIL®: [1] Organizacje i ludzie, [2] Informacje i technologie, [3] Partnerzy i dostawcy, [4] Strumienie wartości i procesy.

Oferujemy przegląd organizacji, zaczynając od kultury, a na ocenie dojrzałości procesów kończąc. Wskażemy, gdzie drzemie potencjał i zarekomendujemy, jak go uwolnić.

Jakie rezultaty dostarczamy?

- ✓ Raport z przeglądu ITSM 4.0 obejmujący ocenę organizacji IT we wszystkich 4 wymiarach zarządzania usługami
- ✓ Ocenę poziomu dojrzałości procesów zarządzania usługami zgodnie z rekomendacjami ITIL®
- ✓ Opracowane rekomendacje w zakresie doskonalenia organizacji IT

Budowa katalogu usług

Według WTO (Światowej Organizacji Handlu) usługi stanowią największy i najdynamiczniej rozwijający się sektor gospodarki w Polsce i na świecie. Usługi są głównym sposobem, w jaki organizacje tworzą wartość dla siebie i swoich klientów. Kluczem do sukcesu jest dobrze zdefiniowany katalog usług.

Oferujemy zbudowanie katalogu usług mocno skoncentrowanego na kliencie i dostarczanej wartości.

Jakie rezultaty dostarczamy?

- ✓ Katalog usług – widok klienta i IT
- ✓ Model opisu usługi i know-how, jak definiować je samodzielnie
- ✓ Opracowane opisy dwóch wzorcowych usług zgodnie z przyjętym modelem

ITIL® jest zarejestrowanym znakiem handlowym AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Budowa nowoczesnego centrum wsparcia użytkownika

Awarie usług, sposób ich obsługi, komunikacja z użytkownikami, zapewniane wsparcie i znajomość kontekstu biznesowego mają ogromny wpływ na zadowolenie klientów i użytkowników oraz ich postrzeganie dostawcy usług. Centrum wsparcia to Service Desk, który pełni rolę jednego punktu kontaktu [SPOC] dla użytkowników, ale również specjaliści, grupy wsparcia, developerzy i dostawcy zapewniający techniczną wiedzę na temat usług i diagnozę problemów. Centrum wsparcia może działać w formie lejka, z kilkoma liniami wsparcia, lub w modelu swarmingu. Przede wszystkim jednak ma umożliwiać użytkownikom wykonywanie ich codziennej pracy.

Proponujemy podjęcie wyzwania zbudowania organizacji, która zapewnia użytkownikom najlepsze w swojej klasie doświadczenia [user experience] związane z dostarczaniem usług i wsparciem.

Jakie rezultaty dostarczamy?

- ✓ Zdefiniowany model centrum wsparcia użytkownika
- ✓ Dokumentację najlepszych praktyk związanych ze wsparciem użytkownika
- ✓ Rekomendacje dotyczące narzędzi ITSM

Przyspieszamy dostarczanie zmian w usługach

Z ostatniego badania State of DevOps wyłania się wizja radykalnego przyspieszenia biznesu. Najlepsze organizacje na rynku potrafią wdrażać zmiany w usługach 208x częściej niż inne, robią to 106x krócej, mają 7x mniej awarii przy wdrażaniu i 2604x szybciej przywracają usługi po awarii. Możliwość szybkiego wprowadzania zmian w usługach to dzisiaj „być albo nie być” dla biznesu. Jeśli organizacja zaczęła już transformację zwinną w zespołach Dev i korzysta ze Scruma do tworzenia oprogramowania, pierwszy krok ma za sobą.

Oferujemy zaangażowanie w pracę zespołów Ops i wspólne zajęcie się kolejnymi krokami, aż do wydania oprogramowania produkcyjnego. Zaszczepimy w organizacji kulturę DevOps oraz zaadaptujemy techniki continuous integration i continuous delivery. Zaproponujemy niezbędne zmiany w strukturze organizacyjnej. Wybierzemy usługę z katalogu organizacji i krok po kroku będziemy przyspieszać proces wprowadzania w niej zmian, by przyspieszyć rozwój biznesu.

Jakie rezultaty dostarczamy?

- ✓ Wizualizację pełnego procesu wprowadzania zmian [Delivery Pipeline] dla wybranej usługi, od wymagania klienta do działania na produkcji
- ✓ Ocenę efektywności Delivery Pipeline w wymiarze organizacji, narzędzi, dostawców i procesów
- ✓ Opracowane rekomendacje w zakresie akceleracji Delivery Pipeline

Zainteresowany? Skontaktuj się z nami

– otrzymasz pełny opis wybranej usługi.



801 30 30 30



academy@assecods.pl

Przykładowe zakresy usług w obszarze tradycyjnego zarządzania projektami.

Wsparcie w opracowaniu Dokumentacji Inicjowania Projektu

Dokumentacja Inicjowania Projektu [DIP] stanowi podstawę do realizacji projektu zgodnie z metodyką PRINCE2®. Jednym z istotnych czynników późniejszego sukcesu projektu jest odpowiednia dokumentacja projektowa. Kluczową rolę w opracowaniu DIP mają informacje pozwalające sprawnie przeprowadzić projekt. Ważne jest również wykorzystanie doświadczeń oraz know-how tworzenia takich dokumentów i w tych aspektach zapewniamy wsparcie podczas realizacji usługi. Realizując prace wspólnie z kierownikiem projektu oraz zespołem projektowym, przekazujemy praktyczną wiedzę, która posłuży im w samodzielnym przygotowaniu dokumentów ustanawiających projekt.

Jakie rezultaty dostarczamy?

- ✓ Zidentyfikowany zakres DIP – elementy, które powinny zostać sformalizowane, aby zapewnić sukces projektu
- ✓ Opracowane elementy DIP
- ✓ Umiejętność samodzielnego opracowania całości DIP w kolejnych projektach

Opracowanie szablonów dokumentacji projektowej PRINCE2®

Jeśli jesteś w trakcie wdrożenia metodyki PRINCE2® w organizacji lub poszukujesz sposobu na ujednolicenie zarządzania projektami, jednym z istotnych zadań będzie określenie właściwego zestawu standardowej dokumentacji dla projektów. Punktem wyjścia do przygotowania szablonów projektowych jest środowisko w jakim projekty będą realizowane oraz konkretne potrzeby organizacji. W szczególności ważne są potrzeby ładu projektowego (project governance), który organizacja pragnie utrzymywać. Na podstawie zebranych informacji przygotowujemy razem z tobą szablony dokumentacji, które pomogą w ujednoliceniu sposobu realizacji projektów, będą elementem nadzoru projektowego oraz pomogą we właściwym stosowaniu metodyki w twojej organizacji.

Jakie rezultaty dostarczamy?

- ✓ Szablony dokumentacji projektowej dla wdrożenia PRINCE2® w organizacji

PRINCE2® jest zarejestrowanym znakiem handlowym należącym do AXELOS Limited i używanym za jej zgodą. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Opracowanie celu i zakresu wdrożenia metodyki zarządzania projektami

Chciałbyś ujednolicić sposób realizacji projektów w twojej organizacji? Wdrożenie jednolitej metodyki zarządzania projektami pozwala poprawić nadzór i kontrolę nad projektami. Zapewnia jednolitość projektów i ułatwia wymianę doświadczeń. Jednocześnie może być również działaniem, które ogranicza i powoduje zwiększenie formalizmów w projekcie. Dlatego tak ważne jest aby wdrożenie metodyki było odpowiedzią na konkretne problemy w twojej organizacji. Pomagamy zidentyfikować te problemy oraz zaadresować je poprzez określenie odpowiedniego zakresu wdrożenia.

Jakie rezultaty dostarczamy?

- ✓ Określony cel biznesowy wdrożenia metodyki zarządzania projektami
- ✓ Zakres wdrożenia, który powinien zostać zrealizowany aby określić zidentyfikowany cel wdrożenia
- ✓ Roadmapa dalszych działań wdrożenia metodyki zarządzania projektami

Zarządzanie ryzykiem w projekcie

Projekty charakteryzują się tym, że zwykle ryzyko jest w nich wyższe niż w codziennej działalności operacyjnej (tzw. business as usual).

Usługa polega na przeprowadzeniu warsztatu ryzyka dla prawdziwego projektu. W ramach warsztatu następuje identyfikacja ryzyk, ich ocena, przygotowane zostają reakcje oraz wypracowane rekomendacje.

Jakie rezultaty dostarczamy?

- ✓ Zidentyfikowane ryzyka projektowe wraz z oceną wpływu na projekt
- ✓ Opracowane reakcje na zidentyfikowane ryzyka oraz rekomendacje
- ✓ Know-how dotyczące przeprowadzania w przyszłości analizy ryzyka w projekcie

Zainteresowany? Skontaktuj się z nami

– otrzymasz pełny opis wybranej usługi.

☎ 801 30 30 30

✉ academy@assecods.pl



Jaki jest kolejny krok?



1

Zapoznaj się
z naszą ofertą.



2

Porozmawiajmy
o tym jakie
wyzwania stoją
przed Twoją
organizacją.



3

Dobierz usługę
dostosowaną do
Twoich potrzeb.



4

Razem z nami
poszerz wydajność
Twojej organizacji.

Skontaktuj się z nami:

+48 801 30 30 30

academy@assecods.pl



academy.asseco.pl



fb.me/AssecoAcademy



linkedin.com/showcase/asseco-academy



Asseco Academy