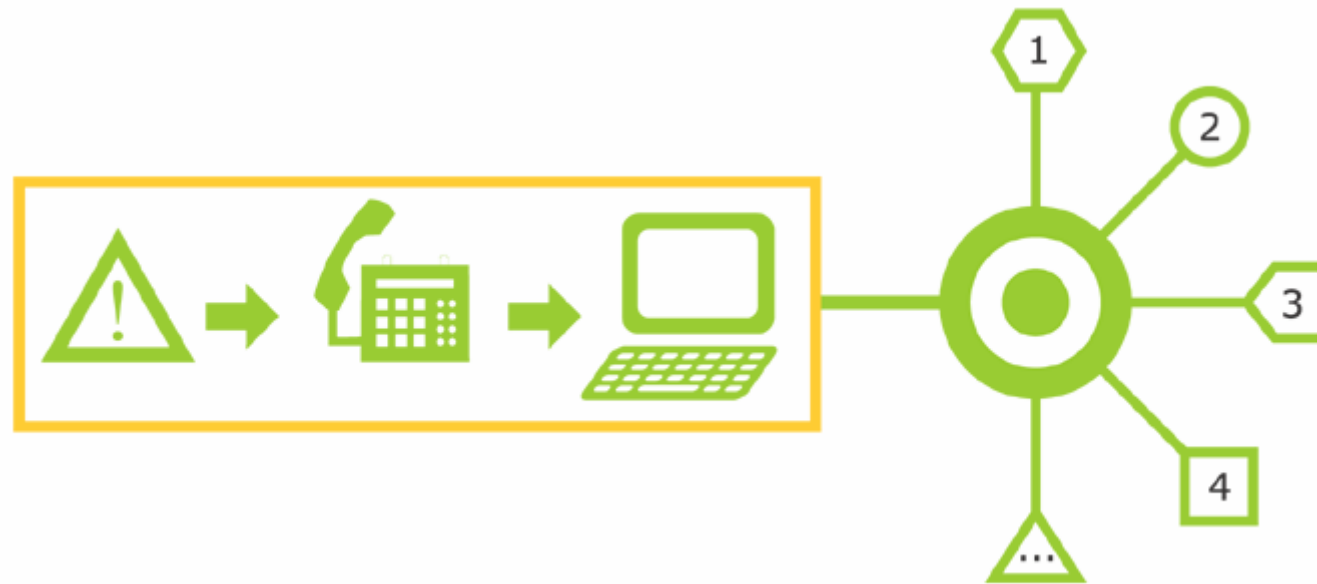


## ITIL alapú szolgáltatás menedzsement megvalósítása a KELER Zrt-ben

**Schultz Péter**  
**AlphaNet**

**Jungbauer József**  
**KELER**

# ITIL lépésről lépésre



*„Ha nem mérjük,  
nem is értjük.”*

# Témakörök

- KELER-ről néhány szóban
- Igények, kihívások, elvárások
- Igénytől a megoldásig - múlt, jelen, jövő
- Szolgáltatás menedzsment tervezés
- Mérjük? És értjük?
- Szervezeti átalakítás szüksége
- Folyamatok ...a hatékonyság kulcsa
- Tapasztalatok
- Következő lépések?



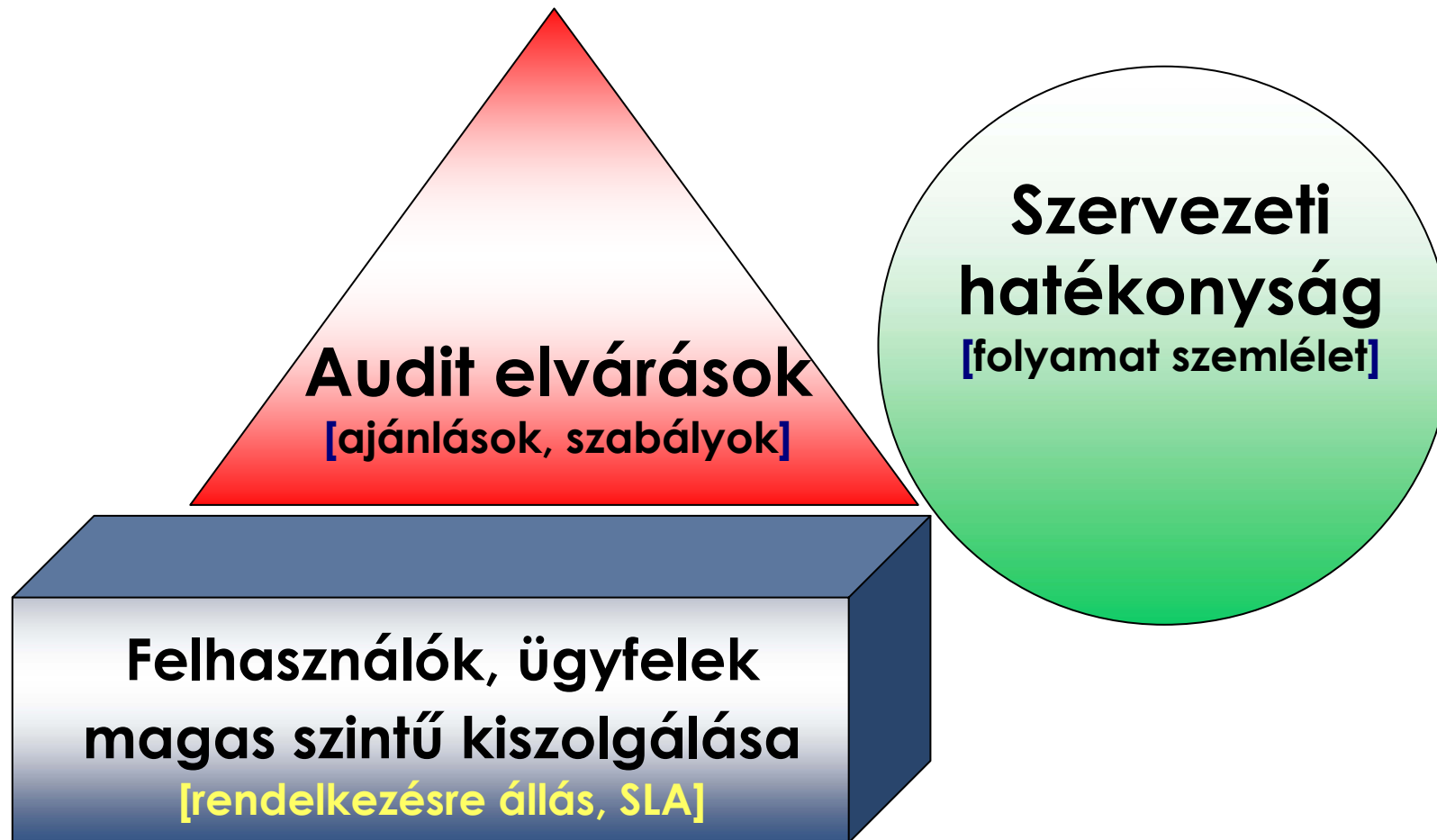


# KELER-ről néhány szóban

- Alapítva 1993-ban
- Tulajdonosok: MNB, BÉT
- Nagyon sok és komplex szolgáltatás
- Teljesen automatizált – „informatikai gyár” (110 főből 35 informatikus)
- Összetett informatikai rendszer – egyedi üzleti alkalmazások
- Tőkepiacon az informatika kiemelten kritikus terület (Tpt § 101/A, Hpt § 13/B, 283/2001. kormányrendelet)
- Üzembiztonság, biztonság, átláthatóság, bizonyítottság, ellenőrizhetőség (EU ajánlások, ISO 17799, SOX, CoBiT stb.)
- A piaci versenyben a piaci elvárásokra gyorsan, dinamikusan kell válaszolni (STP, T+0 stb.)



# KELER elvárások, igények



**Minőség, hatékonyság, rugalmasság a cél !**

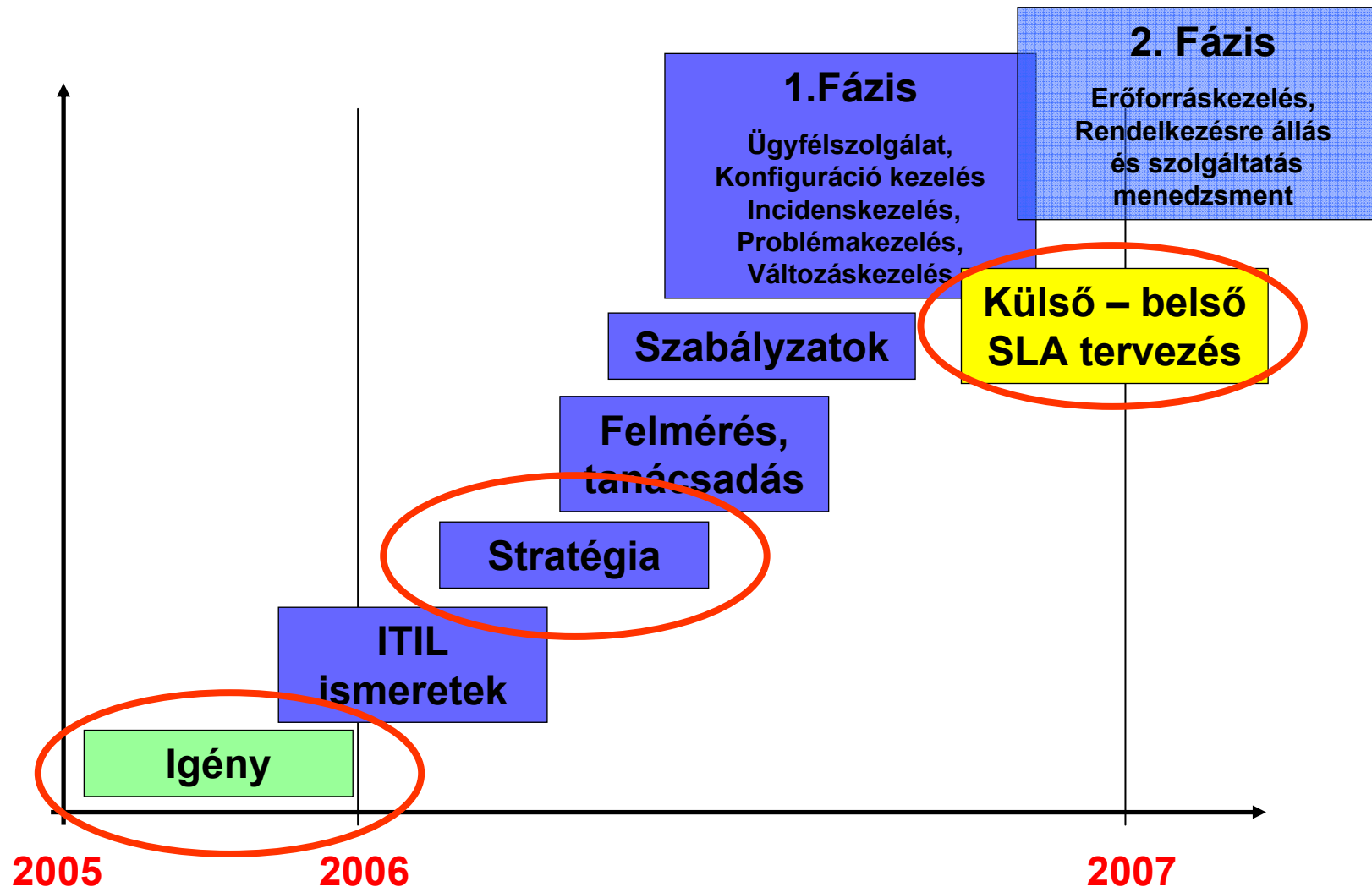
**Mérhető-e a KELER szolgáltatás menedzsment?**

# KELER elvárások, igények

Külső igény → Belső igény → Stratégia



# Igénytől a megoldásig - múlt, jelen, jövő





Üzleti  
megállapodás

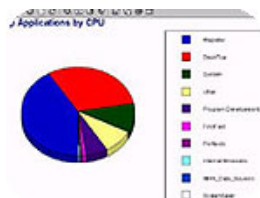
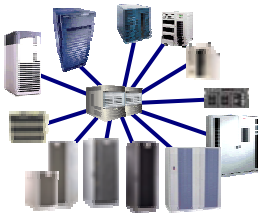
# KELER SLM elvárások

SLA



Előkészítése  
Felülvizsgálat,  
Ellenőrzés

Mérés,  
Felügyelet



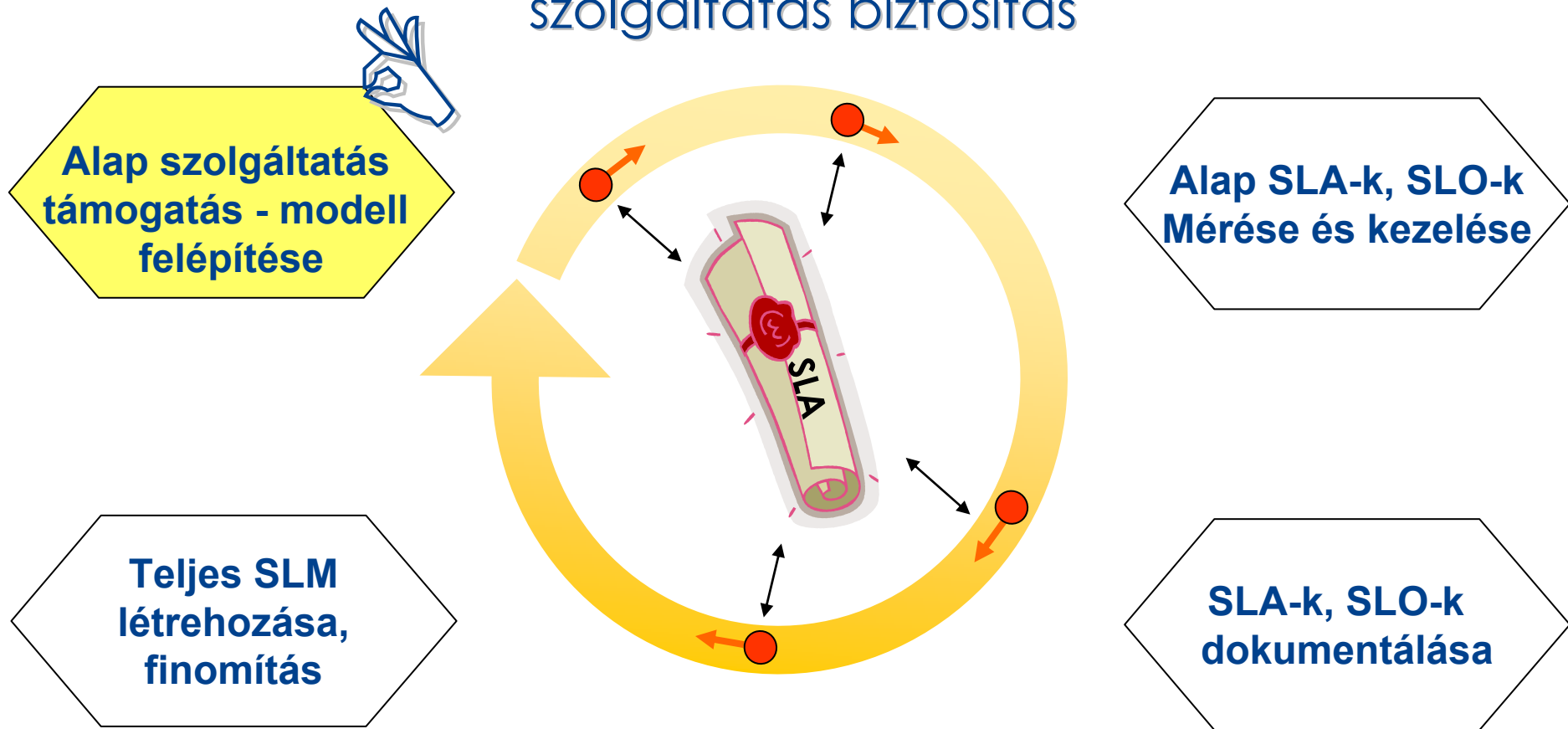
Analizálás, Riportolás

- Szolgáltatások definiálása mindig az üzleti érték tükrében történjenek
- Mérési pontok, kulcsfontosságú metrikák tükrözzék az IT üzemeltetés minőségét
- Prioritás alapú ügyfélszolgálat, melynek működése kimutatható legyen a szolgáltatási szintekben is
- Biztosítható legyen a szolgáltatási szintek betartásával a szervezet költséghatékonysága és a rendelkezésre állása
- Segíteni kell a beszállítók - partnerek irányítását (külső és belső)



# Külső – belső SLA tervezés

KELER IT üzemeltetés,  
szolgáltatás biztosítás



Külső ügyfelek / belső felhasználók

# Mérjük? - És értjük?

## Üzleti folyamatok



SLA

## IT szolgáltatások



SLA

## Support



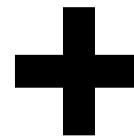
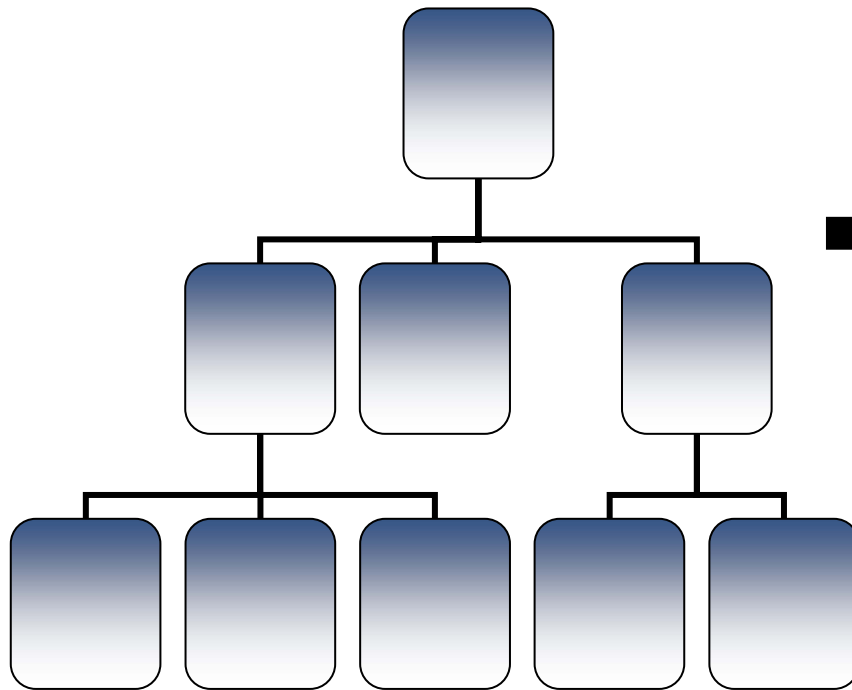
# Szervezeti átalakítás célja

- KELLER szervezeti megfelelés:
  - ITIL alapú szolgáltatás centrikus működés
    - ügyfélszolgálat, incidens menedzsment
    - Belső informatikai támogatás átszervezése
  - Audit funkciók, törvényi megfelelés kiemelt támogatása, biztosítása
  - Minősegbiztosítás és minőség irányítás
  - Operáció és stratégia szétválasztása
  - Fejlesztés és üzemeltetés teljes szétválasztása
  - Újraderfiniált szerepkörök

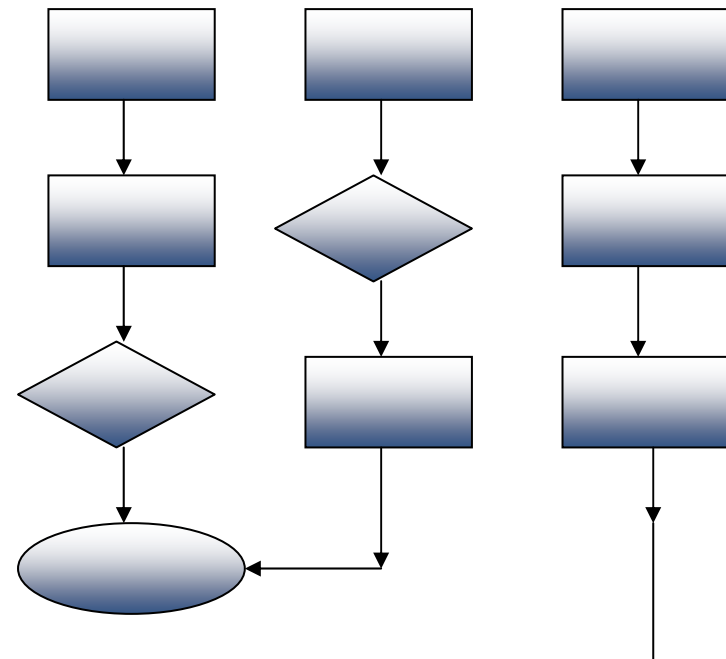


# Szervezeti átalakítás

Hierarchikus, funkcionális  
szervezeti felépítés



Folyamat-orientált működés,  
kontroll rendszer, részstruktúrák



# Folyamatok ...a hatékonyság kulcsa

- Átláthatóság biztosítás a folyamatok megfelelő dokumentáltságával
- ITIL alapú folyamat-centrikus működés
- Kontroll rendszer kialakítása
- Működés tudatosság biztosítása (oktatás, tudás és alkalmazás ellenőrzés)



### Ügyfél szemmel

- Never ending story
- Folyamatos finomhangolás
- Komplex kérdéseket érdeemes részekre bontani
- Nem mindig a megrendelő elképzelése az irányadó
- Mérsni csak akkor lehet ha tudjuk mit és van mivel ...!
- Rövid idő alatt elért gyors és sikeres eredmények segíthetik a bevezetést
- ....

# Tapasztalatok

### Megvalósító szemmel

- Méréshez egyértelmű metrikák szükségesek
- Szabályzatok – folyamat modellek és szervezeti összefüggések kialakítása elsdleges feladat
- Alapos tervezés – konkrét koncepcióterv kell
- ITIL folyamatokra felkészült szervezetet könnyebb támogatni a megoldás bevezetésével
- .....

# A jövő

- Erőforráskezelés bevezetése,
- Rendelkezésre állás és szolgáltatás menedzsmenti implementációja
- Metrikák finomítása
- Riportolás



# Összegzés

- Alapos igény felmérés – rövid és hosszú távú stratégia tervezés szükséges
- Objektív méréshez és kimutatáshoz szükséges az igények teljes összhangja (Ügyfél  $\leftrightarrow$  Üzlet  $\leftrightarrow$  IT)
- Szolgáltatás menedzsment bevezetéshez felkészült IT szervezetre van szükség!



...kérdés?



# Köszönjük a figyelmet!

ITIL alapú szolgáltatás menedzsement  
megvalósítása a KELER Zrt-ben

Jungbauer József  
Informatikai igazgató

Schultz Péter  
Üzleti tanácsadó

