

# Üzleti folyamat monitoring egyik napról a másikra

**Garai János**

IT Fejlesztési főv., OTP Bank

**Péceli Erika**

Főmunkatárs, OTP Bank

**Király Endre**

Tanácsadó, HP Mo.



**Még közelebb az üzlethez!**

4. itSMF konferencia 2008, Budapest

© 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P.  
The information contained herein is subject to change without notice

## Tartalom

### Felvesszük az ITIL szemüveget ☺☺

- Agilitás. Az ITIL v3 egyik "hívószava"
- A felmerült üzleti igény: üzleti folyamat monitorozása
- Az IT válasza az üzleti igényre

### A megvalósított megoldás

- Az üzleti folyamat monitorozásról általában
- Amit az üzlet látni akart
- Megoldás egy Pilot projekt keretében

### A létrehozott üzleti érték

2 April 2008

2

## Agilitás – az ITIL v3 egyik „hívószava”

- Az IT szervezet azon képessége, hogyan reagál a dinamikusan változó üzleti igényekre
  - ✓ Tudatosság, felkészültség, rugalmasság
    - Közvetlen és tágabb környezet ismerete
    - Versenytársak, megoldások, piac
    - Stratégia
    - Proaktivitás
    - Szolgáltatói szemlélet
- Egy jó példa: Mit tesz az OTP Informatika, amikor egy szokatlan igényrel rukkol ki az üzleti terület?
  - Szolgáltatás optimalizálás
  - „SLA” – Célkitűzések
  - Szolgáltatás stratégia – fejlesztés vagy gyári megoldás
  - Szolgáltatás portfólió

2. Ápril 2008

3

## Üzleti igény – IT válasz

- Az üzleti igény:
  - Az OTP Hitelügyintézővel foglalkozó üzletága azzal a kérdéssel fordult az informatikához, hogy támogassa a hitelelbírási folyamatnak a megfelelő, online mérését
  - Részletes, jól átgondolt specifikációval alátámasztva
- Az IT lehetőségei a kért szolgáltatás nyújtására:
  - Alkalmazás áttervezés–fejlesztés indítása
    - Nem igazán szolgáltató szemléletű megoldás
    - Egyszeri, speciális igény-kielégítés, csak erre a folyamatra
  - Alkalmos támogató eszköz bevezetése
    - Szolgáltató szemléletű, IT stratégiába illeszkedő megoldás
    - A folyamat-monitorozást, mint jól definiált szolgáltatást lehet kínálni
    - A későbbiekben egyéb igények esetén más folyamatokhoz is nyújtható
- OTP Informatika ez utóbbi lehetőséget választotta

2. Ápril 2008

4

## Az üzleti folyamatokról általában



Szervezeti egységeken, üzleti alkalmazásokon átívelő folyamatok



Alapvetően IT infrastruktúra által működtetett üzleti alkalmazásokra épül, DE:



Emberek vezérik!



Manuális részfolyamatok is lehetnek benne



Felelős, aki a folyamat üzleti sikeréért felel (Nem IT!)

2. Ápril. 2008

5

## Kérdések, amelyek az üzleti folyamatért felelős személyben felmerülnek



- Szeretném látni, mitől lassú a folyamat!
- Mely pontokon torlóódik a végrehajtás, hol vannak a folyamat szűk keresztmetszetei?
- Honnan tudhatom meg, hogy egy elakadás éppen mekkora üzleti értéket érint?
- IT infrastrukturális vagy humán oka van az elakadásoknak?
- Szeretném mérni az egyes részfolyamatok végrehajtási idejét!
- Ezekről rendszeres kimutatást is szeretnék látni!
- **Egyetlen WEB oldal** kellene, ahol mindezt láthatom!

2. Ápril. 2008

6

## Egy lehetséges megoldás

### HP Business Process Insight (HP BPI)

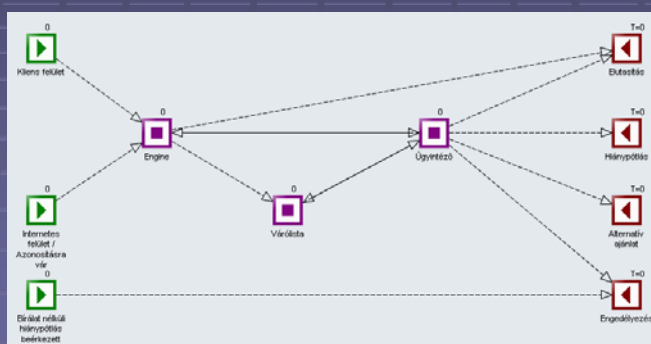


2 April 2008

7

## Felkérés az OTP Informatikától

- Áruvásárlási gyorskölcson hitelbírálati idő mérésére
- Egy alkalmazásra (ÁRUHITEL) kiterjedő PILOT keretében



2 April 2008

8

## Példák a mérési igényekre

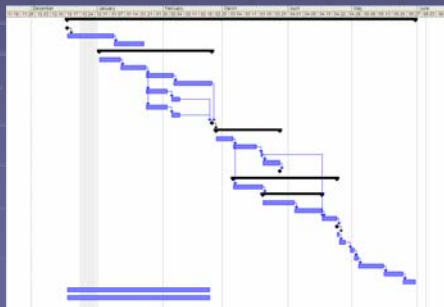
- Átlagos/összes hitelkérelem ügyintézési idők
- Ügyintézési idő FAX-on illetve WEB-en beérkező kérelmek esetén
- Ügyintézők ügyintézési ideje
- Kereskedők szerinti ügyintézési idők
- Adott kérelem ügyintézési ideje

2 April 2008

9

## A PILOT projekt

2006 november – december:	Indulás
2007 január – február:	Tervezés
2007 március – április:	Implementálás
2007 május –	Éles üzem, tapasztalatgyűjtés



2 April 2008

10

## Amik nehezítették a PILOT projektet ...



- Verzióváltás az ÁRUHITEL alkalmazásban a projekt alatt
- Folyamat részletek néha lassan tisztázódtak
- Igényváltozások menet közben

## ... és amik segítettek



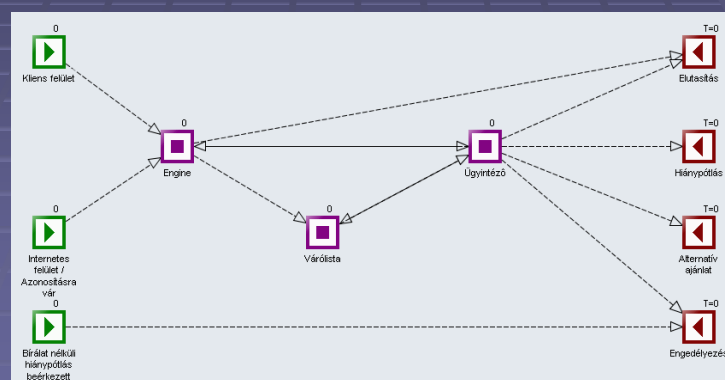
- Üzleti érdek – pontos igény megfogalmazás (!)
- Jó együttműködés – üzleti területtel, IT-val, fejlesztőkkel

2 April 2008

11

## A monitorozandó folyamat

### Áruvásárlási Gyorskölcsön Elbíráló rendszer

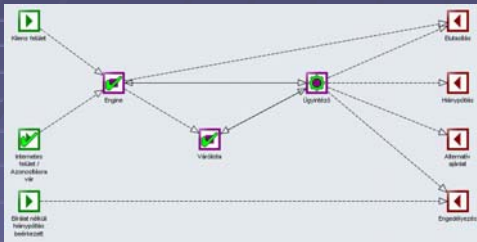


2 April 2008

12

## Egy monitorozott kérelem

A kérelem életútja a folyamatdiagramon



A kérelem életútja idődiagramon



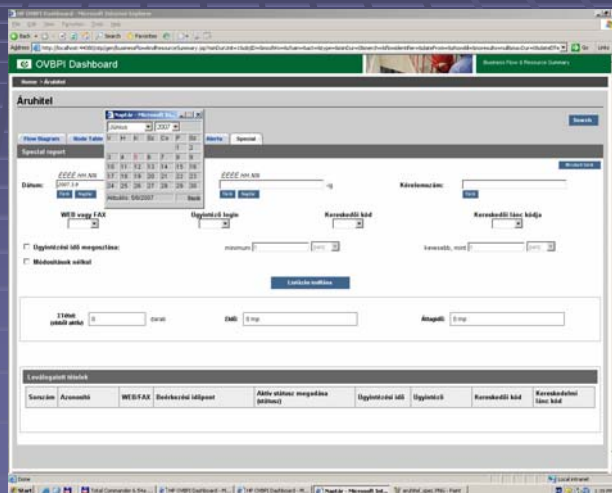
2 April 2008

13

## A kialakított megoldás

Ügyintézési idők mérése:

- Napi átlag
- Ügyintézőnkénti átlag
- Kereskedőnkénti átlag
- Adott hitelkérelem



2 April 2008

# Napi összesítés

## Szűrés március 9-i tesztadatokra

ITÉrték: 28 (1) darab      3360    10 óra 11 perc 30 mp      Átlagolt: 21 perc 50 mp

Sorszám	Azonosító	WEB/FAX	Beérkezési időpont	Aktív státusz megadása (státusz)	Ügyműveleti idő	Ügyművelet	Kereskedési kód	Kereskedelmi lánc kód
1	2007_00001503	WEB	2007-03-09 07:55:53	2007-03-09 07:58:41 (FA)	2 perc 48 mp	bu3	KC200501	-
2	2007_00001503	WEB	2007-03-09 08:02:34	2007-03-09 07:58:41 (ER)	0 mp	bu3	KC200501	-
21	2007_0000151	WEB	2007-03-09 09:33:05	2007-03-09 09:36:37 (GA)	3 perc 32 mp	bu3	KC200501	-
20	2007_0000152	FAX	2007-03-09 09:35:00	2007-03-09 09:53:23 (CS)	18 perc 23 mp	bu3	KC200501	-
19	2007_0000153	WEB	2007-03-09 09:42:17	2007-03-09 09:43:54 (FA)	1 perc 37 mp	bu3	KC200501	-
18	2007_0000153	WEB	2007-03-09 09:45:47	2007-03-09 09:52:29 (CS)	6 perc 41 mp	bu3	KC200501	-
17	2007_0000154	WEB	2007-03-09 09:48:49	2007-03-09 10:02:29 (CS)	13 perc 21 mp	bu3	KC200501	-
15	2007_0000154	FAX	2007-03-09 09:50:00	2007-03-09 10:01:53 (CS)	11 perc 53 mp	bu3	KC200501	-
16	2007_0000155	WEB	2007-03-09 09:56:34	2007-03-09 09:58:47 (FA)	2 perc 13 mp	bu3	KC200501	-
14	2007_0000155	WEB	2007-03-09 10:00:52	2007-03-09 10:03:51 (FA)	2 perc 59 mp	bu3	KC200501	-
13	2007_0000155	WEB	2007-03-09 10:05:07	2007-03-09 10:45:12 (CS)	40 perc 5 mp	bu3	KC200501	-
12	2007_0000157	WEB	2007-03-09 10:16:18	2007-03-09 10:19:32 (FA)	3 perc 14 mp	bu3	KC200501	-
11	2007_0000158	WEB	2007-03-09 10:20:21	2007-03-09 10:22:34 (FA)	2 perc 13 mp	bu3	KC200501	-
10	2007_0000157	WEB	2007-03-09 10:21:55	2007-03-09 10:19:32 (GA)	0 mp	bu3	KC200501	-
9	2007_0000158	WEB	2007-03-09 10:23:25	2007-03-09 10:24:35 (FA)	1 perc 10 mp	bu3	KC200501	-
8	2007_0000158	FAX	2007-03-09 10:30:00	2007-03-09 10:43:25 (FA)	13 perc 25 mp	bu3	KC200501	-
7	2007_0000158	FAX	2007-03-09 10:48:00	2007-03-09 10:48:13 (ER)	13 mp	bu3	KC200501	-
6	2007_0000150	FAX	2007-03-09 12:40:00	2007-03-09 12:54:34 (CS)	14 perc 34 mp	bu3	KC200501	-
4	2007_0000162	FAX	2007-03-09 13:00:00	2007-03-09 13:09:35 (FA)	8 perc 35 mp	bu3	KC200501	-
5	2007_0000161	FAX	2007-03-09 13:02:00	2007-03-09 13:02:58 (CS)	58 mp	bu3	KC200501	-
3	2007_0000162	FAX	2007-03-09 13:14:00	2007-03-09 13:15:22 (CS)	1 perc 22 mp	bu3	KC200501	-
22	2007_0000163	WEB	2007-03-10 07:00:00	2007-03-10 09:53:17 (GA)	2 óra 53 perc 17 mp	bu3	KC200501	-

# Adott hitelkérelem mérése

- Szűrés a 2007\_0000158 számú teszt-hitelkérelemre (hiánypótlások)

HP DVBP Dashboard

OVBP Dashboard

Áruhitel

Flow Diagram    Node Table    Node Durations    Metrics    Alerts    Special

Special report

Dátum:  -ig    Kereskedési kód:

Ügyműveleti idő megnevezése: minimum:  perc    kereset, mint:  perc  
 Működési hibák nélkül

ITÉrték: 3 darab      3360    6 perc 6 mp      Átlagolt: 2 perc 2 mp

Sorszám	Azonosító	WEB/FAX	Beérkezési időpont	Aktív státusz megadása (státusz)	Ügyműveleti idő	Ügyművelet	Kereskedési kód	Kereskedelmi lánc kód
2	2007_0000158	WEB	2007-03-09 10:20:21	2007-03-09 10:22:34 (FA)	2 perc 13 mp	bu3	KC200501	-
1	2007_0000158	WEB	2007-03-09 10:23:25	2007-03-09 10:24:35 (FA)	1 perc 10 mp	bu3	KC200501	-
3	2007_0000158	WEB	2007-03-10 10:18:22	2007-03-10 10:21:05 (GA)	2 perc 43 mp	bu3	KC200501	-



## De hol itt az üzleti érték? Megkérdeztük a felhasználót...

- „Az átfutási idők ismerete azonnali beavatkozási lehetőséget nyújt a terület irányítóinak. (Munkaerő átcsoportosítás)”
- „A tételszámok és az átlagidők ismeretében tervezhetőbbé válnak az egyes tételszámokra vonatkozó kapacitásigények és feladatmegosztások”
- „Információt nyújt az üzleti célként kitűzött átlagidő eléréséhez szükséges humánerőforrás-igényről”
- „... jelentősen segíti az ügyintézők „teljesítményorientáltabb” szemléletének a kialakulását. A vezetőknek lehetőséget nyújt a tényszerű teljesítményértékelésekre
- „... rövid távon éreztette hatását az átfutási idők vonatkozásában”
- „... segítséget nyújt a kereskedői reklamációk korrekt kivizsgálásához”
- „... lehetőség nyílik a hiányos hitelezési információkkal rendelkező kereskedők kiszűrésére és fókuszáltabb oktatására”
- „A rendszer teljes egészében kiváltotta a hitelbírálati időkre vonatkozó manuális statisztikát, továbbá jelentősen csökkentette a vezetői döntéseket segítő kimutatások elkészítésének idejét.”

2 April 2008

17

## Kérdések?



2 April 2008

18