



KVANTITATÍVNY VÝSKUM RIADENIA SLUŽIEB INFORMAČNÝCH TECHNOLOGIÍ

Kremeňová Iveta*, Kolarovszká Zuzana*, Fabuš Juraj*

Úvod

Stále sa zvyšujúca dôležitosť informačno-komunikačných technológií (ICT) v podnikateľskej činnosti si vyžaduje nový prístup k zabezpečeniu ich prevádzky, a tým aj využívaniu ich potenciálu. Tradičný pohľad na prevádzku ICT – prevádzka komponentov na technologickej úrovni (funkčná databáza, server, komunikačná linka a pod.) je v dnešnej dobe len nutným, nie však postačujúcim predpokladom pre efektívne zabezpečenie podnikania.

Koncept poskytovania a riadenia služieb IT je pohľadom na prevádzku ICT zo strany podnikateľskej činnosti, ktorá je reprezentovaná svojimi internými, ale aj externými „odberateľmi“ (používateľmi) daných služieb.

Odberateľa, ako každého zákazníka, zaujíma len služba poskytnutá prostredníctvom ICT a nie prevádzka technológií, ktoré tieto služby zabezpečujú. Vyskytuje sa preto otázka, či prevádzkovať technológie alebo riadiť služby IT. Kľúčovým momentom pre budúce smerovanie využitia potenciálu ICT pre podnikateľskú činnosť je **definícia a riadenie služieb IT**.

Článok sa zaoberá otázkami riadenia služieb IT, ktoré boli implementované na podmienky európskych poštových operátorov. Prináša výsledky pomerne zložitého kvantitatívneho výskumu riadenia služieb IT vo forme primárneho a sekundárneho výskumu, sumarizáciu výsledkov prieskumu a ich vyhodnotenie. Výsledky kvantitatívneho výskumu sa stali následne podkladom pre navrhnutie procesného modelu riadenia služieb informačných technológií v podmienkach poštového podniku, čo je v nadväznosti na vybranú časť v článku spracované v dizertačnej práci „Manažment služieb IT a ich vplyv na poštové služby“, ktorá bola úspešne obhájená na FPEDAS, Žilinskej univerzite v Žiline. V článku sú spracované výsledky kvantitatívneho výskumu v jeho dvoch fázach, prípravnej a realizačnej. Dopytovanie pozostávalo z dvoch logických častí. Prvá časť obsahovala identifikačné otázky, ktoré boli určené k zisteniu charakteristických znakov jednotlivých operátorov. Druhá časť bola orientovaná na samotný predmet výskumu a predstavuje jadro dopytovania. Otázkami sme získali množstvo údajov o implementácii jednotlivých modelov procesného riadenia služieb informačných technológií, o IT funkciách, ktoré sú využívané v poštových podnikoch a o ServiceDesk-u ako online zákazníckom centre a jeho funkciách. V článku poukazujeme na význam cieľov implementácie IT Service Management-u, ktorými je schopnosť

* Doc. Ing. Kremeňová Iveta, PhD., Ing. Kolarovszká Zuzana, PhD., Ing. Fabuš Juraj, PhD. - Žilinská univerzita v Žiline, Fakulta prevádzky a ekonomiky dopravy a spojov, Katedra spojov, Univerzitná 8215/1, 010 26 Žilina, Slovakia, e-mail: iveta.kremenova@fpedas.uniza.sk, tel:+421/41/5133100

predchádzať možným problémom pri prevádzke informačných technológií, hovoríme o **riadení služieb IT proaktívnym spôsobom**. Z používateľa služby sa stáva zákazník služby a z IT oddelenia je poskytovateľ služieb IT.

Kvantitatívny výskum riadenia služieb IT

Realizácia kvantitatívneho výskumu na Katedre spojov bola uskutočnená v rámci spomínanej dizertačnej práce v dvoch fázach, ktorými sú fáza prípravná a fáza realizačná.

V *prípravnej fáze* bolo predmetom záujmu definovanie činností, ktoré sú nutné pre dosiahnutie cieľového stavu, vypracovanie plánu výskumu s ohľadom na časový harmonogram realizácie, stanovenie hypotéz a metód výskumu, definícia výskumnej vzorky, zostavenie a schválenie metodiky realizácie výskumu.

Cieľom *realizačnej fázy* je dosiahnutie definovaných a schválených cieľov v danom rozsahu, kvalite a termíne. Preto je táto fáza zameraná na získanie údajov z výskumnej vzorky, ďalej spracovanie a analýza údajov a formulovanie záverov.

Výsledky kvantitatívneho výskumu sa stali podkladom pre navrhnutie procesného modelu riadenia služieb informačných technológií v podmienkach poštového podniku.

Objektom skúmania boli európski národní poštoví operátori a predmetom skúmania bola oblasť riadenia služieb informačných technológií u týchto operátorov. Pod európskymi národnými poštovými operátormi rozumieme národných operátorov poštových služieb, ktorý z geografického hľadiska operujú v Európe a sú v príslušnom štáte poskytovateľmi univerzálnej poštovej služby. Nejedná sa teda len o operátorov v rámci Európskej únie, ale v rámci Európy ako takej. Svetová poštová únia evidovala v Európe k 1.12.2009 celkom 46 národných poštových operátorov, čo predstavuje nami určenú výskumnú vzorku (základný štatistický súbor). Cieľom je dosiahnuť čo najvyššiu vypovedaciu hodnotu výskumu.

Determinácia oblasti realizácie kvantitatívneho výskumu vyplýva z reálnej možnosti uskutočnenia výskumu jednou osobou.

Osloveniu poštových operátorov predchádzala tvorba databázy kontaktov, nakoľko sme nemali k dispozícii emailové adresy pracovníkov poštových operátorov. Úloha bola sťažená aj skutočnosťou, že cieľom bolo osloviť odborníkov pracujúcich na oddeleniach informačných technológií alebo tých, ktorí sú za toto oddelenie zodpovední (CIO).

Zdrojom pre tvorbu databázy boli:

- internetové stránky Svetovej poštovej únie,
- internetové stránky IPC (The International Post Corporation),
- internetové stránky národných poštových operátorov,
- profesná internetová sociálna sieť LinkedIn,
- profesná internetová sociálna sieť Nymz,
- internetová sociálna sieť Facebook,
- osobné kontakty získané návštevou distribučného centra Aarsta Švédskej pošty počas študijného pobytu na University of Linköping – Institute of Technology,
- kontakty získané Katedrou spojov pri organizovaní jednotlivých ročníkov konferencie Postpoint,
- kontakty získané počas konferencií a výstav zameraných na poštovú problematiku.

Z časového hľadiska je možné celý výskum rozdeliť na viaceré etapy podľa činností, ktoré bolo potrebné vykonať v ich logickej nadväznosti v súvislosti s cieľom výskumu. Časovo najnáročnejšou etapou bol samotný zber údajov, nakoľko bolo snahou získať údaje od čo najväčšieho počtu národných poštových operátorov. To si vyžadovalo opakované dopytovanie.

Zber údajov bol realizovaný elektronicky prostredníctvom dotazníka, ktorý je uvedený v prílohe H dizertačnej práce a dostupný na Internete na adrese:

<https://spreadsheets.google.com/viewform?formkey=dG40UVBndEg5eII2VnJhdU02bFRTNIE6MA>.

Pre elektronický zber sme sa rozhodli využiť služby spoločnosti Google, ktorá okrem emailovej služby poskytuje taktiež službu konštrukcie dotazníka a jeho uverejnenie na sieti Internet. K odpovediam respondentov má autor dotazníka prístup prostredníctvom svojho emailového konta. Respondentom bol zaslaný email s výzvou na jeho vyplnenie, obsahujúci hypertextový odkaz s adresou lokalizácie dotazníka v sieti Internet.

Otázky v dotazníku sme kládli zrozumiteľne, aby im respondenti jasne porozumeli a nemali ťažkosti s formuláciou odpovedí. Dotazník pozostáva celkovo z deviatich otázok. Tento počet považujeme za primeraný, pretože zodpovedá potrebe získania dostatočného rozsahu údajov. Taktiež sme chceli predísť časovej náročnosti pri vyplňaní dotazníka, na čo sme kládli veľký dôraz.

Dotazník pozostáva z dvoch logických častí. Prvou je časť obsahujúca identifikačné otázky, ktoré boli určené k zisteniu charakteristických znakov jednotlivých poštových operátorov. Sú nimi: názov poštového operátora a štát, v ktorom daný poštový operátor vykonáva svoju činnosť. Druhá časť dotazníka je orientovaná na samotný predmet výskumu a predstavuje jadro dotazníka. Týmito otázkami možno získať škálu odpovedí o:

- implementácii jednotlivých modelov procesného riadenia služieb informačných technológií,
- o IT funkciách, ktoré sú využívané v poštových podnikoch,
- o Service Desk-u ako online zákazníckom centre a jeho funkciách.

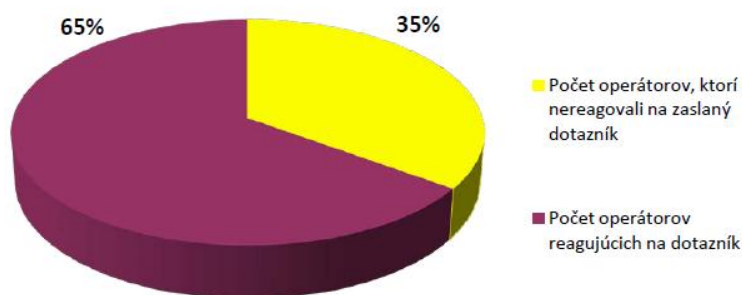
Zostavený dotazník sme podrobili predtestu dotazníka na vzorke 3 respondentov, ktorí pracujú s informačno-komunikačnými technológiami a majú poznatky z oblasti riadenia služieb informačných technológií. Predtest ukázal jasnú formuláciu všetkých otázok a tak nebolo nutné meniť ich konštrukciu.

Počas realizácie výskumu sme sa snažili dodržať všetky zásady etiky výskumnej práce; etiku citovania, rešpektovanie práv respondentov, zachovanie dôvernosti informácií, korektné spracovanie údajov, zaslanie informácií o výsledkoch výskumu na požiadanie respondentov.

Vyhodnotenie primárneho zberu údajov

Cieľom primárneho zberu bolo získať čo najväčšie množstvo odpovedí dotazníkového dopytovania, aby sa vyhodnocované údaje dali považovať za dôveryhodné. Dotazník bol európskym národným poštovým operátorom zaslaný v období šiestich týždňov celkovo štyrikrát. Po prvotnej nízkej miere návratnosti dotazníka sme pristúpili k riešeniu prekladu emailovej výzvy so žiadosťou o vyplnenie dotazníka do ďalších svetových jazykov. Celkovo bola výzva odoslaná v angličtine, nemčine, španielčine, taliančine a francúzštine, podľa krajiny určenia. Dosiahnutá návratnosť dotazníka predstavuje 65% (30 operátorov zo 46 oslovených). Vzhľadom na špecifickosť dopytovanej témy a vzdelania v odbore IT u potenciálnych respondentov, považujeme túto mieru návratnosti dotazníka za dostačujúcu.

Reakcia poštových operátorov na dotazník



Obrázok 1 Reakcia poštových operátorov na zaslaný dotazník

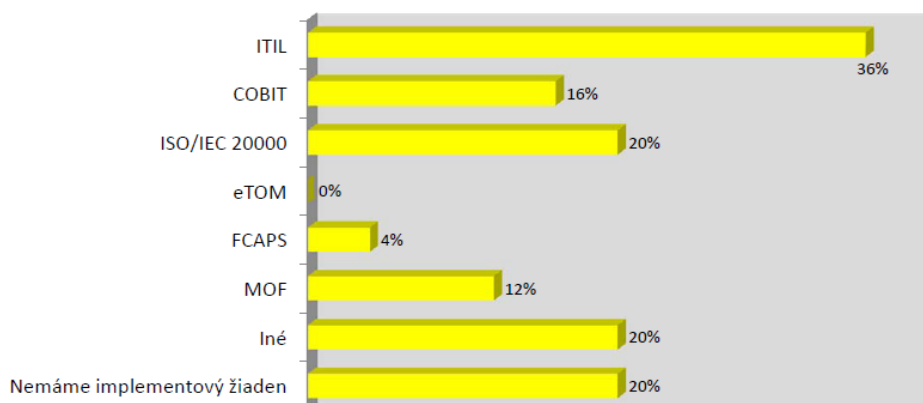
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Piati poštovní operátori zo súboru 30 operátorov, ktorí reagovali na dotazník, nemohli zodpovedať všetky kladené otázky, nakoľko z ich pohľadu dotazník obsahoval otázky interného charakteru, ktoré nemajú byť zverejnené. O tejto skutočnosti informovali s ospravedlnením prostredníctvom emailu. Konkrétne ide o nasledovných poštových operátorov:

- Österreichische Post AG – Rakúsko.
- Deutsche Post AG – Nemecko.
- Íslandspóstur hf – Island.
- Swiss Post – Švajčiarsko.
- Royal Mail Group PLC – Veľká Británia.

Pre vyhodnotenie ďalších dopytovaných otázok sme preto pracovali s početnosťou $n = 25$. Predmetom dopytovania bolo zistiť, ktorý z existujúcich rámcov v súčasnosti je u poštových operátorov najčastejšie implementovaný. Táto otázka nadväzuje na druhú kapitolu dizertačnej práce a jej problematiku riadenia služieb IT v zahraničí. Z prieskumov uvedených v tejto časti práce bolo zistené, že rámec ITIL je z pomedzi existujúcich rámcov pre riadenie služieb IT najčastejšie používaný. Presnejšie, rámec ITIL implementovalo celkom 9 európskych poštových národných operátorov z 25, ktorí dotazník vyplnili. Pre zrozumiteľnosť nasledujúceho obrázku uvádzame, že jeden poštový operátor môže využívať napríklad dva rámce pre riadenie jeho IT služieb. Ako sme uviedli v predchádzajúcich kapitolách, používanie niektorých rámcov sa nevylučuje. Naopak, ich kombinovanie môže byť pre organizáciu prínosom. Súčet relatívnych početností teda nepredstavuje 100%.

IT Service Management rámce a ich percentuálne využitie



Obrázok 2 IT Service Management rámce a ich percentuálne využitie u európskych poštových národných operátorov

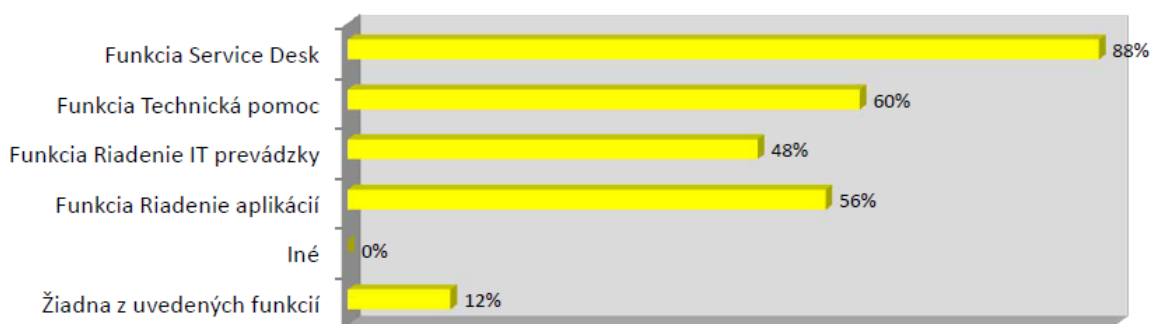
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Po rámci ITIL je druhým najviac využívaným rámcom norma ISO/IEC 20000, ktorú využíva 20% respondentov (piati operátori) a tretím najčastejšie využívaným je rámec COBIT (16%).

Napriek širokému výberu jednotlivých IT Service Management rámcov, ktoré sú na trhu ponúkané, až 20% národných poštových operátorov nevyužíva žiaden existujúci rámec. Rovnaký počet operátorov využíva pre riadenie ich IT služieb iné možnosti. Zväčša sa jednalo o riešenia lokálnych IT firiem, ktoré poskytli riešenia na mieru.

Analyzované ITSM rámce disponujú jednotlivými funkciami určenými pre riadenie služieb informačných technológií. Predmetom záujmu bolo teda zistenie aké funkcie sú u poštových operátorov najviac využívané. Operátori mali možnosť voľby z pomedzi 4 hlavných funkcií ITSM, ktoré definuje rámec ITIL: funkcia „Service Desk“, funkcia „Technická pomoc“, funkcia „Riadenie IT prevádzky“, funkcia „Riadenie aplikácií“ alebo mohli doplniť inú nimi podporovanú funkciu. Obrázok 21 deklaruje relatívne početnosti pre využívanie jednotlivých funkcií u poštových operátorov.

ITSM funkcie využívané poštovými operátormi



Obrázok 3 IT Service Management funkcie využívané poštovými operátormi

(Zdroj: Vlastné spracovanie)

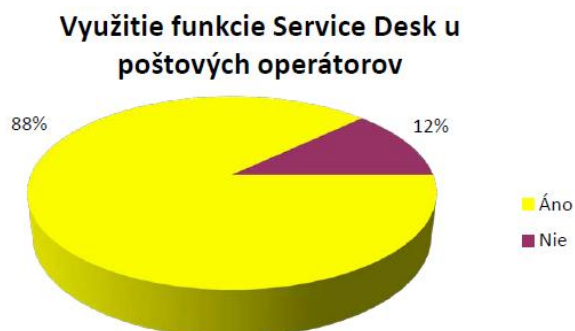
Funkcia Service Desk predstavuje jediný kontaktný bod medzi poskytovateľom služby a jej používateľmi. Typický Service Desk riadi incidenty a servisné požiadavky na služby a obstaráva komunikáciu s používateľom. V minulosti funkciu Service Desk predstavovalo najmä call centrum, no v dnešnej dobe zahŕňa nie len telefónnu službu, ale aj dátové služby. Incidentom rozumieme akúkoľvek udalosť, ktorá nie je súčasťou bežnej prevádzky služieb a ktorá spôsobí prerušenie alebo obmedzenie kvality danej služby.

Funkcia Technická pomoc je zodpovedná za poskytnutie technických zručností pri podpore IT služieb a riadení IT infraštruktúry. Ide najmä o správu technológií, tzn. predovšetkým hardvéru. Technická pomoc definuje podporné skupiny a tiež nástroje spolu s požadovanými postupmi.

Funkcia Riadenie IT prevádzky zodpovedá za každodenné monitorovanie a riadenie jednej alebo viacerých IT služieb a IT infraštruktúry nevyhnutnej pre poskytovanie týchto služieb.

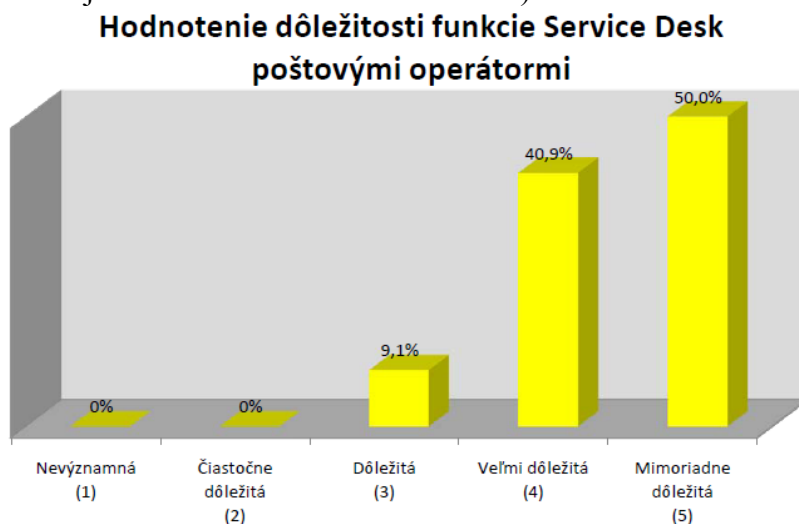
Funkcia Riadenie aplikácií predstavuje riadenie aplikácií, teda zodpovedá za správu aplikácií počas ich životných cyklov. Inými slovami, ide o správu softvéru.

Ako vyplýva z obrázku 4 funkcia Service Desk je najviac využívanou funkciou u národných poštových operátorov, z ktorých 88% túto funkciu vo svojej činnosti prevádzkuje. Zo získaných teoretických vedomostí vieme, že tomu tak nie je len v poštovom sektore, ale i v iných odvetviach a možno konštatovať, že Service Desk predstavuje hlavnú (kľúčovú) funkciu IT Service Management-u.



Obrázok 4 Využitie funkcie Service Desk u oslovených poštových operátorov
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

88% respondentov predstavuje 22 operátorov, ktorí Service Desk implementovali. Zvyšných 12% poštových operátorov, ktorí túto funkciu vo svojich prevádzkach neimplementujú ďalej nepokračovali vo vyplňaní dotazníka, nakoľko nadväzujúce otázky boli výhradne zamerané na funkciu Service Desk. Z 22 operátorov, ktorí Service Desk funkciu prevádzkujú (spomínaných 88%) sme ďalej zisťovali do akej miery hodnotia Service Desk ako dôležitú súčasť ich IT prevádzky. Respondenti mali možnosť ohodnotiť číselnou hodnotou dôležitosť Service Desk-u, od hodnoty 1 (Service Desk je nevýznamnou funkciou) až po 5 (Service Desk je mimoriadne dôležitou funkciou).

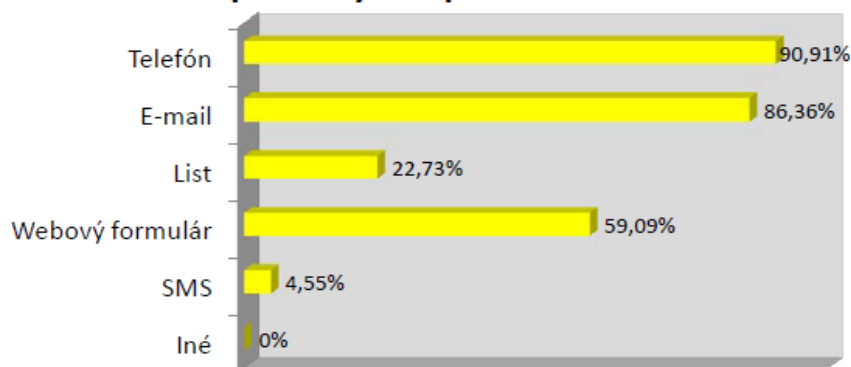


Obrázok 5 Hodnotenie dôležitosti funkcie Service Desk u poštových operátorov
(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Skúmanie dôležitosti funkcie Service Desk ukázalo, že nikto z respondentov neoznačil túto funkciu za nevýznamnú alebo čiastočne významnú, čo poukazuje na dobré skúsenosti s využívaním tejto služby. Približne 91% poštových operátorov považuje funkciu Service Desk za veľmi dôležitú, resp. mimoriadne dôležitú.

V nasledujúcej otázke sme sa zamerali na možnosti kontaktovania Service Desk-u zákazníkom. Teda, či je možný len telefonický kontakt v prípade riešenia problému, alebo taktiež prostredníctvom mailu, formuláru umiestneného na webovej stránke poštového operátora alebo prostredníctvom sms, prípadne zaslaním listovej zásielky určenej pre Service Desk. Výsledky zisťovania sú uvedené na obrázku 6.

Možnosti kontaktovania Service Desk-u u poštových operátorov



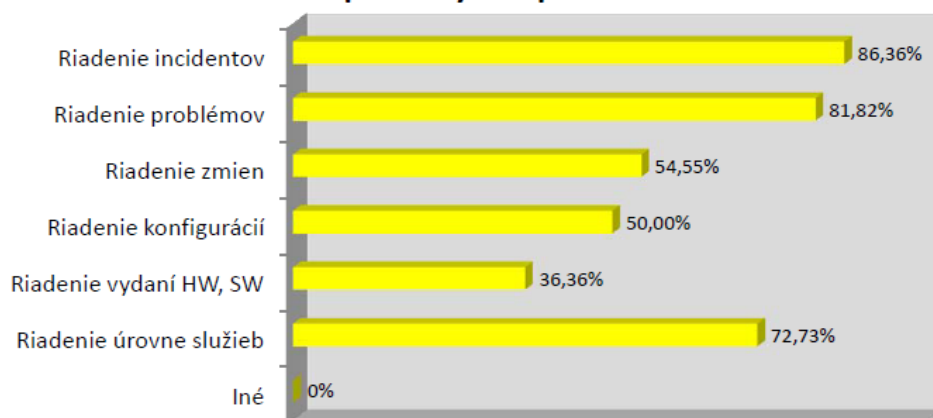
Obrázok 6 Možnosti kontaktovania Service Desk-u u poštových operátorov

(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Telefonický hovor ako možnosť kontaktovania Service Desk-u zákazníkom poskytuje takmer 91% poštových operátorov. Tento výsledok nie je prekvapivý nakoľko samotný Service Desk bol v minulosti práve call centrom, no dnes už môže poskytovať viaceré služby. Táto skutočnosť je potvrdená aj faktom, že až 86% operátorov umožňuje svojim zákazníkom poslať na Service Desk email s ich požiadavkami, resp. problémom. Významnou možnosťou kontaktu je aj elektronický formulár na webovej stránke poštového operátora (takmer 60%).

Každá ITSM funkcia je napojená na niekoľko ITSM procesov a preto bolo predmetom skúmania, na aké procesy sa riadenie v poštovej prevádzke zameriava v súvislosti s používaním Service Desk-u. Poštovní operátori mali možnosť výberu z niekoľkých hlavných ITSM procesov (Riadenie incidentov, Riadenie problémov, Riadenie zmien, Riadenie konfigurácií, Riadenie vydaní HW, SW, Riadenie úrovne služieb), prípadne doplniť konkrétnejšie procesy prostredníctvom možnosti „iné“ v dotazníku. [2]

ITSM procesy podporované funkciou Service Desk u poštových operátorov



Obrázok 7 ITSM procesy podporované funkciou Service Desk u poštových operátorov

(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Ani jeden z procesov sa neukázal ako nepodporovaný v súvislosti s funkciou Service Desk, existuje teda ich vzájomné prepojenie v poštovej prevádzke. Toto poznanie sa premietne i do modelu, ktorý budeme záverom práce prezentovať.

Pre zrozumiteľnosť všetkých uvedených procesov a jednoznačnosť termínov uvádzame ich vysvetlenie s krátkou charakteristikou.

Cieľom procesu *Riadenie incidentov* je obnoviť normálne fungovanie služby v čo najkratšom čase. Proces je zodpovedný za riadenie životného cyklu všetkých incidentov. Cieľom je taktiež minimalizovať dôsledky výpadku na obchodnú činnosť.

Riadenie problémov – je proces zodpovedný za identifikáciu a opravu chýb v infraštruktúre IT. Na proces Riadenie problémov možno nahliadať buď reaktívne (riešenie incidentov vzniknutých z procesu Riadenie incidentov) alebo proaktívne (identifikácia a riešenie problémov ešte predtým, než vzniknú incidenty). Hlavným cieľom tohto procesu je predchádzať tomu, aby došlo k incidentom a minimalizovať dopad tých incidentov, ktorým nebolo možné predísť.

Riadenie zmien – proces zodpovedný za plánovanie a implementáciu zmien v IT infraštruktúre pri zachovaní kvality poskytovaných služieb. Hlavným cieľom procesu Riadenie zmien je uskutočnenie potrebných zmien, s čo najkratším prerušením dodávky IT služieb. Proces obsahuje uskutočnenie analýzy rizík, dopadov a nákladov na zmenu, na ktorých základe je zmena schválená alebo odmietnutá.

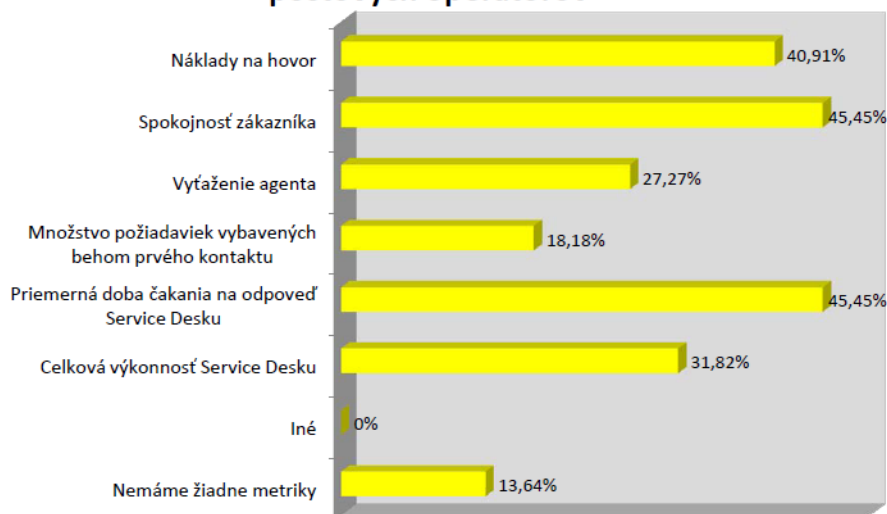
Riadenie konfigurácií – vďaka tomuto procesu je možné centrálné riadiť a spravovať aktíva IT. Proces zodpovedá za udržiavanie informácií o konfiguračných položkách vyžadovaných na dodávku IT služby, vrátane ich vzájomných vzťahov. V tejto súvislosti sa často hovorí o konfiguračnej databáze. Jej implementáciou poštový operátor získava neustály prehľad o infraštruktúre IT.

Riadenie vydaní HW, SW – proces má za úlohu zabezpečiť bezproblémový a kontrolovaný priebeh implementácie nových verzií hardvéru a softvéru. Obsahuje plánovanie, návrh, tvorbu a testovanie hardvéru a softvéru a jeho aktivity pokrývajú samotnú prípravu a taktiež načasovanie jednotlivých vydaní pre oddelenia spoločnosti. Zaisťuje to, že obidva aspekty implementácie (technický aj organizačný) budú v súlade.

Riadenie úrovne služieb – tento proces zabezpečuje stav, kedy sú IT služby a ich výkon meraný konzistentným spôsobom naprieč celým IT a že kvalita služieb je poskytovaná na vopred dohodnutej úrovni. Je zodpovedný za vytvorenie takýchto dohôd o úrovni poskytovaných služieb a tým udržiava všeobecnú spokojnosť zákazníka.

Na sledovanie prevádzky Service Desk-u sa v ITSM využívajú tzv. metriky. Sú to merateľné ukazovatele, ktoré pomáhajú riadiť proces, resp. IT službu. Napriek tomu, že Service Desk využíva 88% poštových operátorov, takmer 14% z nich nemá implementovanú žiadnu metriku. Ostatné metriky ako sú náklady na hovor, spokojnosť zákazníka, vytáženie agenta, množstvo požiadaviek vybavených v priebehu prvého kontaktu, priemerná doba čakania na odpoveď Service Desk-u, celková výkonnosť Service Desk-u sú uvedené na obrázku 8 aj s relatívnymi početnosťami ich implementácie. [3]

Implementované ITSM metriky Service Desk-u u poštových operátorov



Obrázok 8 Implementované ITSM metriky na Service Desk-u u poštových operátorov

(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Vyhodnotenie sekundárneho zberu údajov

Z dôvodu zvýšenia informačnej výdatnosti primárneho zberu údajov bol pre oblasť implementácie Service Desk-u realizovaný taktiež sekundárny zber údajov. Konkrétne išlo o zvýšenie informačnej výdatnosti **dvoch z kladených otázok**. Pri ostatných otázkach primárneho zberu to nebolo možné, nakoľko išlo o údaje, ktoré nie sú verejne sprístupnené na Internete alebo v iných dostupných zdrojoch. O implementácii funkcie Service Desk sa je možné dozvedieť priamo z webových stránok jednotlivých národných poštových operátorov, poprípade z výročných správ.

Do sekundárneho zberu boli zahrnutí všetci európski národní poštovní operátori, ktorí sa nezúčastnili primárneho zberu údajov, išlo presne o 21 národných operátorov.

Tabuľka 1 udáva výsledky sekundárneho zberu údajov u európskych národných poštových operátorov.

Tabuľka 1 Sekundárny zber údajov u európskych národných poštových operátorov

Národný poštový operátor	Service Desk		Spôsob kontaktovania Service Desk-u					
	áno	nie	telefón	email	pošta	webový formulár	sms	iné
Albania – Posta Shqiptare sh.a.	✓		✓					
Anglicko – Royal Mail Group PLC	✓					✓		
Belgicko – La Poste/De Post/Die Post	✓		✓					
Bielorusko – Belpochta	✓					✓		
Bulharsko – Bulgarian Posts plc	✓					✓		
Cyprus		✓						
Francúzsko – La Poste	✓					✓		
Chorvátsko - Hrvatska pošta	✓					✓		
Island – Islandspóstur hf	✓		✓	✓		✓		
Írsko – An Post	✓		✓	✓				
Lotyšsko – Latvijas Pasts	✓					✓		
Luxembursko – Entreprise des poste set des Télécommunications	✓					✓		
Monaco – La Poste de Monaco	✓					✓		
Nemecko – Deutsche Post AG	✓					✓		

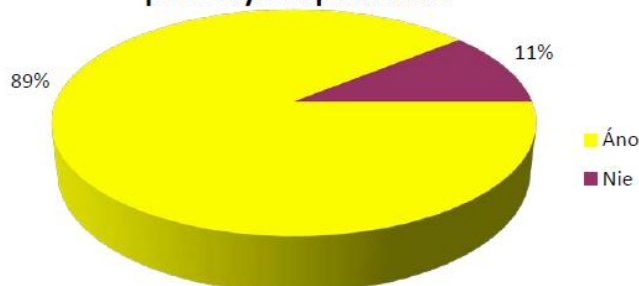
Poľsko – Poczta Polska	✓		✓					
Rakúsko – Österreichische Post AG	✓					✓		
Rumunsko – C.N. Posta Romana S.A.	✓		✓					
San Marino – Direzione Generale Poste e Telecomunicazioni		✓						
Slovensko – Slovenská pošta, a. s.	✓		✓					
Slovinsko – Pošta Slovenije, d.o.o.	✓			✓				
Švajčiarsko – Swiss Post	✓					✓		
SPOLU:	19	2	7	3	0	12	0	0

Zdroj: Vlastné spracovanie

Sumarizáciou údajov súvisiacich s funkciou Service Desk získaných primárnym a sekundárnym zberom môžeme celkovo charakterizovať implementáciu Service Desk-u a možnosti jeho kontaktovania zákazníkmi poštových operátorov.

Funkcia Service Desk je z celkového počtu 46 európskych národných poštových operátorov implementovaná u 41 operátorov, čo v relatívnych početnostiach vyjadruje obrázok 9. Tieto výsledky potvrdzujú záujem poštových podnikov o predmetnú oblasť a taktiež jej využívanie v praxi, nakoľko až 89% percent oslovených využíva funkciu Service Desk vo svojej činnosti.

Využitie funkcie Service Desk u poštových operátorov

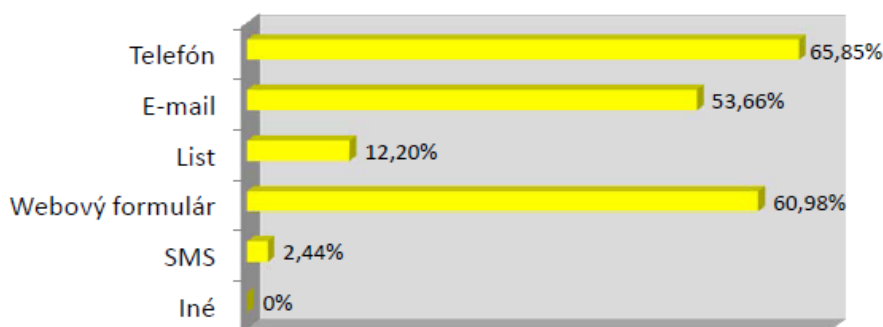


Obrázok 9 Sumarizácia primárneho a sekundárneho prieskumu pre využitie Service Desk-u

(Zdroj: Vlastné spracovanie)

U tých operátorov, ktorí vo svojej činnosti využívajú funkciu Service Desk, boli ďalej sledované možnosti, resp. spôsoby, ktorými je možné Service Desk kontaktovať. Aj po zvýšení informačnej výdatnosti primárneho zberu údajov zberom sekundárnym, ostáva najpoužívanejším spôsobom kontaktovania Service Desk-u telefonický spôsob (približne 66%).

Možnosti kontaktovania Service Desk-u poštových operátorov



Obrázok 10 Sumarizácia primárneho a sekundárneho prieskumu pre možnosti kontaktovania Service Desk-u

(Zdroj: Vlastné spracovanie)

Druhým najpoužívanejším spôsobom oslovenia Service Desk-u je využitie webového formulára na stránke národného poštového operátora (približne 61%). Ostatné relatívne početnosti jednotlivých možností prehľadne uvádza obrázok 10.

Cieľom sekundárneho zberu údajov bolo získať informácie o implementácii Service Desk-u u jednotlivých národných poštových operátorov, ktorých odpovede sa nepodarilo získať vo fáze primárneho zberu údajov. Zvýšili sme tak informačnú výdatnosť predmetnej oblasti, čo vedie k vyššej vypovedacej hodnote. [1]

Záver

Výsledky realizovaného kvantitatívneho výskumu sú podkladom pre definíciu podmienok a požiadaviek poštového podniku na riadenie služieb informačných technológií. Slúžia tiež na determináciu obmedzení a prekážok poštového podniku pri implementácii procesného modelu riadenia služieb informačných technológií.

IT Service Management prináša poštovým podnikom procesný spôsob riadenia služieb informačných technológií. Zatiaľ čo tradičný spôsob predstavoval predovšetkým zameranie sa na technológie samotné, IT Service Management prináša orientáciu na **služby**, ktoré tieto technológie poskytujú.

Literatúra

- [1] KOLAROVSKÁ ZUZANA: Manažment služieb IT a ich vplyv na poštové služby, Doktorandská dizertačná práca, Žilinská univerzita v Žiline, EDIS 2010, školiteľka – doc. Ing. Iveta Kremeňová, PhD., číslo 28330020103005.
- [2] ARORA, R. 2007. Learn ITIL and Cobit to Manage it Based on Business Priorities. [online]. Ashburn (USA) : Articlebase Free online articles directory, May 2007. [cit. 2009-09-01]. Dostupné na internete: <<http://www.articlesbase.com/information-technology-articles/learn-til-and-cobit-to-manage-it-based-on-business-priorities-153136.html>>.
- [3] BROOKS, P. 2006. Metrics for IT Service Management. Norwich (United Kingdom): Van Haren Publishing, 2006. 202 p. ISBN 978-90-77212691.
[3] IT service management focused on process approach [IT služby so zameraním na procesy] / Zuzana Hnatová, Iveta Kremeňová.
In: EUNIS 2008: visions for IT in Higher Education: 24.-27. June 2008, Aarhus, Denmark. – Aarhus: University of Aarhus, 2008. – ISBN 978-87-91234-56-9. – P. 45-51.
- [4] Continual Service Improvement at University Environment by **ITIL** [Kontinuálne zlepšovanie IT služieb v univerzitnom prostredí podľa ITIL] / Zuzana Hnatová, Iveta Kremeňová.
In: EUNIS 2009: IT: Key of the European Space for Knowledge: 23.-26. June 2009, Santiago de compostela, Spain. – University of Santiago de Compostela, 2009. – ISBN 978-84-9887-138-8. – S.85.
- [5] *Some aspects of managing information technology services* [Niektoré aspekty riadenia služieb informačných technológií] / Zuzana Hnatová, Iveta Kremeňová, Juraj Fabuš.
In: IETC 2010: 10th international educational technology conference, 26.-28. April 2010, Istanbul, Turkey. – Bogazici university, 2010. S. 1345-1348.

Grantová podpora

„Príspevok vznikol za podpory nasledovných grantových projektov: VEGA 1/0199/11- Výskum interoperability metód riadenia so strategickým zámerom organizácie a KEGA 052ŽU-4/2012 On-line riadenie výučby v procese vzdelávania v oblasti IKT.