

Szolgáltatásmenedzsment (ITIL) alapú IT-erőforráskihelyezés a megrendelő szempontjából

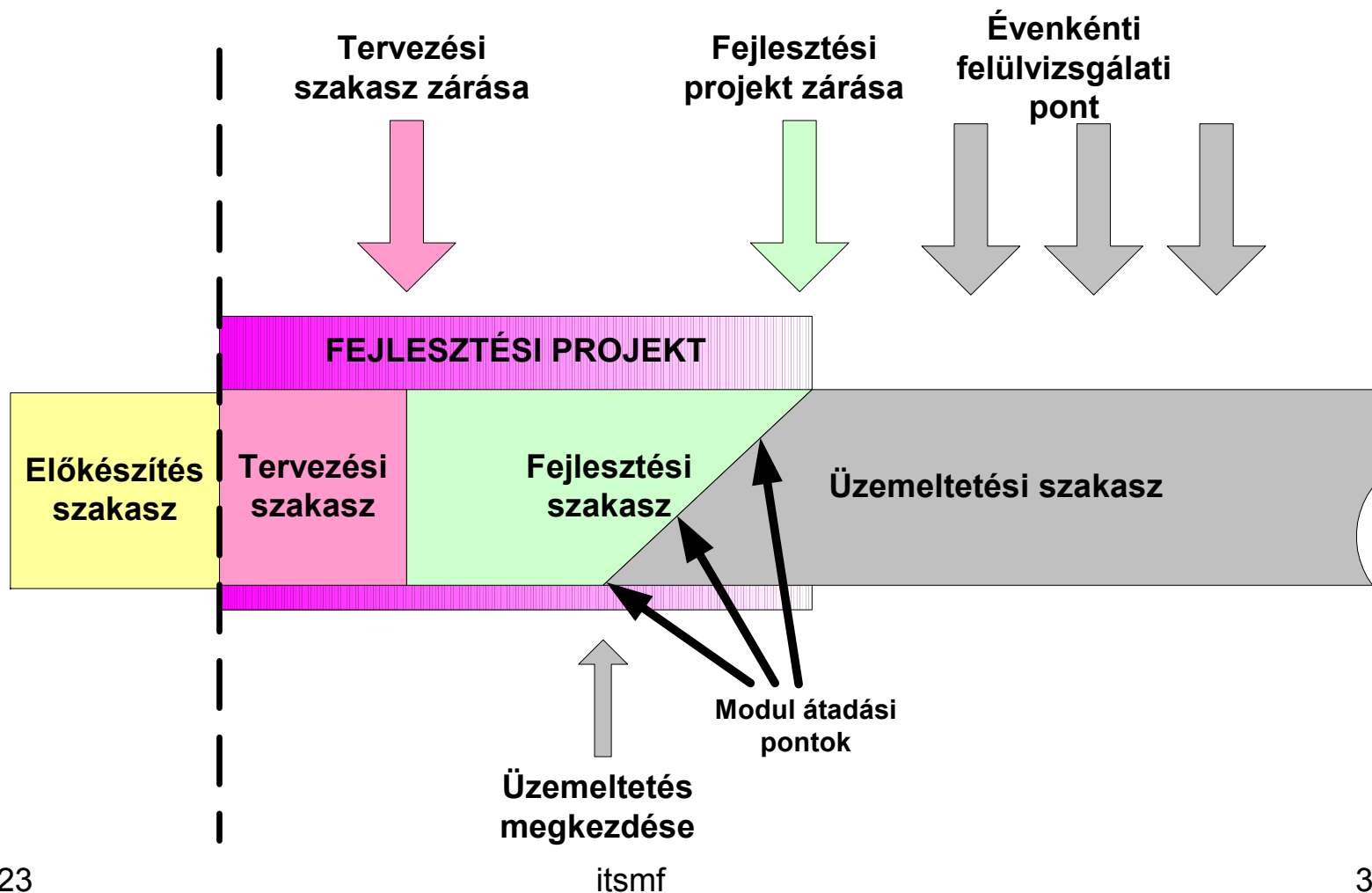
dr. Klár András

A projekt

IT-reorganizáció

- Fejlesztés (2004 – 2005)
 - Üzleti folyamatok IT támogatása
 - Forgalom, szolgáltatásértékesítés
 - Gazdálkodás, HR
 - Logisztika
- Üzemeltetés – ITIL alapon szervezve (2005 -)
 - Alkalmazásmenedzsment
 - IT-infrastruktúra
 - Ügyfélszolgálat
 - Rendszerfelügyelet

Projekt ütemezés



Konceptió

VBRT IT-konceptió:

- IT-vel támogatott üzleti tudás birtoklása
- Információellátás, mint szolgáltatás
- IT-eszközök a szolgáltató tulajdonában
- VBRT nem kíván beruházni az IT-infrastruktúrába
- Hosszútávú partneri együttműködés a szolgáltatóval

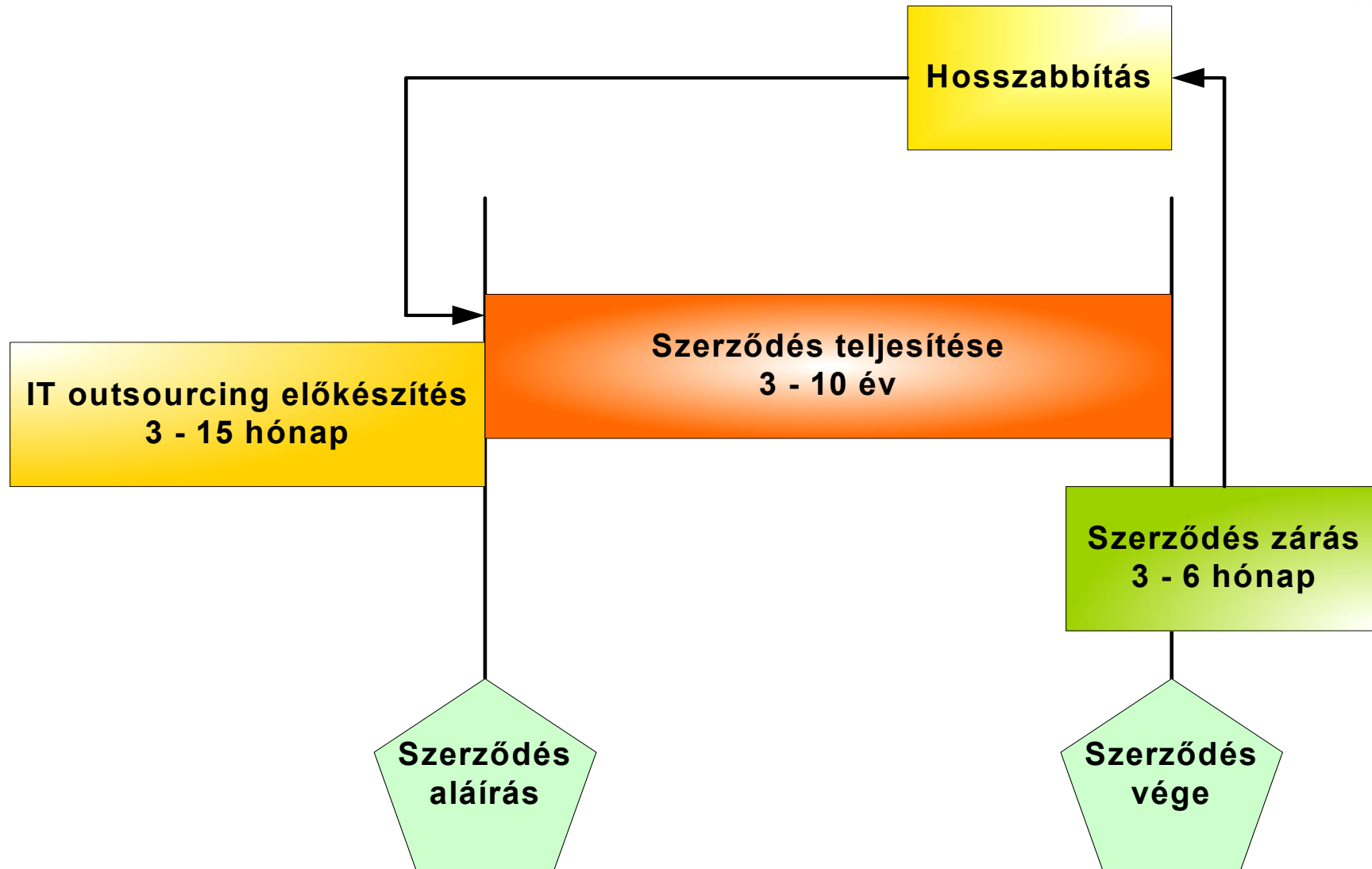
IT szervezeti fejlődés

IT szervezet fajtája	Jellemzők
Szétszórt	IT helyi kezdeményezés és nem központi akarat. Szigetmegoldások jönnek létre, párhuzamos munkavégzés. TCO
Belső szolgáltató központ	IT személyzet és erőforrások összevonása. Egységes szakmai irányítás és gazdálkodás kialakítása. TCO - korlátozottan
Saját vállalkozás	SLA szempontjából nincs érdemi különbség az előző szervezeti megoldáshoz képest. TCO
Vegyes vállalat	Tőkebevonás. Közös kockázatok. TCO
Független külső szolgáltató	Infrastruktúra jellegű IT szolgáltatás. Alaptevékenységre koncentráció. TCO

Miért IT szolgáltatás kihelyezés

- Biztonságosabb üzemeltetés.
- Komparatív előnyök.
- Üzemeltetési költségek kontrollja.
- Know-how transzfer érvényre jutása.
- Informatikai infrastruktúra szintentartása, fejlesztése.
- Létszámcsökkentés, szervezeti struktúra.
- Felelősség elhatárolás.
- Maradó IT szervezet kompetenciája.
- Kölcsönös garanciák - SLA

IT kiszervezésének fázisai



IT – mint szolgáltatás

Szolgáltatáselemek (SOE*)

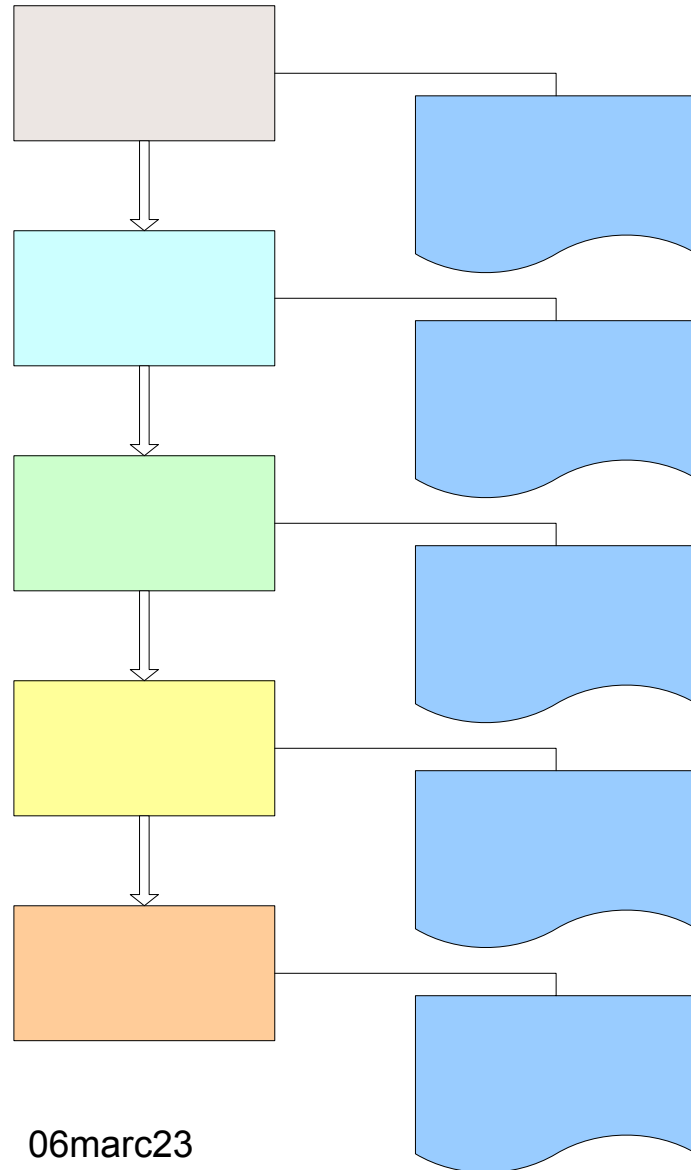
- Szolgáltatásmenedzsment
- Ügyfélszolgálat
- Alkalmazásüzemeltetés
- Levelező rendszer, Internet, Intranet
- Adatközponti szolgáltatások
- Back Office szerverüzemeltetés
- Hálózati (LAN / WAN) szolgáltatások
- Munkahelyi eszközök üzemeltetése
- IT-biztonsági szolgáltatások

* Service Offering Element

Szolgáltatás kihelyezés - ITIL

- Megrendelő biztonsága – szabványos folyamatok
- Átláthatóság
- IT biztonság
- Pénzügyi keretek kézben tarthatósága
- Ma már szabvány – ISO 20000

SM bevezetés lépései



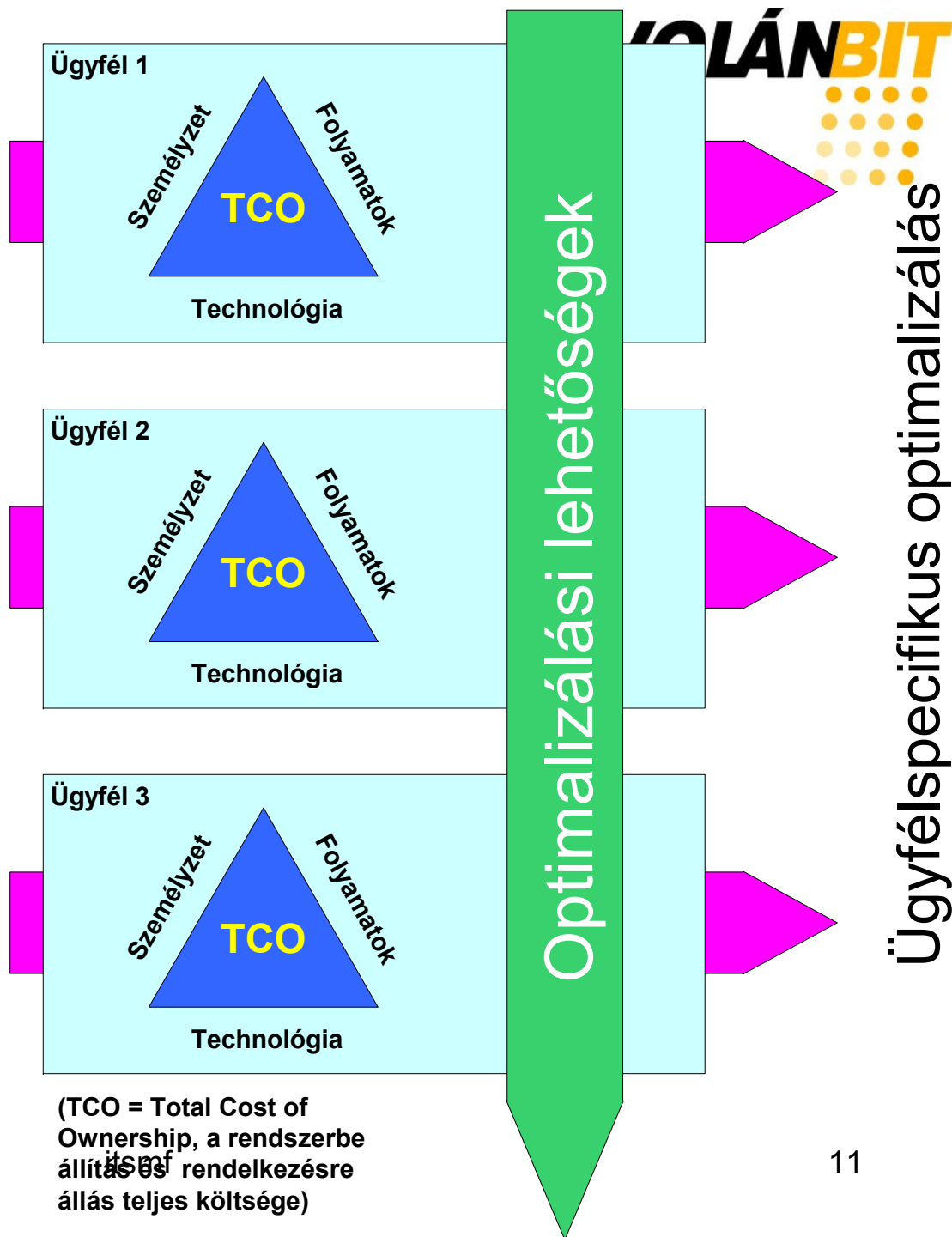
VB Zrt. Reorg. Terv.

IT előkészítés

✓
Célok
(üzleti szerződés
vizió)

Átmeneti időszak terv

Optimalizálás



SM implementáció

Szolgáltatáselemek definiálása

- SOE tartalma (mennyiség, idő, stb.)
- SLA meghatározása (rendelkezésre állás, javítási idő, stb.)
- A szolgáltatási szint mérésének módja
- A szolgáltatási szint megsértésének következménye

Pénzügyi terv, pénzügyi menedzsment

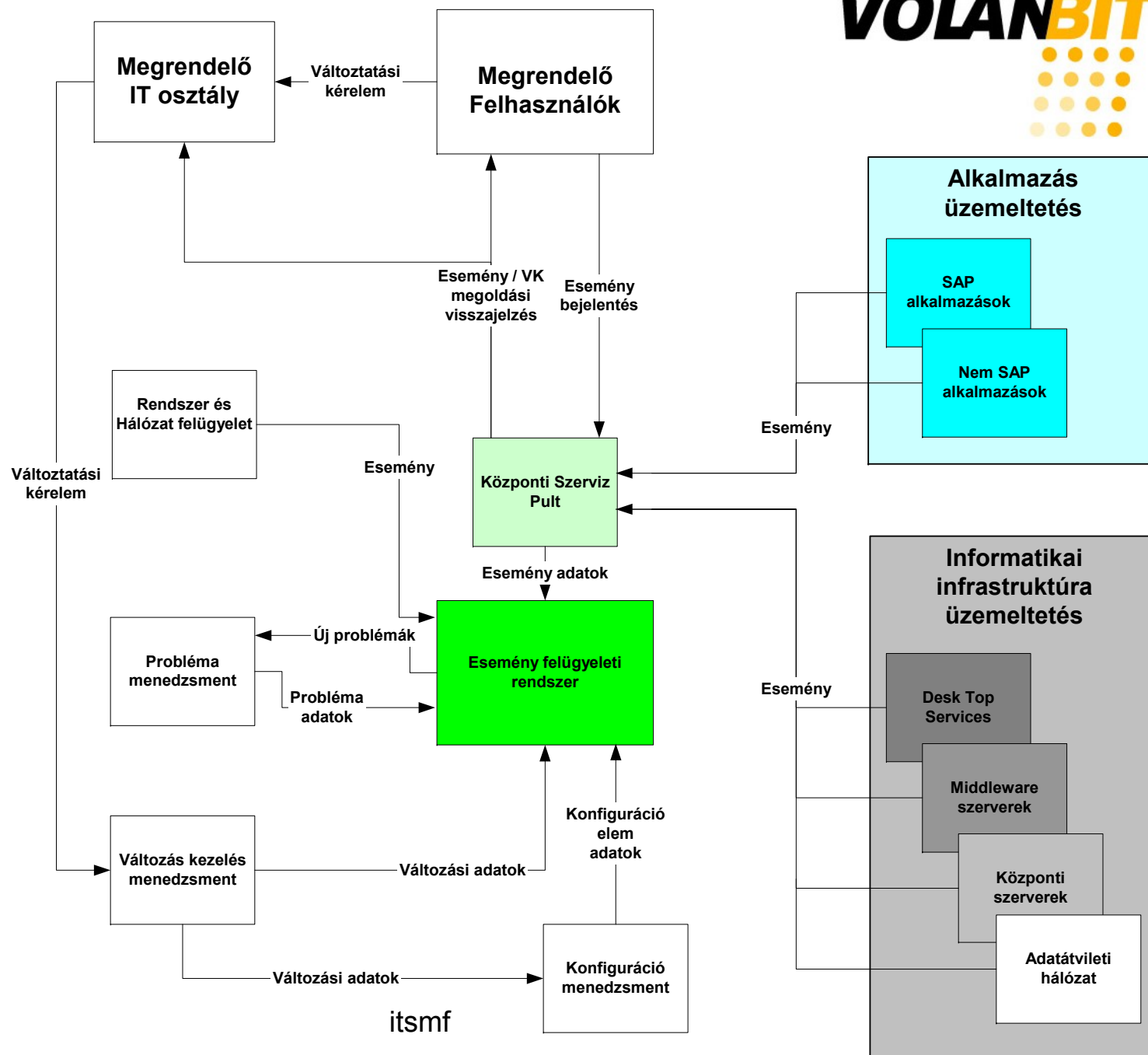
SOE elemek – SeM példa

SOE #	Megnevezése	Feladatok	Mért paraméterek	SLA - szerződött	SLA - tényleges	Díjcsökkentés
SOE1	SeM	- Elszámolások - Elégedettség mérés - Szolgáltatásjelentés - Szerződés menedzsment - Kapcsolattartás	Rendelkezésre állás	8 – 16 óra	Kifogásolási közlés	Bizonyított nem rendelkezésre állás esetén xx Ft/nap

SM – mint interfész

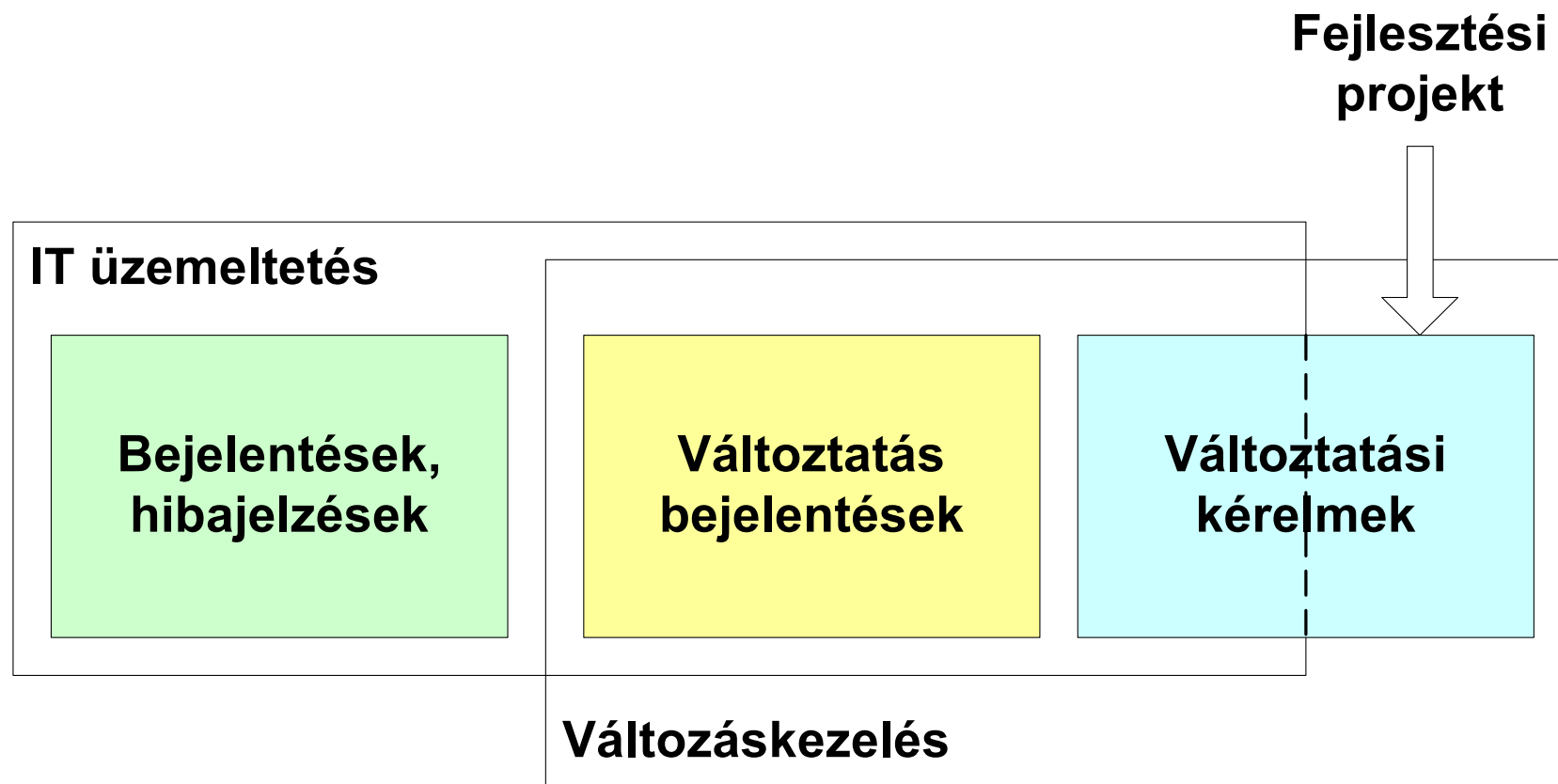


SM – ITIL folya- matok



06marc23

Változás kezelés

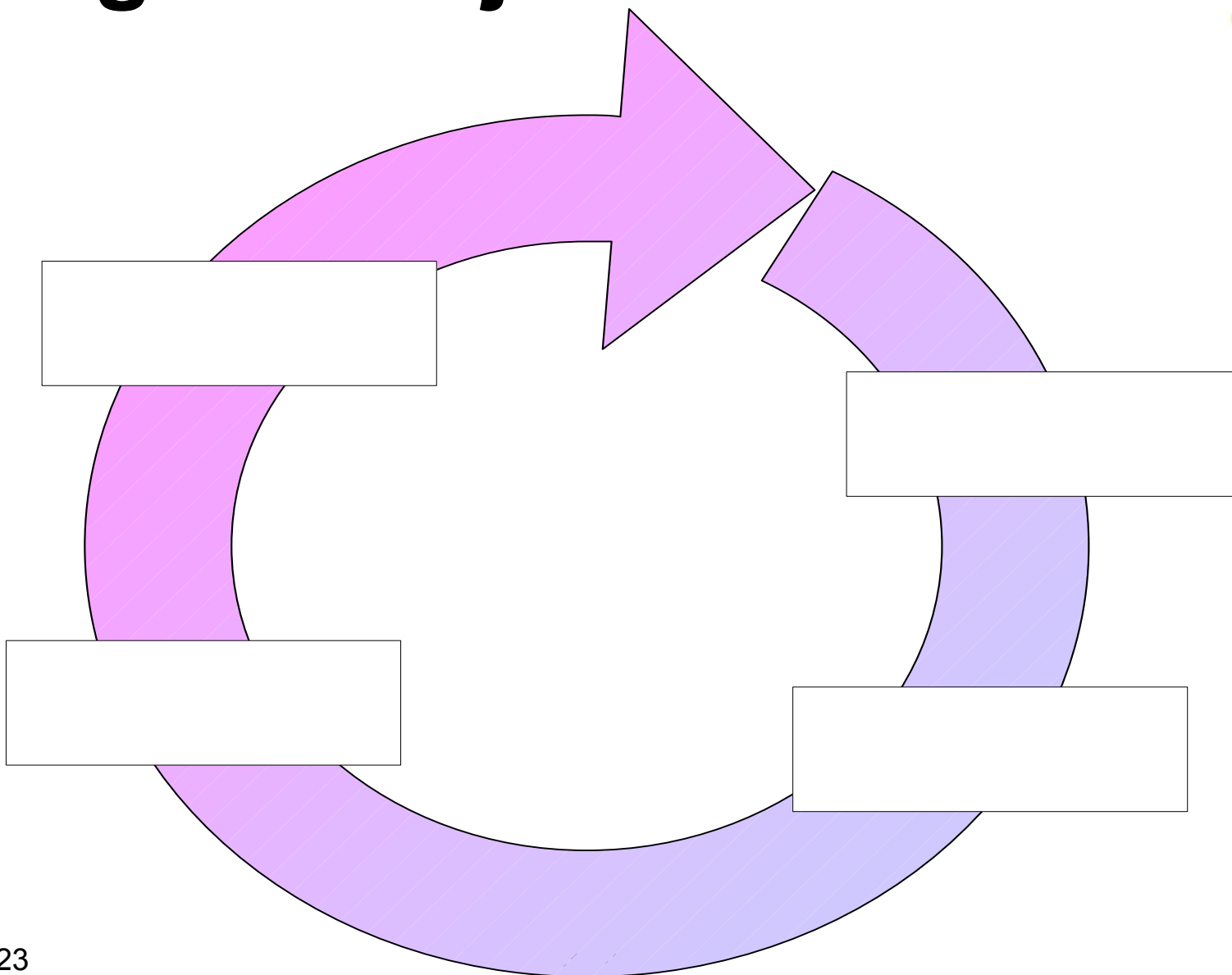


Kiszervezés

Hol tartunk?

- VolánBit a Fejlesztő / Szolgáltató feladata az IT infrastruktúra megteremtése.
- IT eszköz transzfer nem volt.
- Pénzügyi előnyök – szinergia – mindenhol ahol nem Megrendelői dedikált eszközök.
- Teljes körű bevezetés.
- Definiált SLA – havi jelentés.

Szolgáltatás javítás



Értékelés

Problémák

- Nehézkesen működő változáskezelés
- Nem elég / túl részletes jelentések

Előnyök

- Jogi, pénzügyi felelősség
- Kiszámítható szolgáltatások
- Műszaki színvonal megőrzése
- Megoldás követés

Technológiai támogatás



Unicenter Service Desk - Bejelentés listázás - Microsoft Internet Explorer provided by Volánbusz Rt.

Fájl Szerkesztés Nézet Kedvencek Eszközök Súgó

Vissza Keresés Kedvencek

Cím https://owa.debis.hu/scripts/pdmcgi.exe

Unicenter Service Desk

Főmenü
2006. március 23. 4:34:36

Számlálók frissítése

Klár, András .
BEJ - Folyamatban (5)
Felfüggesztett (28)
Lezárt (1 hó) (183)
VK - Folyamatban (3)
Felfüggesztve (11)
Lezárt (1 hó) (101)

Fájl | Megjelenítés | Keresés | Ablak | Súgó

Szűrő mutatása Keresés

5 bejelentés található. Megjelenítve: 1 - 5.

Bejelentés #	Állapot	Megnyitás	Felhasználó
35954	Open	2006.03.22 17:28 VB.Printer.Lokális	Kovácsné Vasvári, Éva . (KOVACSNEVE) Ügyműködési Igazgatóság
35952	Open	2006.03.22 17:00 VB.SW.SAP.HR	Kovácsné Vasvári, Éva . (KOVACSNEVE) Ügyműködési Igazgatóság
35946	Progress	2006.03.22 15:04 VB.SW.TRAFFIC FO	Varga, Balázs . (VARGAB) Műszaki és Fejlesztési Igazgatóság
35927	Progress	2006.03.22 12:18 VB.SW.SAP.MM	Uti, Attila . (UTIA) Műszaki és Fejlesztési Igazgatóság
31832	Progress	2005.12.13 12:33 VB.SW.SAP.BC	Augusztin, Mariann . (AUGUSZTINM) Gazdasági Igazgatóság

https://owa.debis.hu - A 35946 sz. bejelentés - Unicenter Service Desk - Microsoft Internet Explorer provided by Volánbusz Rt.

Unicenter Service Desk

Fájl | Megjelenítés | Keresés | Ablak | Súgó

Bejelentés Go

A 35946 sz. bejelentés

Érintett felhasználó (volán)	Eszköz	SOE	Kiegészítő állapot
Varga, Balázs . (465-5600/1456)	Compaq Számítógép	SOE4	1 szinten folyamatban

Ügygazda	Felelős	Csoport	Prioritás	Állapot
Nagy, Lajos x	Nagy, Lajos x	VB TRAFFIC FO	2-Volán	Progress

Rögzítette	Bejelentés módja	Beérkezés ideje	Rögzítés ideje	Lezárás ideje
Sütő, Zoltán	Email	2006.03.22 15:04	2006.03.22 15:04	

Összefoglaló

SW.VB.TrafficFO

Leírás

Ismételten az a jelenség fordul elő (2006.02. hóban már javították), hogy az alább felsorolt menetlevél fajtáknál, ML rögzítéskor a Traffic automatikusan az 1,10-es értéket állítja be alapértelmezettként, nem pedig a kódkatalógusban, ML fajtáknaként beállított alapértelmezett értéket (A).

- Tehergépjármű fuvarlevél
- Tehergépjármű menetlevél
- Belsőszolgálati autóbussz menetlevél
- Személygépjármű menetlevél

Kérem a hiba SÜRGŐS javítását!

Tevékenységek		SLA	Kapcsolódó bejelentések		Tulajdonságok
Szakértő	Dátum	Eltöltött idő	Típus	Előzmény	
Nagy, Lajos x	2006.03.22 15:15	00:00:00	Kiegsztat változás	Összefoglaló	Kiegészítő állapot változás: 'Rögzítve' -> '1 szinten folyamatban'
Nagy, Lajos x	2006.03.22 15:15	00:00:01	Update Status		Status changed from 'Open' to 'Progress'
Sütő, Zoltán	2006.03.22 15:04	00:06:17	Initial		create a new request/change order

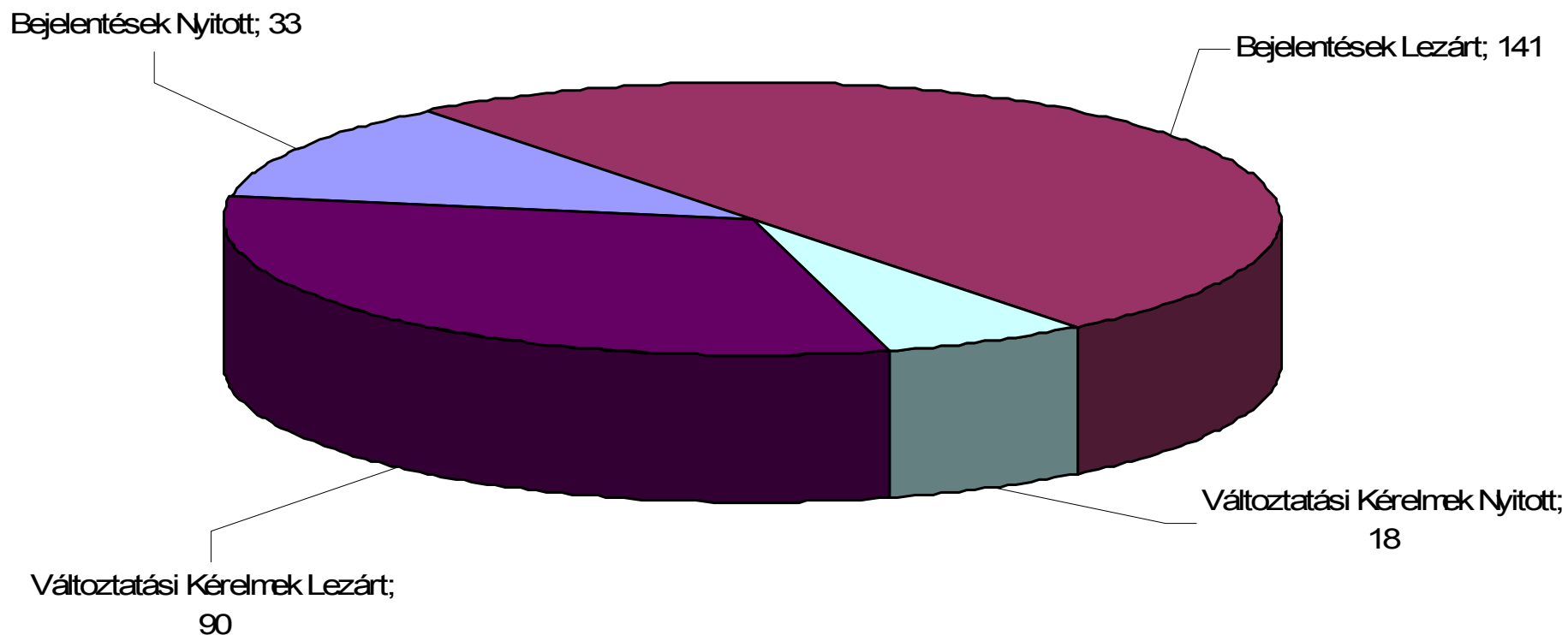
Kész

Internet

Start

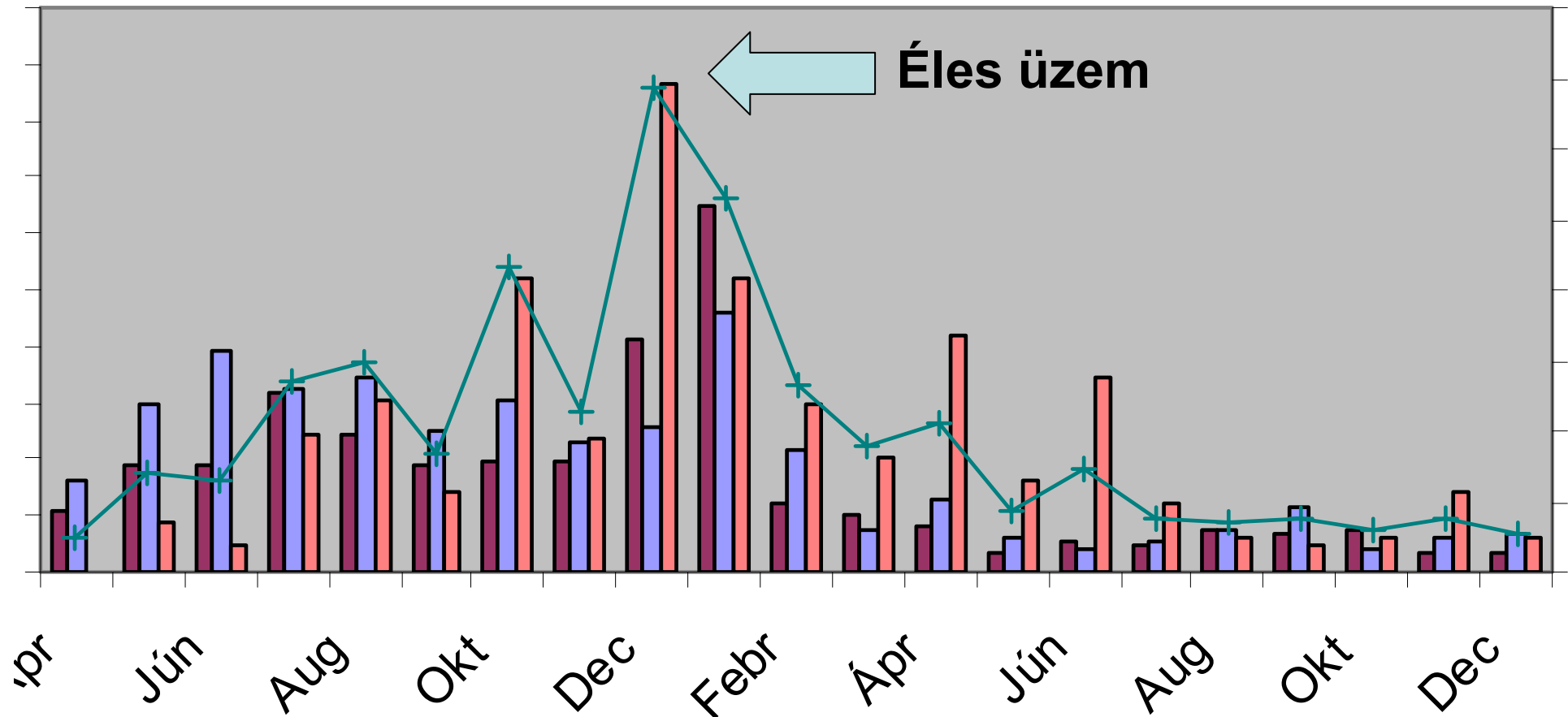
4 Windows I... Microsoft Pow... 2 Microsoft I... KA_TOP - Mic... HU 4:38

Szolgáltatás jelentés 05dec



Hogyan értékeljük?

Átlagos megoldási idő(2005 év Trend)



SLA kölcsönhatások



Köszönöm a figyelmet !

További információk:

klarandras@t-online.hu