



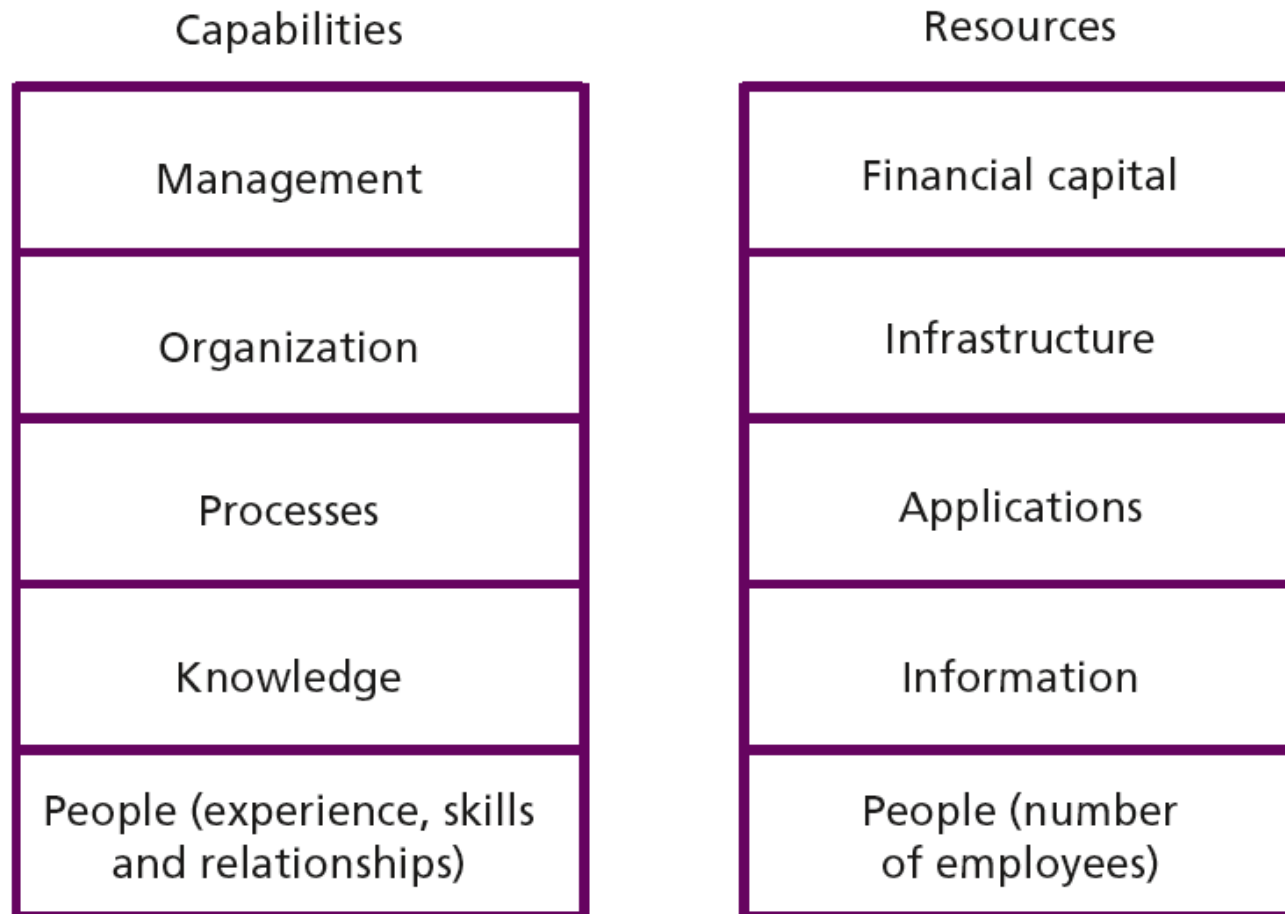
EGYÜTT EGYMÁSÉRT! ITSM bevezetéseink tapasztalatai

PÁSZTOR ZSOLT, T-SYSTEMS MAGYARORSZÁG ZRT.

itSMF Magyarország 12. Konferenciája – Budapest, 2016.04.01.

T · · Systems ·

KÉPESSÉGEK ÉS ERŐFORRÁSOK



Forrás: ITIL Service Design

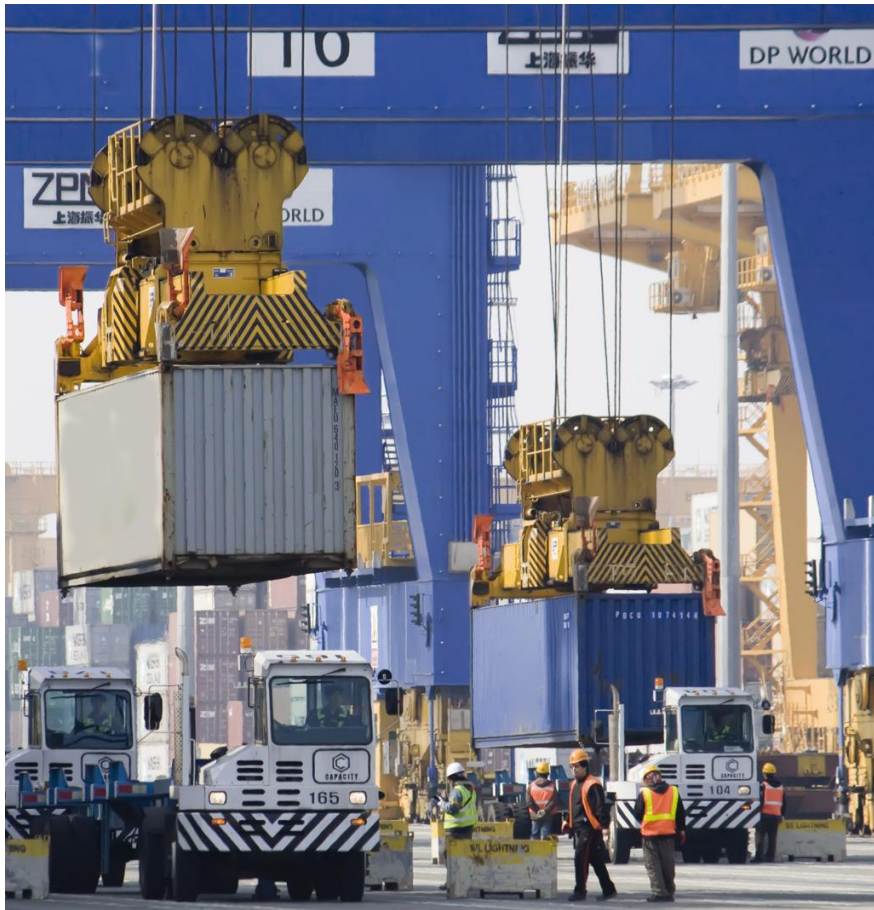


Tervezés és bevezetés – Együtt vagy külön-külön?



- Bizonytalanság a megvalósítandó terjedelemben, nagyobb napszámok és hosszabb átfutási idők a szállító részéről.
- „Ha már ennyit költök rá, akkor kapjak meg mindent” ügyfélelvárás, ezért hosszú az ajánlati fázis.
- Nem tisztázott az elérni kívánt érettség sem, így később vita, hogy ki mit értett bele.
- Ha nem mehet külön, akkor ügyfél fogadja el, hogy a kockázatok magasabbak, szállító pedig legyen nyitott a fel nem használt keretre plusz feladatokat vállalni.

Mekkora markoljunk?



- Kinek a felelőssége, hogy mekkora terjedelmre lőjön a projekt?
- Jó, ha a szállítónak teljes körű elképzelése és tapasztalata van, de kisebb lépésekben érdemes haladni!
- Hosszú átfutású projektben törvényszerű a változás! Ne lepődjünk meg!
- A szerződéses konstrukció minden esetben adjon lehetőséget a terjedelem változtatására!

Beégetett határidők



- Elhúzódó ajánlati szakasz, nem változó bevezetési határidők, rövidebb bevezetési idő nem változó terjedelem mellett.
- Tervezés elnagyolt, konfigurálás/fejlesztés gyorsított, tesztelés, oktatás kevesebb.
- Mindenki feszült, ami erősebb készítetés a felelősségáthárításra.
- Megoldás lehet az induláshoz legszükségesebb terjedelem meghatározása és megfelelő bevezetési módszertan alkalmazása, projekt szakaszolása.

Hogyan és mikor válasszunk eszközt?



- Meglévőt cseréljük le vagy upgrade-ben gondolkozunk?
- Eszközbeszerzés? Ne higgyük el!
- Mit jelent az out-of-the-box? Létezik?
- Spóroljunk a „dobozos” folyamatokon, hagyjunk többet az integrált, E2E folyamatokra!
- Hogyan befolyásolja az eszköz a tervezést és az implementációt?
- Mikor válasszunk felhőalapú megoldást?
- Mit jelent a biztonság? Nem mindig a házon belüli rendszer a biztonságosabb!

Higgyünk az üzleti területnek!



- Ki mondja meg, hogy mi az érték?
- Ne féljünk az üzlettől!
- Ne vesszünk el a részletekben, főleg, ha olyat csinálunk, amit előtte még sosem!
- Merjünk próbálkozni, változtatni!
- Mit vállaljunk az üzlet felé?
- Sose mértünk semmit, de SLA-t kötünk?
- Már attól is javul az ügyfél-elégedettség, ha elmondhatják a véleményüket!

Van-e élet a projekt után?



- Kik működtetik tovább, amit letesz a projekt?
- Oktatások dilemmája
- Coaching jelentősége
- Nemcsak az ügyfélnek rossz, ha sikertelen a bevezetés!
- Hagyjuk beépülni a változásokat!

Fontosabb megállapítások



- Bízunk egymásban!
- Több kisebb lépéssel haladjunk!
- Szolgáltatói szervezet mielőbbi meghatározása és kialakítása
- Üzlettel való párbeszéd a kezdetektől, elvárások tisztázása
- Inkább egyszerű, de működő folyamatok
- Eszközt fogunk találni!
- Tapasztalatok begyűjtése, beépítése, finomhangolás, továbbfejlesztés
- Agilis módszertanok növekvő jelentősége

PÁSZTOR ZSOLT
Pasztor.Zsolt@t-systems.hu
+36 30 930 5533

T · · Systems ·

