



# Működő ITSM Ne ágyúval verébre

Jungbauer József

---

Jungbauer.jozsef@aamtech.hu

2009.03.26.

- ❖ Bemutatózás, AAM/AAMTECH bemutatás
- ❖ Előadás célja, témái
- ❖ ITSM folyamatok bevezetési irányelvei
- ❖ ITIL támogató eszközök
- ❖ Összefoglalás



AAM GROUP

advance  
together

**AAM CONSULTING**

**TANÁCSADÓI SZOLGÁLTATÁSAINK**

- Projektmenedzsment és finanszírozás
- Folyamatfejlesztés
- IT-stratégia és irányítás
- Vállalati architektúra menedzsment
- Üzleti alkalmazások

**CONSULTATIVE SERVICES**

- Project management and financing
- Process improvement
- IT strategy and governance
- Enterprise architecture management
- Business Applications

**AAM TECHNOLOGIES**

**TECHNOLÓGIAI SZOLGÁLTATÁSAINK**

- Egyedi alkalmazásfejlesztés
- Termékfejlesztés

**TECHNOLOGICAL SERVICES**

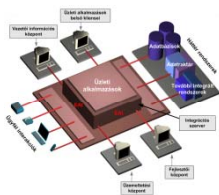
- Application development
- Product development



advance together advance together advance together advance together

AAM TECHNOLOGIES | AAM GROUP | AAM CONSULTING | AAM TECHNOLOGIES | AAM GROUP | AAM CONSULTING | AAM TECHNOLOGIES | AAM GROUP | AAM CONSULTING | AAM TECHNOLOGIES

## Egyedi alkalmazásfejlesztés



Alkalmazásintegrációs fejlesztések



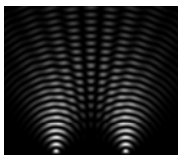
Dokumentum menedzsment rendszer implementáció



Interface fejlesztés



Üzleti alkalmazás fejlesztés



WLAN szolgáltatás fejlesztés

## Termékfejlesztés



Electronic Workflow Integrator (EWI)



System Architecture Management Utility (SAMU)



Adatvagyon publikáló rendszer (DARA)



Árfolyamterítő (RATE)



CRM



Pénzmosás ellenőrző rendszer (AML)



Queue Monitor (QMON)



Széchenyi Kártya (S-CARD)

- **SAMU – architektúra menedzsment termék:**

25 implementáció

Architektúra nyilvántartó és ábrázoló eszköz. Dinamikus adatmodell illesztés, automatikus rajzoló funkciókkal. Különböző alkalmazás interface-ekkel.

- **EWI – human workflow termék:**

5 implementáció

Csoportmunkát támogató humán workflow alkalmazás. Implementált folyamatok: Beszerzési, Help-desk , Raktár és készletnyilvántartás, Verziókezelési és HW változási folyamat implementálása



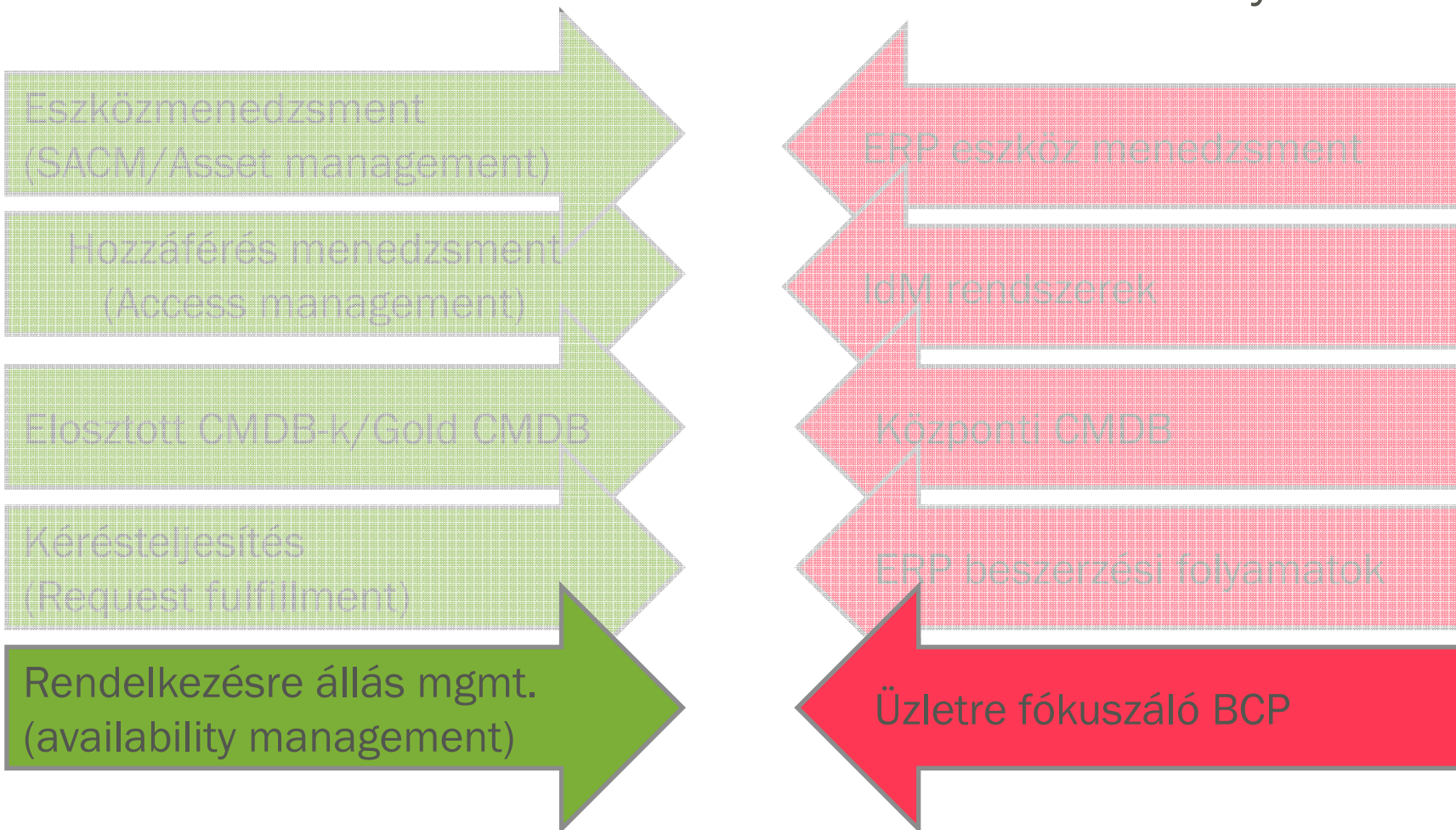
Most az ITIL-ben leírtak alkalmazásával, annak nehézségeivel, irányelveivel, eszközeivel foglalkozunk.



Tisztázni kell az ITIL-ben foglaltak értelmezését !

Az adott vállalat

Létező vállalati folyamatok



ITIL3 **választ ad** a BCP és az ITSCM kapcsolatára!



„ITSCM focuses on those events that the business considers significant enough to be considered a disaster. Less -> Incidents management”



Vagyis az IT-nek nincs „BCP”-je?



Vagyis van incidensünk és katasztrófánk, de nincs ÜFT-nk (Üzemmenet Folytonossági Terv – mivel az IT szolgáltatás folytonosság fogalma már foglalt)



Incidens:

Egy IT-szolgáltatás be nem tervezett megszakadása, vagy az IT szolgáltatás minőségének csökkenése.

Incidens menedzsment:

Az a folyamat, amely az összes incidens élelciklusának kezeléséért felelős.

Az incidensmenedzsment fő célja az IT-szolgáltatás visszaállítása a felhasználók számára a lehető leggyorsabban.

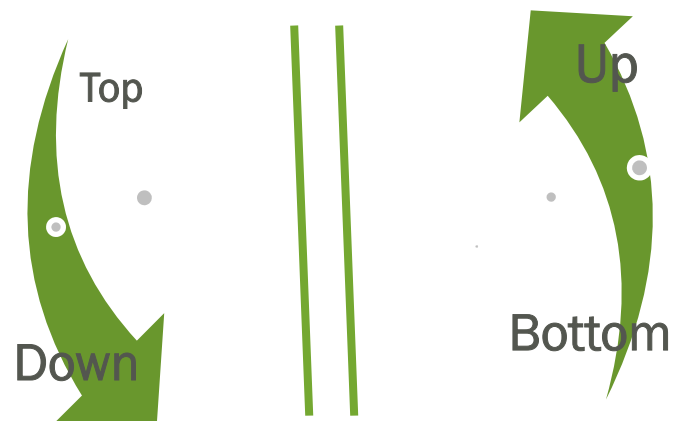
Alapvető és természetes megközelítés:

*Stratégiában meghatározott ITIL elvekre alapozott IT működés*

Klasszikus továbblépés (ahogy azt az ITIL is javasolja):

Service Design -> ITIL folyamatok

Pragmatikus megközelítés:

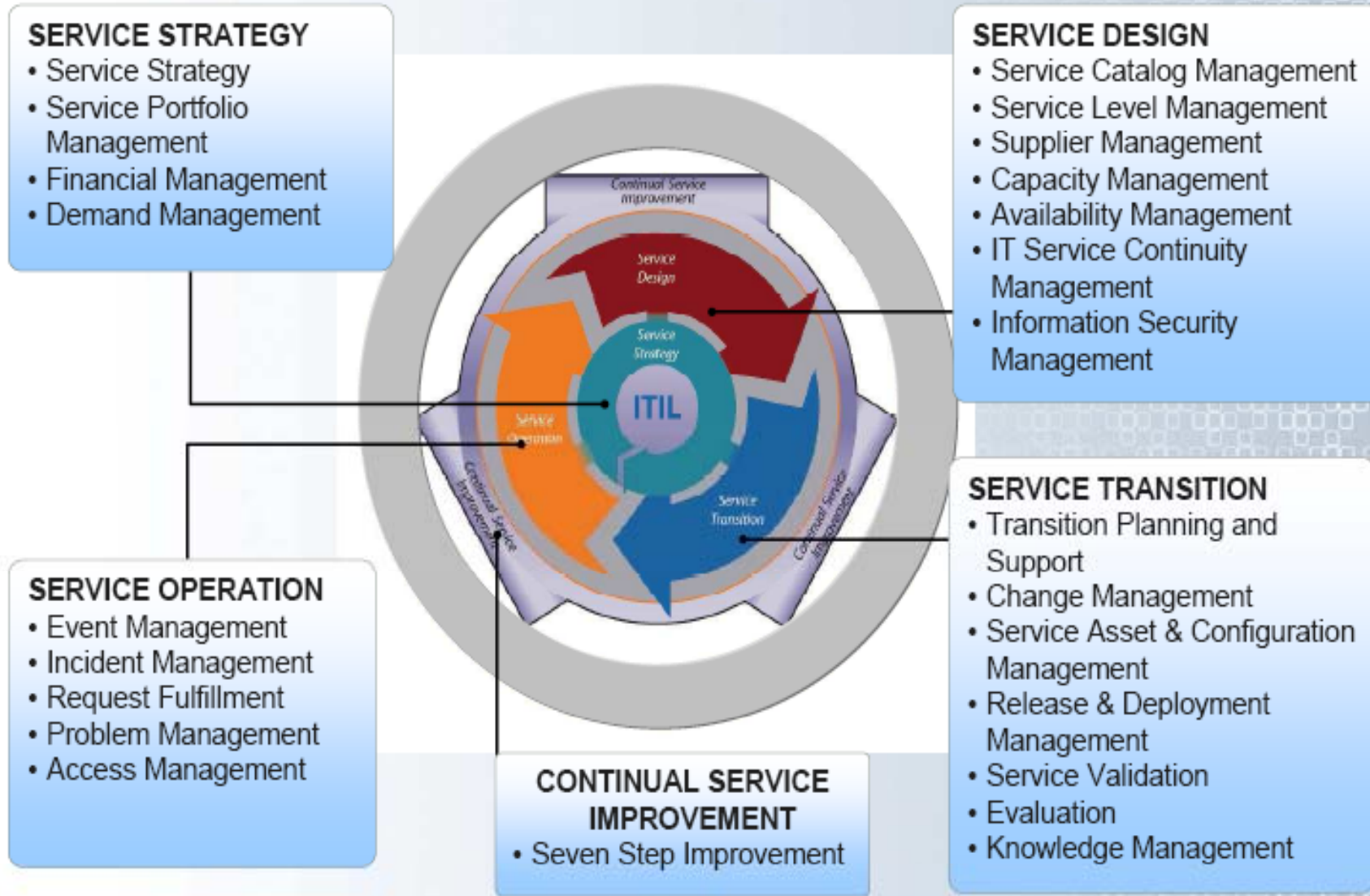


Az előadás első részének lezárásaként annak üzenetei:

- ❖ Az ITIL és a vállalat (ahol azt alkalmazni szeretnénk) és folyamatainak fogalmi rendszere közötti összefüggések meghatározása alapvető fontosságú az ITIL-ben megfogalmazottak sikeres alkalmazásához.
- ❖ Kicsiben kezdjük és legyen szemünk előtt a stratégiai cél

Ez nem elméleti kérdés!!!

Elkerülhetjük a feszültségeket és ellentmondásokat a bevezetés és működés során. Tisztázhatjuk a kapcsolatokat a meglévő folyamatok és a kialakítandó folyamatok között ...

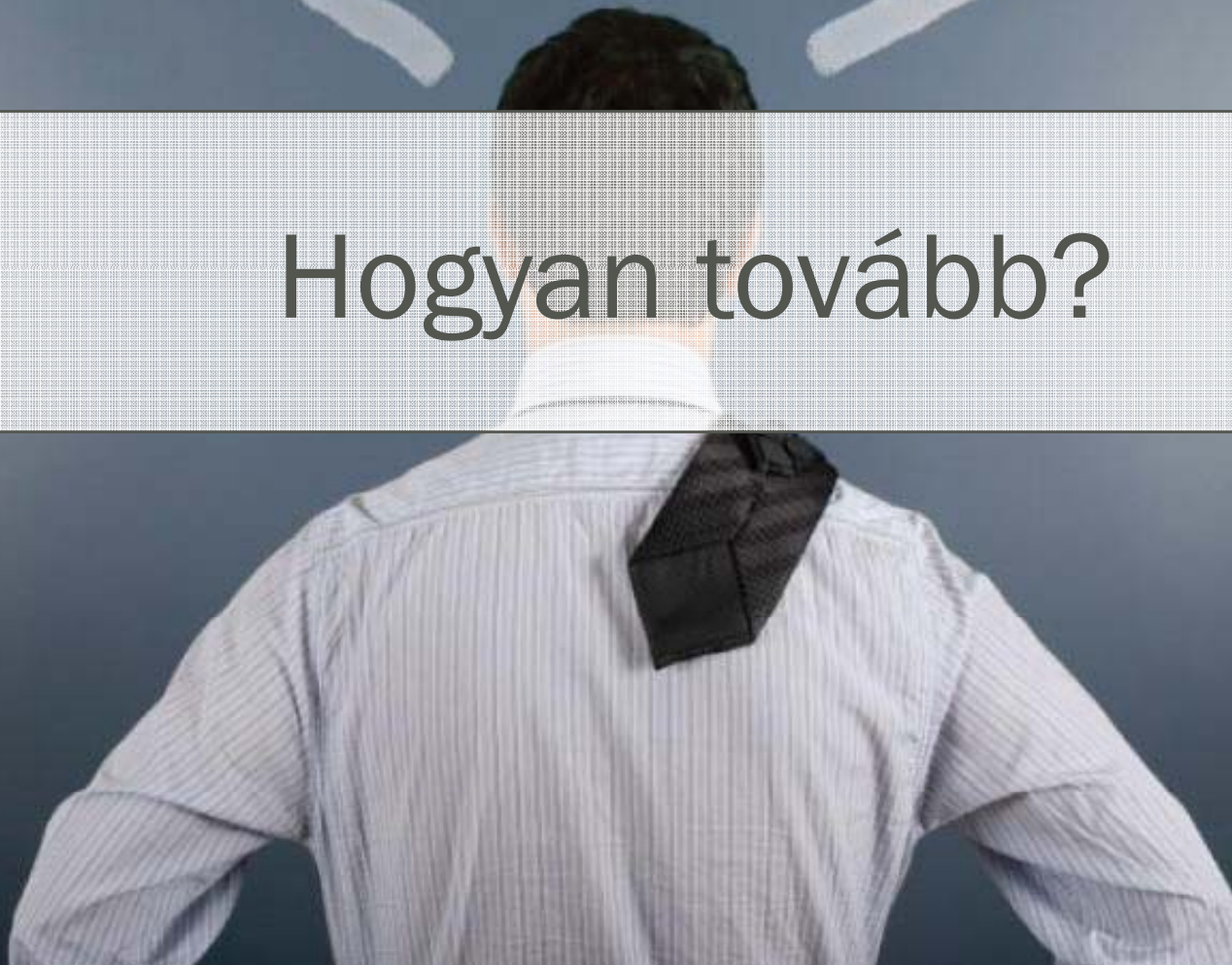




Hogyan tovább?



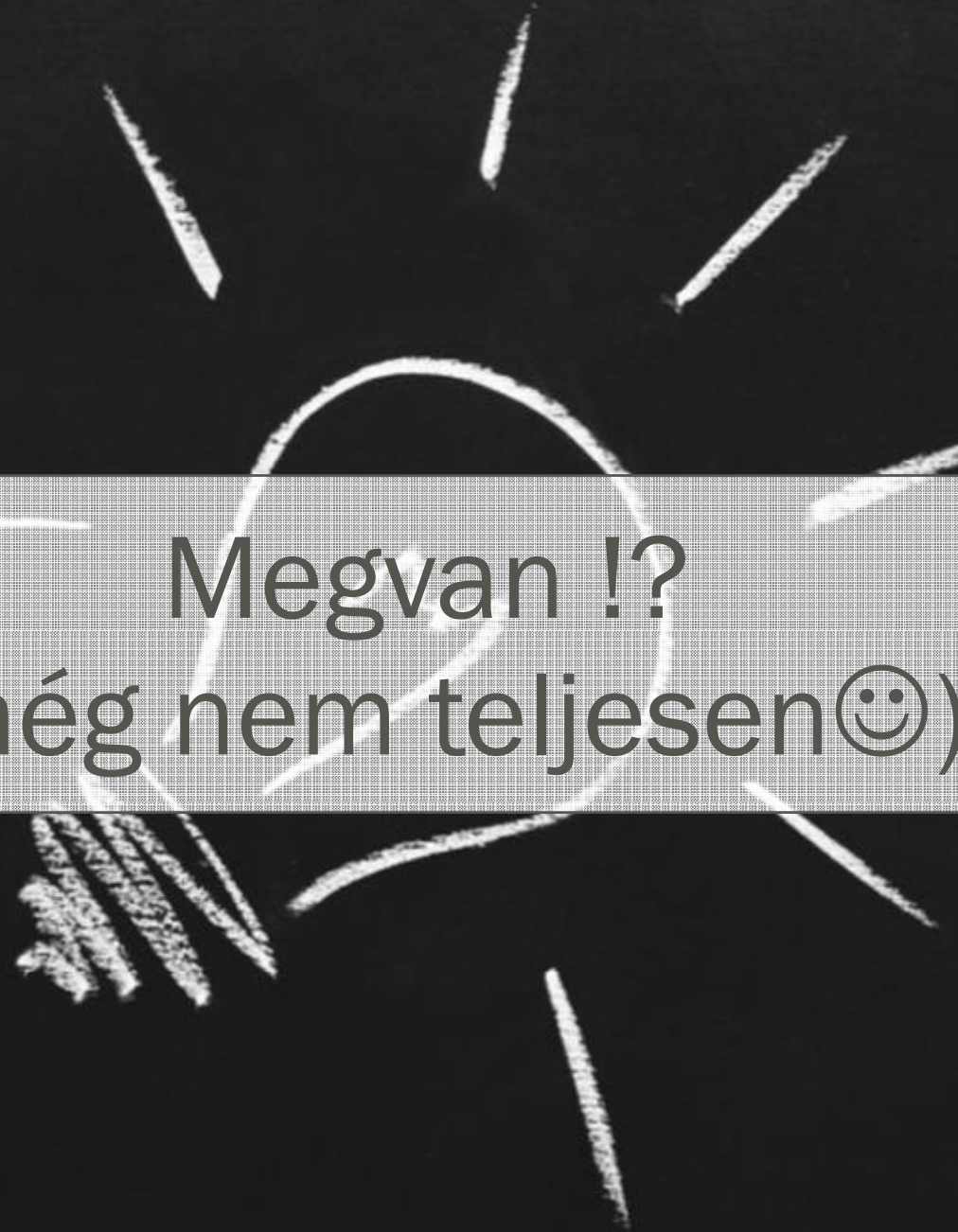
Hogyan tovább?



AAM CONSULTING



AAMCONSULTING



Megvan !?  
(még nem teljesen☺)

- A stratégia készítéséről, a Tervezésről (Design) nem szabad lemondani! (Top-down)
- A gyors fájó pontokra viszonylag gyors és nem nagy kockázatú gyógyírt lehet találni egyszerű eszközök alkalmazásával. (Bottom-up)
- ! A piacon található eszközök érettségi szintje - éretlen
- ! Még nem az eszköz és a hozzá tartozó know-how a meghatározó, mint pl. SAP
- ✓ A gyors fájó pontokra viszonylag gyors és nem nagy kockázatú gyógyírt lehet találni egyszerű eszközök alkalmazásával. (Bottom-up)





Döntési szempontok – ha már eszköz vásárlás mellett döntöttünk:

- ✓ Egymással és a létező vállalati rendszerekkel együttműködő megoldás(ok) a különböző ITIL folyamatok támogatására.
- ✓ Működőképes megoldás (valóan működő referenciák)
- ✓ Optimális /minimális tanulópénz
- ✓ Optimális/maximális hasznosítható funkcionalitás
- ✓ Bevezetési és működtetési tapasztalatokra alapozott támogatás

## A lényeg:

az IT működési folyamatainak szervezettsége (ha vannak ill. a hivatalosan és láthatóan, átláthatóan definiáltak, szabályozottak);

a bevezetést támogatásának szolgáltatási szintje (elsősorban szakmai színvonal és tapasztalat szempontjából).

## És persze...

... jó, ha van egy megfelelő, működőképes eszközünk



- **SAMU – architektúra menedzsment termék:**

25 implementáció

Architektúra nyilvántartó és ábrázoló eszköz. Dinamikus adatmodell illesztés, automatikus rajzoló funkciókkal. Különböző alkalmazás interface-ekkel.

- **EWI – human workflow termék:**

5 implementáció

Csoportmunkát támogató humán workflow alkalmazás. Implementált folyamatok: Beszerzési, Help-desk , Raktár és készletnyilvántartás, Verziókezelési és HW változási folyamat implementálása



Megállapodtunk mit, mivel, mikor!



AAMCONSULTING

Köszönöm a figyelmet

**Kérdések**

