

# Innovatív megoldások a tudás és a kérésteljesítés menedzsment területeken

avagy

sikertörténetek a nehéz gazdasági helyzetben



Az év bankja 2013

I. helyezett

Seregi Attila  
– Head of IT Service Management

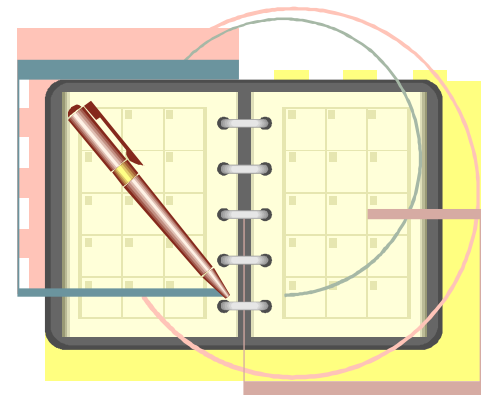


2014. március 28.

# Agenda

# Agenda

1. Vállalati háttér: A GE és a Budapest Bank
2. Folyamatok történeti áttekintése
3. Tudásmenedzsment építése a bankban
4. Kérésteljesítés fejlesztése az egyszerűsítés érdekében



GE imagination at work

# 1. Vállalati Háttér

## A GE és a Budapest Bank

# GE's Portfolio in Hungary



## Power & Water



- 2000 employees
- Thermal: multi-purpose site, 1<sup>st</sup> non-US site over 1MM hours / year. Global Star
- Water: Ultrafiltration for water and wastewater, Manufacturing and support functions
- Parts: \$4.8bn, global fulfillment center with 95% OTD

## Oil & Gas



- 150 employees
- Maintaining fuel pump stations, sale of 100 pumps/year
- Bently Nevada and Controls monitoring system design and manufacture
- SC OTD 99%
- European CSR team

## Energy Management



- 1450 employees
- Power Controls Factory
- EMEA HQ for Electrical Distribution business
- EMEA Customer Response Center

## Aviation



- 250 employees
- Component repair and kitting services for Commercial and Land & Marine Engines
- European Honeycomb CoE

## Healthcare



- 400 employees
- 1GEHC Commercial HQ Central Europe
- Diagnostic Imaging R&D
- HCS manufacturing
- Regional Training center

## Home & Business Solutions



- 6200 employees
- Lighting came to Hungary '89
- EMEA HQ
- Global R&D COE
- Lighting Customer Experience Center

## GE Capital



- 3450 employees
- WCS EMEA Budapest Bank
- 2800 employees
- 101 branches
- Full Retail banking product range
- SME focus
- Large BPO in SE Hungary



# GE Capital

- 2012-es mérlegfőösszeg : 539,223 milliárd dollár
- Több mint 50 országban
- Több mint 50 ezer alkalmazott
- Előtérben a speciális pénzügyi szolgáltatások (faktoring, lízing, kkv-k)



*„We're not just bankers, we're builders”*





# Budapest Bank (a GE Capital tagja)

- Budapest Bank - Az első kereskedelmi bankok egyike a magyar piacon: 1987-ben alapították
- Stabil anyavállalati háttér: 1995 óta tulajdonos a GE–2001-től többségi, 2012-től 100%-os tulajdonos
- A 8 legnagyobb kereskedelmi bank egyike
- Teljes körű pénzügyi szolgáltatásokat nyújt lakossági, mikro és kkv ügyfeleinek (90%-ban magyar tulajdonban levő kkv-k)
- Mintegy 2800 munkatárs (beleértve a 100%-ban a bank tulajdonát képező leányvállalatokat)
- Békéscsabai Bankműveleti Központ 2006 óta, közel 800 munkatárssal – A régió egyik legnagyobb foglalkoztatója a versenyszférában
- 101 bankfiók országszerte
- 2012-es adózás utáni eredmény: 10,8 milliárd forint



Budapest Bank Székház, Budapest



Békéscsabai Bankműveleti Központ, Békéscsaba



Bankfiók, Árkád Bevásárlóközpont



Soproni fiók



# Budapest Bank Csoport leányvállalatok



## Budapest Alapkezelő

A Budapest Alapkezelő 1992-ben jött létre. Főként befektetési alapok szervezésével, menedzselésével, nyugdíj- és egészségpénztári vagyonkezeléssel foglalkozik. Alapjai között egyaránt megtalálhatók a hagyományos pénzügyi, kötvény-, részvényalapok csakúgy, mint az utóbbi időben egyre népszerűbb garantált alapok.



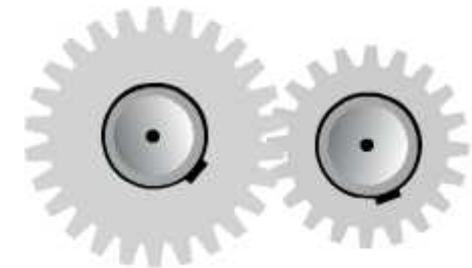
## Budapest Autófinanszírozó Zrt

Az 1997-ben alakult Budapest Autófinanszírozási Zrt. országwide több száz partnerkereskedésén keresztül és a Budapest Bank fiókjaiban kínálja autófinanszírozási konstrukcióinak széles választékát mind a lakosság, mind a vállalatok számára.



## Budapest Lízing Zrt

Az 1992-ben alakult Budapest Lízing Zrt. mára az ország egyik vezető eszközlízing cége. Fő tevékenysége állóeszközök, elsősorban termelési eszközök lízingje.





# Termékek, szolgáltatások



## LAKOSSÁGI



Folyószámlák  
Diákszámlák

Hitelkártyák  
Bankkártyák



Áruhitel

Személyi kölcsön

Megtakarítási és  
befektetési termékek



**MONEY+** Privátbanki szolgáltatás



Nyugdíjpénztári  
termékek

Autófinanszírozás



Jelzáloghitelek  
Biztosítás



## VÁLLALATI

Vállalati  
számlacsomagok

Vállalati hitelek



Faktoring

Vállalati lízing



Vállalati  
betétek

Treasury  
szolgáltatások



# Elismerések 2012-2013



Az év bankja 2013  
I. helyezett

MasterCard  
„Az Év Bankja  
2013”  
- Első helyezett



Az év lakossági számlacsomagja 2013  
II. helyezett

MasterCard  
„Az év  
lakossági  
számlacsomag  
ja” 2013  
- Második  
helyezett – Play  
számlacsomag



Az év lakossági hitelterméke 2013  
I. helyezett

MasterCard  
„Az év  
lakossági  
hitelterméke”  
- Első helyezett  
- Prémium  
kölcson



Az év társadalmilag felelős bankja 2013  
II. helyezett

MasterCard  
„Az év  
társadalmilag  
felelős  
bankja” 2013  
- Második  
helyezett



Az év lakossági megtakarítási terméke 2013  
III. helyezett

MasterCard  
„Az év  
lakossági  
megtakarítási  
terméke” 2013  
- Harmadik  
helyezett –  
Budapest 2016  
Alapok Alapja



Pénziránytű Alapítvány  
A Pénzügyi Kultúra fejlesztése  
terén legaktívabb bank 2012

A MasterCard  
és a  
Pénziránytű  
Alapítvány díja  
„A Pénzügyi  
kultúra  
fejlesztése  
terén  
legaktívabb  
bank 2012”  
- A Budapest  
Bank harmadik  
alkalommal  
nyerte el az  
elismerést



Az év bankja 2012

MasterCard „Az Év  
Bankja”  
- Harmadik helyezett



Követ Egyesület Zöld  
Iroda Verseny 2013 – A  
Budapest Bank nyerte  
el a „Legnagyobb  
Hatású Zöld Iroda  
Kampány” különdíjat



Kerékpárosbarát  
Munkahely minősítés  
- A Budapest Bank  
negyedjére nyerte el az  
elismerést 2013-ban



CSR Hungary 2013  
„Környezet –Zöld  
Kiválóság” kategória  
díjazottja - A Budapest  
Bank Zöld Iroda  
programja



CSR Best Practice 2012  
- A BB hetedik alkalommal  
nyerte el a díjat



Magyar  
Adományozói  
Fórum  
„Társadalmi  
Befektetések Díj”  
2012  
-Küöldíj a  
„Budapest Bank az  
oktatásért és a  
magyar pénzügyi  
kultúráért”  
Alapítványnak



# Budapest Bank IT

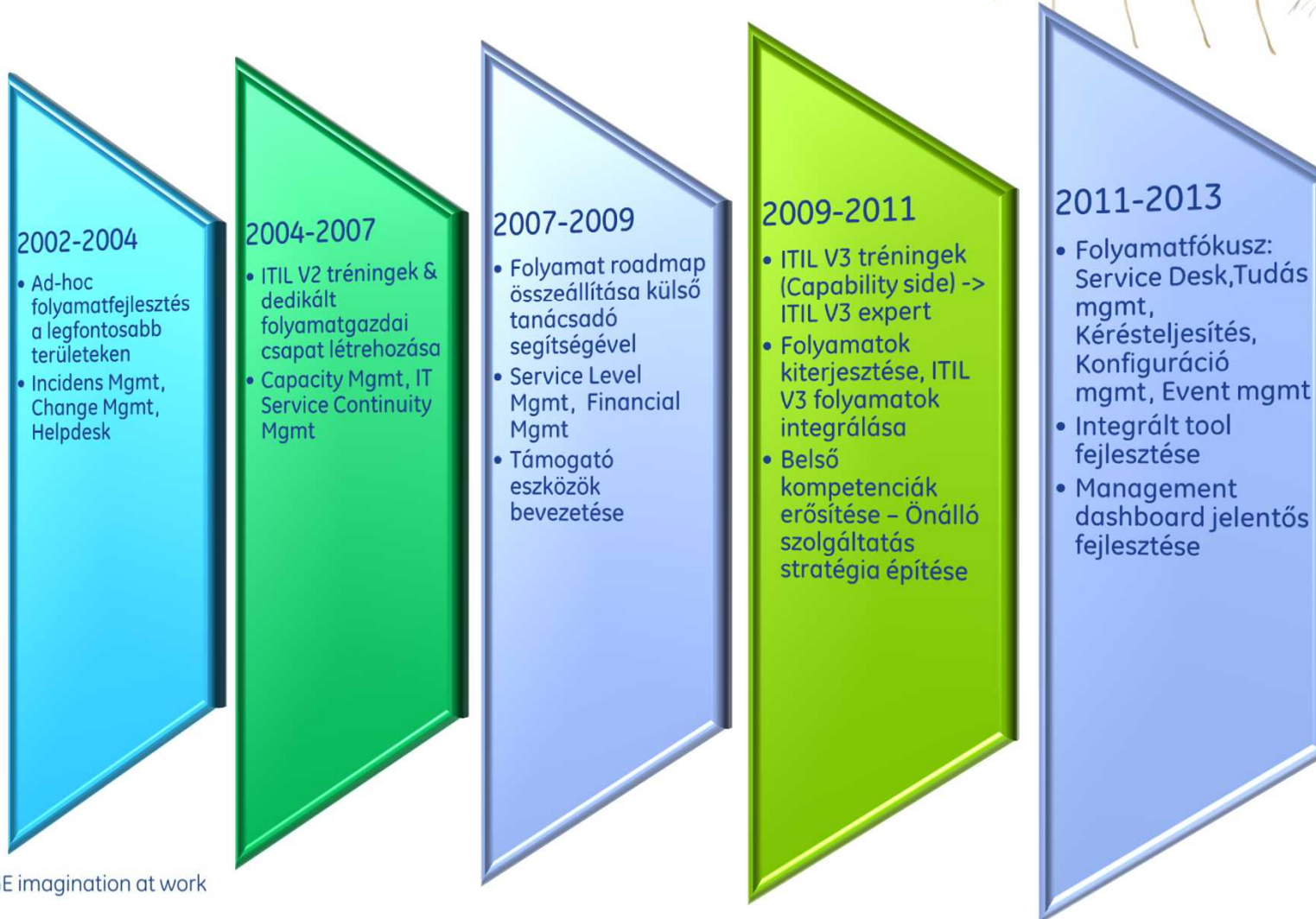


- ~3000 felhasználó  
(HQ Budapesten/Operációs központ Békéscsabán)
- IT személyzet ~200 fő
- 2 számítógép központ
- 150+ banki alkalmazás
- ~800+ szerver (~45% virtuális)
- 5700+ laptop és PC
- 6 ITIL Expert, 4 ITIL Capability Certified, 20+ ITIL foundation certified
- Szolgáltatásmenedzsment folyamatok fejlesztése 2002 óta ITIL legjobb gyakorlatok alapján

# 2. Folyamatok történeti áttekintése

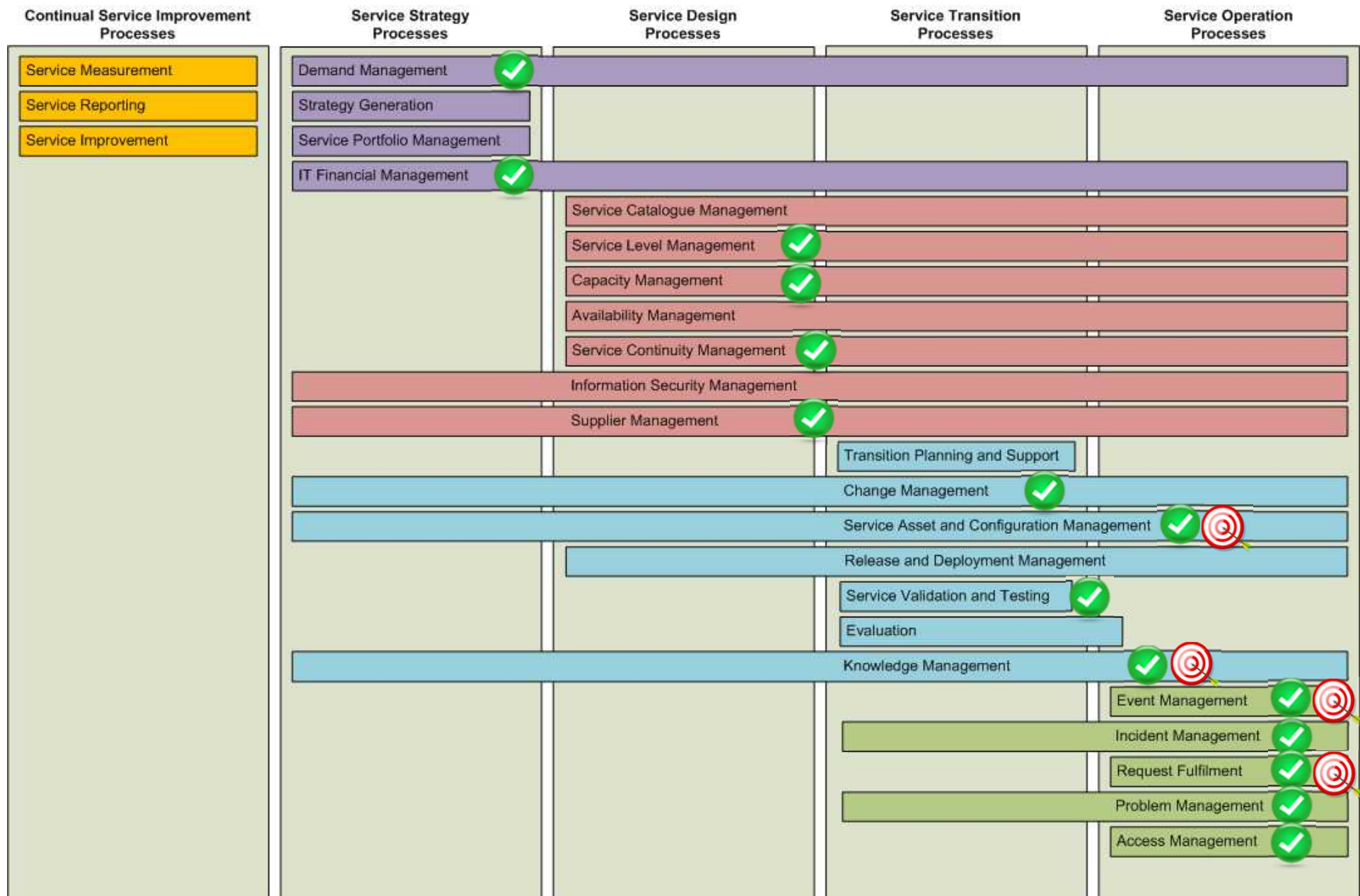
## Hogyan fejlődtünk...

# Az első lépéstől napjainkig





# ITIL V3 folyamatok a Budapest Bankban





# 3. Tudás menedzsment építése

# Tudásmenedzsment építése a bankban

## A kezdeti lépésektől a tényleges megvalósulásig

Mottó: tudás akkor keletkezik, ha az információ felhasználható a gyakorlatban.



Tasy Olga

– Tudásmenedzsment folyamatgazda

Dr. Fehér Péter

- Budapesti Corvinus Egyetem Informatikai Intézet



imagination at work

# Tartalom



1. Definíciók
2. Előzmények, kihívások, célok
3. Megoldás
4. Előnyök
5. Kétségek és válaszok –  
Munkatársak/Vezetők/Felhasználók
6. Eredmények
7. Következő lépések
8. Tippek, trükkök



imagination at work

# Mi a tudás?

## Személyhez kapcsolódó

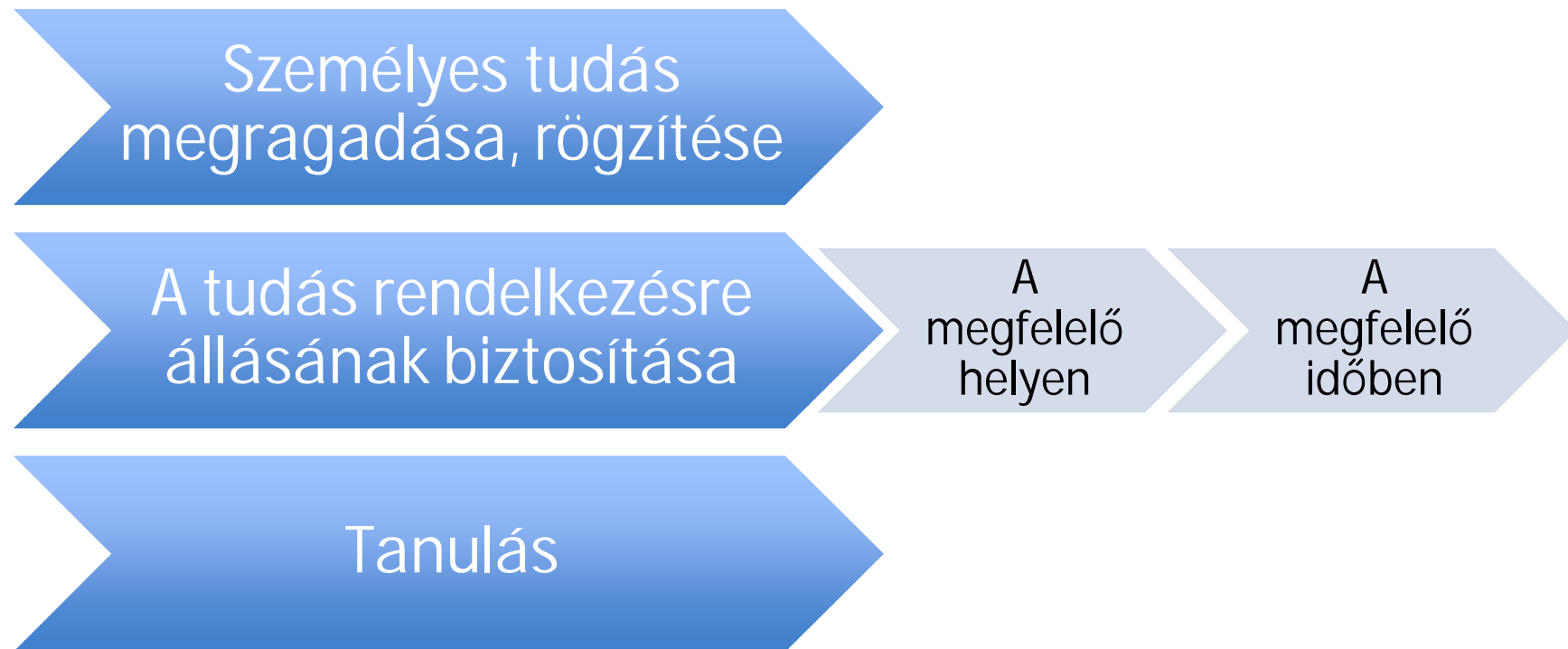
- Nehezen formalizálható elemek
  - Tapasztalatok
  - Kompetenciák
  - Képességek

## Formalizált

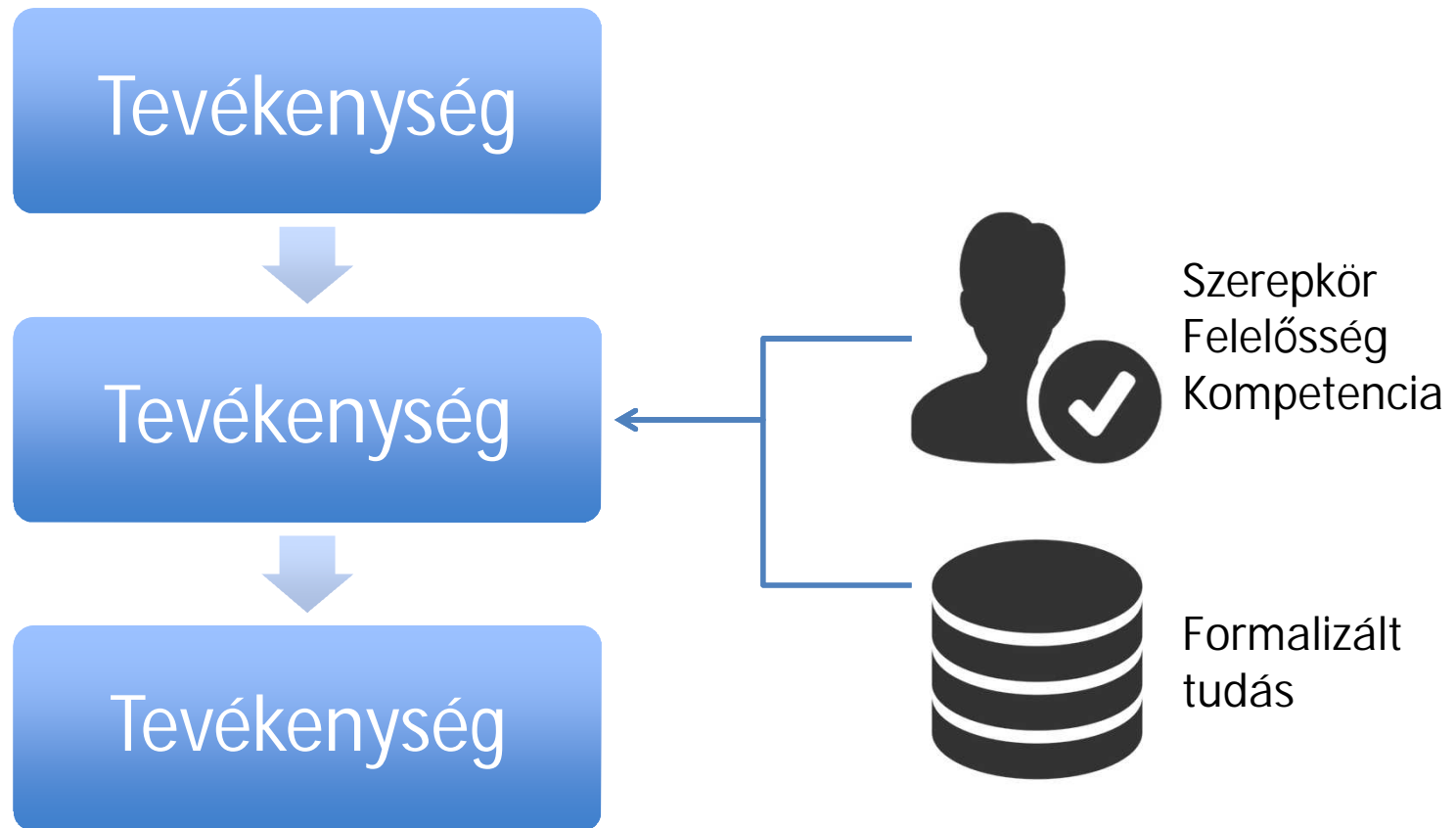
- Dokumentált, átadható
  - Adatbázis
  - Dokumentum
  - Folyamatleírás



# Mi a tudásmenedzsment célja?



# Tevékenységek végrehajtásához szükséges tudás





# Tudásmenedzsment rendszer elemei

## Tudástár

- Tanfolyami anyagok
- Tananyagok
- Kézikönyvek
- Folyamatdokumentáció
- Rendszerdokumentáció
- Manuális tudáselemek

## Működési keretrendszer

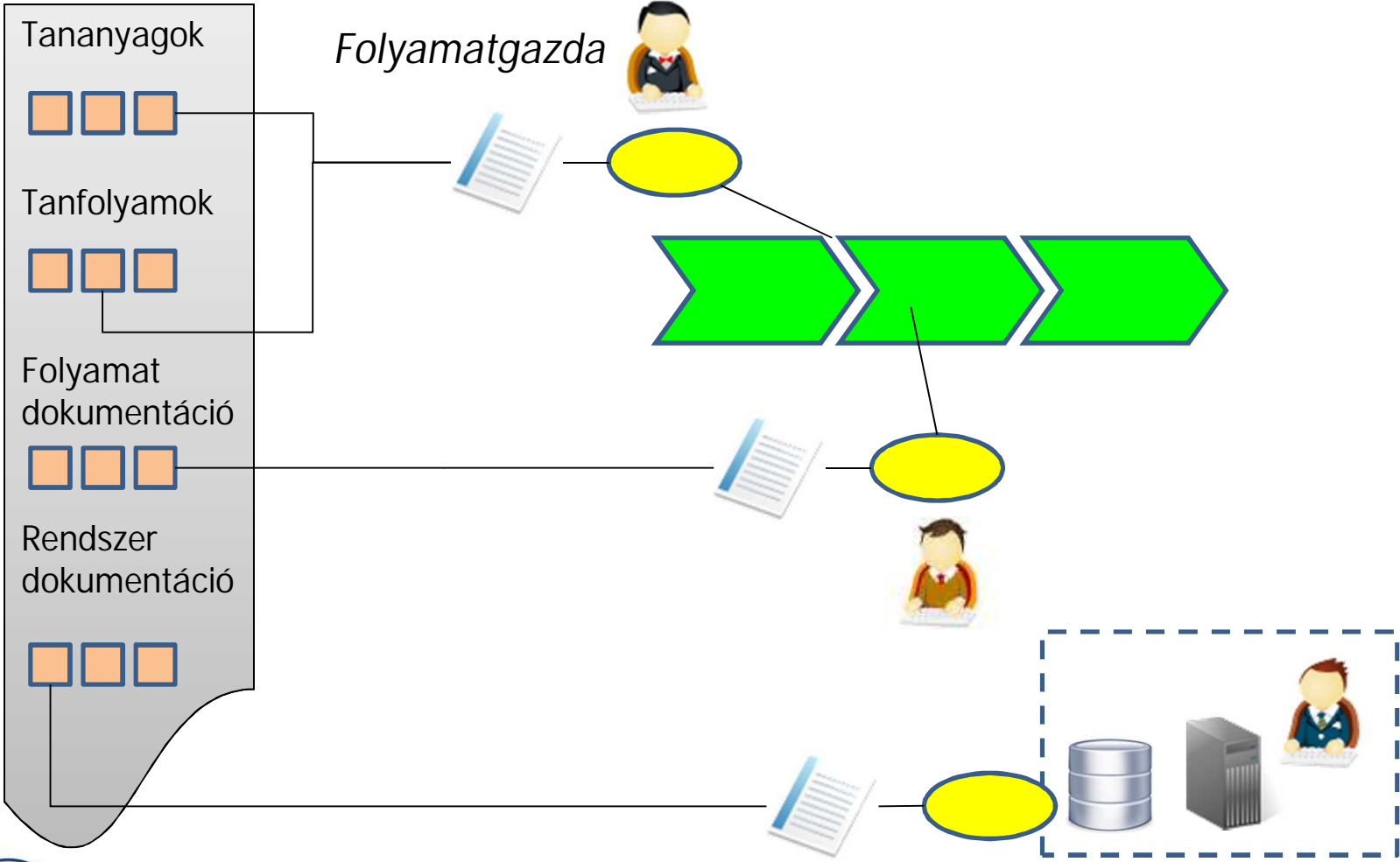
- Folyamatok
- Szerepkörök
- Elvárt tudás és kompetenciák

## Oktatási rendszer

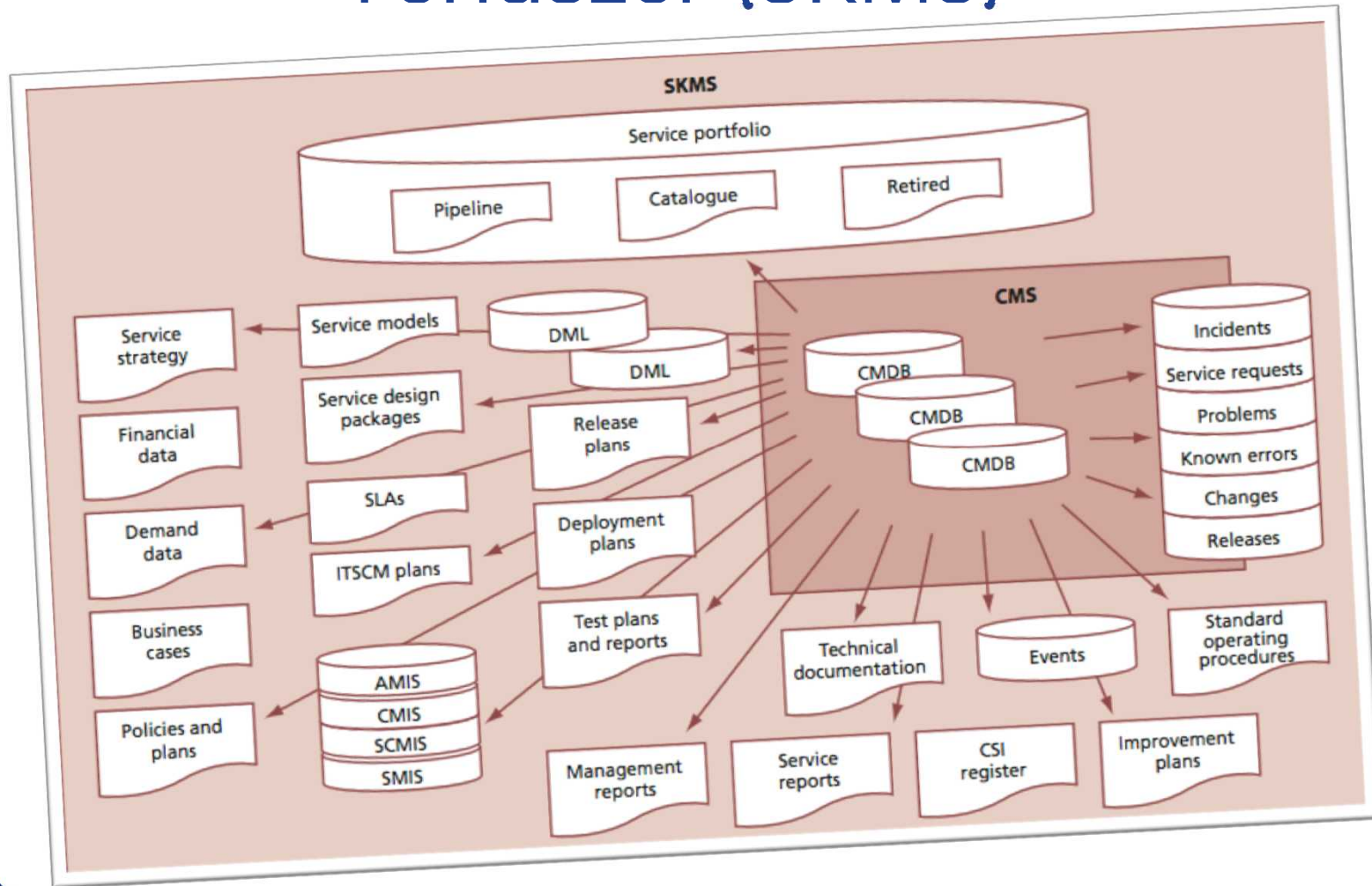
- Fogalmi modell
- Kompetenciafelmérés
- Oktatási keretrendszer



# Tudásbázis és munkavégzés



# Szolgáltatási tudásmenedzszment rendszer (SKMS)



# Banki kihívások



Szétszórt tudás

Fluktuáció - tacit tudás elvész

Tudásdokumentumok használatáról nincs információ

Tudásdokumentumok állapota nem ismert

Leterhelt Service Desk

Tudásdokumentumok hasznosságáról nincs információ

A szükséges kompetenciák nem azonosítottak

A folyamatok résztvevői nem kapnak személyre szabott oktatást



imagination at work

# Banki célok



Folyamatok megismertetése és betartásuk elősegítése

Kommunikációk egységesítése a lehető legtöbb területen

A tudáskezelés egységes szabályainak kialakítása

Gyorsan könnyen kereshető üzleti célokat támogató tudásközpont építése

Mérések, riportok fejlesztése - értékteremtés

Folyamatok támogatása tudásbázissal

Munkaköri leírások egységesítése, szükséges kompetenciák azonosításával és figyelembevételével

Oktatásszervezés fejlesztése - Szerepkör alapú oktatások szervezése

Egységes integrált tool használata és kiterjesztése



imagination at work

# Megoldás

- CA Service Desk Knowledge Management modul -

The screenshot displays the CA Service Desk Knowledge Management interface. The main window is titled "Knowledge Search" and shows a list of search results. A "Scoreboard" is visible, indicating the search was performed on 2011.11.25 at 09:25. The search results are displayed in a table format, with columns for Title, ID, Date, and Status. The following table represents the data shown in the screenshot:

| Title                                     | ID     | Date             | Status    |
|---|--------|------------------|-----------|
| IP Address Conflicts                      |        |                  |           |
| Download Global Address Book              |        |                  |           |
| Message: 51 Error - HP LaserJet Printe    |        |                  |           |
| Domain Logon Denied                       |        |                  |           |
| Email is staying on the server and not    |        |                  |           |
| Cannot access email                       |        |                  |           |
| Password invalid/incorrect                |        |                  |           |
| No domain controller found to validate    |        |                  |           |
| No operating system found                 |        |                  |           |
| Error 21 (Print Overrun) on an HP Printer | 400002 | 2011.05.30 22:59 | Published |
| How can you reset your password.          | 400001 | 2011.05.25 16:41 | Published |

The interface also includes a "Knowledge Document List" on the right side, which shows a search for "Gain VPN Client Support". The "Scoreboard" section includes an "Update Counts" button and an "Auto update" timer set to 09:28:51 UTC+0100. The "Knowledge Documents" section on the right shows a tree view of categories, including "Unassigned (1)", "Follow-Up Comments", "Automated Policies", "Forums", "Open alarms (8)", "All open workflow tasks (8)", and "Active Change Order Requests".



imagination at work



# Előnyök / értékek

- Kereshető!!!!
- Jogosultságokat kezel
- Folyamatra épül
- Szabadon struktúrálható
- Tudásdokumentumok életciklussal rendelkeznek (draft, published, retired)
- Változásokat logolja
- Riportálható
- Értékelés és megjegyzés funkció
- Integrált eszköz!!! – Incidens, Változás-, Kérésteljesítés, Probléma, Konfiguráció menedzsment



# Kihívások és válaszok



## Munkatársak

„Ha dokumentálom a tudásom, nem lesz szükség a munkámra”



„Csökken a terheltséged és a felszabadult idődet kreatív munkára fordíthatod”

„Már megint csak az adminisztráció. Ki fogja ezt majd használni?”



„Mérni fogjuk az általad létrehozott tudásanyagok hasznosságát, és neked is megmutatjuk az eredményeket.”

„Én nem tudok oldalakat írni”



„Nem is kell. 2 mondat is elegendő, ha hordozza a lényegi információt.”



imagination at work

# Kihívások és válaszok



## Vezetők

„ Egy újabb feladat, amire erőforrást kell biztosítani. Így is túlterheltek az embereim ”



„A most befektetett plusz energia később megtérül, mert segítségével időt spóroltok, és azt más munkára lehet majd fordítani ”

„ Most nincs pénzünk egy új rendszert bevezetni ”



„ A rendszert már most is használjuk, nem kerül plusz költségbe a bevezetése. ”

„ Minden információ egy helyen? Mi szenzitív adatokkal dolgozunk ”



„ A rendszer kezeli a jogosultságokat. Mindenki csak azt fogja látni, amit engedélyezünk a számára ”



imagination at work

# Kihívások és válaszok



## Felhasználók

„Már megint egy új rendszer, amit meg kell tanulnom használni.”



„A rendszer itt van, már ismered és használod, csak eddig ezt a funkciót nem láttad.”

„De én jobban szeretem felhívni a Service Desket, ha problémám van.”



„Előfordul, hogy a Service Desk vonalai túlterheltek, neked gyorsan kell segítség, a megoldás pedig ott van rendszerben, amit magad is azonnal elérhetsz.”

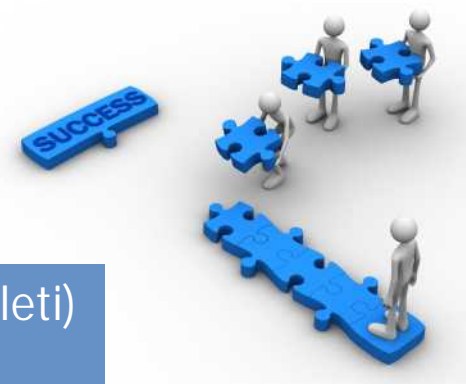
„Folyton elfelejtem mit hol találok.”



„Ebben az eszközben nem fontos, hogy tudd, mit hol találsz, ugyanis kereső motor van benne. Ugye Te is használod nap mint nap a Google-t?”

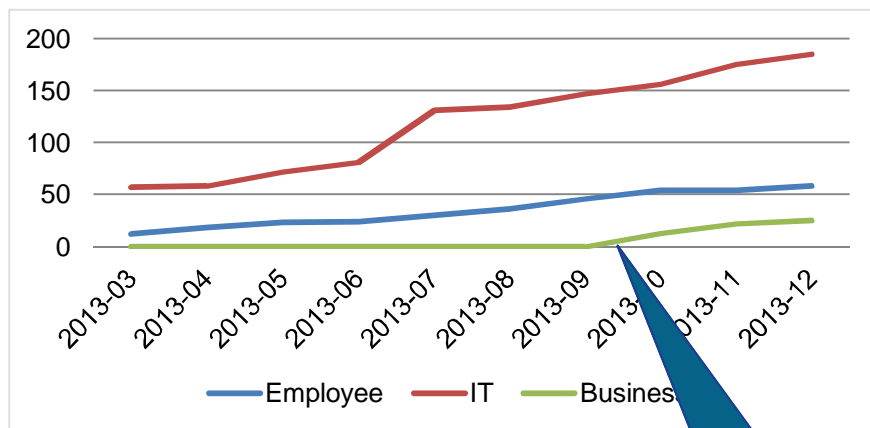


# Eredmények - 2013



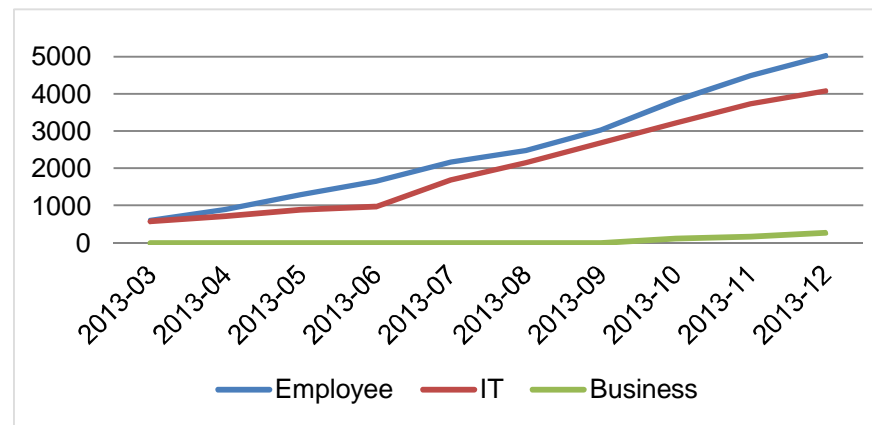
- 21 db aktív tudástartomány (19 – IT, 2 – Üzleti)
- 292 db aktív tudásdokumentum
- 9220 db tudásdokumentum rányitás

Aktív tudásdokumentumok száma a 3 fő tudástartományban



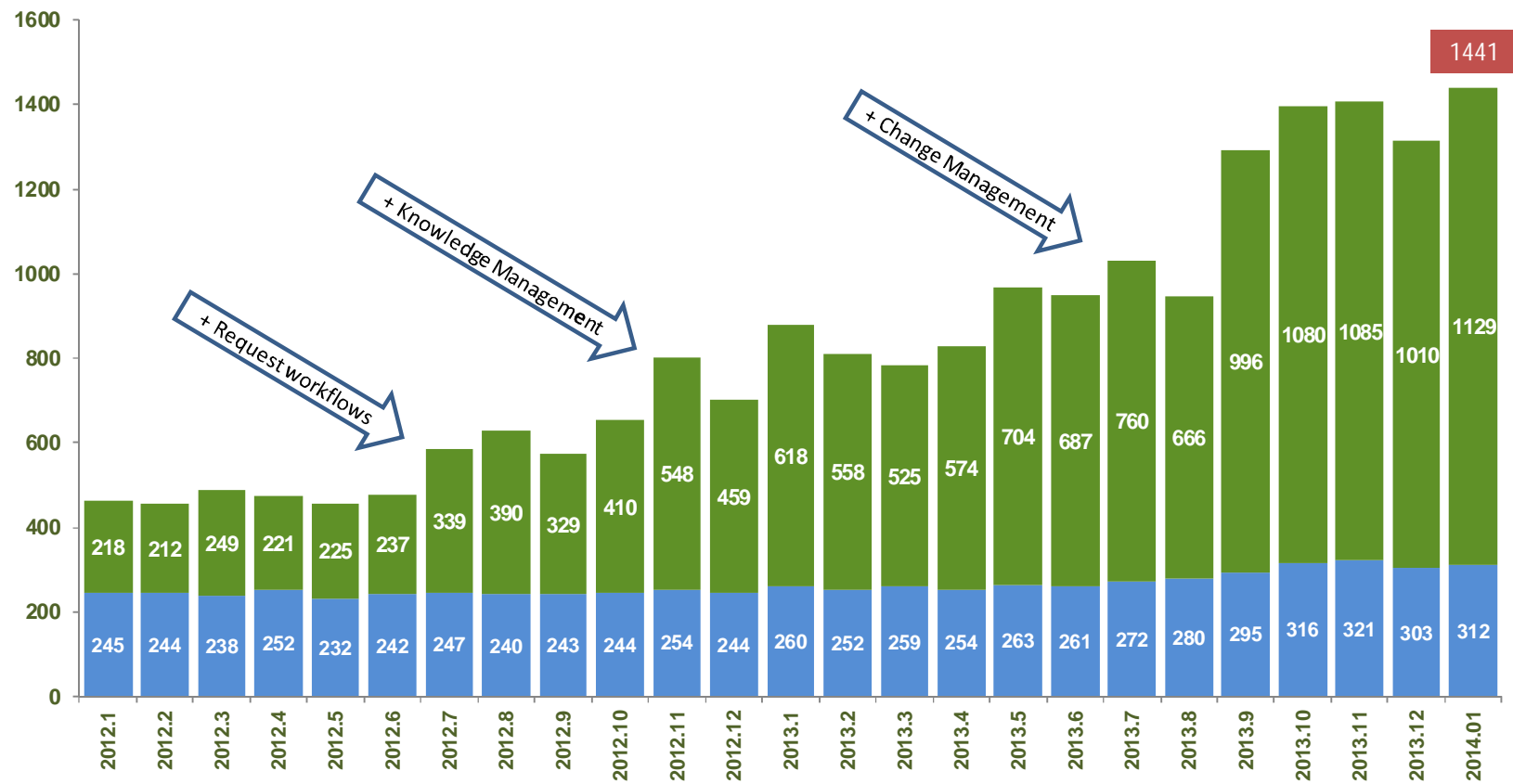
Üzleti folyamat támogatása

Tudásdokumentumok megnyitási száma aggregáltan



# Integrált SM támogató eszköz használata

CA SDM használata a bankban (IT és Üzlet – havi felhasználószám)





# Következő lépések

- Tudatosító kampány
- Self-service növelése
- IT megkeresések csökkentése
- L1 szintű hibaelhárítás növelése
- Üzleti folyamatok támogatás
- További IT területek bevonása
- Mérések és KPI-ok újragondolása



# Tippek és trükkök

## Hasznos tapasztalatok

- Ne erőltess – inkább csinálj kedvet hozzá!
- „Ha a hegy nem jön, Mohamed megy a hegyhez”!
- Mohamed néha a „Hegy” helyett is dolgozik!
- Használd a már meglévő jó példákat a meggyőzéshez!
- Dicséress, díjazz!
- Csatolj vissza az eredményekről, még ha nem is kérik (riportok, felhasználói visszajelzések (VOC), évvégi visszajelzés a vezetőknek a teljesítményértékelésekhez)!
- Mindig reagálj a VOC-ra!
- 2 mondatból is állhat a tudásanyag!
- Kerüld a szakzsargont a végfelhasználóknak szánt tudásanyagokban!
- Használj minél több kommunikációs eszközt az eszközöd népszerűsítésére, használatának ösztönzésére!



# 4. Kérésteljesítés fejlesztése

# Kérésteljesítés fejlesztése az egyszerűsítés érdekében



Németh Balázs

– Kérésteljesítés menedzsment folyamatgazda



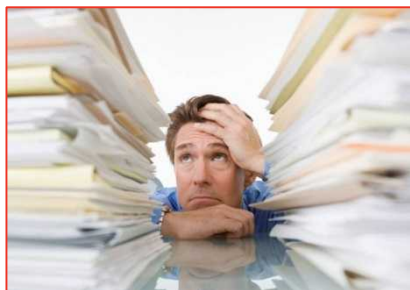
imagination at work

# Tartalom



1. Céljaink
2. Számok
3. Előnyök
4. Használati trendek
5. PDCA
6. Minta elemzések, riportok
7. Tervek & következő lépések
8. Tippek

# Céljaink



Adminisztrációs  
teher csökkentése



Sztenderdizálás

Egyértelmű  
felelőségek



Egyszerűsítés



Service Desk  
híváscsökkentés



Feladat  
automatizálás

Ügyfél  
elégedettség



Mérés, átfutási idő  
csökkentés, SLA

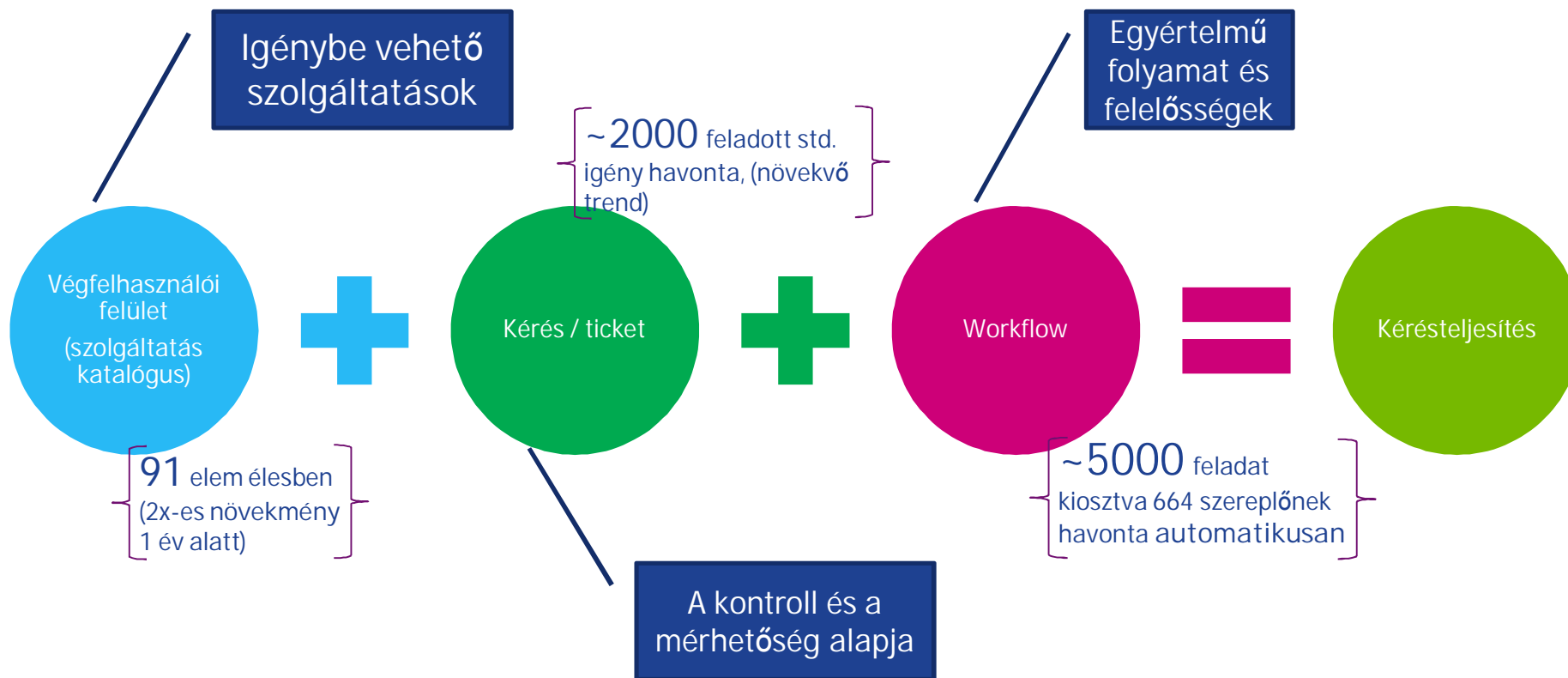


# Számok 2008-2012

|  |  |   |   |
|--|--|---|---|
|  <p>Probléma: sok csatorna a végfelhasználók és a ServiceDesk között.</p> | <p>Adminisztrációs terhelés csökkentése</p>  |    | <p>Sztenderdizálás</p>  |
| <p>Egyértelmű felelőségek</p>  |    | <p>Havi darabszám</p>   |    |
|  <p>Telefon</p>  | <p>Service Desk híváscsökkentés</p>  |  <p>~1500<br/>~5000<br/>~4500<br/>~50</p> | <p>Feladat automatizálás</p>  |
| <p>Ügyfél elégedettség</p>   |  | <p>Mérés, átfutási idő csökkentés, SLA</p>  |  |



# Számok, jelenleg





# Előnyök



Javuló  
nyilvántartások.



Egységes  
szolgáltatás és  
végrehajtási  
folyamat.

Jóváhagyási  
feladatok a  
megfelelő  
szereplőkön a  
megfelelő időben.



GE fókusz:  
egyszerűsítés.  
Átlátható  
folyamatok.



Több erőforrás  
fordítható más  
fontos feladatokra.



GE fókusz: feladat  
automatizálás.  
Nincs eltévedt  
kéreés. Self Service  
akár IT nélkül.

Gyors reakció az  
ügyfelek igényeire.  
Belső fejlesztési  
kompetencia.

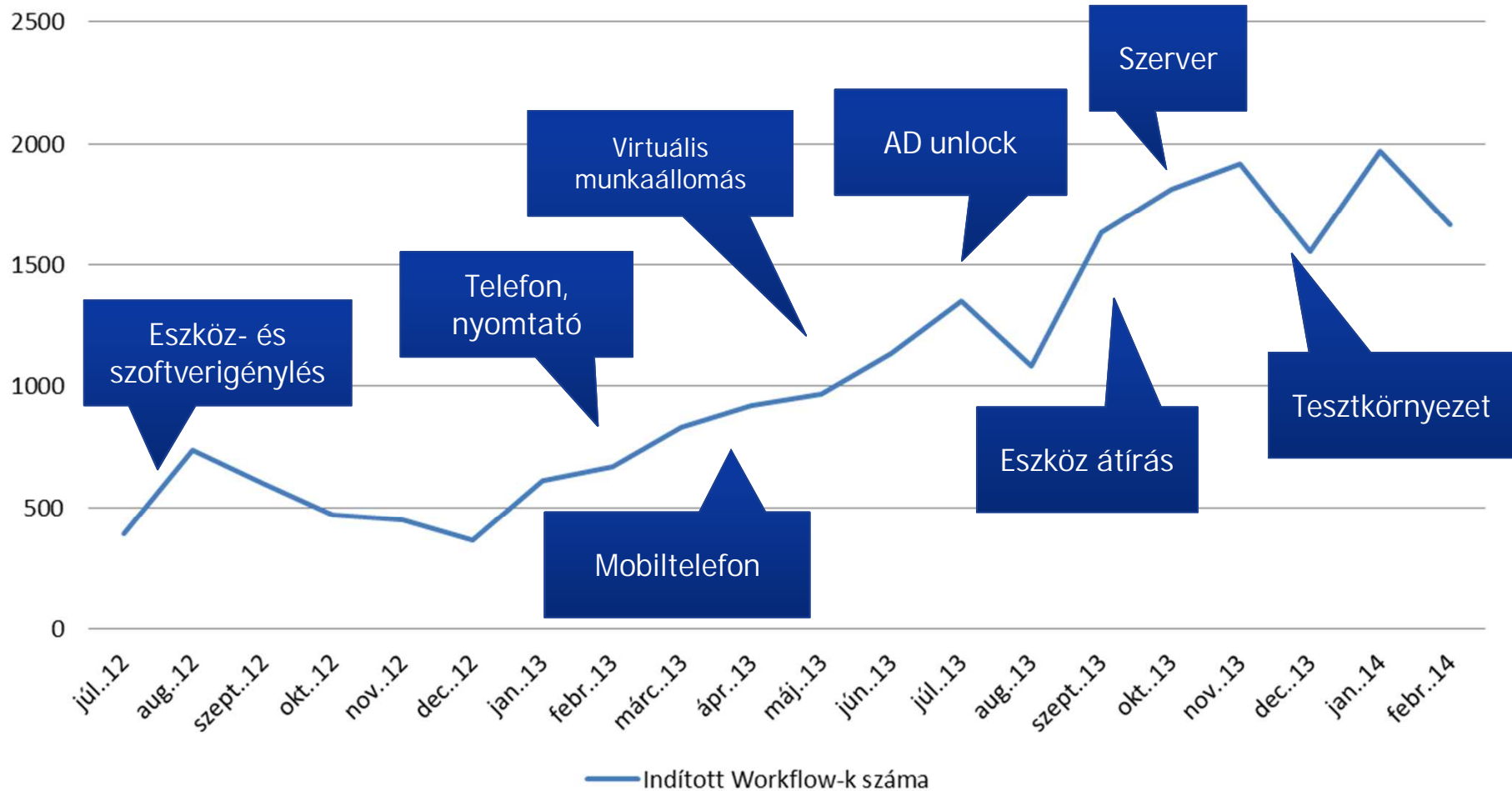


Számonkérhetőség,  
javítási akciók  
megfogalmazása,  
CSI



# Használat tendencia

## Indított Workflow-k száma



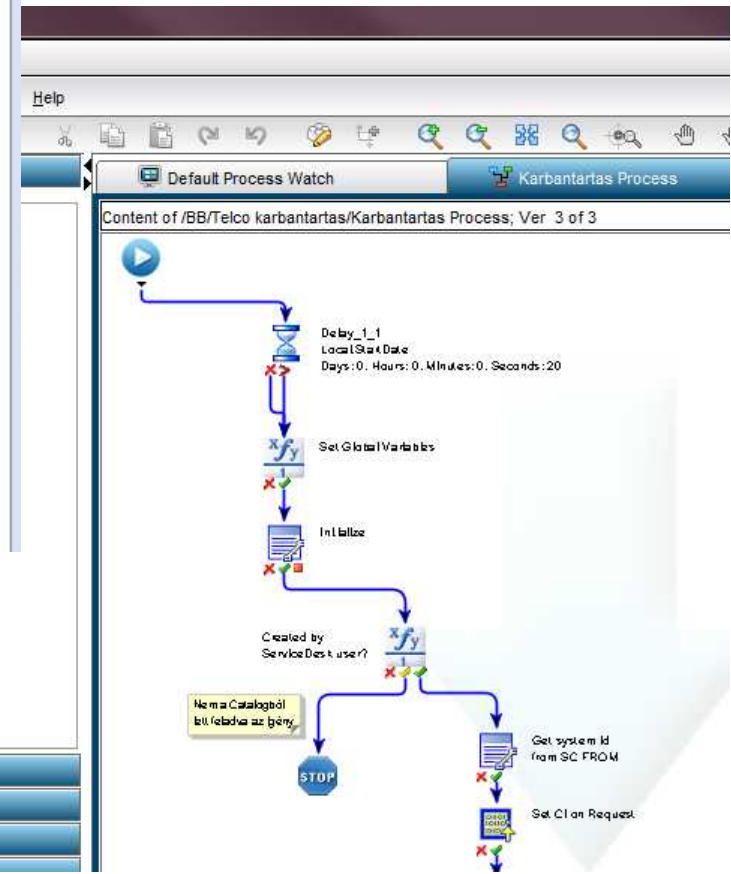
# Támogató eszköz

Search: Entire Catalog

**Browse**

- IT eszközök**  
Laptop, PC, monitor, nyomtató, egyéb IT eszközök igénylése, leadása, cseréje, nyomtató hibabejelentés
  - Igénylés, csere
  - Leadás
  - Átírás / költöztetés
  - Nyomtató / szkennel
- Szoftver igénylés**  
Szoftverek igénylése, újratelepítése, törlése
- Mobiltelefonnal kapcsolatos igények**  
Blackberry-, internet, mobiltelefon, hívószám szolgáltatás igénylés, megszüntetés, problémák bejelentése, információ kérés
- Telefonnal kapcsolatos igények**  
Átírányítás, hívószám kijelzés, névtírás, telefonos kód-, új mellék-, nemzetközi hívásjogosultság igénylése
- Jelszavak kezelése**  
R2 kizáródás feloldása, Új jelszó kérése
- Szolgáltatások új belépőknek**
- Rendszerekkel kapcsolatos módosítások**  
fájl vagy mappa visszatöltés, technikai mailbox- új hálózati mappa- új levelezési lista létrehozás

- Properties
- Audit Trail
- Dataset

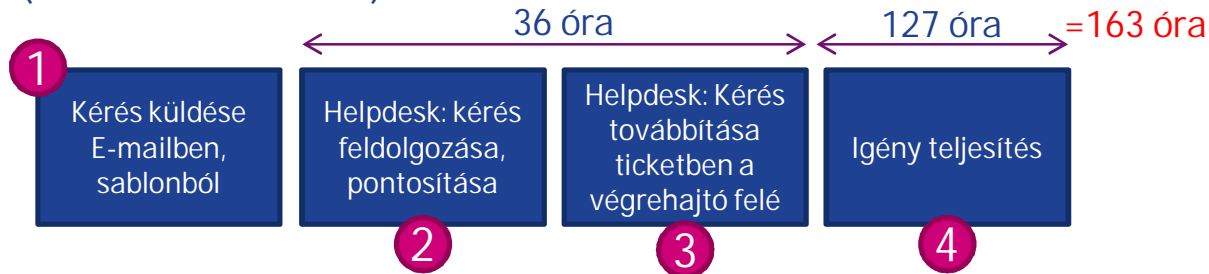


# Életciklus szemlélet



# PDCA Példa: Teljesítmény kiértékelése

Példa szolgáltatás (2013.05-i elemzés)  
(státusz: bevezetve)

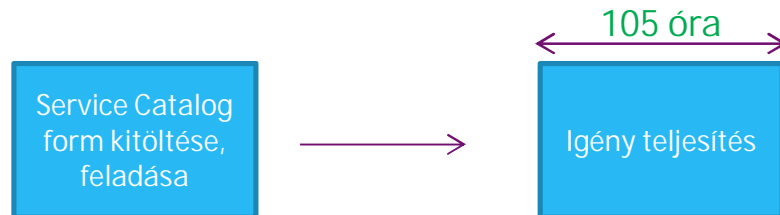


## Problémák

- 1 Publikált, de nem mindenki számára ismert sablon
- 2 Pontatlan adatok, visszakérdezés
- 3 Manuális lépés, HD oldalon többlet erőforrást igényel a hívás fogadás rovására
- 4 Adatok nem egységes formában elérhetőek

Service Catalog előtt

Service Catalog-ban



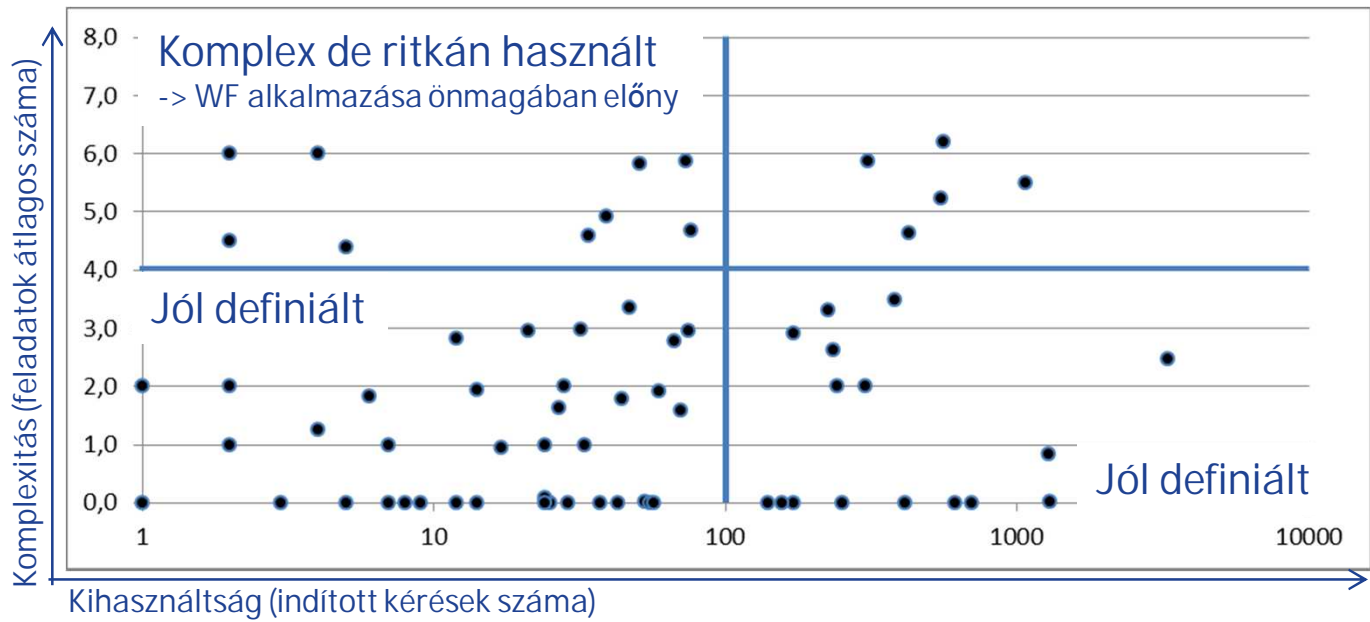
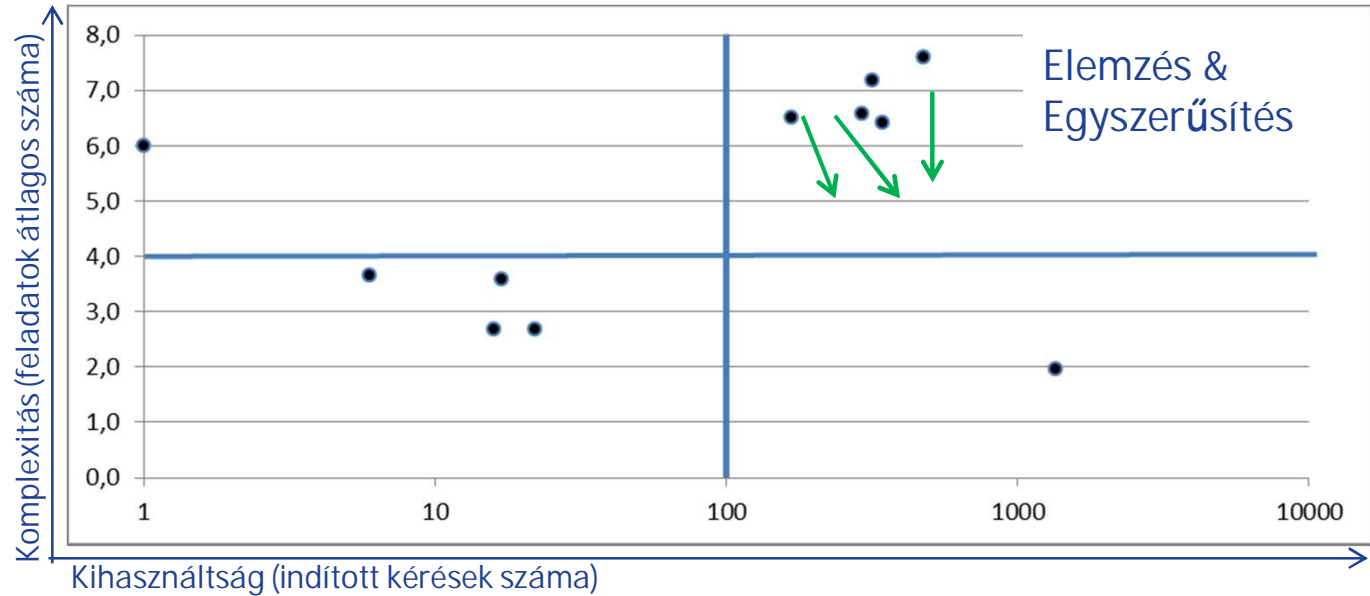
Helpdesk erőforrás felszabadítás és átfutási idő csökkentés:

| Igényt feladó szervezeti egység | Feladott igény (2013.03-) | HD erőforrás megtakarítás (óra)* |
|---------------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| Consumer Branch Sales           | 86                        | 7,1                              |
| Commercial Sales                | 8                         | 0,6                              |
| Összesen                        | 94                        | 7,7                              |
| Átfutási idő                    | 163 óra                   | 105 óra                          |

\*5 perces időráfordítással számolva az e-mail feldolgozásra és a ticket nyitásra, igénylésenként

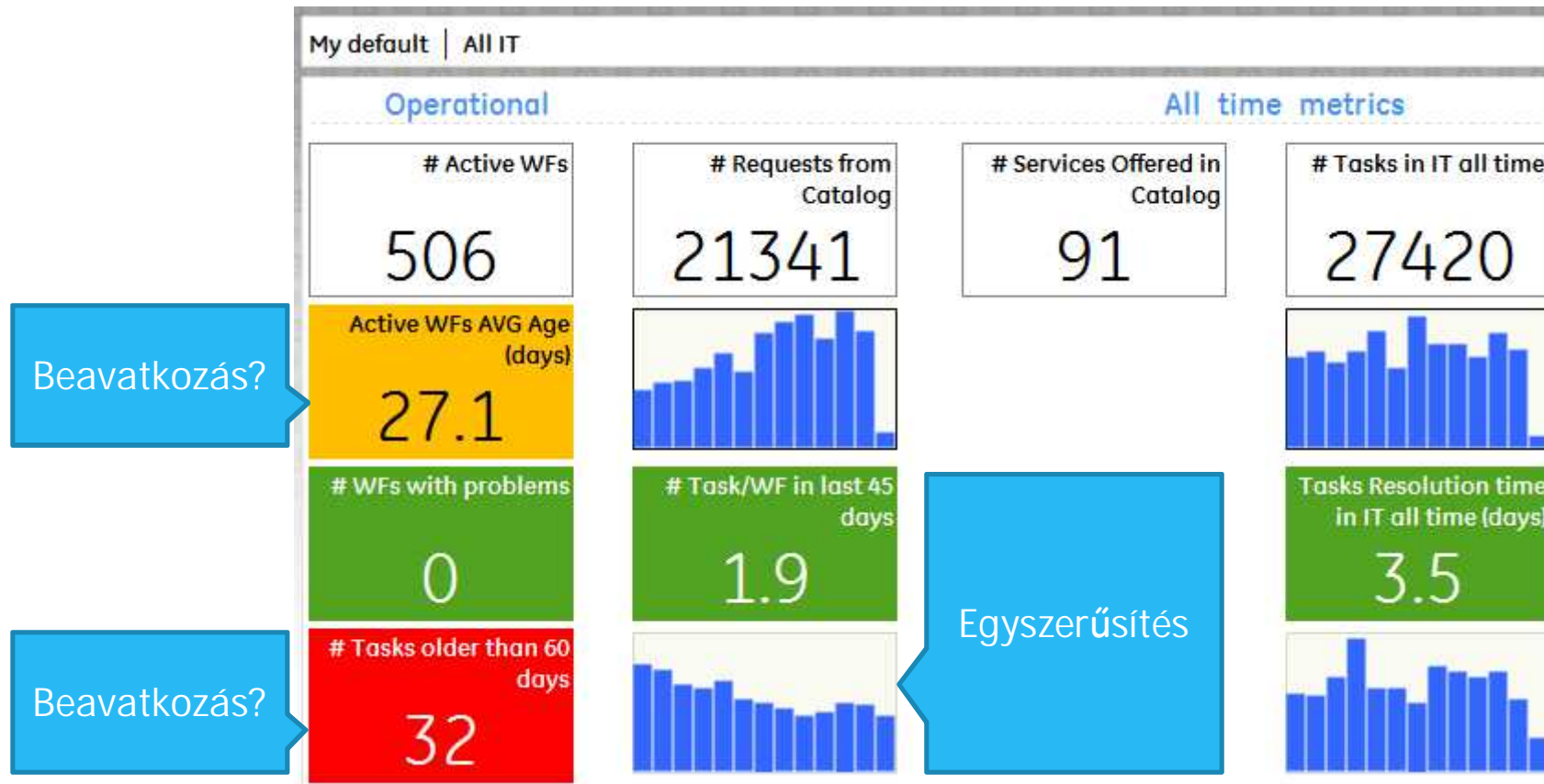
# PDCA Példa: Kihasználtság vs komplexitás

(minden egyes pont egy elérhető szolgáltatás)

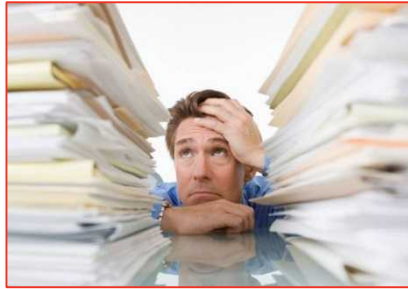




# PDCA Példa: on-line dashboard



# Tervek & következő lépések



CMDB automatikus karbantartása még több szolgáltatásnál



Szolgáltatás csomagok készítése, pl. új belépőknek

További workflow-k implementálása



Egységes végfelhasználói portál



Folyamatos kommunikáció, marketing



AD unlock-on túl még több kérés automatizálása (pl. hálózati mappa létrehozás & jogosultság kijánlás)

Felhasználói igények figyelembe vétele



On-line riportok továbbfejlesztése, folyamatos kontroll





# Tippek & javaslatok

## Hasznos tapasztalatok

1. „Think big start it small”. Ne akarjunk feltétlenül egy lépésben új folyamatot implementálni és egyszerűsíteni azt.
2. Integrált támogató eszköz
3. Fejlesztési kompetencia házon belül
4. Szolgáltatás gazdák kijelölése, felelőségek tisztázása
5. Folyamatos mérés, riport, elemzés
6. Folyamatos felhasználói visszajelzések (VOC)
7. Javítási akciók megfogalmazása
8. Evangelizáció, folyamatos kommunikáció



# Köszönjük a figyelmet!



