

itSMF Magyarország 5. Konferenciája

Miért nem lehet jobban?
hídépítés az IT és az Üzlet között



Reggeli nagy vizit...

Tünetek

Diagnózis

Gyógyszer

Gyógyulás

Hogy látnak minket a határon túlról...

„A hazai menedzserek rosszul tűrik a kritikát, nem szeretik alkalmazni a bevált módszereket”

Forrás: nol.hu/gazdasag/végzetes_magyar_elbizakodottság

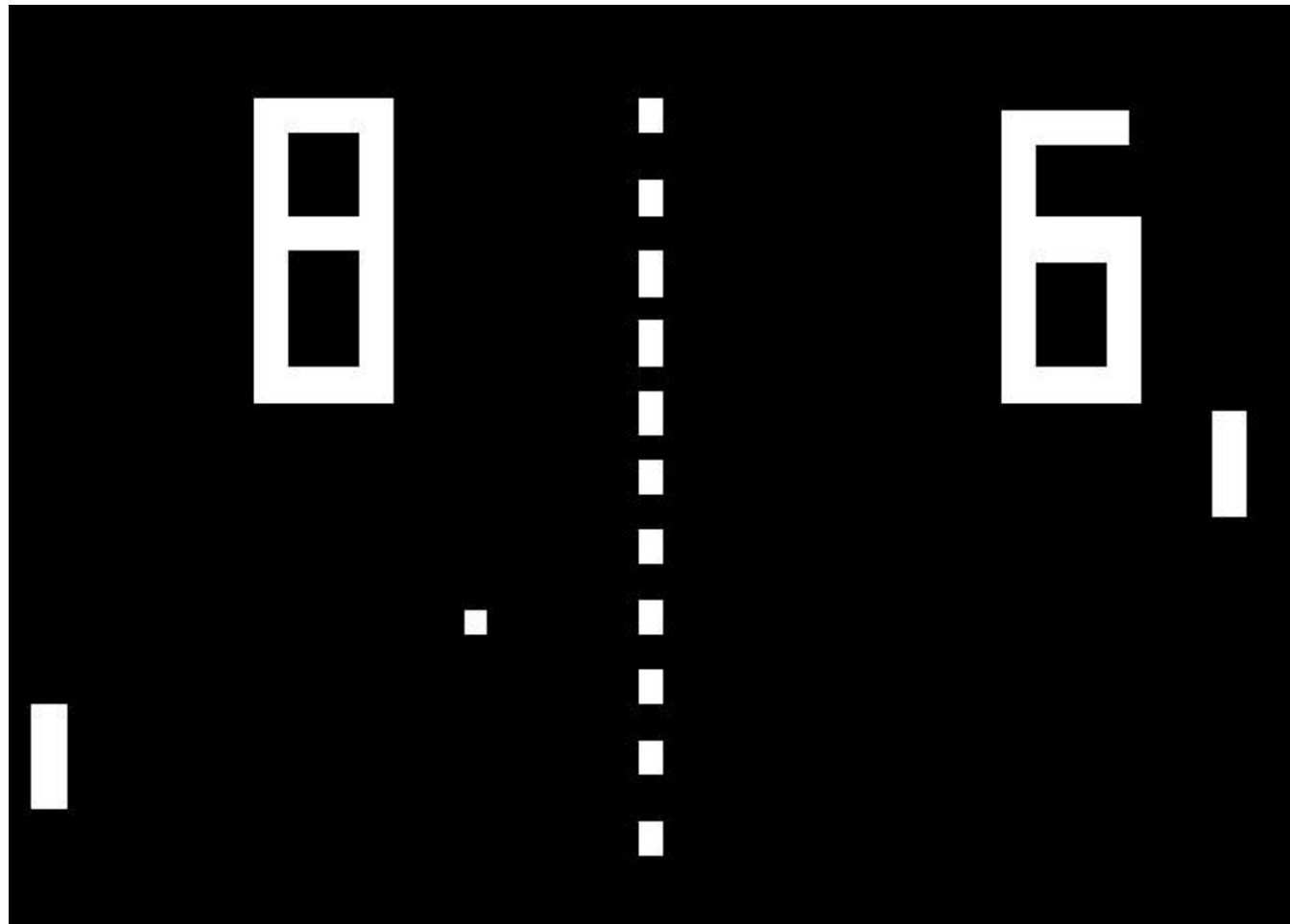
Berényi Attila, Georgiu Achilles - Miért nem lehet jobban? (v1.0)

Ping-Pong...

Üzlet

vs.

IT



Voice Of the Customer...

Üzlet

- „Csak az ITIL-t ne említsétek”
- „Az IT drága, áttekinthetetlen, lassú és megbízhatatlan”
- „Bicikli”
- „Ér ez nekem ennyit?”
- „Régen jobb volt”
 - > ...legalább tudtam, hogy ki az a Sanyi

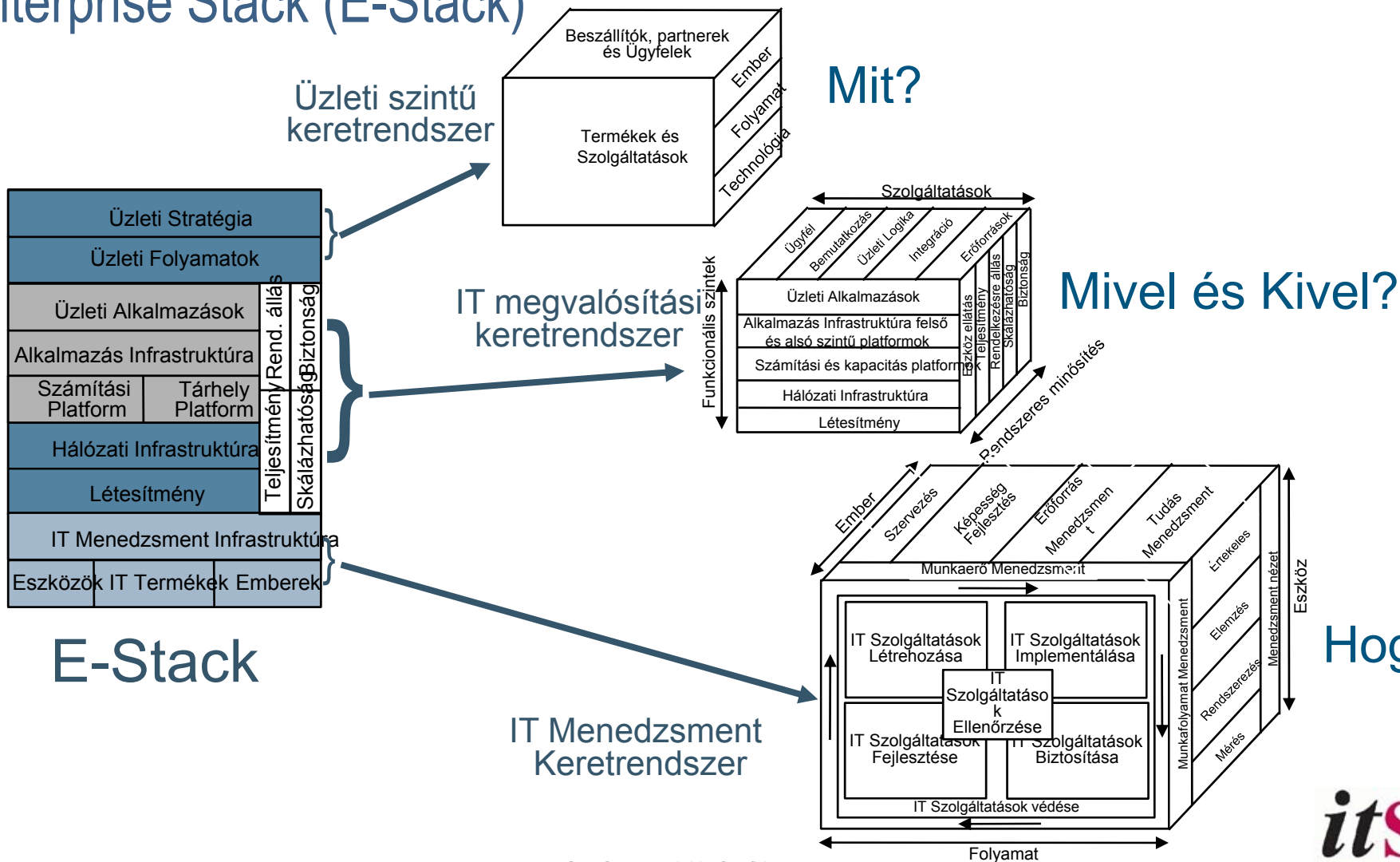
IT

- „Nálunk már van ITIL!”
- „Már vettünk egy szuper jó eszközt ami mindent megold”
- „Ürrakéta”
- „Minek mérjük, úgy sem nézik”
- „SLA alapon működünk”
 - > ...de a felhasználók mégsem boldogak

Ha minden OK,
akkor miért nem elégedett az üzlet?

Vállalatszintű informatikai „tömb”

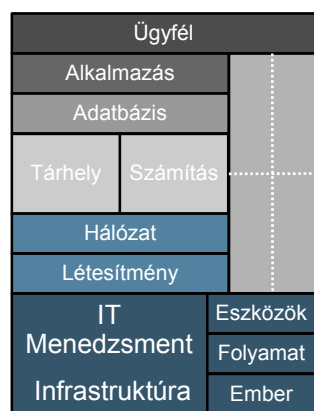
Enterprise Stack (E-Stack)



A múlt... vagy inkább a jelen?

Szigetmegoldások

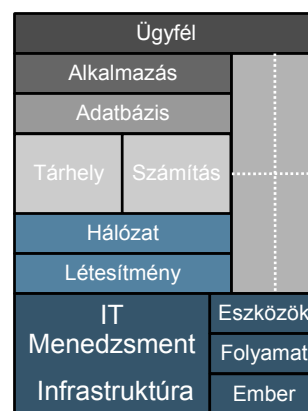
- A Rendszerek az alkalmazásokhoz igazodva fejlődnek
- Minden erőforrás egy-egy rendszerhez van dedikálva
- Az rendszerek nem osztozkodnak az erőforrásokon



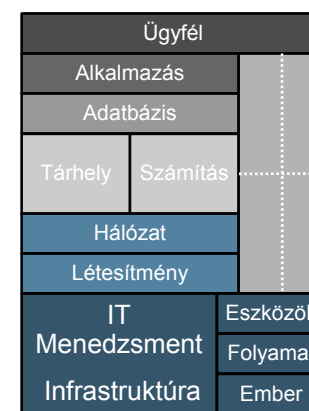
ERP Rendszer



100



Számlázás Rendszer

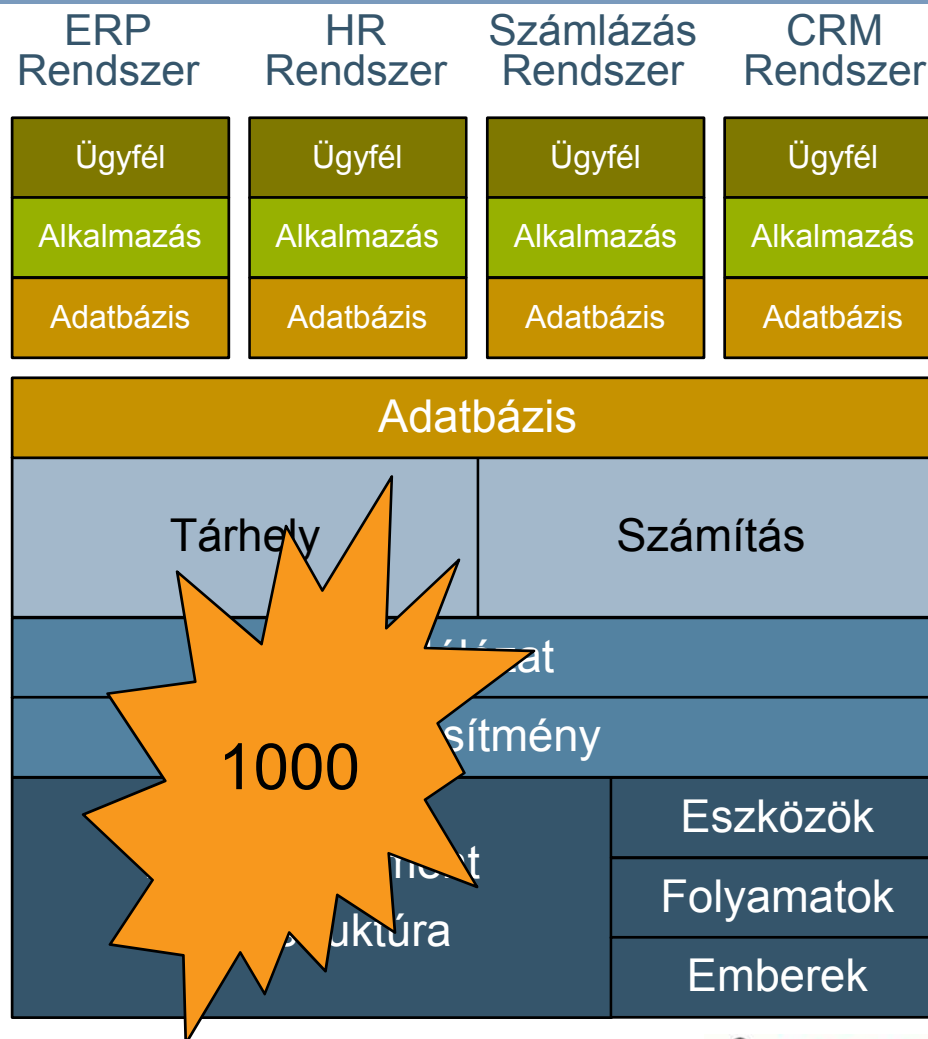


CRM Rendszer

A jelen... vagy még csak a jövő?

Standardizálás és egységesítés

- A TCO csökkentése
- Erőforrások hatékonyabb felhasználása
- Szolgáltatások minőségének javítása Quality of Service (QoS)
- Üzemeltetési kockázatok és komplexitásának csökkentése
- További finomhangolás...



IT probléma ≠ Üzleti probléma

Üzlet

- > IT mint egy fekete doboz
 - » Mást ért az IT és mást az Üzlet
 - » Nincs üzleti értéke a mérésnek
 - » Nincs napi szintű rálátás az IT-re
- > Bizonytalanság
 - » Elégedetlenség
 - » Véletlenszerű működés
 - » Nem lehet tervezni
- > Drágább lesz, mint amire számítunk
 - » Nincs letükrözve az üzleti szint



IT

- > Átlátható-e a működés?
 - » Érthető (dokumentálható)
 - » Mérhető (bizonyítható)
 - » Elérhető (jelenthető)
- > Mitől "jó" a működés?
 - » Minőség
 - » Reprodukálhatóság
 - » Kiszámíthatóság
- > Tervezhető-e (Capex/Opex)?
 - » van stratégia

Kiszolgáltatottság

A problémák gyökerei

Egyensúly hiány... (ITILv3 alapján)

Belső fókusz

Külső fókusz

Stabilitás
(Konzervatív)



Reagálóképesség
(Innovatív)

Minőség

Költség

Reaktív



Proaktív

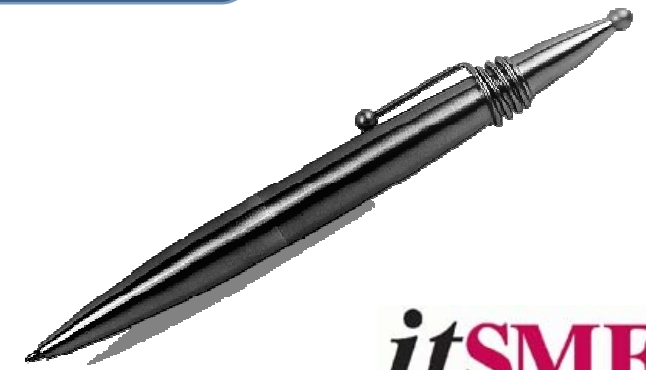
itSMF
The IT Service Management Forum

Miért nem lehet jobban?

...Miért nem szereti az üzlet az ITIL-t?

Nincs valós üzleti igény

Nincs valós szakmai szándék



itSMF
The IT Service Management Forum



Üzlet

- Csak a költségcsökkentés a lényeg
- Túl vagyunk a Trendi korszakon most már bizonyítani kell
- Kulturális örökség
 - > visszahúzzuk azt aki változni akar
- Változzon csak az IT

IT

- Hogyan amikor épp, hogy növelni kellene a költségeket
- Hogyan bizonyítsuk az ITIL-t mint „Axiómát”?
- Régi bútordarabok
 - > Befeszülés a változás ellen
- Nincs revolúció csak evolúció, Folyamatos tűzoltás mellett nincs idő a fejlődésre

Egyedül nem megy...

Mitől lennének értékesebbek a tanácsadók?



- Fókusz a tanácsadói óraszám növelése helyett a tényleges cél elérésén
- ITIL fordítás helyett célszervezetre való adaptálás
- Egyszerű rendszertelepítés helyett valós rendszerbevezetés
- A vállalás és a kompetenciák egyensúlya
- Az ügyféloldali feladatokban való aktív szerepvállalás (motor)

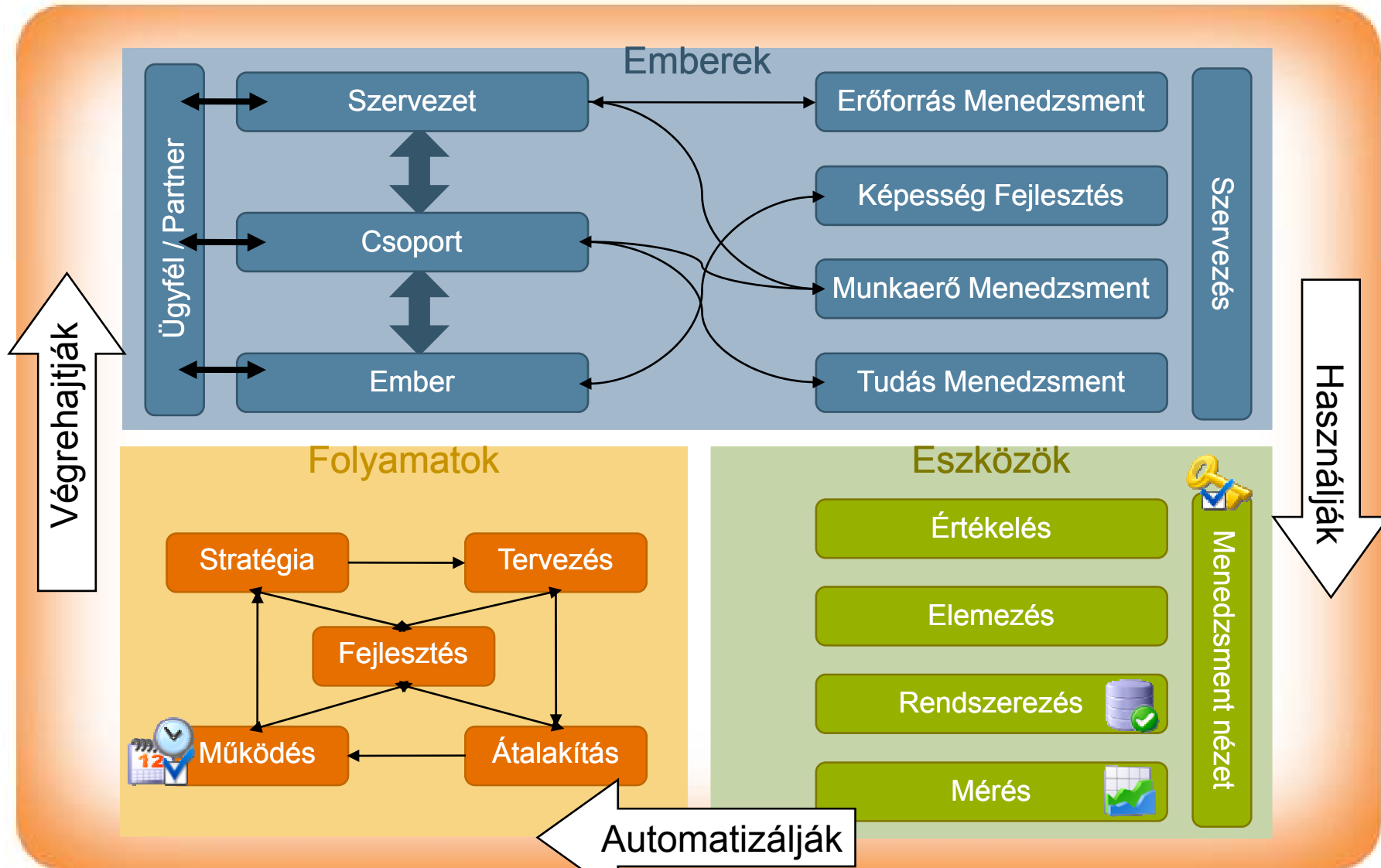
Na jó de... sokszor az ügyfél sem tudja, hogy mit akar

Egyensúlyteremtés...

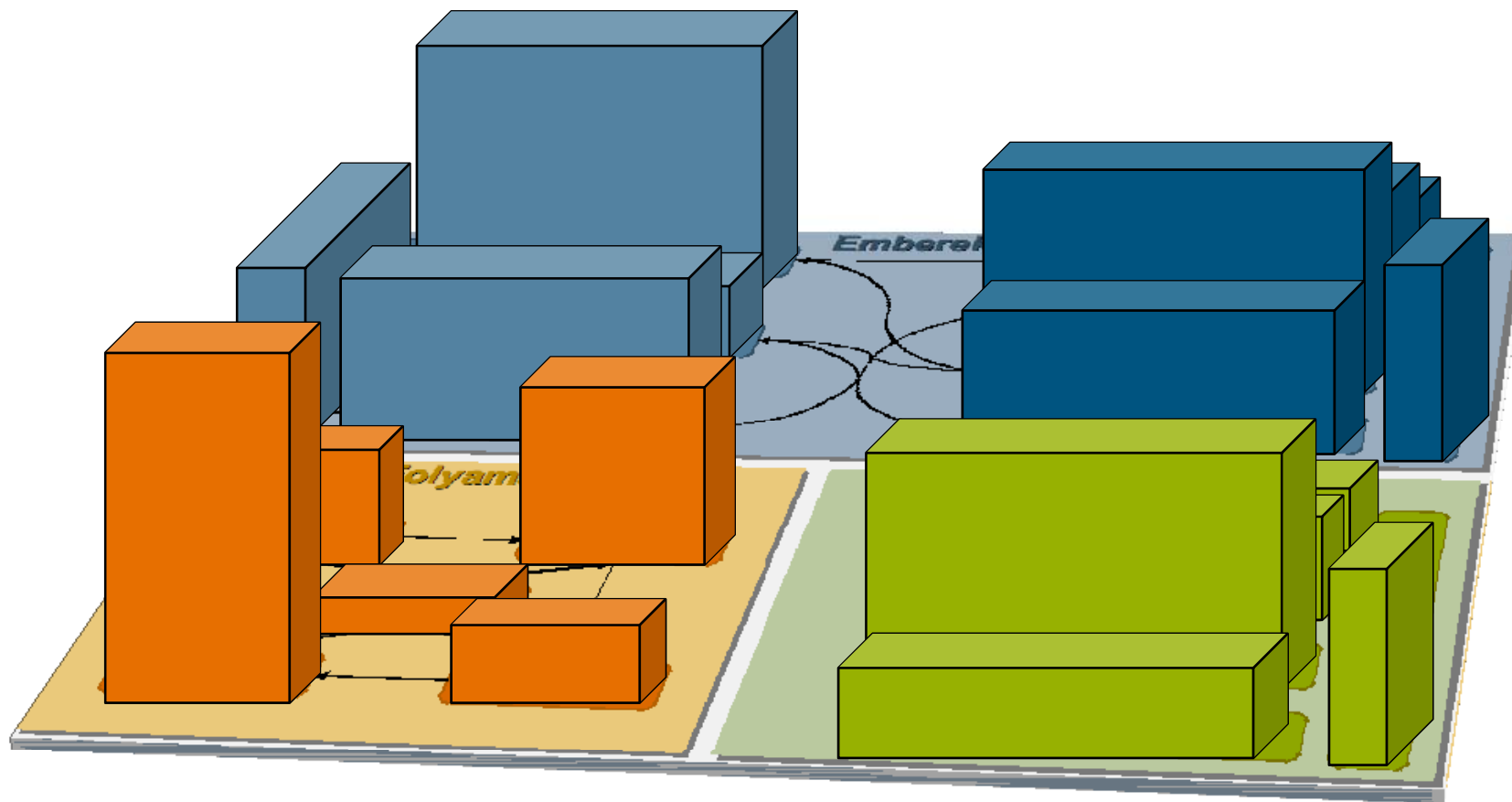


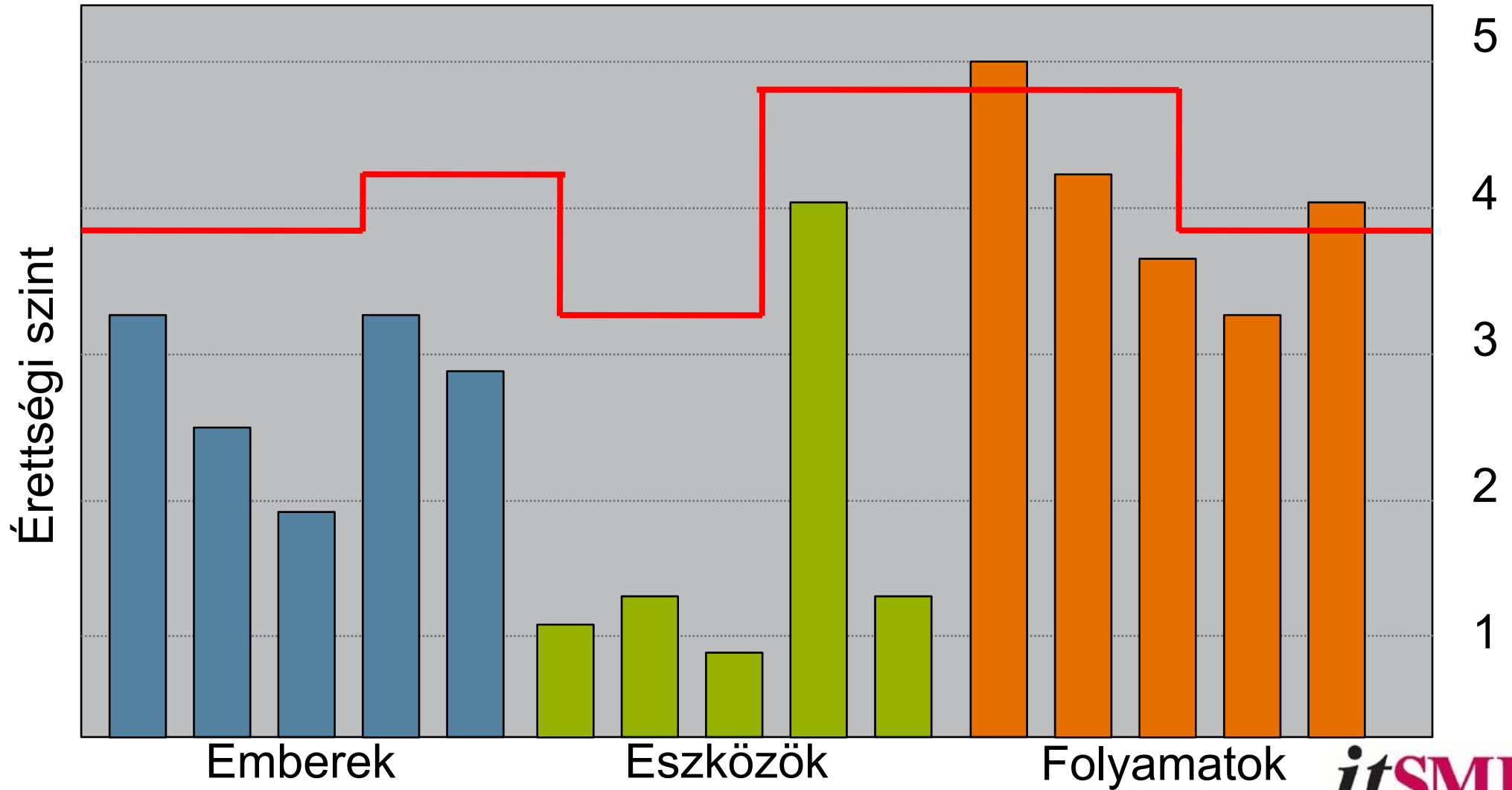


IT Szolgáltatás Menedzsment Keretrendszer



3D





Olyan mint a tányérforgatás...



Lehet jobban is...



Hogyan tovább...?

Meg akarunk gyógyulni?

- A kultúra váltás nehéz dolog de ez egyben ennek a fórumnak a kötelezettsége
- Vonjuk be az üzletet, hogy érezzék az IT oldali elkötelezettséget és alázatosságot
- Az informatikai láttassa az üzletre gyakorolt hatását (költség, minőség, hatékonyság...)
- Az ITILv3 átlépi az IT határait, közelítve az üzleti gondok jobb megértése fele



„A helyzetnek nincs semmi oka,
hogy megváltozzon magától”

Köszönjük a fegyelmet



Georgiu Achilles
Achilles.Georgiu@Sun.com

Berényi Attila
Berenyi.Atila@humanoit.hu