

# ISO 20000-1 tanúsítási és bevezetési tapasztalatok



STRATEGY ■ CONSULTING ■ SUPPORT

Kozári Ákos

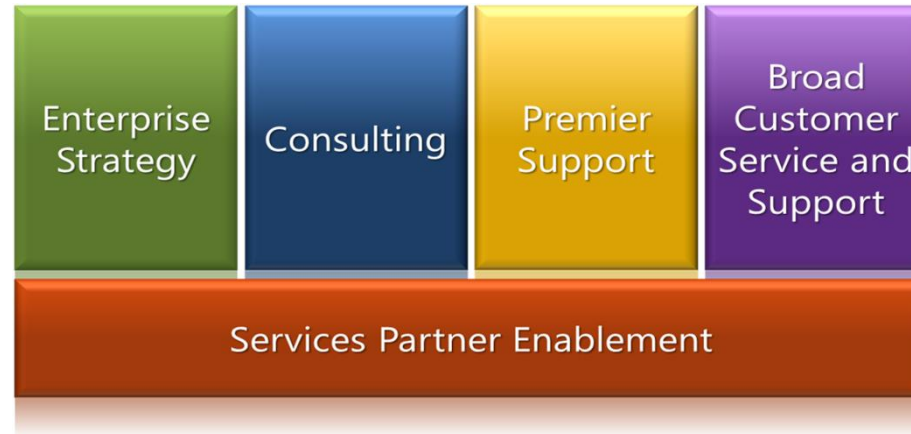
Microsoft Magyarország Kft.

2013.04.04.

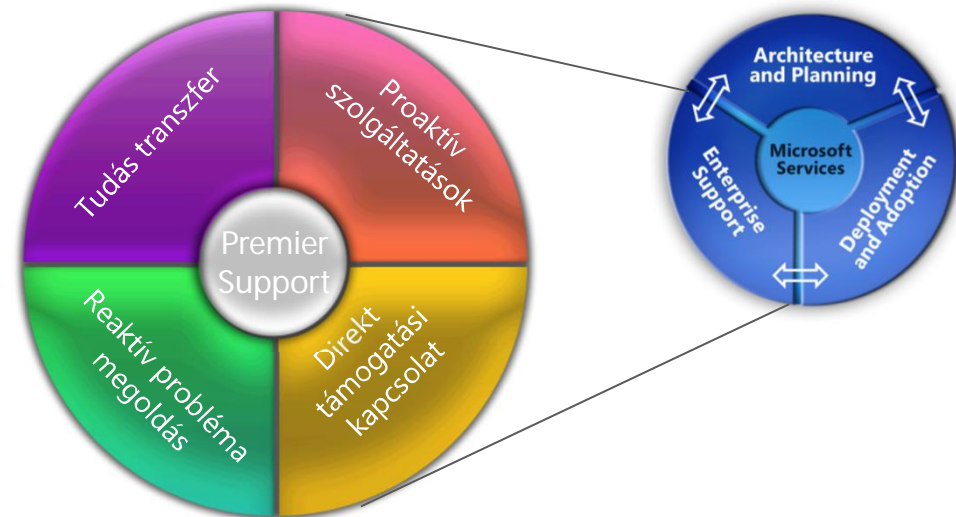
- A Microsoft Services rövid áttekintése
- Motivációs háttér
- A bevezetés menete, bevezetési tapasztalatok



# A Microsoft Services bemutatása



- Terméktámogatás (Premier Support)
  - Proaktív (risk assessment, health check, integrációs tanácsadás, MOF/ITIL)
  - Reaktív támogatás (7x24 es rendelkezésre-állás, gyors eszkalációk )
  - Direkt kapcsolat (TAM, dedikált mérnökök, további erőforrások)
  - Tudás transzfer (Gyakorlati / elméleti oktatás, workshop, best practices...)



# Motivációs háttér

- Ügyfél elégedettségi szint további emelése (Top priority)
- ITIL – MOF – (ISO 20000) közös nyelv az ügyféllel (általános iniciativa)
- Folyamatos fejlesztés, értékteremtés (CSI)
- Belső audit esetén előzetesen „bepozícionál”
- MS termékek MOF alapokon működnek (Pl. System Center Service Manager)
- A tanúsítás „marketing” értéke



# A bevezetés menete, bevezetési tapasztalatok

ESPL

Enterprise Services Process Library

Akos Kozari

Home
Library
ESPL V2 Beta

CSB
Premier
Strategy
Joint
Process

**Hierarchy**  
 Select a Process:

- 1 Create Offerings
- 2 Market Services
- 3 Sell Service
- 4 Manage Operations and Finance
- 5 Deliver Services
  - 5.1 Perform Premier Service Delivery I
    - 5.1.1 Proactive Delivery
      - 5.1.1.1 Services Introduction & Review
      - 5.1.1.2 Assess Current State
      - 5.1.1.3 Define Desired State
      - 5.1.1.4 Service Mapping & Planning
      - 5.1.1.5 Attain Desired State
      - 5.1.1.6 Service Review
    - 5.1.2 Reactive Delivery
      - 5.1.2.3 Crisis Management
    - 5.1.3 Premier Service Logistics and
- 7 Human Resources

**Search/Filter Tools**

Select the Process Library:

By keyword(s):

Advanced Search

Reset Search

Open in Visio
69%

Input	5.1.1.2 Assess Current State	Output
<div style="border-right: 1px solid #ccc; padding-right: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">TAM</div> <ul style="list-style-type: none"> <li>PSDR Output</li> <li>CSR</li> <li>CSF</li> <li>Uniform</li> <li>CRSR</li> <li>CSAT Survey Feedback</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>CSR</li> <li>SDP Update</li> <li>CSF</li> <li>Improvement Points</li> </ul>

**Process Details**

Process #: 5.1.1.2  
 Title: Assess Current State

Overview: The objective of Assess Current State is to assess and document the current state of the customers IT environment and to recommend how Premier Support can help improve. Assessing and documenting the current state, provides the customer and Microsoft with valuable information about the customer's pains, improvement points and needs, allowing us to engage in a qualified discussion about how we best can add value.

Content Author(s): Sean Forbes, Spencer Littlejohn, Leith Malick, Henry Ipince, Nalin Kumar

Last Modified Date: 12/3/2012 9:26 PM

[Expand/Collapse All](#)

- Preceding/Following Process| Entry/Exit Criteria
- Global Content
- RACI (Global)

Rate This Page

[Job Aids & Templates](#)

[M Template - Service Review](#)

[us meeting template](#)

[us Meetings Job Aid](#)

[ed Materials](#)

[nier Americas Service Review plates](#)

Version: 5.5.20120928.1

[oSec portal](#)

[OC](#)
Security

[iIT service catalog](#)

[Asset](#)

[management db](#)

STRATEGY ■ CONSULTING ■ SUPPORT

Kérdések...



Köszönöm a figyelmet...

STRATEGY ■ CONSULTING ■ SUPPORT



# BACKUP SLIDES....





# Premier szolgáltatások nyújtotta értékek

## Proaktív szolgáltatások ereje

*A proaktív szolgáltatások csökkentik az IT költségeket, növelik a megbízhatóságot és az IT által nyújtotta szolgáltatások minőségét.*



### Proaktív szolgáltatások:

- Optimalizálja az IT üzemeltetést, már a korai bevezetési szakasztól
- Egymás mellé állítja az üzleti és az IT célokat
- Üzletmenet folytonosságra fókuszál

## TAM-ok jelentősége

*A TAM-ok különleges helyzetben vannak, különösen a jelen gazdasági helyzetben*



### TAM-ok

- Segítséget nyújtanak a meglévő MS infrastruktúra maximális kihasználásában
- Sztandardizálásban és egyszerűsítésben
- Segítenek növelni az üzleti hatékonyságot

## A 24 X 7 órás Reaktív támogatás

*A 24x7 órás rendelkezésre állás, csökkenti a kieső működési időket*



### Probléma megoldási szolgáltatások:

- Csökkentik a kieső működési időket
- Növelik a rendszerek rendelkezésre állását, megbízhatóságát
- Alacsonyabb TCO-t eredményez

28% csökkenés az incidensek számában és 334% ROI (teljes megtérülés 6 hónapon belül)

FORRESTER

# Az ISO 20000 rövid áttekintése

