



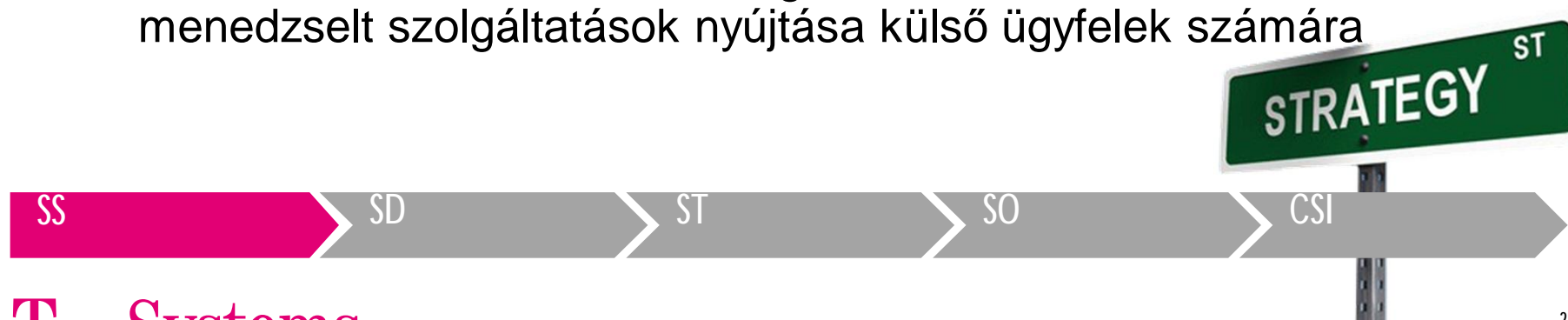
AZ ISO/IEC 20000-1 szabvány bevezetése
A T-Systems Magyarország Zrt.-nél

T · · Systems ·

STRATÉGIA

Előzmények...

1. Tanúsított irányítási rendszerek (minőség-, környezet- és információvédelem irányítás) után szolgáltatásirányítás
2. Belső működés és ügyfél kiszolgálás továbbfejlesztése
3. Cél (haszon):
 - ügyfél elégedettség növelése
 - szolgáltatások értékének növelése
 - Az ISO 20000-1 tanúsítvány marketing értéke új ügyfelek szerzésénél
4. Terjedelem: Informatikai szolgáltatásirányítási rendszer, infokommunikációs és biztonságtechnikai rendszerekhez menedzselt szolgáltatások nyújtása külső ügyfelek számára



STRATÉGIA

A döntés

1. Mi indokolta a bevezetést?
 - Versenyhátrány kockázata
 - Szervezettebb, hatékonyabb működés
2. Helyzetfelmérés
 - Hol tartunk?
 - Meglévő belső kompetenciák reális esélyt biztosítottak a sikerre
3. Döntés
 - Az indoklások alapján 2010 szeptemberében a menedzsment elindította a projektet



TERVEZÉS

Lássunk munkához...

1. A tervezési követelmények alapján
 - Felkészítő kiválasztása
 - Belső képzés meghatározása
2. Felkészítő helyzetfelmérése
 - Összefoglaló helyzetjelentés
 - Feladatok megfogalmazása
3. A fejlesztést belső munkatársak végezték, folyamatos együttműködés a felkészítő és a belső szervezetek között
4. Kapcsolatfelvétel a tanúsítóval



ÁTADÁS

1. A felkészítő által meghatározott tevékenységek végrehajtása
 - a kifejlesztett folyamatok tesztelése,
 - bevezetése,
 - üzembe helyezése,
 - szerepkörök kiosztása.
2. Képzések,
 - Az érintett munkatársak felkészítése, oktatása
3. Tapasztalat: a bevezetés könnyebb volt, ha már működött ISO 9001



ÜZEMELTETÉS

Működési gyakorlat

1. Működési gyakorlat 2011 januárjától
2. Működés igazodott az új követelményekhez
3. Folyamatos nyomon követés
 - Belső auditok
 - Érintettek visszajelzései
 - Vezetőségi átvizsgálás



ÜZEMELTETÉS

Tanúsítás

1. 3 hónap működés után audit két fázisban
 - Dokumentáció átvizsgálás ~ 3 nap
 - Helyszíni audit ~6 nap
2. Az audit eredménye: sikeres tanúsítás ISO/IEC 20000-1 szabvány szerint



SZOLGÁLTATÁS FEJLESZTÉS

Gyorsabban, magasabbra...

1. Egyes folyamatterületek bevonása új támogató eszköz alá
2. Új szabvány verzió követése elkezdődött
 - Átvezetés a szabályzatokban
 - Folyamatok felülvizsgálata
3. Éves fejlesztési tervek
 - Végrehajtó csoportok javaslatai alapján



MEGÉRTE? IGEN!

HASZON

- A szervezet és menedzsmentje is elismeri a szolgáltatásirányítási rendszert, mint előnyt hozó, tanúsított irányítási rendszert
- Belső érettség nőtt a szervezetben, minden ITIL folyamatot implementáltunk
- Magas színvonalú támogató eszköz kialakítása
- Egyes jogszabályoknak is könnyebb a megfelelés
- Egyértelmű piaci versenyelőny: tudatosabb vevők, megjelenik mint elvárás
- Növekvő ügyfél elégedettség
- Más megközelítésbe helyezi az ITIL „ajánlás jellegét”, megjelenik a számon kérhetőség

Köszönöm a figyelmet!