

IT Szolgáltatás Menedzsment az oktatási szektorban - 90 nap alatt költséghatékonyan

Bácsi Zoltán
Bedecs Szilárd

Napirend

- Közép Európai Egyetem (CEU) bemutatása
- IT stratégia kialakítása
- Változás előtt
- Termék kiválasztása
- Implementálás
- Tapasztalatok
- További fejlesztések, jövőkép

Közép Európai Egyetem bemutatása

- **CEU magalakulása** (1991, Soros György)
- **Misszió:** A demokrácia és az „Open Society” fejlesztése
- **Tevékenységi kör bemutatása**
 - Amerikai egyetem és magyar felsőoktatási intézmény
 - 15 kutató központ működtetése
- **Felhasználói kör bemutatása**
 - 1600 diák, 90 nemzet
 - Több mint 10.000 végzett hallgató
 - 340 munkatárs
 - 400 fős oktatói személyzet közel 30 országból
- **Site-ok**
 - Campus
 - Kerepesi úti kollégium
 - Open Society Archive (OSA)
 - CEU Business School (integráció, state-of-the-art épület)

IT stratégia kialakítása

- **Új vezetőség**
 - Outsourced IT – Insourced IT
 - IT Operations – PM Office
 - Heritage type – Aligned type
- **Egyetem vagy Vállalat?**
- **IT stratégia a 3 éves üzleti terv alapján**
 - IT szolgáltatások jelentős fejlesztése
 - IT szervezet átalakítása
 - SCRUM módszertan
 - ITIL elkötelezettség
 - Folyamatok kidolgozása
 - ServiceDesk rendszer bevezetése
- **Új projektek a láthatáron**
 - CEU Business School IT integrációja
 - HR, Financial, Procurement, MIS (SaaS?)

Változás előtt - Az IT szervezet bemutatása

- **IT szolgáltatások**
 - Fizikai infrastruktúra üzemeltetése
 - Szerver-üzemeltetés
 - Telefon-szolgáltatás
 - Alkalmazás-támogatás
- **Problémák**
 - Nem definiált IT szolgáltatások és szolgáltatási szintek
 - Az IT szolgáltatások nem kimutathatóak az Üzlet felé
 - Projekt- és folyamatközpontú gondolkodás hiánya
 - Gyenge minőségű vagy nem létező kommunikáció
 - Hibaelhárítás folyamatának hiánya (ad-hoc kezelés)
 - Nem tisztázott az IT feladatainak prioritása
 - Státuszkövetés hiánya

Termék kiválasztása – Igények azonosítása



Termék kiválasztása – Igények azonosítása

- **Kiválasztás menete**
 - Külső tanácsadó cég bevonása
 - Megfelelő tudás megszerzése
ITIL Foundations tanfolyam és vizsga
 - Azonosított projektkockázatok
 - Korlátozott anyagi erőforrások
 - Bevezetési tapasztalat hiánya a beszállítói oldalon
 - „Software As A Service” technológia alapú ServiceDesk megoldás alkalmazása
 - Oktatási intézmény és az IT Szolgáltatás Menedzsment kapcsolata
 - Elfogadottság az IT szervezeten belül

Projekt bemutatása

- **Cél** : Incidens- és standard változás kezelés, CMDB alapfokon
- **Specifikáció készítése**
 - Folyamatok meghatározása, dokumentálása
- **Integrált szolgáltatás-menedzsment eszköz tesztelés szabása**
 - Szerepkörök, jogosultságok kialakítása (float licenckek, Novell NDS)
 - Incidens-bejelentési felület kialakítása
 - Incidens-kezelési folyamat leképezése
 - Raporok kialakítása hatékonyabb erőforrás menedzsment érdekében
 - Konfigurációs adatbázis kialakítása
- **Tesztelés**
 - Felhasználói kézikönyv elkészítése
 - Oktatás

A bevezetés tapasztalatai

- **Nehézségek, fejlesztendők**
 - Nem támogatott (csoportos) licenchasználat következményei
 - Nehézkes a feladatot végrehajtó IT munkatárs azonosítása
 - Incidensjegyek folyamatos elutasítása és más munkatársakhoz rendelése (csoportok közötti „ping-pong”)
 - Konfigurációs adatbázis automatizált feltöltése
 - CMDB nem kompatibilis a könyveléssel és pénzügyi rendszerrel
 - Nem kiforrott kapcsolat a szolgáltató és a szállító között (IBM – SolveDirect első hazai kapcsolata)
 - 2007 szeptemberi kiadás nem tartalmaz grafikus workflow motort
 - Automatikus kommunikációs levelek küldője (e-mail cím) nem felhasználóbarát, és nem változtatható

A bevezetés tapasztalatai

- **Sikerek**
 - Emberi erőforrások hatékonyabb kihasználása – tervezhető IT üzemeltetés és projektek
 - Incidensek életciklusának követése – nincs „elfelejtett” hívás
 - Historikusan visszakövethető incidenskezelési folyamat
 - Tudásbázis felépítése
 - Naprakész konfigurációs-adatbázis (CMDB)
 - Mérhető és riportolható IT szolgáltatások – heti rendszerességgel
 - Az eszköz elfogadottsága és megítélése az IT csoporton belül
 - Felhasználói elfogadottság és elégedettség
 - Projekt zárása : on time, in scope, within budget
 - COO gratulációja írásban

Jövőkép – További fejlesztések

- **Solutions modul fejlesztése**
 - Naprakész, kereshető tudásbázis kialakítása
- **Logistics modul**
 - Alkatrész- és kellékanyag raktárkészlet kezelése, beszerzéssel és allokációval kapcsolatos dokumentáció digitális tárolása
- **Szolgáltatási szintek felülvizsgálata**
 - Nincs SLA szerződés a CEU és az IT szervezet között, ezért kizárólag belsőleg kommunikált 'SLA' szintek kerültek meghatározásra a szolgáltatás minőségének javítása érdekében.
- **CEU Business School support** – igazi éles üzem
- **Felhasználói interfészek módosítása**
 - Felhasználók on-line jelenthessenek be közvetlen hozzáféréssel
- **SolveDirect megoldás + ITIL kiterjesztése Facilities Management területen**



Questions...