

# Üzemeltetési folyamatok mérési lehetőségei és ezek hatékonyság javító hatása a Szolgáltatás üzemeltetésben

# ITIL CSI/PDCA van különbség?





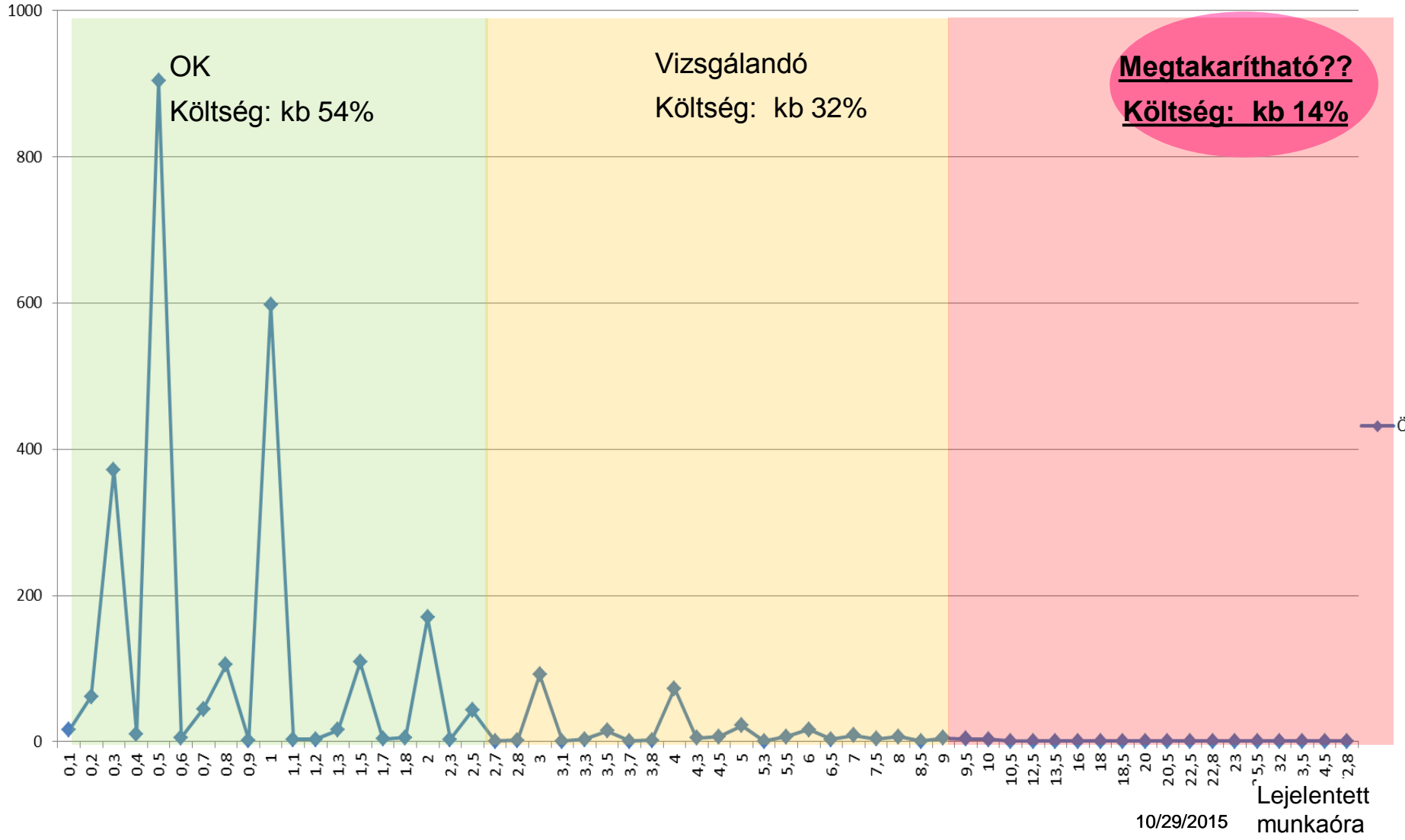
# Mennyibe kerül egy incidens megoldása? Adatgyűjtés

MPT szolgáltatás te...

Count of Munkaór...

Jegy Db

## 2014-ben Desktop technológiára lejelentett munkaórák jegyenkénti eloszlása



**Megtakarítható??**  
**Kölség: kb 14%**

10/29/2015 Lejelentett munkaóra

Munkaóra

# Mennyibe kerül egy incidens megoldása? Akciók

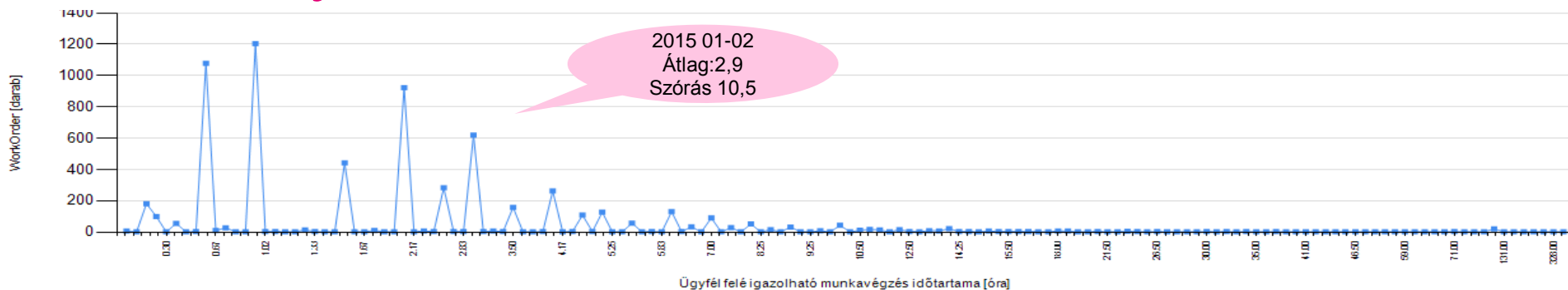
## Szolgáltatás menedzsment típusú akciók

- ✓ Piros kategóriába eső esetek szűrőpróbaszerű utólagos, kézi ellenőrzése
- Piros kategóriába eső esetek esetén automata jóváhagyási kötelezettség
- Zöld kategórián felüli esetekben automata, valós idejű visszajelzés
- ✓ Intézkedések kihirdetése

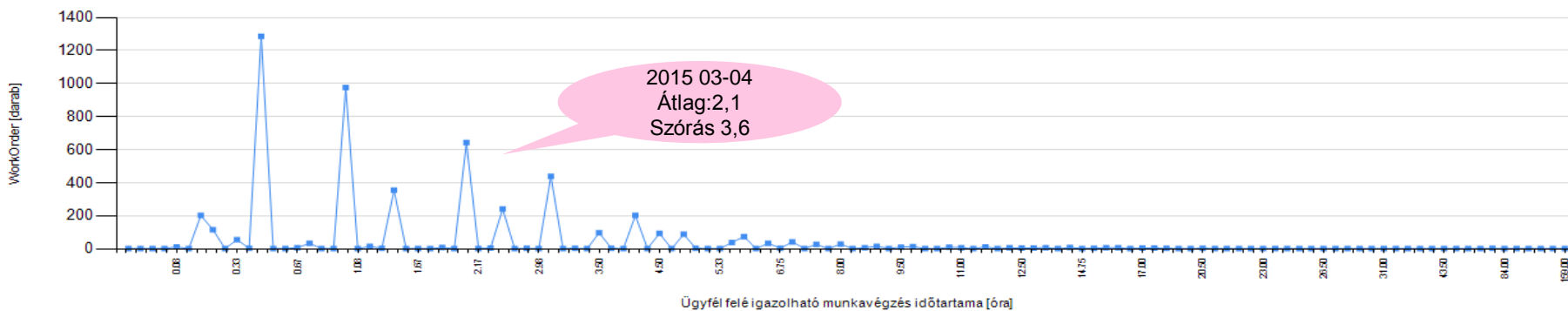
## Munkaszervezés típusú akciók

- ✓ Piros kategóriába eső esetek szűrőpróbaszerű utólagos, kézi ellenőrzése
- ✓ Munkaszervezés átalakítás
- Érdekeltségi rendszer átalakítása
- ✓ Intézkedések kihirdetése

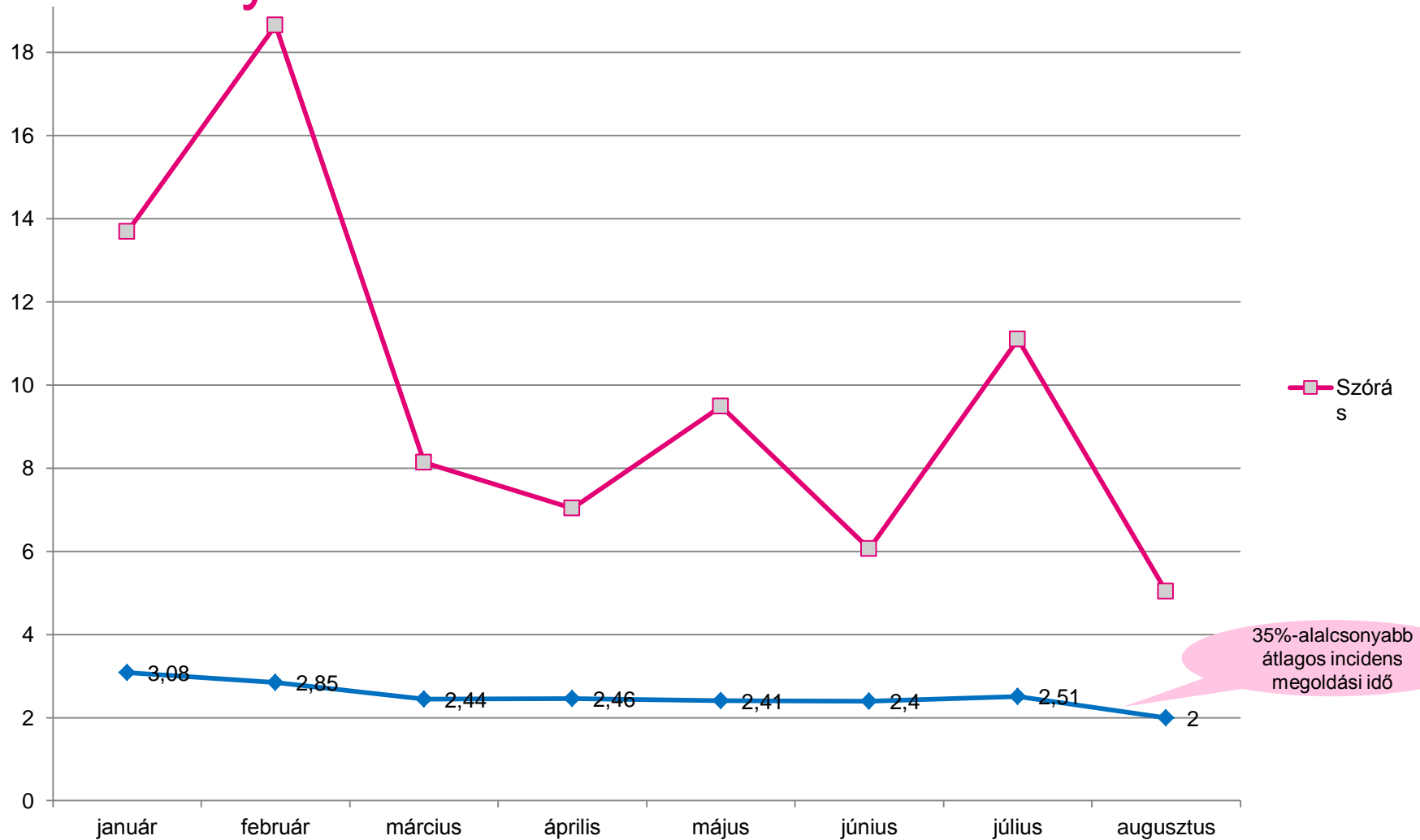
# Mennyibe kerül egy incidens megoldása? Eredmények



WorkOrder darabszámok az ügyfél felé igazolható munkavégzés időtartamának függvényében



# Mennyibe kerül egy incidens megoldása? Eredmények



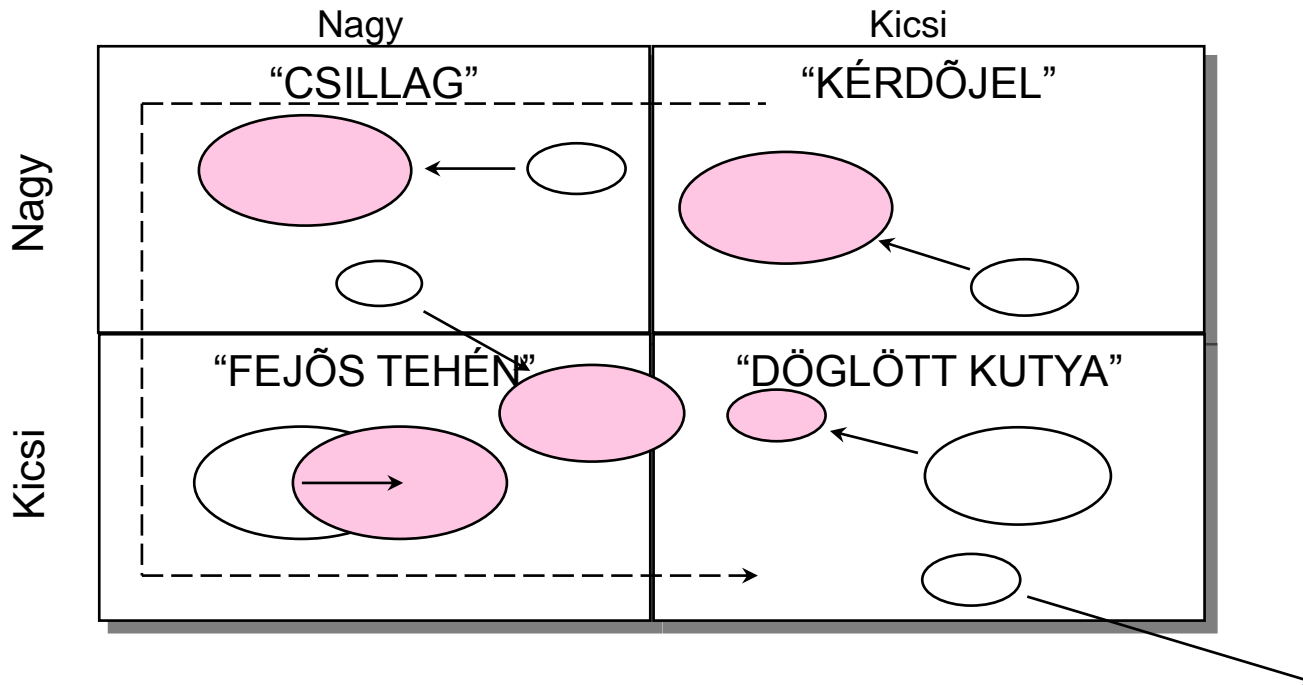
35%-alacsonyabb  
átlagos incidens  
megoldási idő

# Egyéb értékek

BCG (piaci növekedés/piaci részesedés) mátrix  
„végrehajtás optimalizálás” lehetősége

Hatékonyág növelésének lehetősége

A megoldott esetek száma

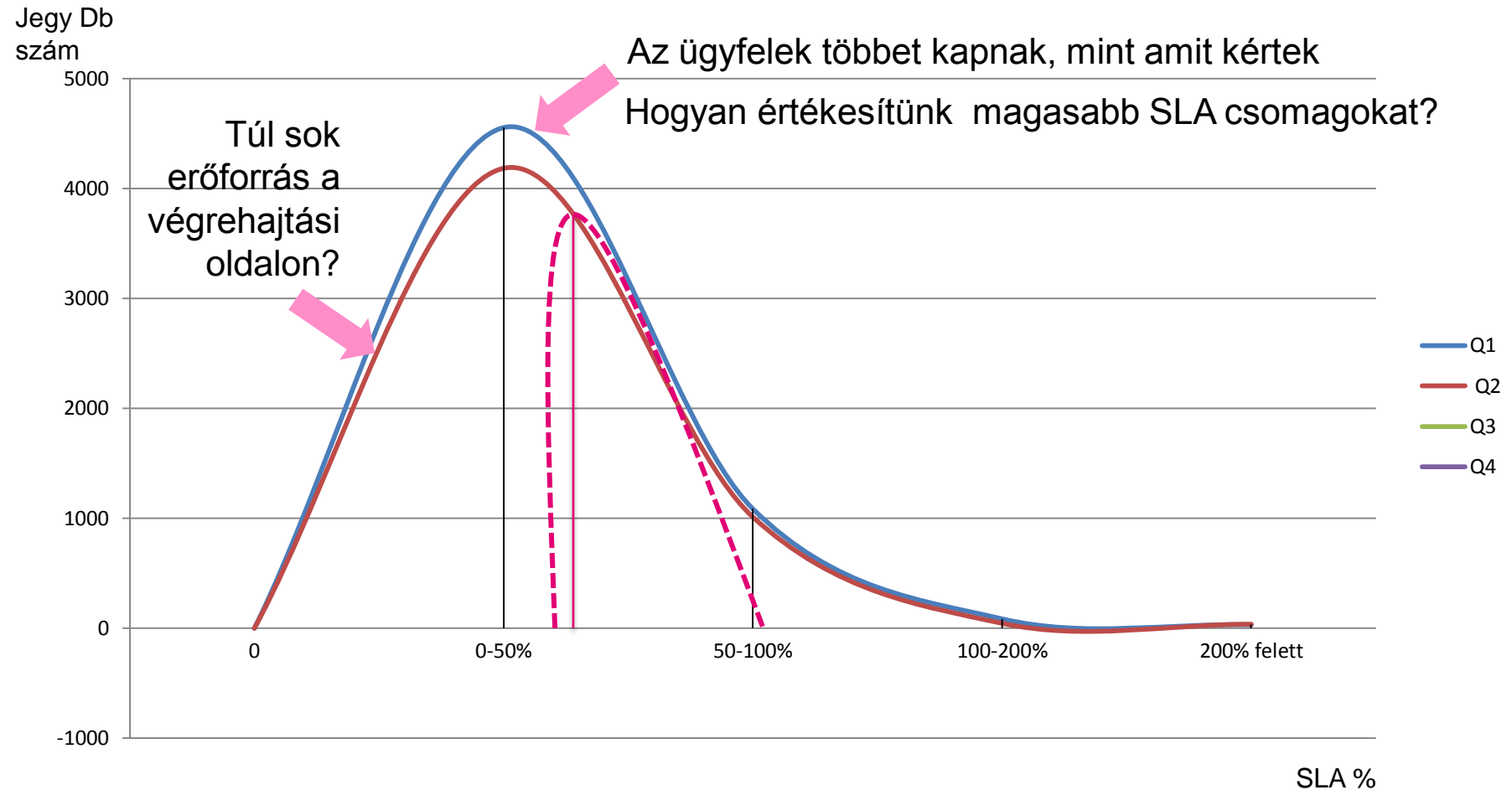




STARBUCKS COFFEE



# Mikor oldunk meg egy incidensst? Adatgyűjtés



# Mikor oldunk meg egy incidenst? Akciók

## Szolgáltatás menedzsment típusú akciók

- Esetek kiosztása később
  - Átlagos megoldási időt levonva az SLA határidőből
  - Nem kötbérköteles szerződések esetén
  - Csak prioritás 3 alatt

## Munkaszervezés típusú akciók

- Folyamatos terhelés vizsgálat, azonnali akciók
- Helyszín alapú munka kiosztás

# CSI jelentősége a gyakorlatban tapasztalataink szerint

A statisztikai alapú, folyamat jósági tényezőket mérő módszerek jól használhatók a CSI-ben

A módszer használata

- Feltárja a folyamatok kapcsolódási pontjaiban rejlő esetleges hibákat.
- Feltárja a munkaszervezésben rejlő hatékonyságjavítási lehetőségeket
- Valós üzleti eredmény, magasabb árrést eredményez
- Jelentős ügyfél elégedettség növekedést okoz

KÉRDÉSEK?

T · · Systems ·