



A rendcsinálás és
hatékonyság növelés
eszköze:
ITIL kisvállalatoknak

Fábián Zsolt
Ügyvezető

Hallenbeck Kft

A Hallenbeck IT Services bemutatása

- Alapítás éve 1999
- Létszám 11
- Fő tevékenységkör rendszer üzemeltetés
- Ügyfelek száma 50+
- Bejelentések száma évente 3000+
- Technológiai fókusz Helyi szerver megoldások
MS Felhő technológiák
- Web lap: www.hlb.hu

Hogyan működtünk előtte?

- Telefon és levél alapú bejelentések
- Telefon és levél alapú visszajelzések az Ügyfelek számára
- Reklamációk az elfelejtett bejelentések miatt
- Eseti jelentések készítése a futó ügyekről
- Dolgozók munkaterhelése nem látszódott
- Szerződött keretidők nyomon követése nehézkes volt
- Munkaidő elszámolás és számlázandó összegek vezetése kézi erővel
- Redmine használata korlátozott eredményekkel

Miért vágunk bele?

- Ügyfél reklamációk
- Növekedési tervek
- Átbocsátó képesség növelése
- Működés átláthatóvá tétele
- Számlázási gondok
- Régi eszköz nem támogatta megfelelően a munkavégzést

Bevezetési projekt



szoftver szolgáltatás ITIL V3 szerinti működéssel

- 3 hónap bevezetési idő
- ITIL alapok átadása
- Megoldási folyamatok kialakítása
- CMDB struktúra kialakítás és kezdeti feltöltése
- Keret óraszám alapú működés kifejlesztése

Megvalósult

- Szolgált
- Szolgált
- Megoldá



- Teljeskör
- Keretidő

Eredmények ...

- Ügyfelek rászoktatása a WEB-es bejelentő felületre
 - Ügyfelek számára is átláthatóbb működés
 - Nincs elfelejtett bejelentés és feladat
 - Nyugodtabb munkavégzés
 - Megnövekedett proaktivitás
-
- 20% körüli árbevétel növekedés, azonos létszám mellett

és ami még előttünk van ...

- Folyamatba épített minőség-ellenőrzés
- CMDB teljes körűvé tétele
- Tudásbázis folyamatos bővítése
- Mindennapi használat során felmerült tapasztalatok átvezetése a szolgáltatásirányítási rendszerben (SIP)

Tapasztalatok

- Az ITIL megtanulható és kisebb cégek számára is hasznos
- IT szolgáltatásirányítási rendszer bevezetése visszahatott az üzleti modell szerkezetére
- Folyamat alapú működés minőséget teremt
- Rendszeres folyamat optimalizálás szükséges
- Evés közben jött meg az étvágy, működés során új igények fogalmazódtak meg, amit megvalósított a GPIT
- Ügyfelek is rákaptak, újabb kimutatásokat kérnek

Köszönöm a figyelmet