

# Beszállítók integrálása és szolgáltatások optimalizálása ITIL szemüvegen keresztül

Tamásy Dániel, Delta Services Kft.



## Tematika

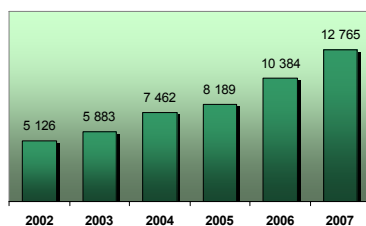
- **Delta csoport bemutatása**
- **A Kezdet**
  - Delta IT szervezeti működés ismertetése
- **Service Strategy**
  - A változás jelei
  - Igények azonosítása
- **Service Design**
  - Igények azonosítása
- **Magyar Közút Kht. bemutatása**
- **Service Design**
  - IT folyamatok megtervezése
- **Service Transition**
  - Nehézségek, sikerek
- **Continual Service Improvement**
  - Jövőkép



## Delta Csoport bemutatása

- **Delta Informatikai Zrt.**
  - KAM kereskedelem, SW fejlesztés, tanácsadás, rendszerintegráció, ipari automatizáció
- **Delta Network Kft.**
  - hálózatintegráció, adatközpont építés
- **Delta Services Kft.**
  - irodatechnikai eszköz értékesítés, országos support, számítástechnikai országos szerviz, outsource, helpdesk szolgáltatások nyújtása

Éves nettó árbevétel alakulása forintban



## A Kezdet – Delta IT szervezeti működés ismertetése

- Módszertanok ismerete nélkül felépített megoldás (saját fejlesztés)
- Szolgáltatási szintek hiánya (SLA's)
- Eszkalációs rendszer hiánya
- Eseménynapló hiánya - státusz nem követhető
- Minimális mérési és riportolási lehetőség
- Kezdetleges CMDB (csak telephely)



A fenti problémák eredményeként a szolgáltatás menedzsment működtetése **túlzott mértékű erőforrás-felhasználást** követelt a szervezettől.



## Service Strategy – A változás jelei

### ▪ Belső szervezeti igények, célkitűzések

- Szervezeti változások a vállalat életében
- Beszállítói szerep megerősítése
- IT szervezeti működés hatékonyságának növelése
  - ITIL módszertan alkalmazása Delta szervezeti feltételeknek megfelelően
  - Támogató eszköz(ök) bevezetése

### ▪ Környezeti kényszerek

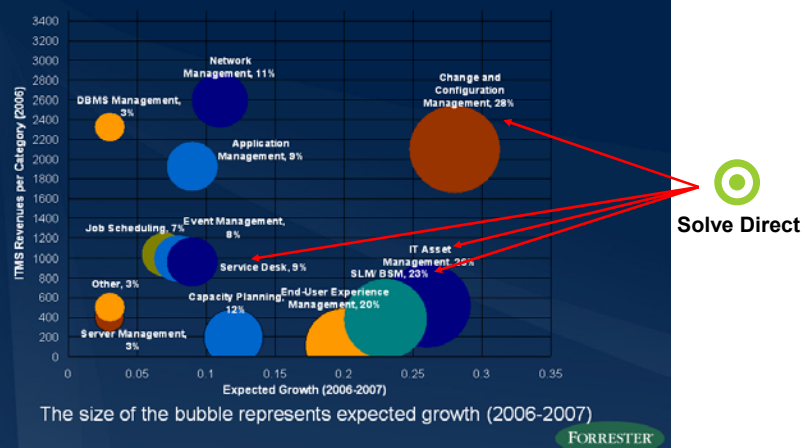
- Folyamatosan bővülő igény a szolgáltatások bővítésére, minőségének javítására
- Elszámolási rendszer kialakítása
- ITIL módszertan, mint követelmény megjelenése megrendelői oldalon
  - Magyar Közút Kht.

A fenti tényezők mérlegelése alapján a vezetés a Delta IT stratégiájának kulcsfontosságú elemeként az ITIL alapokon nyugvó Service Desk, mint szolgáltatás kialakítását jelölte ki.



## Service Strategy – Igények azonosítása

### The IT management software market in 2006



Source: Forrester, Peter O'Neill, Principal Analyst, March 2007



## Service Design – Igények azonosítása

### ▪ ITIL alapokon működő Service Desk rendszer

- SLA szintek támogatása
- Eszkaláció
- Teljes szolgáltatástartomány támogatás cégen belül és kívül
- Teljesítmény mutató alapú elszámoltató rendszer kialakítása
- Integrált CMDB

### ▪ Kockázati tényezők

- Referenciaprojekt – bevezetési tapasztalat hiánya a beszállítói oldalon
- Szűkös határidő
- Pilotrendszer
- Folyamatban lévő átalakulás mind a Delta, mind a Közút szervezeti felépítésében



## Magyar Közút Kht. bemutatása



- Országos szervezet, közel 150 telephely
- Több mint 30 ezer kilométernyi közút kezelése
- 2000 munkaállomás
- 50 szerver
- 25 fős támogató személyzet
- Átlagosan 650 hibabejelentés havonta



## Service Design – IT folyamatok megtervezése



- Service Desk szolgáltatás használata – első szint
- Budapest központú **core rendszerek** támogató csoport – második szint
- Megyerendszer szerinti **desktop** támogató csoport – második szint
- Beszállító – harmadik szint
- **Probléma**
  - Támogató csoportok átlapoltsága
  - Támogató szintek átlapoltsága

- Service Desk szolgáltatás biztosítása
- Beszállítói rendszer kialakítása
  - **Hardver** támogatói szolgáltatás biztosítása
  - Munkaerő bérbeadás – **desktop** támogató csoport



## Service Transition – Nehézségek, sikerek

### ▪ Nehézségek

- Projekt-hatókör változása
- Újra definiált szolgáltatási szintek
- Adatbázisok tartalma nem konzisztens
- Nem tisztázott kommunikációs feltételek



Solve Direct

### ▪ Sikerek

- Humán ráfordítás – túlterheltség – csökkenése
- Átláthatóbb szervezeti működés, tisztább viszonyok
- Számszerűsíthető belső szolgáltatás
- Mérhetővé vált IT tevékenység
- Támogató csoport tevékenységének folyamatos nyomon követése
- Felhasználói elégedettség



## Continual Service Improvement – Jövőkép

### ▪ Magyar Közút Kht.

- Változáskezelés
- Konfigurációkezelés

### ▪ Delta Csoport

- Delta service desk kompetencia erősítése
- Új portfólió kialakítása
  - Service desk tanácsadás, értékesítés
  - Implementálás, service desk bevezetés
- Beszállítói rendszerek összekötése SD rendszerrel
- ITSM megoldás integrálása a jelenlegi ERP rendszerrel



**Köszönöm a figyelmet!**

**Várom a kérdéseket.**

