

CSI BEVEZETÉSÉNEK EVOLÚCIÓJA LAKOSSÁGI 3PLAY SZOLGÁLTATÁSOKRA

ITSMF MAGYARORSZÁG 12. KONFERENCIÁJA

2016.04.01.

EMMERT TAMÁS

MAGYAR TELEKOM/FOLYAMAT ÉS MINŐSÉGFEJLESZTÉSI



EGYÜTT. VELED

TARTALOM

CSI

Szakmai háttér

DIY minőségjavítás

Célok

Tapasztalatok

eTOM alapú megközelítés

Célok

Tapasztalatok

6Sigma alapú megközelítés

Célok

Tapasztalatok

ITIL alapú megközelítés - Service Quality Improvement

Célok

Másodlagos célok

Tovább lépési irányok

Tapasztalatok összegzése



CSI



Source: https://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/0/0a/Ki_obsolete.svg

„A *CSI* a hagyományos kínai világnézet szerint magát a világegyetemet betöltő, alkotó alapanyag, energia vagy természeti erő.

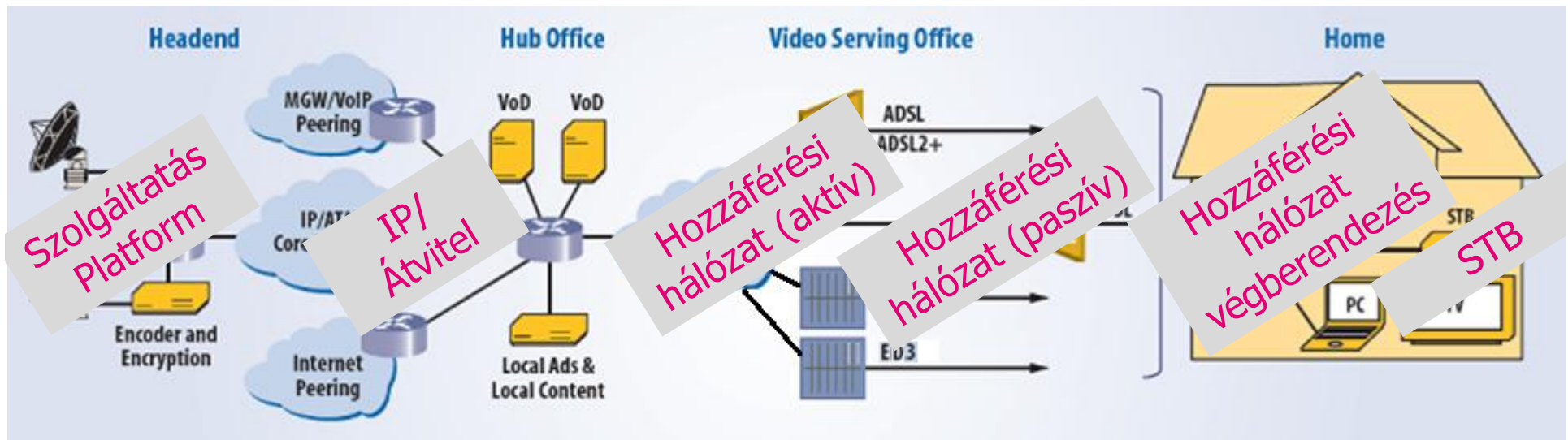
Eszerint a világon minden létező a *CSI* mozgásának és átalakulásának eredménye.“

Forrás: <https://hu.wikipedia.org/wiki/Csi>

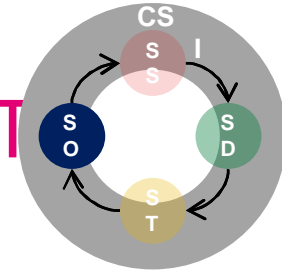
SZAKMAI HÁTTÉR

MIT JELENT A 3PLAY?

1. Szélessávú Internet 2000-től
2. IP alapú TV 2006-tól
3. IP alapú Beszédátvitel 2007-től



DIY MINŐSÉGJAVÍTÁS 3PLAY SERVICE AND RESOURCE MGMT CÉLOK



„Vezetékes 3Play fejlesztése műszaki szolgáltatási intervenciók koordinatív irányításával és felügyeletével. Ez későbbi fázisban kiterjedhet a teljes T-Home palettára.

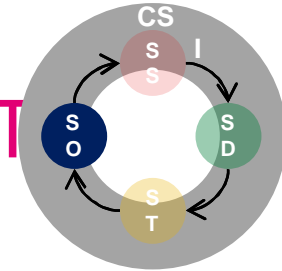
Az SRM tevékenység meghajtó tényezői azok a szükséges és minőségbiztosítást fejlesztő változások adják, amik a szolgáltatási életcikluson belül merülnek fel.

Szolgáltatásban (termék portfólió átalakulása, új szolgáltatási csomagok, opciók)
Infrastruktúrában (STB, CPE, xDSL, FTTx, stb.)

Támogató rendszerben

Folyamatokban, működésben”

DIY MINŐSÉGJAVÍTÁS 3PLAY SERVICE AND RESOURCE MGMT TAPASZTALATOK

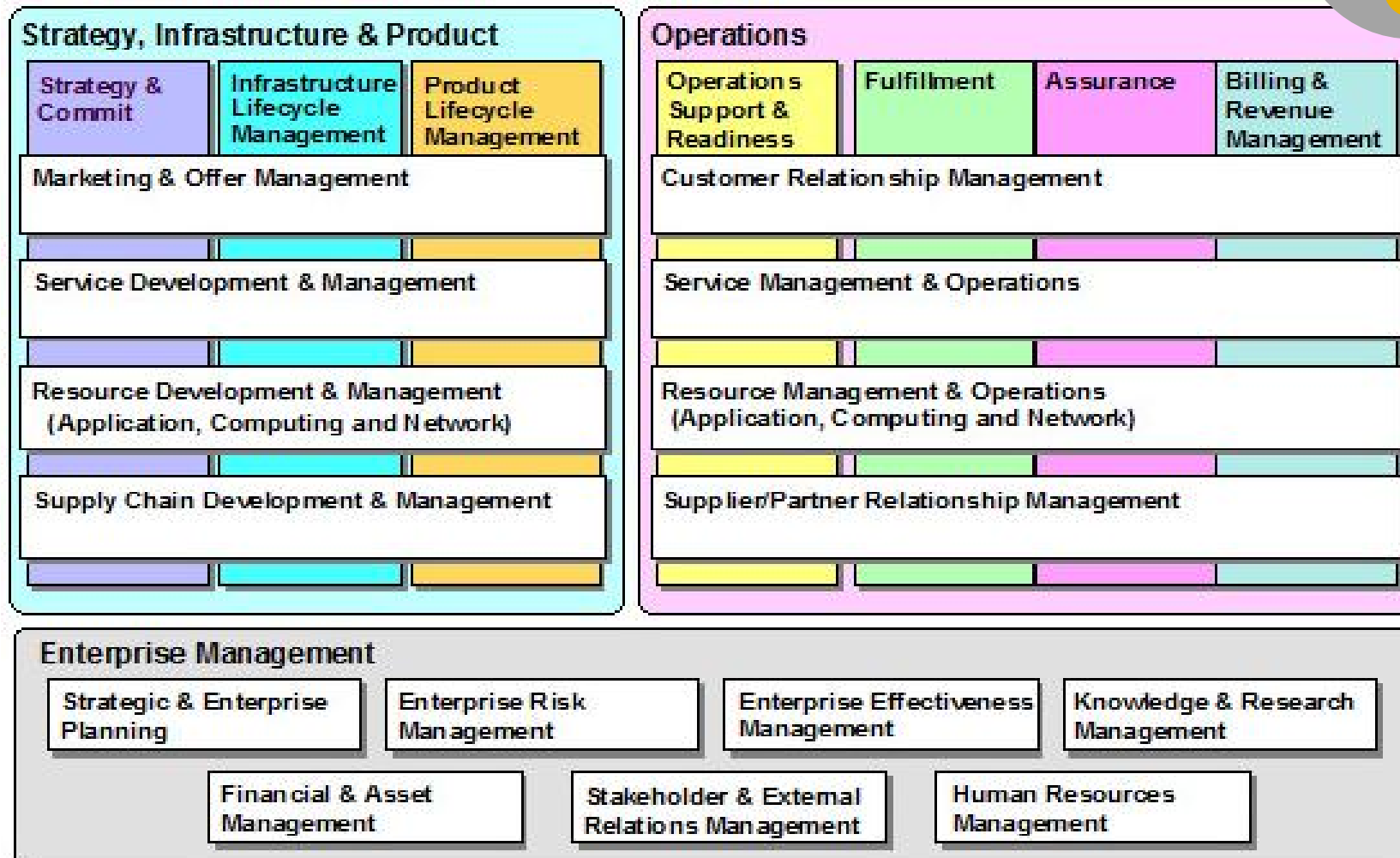
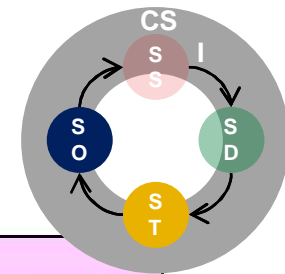


1. A **műszaki rendszerek minőségének** javításával jobb lesz a **szolgáltatás minősége**
2. A mérhetőséget fejlesztenünk kell, mivel nem tudjuk pontosan meghatározni, hogy a folyamat mely részén kell beavatkoznunk, alapvetően egyedi szolgáltatásokra kialakított **probe-okból** vannak szolgáltatási szintű információink
3. A **szolgáltatásminőségi célok** meghatározásra kerültek
4. A szűk **szervezetten belül** értelmezett **kollaborációt** fejlesztenünk kell, hogy az üzemeltetési területen megfogalmazódott fejlesztési irányokat össze tudjuk hangolni.
5. Nem, de **jó az „irány”**
6. A **szolgáltatásmenedzsment folyamat** korábbi fázisain dolgozó **szervezeteket (ST, SD, SS)** is be kell vonnunk a közös gondolkozásba



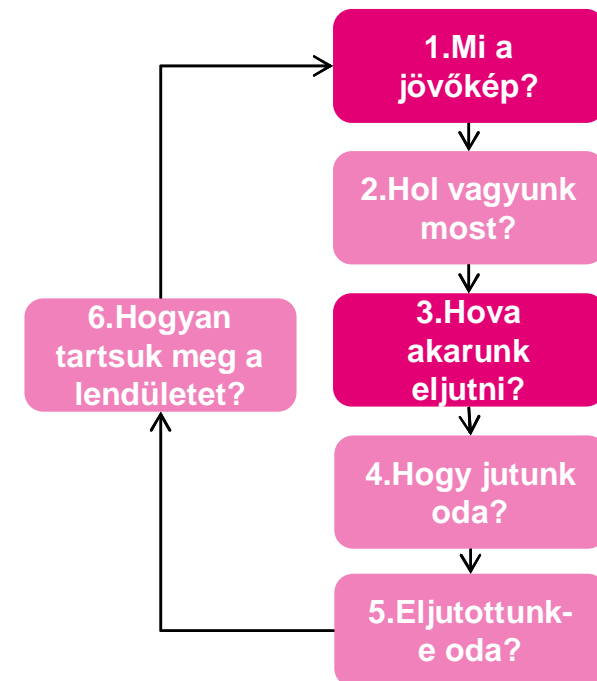
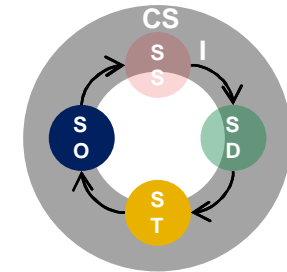
ETOM ALAPÚ MEGKÖZELÍTÉS

CÉLOK



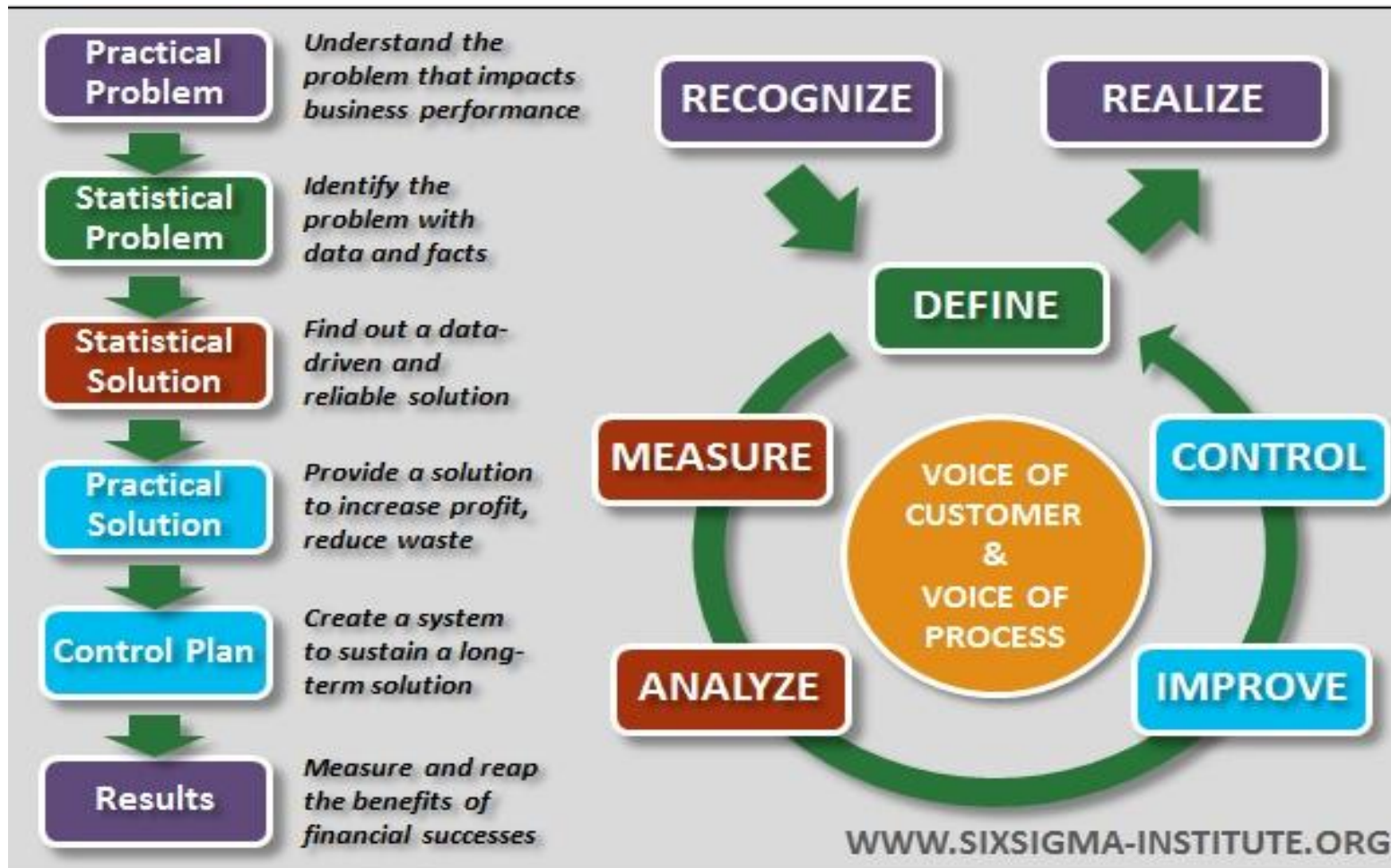
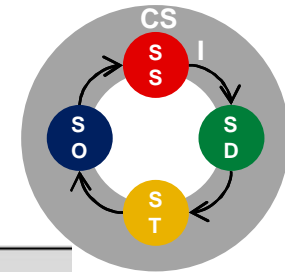
ETOM ALAPÚ MEGKÖZELÍTÉS TAPASZTALATOK

1. A **szolgáltatás fókusz** bevezetésével és a **műszaki rendszerek minőségének** javításával jobb lesz a **szolgáltatás minősége**
2. A mérhetőséget tovább kell fejlesztenünk: az egyedi szolgáltatásokra kialakított **probe-ok számának növelésével**, valamint a hibajegyek elemzésével gazdagítani a szolgáltatási szintű információinkat
3. A **szolgáltatásminőségi célok szigorodtak** a korábbiakhoz képest
4. Összehangolt, **szolgáltatás szintű fejlesztésekkel**
5. **Majdnem**, de jó az „irány”
6. A **szolgáltatásmenedzsment folyamat** korábbi fázisain dolgozó **szervezeteket (SD, SS)** is be kell vonnunk a közös gondolkozásba

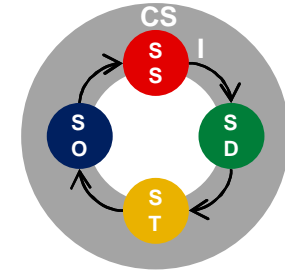


6SIGMA ALAPÚ MEGKÖZELÍTÉS

CÉLOK



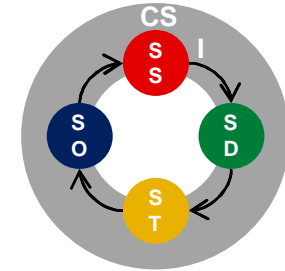
6SIGMA ALAPÚ MEGKÖZELÍTÉS TAPASZTALATOK



1. A szolgáltatás létesítési, módosítási, hibakezelési **folyamatok hatékonyságának javítása.**
2. A **mérhetőséget** a módszertan segítségével **növelni** tudtuk.
3. A **szolgáltatásminőségi célok szigorodtak** a korábbiakhoz képest, valamint **pénzügyi elvárások** is ki lettek tűzve
4. Az **értékteremtési folyamat** korábbi fázisainak **fejlesztésével.**
5. **Nem**, mivel a teljes vállalati kultúrán kellett volna javítani, ami **ellenállásba** ütközött.
6. Vezessük be az **ITIL megközelítést.** 😊



ITIL ALAPÚ MEGKÖZELÍTÉS SERVICE QUALITY IMPROVEMENT CÉLOK

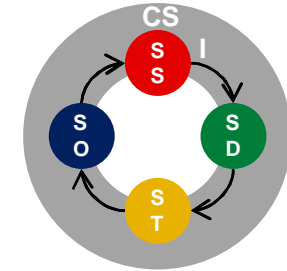


- Szolgáltatásminőség folyamatos felügyelete
 - TV, szélessávú internet, beszédátvitel hibarátajának nyomon követése
- A TV, HSI, VoIP szolgáltatásokat kiszolgáló hálózati erőforrások megbízhatóságának növelése
 - A szolgáltatás-átadások hatásának minimalizálása
 - A hálózati technológia változtatások hatásának minimalizálása

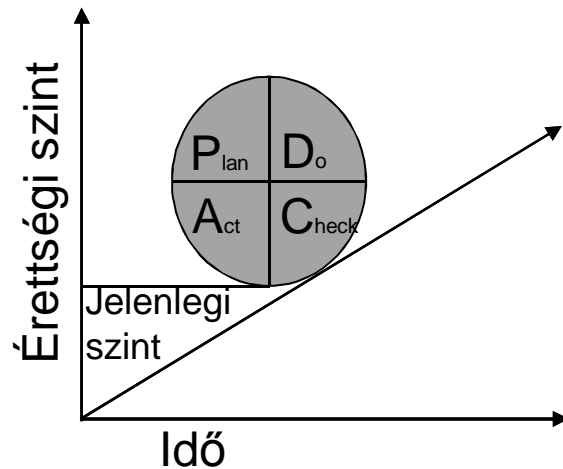
ITIL ALAPÚ MEGKÖZELÍTÉS

SERVICE QUALITY IMPROVEMENT

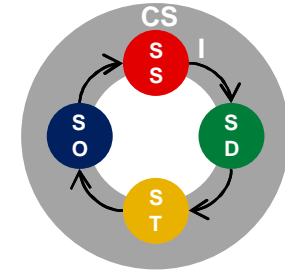
MÁSODLAGOS CÉLOK



- IT szolgáltatásminőség javítása
 - TV, szélessávú internet, beszédátvitel hibarátajának nyomon követése
- Minőségmenedzsment módszerek alkalmazása
 - Deming ciklus PDCA, javaslatok pilotozása, visszamérése majd elterjesztése

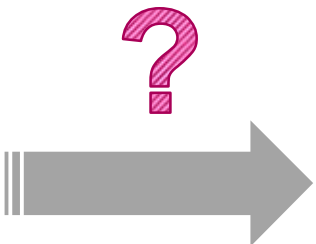


ITIL ALAPÚ MEGKÖZELÍTÉS SERVICE QUALITY IMPROVEMENT MÁSODLAGOS CÉLOK

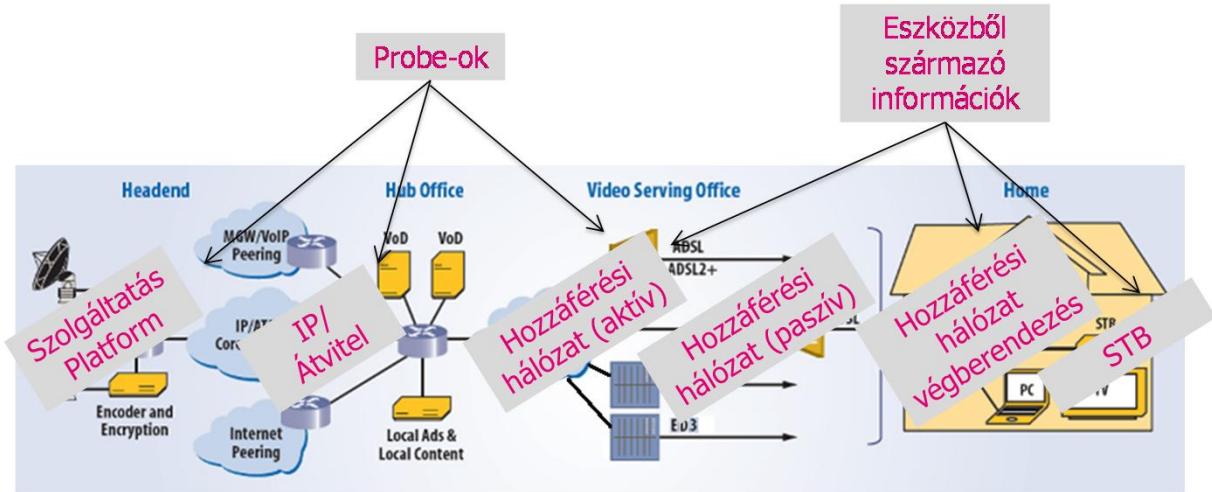


- Mérési megközelítés használata

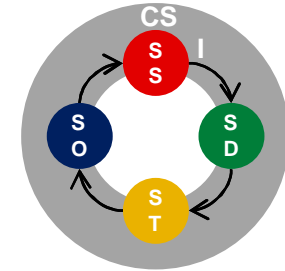
Szolgáltatás
minőségi
mérőszámok



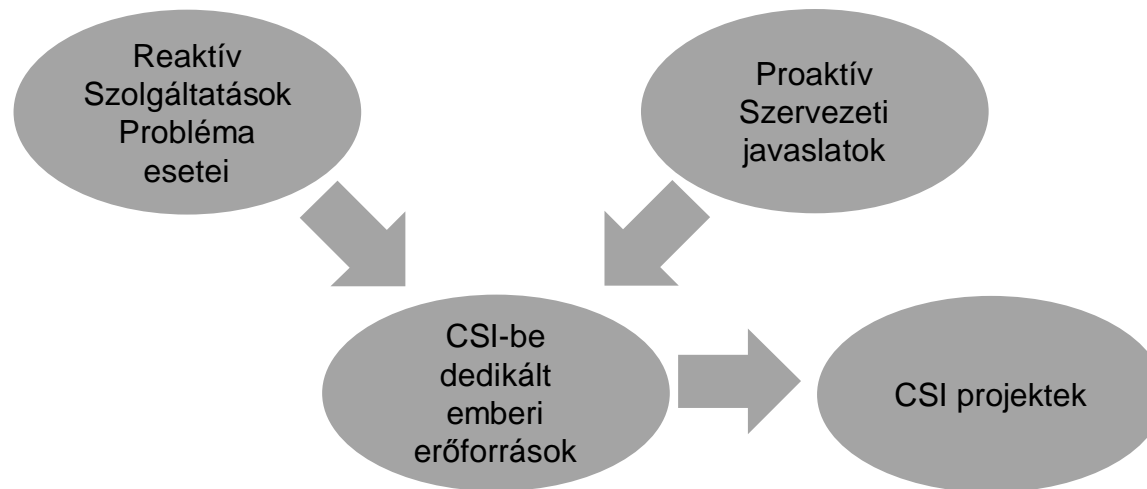
Ügyfélélmény



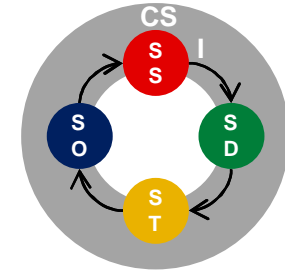
ITIL ALAPÚ MEGKÖZELÍTÉS SERVICE QUALITY IMPROVEMENT MÁSODLAGOS CÉLOK



- Erőforrás biztosítás: legyenek dedikált emberek a CSI munkákhoz
- Erőforrás tervezéshez igénymodell alkalmazása



ITIL ALAPÚ MEGKÖZELÍTÉS SERVICE QUALITY IMPROVEMENT TOVÁBBLÉPÉSI IRÁNYOK



- Életciklus szakaszok továbbfejlesztése
 - Minden egyes életszakaszra vonatkozóan fel kell térképezzük a továbbfejlesztési javaslatokat
- Költséghatékonyság javítása
 - A szolgáltatás nyújtásának költségelemeit kiértékelve tudjunk adni továbbfejlesztési javaslatokat
- Folyamatteljesítmény javítása
 - A különböző folyamatok lépései mérőszámait kell kialakítanunk a mérhetőség lehetőségeinek figyelembe vételével.
- Egyértelmű kritériumok megfogalmazása a továbbfejlesztési projektek prioritizálására

CSI Projekt

Hány %-ot javít a hibarátán/ügyfél elégedettségen?

Mennyi a megvalósítás költsége?

TAPASZTALATOK ÖSSZEGZÉSE

MI SZÜKSÉGES A HATÉKONY CSI-HEZ?

- **Vezetői elkötelezettség**
- **Szolgáltatási életciklus** megközelítés **elfogadása és alkalmazása**
- **Szolgáltatásmenedzsment folyamatok** testreszabása valamint ezek elfogadása
- **CSI elfogadása** a szervezetben
- CSI tevékenységet támogató technológia üzembe van állítva, **legyenek mérések!**
- Erőforrás biztosítás: **legyenek dedikált emberek a CSI munkákhoz**
- Elegendő és folyamatos **finanszírozás** a CSI tevékenységekre



Source: http://lattice.co.nz/service_improvement.html

SERVICE QUALITY IMPROVEMENT



EGYÜTT. VELED