

● **ITIL alapú szolgáltatás-menedzsment az üzleti átalakulás szolgálatában**

**... azaz, hogyan vezettük be az ITILT  
annélkül, hogy bevezettük volna ...**

Csajtai Kornél

Informatikai igazgató

2006. március 23.

## ● Miről is lesz ma szó?

- az Magyar Posta ZRt. számokban
- a 2004.01.01.-i változás (szervezetek, folyamatok, kihívások)
- az informatikai szervezet
- az üzlet és az IT összehangolás IT oldali lépései
- hol vagyunk ITIL szempontból
- a szolgáltatások kiterjesztése
- szolgáltatások teljesítési mutatói
- nehézségeink
- sikereink
- tapasztalataink
- terveink

## ● A Magyar Posta ZRt. számokban

- munkavállalók száma: 39 000 fő (ebből 12 ezer kézbesítő)
- 2006. évi tervezett árbevétele: 168 Mrd forint
- átlagosan kezelt küldemények száma 2,5 millió db levél/nap és 40-45 ezer csomag/nap
- felvett készpénz-átutalási megbízások (sárga csekk) száma 2005-ben: 262 742 158 db, az ezeken befizetett összeg nagysága meghaladta a 2 725 Mrd forintot.
- Postahelyek száma: 2 800 továbbá megközelítőleg 350 mobilposta járat.

## ● A 2004.01.01.-i változás - kihívások

### Üzleti kihívások

- Új üzleti modellek, irányok
- Az üzleti hatékonyság növelése, ROI, költségcsökkentés
- Összeolvadások, felvásárlások
- A termékek piacra jutási idejének lerövidítése
- Minimalizálni a változásokkal járó rizikót

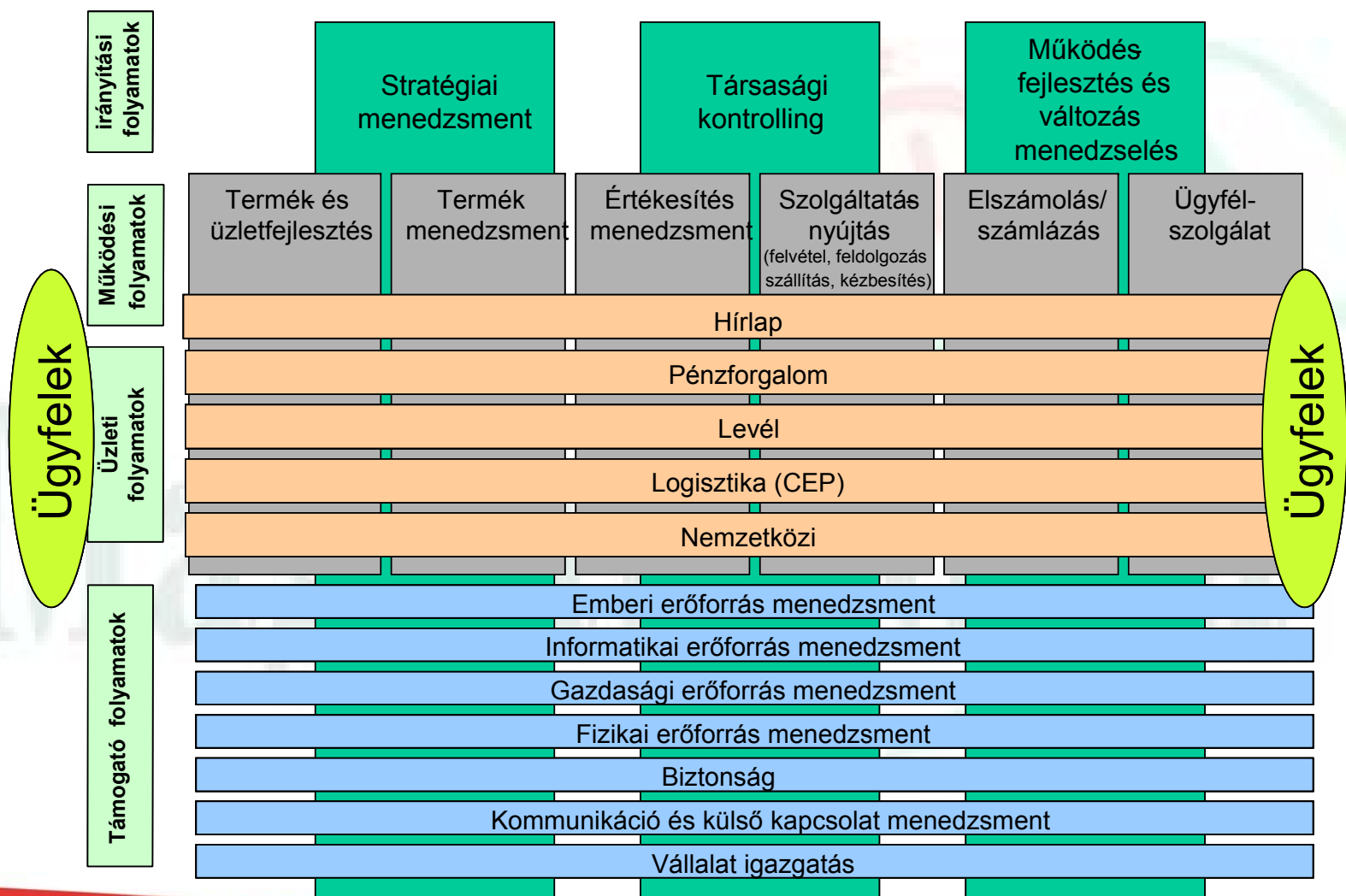
### IT-re váró kihívások

- Az IT és üzlet összekapcsolódása
- Költséghatékonyság
- Stabilitás és rugalmasság
- Komplexitás csökkentése
- Erőforrások optimális felhasználása a mai és holnapi igények kielégítésében
- A vállalatnak hozzáadott érték

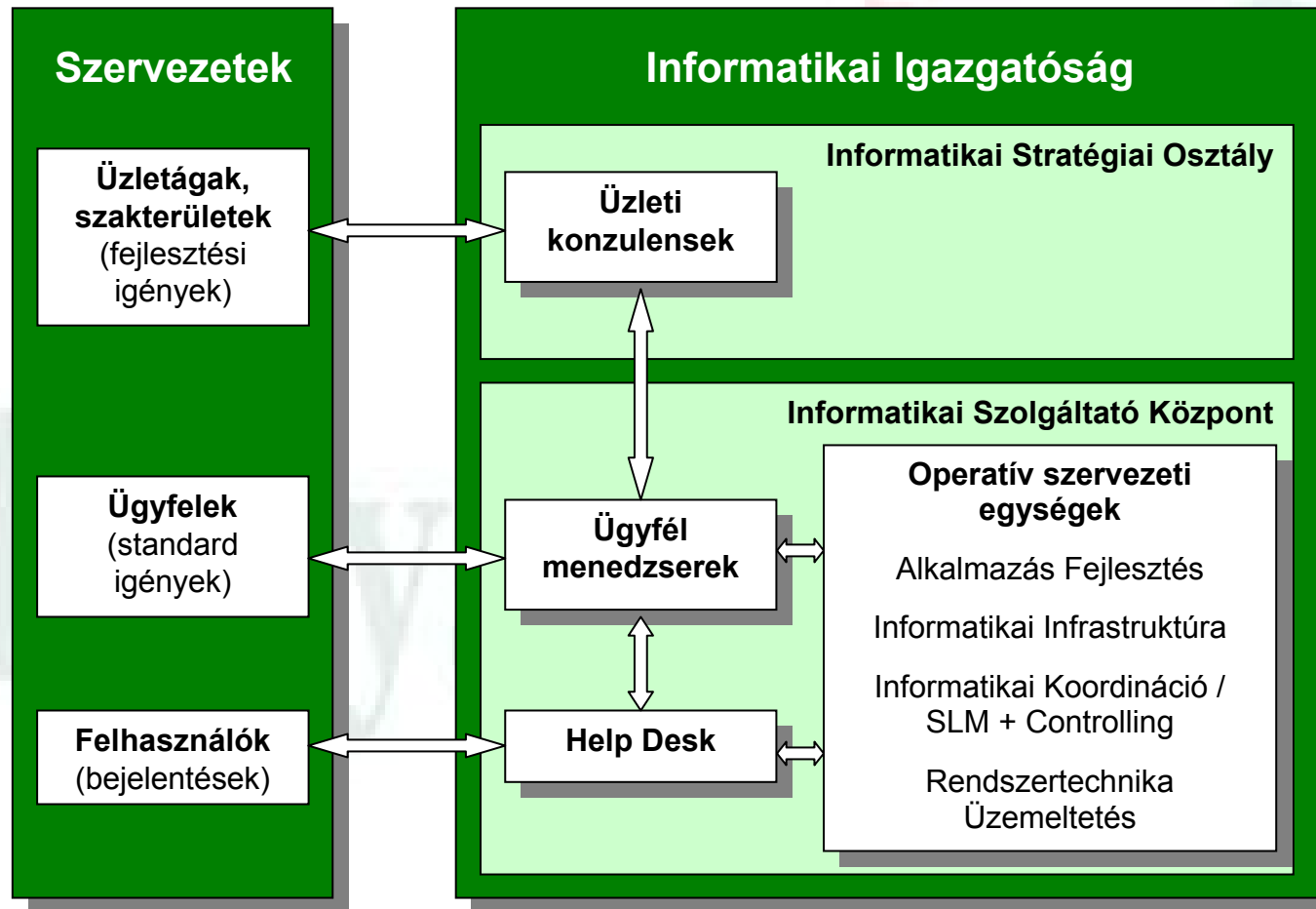
## ● A 2004.01.01.-i változás - szervezetek

Szervezeti struktúra szempont	Tervezési Egységek	Tervezési, felelősségi szempont
Társaság-irányítás	Vezérigazgató +IT+FB	Költség Centrum
	Vezérigazgató-helyettesek társaságirányítási szervezetei	
	Biztonsági Szolgálat	
Szolgáltató Egységek	Biztonsági Szolgáltató Központ	
	Beszerezési és Ellátási szolgáltató Központ	
	Humán Erőforrás Szolgáltató Központ	
	Gazdasági Szolgáltató Központ	
	Kontrolling Szolgáltató Központ	
	Jóléti Szolgáltató Központ	
	Informatikai Szolgáltató Központ	
Beruházási és Ingatlan Szolgáltató Központ		
Oktatási Központ		
Üzleti Egységek	Logisztikai Szolgáltatások Üzletág - Szállítás	Profit Centrum
	Levél Üzletág - Hálózat, felvétel, kézbesítés	
	Logisztikai Szolgáltatások Üzletág - Feldolgozás	
	Levél Üzletág	
	Hírlap Üzletág	
	Nemzetközi Üzletág	
	Pénzügyi Szolgáltatások Üzletág	
Logisztikai Szolgáltatások Üzletág - CEP		

# ● A 2004.01.01.-i változás - folyamatok



## ● Informatikai Igazgatóság működési modellje



## ● Az Üzlet és az IT összehangolás IT oldali lépései – IT stratégia

### ■ IT Stratégia (2003-2006)

- **Információrendszer stratégia (mit?)**
- **Információtechnológia stratégia (mivel?)**
- **Információmenedzsment stratégia (hogyan ?)**
  - az informatika irányítása: szervezet, feladat- és hatáskörök;
  - a szolgáltató központ szervezeti helye, felépítése, felelőssége, sourcing kérdések;
  - üzemeltetés: szolgáltatások, szolgáltatási szintek, igénylés, elszámolás-kiterhelés;
  - szolgáltatási szint szerződések és azok hierarchiája (SLA-OLA-UC szerződések);
  - fejlesztés: igénylés, tervezés, megvalósítás;
  - projektek irányítása (különös tekintettel a stratégiai projektekre);
  - kommunikáció és változáskezelés a projektek során;
  - informatikai költségvetés készítés;
  - informatikai termékek és szolgáltatások beszerzése;
  - az informatikai szervezet belső és külső PR-ja;
  - személyügyi kérdések: létszám, kompetenciák, jövedelemgazdálkodás;
  - informatikai fórumok, bizottságok;
  - informatikai képzés a szervezet egészében;
  - innováció, tudásmenedzsment és információgazdálkodás;
  - minőségbiztosítás, szabályozottság, ISO.



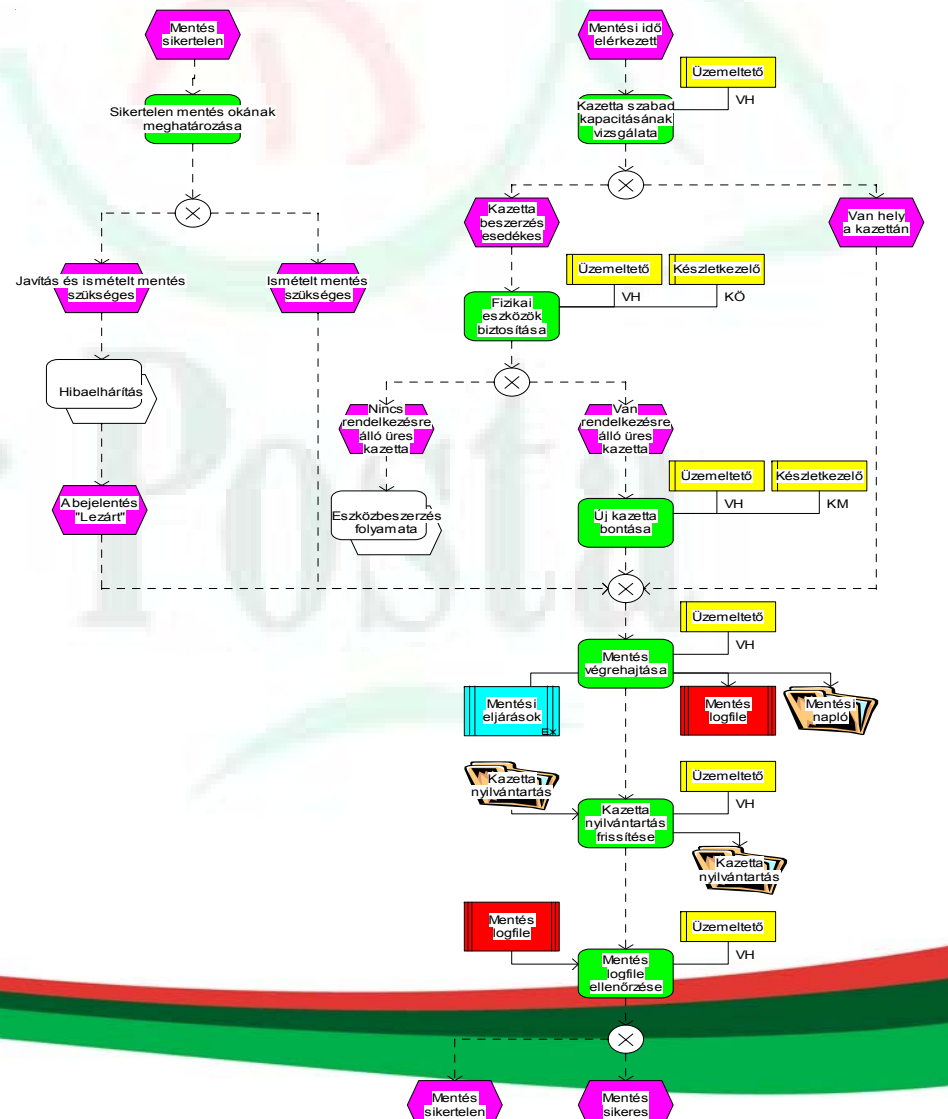
## ● Az Üzlet és az IT összehangolás IT oldali lépései – IT szolgáltatások (SLA) – IT rendszerek (OLA)

- **Az első SLA-k kidolgozása**
- 2004.01.01-én 13 szolgáltatáscsoport – technikai megközelítésű vállalatok
- A szolgáltatások minőségi mutatói:
  1. Incidenskezelés – megkezdési idő
  2. Változások kezelése (standard változások) – publikált formanyomtatványokon – végrehajtási idő, mennyiségi korlátok
- SLA alapú költségfelosztás – eszköz-centrikus elszámolási egységek
- **Az OLA-k kidolgozása**
- 2005-ben 37+ OLA kidolgozása és minőségi mutatóinak meghatározása
- Cél a hitelesebb szolgáltatási mutatók meghatározása
- Üzemeltetési kontroll és optimalizáció
- Az OLA-k alapja az Informatikai eljárásrend folyamatai
- **SLA-k felülvizsgálata**
- Átdolgozás az OLA-k figyelembe vételével
- 17 szolgáltatáscsoport - technikai megközelítésű vállalatok, kiegészítve kapacitás biztosítás vállalatokkal
- Kapacitás felhasználás alapú elszámolási lehetőség beépítése a szolgáltatáscsoport struktúrájába

# ● Az Üzlet és az IT összehangolás IT oldali lépései – Informatikai eljárásrend

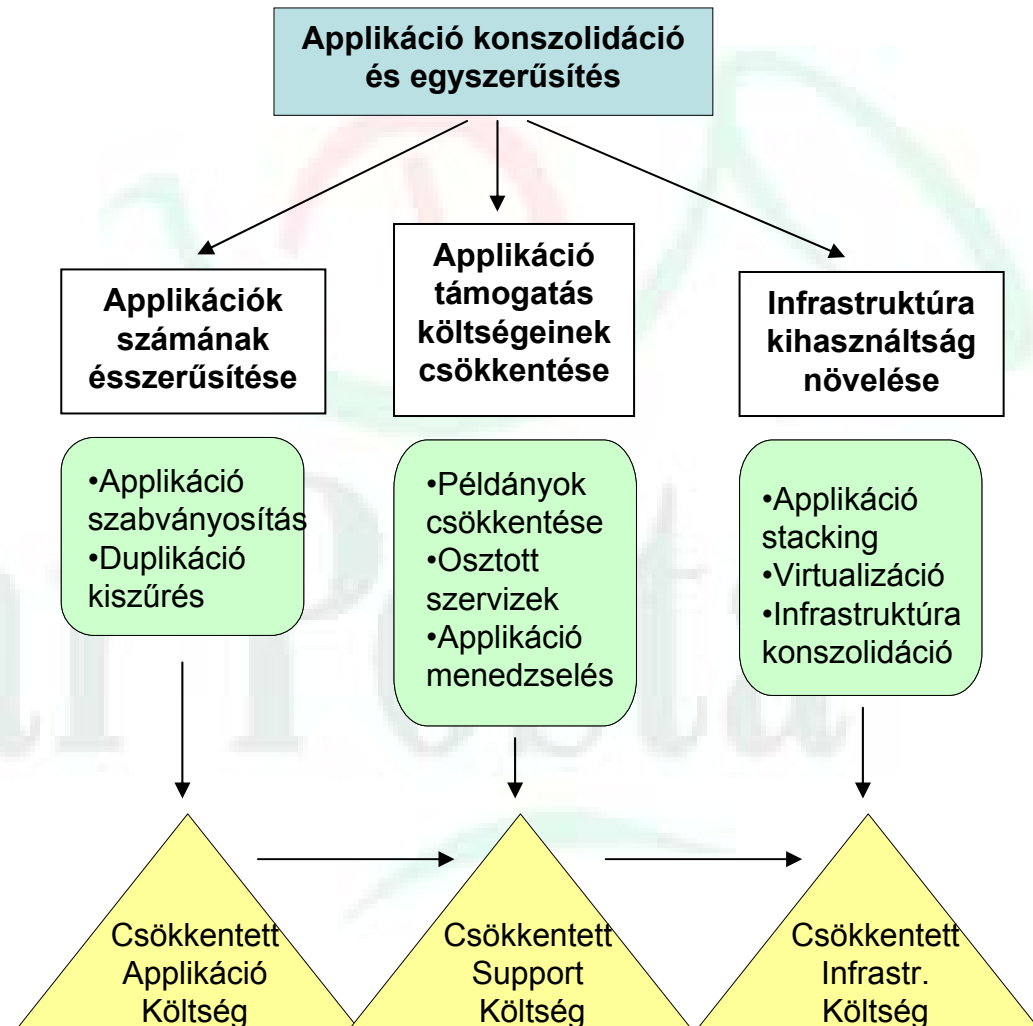
## ▪ Egységesített informatikai Működési Eljárásrend kialakítása

- 2003-ban tényfolyamatokból indulva szervezeti egységenkénti szabályozás történt
- 2004-ben Postai főfolyamatokból indulva, a szolgáltató központ jellegét hangsúlyozva, egységes folyamatok meghatározása
- 2004-2005 vizsga szerepkörök szerint a szerepköröket érintő folyamatokból
- 2005 folyamat optimalizálás - az eljárásrend 3. verziójának előkészítése kiadásra



## ● Az Üzlet és az IT összehangolás IT oldali lépései – Alkalmazás konszolidáció

- Sok rendszer, kevés információ, még kevesebb dokumentum, szolgáltatási problémák
- Megoldás: alkalmazás felmérés és konszolidációs stratégia
- Az alkalmazások felmérése, anyakönyvek kiállítása
- A felmért rendszerek elfogadtatása a felhasználókkal
- Konszolidációs stratégia és megvalósítása



## ● Az Üzlet és az IT összehangolás IT oldali lépései – Szerver konszolidáció

**Hálózati szolgáltatások** – egységes, megbízható és az üzemeltetés szempontjából költség-optimalis vállalati szintű hálózati szolgáltatások biztosítása.

**Fájlserver szolgáltatás** – hálózati dokumentum tárolás biztosítása, magas rendelkezésre állás és a biztonsági előírásoknak megfelelő biztonsági szintek kialakítása.

**Vállalati Címtár** – egységes és központosított felhasználói címtár. Megteremtve a lehetőséget más nem Windows alapú címtárak összekapcsolására – munkaügy, SAP.

**Korszerű vállalati szintű levelezőrendszer**

**Dokumentum menedzsment** – a dokumentumokkal kapcsolatos folyamatok leképezése az informatikai infrastruktúrában: publikálás, iktatás, archiválás.

**Kliens-támogatás** – az összes felhasználó számítógépének bevonása az egységes Windows infrastruktúrába, a hálózati szolgáltatások biztosítása.

**Internet/Intranet** – gyors Internet elérés és korszerű belső portál kialakítása.

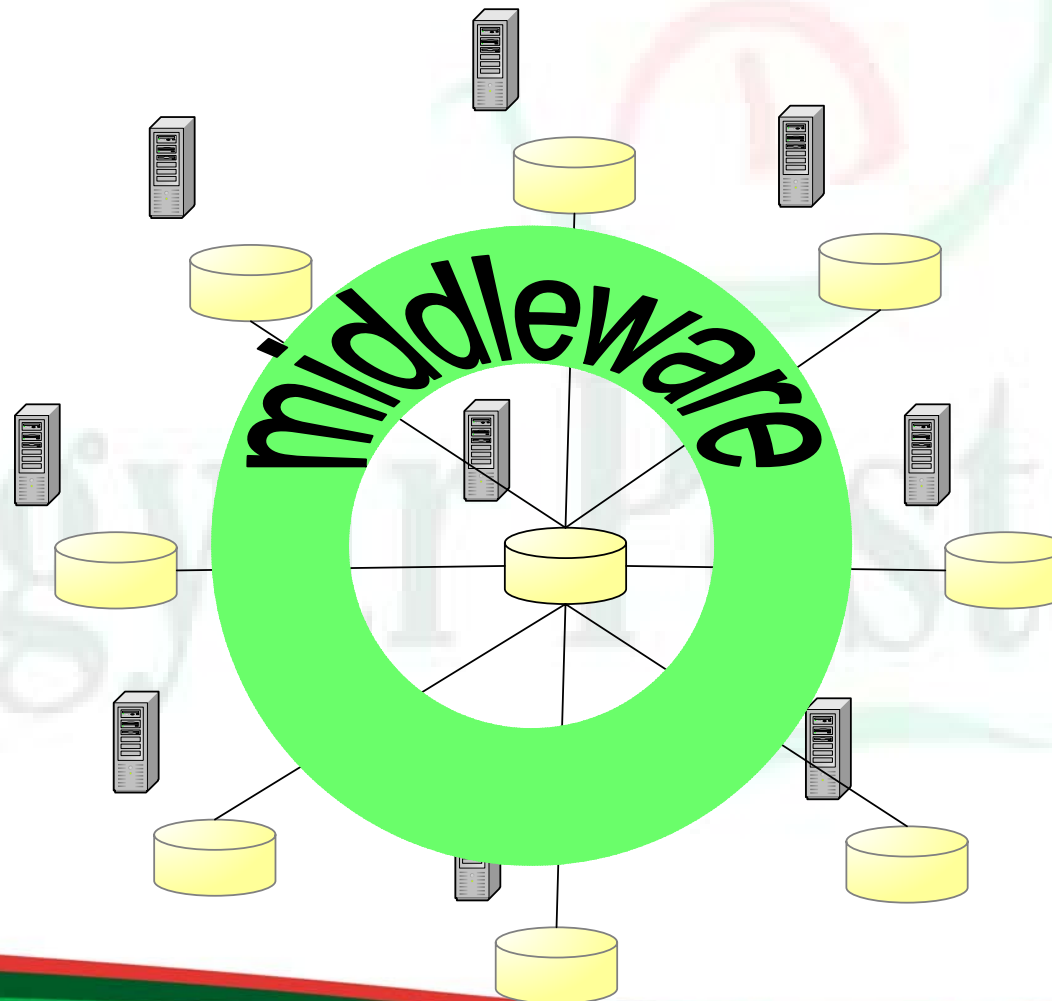


## ● Az Üzlet és az IT összehangolás IT oldali lépései – Szolgáltatásalapú Infrastruktúra

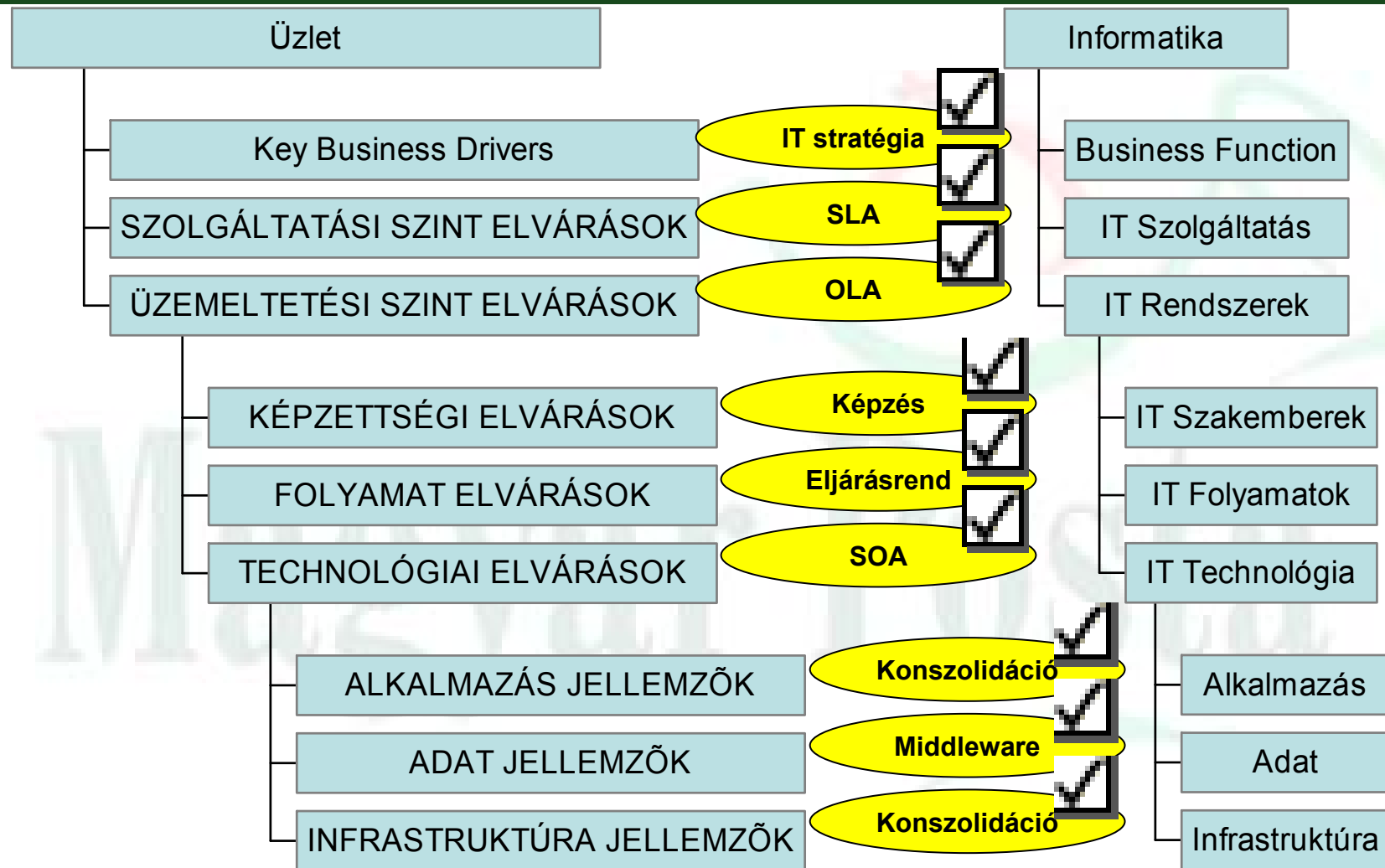
- **Szolgáltatás alapú infrastruktúra kialakítása**
  - Dinamikus, optimalizált és mérhető erőforrás allokáció
  - Mérhető szolgáltatási szintek
  - Megszűnik az „alkalmazás - saját szerver” összefüggés
- **Új szemlélet az infrastruktúra fejlesztésben**
  - Az új fejlesztések is kötelezően a kialakított sémához illeszkednek
  - A tervezhetőséghez legjobb előre és összevontan ismerni az üzleti igényeket és ebből származtatni az erőforrás igényeket, melyeket az üzleti igények implementálásánál már ki lehet ajánlani a meglévő séma érintett pontjain
- **Rugalmasság**
  - Lehetővé válik a prompt vagy akár ideiglenes üzleti igényekre való gyors reagálás

## ● Az Üzlet és az IT összehangolás IT oldali lépései – MiddleWare és Törzsadattár

- MS BizTalk alapokon megvalósuló integráció



## ● Az Üzlet és az IT összehangolás IT oldali lépései - Összefoglalás



SOURCE: ITIL: Application Management (2002, p.14.)

**Mindegyik pontra van válasza az MPZRT informatikájának!**

## ● Hol vagyunk ITIL szempontból – ITIL funkció - Service Desk

	Ismétlődő de intuitív funkció	Meghatározott funkció	Irányított és mérhető funkció	Optimális funkció
Service Desk				

### ■ Felhasználói bejelentések

- 2005. év
- 120 490 bejelentés összesen  
maximum 11 972 – November (~520 bejelentés per munkanap)  
minimum 8 343 – Július (~360 bejelentés per munkanap)

### • Automatikus bejelentések

- Logok feldolgozása **7 000 db/nap (!)**
- Központi megelőző (pro-aktív) tevékenység ~ **900 db bejelentés/hó**
- A rendszer rendelkezésre állása, nem tervezett leállások száma **0,4 óra/ év (99,995%)**



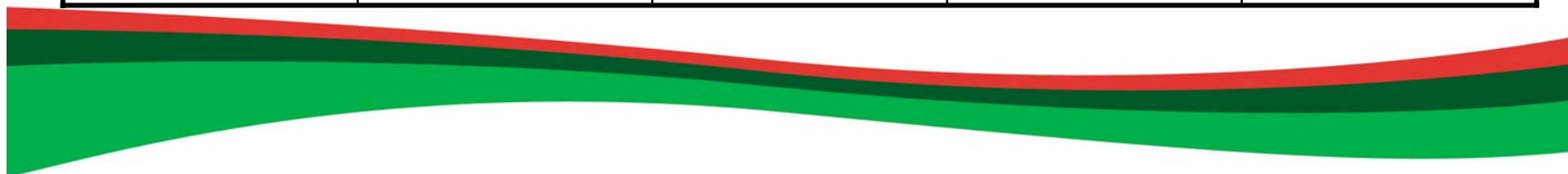
## ● Hol vagyunk ITIL szempontból – ITIL folyamatok – Service Support

	Ismétlődő de intuitív eljárás	Meghatározott eljárás	Irányított és mérhető eljárás	Optimális eljárás
<b>Incidens menedzsment</b>				
<b>Változás menedzsment</b>				
<b>Konfiguráció menedzsment</b>				
<b>Kiadás menedzsment</b>				
<b>Probléma menedzsment</b>				



● Hol vagyunk ITIL szempontból – ITIL folyamatok – Service Delivery

	Ismétlődő de intuitív eljárás	Meghatározott eljárás	Irányított és mérhető eljárás	Optimális eljárás
Szolgáltatás menedzsment				
Informatikai szolgáltatás pénzügyi irányítása				
Kapacitás menedzsment				
Rendelkezésre állás menedzsment				
Szolgáltatás folytonosság menedzsment				

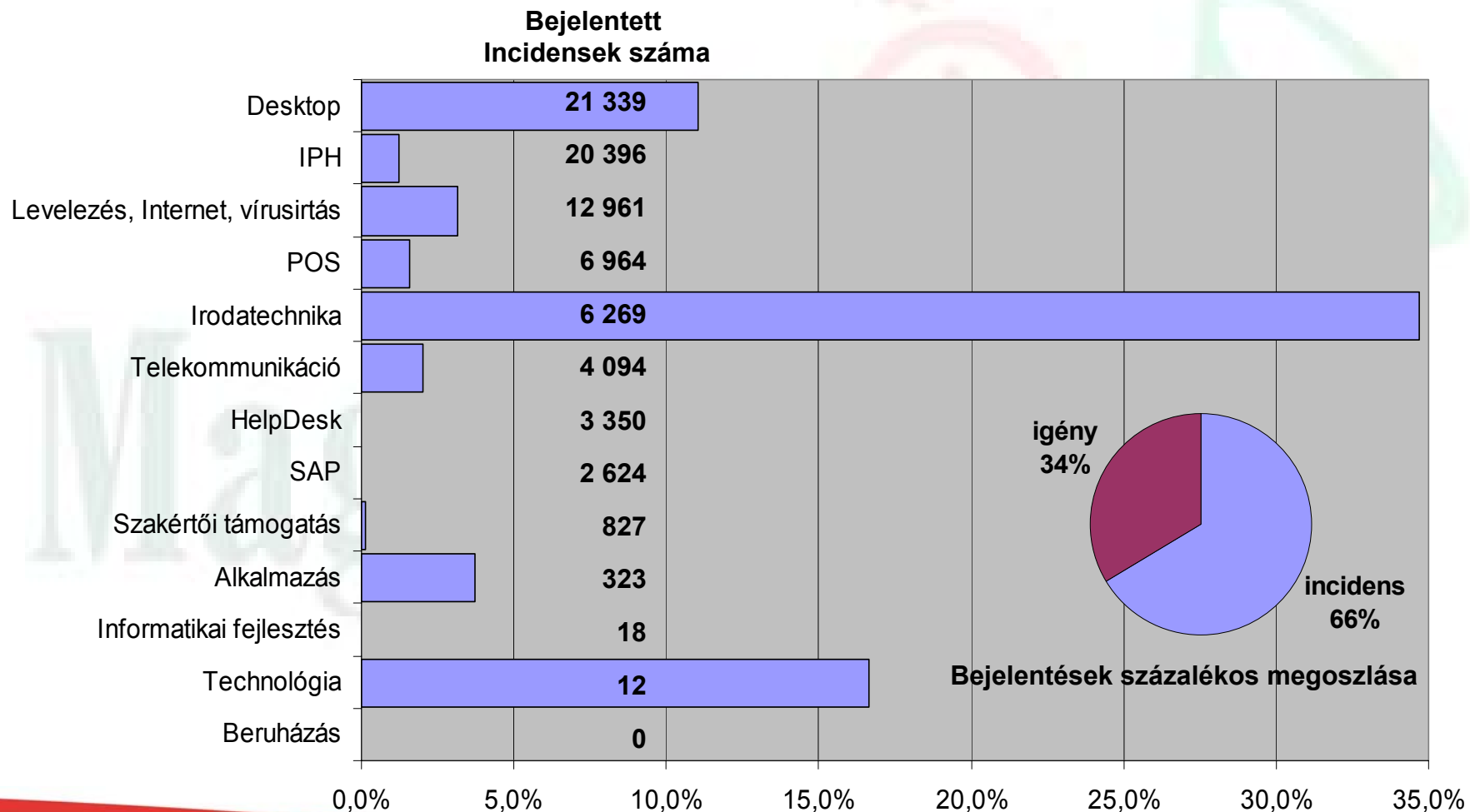


## ● A szolgáltatások kiterjesztése (szolgáltatások alá bevont eszközök)

Integrált Postahivatal munkaállomások száma	4950	darab
SAP felhasználók száma	1900	licenc
POS terminalok száma	6000	darab
Desktop, notebook, laptop, PC pénztárgép, PDA	15600	darab
Szerverek száma	450	darab
Igényelhető szoftverek száma	875	darab
Levelezés felhasználók száma	4800	felhasználó
Internet felhasználók száma	5150	felhasználó
Telefonvonalak száma	14800	darab
Telefaxok száma	2900	darab
Mobiltelefonok száma	11500	darab
Nagyteljesítményű nyomtatók száma	570	darab
Fénymásolók (irodai, nagyteljesítményű, ipari) száma	950	darab
Multifunkciós berendezések száma	650	darab

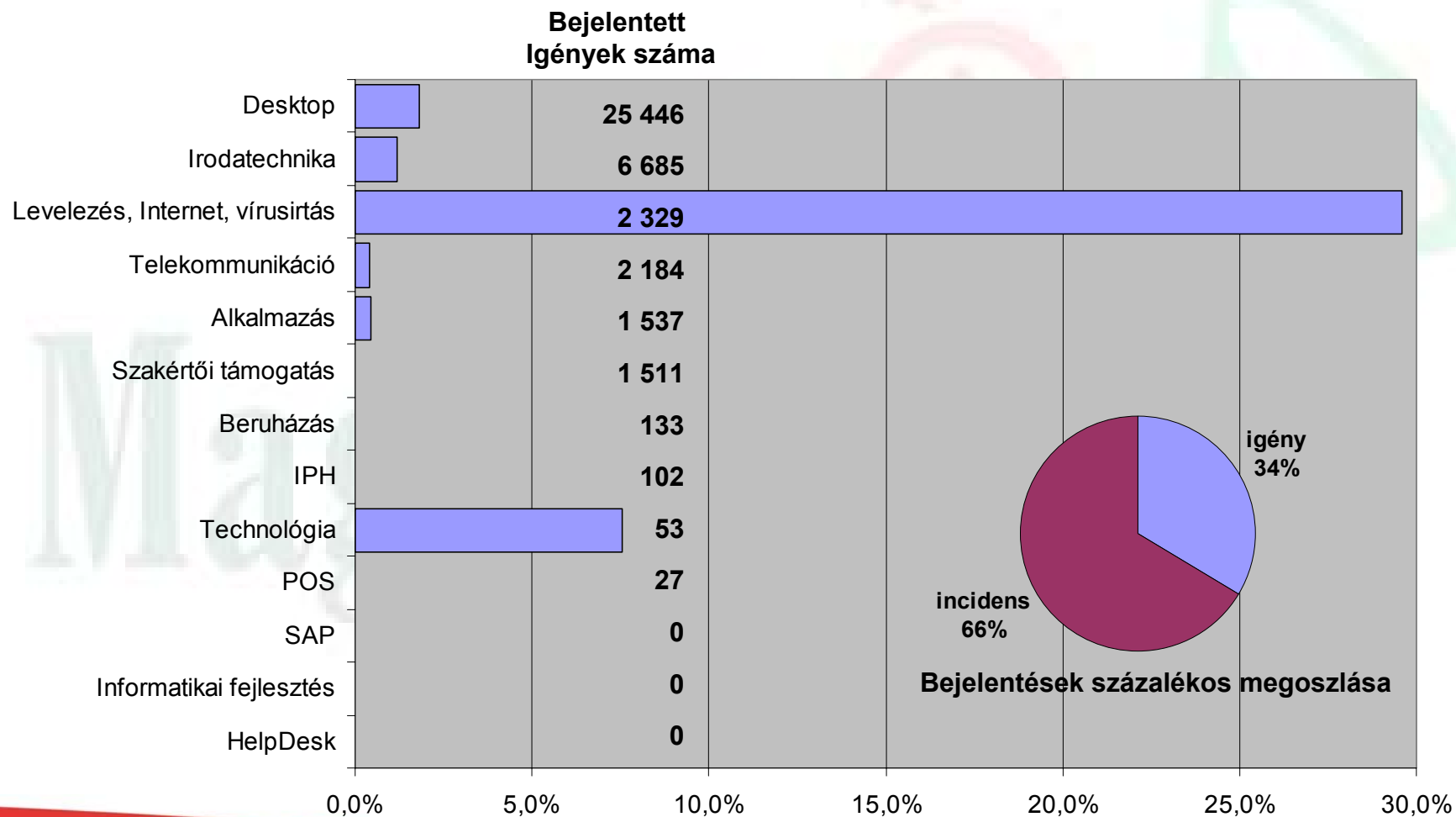
# ● Szolgáltatási megállapodások teljesítési mutatói 2005-ben

## Incidensek kezelése, SLA sértések százalékban



## ● Szolgáltatási megállapodások teljesítési mutatói 2005-ben

### Igények teljesítése, SLA sértések százalékban



## ● Nehézségeink

<b>Kultúraváltás</b>
<b>Hiányos társasági szintű folyamatok</b>
<b>IT kontrolling és társasági kontrolling összehangolás</b>
<b>Túlzó elvárások a szolgáltatásokkal szemben</b>
<b>Rövid távú üzleti szemlélet</b>
<b>Az ügyfél és a felhasználó elégedettség mérés összekapcsolása a szolgáltatásainkkal</b>
<b>Konfigurációmenedzsment adatbázis jósági foka még nem kielégítő</b>

## ● Sikereink

**Informatikai folyamatok feltérképezése**

**Folyamat alapú szabályozás, Informatikai Eljárásrend**

**Szolgáltatások teljesítésének mérése**

**Teljes költségkiterhelés**

**Hatékony Service Desk**

**Hatékony felügyeleti rendszer**

**Szolgáltatás alapú üzemeltetés (OLA)**

## ● Tapasztalataink

**Informatikai folyamatok meghatározása az alapja az ITIL folyamatok azonosításában és a tudatos továbbfejlesztésében**

**Az IT és az Üzlet összehangolása fontos a kiegyensúlyozott szolgáltatói megjelenés kialakítására**

**Elkezdődött az IT technológiai szemléletének szolgáltatói szemléletté válása**

**Növekvő költségtudatosság az Üzlet részéről**



## ● Terveink

- **ISO 20000 minősítés**
- **A hiányzó ITIL folyamatok kidolgozása**
- **Service Improvement Program bevezetés**

Magyar Posta



● Mivel maradtam adós?

Kérdések?

