

Teljeskörű ITIL v3 bevezetés egy induló banknál

Polgár Endre

HP Central and Eastern Europe
ITSM Competence Center



Miről lesz szó?

- Háttérinformációk
- Munkamódszer
- Nehézségek
- Tapasztalatok



Háttérinformációk 1/2

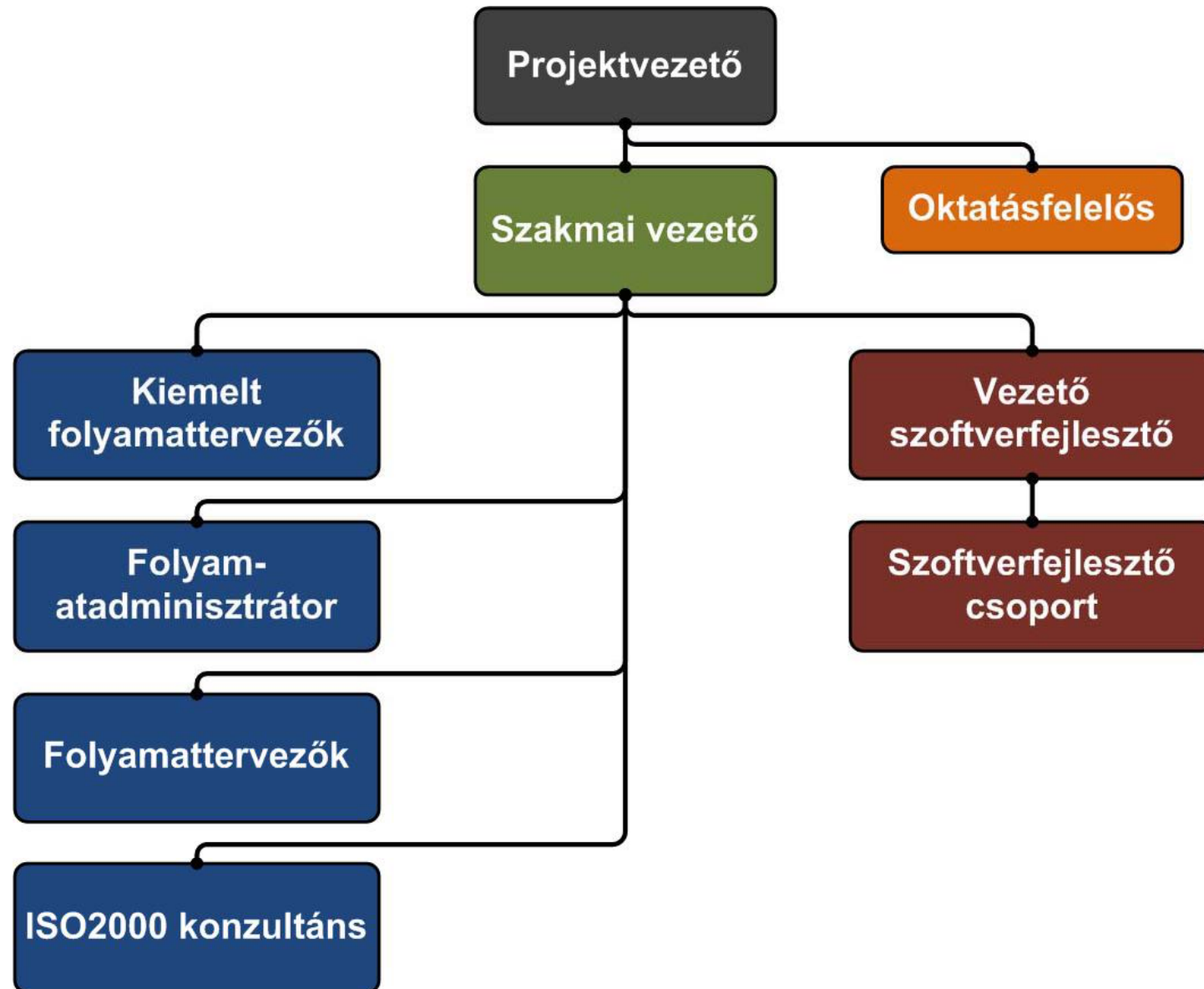
- Helyszín: Szaúd-Arábia
- Tervezett indulás: 2009. január 1.
- Zöldmezős beruházás: új épület, új szervezet, új infrastruktúra
- Cél: a legnagyobb iszlám bankká válni
- Pénz nem számít
- Infrastruktúra (hardver és banki szoftver): IBM
- IT folyamatok és támogató szoftverek: HP

Háttérinformációk 2/2

- A projekt terjedelme:
 - Kezdés: 2008. március, befejezés: 2008. december
 - 40+ IT folyamat megtervezése és bevezetése
 - ITIL v3 alapú folyamatok
 - ISO 20000-es tanúsításra felkészítés
 - Munkaköri leírások a szerepkörökhöz
 - COBIT kontrollok meghatározása
 - HP szoftverek telepítése, integrálása
 - Oktatás



Munkamódszer1/2 - Szervezeti felépítés



Munkamódszer 2/2

- Folyamattervező program használata
- Word formátumú folyamatdokumentáció
- Időben párhuzamos és soros folyamattervezés
- Folyamatonként általában 4 nap felkészülés, 1 nap egyeztetés, 2 nap változtatás
- Szállítandók: Word folyamatdokumentáció, Powerpoint előadás az egyeztetéshez és a későbbi oktatáshoz

Nehézségek 1/6

- Induló cég
 - Nincsenek meglévő folyamatok/gyakorlatok
 - Ahol vannak ott ütköznek a javasolttal
 - Nincsenek még emberek a folyamatokhoz
 - Fogalmuk sincs, hogy mi hogyan fog működni (SD)
 - Nem tudják a folyamatot működtetni (CAB)
 - Rosszul használt fogalmi háttér
 - CAB helyett CCB (Change Control Board)
 - RFC helyett CR (Change Request)



Nehézségek 2/6

- Soros folyamattervezés
 - A kimenő kapcsolat fogadása kérdéses, nem egyeztetett
 - A bejövő kapcsolat nem létezik, utólag kell beépíteni
 - A végleges folyamat csak a projekt legvégére készül el



Nehézségek 3/6

- Alkalmazások és folyamataik
 - Időben eltér a folyamat tervezése és az alkalmazás bevezetése
 - Az alkalmazás saját folyamattal rendelkezik
 - A folyamattervező nem feltétlenül szakértője az alkalmazásnak (megvalósítható-e a megtervezett folyamat?)



Nehézségek 4/6

- Folyamattervező eszköz
 - Nagyszámú folyamat (40+)
 - Kapcsolatok az egyes folyamatok között
 - MS Visio alkalmatlan a feladatra
 - A HP belső szoftverét nem mindenki ismeri
 - A folyamatleírás előállítása munkaigényes
 - A hosszú folyamat képe Word-ben nem olvasható
 - A végeredmény konvertálása Aris-ba

Nehézségek 5/6

- ITIL v3
 - Az új rendszer bonyolult és tudományos
 - A könyv inkonzisztens egyes angol szavak használatában (pl. goal, aim, objective, purpose)
 - A könyvben hibák vannak (pl. Access Management)
 - Nincs egységes struktúra a folyamatok tárgyalására
 - A folyamatok nem mindig meghatározottak
 - Van amihez van folyamatábra, de a többséghez nincs
 - Egyes folyamatok nyúlfarknyiak (pl. Service Reporting)
 - A folyamatok közti határok nem tisztázottak

Nehézségek 6/6

- Az IBM saját folyamatokat tervezett a szoftverfejlesztése köré (SWD, SVT, CFG, CHM, REL)
- A közel-keleti kultúra nehézségei
 - Imaidő
 - Insallah
 - Ramadán
 - Vendégmunkások, munkakultúra



Tapasztalatok

- Minél inkább párhuzamosítani a folyamattervezéseket
- A folyamat és a támogató szoftver együtt készüljön
- Nagyszámú folyamatot csak célszoftverrel lehet tervezni
- Célszerű egyes folyamatokat összevonni
- Az ITIL-t kellő rugalmassággal kell kezelni