

OTP Service Desk bevezetés tapasztalatai

OTP Bank Nyrt. és Ness Hungary Kft.

ITSMF szeminárium

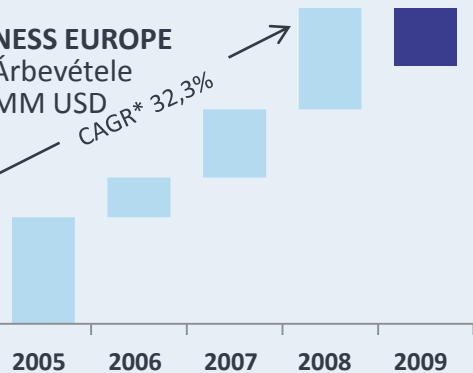
2010. november 12.



NESS EUROPE

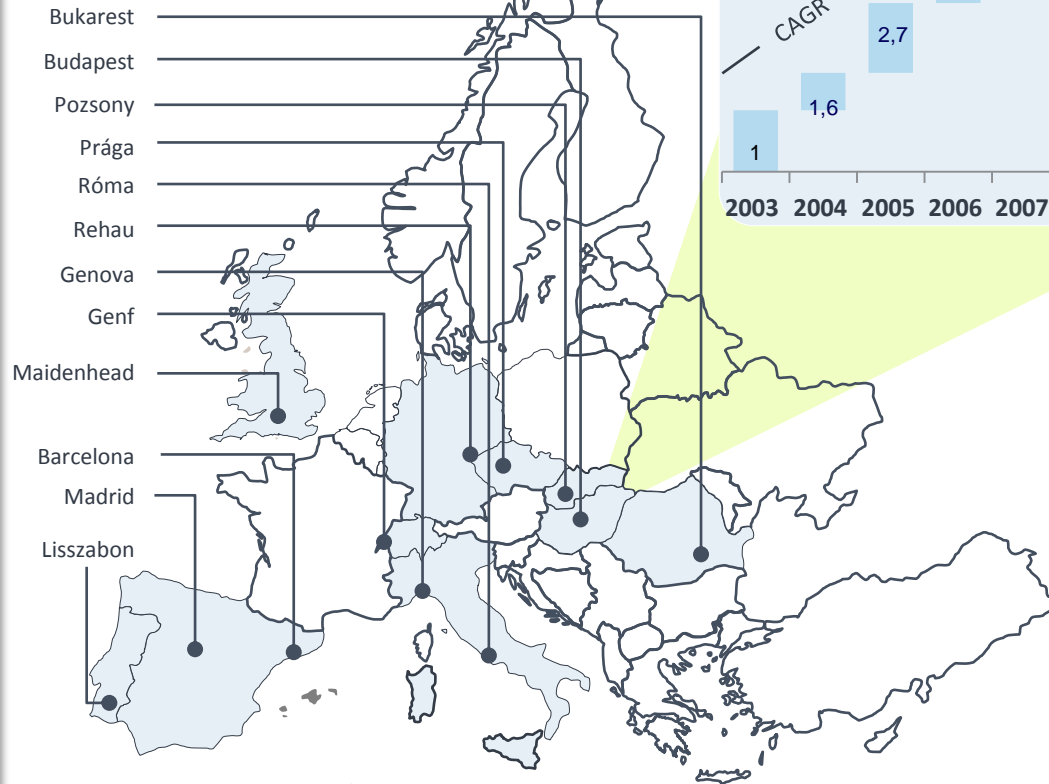
Árbevétele
MM USD

CAGR* 32,3%



NESS Europe főbb tudnivalók

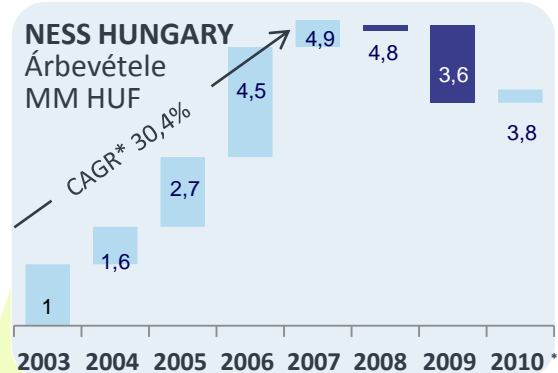
- ▶ A piacon 1990 óta van jelen
 - 8 sikeres fúzió és felvásárlás
- ▶ Stabil és jövedelmező növekedés
 - 30%+ CAGR* az elmúlt 4 évben, 2009-ben mérsékelt visszaesés
- ▶ Szolgáltatásait Európa 10 országában, 18 irodában, prágai központtal nyújtja
- ▶ Strukturált és magasan képzett szervezet, 1 500 tanácsadóval
- ▶ Near-shore és offshore SW fejlesztési lehetőségek biztosítása



NESS HUNGARY

Árbevétele
MM HUF

CAGR* 30,4%



*CAGR = Compounded Annual Growth Rate; Éves halmozott növekedési ütem

** Előrejelzés

A Ness Hungary számos szektorban és iparágban nagy tapasztalatra tett szert, ezzel 2006-ban a piac vezető tanácsadója lett



IPARÁG

PÉNZÜGYI SZEKTOR

IPARI ÉS KERESKEDELMI SZEKTOR

ÁLLAM- ÉS KÖZIGAZGATÁS

- ▶ **Termékfejlesztés, portfólió racionalizálás** támogatása
- ▶ **Könyvelési, controlling és vezetői információs** modellek és folyamatok fejlesztése
- ▶ **Értékesítés támogatás, folyamat hatékonyság javítás, BPR**
- ▶ Tanácsadás **IT rendszerek tervezésében**
- ▶ Account menedzseri rendszerek és **frontend alkalmazások, CRM** megvalósítás
- ▶ Nemzetközi könyvelési rendszerek kialakításának támogatása, **jelentés készítés** javítása
- ▶ **Hiteltermékek** fejlesztése, **követelés menedzsment** folyamatok átszervezése
- ▶ **Back office** és **kockázat kezelési** rendszerek fejlesztése és kiértékelése

- ▶ A szektor standardjainak és a szabályozói környezetnek megfelelő folyamatok és IT rendszerek tervezése és megvalósítása
- ▶ **Testre szabott IT** megoldások tervezése és fejlesztése
- ▶ Szektoron belüli **versenyképesség** növelése üzleti, vezetői és IT tanácsadáson keresztül
- ▶ **SAP, Oracle, Microsoft** termékek bevezetése és tanácsadás
- ▶ **Üzleti stratégiák** kidolgozása
- ▶ **BPR**
- ▶ **Kiemelt szektorok**
 - Autó- és autóalkatrész-gyártás
 - Gyógyszeripar
 - Telekommunikáció
 - Közművek, Energiaszektor

- ▶ **Összetett**, nagy projektek integrálása, megvalósítása
- ▶ **Közigazgatás specifikus** rendszer **megoldások** tervezése és megvalósítása
- ▶ **Szervezetfejlesztés** és a **működési folyamatok** hatékonyságának növelése
- ▶ **IT stratégia** és kapcsolódó **vezetői folyamatok** meghatározása és kialakítása
- ▶ eHealth és eGovernment **termékek** és megoldások fejlesztése
- ▶ **Nemzetbiztonság** területén Ness TSG megoldások fejlesztése
- ▶ Dokumentum menedzsment rendszerek fejlesztése
- ▶ Szakértői támogatás **közbeszerzés** és **közbeszerzési folyamatok optimalizálásában**
- ▶ Projekt menedzsment és szakértői **koordináció** és támogatás

FŐ-TEVÉKENYSÉG

LÉTREHOZVA

2002

2003

2009

CSAPAT

- ▶ Közel **200** magasan képzett **tanácsadó** foglalkoztatása
- ▶ **IT és üzleti tanácsadás**, és **rendszerintegráció** területén szerzett **széles körű tapasztalat**

A Ness Hungary főbb iparágainak és szolgáltatásainak áttekintése



	Pénzügyi Szolgáltatások	Ipari és Kereskedelmi Szolgáltatások	Állam- és Közigazgatás
Vezetési Tanácsadás és Üzleti Hatékonyság	<ul style="list-style-type: none">▶ Stratégia és tervezés,▶ Üzleti hatékonyságnövelés,▶ Szolgáltatás menedzsment,▶ Folyamat menedzsment,▶ Program menedzsment és minőségbiztosítás.		
Üzleti Alkalmazások	<ul style="list-style-type: none">▶ Pénzügyi és könyvelési megoldások,▶ Megoldások ellátási lánc területén,▶ SAP és Oracle rendszerek bevezetése és tanácsadás,▶ SAP alkalmazásfejlesztés,▶ Humán Erőforrás megoldások,▶ Portál megoldások,▶ Üzleti intelligencia megoldások.		
Nagyvállalati Alkalmazások és Megoldások	<ul style="list-style-type: none">▶ IT stratégia, IT audit, IT biztonság,▶ SOA▶ EAI tanácsadás, munkafolyamatok fejlesztése,▶ Rendszerintegráció,▶ Java & .NET egyedi fejlesztések,▶ Üzleti intelligencia, adatbányászat,▶ Teljes körű alkalmazás támogatás teljes életcikluson át.		

ITIL v3 szolgáltatás menedzsment életciklus modell

A Service Desk fejlesztése és bevezetése során az ITIL v3 életciklus modellt alkalmaztuk



SERVICE STRATEGY

- Service Strategy
- Service Portfolio Management
- Financial Management
- Demand Management

SERVICE OPERATION

- Event Management
- Incident Management
- Request Fulfillment
- Problem Management
- Access Management

CONTINUAL SERVICE IMPROVEMENT

- Seven Step Improvement



SERVICE DESIGN

- Service Catalog Management
- Service Level Management
- Supplier Management
- Capacity Management
- Availability Management
- IT Service Continuity Management
- Information Security Management

SERVICE TRANSITION

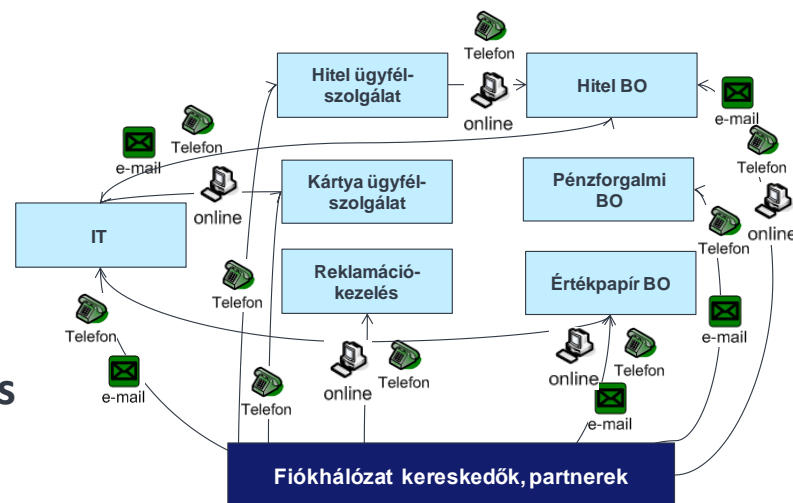
- Transition Planning and support
- Change Management
- Service Asset & Configuration Management
- Release & Deployment Management
- Service Validation
- Evaluation
- Knowledge Management

Bejelentés-kezelés kiinduló helyzete

A Bank hatékonyságfejlesztési programja során azonosította a bankfióki bejelentés-kezelés erőforrás-igényes területeit



- A fiókhálózat magas támogatás-igényének kielégítése a központi területeken jelentős ráfordításokat igényelt. A ráfordítások visszamérése, a hatékonyság értékelése jelentős erőforrásokat kötött le
- Különbféle bejelentési csatornák és eszközök éltek egymás mellett
- A bejelentőnek kellett kiválasztania a megfelelő bejelentési csatornát, vagy megkeresnie az illetékes megoldót
- Jelentős szerep jutott az informális kommunikációs kapcsolatoknak, erős kötődés egy-egy kollégához



A Bank felismerte, hogy egyik IT üzemeltetési területén már bevezetett, ITIL v3 alapú Service Desk megoldásának kiterjesztésével egységes támogató megoldás alakítható ki a fiókhálózatból érkező incidensek és szolgáltatás kérések kezelésére

Service Desk bevezetés fő céljai

A bejelentés-kezelés minőségének és hatékonyságának növelése és a bejelentésekkel kapcsolatos információk gyűjtése



- Támogatási folyamatok egységesítése, szabályozott keretek közé terelése
- Egykapus bejelentés-kezelési rendszer kialakítása. A korábban használt eszközök és csatornák kiváltása
- Írásos és telefonos bejelentési csatornák integrált kezelése
- Bejelentések folyamatos státusz-követése
- Támogatási tevékenységek mérhetőségének biztosítása, az elvégzett feladatok és felhasznált erőforrások nyomon követése
- Service Desk szolgáltatási és felhasználói körének folyamatos bővítése, szolgáltatás-menedzsment és folyamatvezérlési funkcióinak továbbfejlesztése



OTP Service Desk technológiai keretei

A kialakított megoldás webes és telefonos csatornán keresztül is lehetővé teszi a kommunikációt a bejelentők és a megoldócsoportok között



- **Gyorsan bevezethető alkalmazás, rövid távú gyakorlatban is érezhető eredmények**
- **Bejelentés-kezelési csatornák**
 - ▶ **On-line alkalmazás** biztosítja a bejelentések nyilvántartását és egységes kezelését
 - ▶ **Telefonos infrastruktúra** (IVR és híváskezelő) támogatja a telefonos bejelentések fogadását és kezelését, és végzi a hívások egyenletes elosztását az ügyintézők között
- **Az on-line és telefonos rendszerek integrációja csökkenti a megoldók adatrögzítési feladatait**
- **A bejelentések egy egységes Service Desk szolgáltatáskatalógus alapján automatikusan, vagy első szintű megoldók által kerülnek kiosztásra az illetékes megoldó-csoportnak**
- **A hívásátirányítás biztosítja a megoldók folyamatos elérhetőségét, és korlátozza a rendszeren kívüli, informális kapcsolattartást a fiókok és háttérműveleti/támogató területek között**
- **A Service Desk 7x24 órás rendelkezésre állása biztosított**

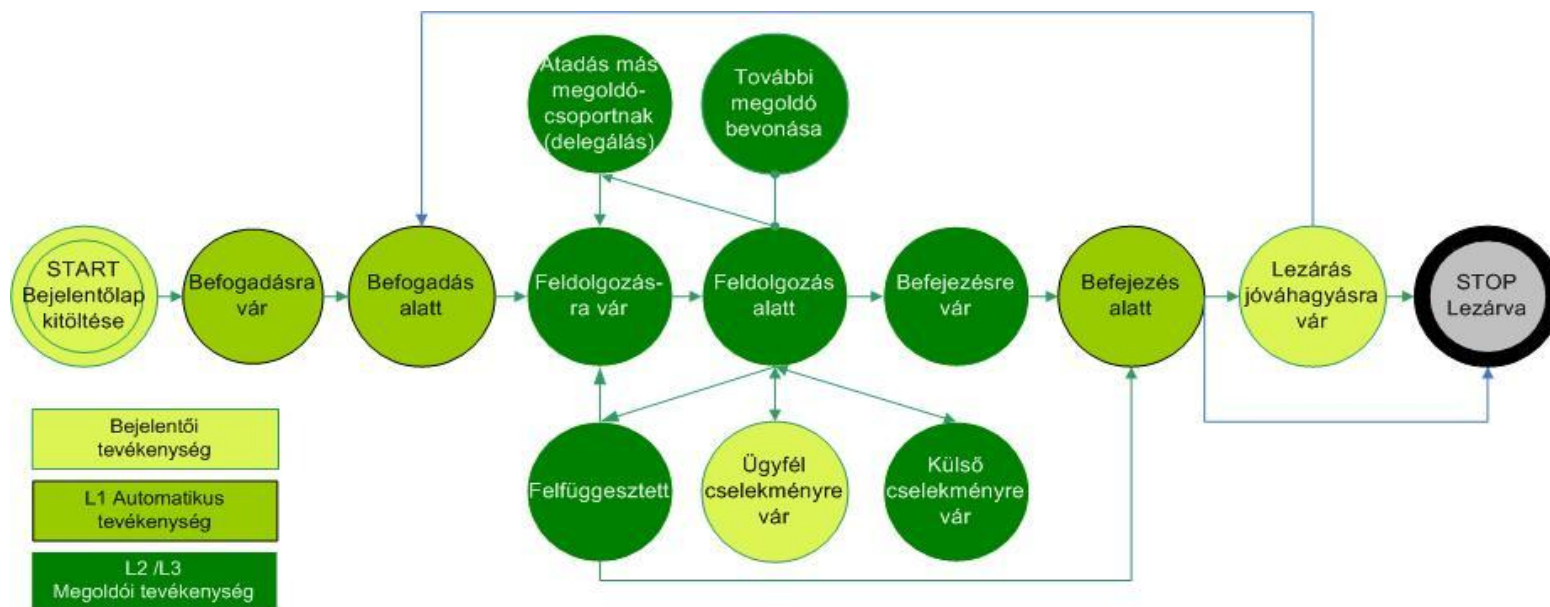


Egységes szolgáltatási folyamatok

A folyamatok egységesítése lehetővé teszi a szolgáltatási minőség mérését



- Egységesített folyamatok növelik a bejelentés-kezelés hatékonyságát
- Minden bejelentés nyilvántartásra kerül. Egységes feldolgozási folyamatok az SD rendszerben minden bejelentés nyilvántartására, kezelésére és értékelésére
- A bejelentőknek lehetőségük van a megoldás értékelésére



A Service Desk csatornák és szolgáltatások

A bejelentés-kezelési csatornák egységes szolgáltatáskatalógust használnak, ezzel is támogatva a felhasználókat a rendszer használatában



Service Desk területek	
1	Hitelek
2	Értékpapírok
3	Számlavezetés, pénzforgalom
4	Betétek
5	Bankkártya és e-csatornák
6	Alkalmazás és desktop-támogatás
7	Banküzem támogatás
8	Facility management
10	SAP rendszerek és portál

Working
SD_203
JB4F3724.294
UDP TCP
11 sec
Call transfer
Dialer
Client info
Tools
Diagram
Help
SPEAK 0'04" 0

Bejelentés rögzítő SD Reporter, 01, SAP Bejelentők, Bejelentő
Kapcsolattartó típusa Belső bejelentő
Kapcsolattartó törzsszáma K9000100 E-mail / telefonszám mezők költése
Kapcsolattartó neve SD Reporter, 01, SAP Bejelentők, Bejelentő
Kapcsolattartó e-mail címe * kovacsba@internal.otpbank.hu
Kapcsolattartó telefonszáma * +36 1 4885458
Nyelv Magyar
Érintett szervezeti egység * 0100 - 1013 Budapest Alagút u. 3.
Service Desk terület 3. Bankszámla vezetés, pénzforgalom, csek...
Termék/szolgáltatás * 3. Bankszámla vezetés, pénzforgalom, csekkforgalom
05 Forint fizetésforgalom
02 Tranzakciók visszavonása, törlése
01 Fiók által elindított átutalás töröltetése
Bejelentés rövid leírása * Kérjük a megadott tranzakció törlését.
Számlaszám * 12345678-12345678-00000000 Tranzakcióazon. * XKZ0123
Devizanem * HUF Összeg * 50000
Részletes leírás
Kérjük megadni az alábbi adatokat:
Címzett bankszámla száma: 12345678-12345689-00000000
Tranzakció dátuma: 2009.11.13 |
Ügyfél által ELEKTRA terminárról indított átutalás visszavonása esetén kérjük az alábbi adatok megadását is:
Címzett neve:
Csatolandó fájl (pl.: screenshot)

A Service Desk szolgáltatáskatalógus több száz szolgáltatást tartalmaz, melyeket specializált megoldócsoporthok kezelnek



Az SD pilot célja és tapasztalatai

A megoldás használata beágyazódott a Bank napi működési folyamataiba



● Pilot céljai

- ▶ A bevezetett alkalmazás értékelése, a gyakorlatban szerzett tapasztalatok visszacsatolásos felhasználói igények megvalósítása
- ▶ Gyors bevezetés: a rendszer elfogadottsága érdekében
- ▶ Kommunikáció egységesítése
- ▶ Formális és informális párhuzamos bejelentési csatornák lezárása



● Pilot tapasztalatai

- ▶ Pilot SD folyamatok (~180 db) 1 hónapon belül a napi működés részévé váltak
- ▶ A háttérműveleti területeken érezhetően csökkent mind a fiókhálózatból érkező telefonhívások száma, mind a telefonos támogatási tevékenységgel töltött idő
- ▶ Mérhetővé vált a támogatási tevékenység mennyisége és minősége
- ▶ A megoldó területek vezetői folyamatosan kontrollálni tudják a fióki bejelentéseket kezelő munkatársak feladatait és munkájuk minőségét (pl. megoldási határidők betartása, megoldások értékelése)
- ▶ A gyakran előforduló, tipizálható bejelentésekre célzott oktatások, tájékoztatások szervezhetők a bejelentők számára



Service Desk üzemeltetési tapasztalatok

A Service Desk jelenleg nagyrészt üzleti támogatási folyamatokat kezel, de a jövőben az IT támogatási tevékenység aránya növekedni fog

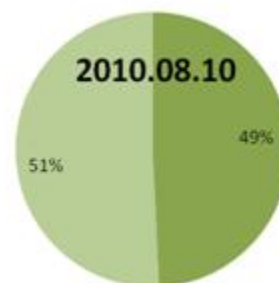
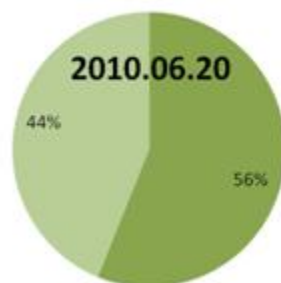
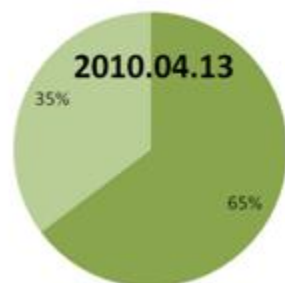
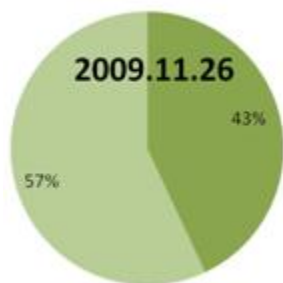


● Kezelt bejelentések jellege és megoszlása

- ▶ Támogatáskérési és tranzakcionális bejelentések: 85%
kérés, tájékoztatás kérés, jóváhagyás, belső feladat
- ▶ Egyéb bejelentések: 15%
incidens, változaskérés, projekt, fejlesztés, jogosultságigénylés



● Bejelentési csatornák használata



Telefonos

Bejelentőlapos

● Mérés fontossága

- ▶ Mennyiségi riportok (bejelentések száma: időszakra, megoldócsoporra, szolgáltatásra, bejelentési csatornára, fiókokra vonatkozóan)
- ▶ Minőségi riportok (átfutási idők, SLA-ból kifutó események, hívás-amortizáció, beszélgetési idők, megoldócsoportok elérhetősége)
- ▶ Elemző riportok (eseményjegyek alapján: megoldócsoportok, szolgáltatások leterheltsége)



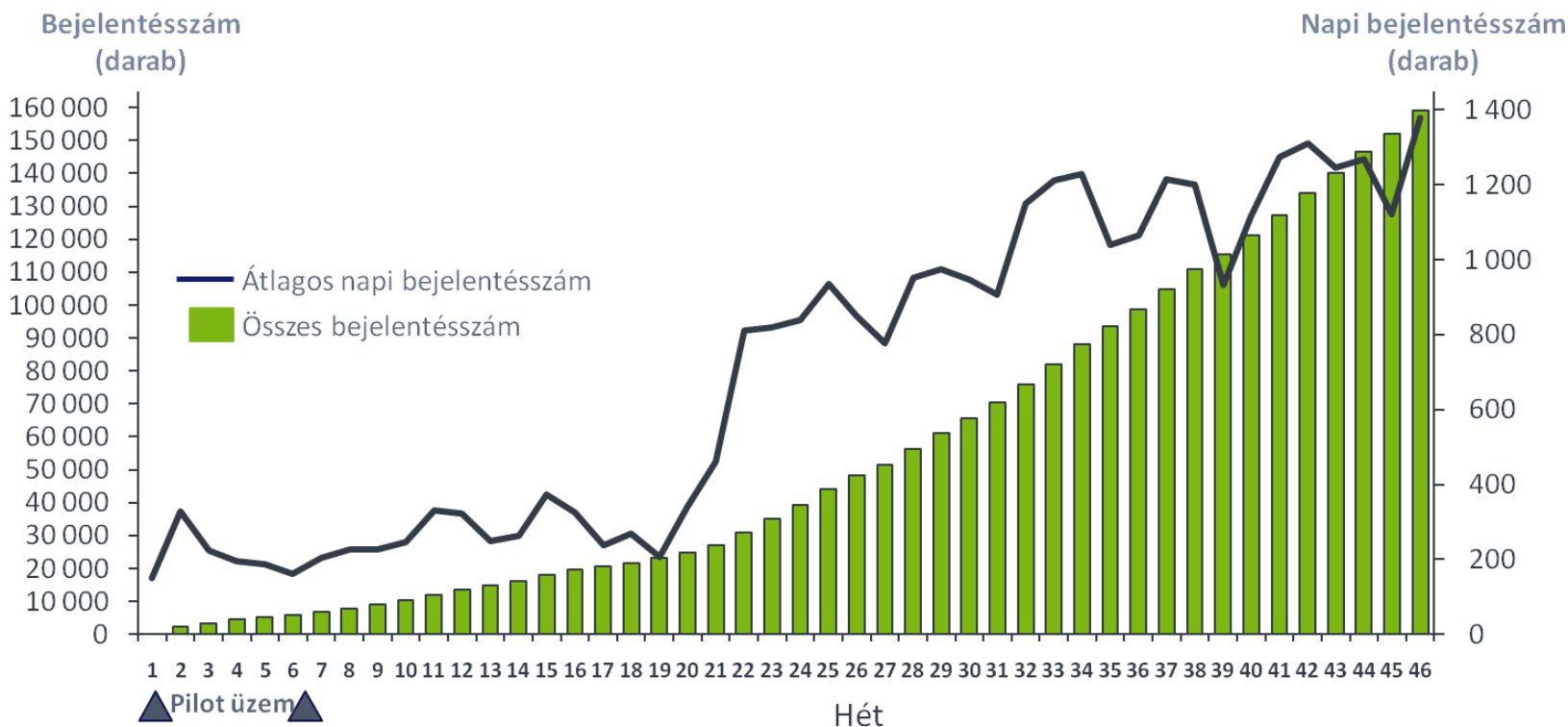
Az SD bejelentések száma a tervek szerint alakul

A bejelentések számának növekedésével a Service Desk üzletileg egyre fontosabb rendszerré válik



● A Service Desk folyamatos bővítése további fejlesztéseket inicializál

- ▶ Magas rendelkezésre állású hardver-környezet kialakítása szükséges
- ▶ Lezárt eseményjegyek archiválása megoldandó
- ▶ Keresési algoritmusok tovább fejlesztendő, finomítandók



Cél a Service Desk folyamatos továbbfejlesztése

A továbbfejlesztések során kipróbált módszertant alkalmazunk, amely a rendszer folyamatos elemzésén és javításán alapul



● Bevezetési és üzemeltetési tapasztalatok

- ▶ Korábbi csatornák kiváltása, megszüntetése fontos
- ▶ SD + IVR + hívásátirányítás egyben vezetendő be
- ▶ A rendszer fokozatos, szakaszos kiterjesztése megkönnyíti a felhasználók általi befogadást
- ▶ Az újonnan bevont területek által igényelt fejlesztések kiterjesztése a teljes Service Deskre
- ▶ Minőségmérési riportok alapján működési anomáliák azonosítása (hosszú átfutási idők, be nem tartott határidők, téves bejelentések, elvesztett hívások) majd a szolgáltatási minőség javítása
- ▶ Service Desk szolgáltatáskatalógus felülvizsgálata és módosítása (egyszerűsítése) a használati tapasztalatok alapján



● Kezelendő nehézségek

- ▶ Kulturális tényezők: eltérések a megoldócsoportok ügyfélkezelési gyakorlatában
- ▶ Egyedileg, konkrét ügyintézők által kezelt ügyek kezelése a Service Deskben, bejelentések, feladatok konkrét személynek átadása (telefonos és online csatornán is)
- ▶ Platform korlátai
- ▶ Projekt közbeni ISO bevezetés kezelése

Service Desk által teremtett értékek

A Service Desk bevezetése jelentősen felgyorsította a szolgáltatás menedzsment folyamatok fejlesztését



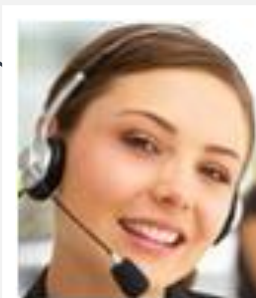
- Szolgáltatási szint megállapodások
- Minőségmérés és minőségjavítás
- Információáramlás és státuszkövetés



OTP Service Desk által teremtett értékek

AZ ÜGYFELEKNEK

- gyors válaszadás a fiókban
- tájékoztatás megoldási /válaszadási határidőkről
- nyomon követhető ügyek



OTP Service Desk

A MEGOLDÓKNAK

- kompetencia alapú megoldócsoportok
- közös feladatkosár
- bejövő telefonhívások szabályozott kezelése
- folyamatvezérlés

A BEJELENTŐKNEK

- egykapus bejelentés
- státuszkövetés
- online visszajelzés
- szolgáltatási szint megállapodások
- megoldás értékelése

A VEZETŐKNEK

- vezetői kontroll riportok
- folyamatban lévő feladatok követése
- hatékony erőforrás-és minőségmenedzsment

Köszönjük a figyelmet!

Sári Ibolya
Főosztályvezető
Saril@otpbank.hu

OTP Bank Nyrt.
www.otpbank.com

Szász Erika
Vezető tanácsadó
erika.szasz@ness.com

Ness Hungary Kft.
www.ness.com

Kovács Attila
Vezető tanácsadó
attila.kovacs@ness.com

Ness Hungary Kft.
www.ness.com

