



**Az első  
magyarországi  
BS15000 minősítés**


**ING Service Centre  
Budapest**

itSMF Magyarország Konferencia  
2005


Előadó: Patay Gábor



**ING  GROUP**

**ING **

- 150 év pénzügyi tapasztalat
- 50 milliárd EUR cégérték
- 112.000 dolgozó, több mint 50 országban

**ING  SERVICE CENTRE BUDAPEST**

## ING Service Centre Budapest (SCB)

- Alapítva 2000-ben
- Alaptőke 1,6 milliárd Forint
- Dolgozói létszám 37 fő
- Tevékenységi kör
  - Banki alkalmazás fejlesztés és üzemeltetés
  - Bankkártya- kibocsátás és operáció



## Profile Anyware projektek és rendszer üzemeltetés

- ING Budapest
- ING Pozsony
- ING Prága
- ING Kijev
- ING Bukarest



## Miért ?

- Felkészülés nagytömegű adatfeldolgozásra
- Valós idejű tranzakció feldolgozás  
 $7*24*365 < 1s$
- Magas rendszer elérhetőség biztosítása
- Működési kockázat csökkentése
- Vállalati arculat javítás



## Felmerült kérdések

- Problémamentes szervezeti növekedés biztosítása
- Egyéni tudás szervezeti tudássá konvertálása
- Eljárások standardizálása
- Ügyfélkapcsolat kezelés
- Szolgáltatási szint mérése és jelentése az Ügyfeleknek



## Vezetői elkötelezettség

- Kétség nem férhetett hozzá
- Költségvetés biztosítása
- Folyamatos részvétel és odafigyelés a vezetőség részéről
- Elkötelezett folyamatgazdák



## ITIL bevezetési projekt

- Generic Project Lifecycle (GPL) módszertan (Prince2)
- Projekt alapító dokumentum (PID)
- Projekt Irányító Bizottság megalakítása
- Projekt résztvevők kijelölése
  - Saját dolgozók (10 fő)
  - Konzultánsok (1 fő)
  - Külsős cégek (2 fő)



## ITIL bevezetési projekt

- 2004 február – november: 10 hónap
- Költségvetés  $\approx$  300.000 EUR
- Projekt nyelve: angol



## ITIL bevezetési projekt

- Folyamat gazdák kijelölése
- Oktatás
- ITIL folyamatok kialakítása/bevezetése
- Konfigurációkezelési adatbázis (CMDB) kialakítása
- Szolgáltatási szerződés/katalógus kialakítása
- Szolgáltatási színvonal jelentés bevezetése
- Fő teljesítmény mutatók (KPI) monitorozása
- Szolgáltatás irányítási számítógépes rendszer bevezetése
- Belső kommunikáció
- Ügyfél kommunikáció



## Folyamatgazdák kijelölése

- Szolgáltatásirányítási folyamatok csoportosítása
  - Ügyfélszolgálat/Incidenskezelés; Problémakezelés; Konfiguráció-, változás- és kiadáskezelés; IT-folytonosság biztosítás;
  - Szolgáltatási szint biztosítás/**Üzleti kapcsolat kezelés**; Rendelkezésre állás biztosítás; Kapacitásbiztosítás/**Szállítókezelés**; Pénzügyi irányítás;
  - **Információbiztonság-menedzsment**;
- Folyamatgazdák kijelölése
- Kinevezések írásban



## ITIL oktatás

- ITIL Foundation oktatás minden dolgozónak
- ITIL Foundation vizsga eljárás gazdáknak
- ITIL Manager vizsga (3 fő)



## ITIL folyamatok - 1

- Jelenlegi helyzet feltérképezése
  - Létező IT procedúrák csoportosítása ITIL folyamatok szerint
  - Nem ITIL kompatibilis folyamatok feltérképezése
  - Hiányzó ITIL folyamatok/részek azonosítása



## ITIL folyamatok - 2

- ITIL folyamatok kialakítása
  - Standard ITIL folyamatok megtervezése
  - SCB specifikus folyamatrészek beépítése
  - Folyamatok közötti kapcsolatok felülvizsgálata



## ITIL folyamatok - 3

- ITIL folyamatok finomítása
  - Hibák korrigálása
  - Folyamat leírások kiegészítése
  - Egyszerűsítések



## ITIL folyamatok - 4

- ITIL folyamatok bevezetése
  - Külső és belső kommunikáció a változásokról
  - Egy pontos kiszolgálás beindítása: Ügyfélszolgálat
  - Ezzel azonos időben: Szolgáltatás támogatási folyamatok
  - Később: Szolgáltatás biztosítási folyamatok, valamint **Üzleti kapcsolat kezelés, Szállító kezelés és Információbiztonság menedzsment;**





## Folyamatleírás - B Wise

- Kiválasztási kritériumok
  - Jól áttekinthető folyamatleírás biztosítása
  - Egyszerű kezelhetőség
  - ISO 9001: 2000 kompatibilitás
    - Verzió követés
    - Jóváhagyási funkció
  - Elérés böngészőn keresztül



## B Wise Cubed

### B wise Cubed Communication

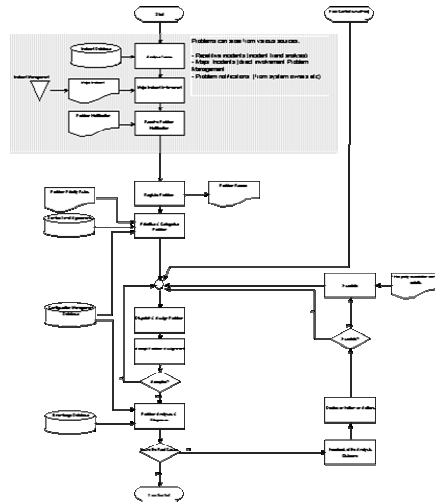
- Folyamat leírás/Dokumentum kezelés
- Verzió követés/Jóváhagyás
- Vélemény/módosítási javaslat kezelés

### B Wise Cubed Dashboard

- Fő teljesítmény mutatók monitorozása



# BWise – folyamat megjelenítés



# BWise – folyamat leírás

Name	Actors	Instruction
<a href="#">Analyse Trends</a>	(R) <a href="#">Problem Analyst</a>	A problem can be opened pro-actively when trends are discovered which may indicate the presence of a problem. The service management repository provides information for proactive measures to improve service quality. Identify 'fragile' components of the infrastructure by analysis of data from call, incident, problem and known error data.
<a href="#">Problem Manager</a>	(A) <a href="#">Problem Manager</a>	The majority of incidents are resolved by the helpdesk staff themselves. Incidents that occur repeatedly and involve the same symptoms indicate the existence of a problem. The closed calls and incidents are analysed and clustered in order to define the root cause.
<a href="#">Operations Manager and Service Level Manager</a>	(C) <a href="#">Operations Manager and Service Level Manager</a>	The incident data is matched against the problem and known error registration. If no previous problem is encountered a new problem record is entered into the database. As the number of incidents associated with this new problem record raises the existence of the problem is confirmed. The (clustered) incidents will be assigned to support specialists for further investigation and defining the root cause.
<a href="#">Service Desk Officer and Support Specialist</a>	(I) <a href="#">Service Desk Officer and Support Specialist</a>	Problem identification is required when an incident is reported but it is not known if it matches an existing problem or known error.  Actions: Match incidents to existing problems and known errors or Create new problem record linked to the incidents



## Konfigurációkezelési adatbázis kialakítása

- Önállóan változtatható legalacsonyabb szint meghatározása
- 4 szintű struktúra
- 99.9% szoftverkomponens
- ≈ 120.000 tétel
- Automatikus feltöltés az éles rendszerekből



## Szolgáltatási szerződés/katalógus kialakítása

- Dokumentum struktúra kialakítása:
  - Szolgáltatási szerződés
  - Általános Szolgáltatási Feltételek
  - Szolgáltatás katalógus
- Szolgáltatás katalógus kialakítása
  - Használati útmutató
  - Standard szolgáltatás leíró mezők meghatározása



## Szolgáltatási katalógus

•Szolgáltatás azonosító	•Használt eszközök
•Szolgáltatás megnevezés	•Szolgáltató kötelezettségei
•Szolgáltatás célja	•Ügyfél kötelezettségei
•Szolgáltatás leírása	•Nyitvatartási idő
•Leszállítandók/határok	•Szolgáltatás igénylésének módja
•Szolgáltatási szint	•Érintett felhasználó csoport
•Képlet	•Megjegyzések



## Szolgáltatási szint jelentés

- Rendszer elérhetőség
- Tranzakciós válaszidő
- Üzemkiesés hatás elemzés
- Tervezett karbantartások
- Feldolgozott tranzakciók száma
- Tranzakció feldolgozási hibák
- Felhasználók száma
- Köteget futások időtartama
- Ügyfélszolgálati kimutatás  
(havi jelentés ügyfelenként)



# Szolgáltatási szint jelentés

## 1. Introduction

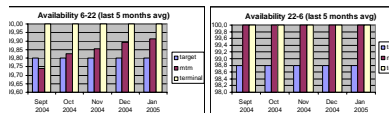
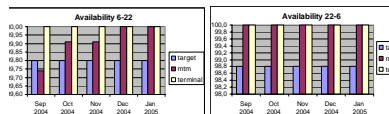
This document is to report the level of service provision of ING SCB, according to the valid SLA bet ING SCB and ING Romania (Customer). The reporting period is January 2005.

In January 2005 no breach of the SLA can be observed.

## 2. Profile availability

### Availability

Period	Target % 6 – 22 CET	Actual %	Target % 22 – 6 CET	Actual %
MTM*				
Monthly	99,8	100	99,8	100
Average of last 5 month**	99,8	99,91	99,8	100
Terminal access				
Monthly	99,8	100	99,8	100
Average of last 5 month**	99,8	100	99,8	100



MEANTIME BETWEEN FAILURES - MTM: 44640 min (744 hours)  
MEANTIME BETWEEN FAILURES - Terminal access: 44640 min (744 hours)

\* MTM stands for ATM/AST and FA access

\*\* This figure shows the distinguished availability between business hours and outside business hours from the 1<sup>st</sup> of September.

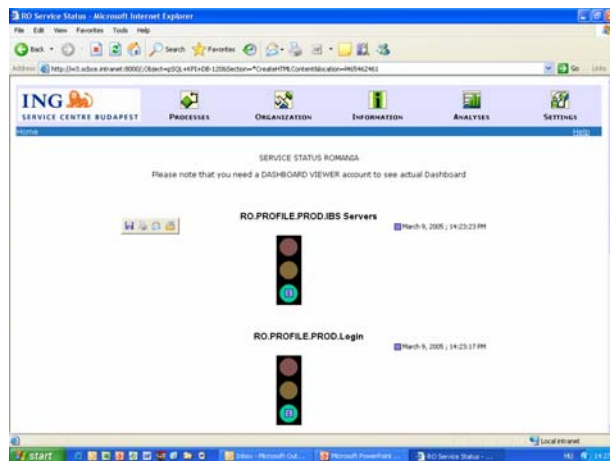


## Fő teljesítmény célok és mutatók

- Fő teljesítmény célok meghatározása
- Fő teljesítmény mutatók meghatározása SMART módon  
(konkrét, mérhető, elérhető, realiztikus, kézzel fogható)
- Fő teljesítmény mutatók monitorozása



## BWise – Fő teljesítmény mutatók monitorozása



## Számítógépes szolgáltatás irányítási rendszer bevezetése

- Kiválasztási kritériumok
  - Ügyfélszolgálat és az összes szolgáltatás támogatási folyamat kezelése
  - Automatizált munkafolyamat kezelés
  - Többszintű konfigurációkezelési adatbázis kezelés lehetősége
  - Elérés böngészőn keresztül

## HP OpenView ServiceDesk

- Követelményeket tökéletesen kielégíti
  - ITIL folyamatok és terminológia
  - Magas szintű paramétereizhetőség
- Bevezetés villám tempóban
  - 2 hét munka indulás előtt
  - 1 hónap hangolás
- Reális ár

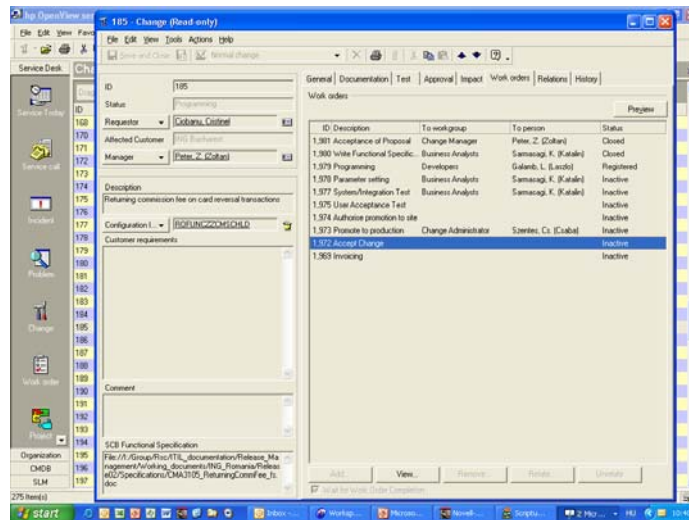


## HP OV SD erősségek

- Teljes folyamat automatizálás
- Testre szabható adatmezők
- Szabadon kialakítható képernyők
- Strukturált, 4 szintű konfigurációkezelési adatbázis
- Kifinomult figyelmeztető rendszer
- Elérés böngészőn keresztül



# HP OV SD Változáskezelés



ING  
SERVICE CENTRE BUDAPEST

itSMF  
BS15000



## Ügyfél tájékoztatás

- Hírlevelek
- Intranet oldalak
- Személyes találkozók

ING  
SERVICE CENTRE BUDAPEST

itSMF  
BS15000





## Belső tájékoztatás

- Rendszeres dolgozói tájékoztatás
- Vezetői elkötelezettség demonstrálása
- Dolgozói tapasztalatok megbeszélése



## Tapasztalatok

- Az ITIL bevezetés egy PROJEKT!
- Célszerű tapasztalt szakértőket bevonni, DE saját stáb nélkül nem fog menni!
- Kezdjük a felelős vezetők ITIL tanfolyamával!
- Jelöljük ki a folyamatgazdákat minél hamarabb, majd őket is oktassuk ITIL-re!
- Vonjunk be folyamat dokumentátort!



## Tapasztalatok

- Az ITIL alapú folyamatok finomítása hosszú folyamat
- A folyamat tervezést/dokumentálást célszerű segíteni eszközökkel
- Ne ragaszkodjunk szó szerint az ITIL szabványhoz, ez ajánlás, csak a tényleg szükséges lépések legyenek meghatározva
- Az összes folyamatgazdát vonjuk be minden megbeszélésbe



## Tapasztalatok

- Számítógépes szolgáltatásirányítási rendszer nélkül nem fog menni a szolgáltatás támogatás!
- Automatizáljunk, amit lehet, mert ez az igazi garancia a folyamatok betartására!
- Az első naptól kezdve tartassunk be minden szabályt, ne legyen kivétel!
- Az Ügyfelek ITIL képzése elengedhetetlen!



## Tapasztalatok

- Ha az ITIL előtti időben sem volt szervezetlen a cég, akkor ne várjunk gyorsan jelentkező megtakarításokat!
- Bevezetéskor átmenetileg csökkenni fog a szolgáltatási minőség!
- Aztán javul és ellenőrizhetővé válik!
- Szervezeti tudás és dokumentáltság jelentősen javult!



## BS15000

ITIL folyamatok

+

- Szolgáltatásirányítási rendszer alapkövetelményei
- Tervezés-Végrehajtás-Ellenőrzés-Beavatkozás (Szolgáltatás Fejlesztési Terv)
- Új szolgáltatások tervezése és bevezetése
- Üzleti kapcsolat kezelés, Szállító kezelés
- Információbiztonság-menedzsment(BS7799)



## BS15000 felkészülés

- ISO 9001:2000 minőségirányítási rendszer továbbfejlesztése/integrálása
- BS7799 implementáció felülvizsgálata
- Üzleti kapcsolat kezelési követelmények integrálása a Szolgáltatási szint biztosítási folyamatba
- Szállító kezelés kialakítása



## BS15000 audit

- Minősítő cég: DNV UK&Ireland
- Fázisok
  - Elő-audit (1 nap)
  - Dokumentáció ellenőrzés
  - Kezdő audit (2 nap)
  - Éves felülvizsgálat
- Érvényesség: 3 év



## BS15000 audit eredmény

- Nincs súlyos nem-megfelelőség
- 8 enyhe nem-megfelelőség
- 5 észrevétel



## BS15000 tapasztalatok

- „Sima” ITIL bevezetés nem elegendő
- Jelentős a hangsúly a
  - Minőség/Szolgáltatás irányítási keretrendszeren
  - Üzleti kockázat kezelésen
  - Szolgáltatás Fejlesztési Terven
- Nem követelmény az ITIL összes ajánlásának bevezetése
- Ami le van írva, az működjön!
- ISO 9001:2000 megléte jelentős segítség



A **BS15000**-es minősítés igazi garanciát ad

az Ügyfeleknek arra, hogy azt kapják, amit megvásároltak,

és képessé teszi a Szolgáltatót arra, hogy megelégedett Ügyfeleket tudhasson magáénak!



## Kérdések

