

# IT Szolgáltatásmenedzsment Fejlesztése CSI Stratégiával

2011. október 28.

 **BUDAPEST BANK**



Csajtai Kornél - CTO, Head of IT Operations  
Seregi Attila – Service Methodology Leader



GE imagination at work

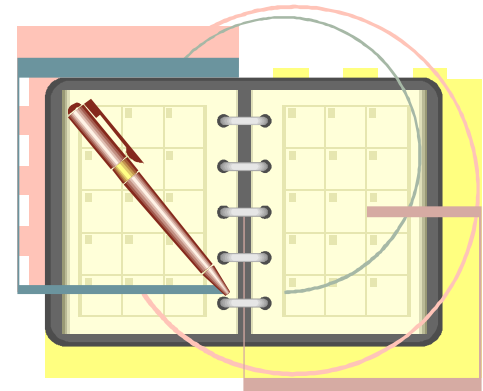
# Agenda



GE imagination at work

# Agenda

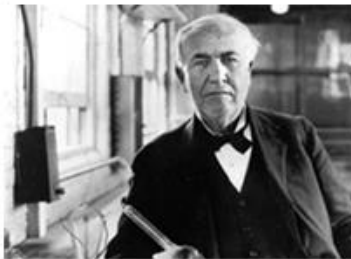
1. Pillanatkép: A GE és a Budapest Bank
2. A kezdeti lépésektől a CSI-ig
3. Szolgáltatás stratégia építése a bankban
4. Javaslatok



# 1. Vállalati Háttér

# GE in Hungary...

## GE in Hungary



*Budapest seems to me the most beautiful and progressive City that I have so far seen in Europe*  
Thomas A. Edison



- ❑ In Hungary since '89...1<sup>st</sup> major CEE privatization
- ❑ 7 GE businesses ... 12 plants + 1 bank
- ❑ Employs 14,000 people
- ❑ 98% of Hungarian production is exported
- ❑ 3 HQs (C&I EMEA, Healthcare CEE, Water & Process Technologies Membrane Solutions)
- ❑ 3 Technology Centers (Healthcare, C&I, Water)

## Budapest Bank



- ❑ BB formed from part of National Bank in 1987
- ❑ GE acquired 28% '95 → 99.32% '01 → 99.66% '02
- ❑ GE Net Income delivered since 95 :\$ 570MM
- ❑ Employ ~3000 people...101 Branches + Budapest HQ + Békéscsaba Ops Center
- ❑ Retail, Micro & SME focused
- ❑ The Banker magazine (part of Financial Times Group) Bank of the Year – Hungary 2010

# Business model...

## Commercial



**Loans**  
(O/D, revolving,  
investment & working  
capital)



**EU Subsidies  
Financing**



**Leasing**  
(Operative & Financial)



**Factoring**



**Bank  
Guarantees**



**Treasury**  
(Forwards & Orders)



**Current  
Accounts**



**Savings &  
Deposits**

### Commercial

- ❑ 5 Regions / 23 Bus. Centers
- ❑ 194 Account Managers
- ❑ 10,6M SME's/55M Micro
- ❑ 5 MM transactions/yr



### Consumer

- ❑ 5 Regions
- ❑ 101 Branches (32 Sats.)
- ❑ 670M customers
- ❑ 15.7MM transaction/yr

## Consumer



**Auto**



**Credit  
Cards**



**Mortgage**



**Personal  
Loan**



**Sales  
Finance**



**Current  
Accounts**



**Savings &  
Deposits**



**Fund  
Mgmt**

*Full product range...nationwide distribution*

# Budapest Bank IT

- 101 fiók
- ~3200 felhasználó
- 5700+ laptop és PC
- 2 számítógép központ
- ~800+ szerver (~45% virtuális)
- IT személyzet ~200 fő
- HQ Budapesten/Operációs központ Békéscsabán
- 150+ banki alkalmazás
- 1 ITIL V2 manager/V3 Expert, 13 ITIL V3 Capability Certified, 20+ ITIL V3 foundation certified

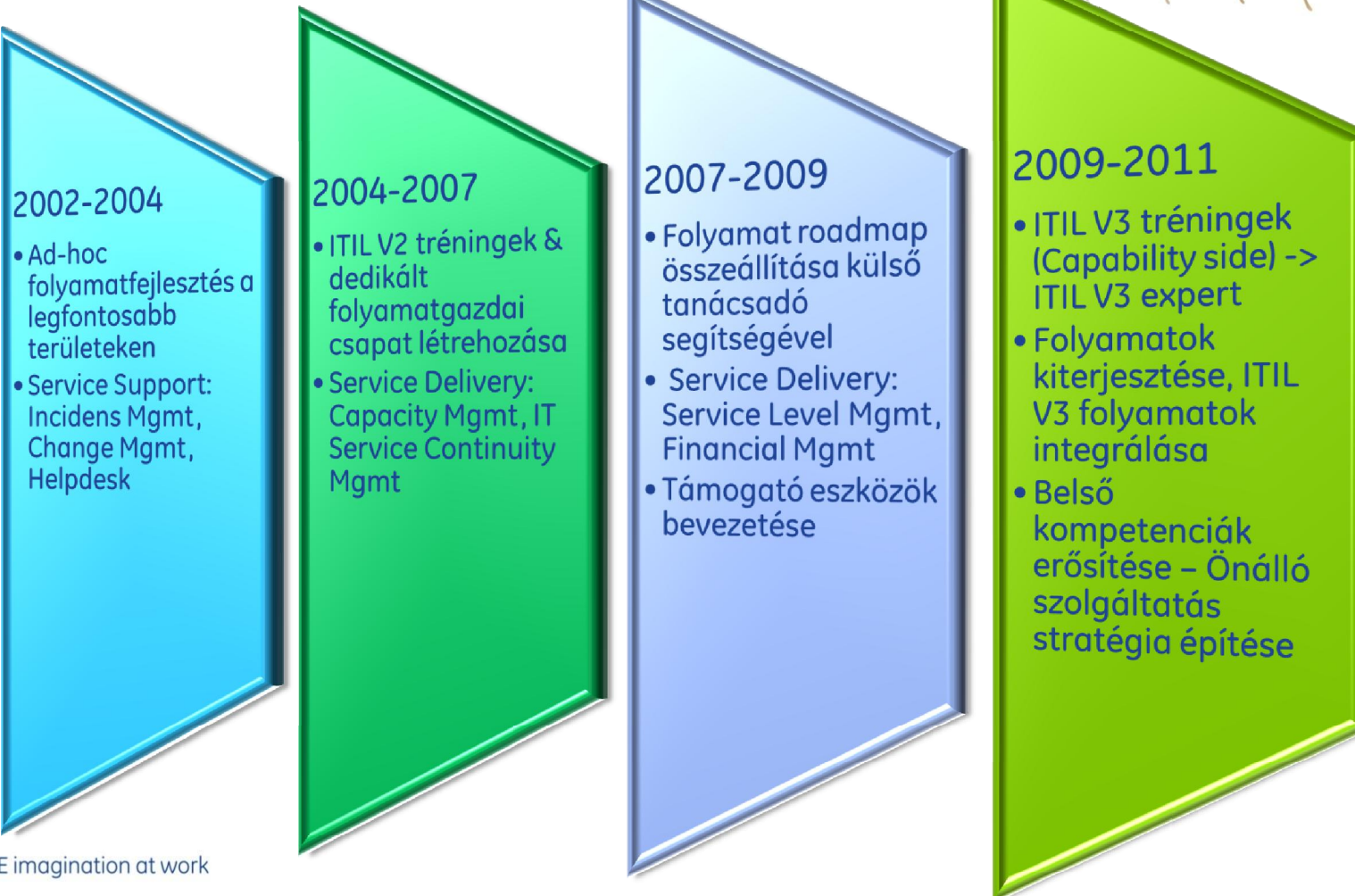


GE imagination at work

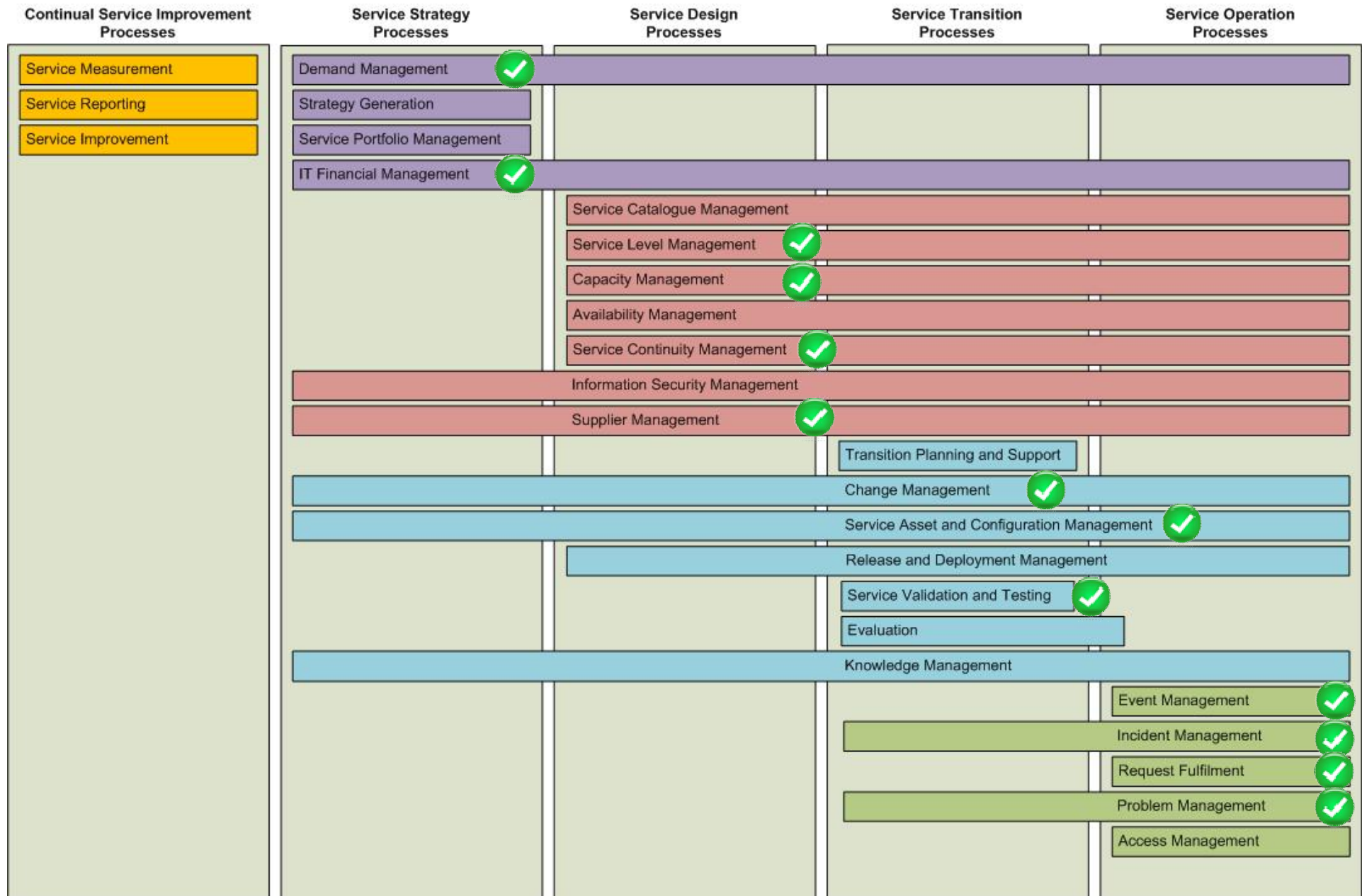
## 2. Mit csináltunk eddig...



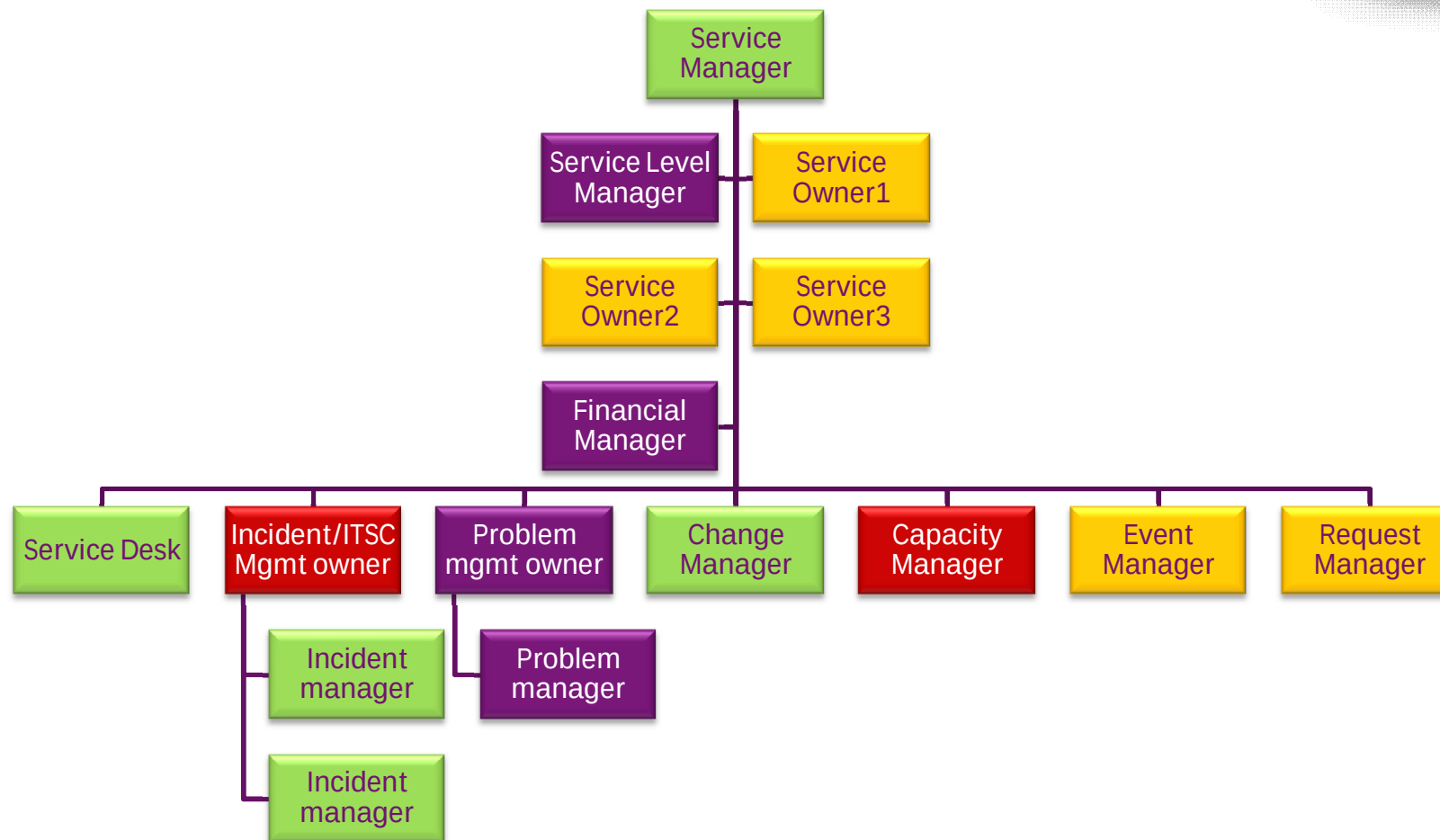
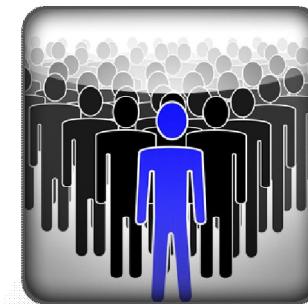
# A kezdeti lépésektől a CSI-ig



# ITIL V3 folyamatok a Budapest Bankban



# Szerepkörök a szolgáltatásmenedzsmentben\*



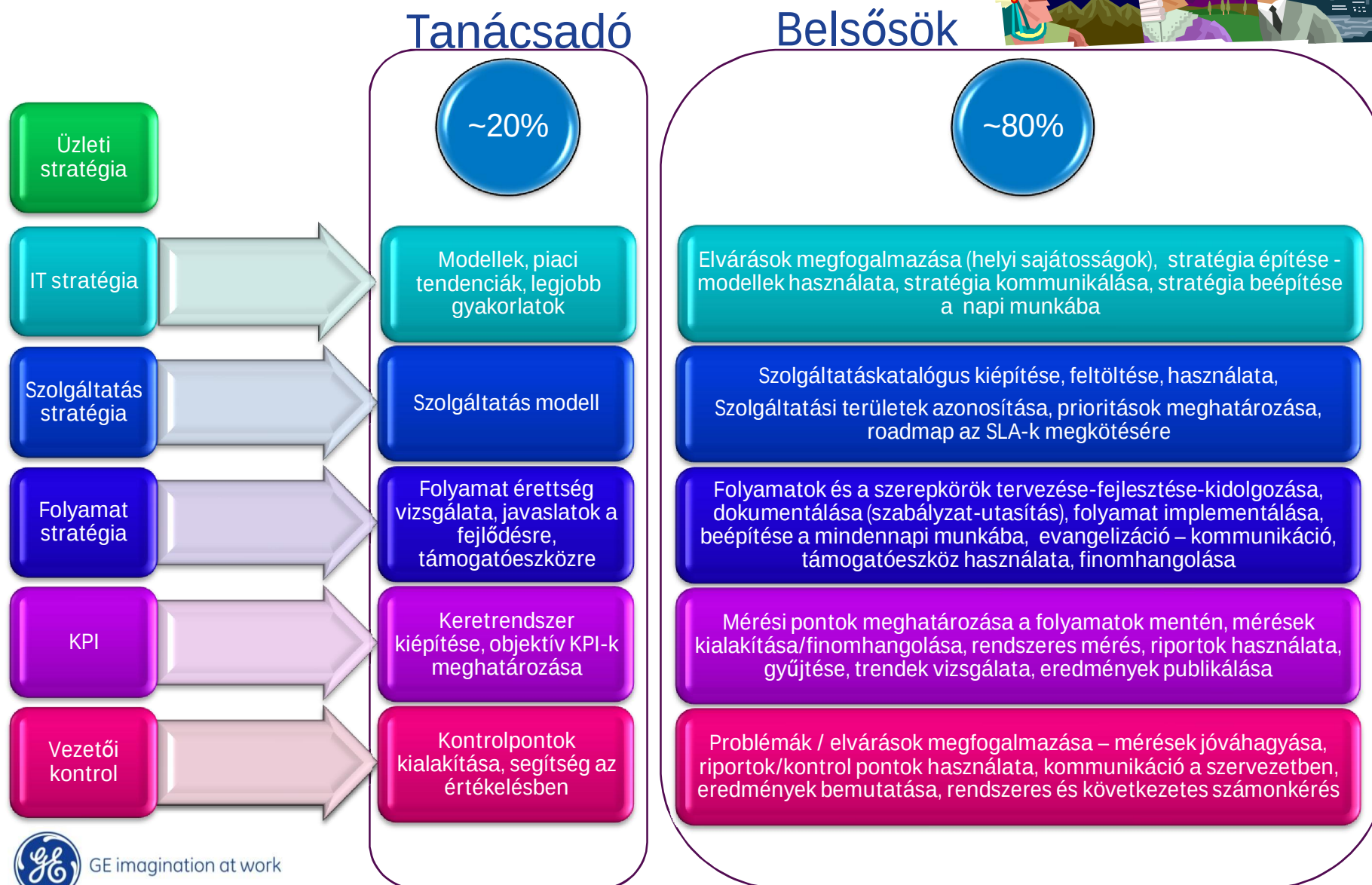
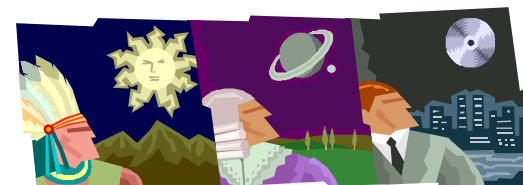
\* Logikai ábra, nem szervezeti diagramm

# Az üzleti stratégiától a vezetői kontrolig



GE imagination at work

# Megvalósítás résztvevői



# 3. A stratégia építése



GE imagination at work

# Egy lehetséges modell a stratégia építéséhez

| Time line  | 1st Apr. 2009 ♦ | 1st Jan. 2010 ♦ | 1st Jan. 2011 ♦ | 1st Jan. 2012 ♦ |
|------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| CUSTOMER   | FOCUSED         | RESPONSIVE      | TRUSTED         | MOTIVATING      |
| PROCESS    | REGROUPED       | DEFINED         | CONTROLLED      | MANAGED         |
| PEOPLE     | STABILITY       | AWARENESS       | PROGRESS        | PERFORMANCE     |
| TECHNOLOGY | LEVERAGED       | EFFICIENT       | EVOLVED         | PERFORMANCE     |





# Egy lehetséges modell a stratégia építéséhez

Time line

1st Apr. 2009

1st Jan. 2010

1st Jan. 2011

1st Jan. 2012

CUSTOMER

LEVERAGED

EFFICIENT

EVOLVED

PERFORMANCE

PROCESS

PEOPLE

TECHNOLOGY



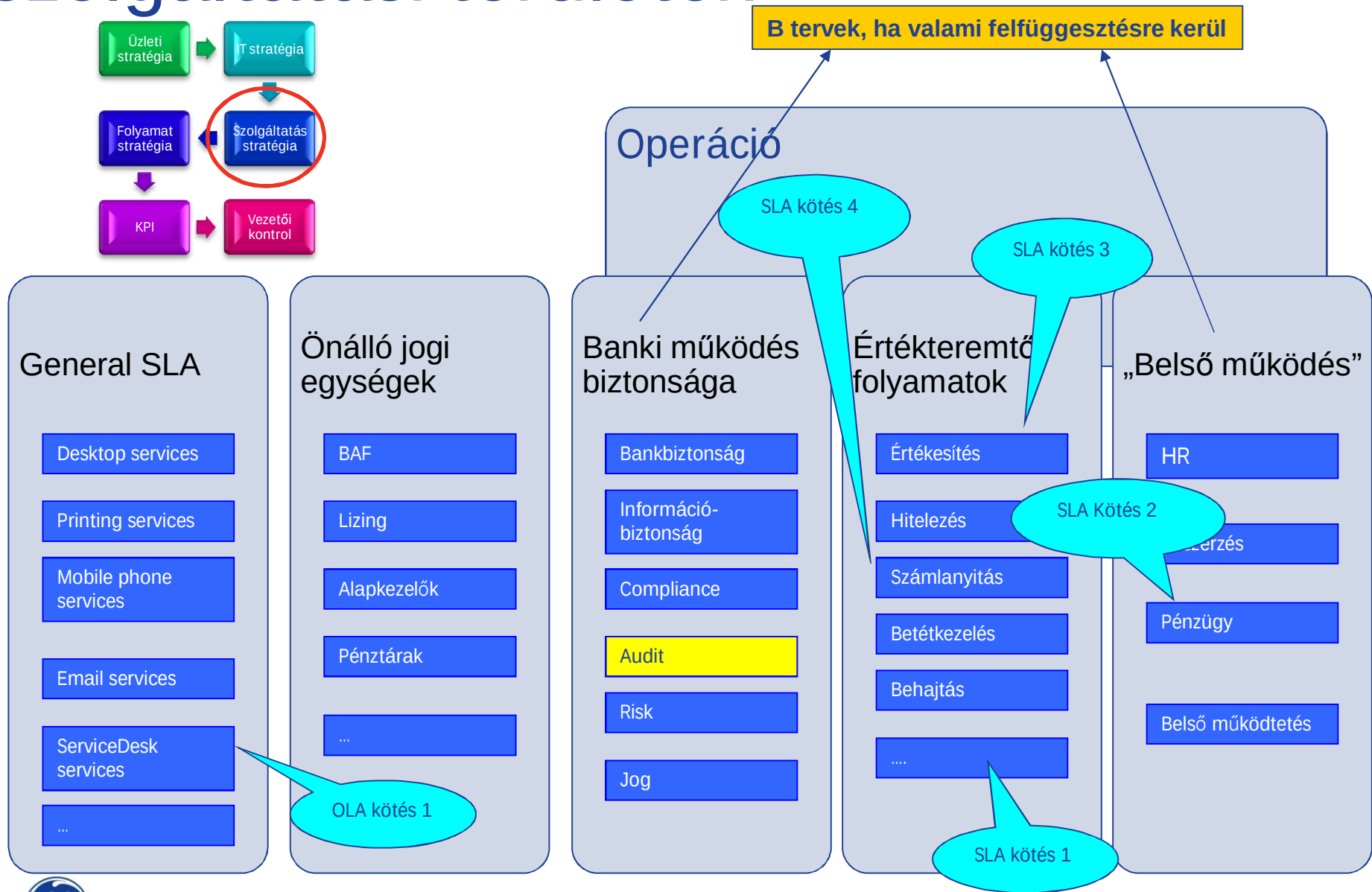
| Goals                                                                 | Success criteria                                                                            | Success factor                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Extended usage of the current monitoring apps                         | Important current applications are monitored                                                | Analyse the options of monitoring, create road map for the implementation, Monitoring concept |
| Implemented SLM supporting tool (BAC)                                 | Implemented tool (Y/N)                                                                      | Pursue with GE the usage of BAC, find gaps between local and global instances                 |
| Rolled out CA USD, defined management control on IT and business side | Phase 1: Business Operations<br>Phase 2: Rest of the bank, business is using the tool (Y/N) | Communicate, educate and control ticketing process. IT Leaders themselves use the tool        |



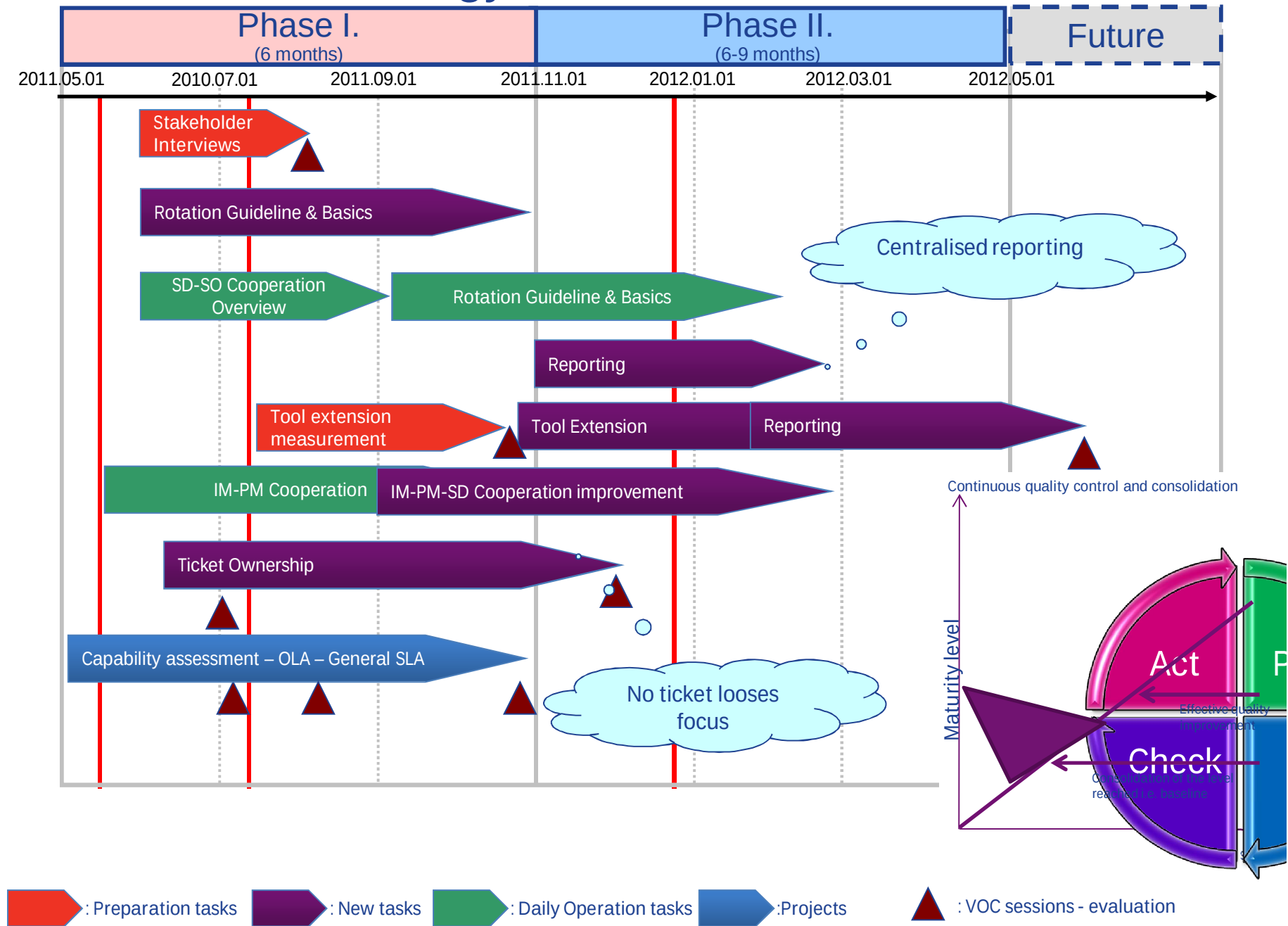
GE imagination at work



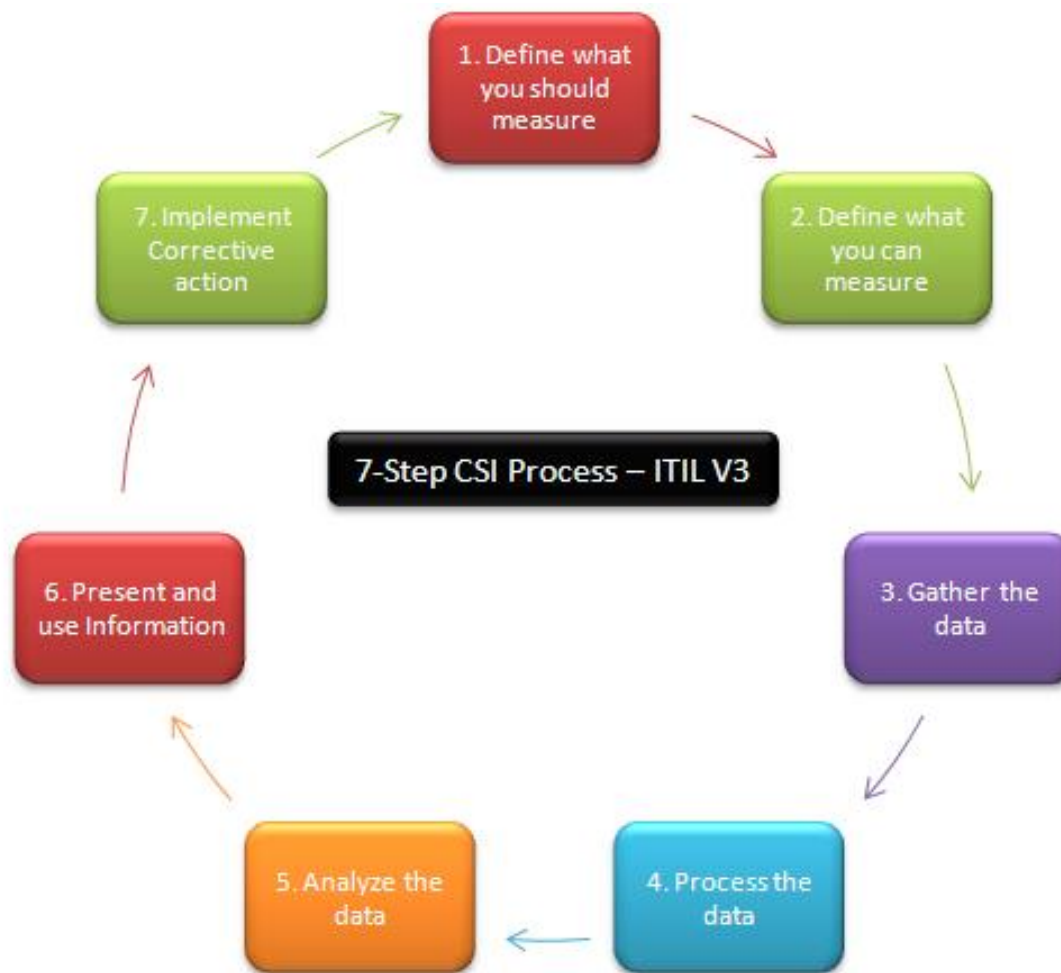
# Szolgáltatási területek



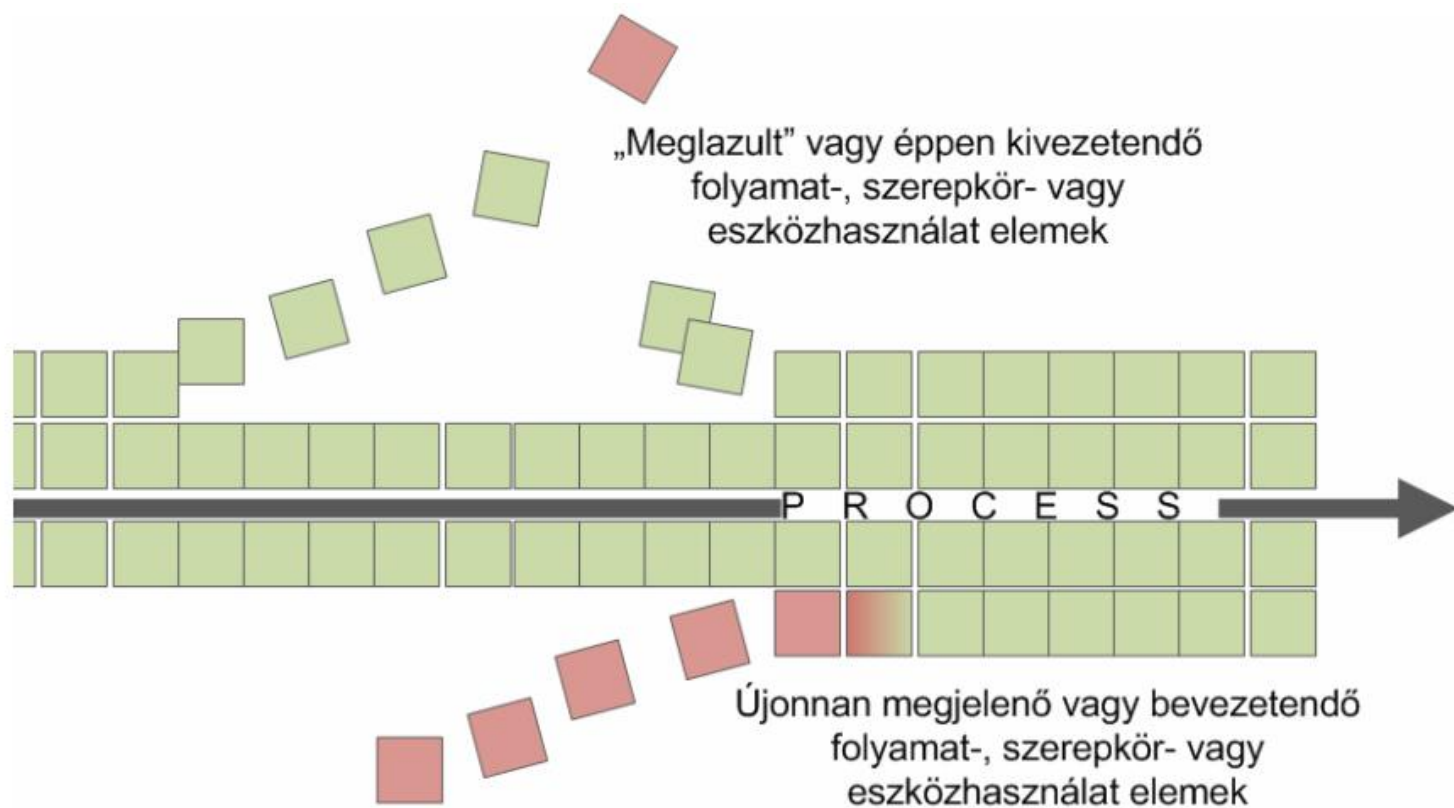
# Service Desk Strategy



# KPI keretrendszer kialakítása



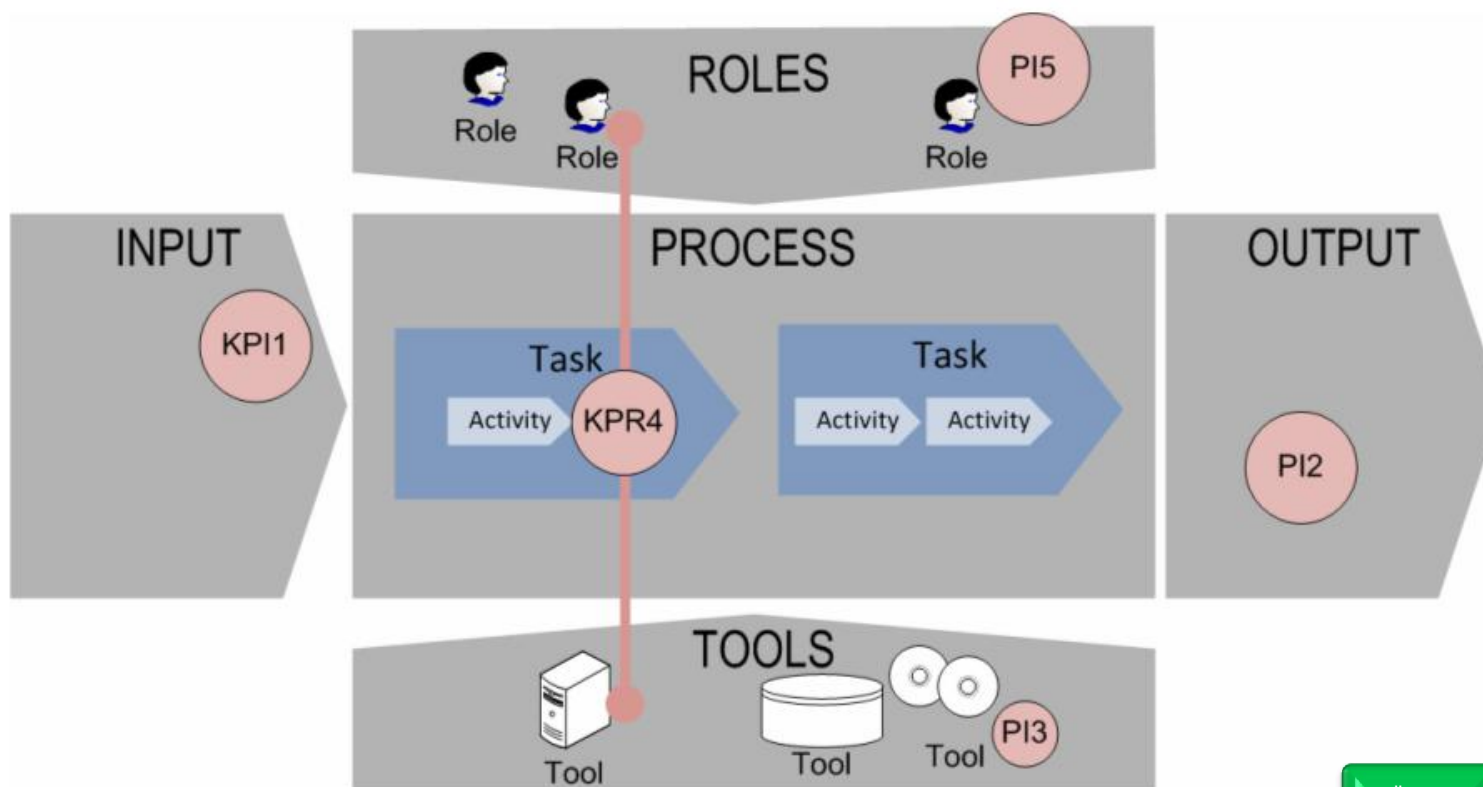
# KPI keretrendszer kialakítása



2. ábra – Eljárások és folyamatok folyamatos fejlesztése



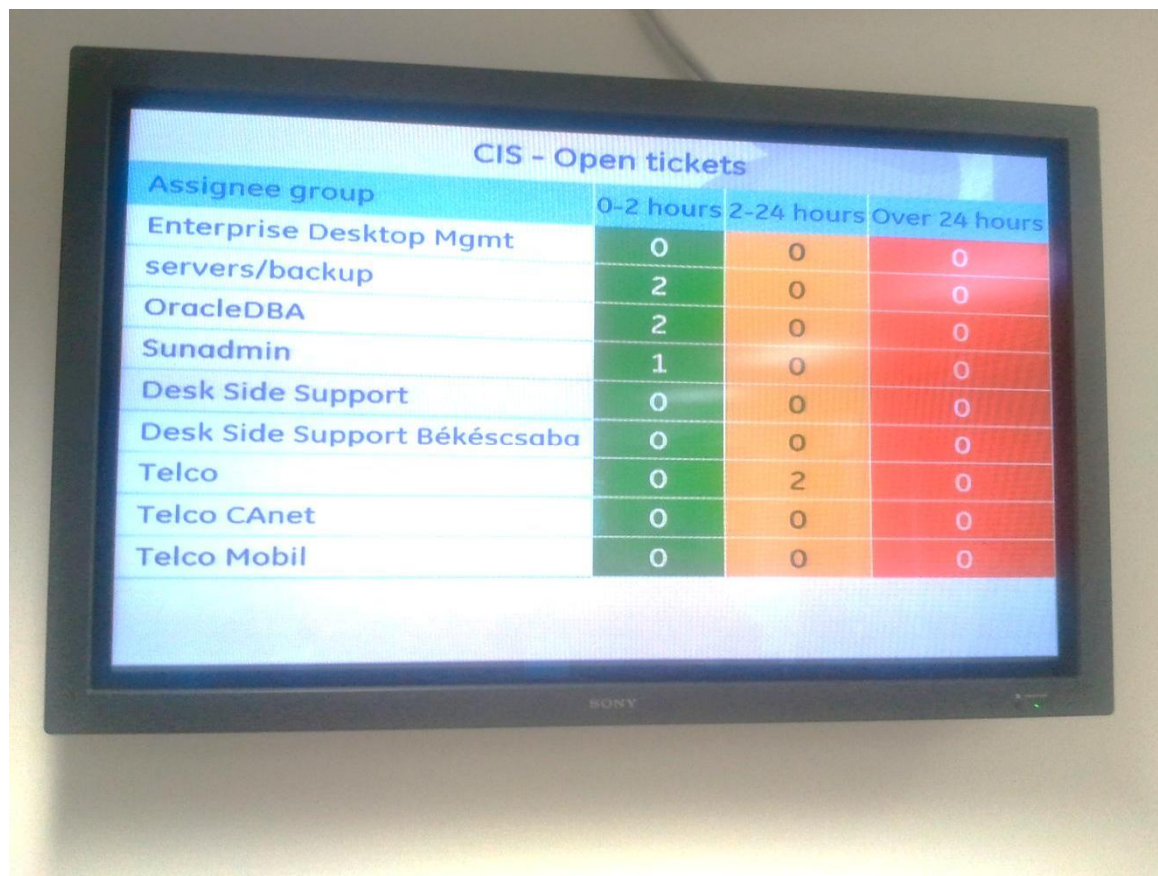
# KPI keretrendszer kialakítása



4. ábra – MÉRŐSZÁMOK POZÍCIONÁLÁSA



# KPI – „Plasmamedia” riportok



| Assignee group               | 0-2 hours | 2-24 hours | Over 24 hours |
|------------------------------|-----------|------------|---------------|
| Enterprise Desktop Mgmt      | 0         | 0          | 0             |
| servers/backup               | 2         | 0          | 0             |
| OracleDBA                    | 2         | 0          | 0             |
| Sunadmin                     | 1         | 0          | 0             |
| Desk Side Support            | 0         | 0          | 0             |
| Desk Side Support Békéscsaba | 0         | 0          | 0             |
| Telco                        | 0         | 2          | 0             |
| Telco CAnet                  | 0         | 0          | 0             |
| Telco Mobil                  | 0         | 0          | 0             |





# Folyamat KPI-k



GE imagination at work

# Vezetői kontrol – Riportpéldák

BUDAPEST BANK

CASD activity time spent entered (QT4)

RQT 04

2011.03.03. 9:15

Activity: QT4 CASD activity time spent entered KPI

Target: ITOPS staff

Usage: ITOPS internal

Activity Date Range: 12/1/2010 - 12/31/2010

Ticket type: \*

Department: \*IT Op\*

|                                               | Activity  | Spent time | Spent time sum | Spent time aut | Spent time | Spent time fill rate |
|-----------------------------------------------|-----------|------------|----------------|----------------|------------|----------------------|
|                                               | [records] | [records]  | [hour:min]     | [hour:min]     | [hour:min] | [%]                  |
| IT Operations                                 | 26        | 2          | 1:01           | 0:21           | 0:40       | 8%                   |
| IT Operations Back Office Applications        | 724       | 557        | 288:19         | 1:07           | 287:12     | 77%                  |
| IT Operations Central Infrastructure Services | 1,033     | 490        | 345:16         | 5:35           | 339:41     | 47%                  |
| IT Operations Core Banking                    | 882       | 441        | 200:51         | 4:10           | 196:41     | 50%                  |
| IT Operations Infrastructure Development      | 51        | 7          | 14:34          | 0:34           | 14:00      | 14%                  |
| IT Operations Outsourced Services             | 489       | 261        | 133:45         | 1:26           | 132:19     | 53%                  |
| IT Operations Sales and Channels              | 820       | 448        | 249:48         | 5:34           | 244:14     | 55%                  |
| IT Operations Service and Process Management  | 280       | 83         | 69:25          | 1:25           | 68:00      | 30%                  |
| IT Operations Service Desk                    | 6,104     | 464        | 107:55         | 43:36          | 64:19      | 8%                   |
| IT Operations Service Desk DSS                | 1,119     | 857        | 357:31         | 1:25           | 356:06     | 77%                  |
| IT Operations Telecom. Service                | 1,078     | 709        | 174:00         | 2:50           | 171:10     | 66%                  |
| TOTAL                                         | 12,606    | 4 319      | 1,942:29       | 68:07          | 1,874:22   | 34%                  |

Tevékenység időtartama (time spent) mező kitöltöttsége releváns tevékenység típusoknál.

BUDAPEST BANK

CASD activity time spent entered (QT4)

RQT 04

2011.03.03. 9:15

Activity: QT4 CASD activity time spent entered KPI

Target: ITOPS staff

Usage: ITOPS internal

Activity Date Range: 12/1/2010 - 12/31/2010

Ticket type: \*

Department: \*IT Op\*

| Activity                               | Spent time | Spent time sum | Spent time aut | Spent time | Spent time fill rate |     |
|----------------------------------------|------------|----------------|----------------|------------|----------------------|-----|
| [records]                              | [records]  | [hour:min]     | [hour:min]     | [hour:min] | [%]                  |     |
| IT Operations Back Office Applications | 724        | 557            | 288:19         | 1:07       | 287:12               | 77% |
| Béla                                   | 193        | 168            | 96:42          | 0:12       | 96:30                | 87% |
| Márk                                   | 71         | 64             | 42:51          | 0:01       | 42:50                | 90% |
| Balázs                                 | 61         | 40             | 14:52          | 0:12       | 14:40                | 66% |
| Miklós                                 | 167        | 131            | 54:05          | 0:15       | 53:50                | 78% |
|                                        |            |                |                |            |                      | 83% |
|                                        |            |                |                |            |                      | 78% |
|                                        |            |                |                |            |                      | 47% |

BUDAPEST BANK

Ticket group transfer OPEN duration

RQT 02

2011.10.24. 9:21:02

Tevékenység időtartama

BUDAPEST BANK

QT - CI Entered by Log Agent

RQT 01

2011.06.01. 10:19:49

Activity: QT1 CASD CI entered by INIT analyst KPR

89%

99%

Target: ITOPS staff

Usage: ITOPS internal

INIT Date Range: 2011.05.23. - 2011.05.30.

Ticket type: R I

Department: \*IT\*Op\*

| Department/Name                               | Created<br>[records] | CI missed<br>[records] | CI entered<br>[%] |
|-----------------------------------------------|----------------------|------------------------|-------------------|
| IT Operations                                 | 1                    | 0                      | 100,0%            |
| IT Operations Back Office Applications        | 9                    | 0                      | 100,0%            |
| IT Operations Central Infrastructure Services | 13                   | 0                      | 100,0%            |
| IT Operations Core Banking                    | 33                   | 0                      | 100,0%            |
| IT Operations Infrastructure Development      | 1                    | 0                      | 100,0%            |
| IT Operations Outsourced Services             | 14                   | 0                      | 100,0%            |
| IT Operations Sales and Channels              | 34                   | 1                      | 97,1%             |
| IT Operations Service and Process Management  | 8                    | 0                      | 100,0%            |
| IT Operations Service Desk                    | 698                  | 2                      | 99,7%             |
| IT Operations Service Desk DSS                | 220                  | 0                      | 100,0%            |
| IT Operations Telecom. Service                | 4                    | 0                      | 100,0%            |
| Total                                         | 1 035                | 3                      | 99,7%             |

BUDAPEST BANK

Ticket group transfer OPEN duration

RQT 02

Activity: QT2 Ticket status update from open status KPR

Target: ITOPS staff

Usage: ITOPS internal

2011. 10. 24. 9:21:02

Activity Date Range: 2011. 10. 17. - 2011. 10. 24.

Ticket type: R I

Group name: \*

| Group                                           | Tickets | Calendar duration | Worktime duration AVG |
|-------------------------------------------------|---------|-------------------|-----------------------|
| AZD Support                                     | 1       |                   | 11:10                 |
| BO Reporting                                    | 2       |                   | 1:12                  |
| Desk Side Support                               | 26      |                   | 1:42                  |
| Desk Side Support Maintenance                   | 31      |                   | 11:33                 |
| E-banking                                       | 6       |                   | 0:22                  |
| E-channels Helpline                             | 7       |                   | 3:43                  |
| Helpdesk                                        | 19      |                   | 3:02                  |
| Incident Manager                                | 1       |                   | 9:19                  |
| IT Ops. BOA Business Operations                 | 1       |                   | 1:23                  |
| IT Ops. CB BM Admin                             | 9       |                   | 0:31                  |
| IT Ops. CB Master Data Admins                   | 5       |                   | 0:08                  |
| IT Ops. CB Treasury Admin                       | 2       |                   | 0:07                  |
| IT Ops. CIS Intel Ops. - servers/backup systems | 22      |                   | 0:21                  |
| IT Ops. CIS OracleDBA                           | 7       |                   | 4:03                  |
| IT Ops. CIS Sunadmin                            | 2       |                   | 3:37                  |
| IT Ops. Lending Support                         | 8       |                   | 0:08                  |
| IT Ops. Lotus Domino L2                         | 4       |                   | 0:54                  |
| IT Ops. SC BP Admin                             | 17      |                   | 3:17                  |
| IT Ops. SC e-Channels Admin                     | 2       |                   | 1:14                  |
| IT Ops. SC LIAS Admin                           | 3       |                   | 0:19                  |
| IT Ops. SC UFO Admin                            | 7       |                   | 0:37                  |
| IT Ops. Telco                                   | 2       |                   | 8:21                  |
| IT Ops. Telco Mobil                             | 1       |                   | 0:01                  |
| Leányvállalati alkalmazásüzemeltetés            | 1       |                   | 0:15                  |
| LSt alkalmazásüzemeltetés                       | 18      |                   | 0:03                  |
| Merkint admin                                   | 1       |                   | 0:04                  |
| Molli admin                                     | 1       |                   | 0:35                  |
| MW/CM                                           | 1       |                   | 0:06                  |
| Opera/DVWH                                      | 1       |                   | 0:16                  |
| Ricoh                                           | 3       |                   | 1:10                  |
| SunOne Admin                                    | 9       |                   | 0:12                  |
| Telefon Office CISCO IP                         | 4       |                   | 11:47                 |
| Xerox                                           | 4       |                   | 0:30                  |
| Total                                           | 228     |                   | 3:05                  |



# Vezetői kontrol - Aggregált KPI riport példák

## Részletek nézet

| Név:          | <b>Kis Pista</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                           |                      |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------|-------|--------|----------------|-----------|------------|------------------------|---|--------|------------|------------------------|---|---------------|------------|------------------------|----|---------------|------------|------------------------|---|--------|------------|------------------------|---|---------------|------------|------------------------|----|---------------|
| Csoport:      | IT fejlesztendő csoport                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                           |                      |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| Dátum:        | 2010.01.01-2010.03.31                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           |                      |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| KPI:          | <b>KPI_025</b><br><b>Elindulás otthonról a reggelitől számítva</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                           | <b>Nem megfelelő</b> |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| KPI értékek:  | 0-4 = kiváló, 4-8 = elvárt, 8-tól = nem megfelelő, max: 20% > 12"                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                           |                      |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| Mértékegység: | óra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Átlag eredmény:           | 10 Elvárt            |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Maximum eltérést átlépte: | 33% Igen             |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| Részletek:    | <table> <tr> <th>Dátum</th><th>Ticket</th><th>Eredmény</th><th>Értékelés</th></tr> <tr> <td>2010.01.02</td><td><a href="#">123234</a></td><td>5</td><td>Elvárt</td></tr> <tr> <td>2010.01.03</td><td><a href="#">123123</a></td><td>7</td><td>Elvárt</td></tr> <tr> <td>2010.01.05</td><td><a href="#">121212</a></td><td>20</td><td>Nem megfelelő</td></tr> <tr> <td>2010.01.02</td><td><a href="#">111111</a></td><td>8</td><td>Elvárt</td></tr> <tr> <td>2010.01.02</td><td><a href="#">222222</a></td><td>3</td><td>Kiváló</td></tr> <tr> <td>2010.01.05</td><td><a href="#">121212</a></td><td>21</td><td>Nem megfelelő</td></tr> </table> |                           |                      | Dátum | Ticket | Eredmény       | Értékelés | 2010.01.02 | <a href="#">123234</a> | 5 | Elvárt | 2010.01.03 | <a href="#">123123</a> | 7 | Elvárt        | 2010.01.05 | <a href="#">121212</a> | 20 | Nem megfelelő | 2010.01.02 | <a href="#">111111</a> | 8 | Elvárt | 2010.01.02 | <a href="#">222222</a> | 3 | Kiváló        | 2010.01.05 | <a href="#">121212</a> | 21 | Nem megfelelő |
| Dátum         | Ticket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eredmény                  | Értékelés            |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| 2010.01.02    | <a href="#">123234</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 5                         | Elvárt               |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| 2010.01.03    | <a href="#">123123</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 7                         | Elvárt               |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| 2010.01.05    | <a href="#">121212</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 20                        | Nem megfelelő        |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| 2010.01.02    | <a href="#">111111</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 8                         | Elvárt               |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| 2010.01.02    | <a href="#">222222</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3                         | Kiváló               |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| 2010.01.05    | <a href="#">121212</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 21                        | Nem megfelelő        |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| KPI:          | <b>KPI_076</b><br><b>Munkahelyre érkezés az elindulástól számítva</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                           | <b>Elvárt</b>        |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| KPI értékek:  | 0-2 Kiváló, 2-4 Elvárt, 4- Nem megfelelő                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                           |                      |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| Mértékegység: | óra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Átlag eredmény:           | 4 Elvárt             |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Maximum eltérést átlépte: | 15% Nem              |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| Részletek:    | <table> <tr> <th>Dátum</th><th>Ticket</th><th>Eredmény (óra)</th><th>Értékelés</th></tr> <tr> <td>2010.01.02</td><td><a href="#">123234</a></td><td>3</td><td>Elvárt</td></tr> <tr> <td>2010.01.03</td><td><a href="#">123123</a></td><td>6</td><td>Nem megfelelő</td></tr> <tr> <td>2010.01.05</td><td><a href="#">121212</a></td><td>4</td><td>Elvárt</td></tr> <tr> <td>2010.01.02</td><td><a href="#">111111</a></td><td>3</td><td>Elvárt</td></tr> <tr> <td>2010.01.02</td><td><a href="#">222222</a></td><td>6</td><td>Nem megfelelő</td></tr> </table>                                                                                   |                           |                      | Dátum | Ticket | Eredmény (óra) | Értékelés | 2010.01.02 | <a href="#">123234</a> | 3 | Elvárt | 2010.01.03 | <a href="#">123123</a> | 6 | Nem megfelelő | 2010.01.05 | <a href="#">121212</a> | 4  | Elvárt        | 2010.01.02 | <a href="#">111111</a> | 3 | Elvárt | 2010.01.02 | <a href="#">222222</a> | 6 | Nem megfelelő |            |                        |    |               |
| Dátum         | Ticket                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Eredmény (óra)            | Értékelés            |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| 2010.01.02    | <a href="#">123234</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3                         | Elvárt               |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| 2010.01.03    | <a href="#">123123</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 6                         | Nem megfelelő        |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| 2010.01.05    | <a href="#">121212</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 4                         | Elvárt               |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| 2010.01.02    | <a href="#">111111</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 3                         | Elvárt               |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |
| 2010.01.02    | <a href="#">222222</a>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 6                         | Nem megfelelő        |       |        |                |           |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |            |                        |   |        |            |                        |   |               |            |                        |    |               |

## Csoport részletek nézet

| IT Egész Jó csoport                                         |                           |                                   |
|-------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------------------------|
| Időszak: 2010.01.01-2010.03.31                              |                           |                                   |
| <b>KPI_025 Elindulás otthonról a reggelitől számítva</b>    |                           |                                   |
| <b>Kiváló<br/>0-4 óra</b>                                   | <b>Elvárt<br/>4-8 óra</b> | <b>Nem megfelelő<br/>8 órától</b> |
| IT munkatárs 1                                              | IT munkatárs 111          | IT munkatárs 20                   |
| IT munkatárs 5                                              | IT munkatárs 53           |                                   |
| IT munkatárs 10                                             | IT munkatárs 2            |                                   |
|                                                             | IT munkatárs 9            |                                   |
|                                                             | IT munkatárs 11           |                                   |
|                                                             | IT munkatárs 12           |                                   |
|                                                             | IT munkatárs 53           |                                   |
|                                                             | IT munkatárs 32           |                                   |
|                                                             |                           |                                   |
| <b>KPI_076 Munkahelyre érkezés az elindulástól számítva</b> |                           |                                   |
| <b>Kiváló<br/>0-2 óra</b>                                   | <b>Elvárt<br/>2-4 óra</b> | <b>Nem megfelelő<br/>4 órától</b> |
| IT munkatárs 1                                              | IT munkatárs 111          | IT munkatárs 20                   |
| IT munkatárs 5                                              | IT munkatárs 53           | IT munkatárs 53                   |
| IT munkatárs 10                                             | IT munkatárs 2            |                                   |
| IT munkatárs 32                                             | IT munkatárs 9            |                                   |
|                                                             | IT munkatárs 11           |                                   |
|                                                             | IT munkatárs 12           |                                   |
|                                                             |                           |                                   |
|                                                             |                           |                                   |



GE imagination at work

# Vezetői kontrol - Aggregált KPI riport példák

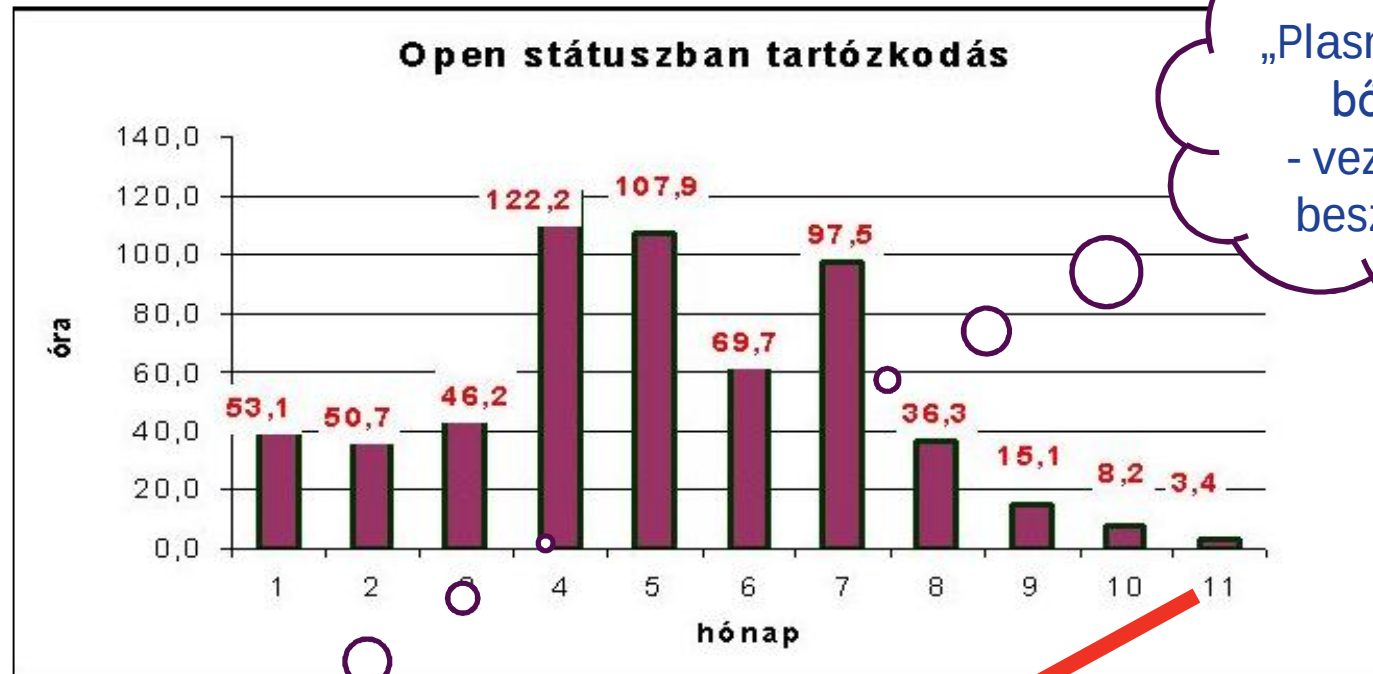
## KPI/csoport nézet (és fordítva)

| IT Egész Jó csoport                                     |                    |
|---------------------------------------------------------|--------------------|
| Időszak: 2010.01.01-2010.03.31                          |                    |
| KPI                                                     | Értékelés          |
| KPI_025<br>Elindulás otthonról a reggelitől számítva    | Kiváló<br>0-4 óra  |
| KPI_076<br>Munkahelyre érkezés az elindulástól számítva | Elvárt<br>2-4 óra  |
| KPI_099<br>Pontos érkezés a megbeszélésekre             | Kiváló<br>0-5 perc |
| KPI_122<br>Válaszidő a felettes levelére                | Elvárt<br>1-2 óra  |

| KPI_025<br>Elindulás otthonról a reggelitől számítva |                        |
|------------------------------------------------------|------------------------|
| Időszak: 2010.01.01-2010.03.31                       |                        |
| Csoport                                              | Értékelés              |
| IT fejlesztendő csapat                               | Nem megfelelő<br>8-tól |
| IT egész jó csapat                                   | Elvárt<br>2-4 óra      |
| IT elvárt csapat                                     | Elvárt<br>2-4 óra      |
| IT kiváló csapat                                     | Kiváló<br>1-2 óra      |



# Vezetői kontrol jelentősége



-  
„Plasmamedia”  
bővítése  
- vezetői heti  
beszámolók

Vezetői  
kommunikáció  
az elvárásról

Javuló  
szolgáltatás,  
elégedett  
ügyfél



GE imagination at work

# 4. Javaslatok



GE imagination at work

# ... avagy a drága leckék



1. Egy nyelvet beszéljünk – ITIL V3 tréning
2. Ügyféligények megismerése, stakeholderek bevonása nagyon fontos
3. Little Bets\* – Kis lépések
4. Definíció – Mérés – Riport - Folyamatos vezetői kontrol
5. Eszközt érdemes akkor bevezetni, ha a folyamat már elért egy érettségi szintet. DE egy javított folyamat már húzza a többit!
6. Eszköz bevezetése előtt referencialátogatások
7. Dedikált folyamatgazdák kinevezése – több „sapka” esetén valamelyik folyamat elsorvadhat
8. „Evangelizáció” – tervezett kommunikációs stratégia mentén
9. Folyamatos Voice Of Customer - értékelés



GE imagination at work

\* Jobs, Edison, Bezos, Beethoven ... all of them reached remarkable results using a suprisingly similar approach: methodically taking small, experimental steps. Failing quickly to learn fast...

Peter Sims: Little Bets

# Köszönjük a figyelmet!



GE imagination at work

