

Hogyan javíthatóak a belső folyamatok, és az eredményesség Outsourcingon keresztül



Bába Tamás
Igazgató
IT Üzemeltetési és
Támogatási szolgáltatások

Agenda

1

Capsys Kft. bemutatása

Bemutakozás

2

Outsource-ról általánosságban

Outsourcing esetében kiemelten fontos lépések

3

Folyamatjavítási lehetőségek

Milyen folyamatjavítási lehetőségeink vannak outsourcing esetén

4

Kulcs üzenetek

Üzenetek

Agenda

1

Capsys Kft bemutatása

Bemutakozás

2

Outsource-ról általánosságban

Tévhit

Stratégia kialakítása

Beszállítói kapcsolat

Beszállító kiválasztása

Rizikók kezelése

3

Folyamatjavítási lehetőségek

Milyen folyamatjavítási lehetőségeink vannak outsourcing esetén

4

Kulcs üzenetek

Üzenetek

Agenda

1

Capsys Kft. bemutatása

Bemutakozás

2

Outsource-ról általánosságban

Outsourcing esetében kiemelten fontos lépések

3

Folyamatjavítási lehetőségek

Folyamatjavítás

Fő irányok

ITIL folyamatok kialakítása

4

Kulcs üzenetek

Üzenetek

Agenda

1

Capsys Kft. bemutatása

Bemutakozás

2

Outsource-ról általánosságban

Outsourcing esetében kiemelten fontos lépések

3

Folyamjavítási lehetőségek

Milyen folyamatjavítási lehetőségeink vannak outsourcing esetén

4

Kulcs üzenetek

Üzenetek

Capital Systems Kft bemutatása

- **Háttér**

- 1998-ban alapították pénz- és tőkepiaci szakemberek
- Magánszemélyek tulajdonában van
- Fókuszban a pénzügyi szektor

- **Tevékenységei**

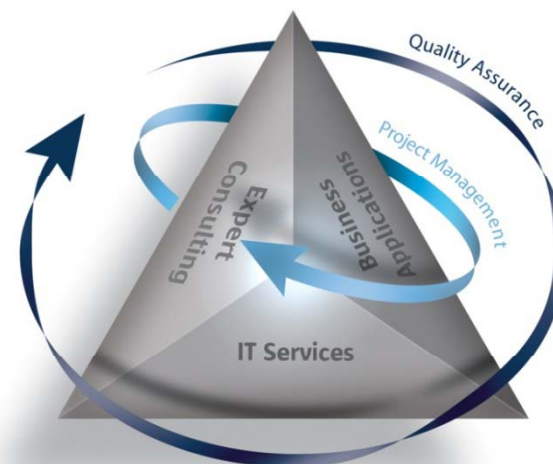
- Üzleti szakértő (Tervezés)
- Üzleti alkalmazások (Bevezetés)
- Informatikai szolgáltatások (Üzemeltetés)

- **Országokon átívelő projektek Kelet-Közép-Európában**

- Horvátország, Lengyelország, Magyarország, Oroszország, Románia, Ukrajna

- **Cég felépítése**

- 90+ fő
- Informatikusok és közgazdászok
- Árbevétel 2010-ben: 1,1 milliárd

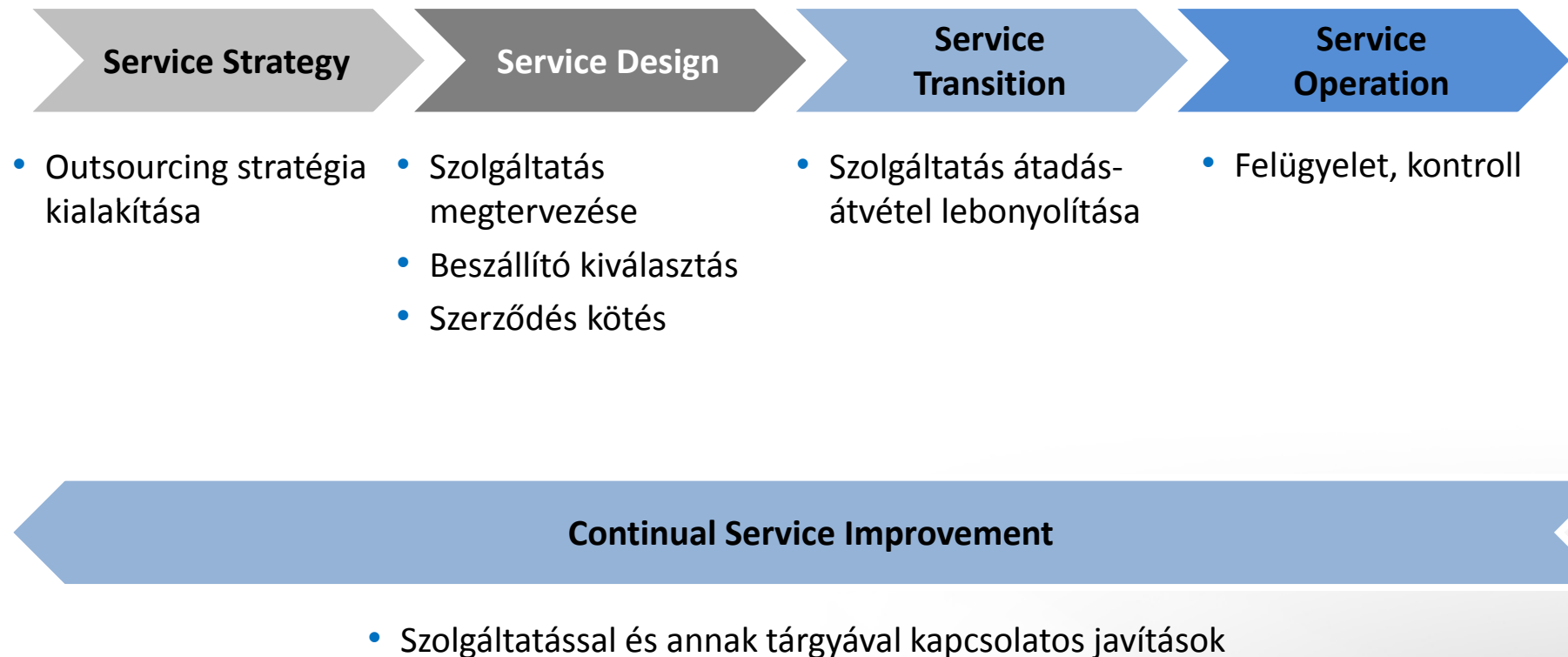


capsys means
6sigma
applications

CISA
CERTIFIED INFORMATION SYSTEMS AUDITOR™



Outsourcing és az ITIL életciklus mgmt.



Outsource-ról általában

Tévhitek:

- Csak nagy, globális cégeknek éri meg, ahol nagy tömegű munkamennyiség kerül kiszervezésre
- Ha nincsenek jól kidolgozott, érett Service Management folyamatok, akkor csak veszteséges lehet
- Alkalmazás üzemeltetést nem lehet kiszervezni, mert túl specifikus
- Eleve csak veszteséges lehet az Áfa kör miatt (Pénzügyi, Biztosítói szektor)
- Ha kiszervezek egy területet / tevékenységet, akkor kiszolgáltatom magam a beszállítónak, nem tudok majd szabadulni tőle

Outsource-ról általában

Milyen esetekben jön/jöhet szóba:

- Költség csökkentés vagy költség növekedés elkerülése
- Létszám csökkentés
- Növekedő feladatok ellátása
- Fókuszáltabb feladatmegoldások
- Adott szolgáltatás „rendbe tétele”
- Egyéb

Outsourcing Stratégia

- Milyen területet outsource-olunk (stratégiai vagy nem stratégiai területek)
- Feladatkör pontos meghatározása
- Szolgáltatással kapcsolatos elvárások megismerése
- Méretgazdaságosság figyelembevétele



Outsourcing Stratégia

- Melyek azok a stratégiai célok, amelyek megvalósítása (rövid és középtávon)
 - Érinthetik az adott szolgáltatást, szerződést
 - Feladat- és felelősségekört
 - Újabb szolgáltatási kör bevonását igénylik



Outsourcing Stratégia

- Kinek/Mit/Hogyan/Mikor
- Belső érintett IT területek felé:
 - Időzítés fontossága
 - Őszintén amennyire csak lehet
 - Rendszeresen
- Üzleti területek felé
 - Előzetes egyeztetés (elvárások tisztázása)
 - Rendszeres (heti) státusz megbeszélések az átvétel alatt
- Felsővezetés felé
 - Elvárások tisztázása
 - Rendszeres státusz jelentés



Outsourcing Stratégia

- Interfészelt kapcsolat
- Integrált kapcsolat

Cél pontos meghatározása

Kapcsolat az IT és üzleti stratégiával

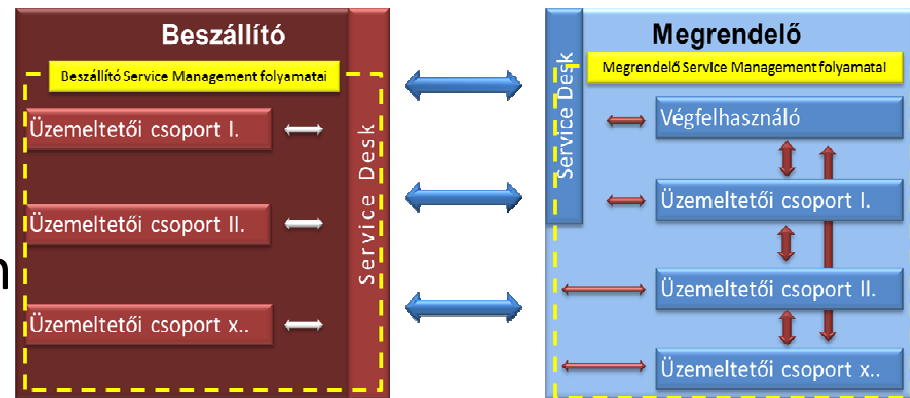
Stratégia

Kommunikációs stratégia

Beszállítói kapcsolat típusa

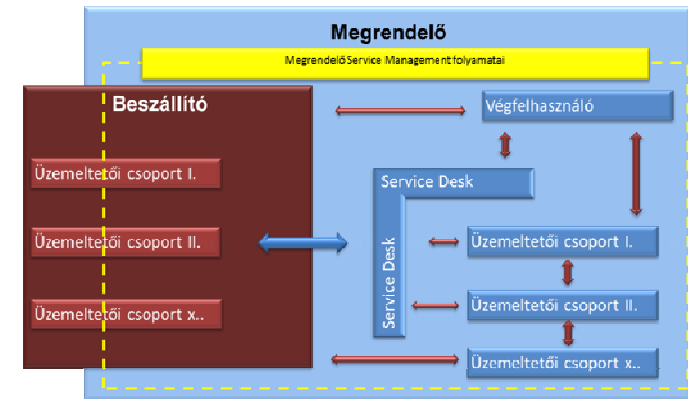
Interfészelt kapcsolat

- Távoli hozzáféréssel biztosított
- Jól kidolgozott, érett folyamatok vagy nagyon jól behatárolható, standardizálható feladatok esetén
- Feladat **mértékének és határainak** pontos ismerete elengedhetetlen
- A kommunikáció csak hibajegyeken keresztül történik, az üzemeltetők közvetlenül csak szűk körben vagy egyáltalán nem elérhetők
- A szállító saját monitoring rendszerét használja szabványos üzeneteken keresztül



Integrált kapcsolat

- Távoli hozzáféréssel vagy helyszíni támogatással biztosított
- Kevésbé kidolgozott folyamatok, bármilyen típusú feladatkör esetén
- Feladat **határainak** pontos ismerete elengedhetetlen
- A feladat pontos mértéke nem ismert, ezért nagyobb fókuszt kell a rizikó kezelésre
- A kommunikáció nem csak hibajegyeken keresztül történik, az üzemeltetők közvetlenül is elérhetők
- A szállító a megrendelő monitoring eszközeit használja



Beszállító kiválasztás

- A lehetséges partner(ek) megismerése
- Megbízható, stabil pénzügyi helyzet
- Értékek
- Tapasztalat
- Kulcs folyamatok
- Van-e más területen is felhasználható tapasztalata
- Referenciák ellenőrzése

Rizikók kezelése

- A cél pontos meghatározása, folyamatos ellenőrzés
- Pilot üzem
- Szolgáltatási szerződéses háttér biztosítása
 - Feladatok pontos meghatározása
 - Szolgáltatási ablak
 - Szolgáltatási szintek és mérésük
 - Szankciók és ösztönzők
- Kiszolgáltatottság csökkentése
 - Feladat nagyságától függően több beszállító alkalmazása
 - Beszállító fokozott kontrollja, szolgáltatási szint monitorozása
 - Virtuális környezetben végzett munka
 - Dokumentációk, tudásbázis karbantartásának ellenőrzése
- Kommunikáció

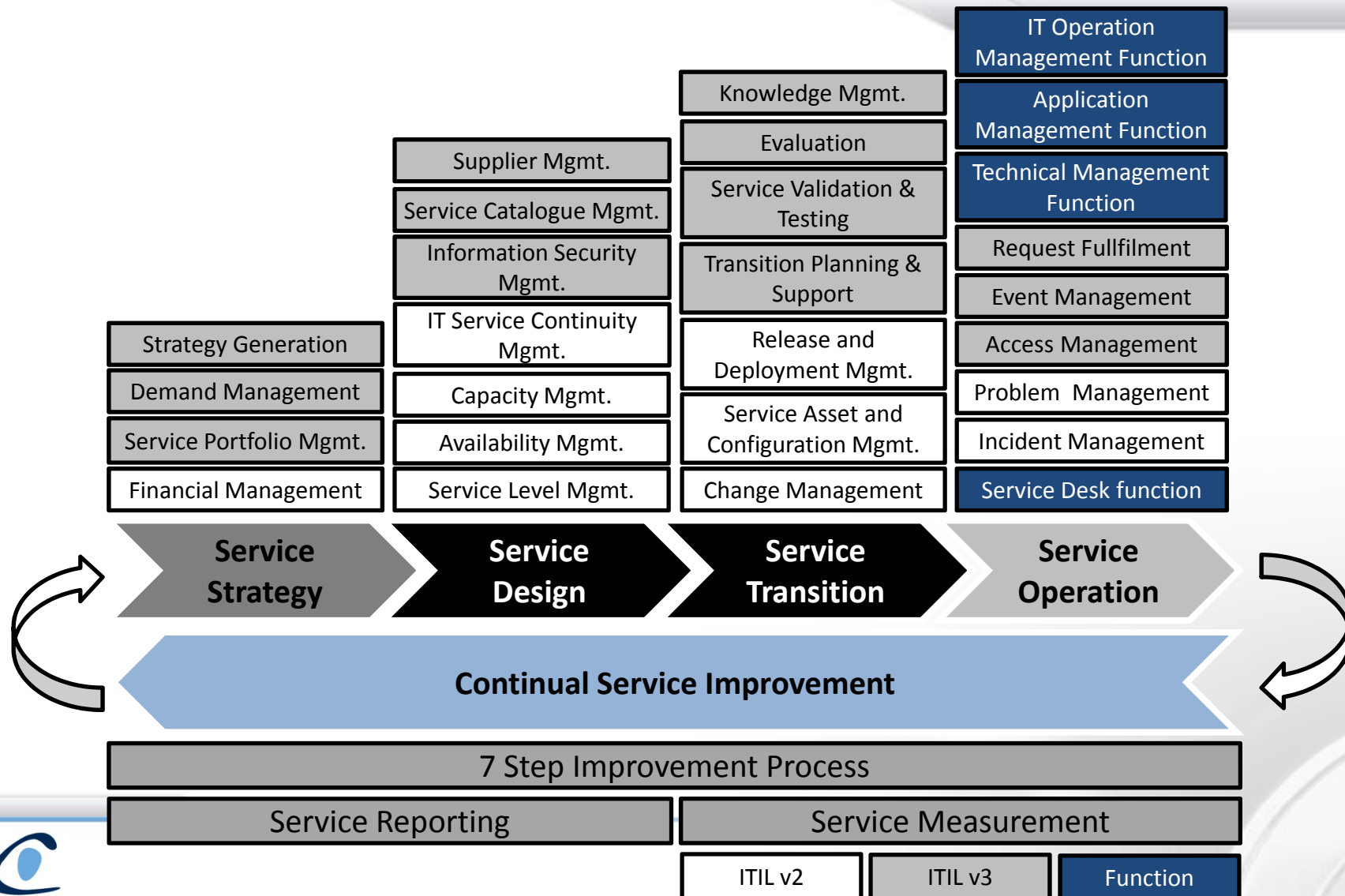
Folyamatok javítása

- Üzlet oldali elkötelezettség magasabb, mintha csak tisztán IT kezdeményezés lenne
- Beszállító tapasztalatainak kihasználása
 - közös érdekek
 - valós tapasztalatok
- Megközelítés
 - Beszállító felelőssége kialakítani és azt adoptáljuk a többi területre
 - Beszállítóval közösen dolgozzuk ki
- Fő irányok
 - Szolgáltatási szint mérésének javítása
 - Kiszervezett tevékenységek hatékonyságának növelése
 - Átláthatóság, kontroll növelése
 - Szolgáltatási szint javítása

Folyamatok javítása – Fő irányok

- Szolgáltatási szint mérésének javítása
 - Feladatok előfordulásának mennyisége
 - Reakció és megoldási idők
 - Szolgáltatások rendelkezésre állásának mérése
- Tevékenységek hatékonyságának növelése
 - Feladatok automatizálása (teljesen vagy részben)
- Átláthatóság, kontroll növelése
 - ITIL folyamatok kialakítása majd teljes körű bevezetése (SLA, Pénzügyi, Rendelkezésre állás, Eseménykezelés stb.)
- Szolgáltatási szint javítása
 - Rendszer- és folyamathibák okainak megszüntetése
 - Rendszer performanciájának, válaszidejének javítása

ITIL folyamatok kialakítása



ITIL folyamatok kialakítása

- Financial Management

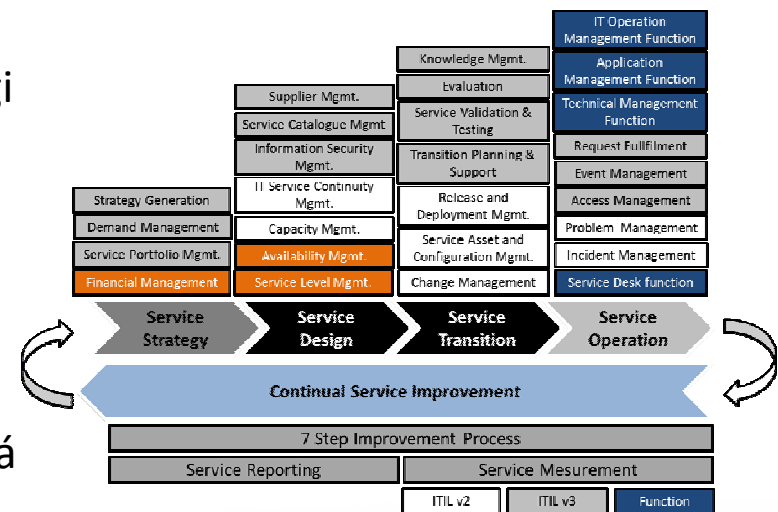
- Egység költség rendszer kialakítása a felelősségi körbe eső rendszereknél

- Service Level Management

- SLA (OLA) kidolgozása a szolgáltatási körbe eső rendszereknél
- Alkalmazások átfordítása üzleti szolgáltatásokká
- SL review-k tartalmának, formájának kidolgozása

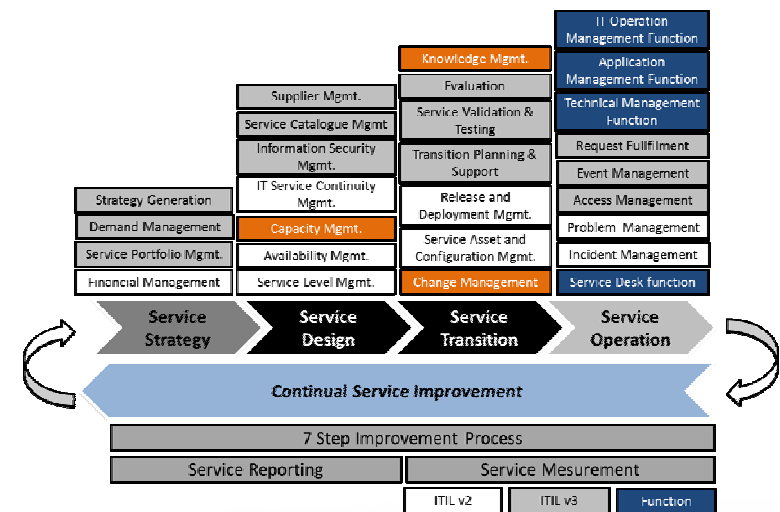
- Availability Management

- A felelősségi körbe eső szolgáltatások monitorozása
- SLA (OLA) sértések monitorozása
- Szolgáltatási szint javulások kimutatása
- Riportok mérések kidolgozás illetve annak támogatása



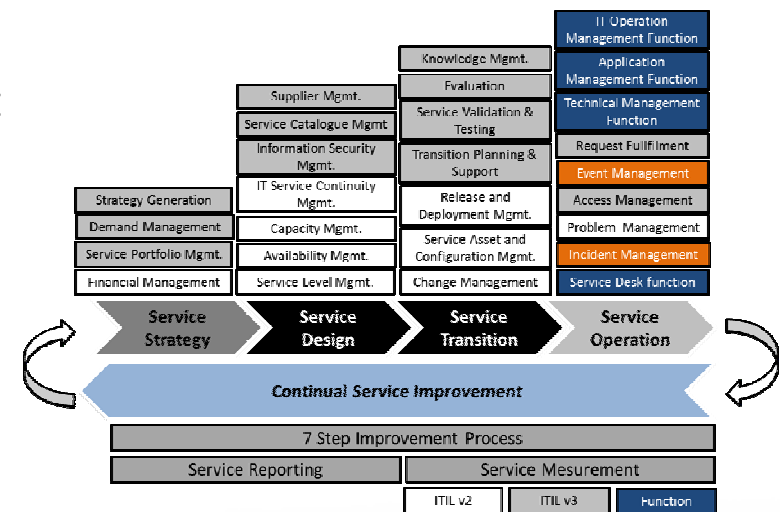
ITIL folyamatok kialakítása

- Capacity Management
 - Erőforrás kihasználtság monitorozása
 - Válaszidő monitorozások
 - Tuning javaslatok
 - Trend analízis kialakítása
- Change Management
 - Folyamat kidolgozásának támogatása
 - Riportok, mérések elkészítése, kidolgozása
- Knowledge Management
 - Metodológia és folyamat bevezetése
 - A felelősségi körbe eső szolgáltatásokkal kapcsolatos tudásbázis feltöltése, karbantartása



ITIL folyamatok kialakítása

- Event Management
 - Metodológia és folyamat bevezetése, hogy mit érdemes monitorozni, mire kell reagálni
 - Riasztási, beavatkozási lánc kialakítása
 - Javaslatot tesz eseményekre adott válaszra (humán beavatkozás helyett automatikus reakciók fejlesztése stb.)
- Incident Management
 - Folyamat kialakításának támogatása



Kulcs üzenetek

- Beszállító kiválasztás: hosszú távú kapcsolatra törekedjünk
- Rendszeres kommunikáció fontossága:
 - Beszállítóval
 - Szolgáltatás értékelése
 - Szolgáltatási szint javítását célzó akciók, azok támogatása
 - További együttműködési lehetőségek
 - Üzleti területekkel
 - Tervezéskor: milyen elvárásaik vannak, miért lesz ez nekik jobb
 - Elinduláskor: szolgáltatási szint illetve általános tapasztalatok kiértékelése (hetente!) => akciók és eredmények
 - Szolgáltatás alatt: rendszeres szolgáltatási szint értékelő egyeztetések (Emeljük ki a sikereket)
 - Menedzsment és a szervezet felé
 - Elvárás menedzsment
 - Sikerek, eredmények megmutatása
- Kezeljük a rizikókat
- Szolgáltatás menedzsment funkció

Kérdések

