



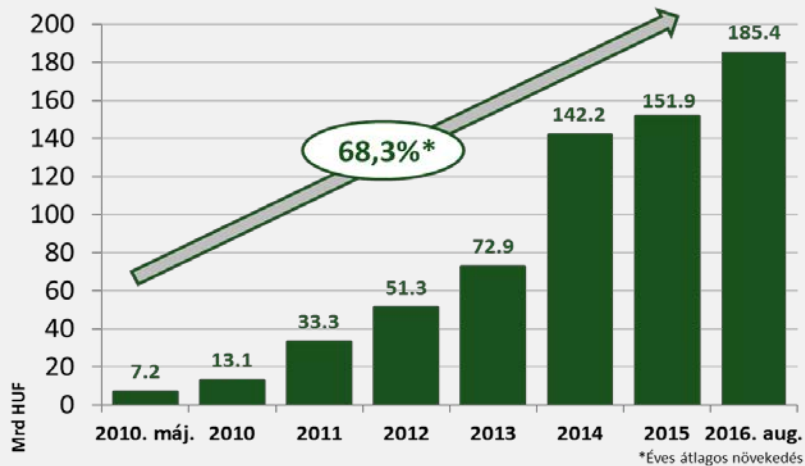
**GRÁNIT BANK - A DigitálisBank**

ITIL V3 ALAPÚ IT SZOLGÁLTATÁSIRÁNYÍTÁSI  
RENDSZER BEVEZETÉSE  
A  
GPITINER  
SEGÍTSÉGÉVEL

Sztrida Ákos  
IT ügyvezető igazgató helyettes  
ITIL Expert

## A BANKRÓL

- 100%-ban hazai tulajdonú bank
- Digitális banki stratégia
- Innovatív megoldások
- Dinamikus növekedés



- GRÁNIT VideoBank
- GRÁNIT eBank – Bankkártya zárolás/feloldás mobilról
- GRÁNIT Pay – mobilfizetés
  - Elsőként Európában MDES platformon
  - Mobilszolgáltató és SIM független (Android 4.4+ NFC)

[www.granitbank.hu](http://www.granitbank.hu) - számlanyitás akár online, ügyfélazonosítás akár az ön otthonában

## INDÍTÉKOK

- Régi igény, korlátozott kapacitás
- Törvényi követelményeknek való megfelelés biztosítása
- Régi e-mail alapú bejelentés kezelés nem támogatta a növekedési terveket
- Ingyenes megoldások bevezetése zsákutcának bizonyult
  
- Döntés ITIL alapú SM bevezetéséről

## KIVÁLASZTÁS

- Teljeskörű támogatást nyújtó rendszer
  - (Szolgáltatás üzemeltetés, CMDB, szolgáltatás katalógus és SLA kezelés)
- Beleértve a Hozzáférés kezelést lehetőségét
- Legyen benne monitoring funkcionalitás
- Magyar nyelvű legyen
- Illeszkedjen a bank infrastruktúrájába
- Skálázható (méret és funkcionalitás)
- Kliens mentes architektúra
- Külső partnerek is használhassák
- Kedvező ár-érték arány
- Nem licenc eladás, hanem kulcsrakész rendszer szállítása a feladat
- Módszertani támogatás a bevezetés és az üzemeltetés során
- Support elérhető közelségben legyen

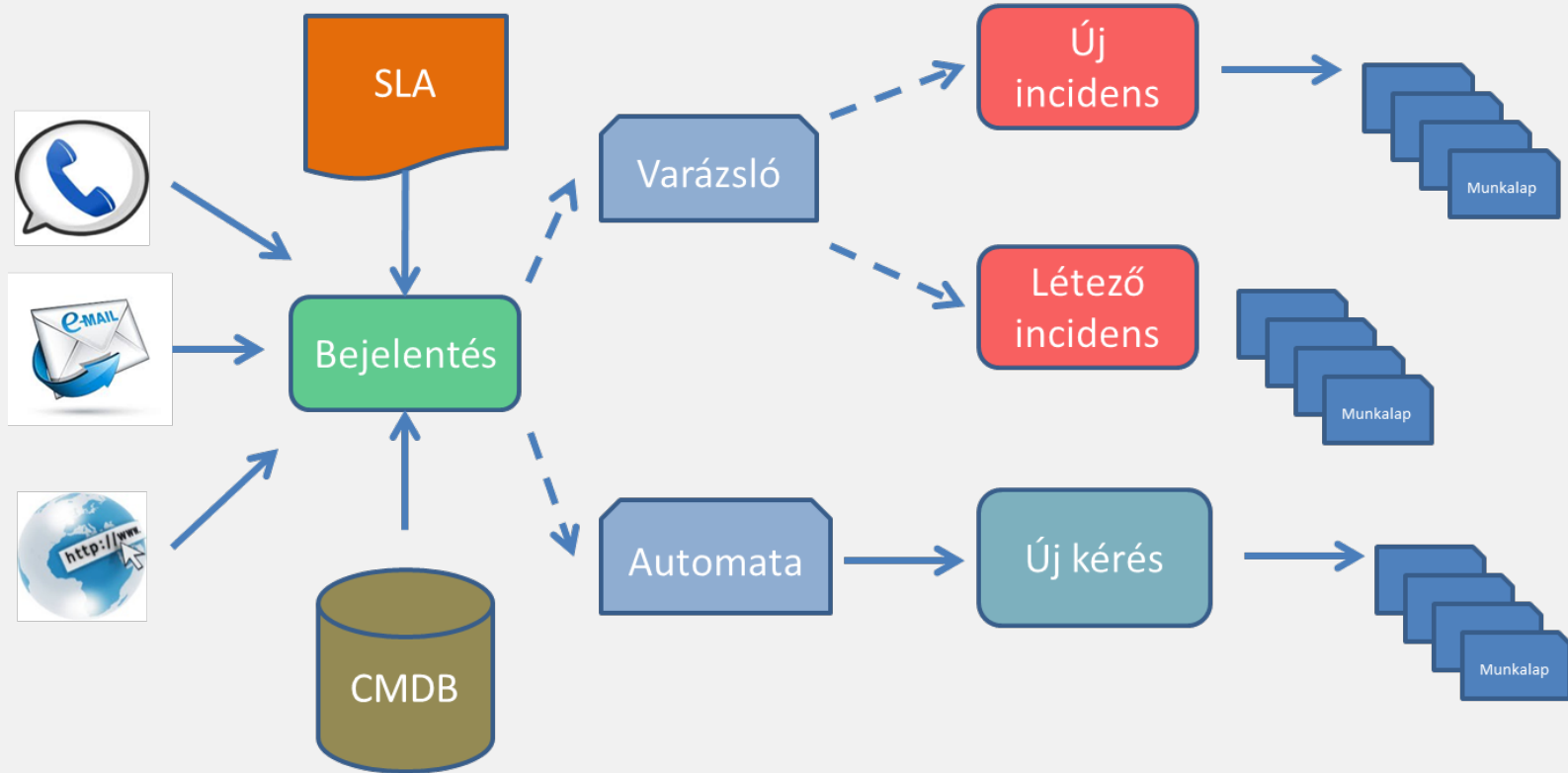
## A PROJEKT

- IT működés felmérése a GPIT szakemberei által
- Kulcsfelhasználó GPITiner oktatása
- Javasolt működési modell leszállítása (CMDB struktúra, szolgáltatás katalógus, megoldási folyamatok) GPIT által
- Modell véglegesítése közösen
- Rendszer paraméterezés GPIT
- CMDB feltöltés Gránit
- Teszt Gránit
- Pilot üzem az IT-n belül a bejelentések feldolgozásával

# MEGVALÓSULT

- Jól áttekinthető intranetes bejelentő felület
- Szolgáltatás katalógus
- SLA
- Folyamat alapú működés
  - Incidenskezelés
  - Problémakezelés
  - Kérés teljesítés kezelés
  - Változáskezelés (beleértve a szoftver fejlesztési folyamatokat is)
- Egységes, nyomon követhető kommunikációs csatorna használata
- CMDB felállítása
- AD integráció

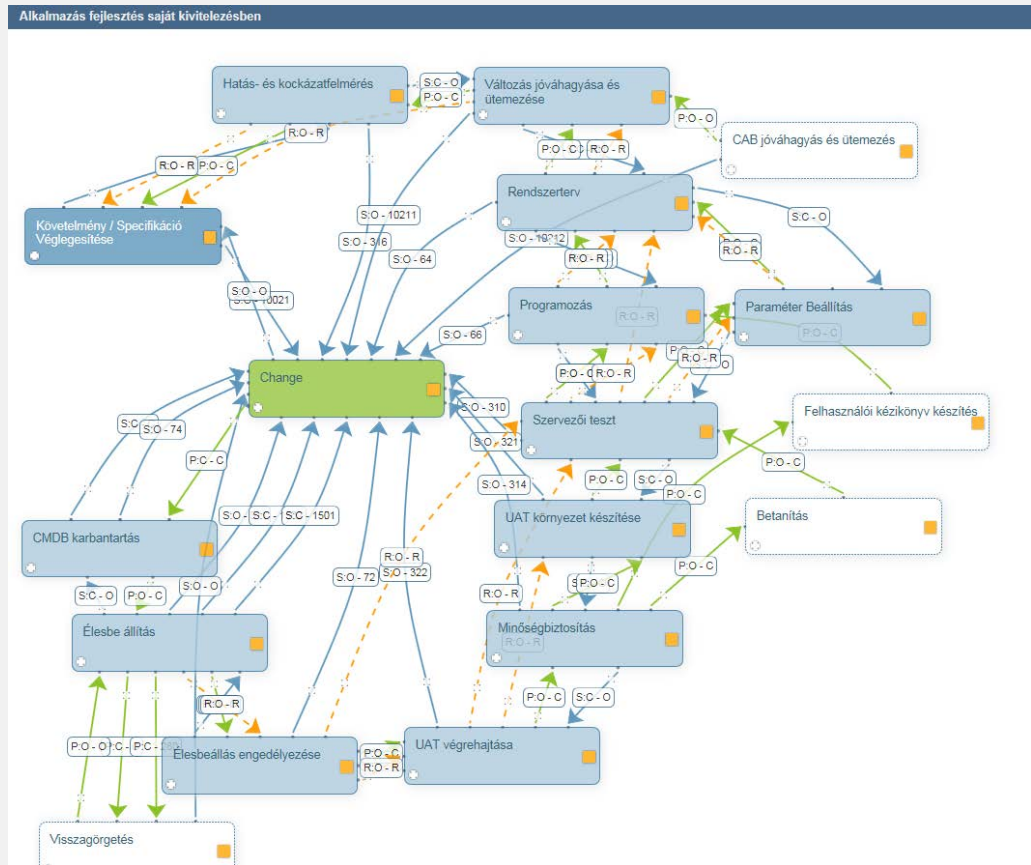
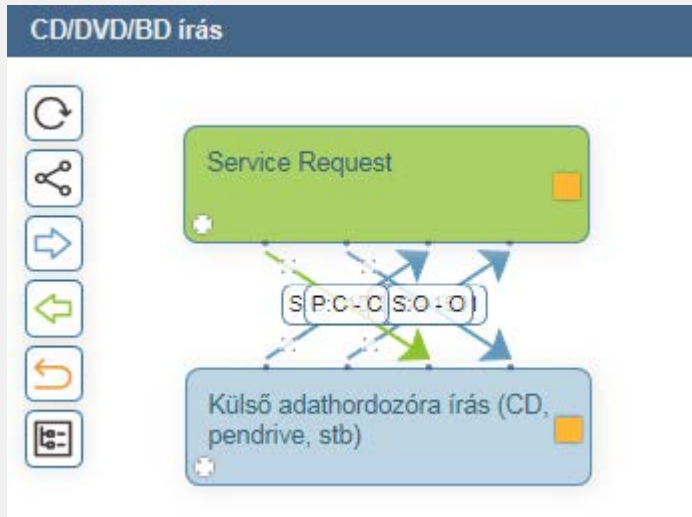
# MŰKÖDÉSI LOGIKA



# FOLYAMATOK

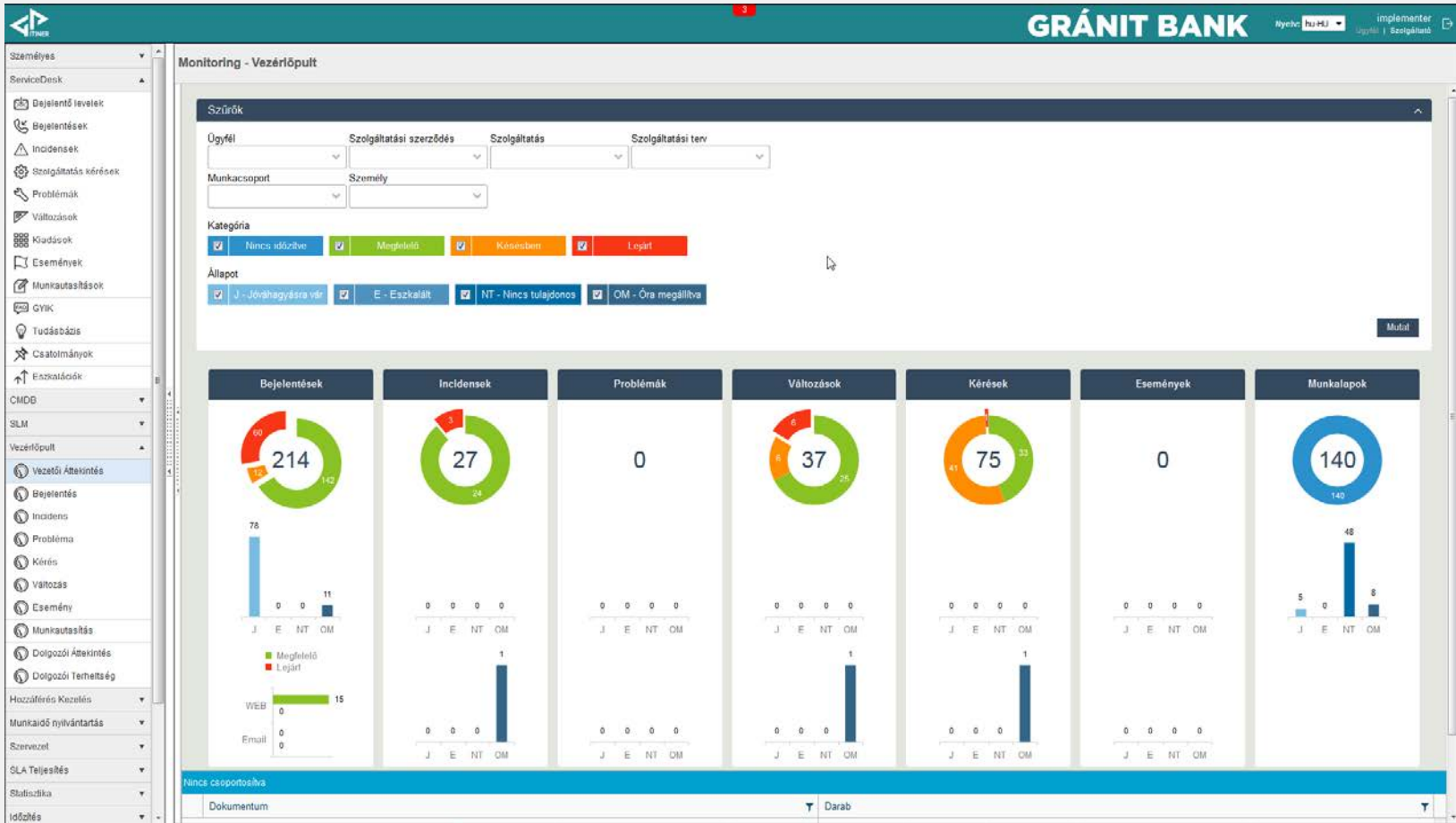
Egyszerűtől ...

...az összetettig

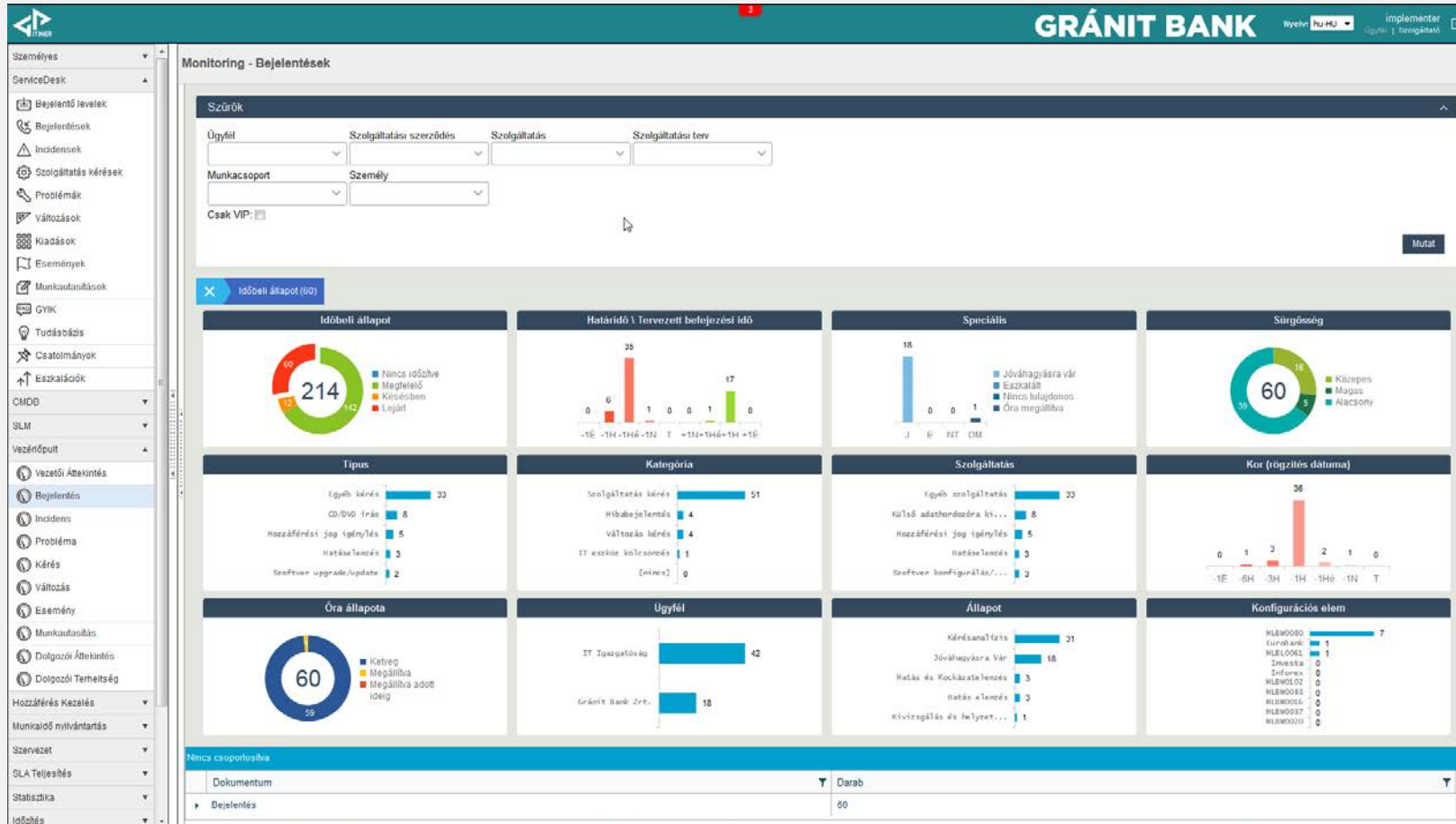




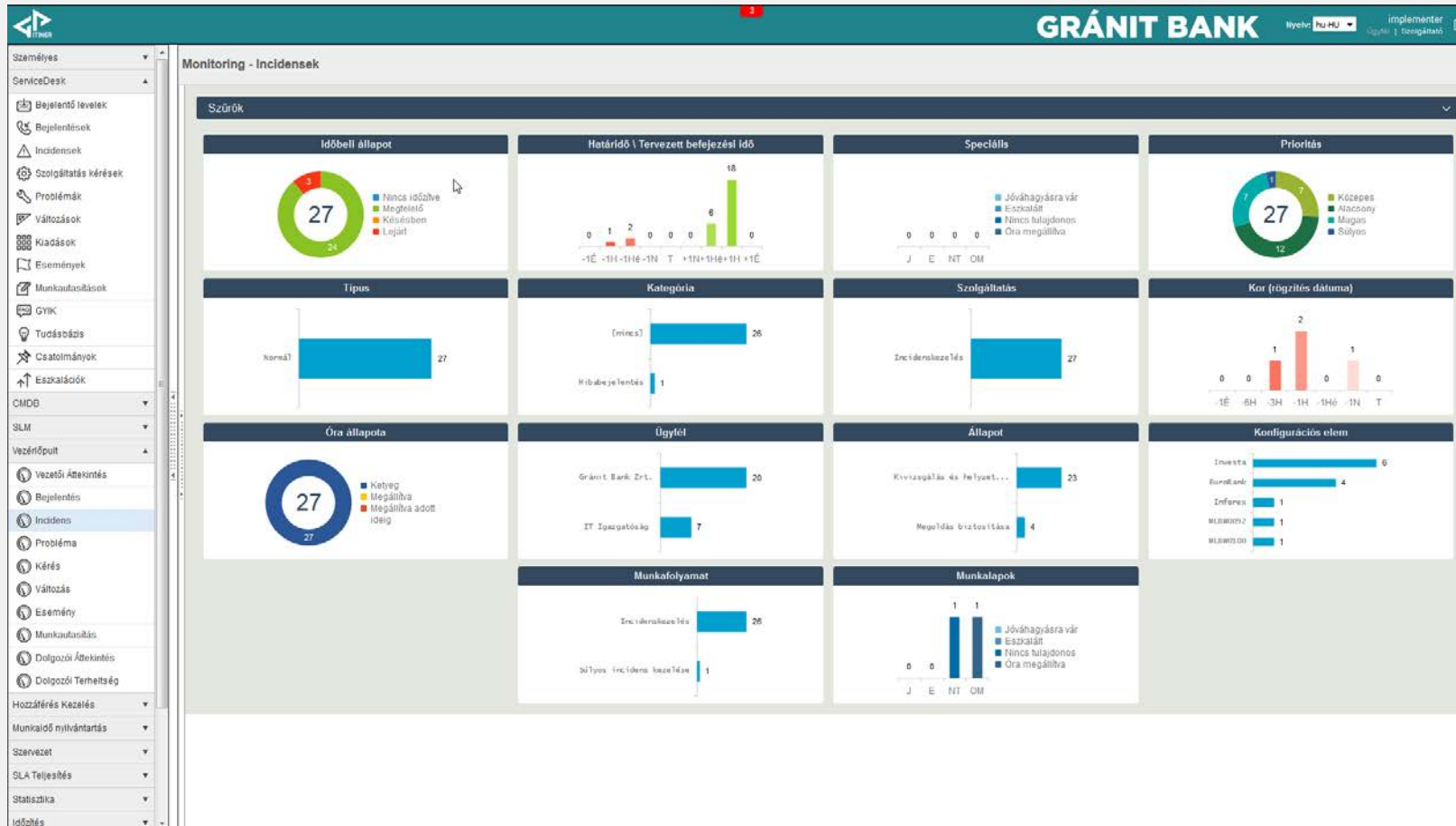
# VEZÉRLŐPULTOK – I.



# VEZÉRLŐPULTOK – II.



# VEZÉRLŐPULTOK – III.



## FOLYAMAT ALAPÚ MŰKÖDÉS

- A működés tudatosítására volt szükség
- Iteratív folyamat
- Erősebb kontrollok
- Egységes végrehajtás
- Jó alapot teremt a folyamatos szolgáltatás fejlesztéshez

## EREDMÉNYEK - IT

- Jól átlátható, hogy ki, mit és hogyan csinál
- Tisztán látszik, hogy teljesíti-e az IT, ami vállalt
- A dolgozók leterheltsége követhető, a szervezet tartalékai feltárulnak
- Gyorsabb, gyakran automatikus munkakiosztás
- Hatékonyabb munka felosztás
- A szolgáltatásokat érintő minden dokumentáció egy helyen található
  - Beszélgetés funkció
- A bejelentések teljes élettörténete egy helyen hozzáférhető

## EREDMÉNYEK – TELJES SZERVEZET

- Az IT átbocsátó képessége növekedett
  - Gyorsabban célba jut a feladat
  - Kevesebb gond a reklamációkkal
- Költséghatékonyság javult
- Operációs kockázat csökkent
- Szervezeti tudás szintje emelkedett
- A minőség ellenőrizhető és tervezhető

## TAPASZTALATOK

- Túlzott aggodás a változások miatt
  - IT személyzetén belül
  - Ügyfelek/Felhasználók irányában
- Fokozott figyelem a vezetők irányában a bevezetés során
- Megoldás állapotának követése
- Közös terminológia a teljes bankban
- Készítés az érettebb működés implementálására („folyamatok túltolása”)
  - Tapasztalat: célszerű kis lépésekben haladni
- Saját IT erőforrások használatának minimalizálása működött
- IT belső pilot időszak,- nyilvános induláskor magabiztos használat
- Bevezetési és folyamatos felhasználói tájékoztatás fontossága
- E-learning oktatás és vizsga bevezetése

## TOVÁBBI TERVEK

- Hozzáférés kezelés élesbe tétele
  - Rendszer, hozzáférési szabály törzsadatok feltöltése elkészült
  - Szerepkör kialakítás folyamatban
- Tudásbázis építés
- Problémakezelés erősítése
- CMDB finomítása
- Külső partnerek felé megnyitás
- Mobil felület elérésének kialakítása
- Működési tapasztalatok megosztása a GPitiner tovább fejlesztése érdekében



KÉRDÉSEK ?

Köszönöm a figyelmet !