



Németh Mihály (HungaroControl)
Okolicsányi Mikolaj (T-Systems)
Pap Zsolt (HungaroControl)

HungaroControl – Szolgáltatásmenedzsment szemléletének kialakulása és fejlődése

 **HungaroControl**
Straight to the point



Fő tevékenységünk

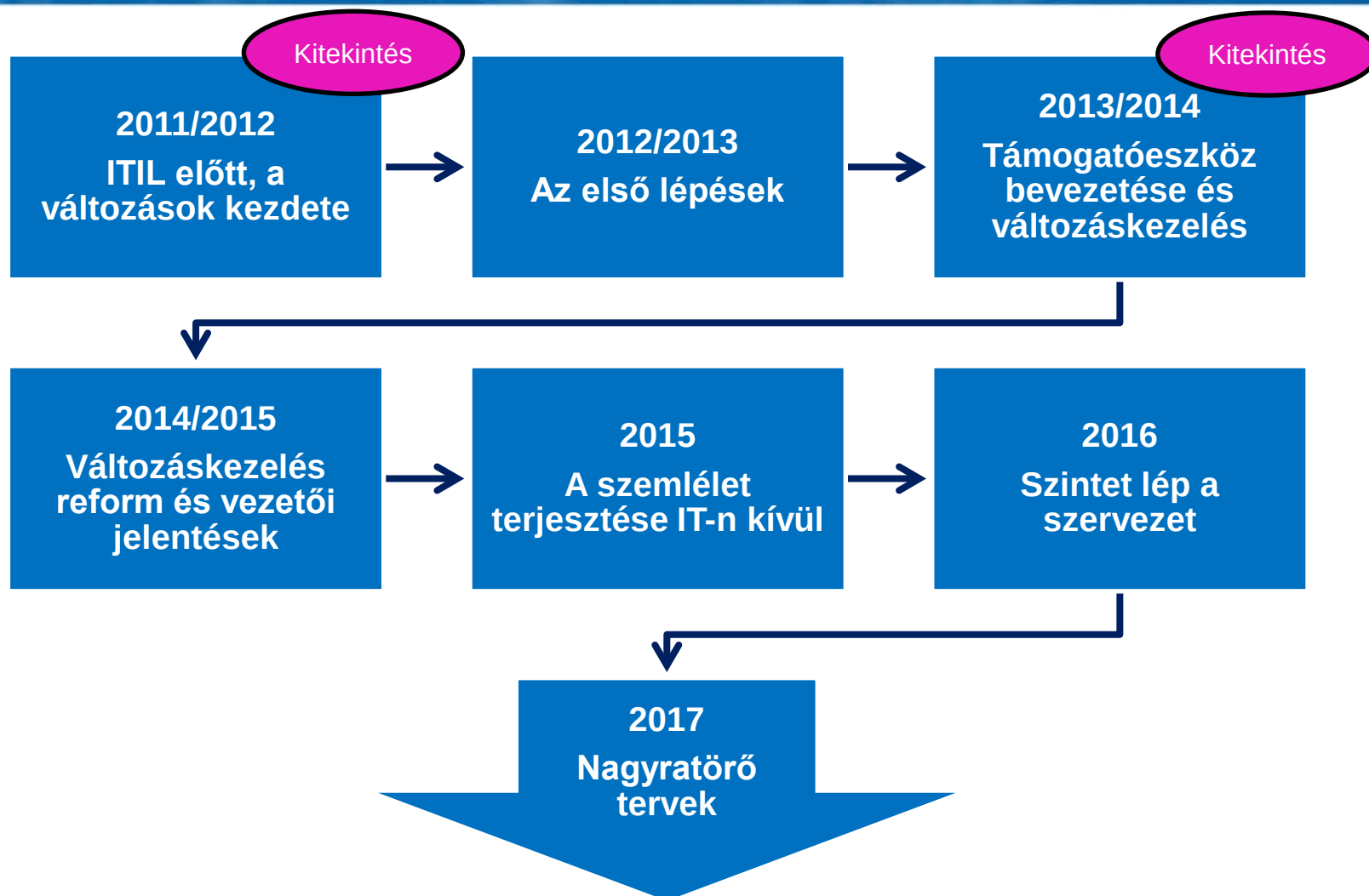
- Irányító szolgálatok – ACC, APP, TWR
- Repülőtéri repüléstájékoztató szolgálat (AFIS)
- Légiforgalmi szolgálatok bejelentő irodája
- Légiforgalmi szakszemélyzet képzése
- Léginavigációs kutatás-fejlesztés

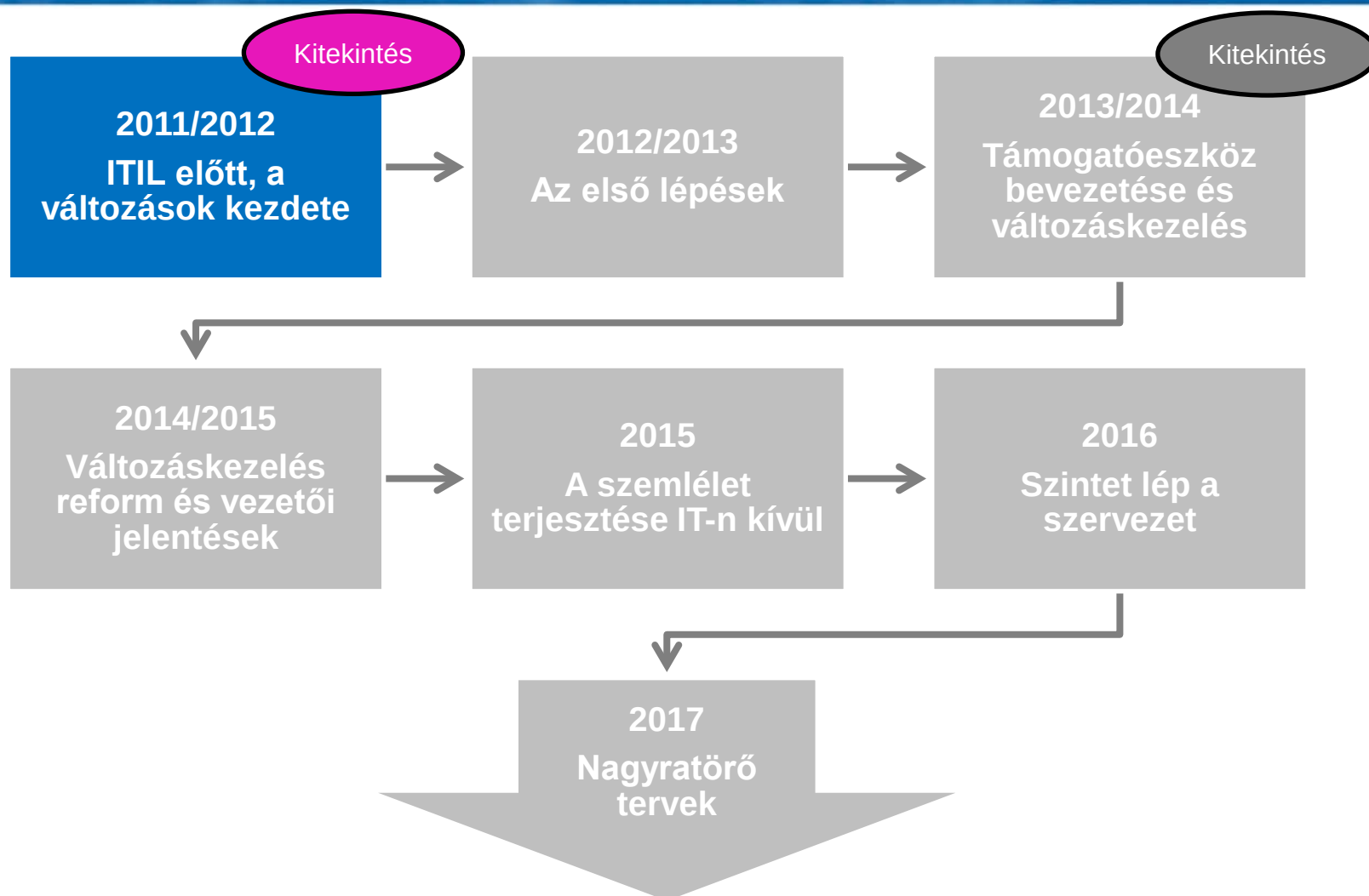
Technológia a szervezetben

- Légiforgalmi irányítást közvetlenül kiszolgáló területek
 - Speciális IT rendszerek fejlesztése és szaktudás
 - Radar és rádióállomás üzemeltetése
- **Vállalati informatika**
 - Kliens, szerver, hálózat és tervezés/fejlesztés megbontásban
 - **IT Szolgáltatásmenedzsment**

Főbb adataink

- A kezelt forgalom 2015-ben 734 888 gépmozgás, ebből 91 526 Ferihegy forgalma
- Éves bevétel meghaladja a 100 millió € légi navigációs szolgáltatásból
- Alkalmazottak száma: 752 fő – ebből 178 fő légiforgalmi irányító, 270 fő operatív és műszaki támogató személyzet
- Okozott késések nagysága járatonként: 0,03 perc
- Egységdíj 2016-ban ~35 € – Európában az egyik legalacsonyabb





- Légiforgalom-irányítást érintő és vállalati hálózat teljesen külön
- Nagyszabású hálózat integrációra kerül sor
 - Az egyes műszaki rendszerek és a vállalat hálózatának teljes integrálása
 - Egy hálózatüzemeltető csapat létrehozása az IT-n



Szolgáltató IT szükséges, mert sokkal
jelentősebb hatása van a légiközlekedés
biztonságára!

Hogy hazudik egymásnak az **auditor**
és az **auditált** az első találkozáskor?

Auditor: Azért jöttünk, hogy segítsünk!

Auditált: Örülünk, hogy jöttetek!



Egy külsősre mindig jobban hallgatnak...



Ne ijesszük meg a szervezetet!



Kiemelt hangsúly a folyamat szereplőin



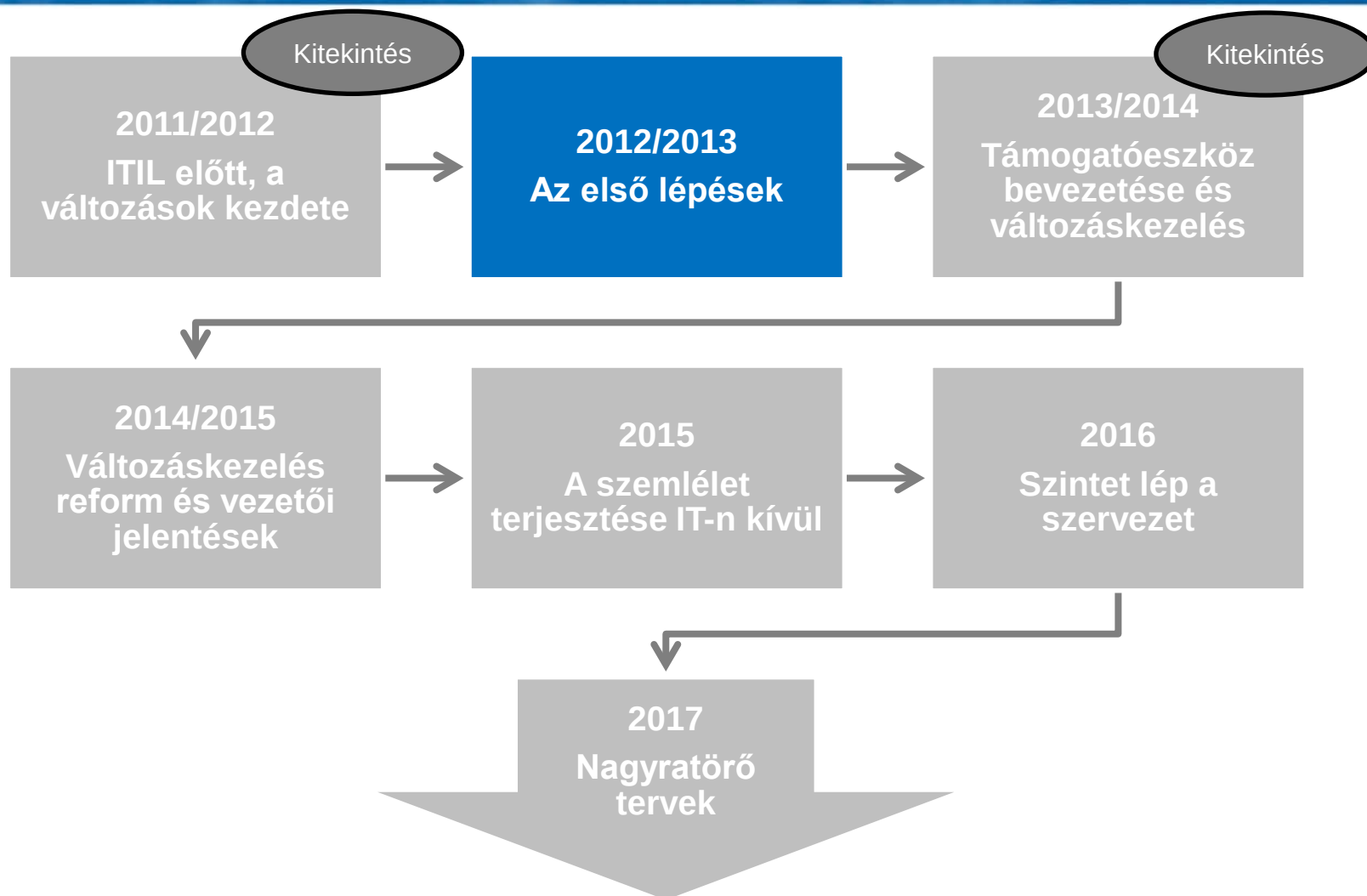
Reális fejlődési pálya felvázolása



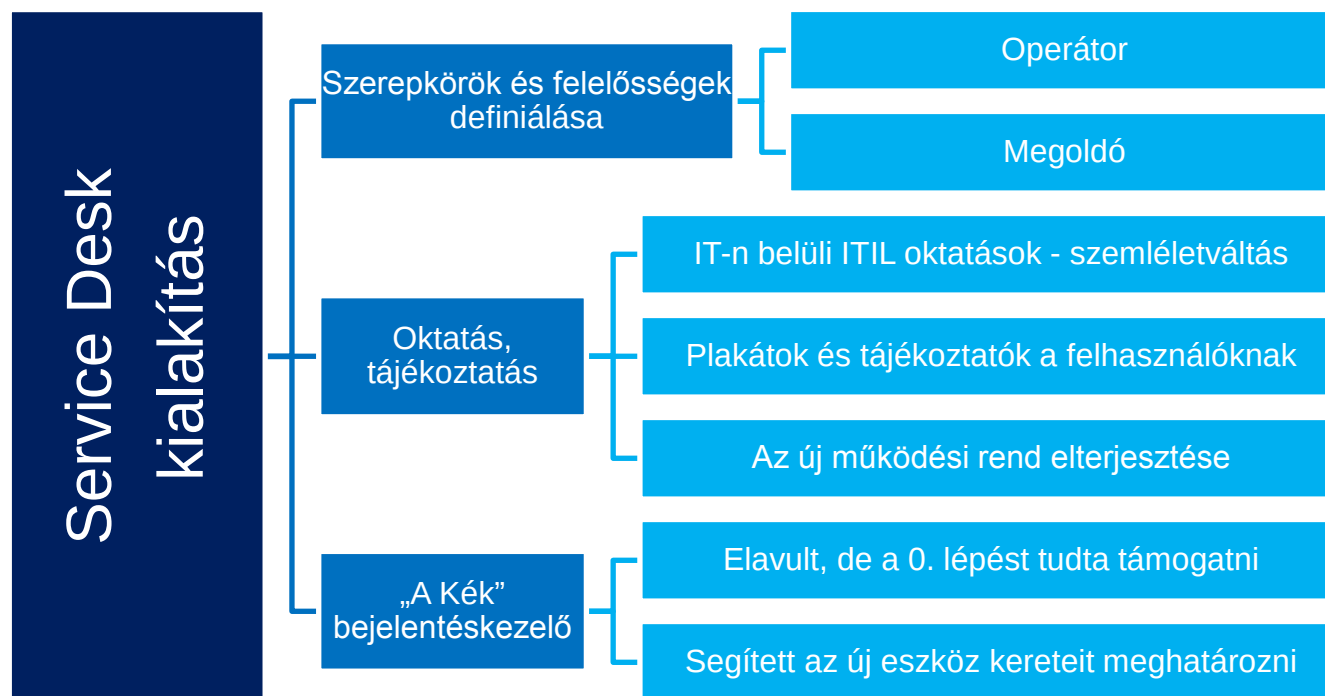
A közös nyelv jelentősége



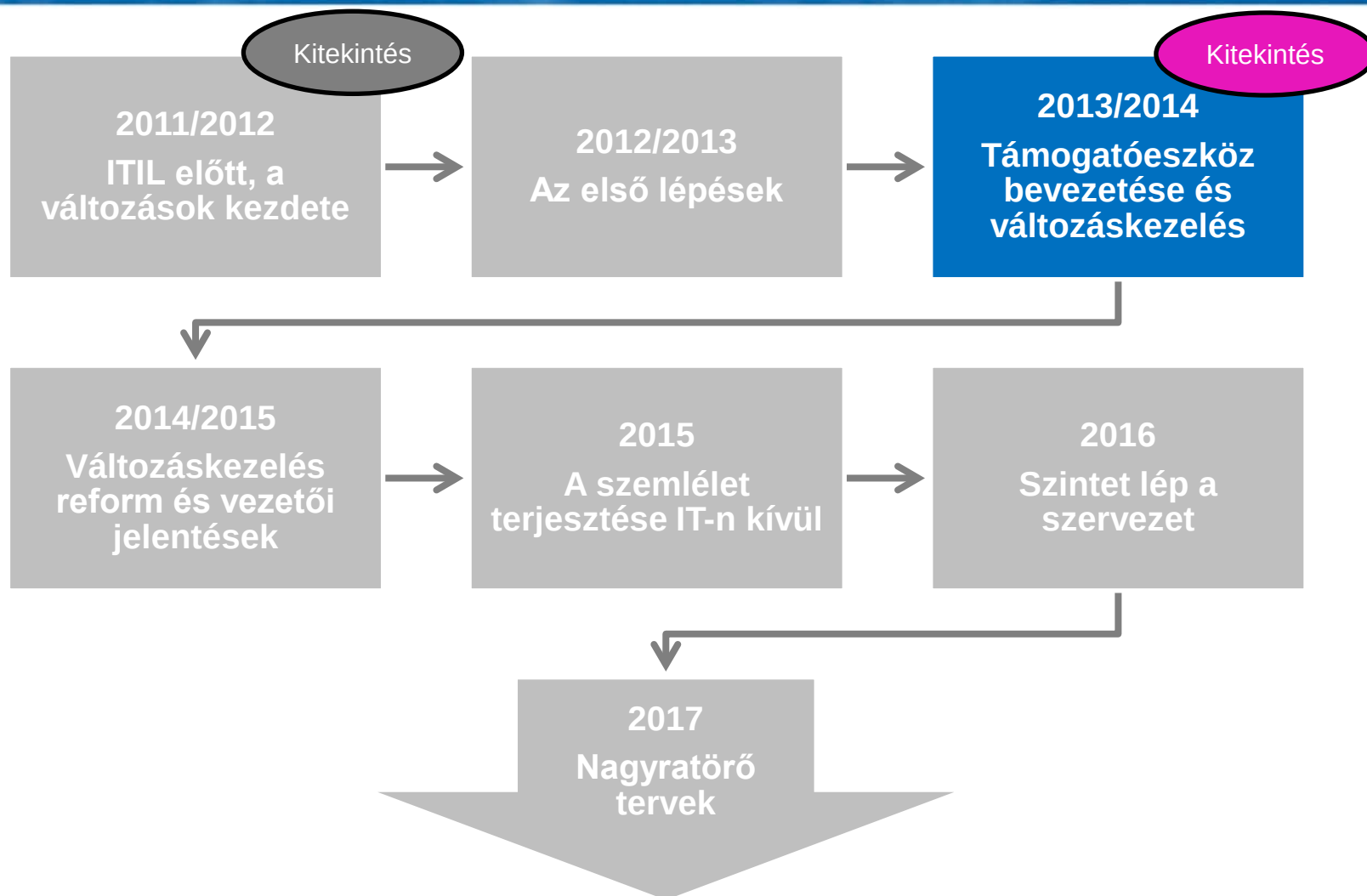
Változás(kezeléssel) a fókuszban



Új szemlélet – szervezetfejlesztés az IT-n



A szemlélet elterjedésével előkészült egy nagyobb átalakítás, de ahhoz új támogatóeszközre volt szükség.





Szükségünk van-e egyáltalán új eszközre?



Mi a támogatórendszer bevezetésének célja?



Vizsgáljuk meg az érettségünket, **mielőtt** támogatórendszert választunk!



Ki fogja a rendszert üzemeltetni és -
remélhetőleg - folyamatosan fejleszteni?



Hangsúly a felhasználók és az üzlet
elégedettségén



Nincs szükség (és nem is lehetséges) minden folyamatot azonnal bevezetnünk!



Tanulni, tanulni és tanulni...



A dashboardok jelentősége

- Támogatóeszközzel együtt nagy ugrás az IT szolgáltató szervezetté alakításában

Felhasználóbarát bejelentőfelület

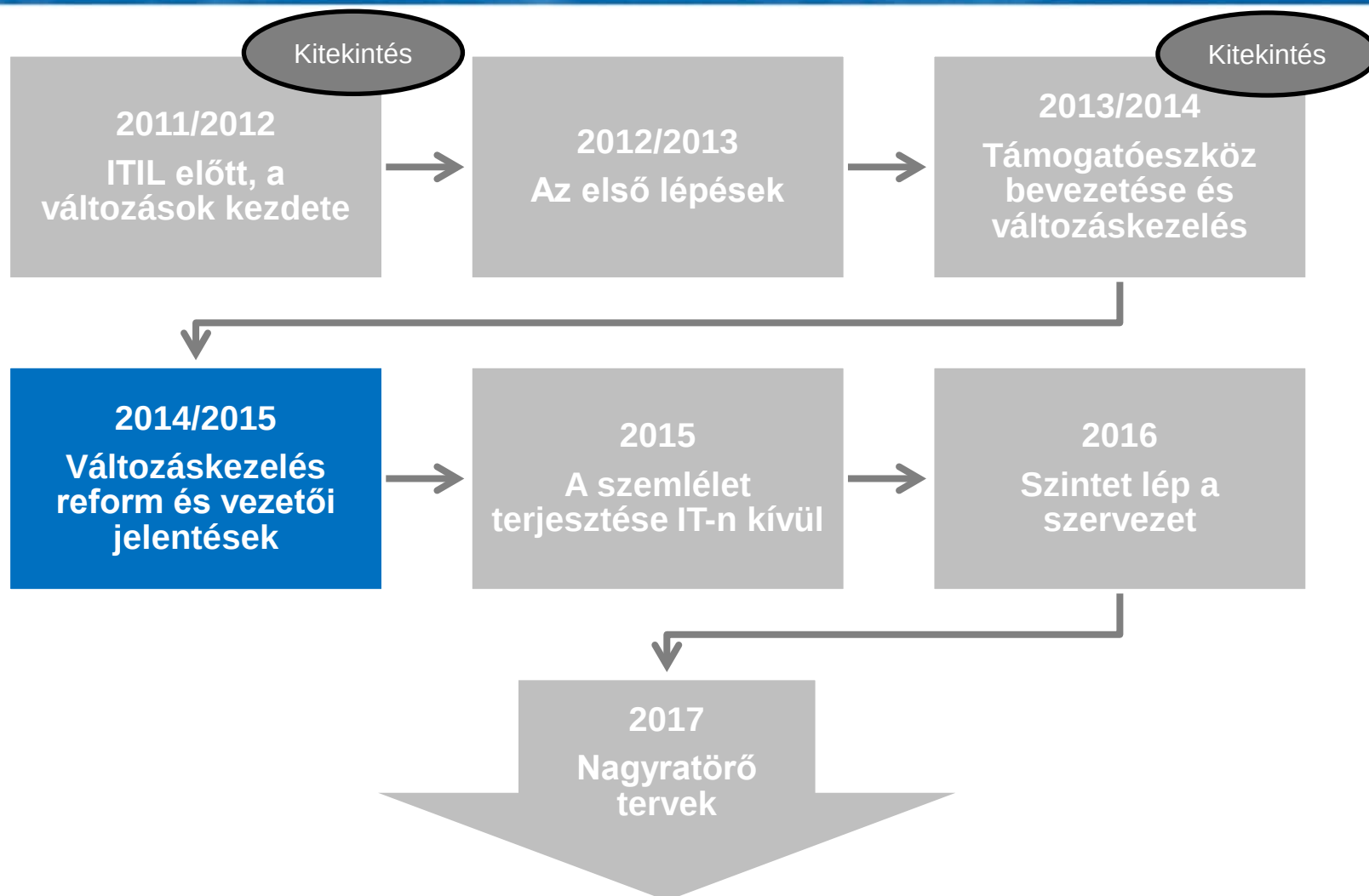
- Bejelentő és érintett személy megkülönböztetése
- Bejelentési kategóriák, gyakori kategóriákhoz kitöltést segítő mezők

Bejelentés- kezelés

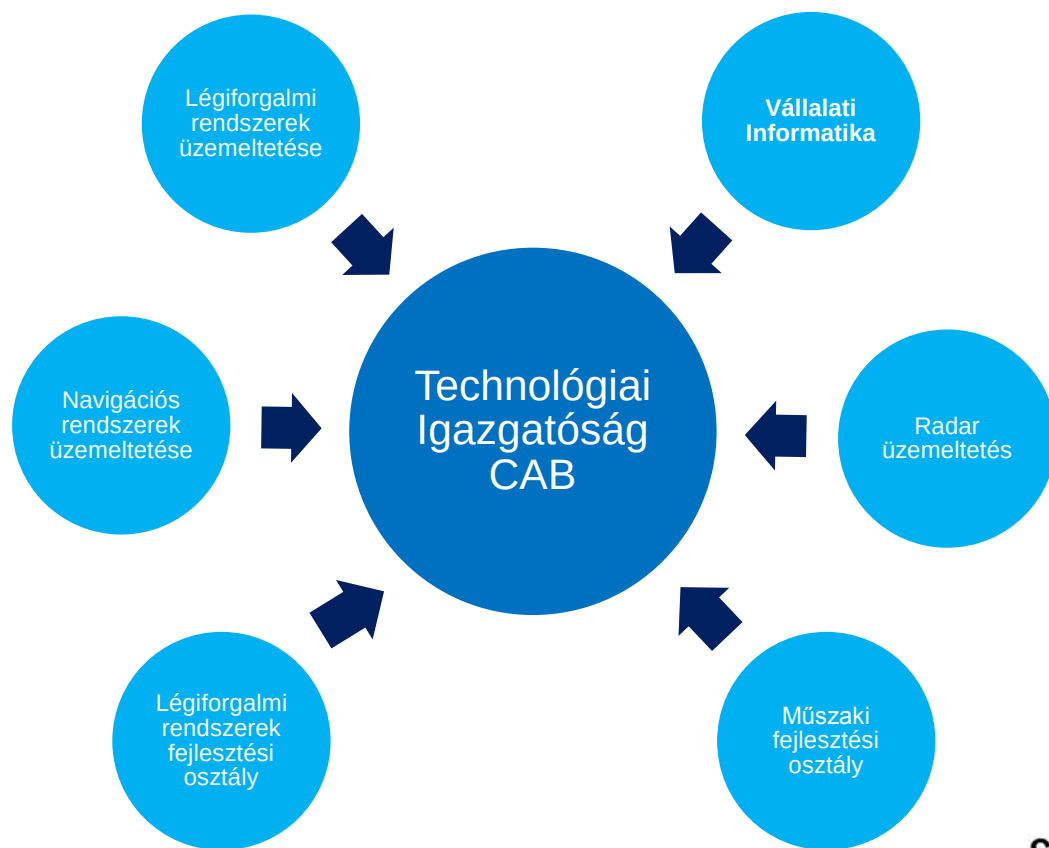
- **Incidens és kérés** megkülönböztetése
- Átlátható, a jegyek követését elősegítő **operátori dashboard**
- Vezetői és szakmai **jóváhagyások** bevezetése
- Bejelentések és feladatok elkülönítése, egyértelmű **gazdaszerepek**

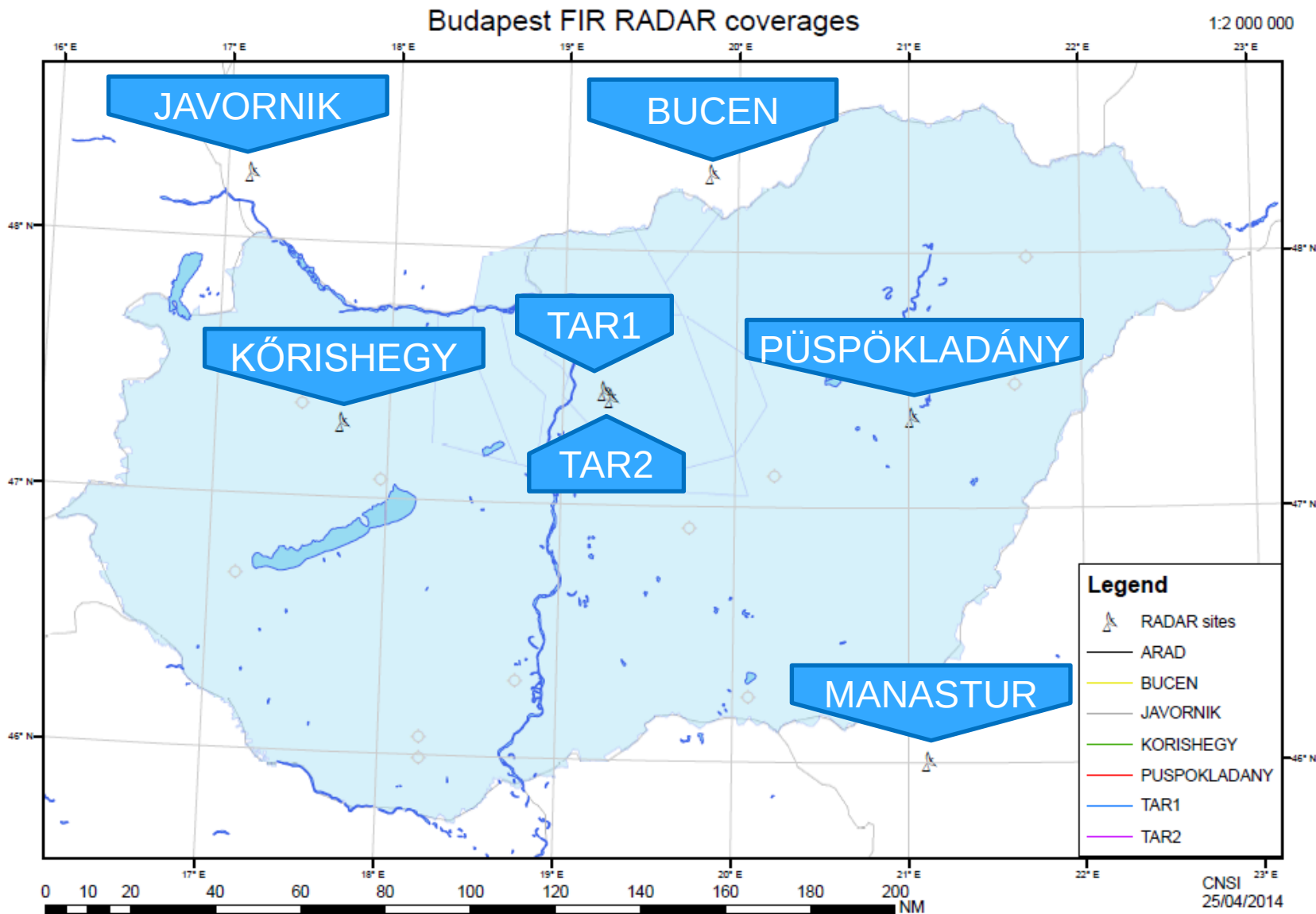
- Még nem támogatórendszerben implementálva:
 - A változás fogalmának bevezetése, életciklussal együtt
 - Rendszeres CAB megbeszélések bevezetése az IT-n





- Egy szervezeti átalakulást követően létrejött a Technológiai Igazgatóság, amely elősegítette a központi változáskezelés bevezetését.





■ Mérhető/ellenőrizhető minőségcélok meghatározása a Technológiai Igazgatóságon – IT-t érinti:



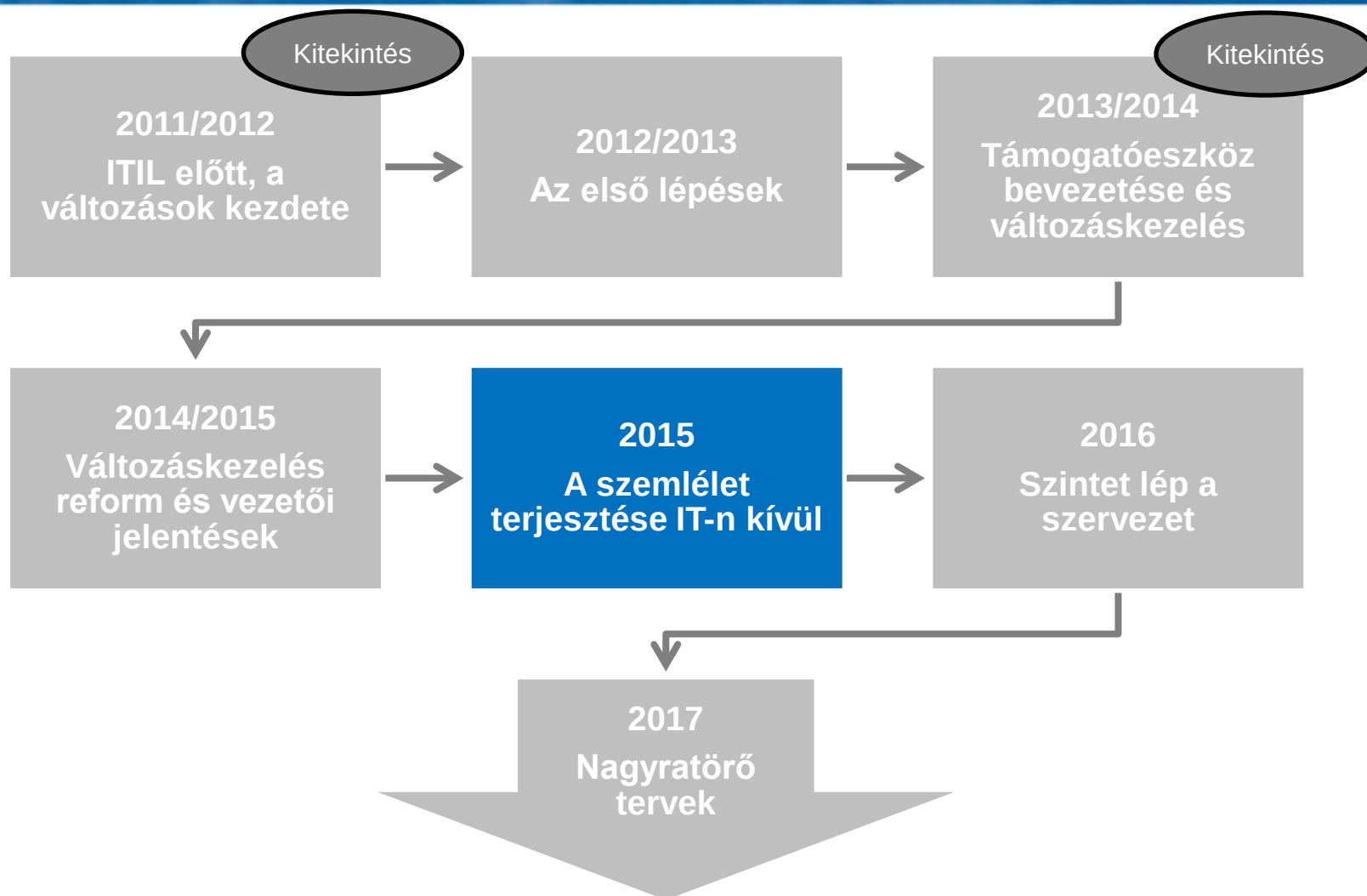
- A rendszerekkel kapcsolatos észrevételek kivizsgálásának 10 munkanapon belül, ezt követően az észrevételt tevő részére visszajelzésnek 5 munkanapon belül kell megtörténnie.



- A felhasználóktól érkező visszajelzések éves átlaga legalább két dimenzió (kommunikáció és / vagy minőség és / vagy gyorsaság) esetén érje el a 3,7-es értéket.



- Az összes tervezett változtatás a CAB elé kerüljön
- A végrehajtott változtatások egyidejűsége ne okozzon semmilyen plusz repülésbiztonsági kockázatot a rendszerek működésében



■ A támogató eszköz felhasználói területének kibővítése



Belépés és behajtás/parkolás kezelés

- Igénylés a Portálon keresztül
- Jóváhagyás
- Belépés/kilépés adminisztráció
- Recepciók felhasználók



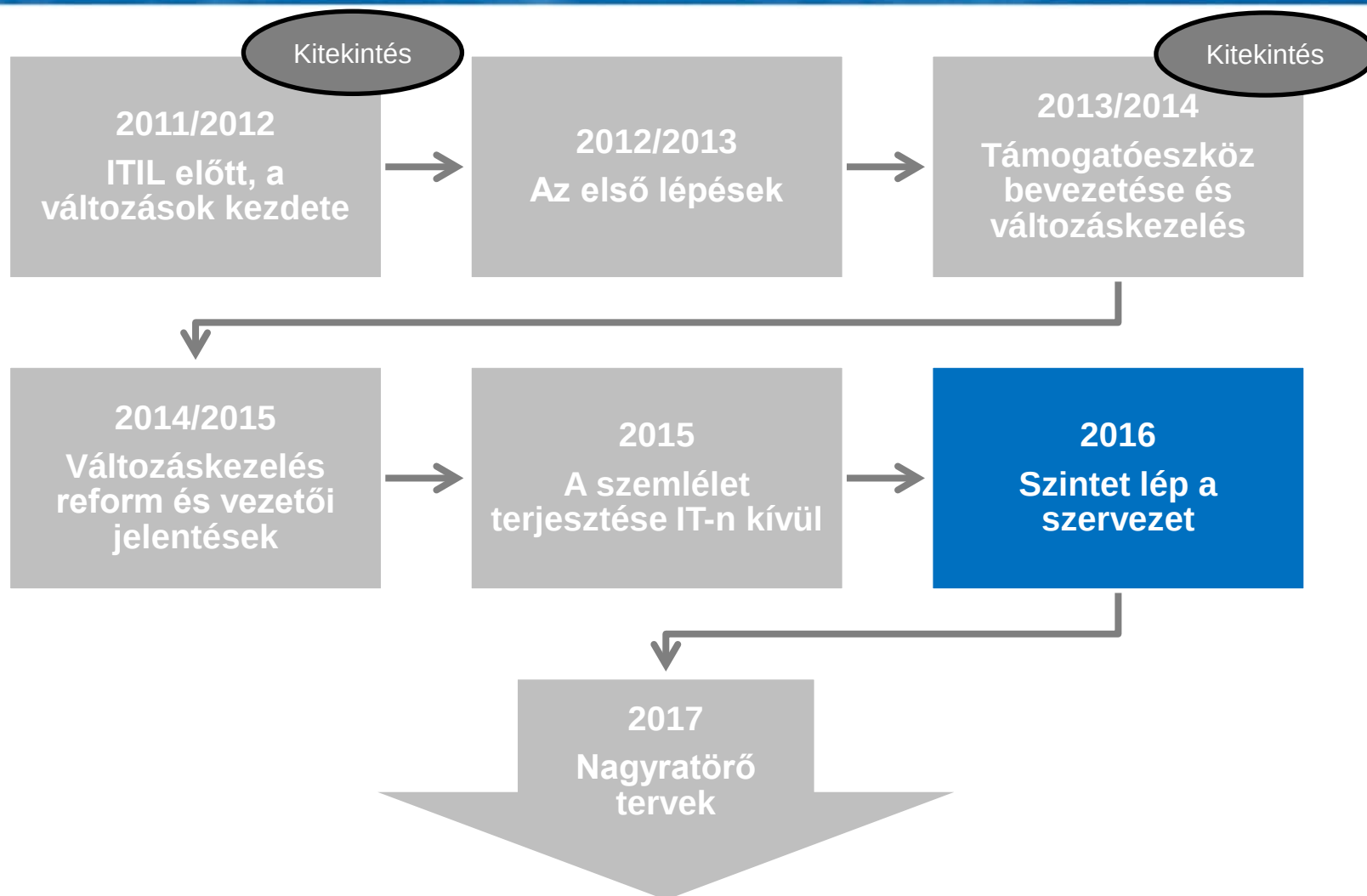
Létesítmény felügyelet

- Hiba és igény bejelentések kezelése (IT-hoz hasonlóan)
- Külsős szállítók, partnerek nyilvántartása
- Garanciális munkák kezelése



BUD repülőtérhez kapcsolódó igények

- Belépési/behajtási engedély kezelés
- Repülőtéri jogosítvány igénylés



Rendszerekből szolgáltatások – Szolgáltatáskatalógus

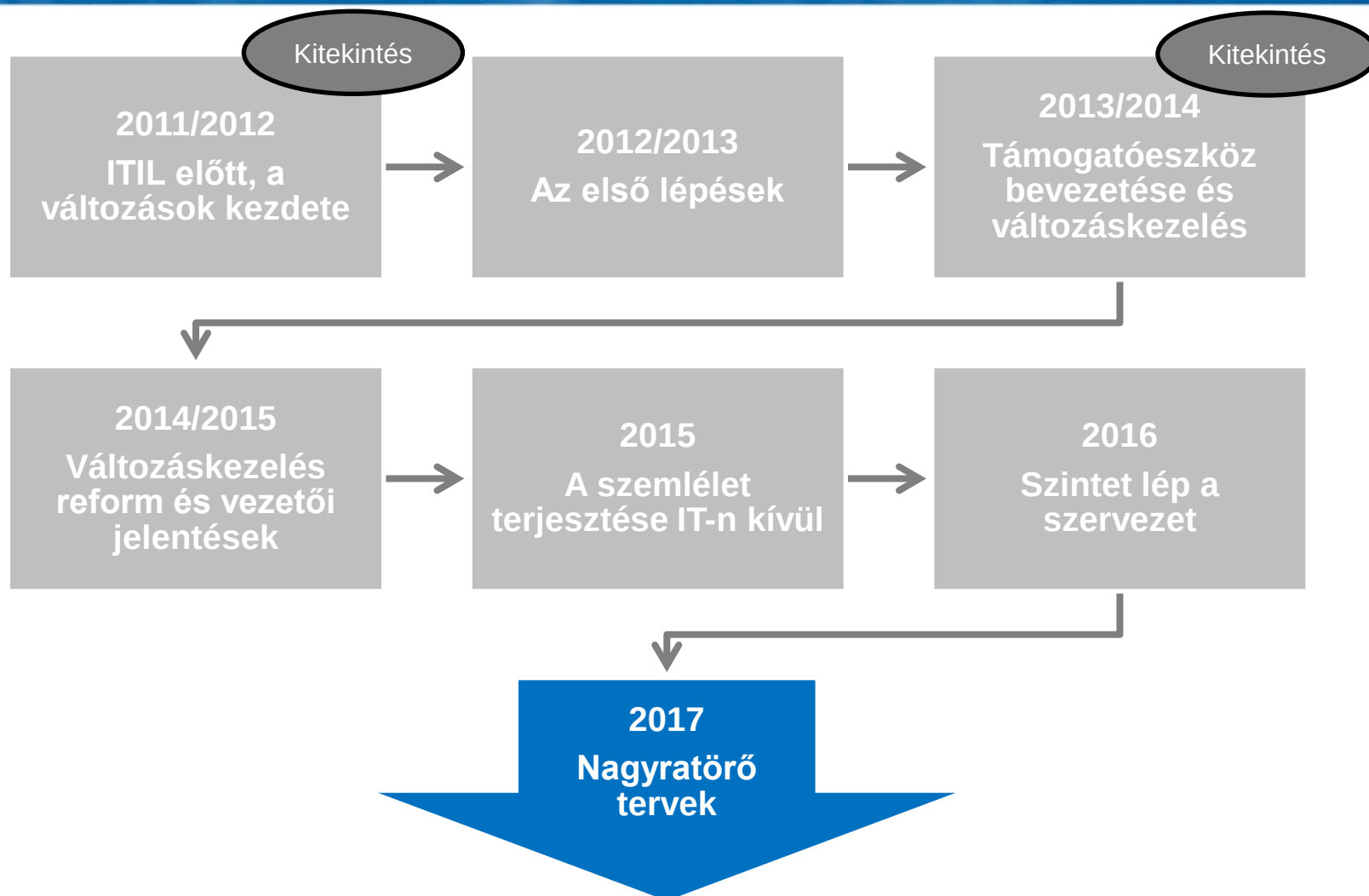
- Üzleti elvárások megfogalmazásának elősegítése
- IT üzemeltetés és felhasználók számára is értelmezhetően

Pontosabb és részletesebb jelentések, több vezetői információ

- Egyedi dashboardok
- Riportok fejlesztése (rendszer „kreatív” használata)

Minden feladat egy rendszerben

- Összefogó változások
- Problémakezelés fejlesztése
- „Egyéb” feladatok számára rendszertámogatás



Sürgősen CMDB kialakítása!

- Régóta tologatott – nagy feladat
- Változáskezelés támogatása

„Régi” folyamatok újragondolása

- Bejelentések jóváhagyásának reformja - bürokráciacsökkentés
- Standard kérések
- Kategóriarendszer és szolgáltatáskatalógus közelítése

Self Service portál kialakítása

- A felhasználók egyre nyitottabbak
- Tudásbázis felhasználóknak és műszaki személyzetnek egyaránt
- Passzív oktatás – több fejlesztési kapacitás az IT-n

