

Menedzselt szolgáltatások- a szolgáltatás tervezés fókuszában

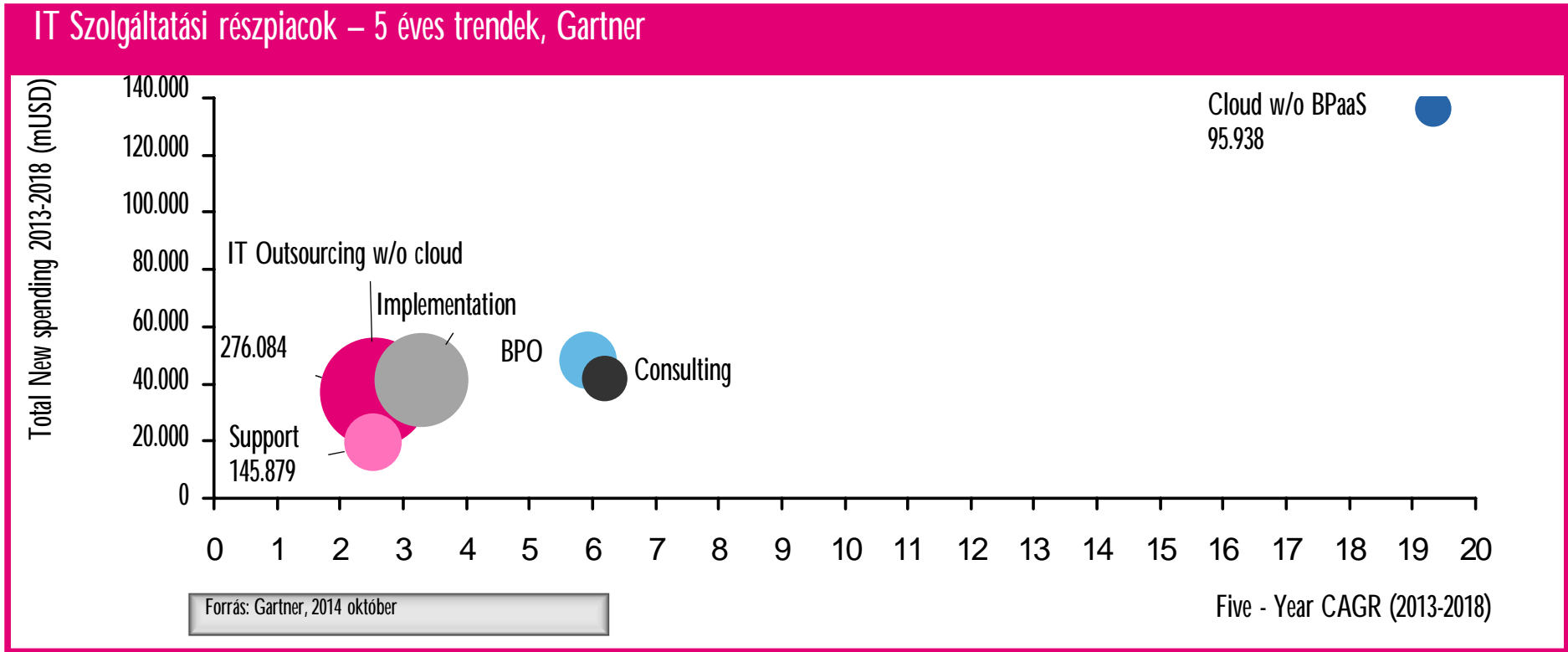
Kovács Attila ágazat igazgató
Szolgáltatás menedzsment – T-Systems

2015. Március 27. Budapest, ITSMF konferencia



LIFE IS FOR SHARING.

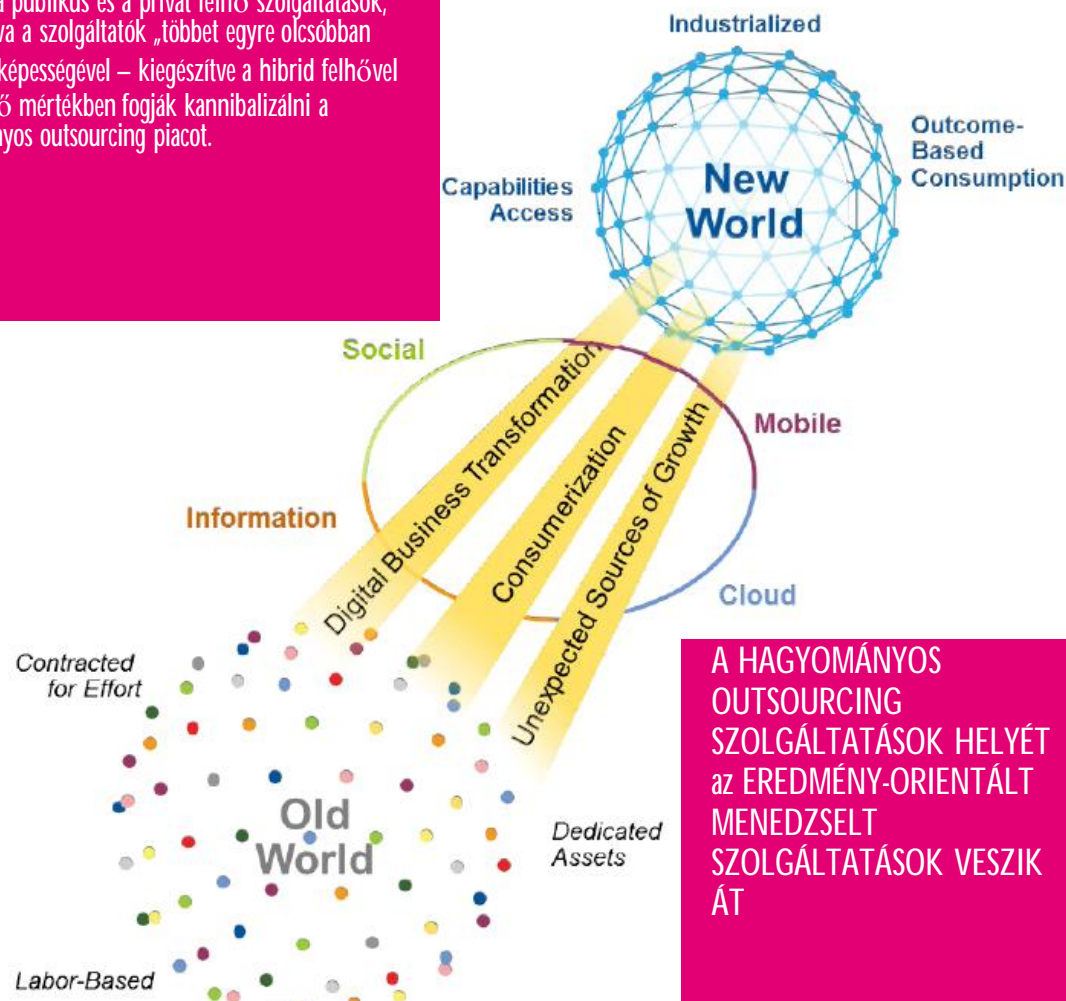
IT SZOLGÁLTATÁSI PIACI ELŐREJELZÉS GARTNER, VILÁGPIAC



- **Jelentős növekedés a Cloud/MS piacon várható**

NEMZETKÖZI ITAAS PIACI TRENDK

a sikeres a publikus és a privat felhő szolgáltatások, kombinálva a szolgáltatók „többet egyre olcsóbban ajánlani” képességével – kiegészítve a hibrid felhővel – növekvő mértékben fogják kannibalizálni a hagyományos outsourcing piacot.



A HAGYOMÁNYOS
OUTSOURCING
SZOLGÁLTATÁSOK HELYÉT
az EREDMÉNY-ORIENTÁLT
MENEDZSELT
SZOLGÁLTATÁSOK VESZIK
ÁT

- A hagyományos infrastruktúra outsourcing kiadások strukturájában az FTE arányos költségek 40%-kal csökkenni fognak 2017-re -a szolgáltatói oldal automatizálása és hatékonyságának növekedése miatt.
- 2017-re a piaci kereslet 50%-ra már menedzselte szolgáltatások formájában fog jelentkezni.
- Az ügyfelek az integrált megoldásokat keresik, és nem külön-külön vesznek igénybe a HW-t, SW-t és a szolgáltatást.
- A SaaS szolgáltatók alkalmazásait a jövőben iparág-specifikussá fejlesztik tovább.
- 2016-ra a SaaS szerződések nagy része fog árazási eszközös és szerződésbontási lehetőségeket tartalmazni.
- 2015-re a cloud brókerek 50%-a fog a megoldásába iparág-specifikus szolgáltatásokat integrálni

Mi az a menedzselt szolgáltatás?

http://en.wikipedia.org/wiki/Managed_services

Magyarul?

Eredmény fókuszú szolgáltatás.

Közmű.

Nem hogyan, mikor, ki és mivel, hanem **Van** vagy **Nincs**.

Víz
Gáz
Villany
Telefon

„Áram van, minden van”!



LIFE IS FOR SHARING.

4/10/2015

4

Menedzselt IT szolgáltatások – IT közmű

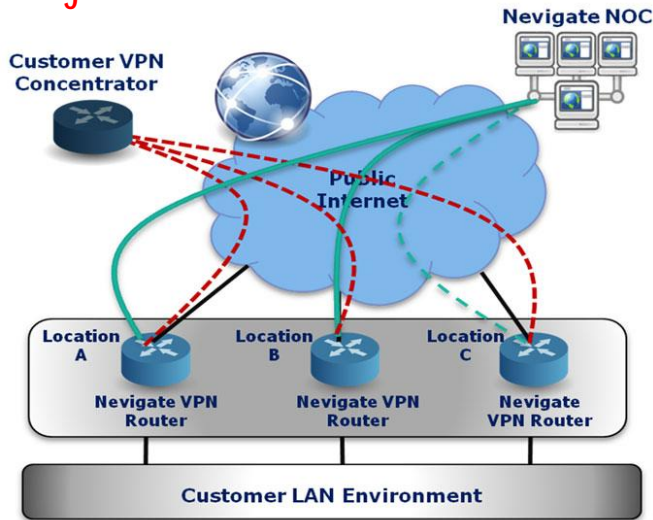
Jellemzői:

- Nem ügyfélre testreszabott, hanem piacra szabott
- Előre definiált szolgáltatás csomagok
- Műszaki háttere nem ismert, nem lényeges
- Általában felhőből érhető el
- Inkább a rendelkezésre állása a jellemző szolgáltatási szint
- **Felhasználó** helyett **Előfizető** a helyes megfogalmazás
- Naturáliákban megfogalmazott és mért
- Üzleti fókuszú igényeket elégít ki

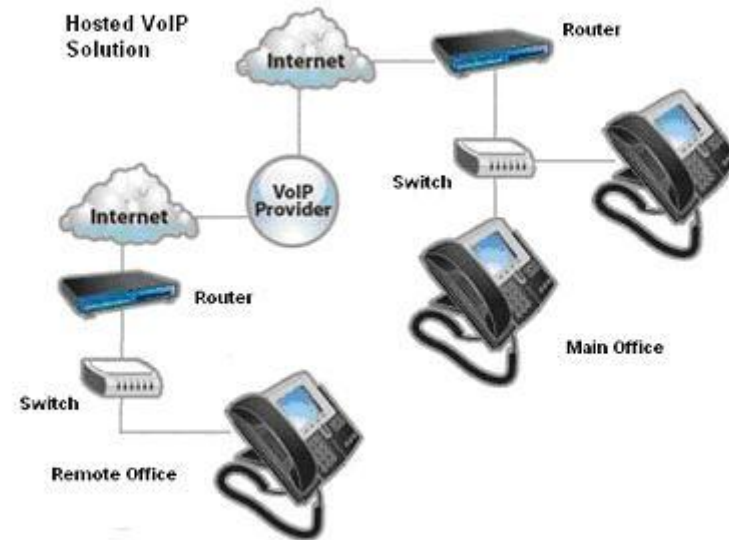


Menedzselte IT szolgáltatások – Példák

Managed LAN Services



Managed PBX Services



Naturáliák:

Rendelkezésre állás: 99.xxx%

Sávszélesség – LAN2LAN – xGb/s, LAN2Internet- yMb/s

Árazás: z Ft/port



LIFE IS FOR SHARING.

Miért visznek a szolgáltatók menedzselt szolgáltatásokat a piacra?

Szolgáltatás stratégia

- Elsőnek lenni – piaci előny
- Nem egy specifikus ügyfél igényt kell kielégíteni, hanem a piacon várható összeset
- Kritikus tömeg – hatékonyabb szolgáltatás – nagyobb versenyképesség
- Értékesítés költsége csökkenthető
- Kiszolgálás könnyebben automatizálható
- Egyértelmű marketing kommunikáció
- Áttekinthető portfólió menedzsment
- Transzparens értékesítés és szolgáltatás



Mit szólnak ehhez a vevők?

- Egyediek vagy annak képzelik magukat
- Érteni akarják a megoldást bitről bitre
- Az IT félti a befolyását, szerepét, fontosságát
- Félnak a felhőtől, nem tartják ma még biztonságosnak
- Üzleti megoldásokat az üzleti vezetés vásárolja

De:

- Gyorsan akarnak megoldást az üzleti problémákra
- Bukott projekt a megrendelőnek sem jó
- Fontos az átláthatóság, egyszerű elszámolhatóság
- Költségek csökkenjenek



Miben más a Szolgáltatás tervezés ?

- Szolgáltatás - terméket tervezünk életciklusra – nem szerződéses időtartamra
- A felmerült költségeket a szolgáltatás teljes életciklusára kell elosztani
- Nem egy ügyfélen kell megtérülést kimutatni, hanem az összes eladott szolgáltatáson
- Egyedi szerződés nyereségesség helyett – termék átlagos nyereségesség
- A tervezés recept írás – egyszer, előre
- Kiemelt folyamatok, szerepkörök:
 - Kapacitás menedzsment- Kapacitás menedzser – Igény menedzsmenttel összehangolni!
 - Rendelkezésre állás menedzsment
 - Információ biztonság menedzsment



Szolgáltatás átadás elvárásai

- Átadás tervezés:
 - Standard előre definiált folyamatok szolgáltatásonként
 - Automatizálható szolgáltatás üzembe helyezés
- Konfiguráció menedzsment
 - Külső – ügyfélszerződések szerinti konfiguráció nyilvántartás
 - Belső – igénybevett erőforrásonkénti nyilvántartás
- Release menedzsment
 - Hatása az összes érintett ügyfélre ki kell terjedjen
 - Egyedi igények általános megvalósulása release-nként



Szolgáltatás üzemeltetés feladatai – tiszta „Telco”

- SLA menedzsment – nem jellemző
- Incidens kezelés – na akkor valami baj van
- Kérés teljesítés
 - Új szolgáltatás engedélyezés
 - Szolgáltatás mennyiségi változás kezelés, növelés, csökkentés napi szinten
 - Szolgáltatás szüneteltetés
 - Előfizető letiltása
- Hozzáférés menedzsment
 - Előfizető azonosítás szabályozása
- Riportok a számlázáshoz
 - Naturáliák mentén készülő felhasználási kimutatások



Folytonos szolgáltatás fejlesztés - CSI szükségessége

- Olyan szolgáltatási szintet kell elérni, amely nem veszélyezteti a piac üzletmenet folytonosságát
- A CSI-nek gondoskodnia kell a folyamatok fejlesztéséről, hangolásáról
- Inputot szolgáltat az automatizáláshoz

Folyamat teljesítmény javítás

- Mivel piaci becslésekkel tervezünk, a tények visszamérése és a BC korrekció rendszeresen felmerülő feladat
- Input a szolgáltatás portfólió menedzsmentnek – folyamatos

Költség hatékonyság javítás



Ügyfélszolgálati képességek – fejleszteni kell

- Önkiszolgáló eszköz szükséges
 - Önkiszolgáló portál – előfizető azonosítással
 - Osztályozás, kategorizálás, priorizálás automatizáltan
 - Workflow támogatás
 - Access management
- First line resolution maximalizálása
- Felhasználás monitorozása
- Kérés teljesítés azonnal vagy mielőbb hozzáféréssel
 - Automatizált létesítés
 - Provisioning rendszerek használata



Példák - TSM Managed Services portfólió

Menedzselt vagy felhő alapú szolgáltatások

- Hoszting
- InstantDC
- InstantServer
- InstantNetwork
- InstantPhone
- InstantSales
- InstantMoney
- InstantDoc
- InstantCC
- InstantSecurity - Menedzselt IBSZ
- InstantSecurity -Menedzselt Határvédelem
- InstantSecurity - Menedzselt anti-DDoS
- InstantÜgyvitel
- SAP PaaS
- Azure
- Office 365/ Instant Mail



Tanulságok, dilemmák, kérdések

- Meg kell változtatni a hangsúlyokat a szolgáltató szervezetben
- A költségkontroll és elszámolás kihívás elé állítja a projektszemléletű szolgáltatókat
- A szolgáltatások könnyen érthető paraméterek mentén definiáltak – egyértelmű a mit mennyiért kérdése
- A szolgáltatások ár-érték arányának nőnie kell, kedvezőbbnek kell lennie az egyedinel
- Szolgáltatói és vevői kultúraváltást igényel – „ *Eszi, nem eszi, mást nem kap!*”



- Mitől fognak háttérbe szorulni az egyedi igények? Mi erre a megoldás?
- Hogyan hat a sztenderdizáció az ügyfélelégedettségre?
- Mitől jó egy automatizált önkiszolgáló felület?
- Ki és hogyan fog értékesíteni? Mi lesz a konzultatív sales feladata?



Miben teremt értéket a menedzselt IT szolgáltatás?

- Azonnali használatba vehető
- Mindig működik
- Üzleti értéket hoz
- Felhasználás alapú az elszámolása
- Egyszerűen tervezhető költség



Köszönöm a figyelmet!



LIFE IS FOR SHARING.