

IT Üzemeltetés

Szabó Zsolt
IT Üzemeltetés Vezető
Infobex Kft.



Dies diem docet.



Miről beszélünk ma

- ❑ IT evolúció
 - ❑ Az informatikus kolléga szerepének, munkájának, megítélésének változása az elmúlt 2 évtizedben.
- ❑ Belső IT kiszervezése
- ❑ ITIL alapú IT üzemeltetés működése



Számítástechnikus

- Többnyire könyvelés alatt
- Minden amiben áram van
- „Tűzoltás”
- Nem beteg, nem nyaral
- Segít, ahol tud



Rendszergazda

- Külön IT csoport része
- Guru
- Túlterhelt
- Háttérmunka, felhasználók számára láthatatlan
- Munka prioritásokat saját maga határozza meg
- Rendszeres incidensek a kollégákkal



IT mint stratégiai szerep

- ❑ Egyre nagyobb IT függés
- ❑ Vállalati stratégia része
- ❑ Nem közmű
- ❑ A „hagyományos” IT válsága



Sikeres belső IT, DE...

- Rutinos, mindenre megoldást szállító csapat
- Időhiány
- Specialisták, elvileg mindenki mindenhez ért, de mégsem
- Ad-hoc beszerzések, fejlesztések
- „Állam az államban”
- Az egyéni lelkesedés irányít, nem a folyamatok
- Többszöri felsővezetői próbálkozás a mérhetőségre, átláthatóságra



How users see the programmers



How programmers see the users



Megoldás

□ Kiszervezés



Szolgáltatás tervezés

- Kiszervezés
- Szolgáltatás katalógus
- Kapacitások
- Rendelkezésre állás
- SLA



Szolgáltatás bevezetés

- ❑ Folyamatok létrehozása
- ❑ Konfiguráció management
- ❑ Változás management



Szolgáltatás üzemeltetés

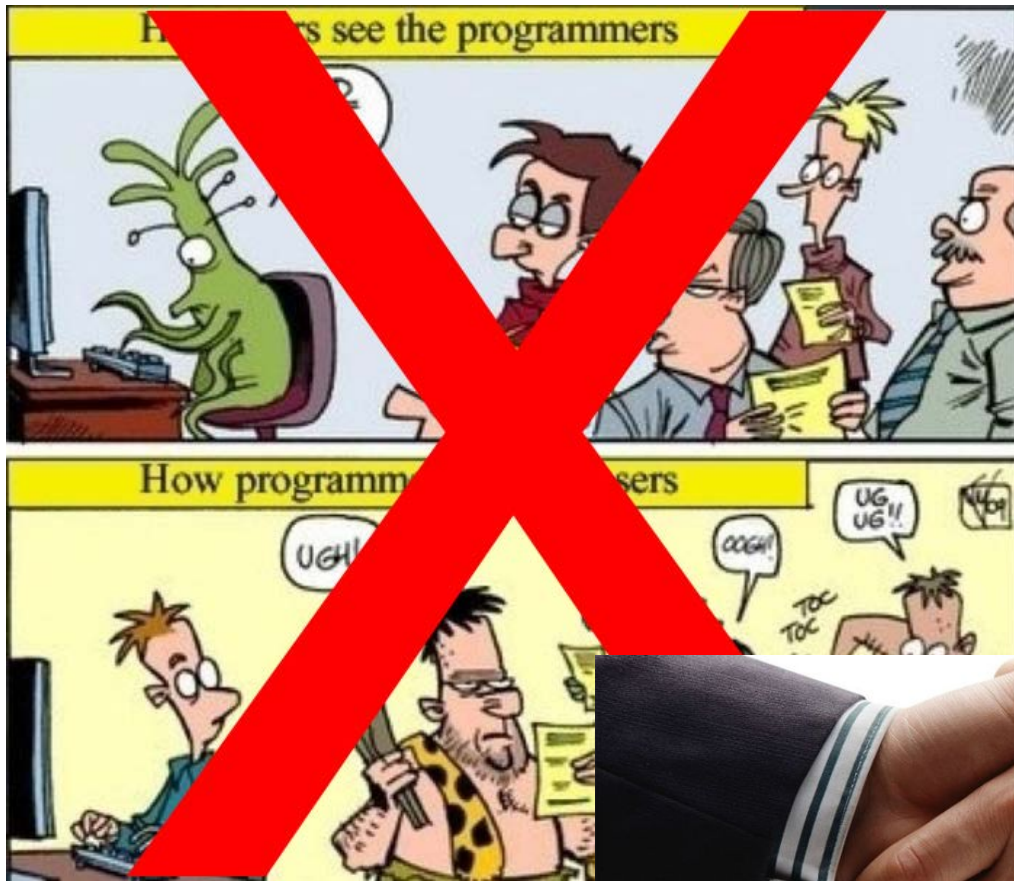
- Service Desk
 - Csapat
 - Szoftver
- Incidens management



Tapasztalatok

- ❑ Felhasználók vs. Szolgáltató
- ❑ IT → Szolgáltató
- ❑ Kezdeti hibák
- ❑ Kommunikáció + oktatás





Egyéb üzletágak megjelenése

- Marketing
- Belső üzemfenntartás



A sikeres üzemeltetés sarokkövei

- Folyamatok
- Szervezet, Szerepkörök
- Szakértők
- Eszköz
- Kommunikáció
- Képzések





„Lélekcsiszoló”



Köszönöm a figyelmet

