



Tapasztalatok
és
tanúságok
az



létrehozása
és
bezárása során

Cégtörténet

Alapítva 2001-ben
ING Bank Lakossági Üzletág IT utódja
Max-Min tőke: 1,6 milliárd – 660 millió
Max-Min létszám: 65 – 20
Bezárva 2007-ben



Miért alakult?

- Új regionális lakossági banki stratégia
- Shared Service Centre alakítási láz
- Hatékony holland lobbi a magyarországi vezetés részéről
- Jól működő, de kihasználatlan infrastruktúra és személyzet



Tevékenység

Profile-Anyware integrált lakossági banki rendszer üzemeltetés/támogatás és fejlesztés

ING Magyarország ING Románia
ING Szlovákia ING Csehország
ING Ukrajna



Indítékok

- Garantált minőségű szolgáltatás nyújtása alacsony költségszinten
- Operációs kockázat mérséklése
- Szervezeti növekedés bázisának megteremtése
- Külső/belső elismertség növelése



Minősítések

2003 ISO 9001:2000
 2004 BS 15000-1:2002
 A világon a 9!
 2006 ISO 20000-1:2005
 konverzió
 2006 ISO 27001



Tények

- Profile-Anyware implementáció 4 ING Bankban FNIS/Sanchez nélkül
- 7*24*365 napos üzemeltetés során 99,95% garantált banki rendszer rendelkezésre állás (tervezett karbantartást kivéve), a tény 100% körüli volt
- Számítóközpont költöztetés kétszer problémamentesen
- Új HW infrastruktúra bevezetés (pSeries és HP SAN) problémamentesen
- Infrastruktúra migráció Katowicébe problémamentesen
- Új kiszolgálási modell bevezetése problémamentesen (Service Centre migráció ING Romániába, GPIT létrehozása)



Tapasztalatok

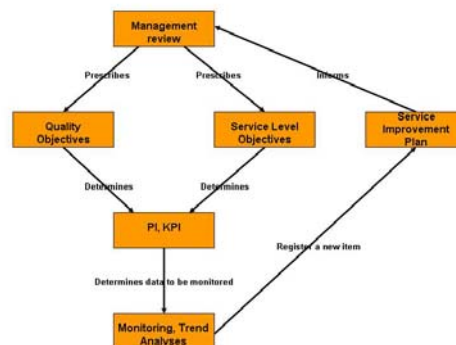
- ITIL oktatás a projekt legelején szükséges
- a folyamatgazdák a kulcsszereplők
- vezetői elkötelezettség minden szinten
- Ügyfél/Felhasználó külön-külön kezelése
- megfelelő támogató eszközök nélkül nem megy (folyamat leírás/folyamat irányítás/monitorozás)
- a monitorozás minőségjavító eszköz
- a dolgozói elkötelezettség fenntartása nélkülözhetetlen
- a folyamatos fejlődés szervezeti céllá válik
- a vállalati kultúraváltás 2 évet vett igénybe a BS15000 minősítés után!



Tapasztalatok

- ITIL oktatás a projekt legelején szükséges
- a folyamatgazdák a kulcsszereplők
- vezetői elkötelezettség minden szinten
- Ügyfél/Felhasználó külön-külön kezelése
- megfelelő támogató eszközök nélkül nem megy
(folyamat leírás/folyamat irányítás/monitorozás)
- a monitorozás minőségjavító eszköz
- a dolgozói elkötelezettség fenntartása nélkülözhetetlen
- a folyamatos fejlődés szervezeti céllá válik
- a vállalati kultúraváltás 2 évet vett igénybe a BS15000 minősítés után!

A folyamatos fejlődés szervezeti céllá vált



Dolgozói szemmel...

- Bevezetési projekt
 - Passzív rezisztencia
 - Folyamatgazdák meggyőzése
 - Lelkes munka a folyamatgazdákkal
 - Mellőzöttség érzés a többi dolgozónál
- Bevezetés
 - Bizalmatlanság (többletmunka, többlet ellenőrzés, leépítés lesz?)
 - Kifogások keresése
 - Muszáj csinálni, mert úgy odavan a Főnök ettől a b.....-tól
- 2 évvel később
 - A rend megszokottá vált
 - Munkafolyamatok áttekinthetőek, majdhogynem valósidejű nyilvántartás
 - Szeretik (nem szidják) a ServiceDesk rendszert,
 - De jó, hogy ez le van írva!
 - Sikerélmények
- Bezárás
 - ITIL szakértelem, munkavégzés ITIL/ITSM környezetben határozottan előny új munkahely keresésnél



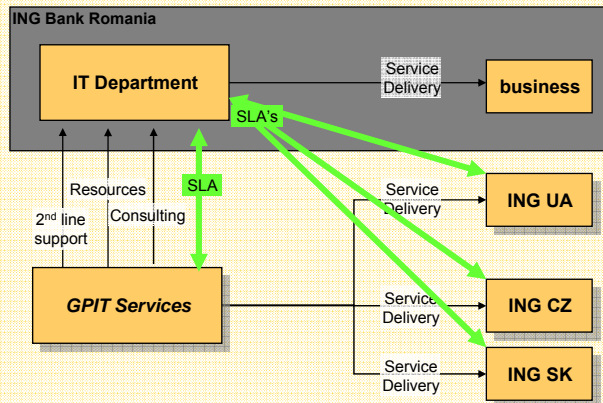
Miért kellett bezárni?

- Regionális lakossági stratégia változása
- Egy nagy ügyfél problematikája
- Gyenge politikai lobbizás az ING SCB részéről
Jó bornak is kell cégér!
- Reporting line változás – nem illett az új struktúrába
(ING CEE Insurance -> ING Europe Banking/Retail banking/ Core Banking)
- ING Group belpolitikai/vezető változások

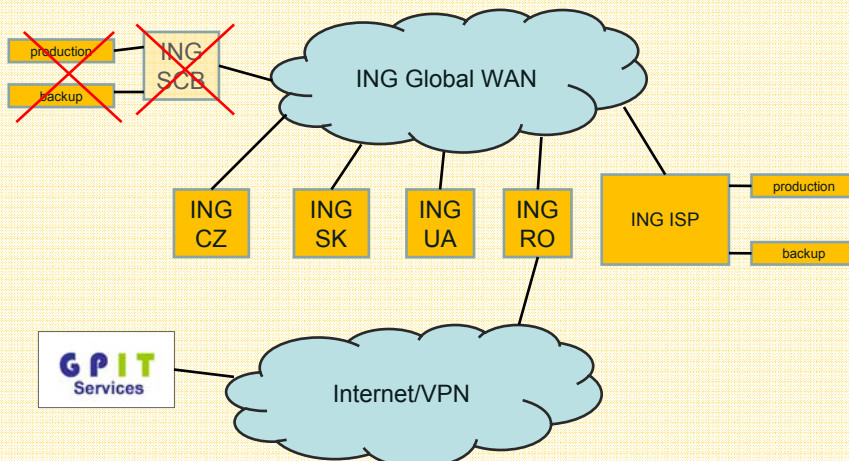
Egyetlen dolog állta ki az idő próbáját: a **MINŐSÉG!**



Új SLA struktúra



Kiszolgálási modell változások



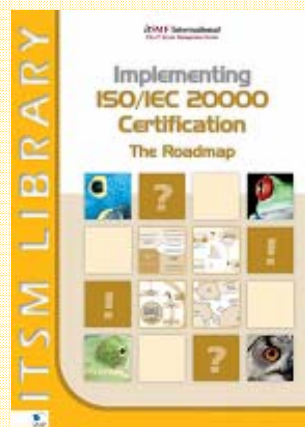
Ami megmaradt...

- Ügyfelek/Felhasználók igénye a jól szervezett szolgáltatásokra
 - Ügyfélközpontú gondolkodásmód a szolgáltatók részéről
 - SLA és Szolgáltatás Katalógus alapú kiszolgálási modell
 - Fejlett ServiceDesk rendszer használata
-
- Létrejött a GPIT Services a jól bevált ITIL alapú működtetés teljes fenntartásával

NEM bántuk meg!



A történet részletes leírása



ISBN: 978 90 87530 82 2



Letöltés: www.gpit.eu



Köszönöm figyelmüket!

GPIT
Services

gabor.patay@gpit.eu

GPIT
Services

ISMF Alapítvány **ISMF**
Service Management Forum - Institute