

The background features a world map with a network of white dots and lines overlaid on it. Several bar charts are scattered across the map, representing data points in different regions. The overall color scheme is a gradient of blue.

Az elveszett értelem helyreállítása

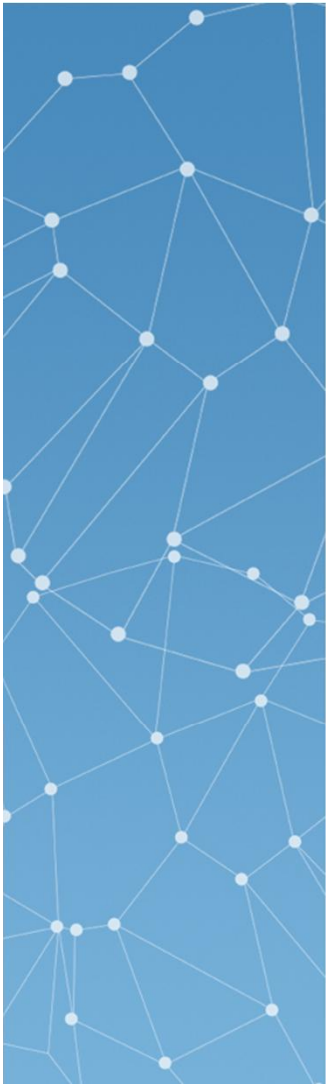
ITIL in Global Scale – Elmélet a gyakorlatban

Csajtai Kornél
Gábriel Zoltán

A képzeletbeli ügyfél



A Szállító





A Szolgáltatás

- Alkalmazás támogatás
- Infrastruktúra monitoring
- Service Desk

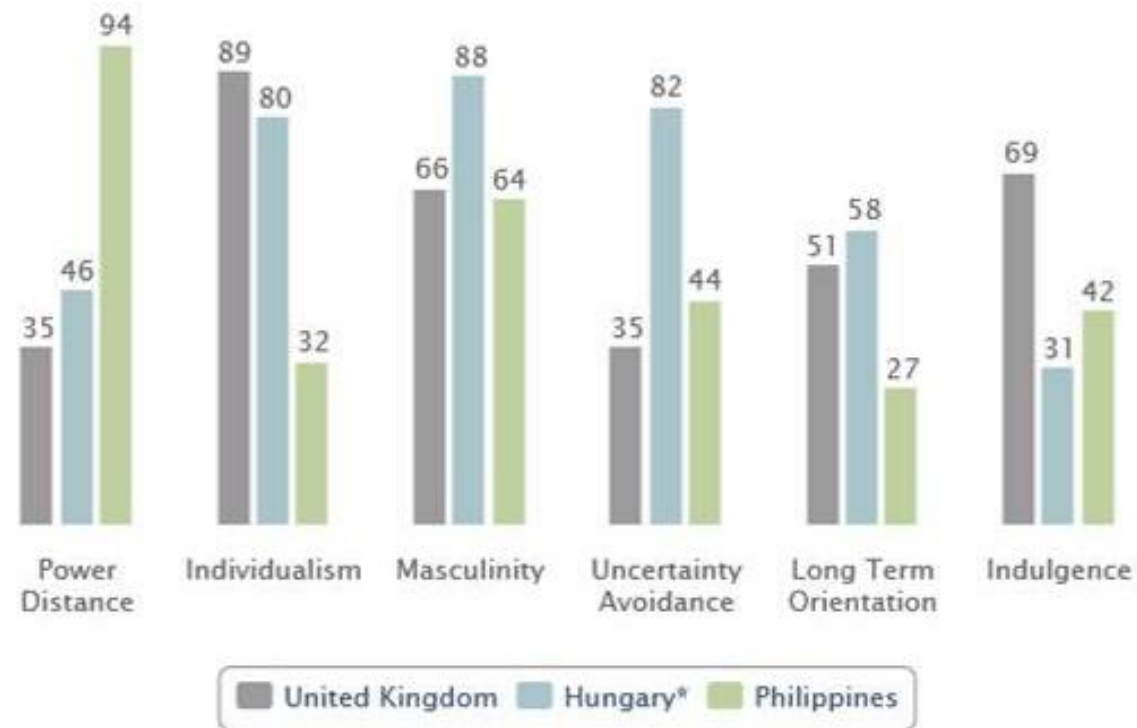
Sztenderd szolgáltatások ITIL szerint definiáltak



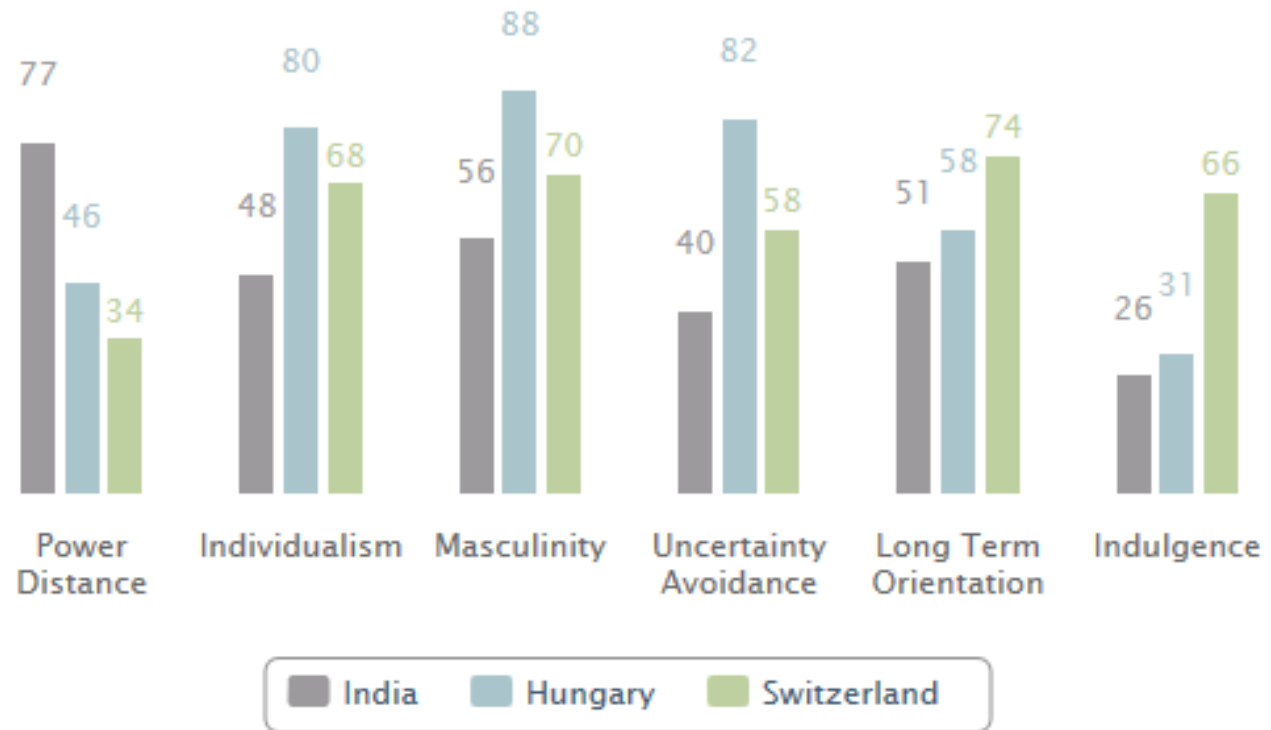
Geert Hofstede kultúrális dimenziói

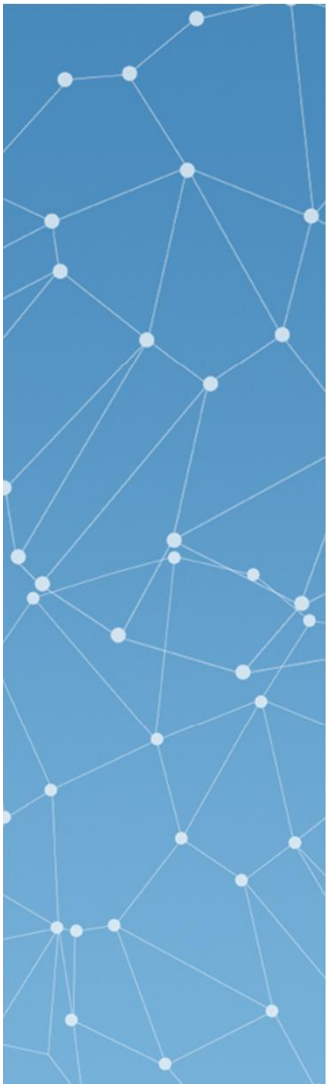
- Power distance
A hatalom egyenlőtlen eloszlásának elfogadása – tekintélytisztelet.
- Individualism
A társadalmilag biztosított - elfogadott függetlenség mértéke.
Csoportérdekek vagy személyes érdekek előnyben részesítése, önérvényesítés vagy alárendelés, szolidaritás.
- Masculinity
Versenyszellem, előrejutás, siker, mint társadalmi hajtóerő és érték.
A feminin dimenzió a gondoskodást és életminőséget értékeli.
- Uncertainty avoidance
Bizonytalanság fenyegetettségként való megélése és annak megelőzéséhez – elkerüléséhez kapcsolódó kompenzációs hiedelmek és intézmények erőssége.
- Long Term Orientation
A múlttal való kapcsolat és a jövő kihívásainak kezelése.
Alacsony érték: tradicionális – konzervatív
Magas érték: pragmatikus – jövőbetekintő.
- Indulgence
Spontaneitás és önmérséklet, tolerancia és ítélkezés, szabadosság és fegyelmezettség.

Hofstede's Country Comparison II.

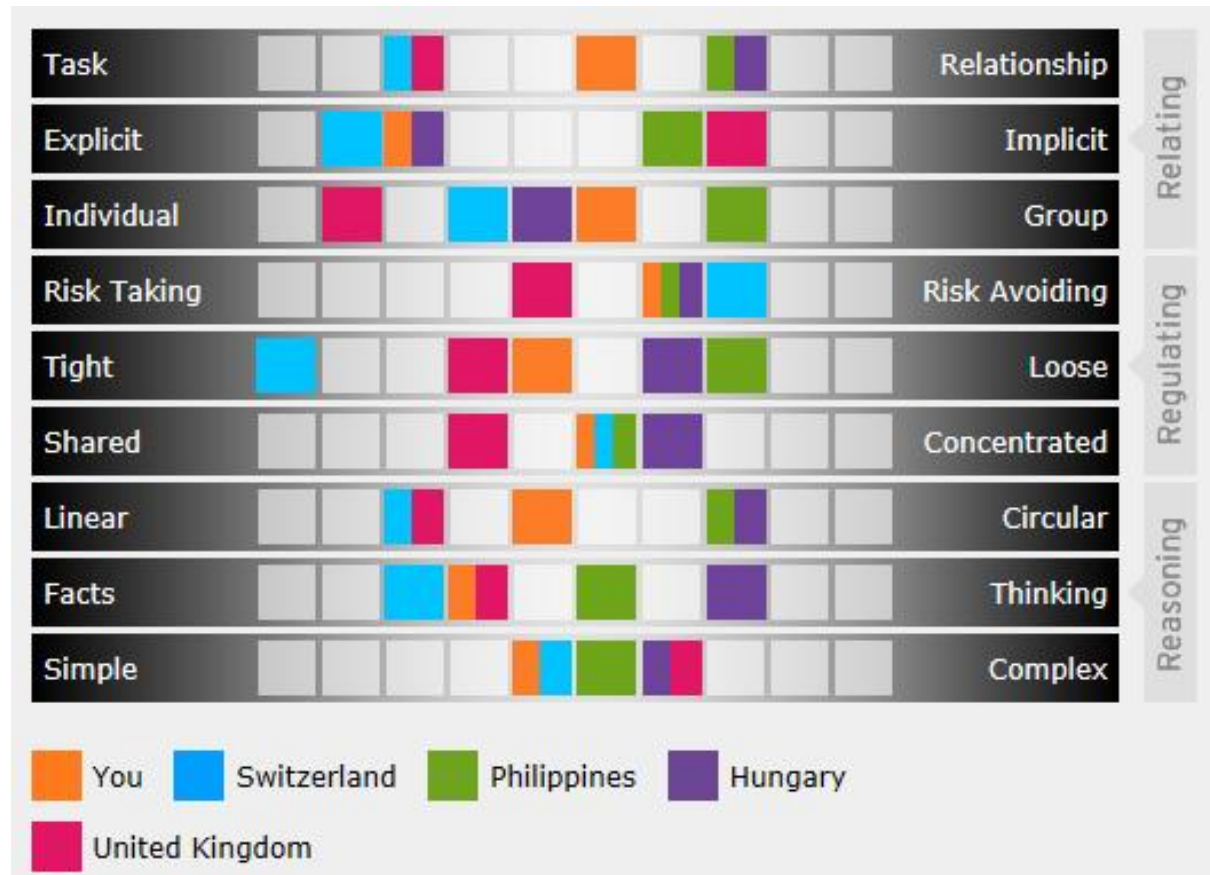


Hofstede's Country Comparison III.





Country Navigator kulturális nézet

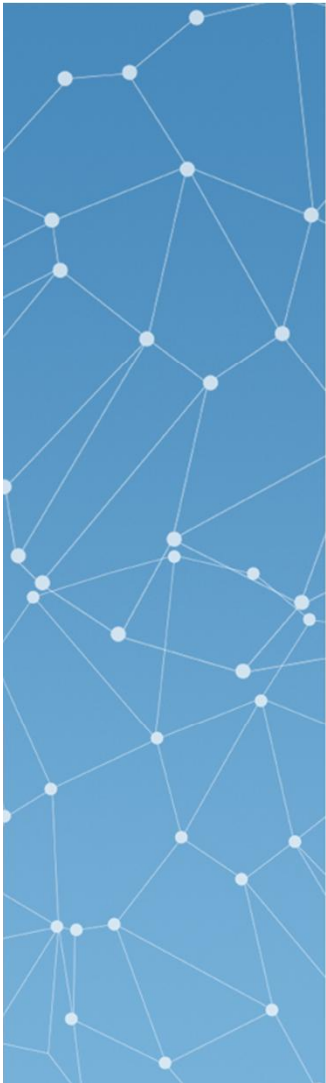




Ami nem leányregény:

- Egy kiugróan jó hónap – szinte semmi panasz – utáni KPI normalizálódást (átlagos panasszám) 68%-os teljesítménycsökkenésként eszkalálnak.
- Távol keleti munkaköri képesség profilt alkalmaznak magyarországi munkaerő kiválasztásnál – fél évig nincs elfogadható jelölt.
- Az operations manual előírja minden agent előző esti telefonos értesítését a másnapi normál tervezett munkakezdekről.
- Havi szintű KPI biztosításához távol keletről intra day KPI analízist rendelnek el.
- Indiai szakértőket küldenek 3 hónapra Magyarországra, német nyelvű felhasználók támogatására német nyelvtudás, folyamatismeret és megfelelő hozzáférések nélkül.
- Meghívók kerülnek kiküldésre vezető beosztású ügyfélnek – nagy nemzetközi célcsoportoknak pár órával a tervezett dátum/időpont előtt.
- December 24-i 0,4%-os „SLA” KPI sértést hetekig analizál a szervezet.

De hogyan történhet ez?



Ami egységes és ami nem:

Egységes dolgok:

- Feladatmeghatározás (ITIL szerint!)
- Folyamatok (ITIL szerint!)
- Mérőszámok
- Munkautasítások (ITIL szerint!)
- Célok
- Szervezeti felépítés
- Specifikációk

Különbözőségeik:

- Feladat- és helyzetértelmezés
- Küldetéstudat
- Megoldási stratégiák - alternatívák
- Perfekcionizmus
- Megfelelési kényszer
- Kreativitás
- Önállóság

És ami végképp nem az:

A végrehajtó szervezetek érettsége és kultúrális egyenszilárdsága

A folyamatvezérlés mindenhatósága

A folyamatok NEM mindenhatóak!

A folyamatok észlelik a hibákat,
azokat mindig embernek kell kijavítani.

De a folyamatok megértése
nem egységes:
Az értelem elvész!

A megértést „kalibrálni” kell – biztosítani, hogy mindenki „ugyanarra” gondoljon.





ITIL mint közös platform

Szűkítsük le az univerzumot: IT támogatás

- Közös fogalomtár egységes értelmezéssel.
- Taxatív, koherens és teljes mértékben leíró.
- Relevanciát és mértéket ad.
- Pontosan és egyértelműen fogalmaz.
- Nyelvhasználatot egységesít.
- Vitán felül áll.



Az út hosszú még...

A szervezetben elő kell állítani az ITIL konformitást

Oktatással, kulturális érzékenységgel:

- A tények – reprezentációjára.
- A célok – megfogalmazására.
- A folyamatok – alkalmazására.
 - A feladatok – megértésére.
- Az eredmények - felismerésére és értékelésére.

Ez kultúrafüggő, de egységes és átfogó oktatást és reprezentációt igényel, a szervezet minden szintjén!

A blue-toned world map with a network of white dots and lines overlaid. Several bar charts are scattered across the map, representing data points in different regions.

Köszönjük a figyelmet

Kérdés van?

Csajtai Kornél
Gábrriel Zoltán