

Obsah

Úvod	9
Zpětná vazba od čtenářů	10
Errata	10

KAPITOLA 1

Od kalkulaček po virtuální symfonické orchestry	11
Vývoj IT technologií	12
Jak se mění IT	14
Shrnutí	16
Zvažte	16

KAPITOLA 2

Je ze mě IT manažer, co teď?	17
Opravdu chcete být IT manažerem?	17
Čeho se vyvarovat	19
Mikromanagement	19
Vypadnutí z role	20
Složitá komunikace	21
Důvěřuj, ale prověřuj	22
Co je nového ve vaší nové roli	23
Koho určitě potkáte	24
Manažerský typ „Nic není nemožné“	24
Manažerský typ „Co nejde silou, půjde ještě větší silou“	25
Manažerský typ „Politik“	25
„Kamarád“ nebo „kamarádka“ do deště	26
Horlivý zaměstnanec	27
Zaměstnanec „Hujer“	27
Neoficiální firemní struktury	27

Hlavní úkoly IT manažera	28
Budovat a udržet tým	28
Vstupní pohovory	29
Být přirozeným lídrem	33
Pomáhat naplňovat ambice svých podřízených	34
Starat se o finance	36
Vytvářet strategii	38
Řešit eskalace	42
Reportování	44
Měření teploty	50
Týmový marketing	52
Měření výkonnosti členů týmu	53
Individuální cíle zaměstnance (IKO – Individual Key Objective)	59
Jak vést individuální pohovory se zaměstnanci	61
Dobré a špatné zprávy	66
Shrnutí	68
Zvažte	69

KAPITOLA 3

Schopnosti, které budete potřebovat	71
Čas na práci, čas na odpočinek	71
Životospráva	72
Time management	73
Čtyři kvadranty plánování času	74
Umění říci „Ne“	75
Týdenní plánování	75
Efektivní vedení porad	77
K čemu porada slouží	77
Svolávání porady	78
Délka porady	79
Místo pro poradu	79
Příprava porady	79
Úvod schůzky	80
Opět něco o měření teploty	84
Zápisy z porad	85
Speciální typy porad	85
Firemní kultura a porady	91

Vyjednávání	92
Prohra – výhra	93
Výhra – prohra	93
Prohra – prohra	93
Prohra/výhra – prohra/výhra	93
Výhra – výhra	94
Fáze vyjednávání	96
Průběh vyjednávání	98
Nehrajte si na zákopovou válku	99
Nekalé praktiky	99
Prezentační dovednosti	101
Příprava prezentace	101
Formy prezentace	101
Tvorba prezentace	103
Nacvičování prezentace	108
Samotná prezentace – den D	108
Kulturní rozdíly	111
Shrnutí	113
Zvažte	113

KAPITOLA 4

Heslo dneška – snižování nákladů	115
Proč musí IT oddělení snižovat náklady	115
Virtualizace	117
Virtualizace LAN	117
Virtualizace serverů	118
Virtualizace desktopů	119
Virtuální úložiště dat (Virtual Storage)	120
Obecné výhody virtualizace	121
Cloud Computing	121
Infrastruktura jako služba	123
Platforma jako služba	123
Software (aplikace) jako služba	124
Rizika Cloud Computingu	124
Deduplikace	125
Správa licencí	127

Shrnutí	128
Zvažte	128

KAPITOLA 5

Projektový management	129
Řízení projektu	132
Související manažerské disciplíny	132
Vedení	133
Řízení kvality	133
Řízení nákladů	133
Řízení rizik	133
Správa konfigurací	134
Řízení produktu	135
Řízení projektového procesu	135
Řízení programu	135
Tolerance	136
Projektová kancelář	137
Systém měření projektů	137
Základní dokumenty projektového managementu	137
Role projektového managementu	139
Obvyklé příčiny neúspěchu projektu	141
Shrnutí	141
Zvažte	141

KAPITOLA 6

Řízení IT	143
IT metodiky, rámce a standardy	144
ITIL	145
Správa úrovně služeb	147
Portfolio služeb (Service Portfolio)	150
Uzavírání Dohody o úrovni služeb (SLA)	153
Uzavření dohod o provozní podpoře (OLA) a podpůrných smluv (UC)	154
Monitorování služeb	154
Kontrolní mítinky	155
Správa dodavatelů (Supplier Management)	155

Správa konfigurací	156
Obvyklá struktura CMDB	160
CMS	162
Verifikace (Integrity Check)	164
Údržba CMDB	164
Správa změn (Change Management)	165
Co je to správa změn	165
Mise správy změn	166
Typický změnový proces	166
Požadavek na změnu	168
Proč zavádět správu změn	169
Co uslyšíte aneb koho je třeba pozvat na kafe	171
Zahajujeme projekt	174
Správa změn musí zahrnout všechny typy změn	175
Schválení a autorizace	175
Jeden nástroj	178
Správce změn je jenom jeden	178
Jeden proces	179
Složení CABu	180
Urgentní změny jsou výjimečné události	181
Neautorizované změny jako „trestný čin“	182
Správa změn musí být všeobecně známá	182
Dokumentace, kterou potřebujete pro implementaci správy změn	182
Service desk	183
Správa incidentů (Incident Management)	186
Detekce a zaznamenání incidentu	187
Klasifikace incidentu	187
Priorita incidentu	187
Zkoumání a diagnostika incidentu	188
Vyřešení incidentu a znovuoobnovení služby	188
Uzavření incidentu	188
Správa problémů (Problem Management)	189
Reaktivní Správa problémů	190
Proaktivní Správa problémů	190
Revize největších problémů	191
Některé další procesy ITILu	192
Správa releasů (Release Management)	192
Správa kapacit (Capacity Management)	192
Správa dostupnosti (Availability Management)	193

Správa bezpečnosti informací (Information Security Management – ISM)	194
Neustálé zlepšování	195
Shrnutí	196
Zvažte	197
Závěr	199
Rejstřík	201