

We make sure



Út az ITIL-en át az ISO/IEC 20000-ig

Fujitsu Siemens Computers Kft.

Nádas Bence - Menedzselt szolgáltatások vezető, Fujitsu Siemens Computers Kft.

Dr. Becser Balázs - ALFA-CON Tanácsadó Iroda és Oktatóközpont Kft.

Dr. Somogyi Antal - Vezető auditor, SGS Hungária Kft.

2008. október 31.

We make sure



1 **Vállalatunk, szolgáltatásaink (FSC)**

2 ISO 20000-1 Célkitűzések, tapasztalatok (FSC)

3 A minősítés megszerzése a tanácsadó szemszögéből (Alfacon)

4 A szolgáltatásirányítási rendszer tanúsítása (SGS)

We make sure

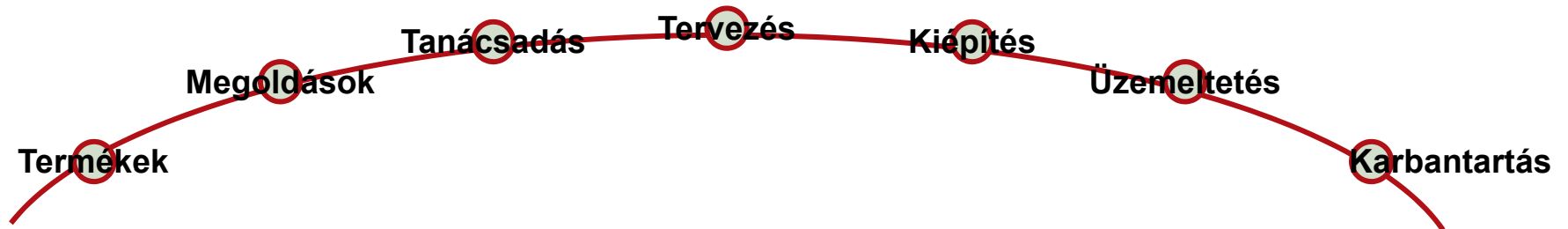


Vállalatunk

A Fujitsu Siemens Computers Európa vezető IT-szállítója. Németországban piacvezető pozícióval rendelkezik. Stratégiája a mobilitásra és a Dinamikus Adatközpontot támogató termékekre és megoldásokra összpontosít – emellett kiterjedt szolgáltatásportfóliót is kínál. 10 700 európai dolgozója közül mintegy 5000 a szolgáltatási üzletágat erősíti.

Infrastruktúra-szállító: platformok, megoldások és szolgáltatások

We make sure



Infrastruktúra-üzletág

Platformüzletág

- IT-kliensek és mobil megoldások
- Szerver- és tárolórendszerek



Megoldásüzletág

- Szabványos, „kulcsrakész” infrastruktúra-megoldások átfogó szolgáltatás-kínálattal kiegészítve



Szolgáltatási üzletág

- Karbantartási és támogató szolgáltatások
- Integrációs szolgáltatások
- Menedzselt szolgáltatások



Az alábbi termékszegmensekben nyújtjuk szolgáltatásainkat

We make sure



Integrációs szolgáltatások

Szerverintegráció
Tárolóintegráció
Nagyvállalati szervermegoldások
Nagyvállalati tárolómegoldások
Alkalmazásinfrastruktúra-megoldások

Karbantartási és támogató szolgáltatások

Infrastruktúratámogató szolgáltatások
Karbantartási szolgáltatások

Menedzselt
szolg.

Ügyfél

Ajánlatkészítés és megoldástervezés

Értékesítés és ügyféltámogatás

Menedzselt
szolg.

Menedzselt Hálózat

Menedzselt Szerver

Menedzselt Tároló

Menedzselt Adatközpont

Nyomtatási életciklus-kezelés

Klienséletciklus-kezelés

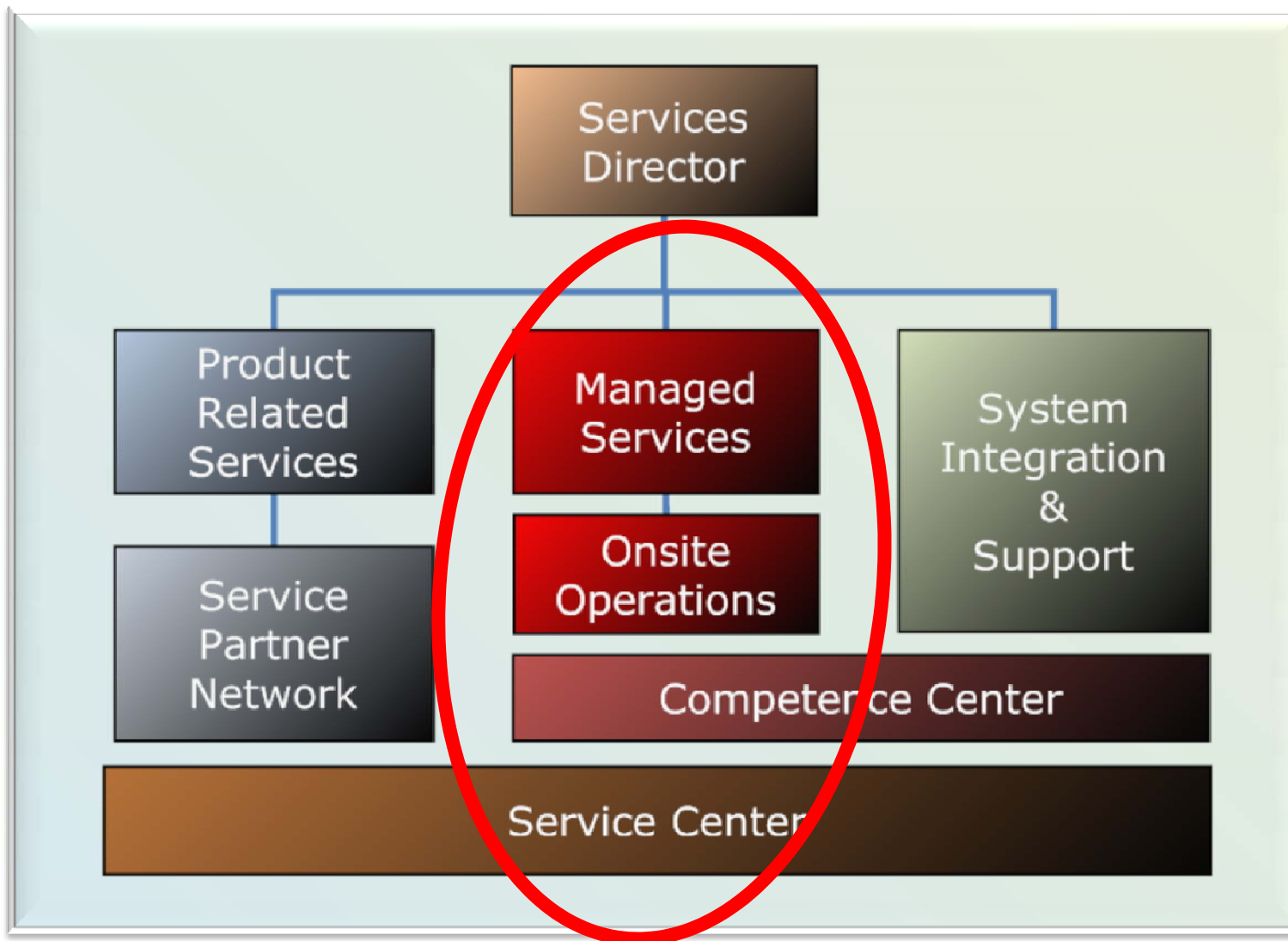
Menedzselt Iroda

Menedzselt Karbantartás

Menedzselt szolgáltatások

Szolgáltatási szervezet

We make sure



We make sure



1 Vállalatunk, szolgáltatásaink (FSC)

2 **ISO 20000-1 Célkitűzések, tapasztalatok (FSC)**

3 A minősítés megszerzése a tanácsadó szemszögéből (Alfacon)

4 A szolgáltatásirányítási rendszer tanúsítása (SGS)

Célkitűzések, kiindulási alap

Mi az ami megvolt már a tanúsítás előtt?

- SLA alapon történő szolgáltatás
- Szolgáltatói (ügyfélközpontú) szemlélet
- Szolgáltatási tapasztalat

Mi hiányzott?

- Pontosán definiált szolgáltatási folyamatok
- Szolgáltatási tevékenység követése, irányítása
- Hatékony kommunikáció
- Tevékenység dokumentálása
- Jelentési rendszer

Célkitűzések, kiindulási alap

KP1ért volt fontos az ISO/EC 20000 szerinti tanúsítás?

- „Formális“ ITIL megfelelés
- Folyamataink finomhangolása, költségcsökkentés
- Ügyfelek bizalmának elnyerése
- Szolgáltató szervezet felkészítése a növekedésre
- Megkülönböztető
- FSC, mint informatikai szolgáltató felismertetése a piacon

9. dia

KP1

Biztos érdekelné a hallgatóságot, hogy mi volt ezek között a sorrend? Mi volt a két igazi, legfőbb ok?

Krauth Péter; 2008.10.30.

A bevezetési projekt bemutatása

Cél

- ISO 20000-1 tanúsítvány megszerzése

Feladatok

- Szervezet átalakítása
- Folyamatok definiálása
- Szerepkörök meghatározása és nevesítése
- Szolgáltatásirányítási eszköz bevezetése
- Folyamatos oktatás

Felelősök

- Projektszponzor
- Projektmenedzser
- Tanácsadó
- Munkatársak

We make sure



Projekt időtényezői

2008



Január	Február	Március	Április	Május	Június	Július	Aug
--------	---------	---------	---------	-------	--------	--------	-----

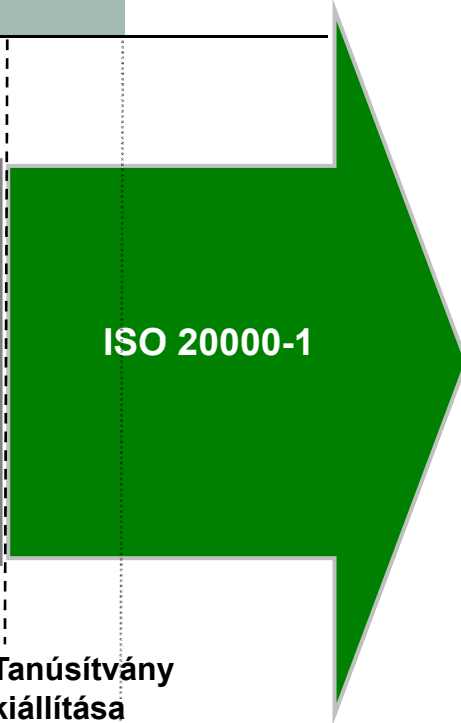
Tanácsadó kiválasztása

Felkészülés az előauditra

- Szervezet átalakítása
- Folyamatok definiálása, dokumentáció
- Szerep körök
- Szolgáltatásirányítási eszköz bevezetése

Felkészülés az auditra

- Folyamathangolás



Előaudit
08.04.22

Belső audit
08.06.06

Tanúsító audit
08.06.10

Tanúsítvány kiállítása
08.08.07

Mi kell hozzá?

- Projektszemléletű felkészülés
- Pozitív hozzáállás, légkör és elkötelezettség megteremtése az auditált szervezet minden szintjén
- Oktatás, lehetőleg a bevezetési projekt elején (©Patay Gábor)
- Idő
- Erőforrás
- ITIL ismeret
- Külső tanácsadó?
- Rendszerdokumentáció vs. gyakorlati megvalósítás

Tapasztalatok

Nehézségek, problémák

- Dokumentáció részletezettségének szintje
- Ügyfelek bevonása, együttműködésük megszerzése
- Idő és erőforrás allokálása
- Munkatársak meggyőzése, az ellenállás leküzdése
- Szabványpontok értelmezése, ISO vs. ITIL terminológia

Eredmények, sikerek

- Tanúsítvány megszerzése, DE EMELLETT:
- Átlátható szervezet, folyamatok, tevékenység
- Gyors és tetten érhető ügyfél elismerés
- Hatékonyabb erőforrásgazdálkodás
- Tervezettebb, nyugodtabb munkavégzés

We make sure



1 Vállalatunk, szolgáltatásaink (FSC)

2 ISO 20000-1 Célkitűzések, tapasztalatok (FSC)

3 **A minősítés megszerzése a tanácsadó szemszögéből**

4 A szolgáltatásirányítási rendszer tanúsítása (SGS)

Az ISO 20000-1 A szabvány és az ITIL

We make sure



- Miért jó, hogy van szabvány
- ITIL projekt vs. ISO 20000-1 projekt
- Az FSC megbízása - felkészítés
- Az integrált bevezetés (ISO 27001 – ISO 20000-1)

A bevezetési projekt szervezete

- A projekt szponzor
 - Mik a motivációs tényezők
 - Ezek erőssége
 - A felső vezetés elkötelezettsége
 - A projekt vezető
 - A tanácsadó
 - A belső auditor
 - Egyéb szereplők (ISO 27001)

A felkészítő munkája

We make sure



■ A kiindulási pontok

- Belső anyagok (ISO 9001)
- Külső anyagok (FSC Group anyagok)
- Elvárások a rendszert illetően
- Emberi erőforrás segítségek
- Technikai segítségek
- A tanácsadó mint érdekelt fél

A Dokumentáció

We make sure



■ A kiindulási szempontok

- Elmélet (ITIL)
- A szabvány
- A gyakorlat
- Az előírások
- A minimum is elég

A tapasztalat

We make sure



- Viszonylag kis szervezetnél a szabvány nagyon jól használható
- Szükség van ITIL-ben járatos szakértőkre
- A projekt vezetőnek legyen ITIL szakirányú képzettsége
- A projekt csak határozott felső vezetői elkötelezettség mellett valósítható meg sikeresen
- Nem elég az elméletre alapozni
- A szabványpontok gyakorlati megvalósítása nélkül NINCS tanúsítvány
- A kialakított irányítási rendszert támogató eszköz arányos megválasztása

We make sure



1 Vállalatunk, szolgáltatásaink (FSC)

2 ISO 20000-1 Célkitűzések, tapasztalatok (FSC)

3 A minősítés megszerzése a tanácsadó szemszögéből (Alfacon)

4 A szolgáltatásirányítási rendszer tanúsítása (SGS)

A tanúsítás alapja

■ **ISO/IEC 20000-1, ISO/IEC 20000-2**
Information technology – Service management
Part 1: Specification
Part 2: Code of Practice
2005-12-15

■ **MSZ ISO/IEC 20000-1, MSZ ISO/IEC 20000-2**
Informatika. Szolgáltatásirányítás
1. rész: Előírás
2. rész: Alkalmazási útmutató
2007-10-01

Az 1. rész tartalmazza a követelményeket, amelyeknek való megfelelés **ellenőrizhető és tanúsítható.**

Az ISO/IEC 20000-1 legfőbb elemei

■ Az irányítási rendszer (általános) követelményei

A vezetőség felelősségi köre

Dokumentációs követelmények

Felkészültség, tudatosság és képzés

■ A szolgáltatásirányítás tervezése és megvalósítása

A szolgáltatásirányítás tervezése (*Plan*)

A szolgáltatásirányítás megvalósítása, szolgáltatásnyújtás (*Do*)

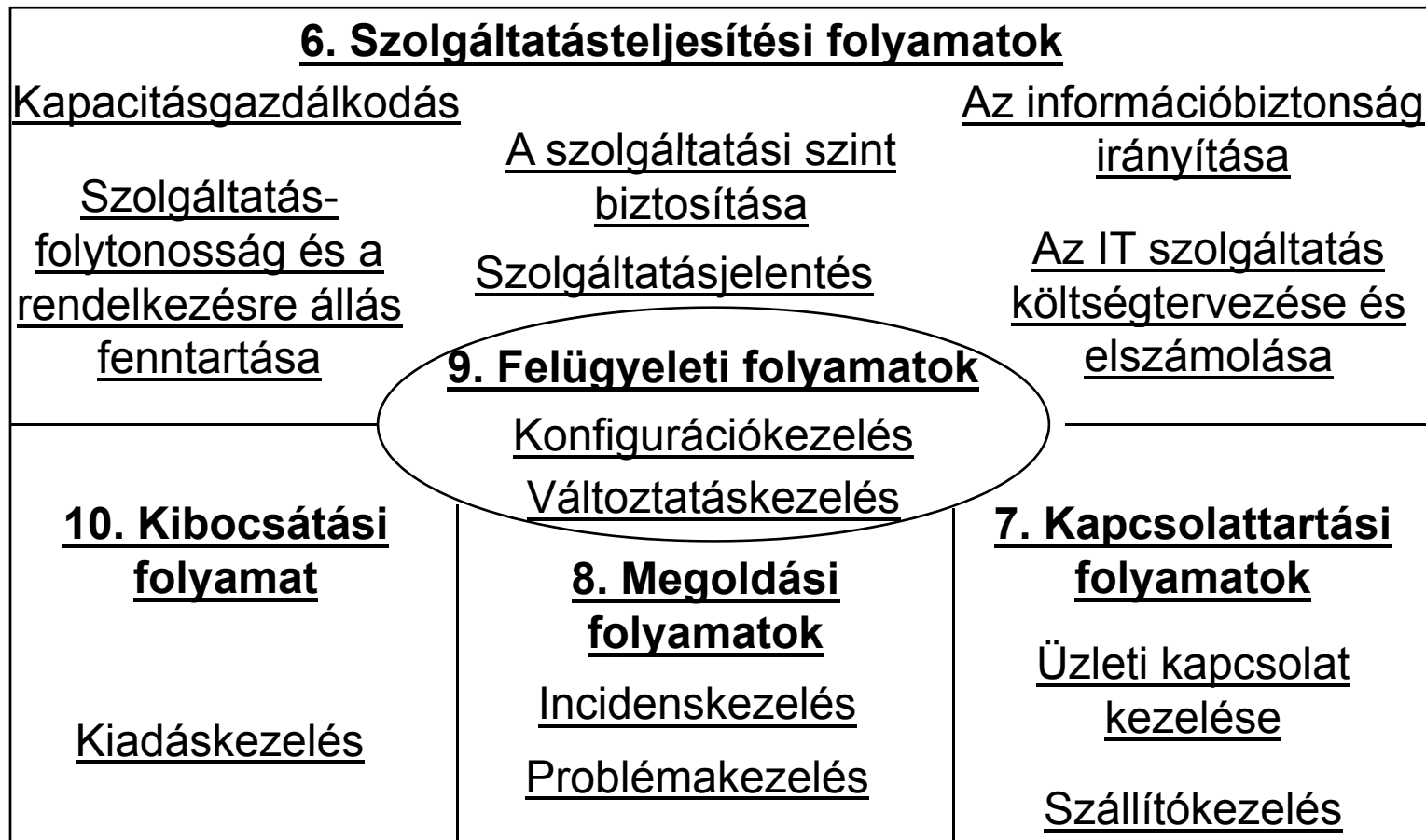
Megfigyelés, mérés és átvizsgálás (*Check*)

Állandó fejlesztés (*Act*)

■ Új vagy megváltozott szolgáltatások tervezése és megvalósítása

Az ISO/IEC 20000-1 szolgáltatásirányítási folyamatai

We make sure



Mi is az az audit?

- *Módszeres, független és dokumentált folyamat*
- *Audit bizonyítékok gyűjtése és objektív kiértékelése*
- *Cél: meghatározni, hogy az audit kritériumok [ISO/IEC 20000-1] milyen mértékben teljesülnek.*

(ISO 19011)

Az ISO/IEC 20000-1 szerinti tanúsítás folyamata

We make sure



■ **Kapcsolatfelvétel és dokumentáció bekérése:**

Kézikönyv, folyamatleírások, eljárások

■ **Előaudit (opcionális)**

■ **Audit 1. fázisa:**

- Dokumentációvizsgálat -> Jelentés
(figyelemfelhívás, kérdések)
- A 2. fázis megtervezése -> Audit terv
(időbeosztás, területek)

■ **Audit 2. fázisa: Helyszíni audit -> Jelentés**

Auditori gondolatok 1.

■ ITIL vs. ISO 20000

■ Erős folyamatszemplélet

■ Integrált audit:

ISO/IEC 27001 – információbiztonság
(ISO 9001 - minőségirányítás)

■ Felmerült elvi kérdés:

Lehet-e összevontan kezelni ISZIR folyamatokat?
Változáskezelés – Kiadáskezelés

Auditori gondolatok 2.

- **A szabvány(ok) az üzleti tevékenység támogatására szolgálnak**

KP11

- **Az előaudit értelme:** a felkészülés utolsó lépése

- **Miért jó a tanúsítás:**

- független értékelés
- megfelelés igazolása
- fejlesztési lehetőségek azonosítása

- **Élet a tanúsítás után:**

- állandó fejlesztés
- rendszeres, éves felülvizsgálatok
- háromévente megújító audit

KP11

A tanúsításról szóló rész nagyon általános és felszínes.

Igen, kellene beszélni az audit megállapításairól, sőt erről kéne beszélni leginkább és nem a formális folyamatról.

A hallgatóságot ez érdekli igazán.

Jó lenne, ha ezzel tudnátok ezt a részt fókuszálni.

Krauth Péter; 2008.10.30.

Tanúsítások a világban

■ **Európa: 92 (57)**

pl. UK(37), D(16), CH(9), A(5), CZ(5), F(3), NL(3), E(3), DK(2), PL(2)

■ **Ázsia: 155 (95)**

KP12

pl. Japán(38), India(37), Kína(26), Dél-Korea(22), Hong Kong(7)

■ **Afrika: 1 (0)** Botswana(1)

■ **Amerika: 10 (7)** USA(7), Brazília(2)

■ **Ausztrália: 1 (3)**

■ **Összesen: 259 (159)** - 2008. január óta 63% növekedés

Forrás: www.isoiec20000certification.com

KP12

A tanúsításról szóló rész nagyon általános és felszínes.

Igen, kellene beszélni az audit megállapításairól, sőt erről kéne beszélni leginkább és nem a formális folyamatról.

A hallgatóságot ez érdekli igazán.

Jó lenne, ha ezzel tudnátok ezt a részt fókuszálni.

Krauth Péter; 2008.10.30.

Az eredmény:

Certificate HU08/3424

SGS

The management system of

Fujitsu Siemens Computers Kft.

H – 1143 Budapest
Gizella út 51-57.



Has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 20000-1:2005

For the following activities

**The IT Service Management System supporting the provision of
Managed IT Services for external customers.**

Further clarifications regarding the scope of the certificate and the applicability of
ISO 20000-1:2005 requirements may be obtained by consulting the organisation

This certificate is valid from 7 August 2008 until 6 August 2011
and remains valid subject to satisfactory surveillance audits
Re certification audit due before 11 June 2011
Issue 1. Certified with SGS since 7 August 2008

Authorised by

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Liu'.

SGS Hong Kong Limited Systems & Services Certification
20/F., Metropole Square, 2 On Yiu Street
Siu Lek Yuen, Shatin, N. T., Hong Kong



We make sure



Köszönjük figyelmüket!

Nádas Bence - bence.nadas@fujitsu-siemens.com
Fujitsu Siemens Computers Kft.

Dr. Becser Balázs - becser.balazs@alfacon.hu
ALFA-CON Tanácsadó Iroda és Oktatóközpont Kft.

Dr. Somogyi Antal - antal.somogyi@sgs.com
SGS Hungária Kft.