

Dokumentace pro Semestrální projekt do předmětu ITIL

Demingův cyklus, katalog služeb,   
protokol měření dostupnosti služeb

Autor: Michal Lukeš

# Zadání a téma projektu

Úkolem je ve skupinách vypracovat projekt k vybranému tématu. Jako téma projektu jsme si zvolili **rozvážkovou službu**, tedy firmu, která poskytuje rozvoz jídla z restaurací za poplatek. Vybrali jsem si tedy službu, kterou poskytují známé firmy, jako **Foodora** nebo **Wolt**.

Mojí částí projektu **jsou Demingův cyklus, katalog služeb a protokol měření dostupnosti služeb**, které v této dokumentaci zpracuji a popíšu.

# Demingův Cyklus

## Obecný cyklus

A diagram of a diagram

Description automatically generatedPrvní částí projektu je tvorba Demingova cyklu. Jako první jsem se rozhodl vytvořit obecný cyklus, ve kterém jsem popsal každou

## Cyklus s konkrétním příkladem činností

A diagram of a diagram

Description automatically generatedNásledující cyklus již obsahuje konkrétní činnosti týkající se našeho tématu.

Data a feedback jsme sbírali v období Q1 2024 a porovnávali je s daty nasbíranými v období Q4 2023. Došli jsme k závěru, že rychlost doručení se v tomto horizontu výrazně zvýšila, a to o celých 16 %. Dále v porovnání zákazníci i řidiči vykazují vyšší míru spokojenosti.

## Popis cyklu

### Fáze PLAN

Plánovací fáze slouží k identifikaci oblastí, ve kterých je možné/je třeba se zlepšit. To může v našem případě zahrnovat analýzu feedbacku od zákazníků/řidičů, kontrolu dodacích lhůt nebo přesnosti objednávek.

Dále je v této fázi důležité stanovit si konkrétní cíle, kterých chceme zlepšením dosáhnout. Může se tedy například jednat o cíle, jako zrychlení doručování objednávek o 10 %, snížení chybovosti objednávek o 25 % nebo zvýšení průměrné hodnoty objednávky o 15 %.

Nakonec je také potřeba vymyslet strategie k dosažení našich vytyčených cílů. V našem případě bychom například mohli ve spolupráci s restauračními zařízeními vytvořit výhodné nabídky, které by mohly přinutit zákazníky si objednat dražší položky a tímto tedy zvýšit průměrnou hodnotu objednávky. Nebo jako jsem uvedl v našem cyklu, dosáhnout zrychlení doručení objednávek motivací řidičů a vylepšením trasového algoritmu.

### Fáze DO

V této fázi bychom měli provést plánované změny zavedením kroků a strategií, které jsme si určily. Může tedy jít například o proces komunikace s restauracemi a tvorby výhodných nabídek, nebo právě o aktualizaci softwaru a jeho algoritmů.

Zároveň s tímto bychom měli monitorovat náš pokrok a snažit se, aby implementace změn probíhala v souladu s vytyčeným plánem.

### Fáze CHECK

Fáze kontroly/vyhodnocení výsledků. Měříme dopad provedených změn na klíčové ukazatele, které jsme si určily v prvním kroku. Tedy například o kolik procent nám vzrostla průměrná hodnota objednávky, či o kolik procent došlo ke zrychlení dodávek.

Následně zhodnotíme, zda zavedené změny vedly ke zlepšení podle našich cílů.

### Fáze ACT

Poslední fází cyklu je zavedení opatření a úprava kroků v závislosti na dosažených výsledcích. Následně také musí dojít k nové iteraci celého cyklu. Například se mohlo stát, že implementace nového/vylepšeného algoritmu čas doručení místo zkrácení prodloužila. V takovém případě bychom zavedli starší verzi algoritmu a v dalším cyklu se ho snažili opravit, aby nám pomohl dosáhnout lepších výsledků.

# Katalog služeb

Katalog služeb na následující straně nám ukazuje, jaké služby webová aplikace poskytuje. Při jeho tvorbě jsme vycházeli z požadavků na funkcionalitu, které si určil zákazník. Veškerá zákazníkem požadovaná funkcionalita je v tomto katalogu uvedena a vyvíjená webová aplikace bude mít všechny tyto služby implementovány.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Agenda** | **Identifikace** | **Název služby** | **Popis služby** | **Typ služby** | **Subjekt využívající službu** | **Činnost** |
| Přístup do systému | UAM | Správa uživatelských účtů | Umožnuje kompletní správu uživatelských účtů | Bezpečnost, Správa | Zákazníci, Zaměstnanci | Vytváření a odstraňování účtů, přihlašování, úpravy účtů |
| Evidence restaurací | REM | Správa restaurací a nabídek | Komplexní správa a zobrazení restaurací, jejich nabídek, pokrmů, meníček, výhodných nabídek apod. | Správa | Zaměstnanci | Přidávání nových restaurací, vytváření nabídek, položek a speciálních akcí, zobrazení informací, hodnocení, nabídky, menu, akcí |
| Evidence objednávek | ORM | Správa objednávek | Umožňuje vytvoření objednávek, sledování jejich stavu, historie objednávek | Provoz | Zákazníci, Zaměstnanci | Tvorba objednávek, sledování stavu objednávek, historie objednávek |
| Správa financí | FNM | Správa financí a poplatků | Zajišťuje správu poplatků a sledování finanční výkonnosti | Správa | Zaměstnanci | Přehledné sledování finanční výkonnosti, srovnání období, sledování poplatků za doručení a jejich úprava |
| Bezpečnost | SEC | Řízení bezpečnosti | Komplexní správa bezpečnosti, zahrnuje aktualizace softwaru, zabezpečení, bezpečnostních politik, bezpečnostní audity | Bezpečnost | Zaměstnanci | Implementace bezpečnostních opatření, aktualizace, audity |
| Automatizace | AUT | Automatizace procesů | Zajišťuje automatizace často se opakujících procesů | Provoz | Zákazníci, Zaměstnanci | Automatizace |
| Monitorování | MON | Monitoring | Monitorování správného běhu webové aplikace, bezpečnosti | Bezpečnost, Monitoring | Zaměstnanci | Monitorování |

# Seznam úkonů

Zde jsou uvedeny úkony, které budou v rámci webové aplikace prováděny.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Vazba na službu** | **Identifikace** | **Název** | **Popis** | **Fáze** | **Vykonavatel** |
| Správa uživatelských účtů | UAM01 | Vytvoření účtu | Vytvoření nového uživatelského účtu | Příprava | Autentizační systém |
| Správa uživatelských účtů | UAM02 | Ověření uživatele | Automatické ověření přihlašovacích údajů | Bezpečnost | Autentizační systém |
| Správa uživatelských účtů | UAM03 | Obnova hesla | Obnova zapomenutého hesla | Bezpečnost | Autentizační systém |
| Řízení bezpečnosti | SEC01 | Správa přístupových práv | Přidělování a úprava přístupových práv uživatelům | Bezpečnost | Bezpečnostní tým |
| Řízení bezpečnosti | SEC02 | Zálohování systému | Zálohování důležitých částí systému pro případ selhání | Bezpečnost | Bezpečnostní tým |
| Řízení bezpečnosti | SEC03 | Implementace opatření | Implementace bezpečnostních opatření a protokolů | Bezpečnost | Bezpečnostní tým |
| Monitoring | MON01 | Monitoring bezpečnosti | Sledování a analýza provozu v systému | Monitoring | Bezpečnostní tým |
| Monitoring | MON02 | Monitoring výkonu | Sledování výkonu systému | Monitoring | Bezpečnostní tým |
| Správa restaurací a nabídek | REM01 | Přidání nové restaurace | Přidání nové partnerské restaurace do webové aplikace | Příprava | Zákazník |
| Správa restaurací a nabídek | REM02 | Vytvoření nabídky | Vytvoření nabídky jídel dané restaurace | Příprava | Zákazník |
| Správa restaurací a nabídek | REM03 | Úprava nabídky | Úprava nabídky jídel dané restaurace | Příprava | Zákazník |
| Správa restaurací a nabídek | REM04 | Změna informací | Úprava informací o restauraci | Příprava | Zákazník |
| Správa restaurací a nabídek | REM05 | Nový kupón | Vytvoření nového slevového kupónu | Příprava | Zákazník |
| Správa restaurací a nabídek | REM06 | Přidání hodnocení | Přidání nového hodnocení restauraci nebo řidičovi | Provoz | Zákazník |
| Správa restaurací a nabídek | REM07 | Evidence hodnocení | Evidence uložených hodnocení | Provoz | Webová aplikace |
| Správa objednávek | ORM01 | Vytvoření objednávky | Vytvoření nové objednávky | Provoz | Webová aplikace |
| Správa objednávek | ORM02 | Platba objednávky | Zpracování platby za objednávku | Provoz | Webová aplikace |
| Správa objednávek | ORM03 | Zpracování detailů objednávky | Přijetí detailů od zákazníka a odeslání restauraci | Provoz | Webová aplikace |
| Správa objednávek | ORM04 | Správa řidičů | Nabídnutí zakázky blízkým řidičům | Provoz | Webová aplikace |
| Správa objednávek | ORM05 | Komunikace řidiče a zákazníka | Zpracování komunikace mezi řidičem a zákazníkem | Provoz | Webová aplikace |
| Správa objednávek | ORM06 | Stav objednávky | Sledování stavu objednávky | Provoz | Webová aplikace |
| Správa objednávek | ORM07 | Doručení objednávky | Zpracování doručení objednávky | Provoz | Webová aplikace |
| Správa objednávek | ORM08 | Historie objednávek | Zpracování historie objednávek | Provoz | Webová aplikace |

# Protokol měření dostupnosti služeb

V protokolu měření dostupnosti služeb jsme použili smyšlené situace za účelem simulace.