



LEGJOBBNAK LENNI = ÁLLANDÓ SZOLGÁLTATÁSFEJLESZTÉS

KOVÁCS ZOLTÁN kompetenciaközpont vezető - Üzemeltetés szolgáltatások és Service Desk

SZABÓ GÁBOR ITSMarchitect

T - Systems -

servicenow

Agenda



Bevezető

> 3000 Vállalati ügyfél

> 12000 Szerződés

~ 8.000 üzembe helyezés / év

~ 160.000 Bejelentés / év

~ 310 szolgáltatás-
menedzsment munkatárs

~ 76.000 fogadott hívás/ év

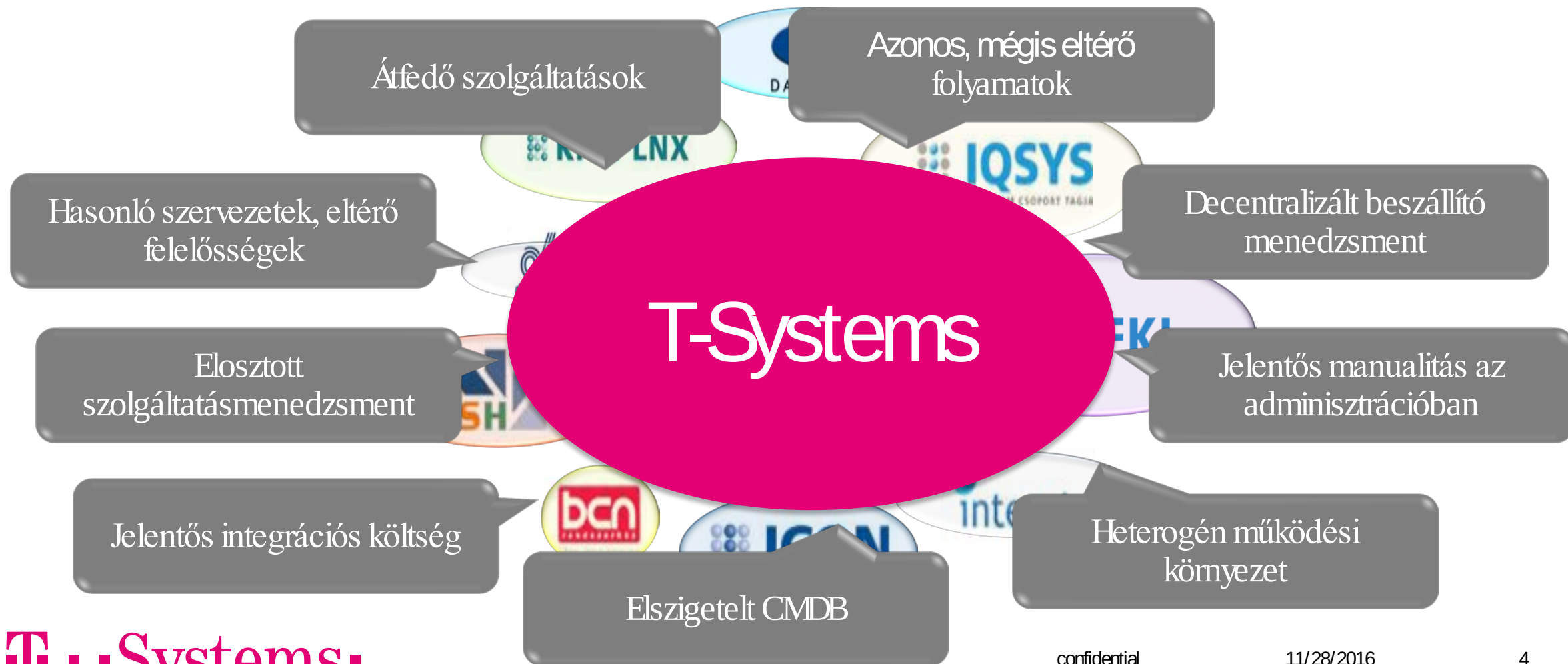
~ 200 partner

~ 25.000 proaktív, monitoring
eseménykezelés / év

~ 80.000 első vonalon
megoldott eset / év



ELŐZMÉNYEK, KIHÍVÁSOK



CÉLKITŰZÉS



Rugalmasság
növelése



Versenyképesség
növelése



Felhasználói
élmény fokozása



Kiszolgálási
költség
csökkentése



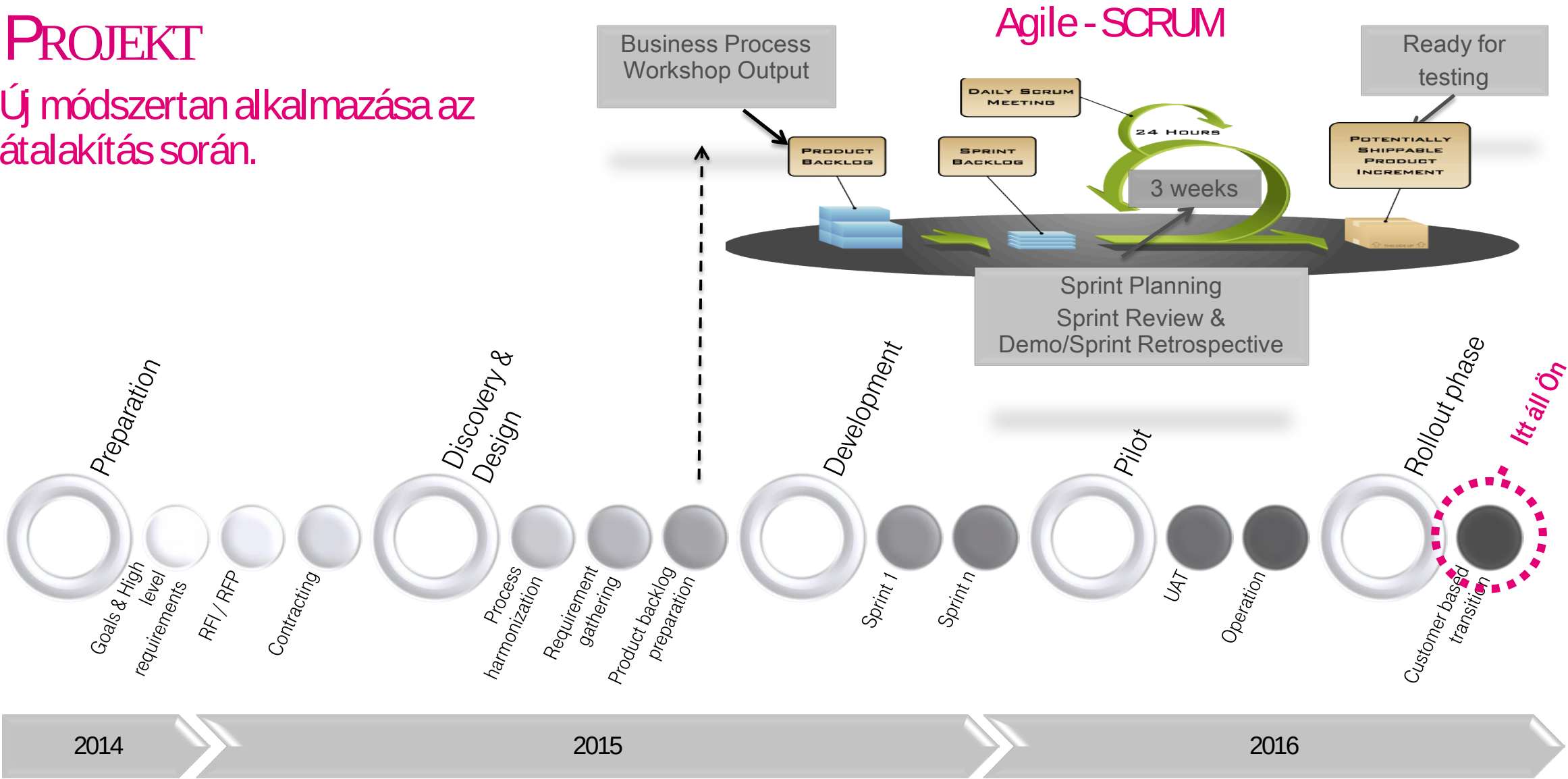
Kiszolgálás
sebességének
javítása

Szállítói bevonás

Teljes szervezeti bevonás

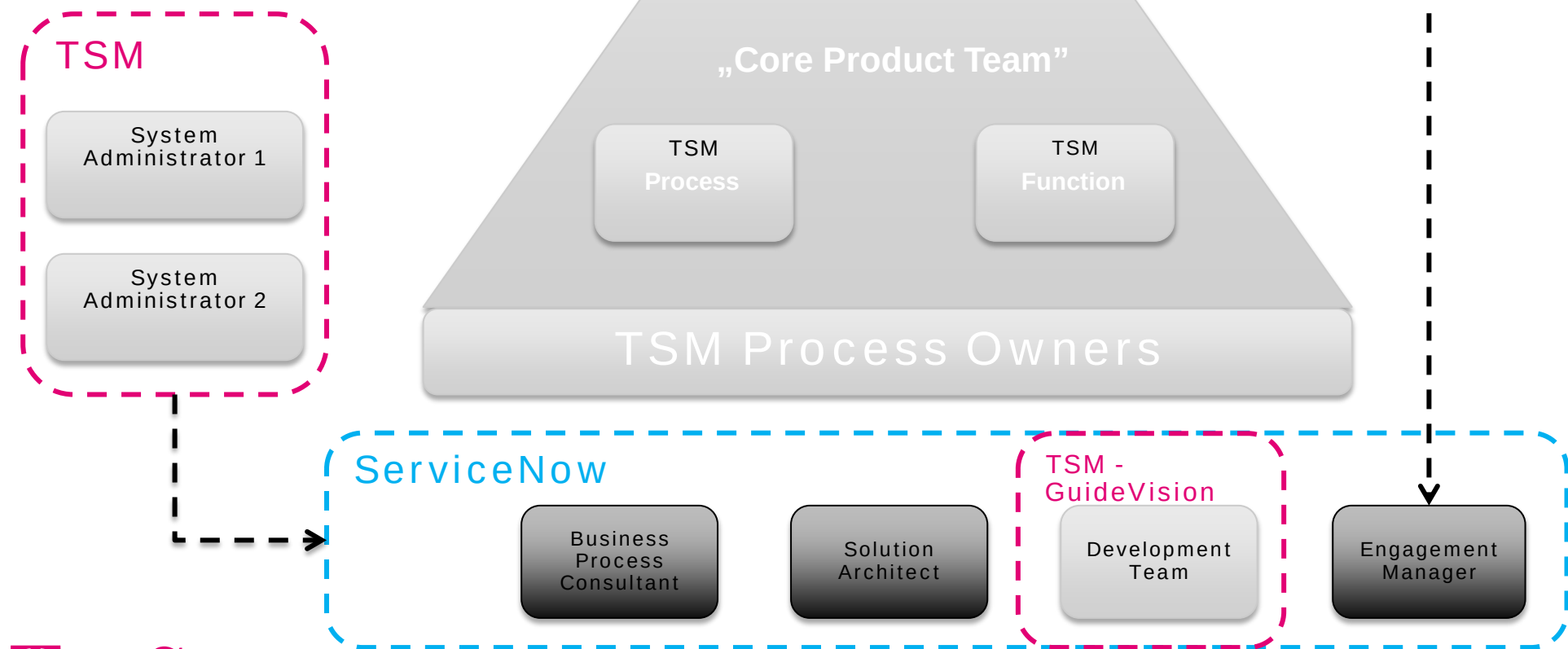
PROJEKT

Új módszertan alkalmazása az átalakítás során.



PROJEKT

Új alapokra helyezett együttműködés az üzleti és IT terület között.



FOLYAMAT, FUNKCIÓ, ALKALMAZÁS TERJEDELEM

Új platform a teljes szolgáltatásmenedzsment vertikumban.



EREDMÉNYEK

Kiszolgálási sebesség javítása

- 20 %-al rövidebb megvalósítási idő
- 15 %-al csökkentett incidens kivizsgálási idő
- Standardizált folyamatok (igény-, incidenskezelés)

Ügyfélművelődés fokozása

- Modern, egységesített önkiszolgáló portál
- Megosztott tudásbázis, információs pult
- Automatizált elégedettség-felmérés

Rugalmasság, versenyképesség-javítás

- 60 %-os szolgáltatás portfólió csökkentés, konszolidáció
- 40 %-al kevesebb alkalmazás a szolgáltatásmenedzsment területen

Kiszolgálási költség csökkentése

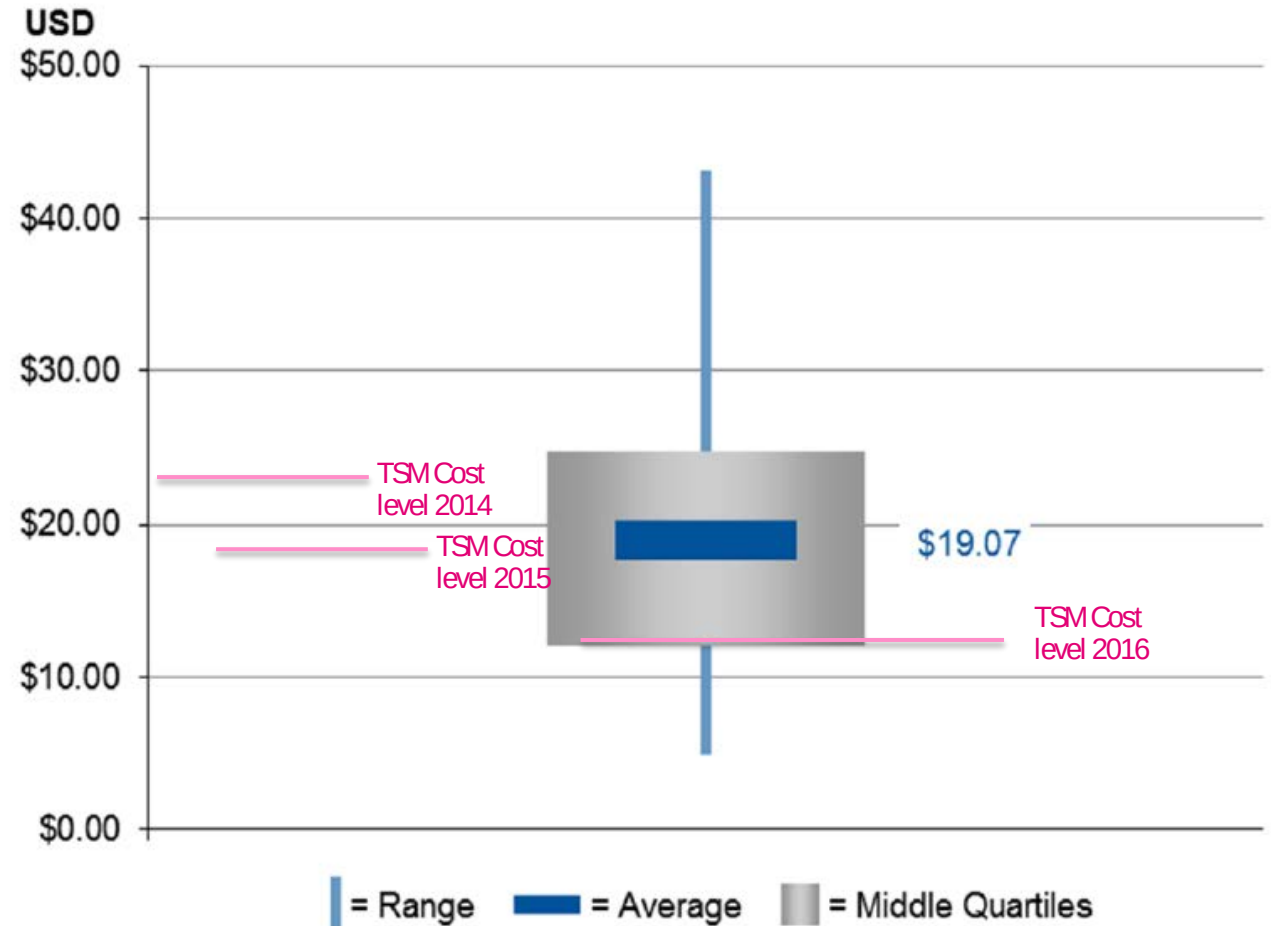
- 25 %-al javított folyamat automatizáltság
- 10 %-al kevesebb bejelentés a portálnak köszönhetően
- 35 %-al pontosabb információ a konfigurációkról, eszközökről

JEGYKÖLTSÉG – TREND

(GARTNER 2015)

- ServiceNow bevezetés óta folyamatos javulás
- További csökkenés érhető el a rendszer egyre alaposabb megismerésével (készségszintű használat)

Figure 4. Annual IT Service Desk Cost per Agent Handled Contact



–confidential–

11/28/2016

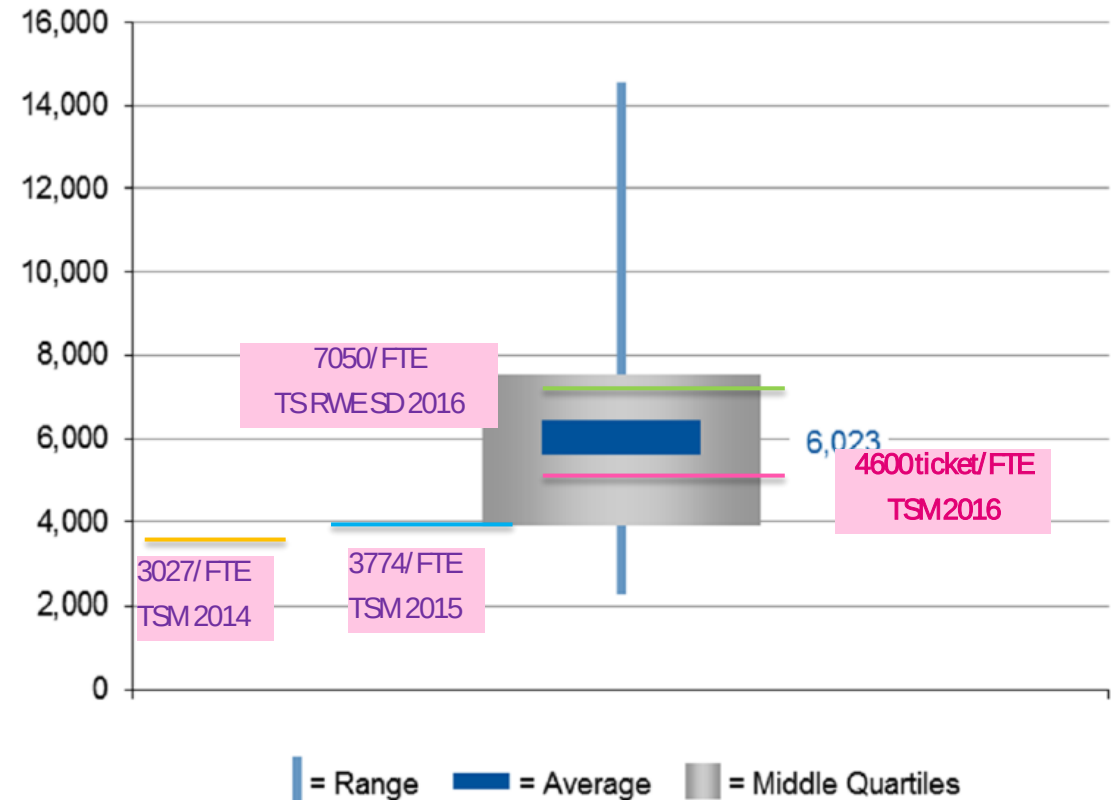
10

1FŐ SD OPERÁTOR ÁLTAL KEZELT JEGYEK SZÁMA ÉVENTE

(GARTNER 2015)

- Az egy operátor által kezelt átlaga az utóbbi 3 évben nőtt.
- 2016-ra **belekerült** a benchmark sávba, de még nem éri el az optimumot
- Ugyanakkor a SNOW-ban kezelt RWE SD **túlszárnyalja** a benchmarkot.
- A SNOW automatizmusaival elérhető a hatékonyabb SD.
- Egységes rendszerrel kihasználhatóak a méretgazdaságossági előnyök.

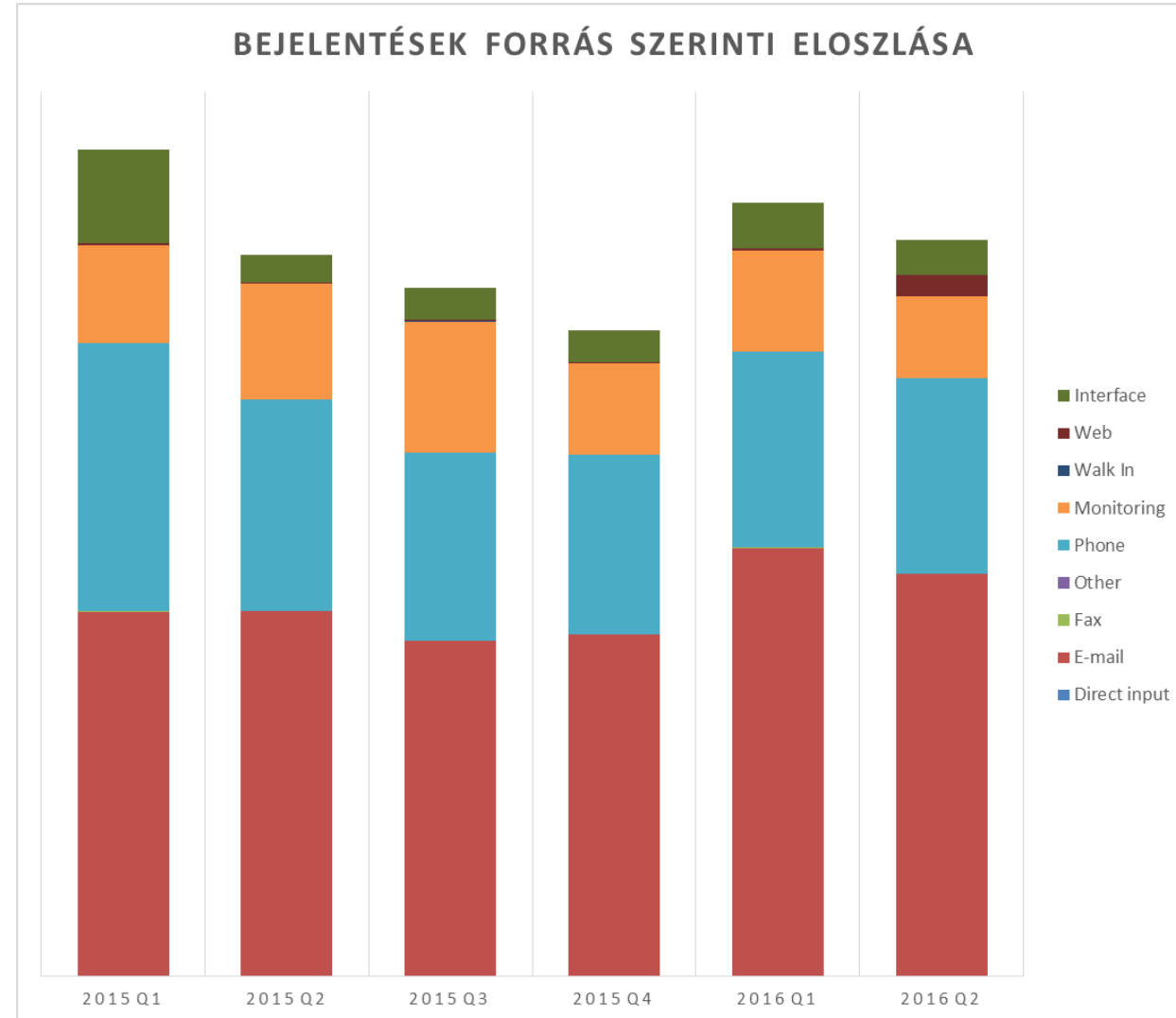
Figure 10. Annual Contacts Handled per IT Service Desk FTE



Source: Gartner IT Key Metrics Data (December 2015)

BEJELENTÉS MEGOSZLÁS CSATORNÁK SZERINT – TREND

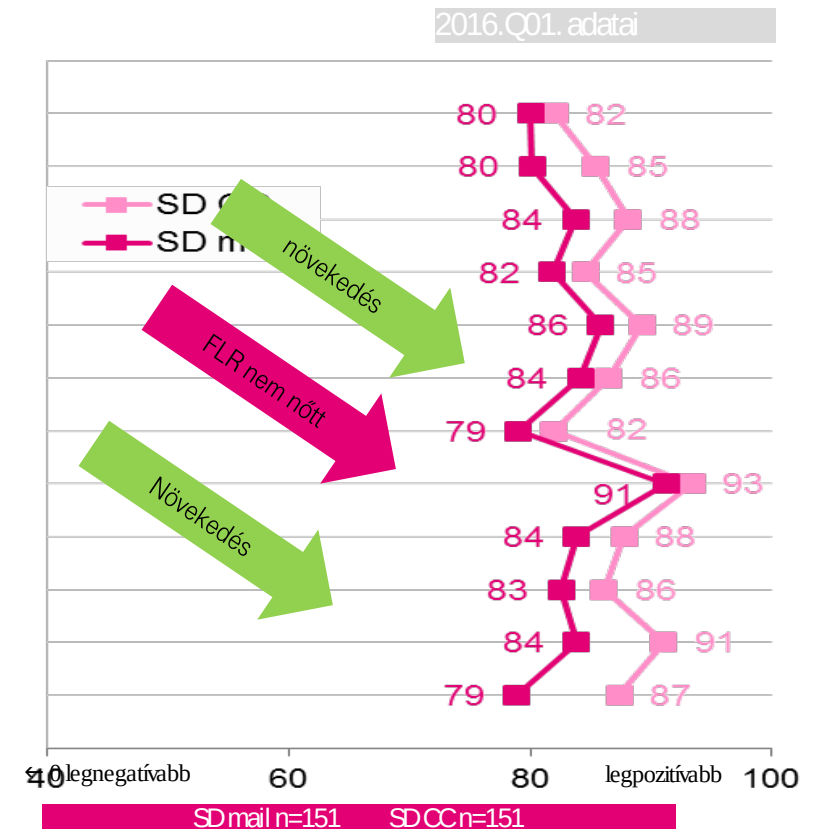
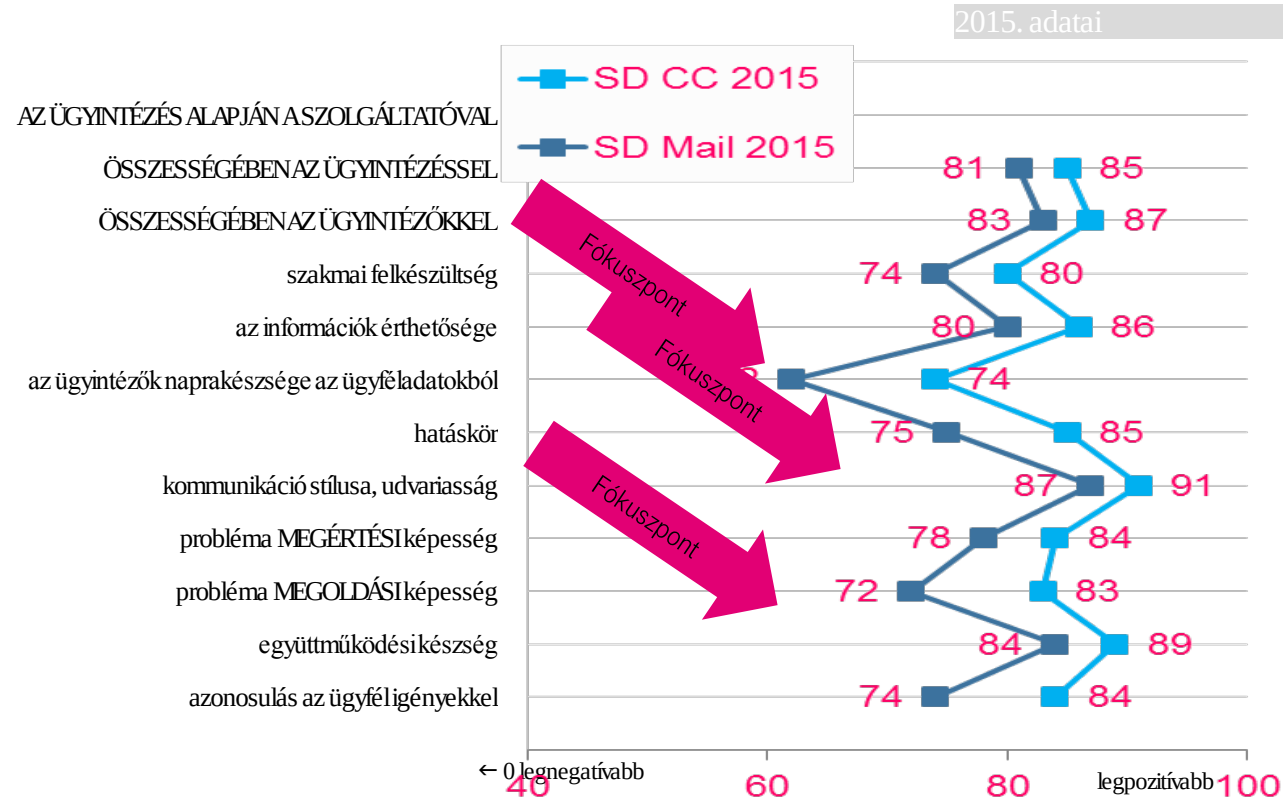
- A hagyományos csatornák (mail, telefon) túlsúlyosak, az automatizálható csatornák (portál) még nem eléggé kihasználtak
- Látszik a trendfordulás a Portal kihasználtságban
- Jelenleg az elektronikus (pl. e.mail) bejelentésszám csökken a Portal bejelentés növekszik



ÖSSZEFOGLALÓ – ELÉGEDETTSÉG 2015 vs 2016.Q01.

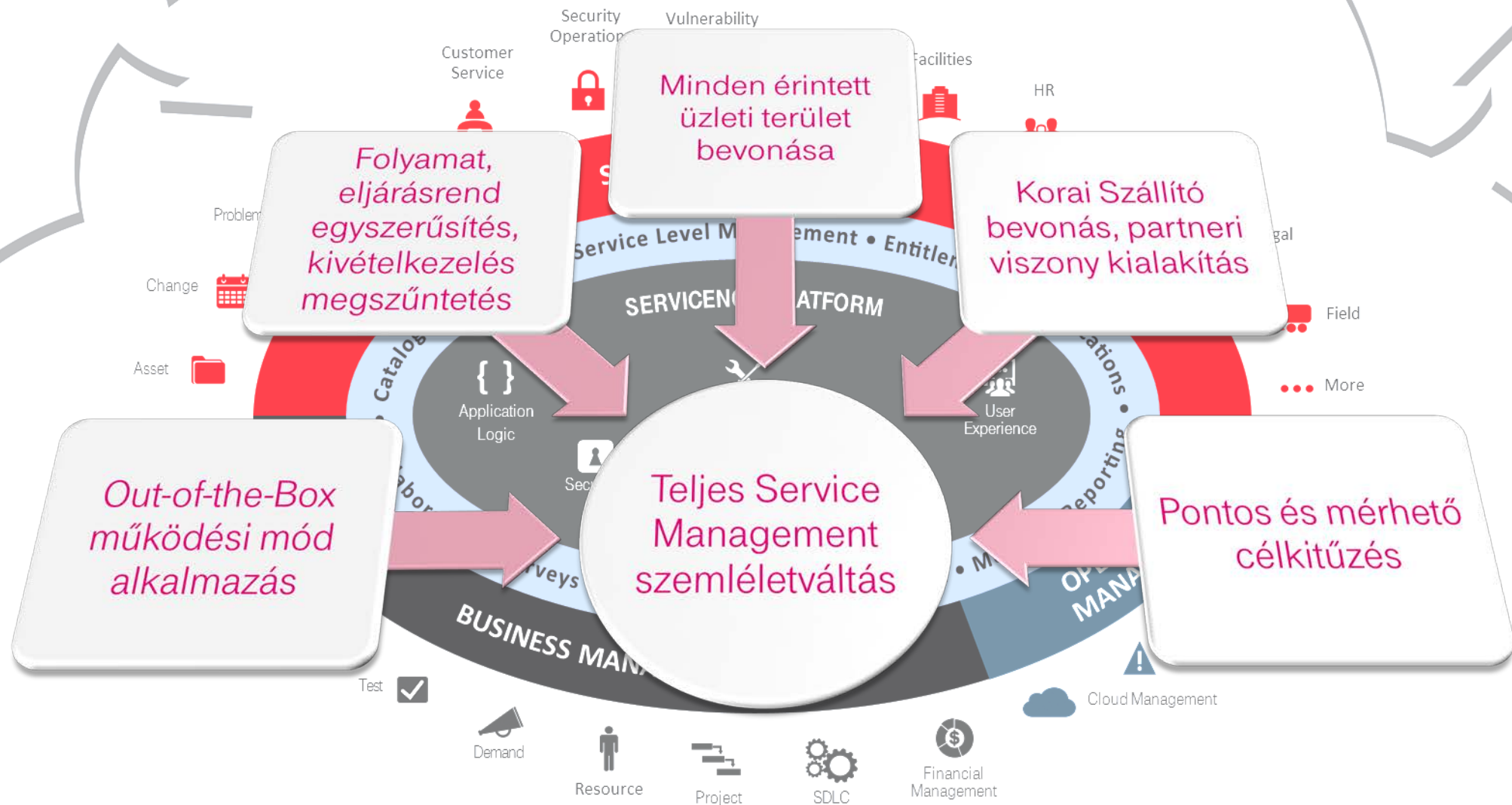
az sd-n ker eszt ül i ügyint ézés színvonal a pozit ív hat ással van a szolgá lt at ó ér t ékel és ér e.
az ügyint ézők t el jes ít ményér ő l el ismer ő en nyí lt at kozt ak az ügyfelek.

a ser vice desk mindkét csat or náján javul t az ügyint ézők hat áskör ének megít él ése az el múlt évhez képest .



AMI AZ EREDMÉNYEK MÖGÖTT VAN

service**now** | Enterprise Cloud



confidential

11/28/2016

14

KAPCSOLAT:

Kovács Zoltán
kompetenciaközpont vezető
Üzemeltetés szolgáltatások és Service Desk
T-Systems Magyarország
e-mail: kovacs3.zoltan@t-systems.hu

Szabó Gábor
Senior ITSM Architect

T-Systems Magyarország
e-mail: szabo3.gabor@t-systems.hu
Mobil: +36 30 7576 350