



Kormányos László és Bartók Sándor P.
MÁV-START és MÁV Informatika

Rendszerek a kirakatban 50.000 felhasználóval

A MÁV-START Internetes jegyértékesítési
rendszerének bevezetése és működtetése



Stratégiai célok - 1

**Az üzleti célok már az elmúlt
években megfogalmazódtak,
de a szándék és megfelelő
támogatottság csak most
érvényesült**



Stratégiai célok - 2

Jegyértékesítési koncepció

- hozzáférés javítása
- megfelelés a mai igényeknek
- csatornaköltségek csökkentése

Üzleti célok megfogalmazása

- utaskényelem fokozása
- imázsjavítás
- csatornahatékonyság javítása

Sikertényezők meghatározása

- gyorsaság
- elterjeszhetőség
- elfogadottság
- megbízhatóság
- finanszírozhatóság
- sok ezer felhasználó



Tervezési folyamat

- megoldások a stratégiai célokra
- különböző megoldások elemzése
- kiválasztott megoldás részletes elemzése és véglegesítése
- megállapodások, szerződések

- komoly gond volt a vasúti környezet és IT-s lehetőségek összebékítése
- sikertényezők állandó figyelése

- Business Impact Analysis



Fejlesztési folyamat

- kialakult üzleti célok lefordítása informatikai feladatokra
- IT-s lehetőségek testreszabása
- SDLC alkalmazása
- teljes folyamat következetes végigvitele (benne az igénymegfogalmazásokról, azok formális elfogadásától egészen a végén feltétlen szükséges tesztelésekig!)



Rollout folyamat

Fizikai Rollout

- cégek közötti együttműködés
- sokszereplős feladat
- feszített tempó

Oktatások

- cégen belül és kívül
kiemelt oktatási területek:
 - MÁV-DIREKT
 - MÁVI szakmai Helpdesk



Éles indulás

- átállás/beindítás megtervezése a technikától a kommunikációig
- gyakorlati felkészülés a hibaelhárításra
- kommunikációs felkészülés
várt és váratlan események kezelése
(blog-ok, indexes cikk stb.)
- 50ezer felhasználó nagyon hamar!



Szolgáltatásüzemeltetés

- szervezetek működési szokásainak megtörése
- SLA/OLA meghatározások
- insourcing/outsourcing
- ellenőrzések
- 3rd party probléma
- eskaláció (politizált környezetben)

- CR-k, mint a normális élet velejárói,
 - csak nagyon fegyelmezetten szabad!
 - PreCR folyamat



Még egyszer a sikertényezőkről

Sikertényezők meghatározása

- gyorsaság
- elterjeszhetőség
- elfogadottság
- megbízhatóság
- finanszírozhatóság
- sok ezer felhasználó



Eredményeink

- jelentős felfutás
 - megbízható működés
 - kapcsolat az utasokkal (MÁVDIREKT)
 - utaselégedettség növekedés
 - CR folyamatok rendben
-
- a jelenlegi szolgáltatás jó alapot nyújt a továbblépéshez:
 - mobiltelefonos jegyértékesítés
 - virtuális jegy



Köszönjük a figyelmet
és
várjuk a kérdéseket most,
vagy
az előadás után személyesen is.

Bartók Sándor P. – MÁVI

BSP@Mavinformatika.hu

ÉS

Kormányos László - MÁV-START

Kormanyos.Laszlo@MAV-START.hu

**Utazzunk együtt a vasúton
az eTicket-tel!**

