

**KFKI**

C S O P O R T



**KFKI**  
C S O P O R T

# IT ügyfélszolgálat és incidenskezelés fejlesztése az MNB-nél

**Molnár László**  
MNB, ITIL Projektvezető

**Fábián János**  
ICON Professional Services



**ICON**

ICON Számítástechnikai zrt. – VELÜNK EGYÜTT MŰKÖDIK

# Vezérfonal

- Az MNB IT működése, a SIP kiváltó okai
- A projekt módszereinek és eddigi eredményeinek bemutatása (ICON)
- Hova szeretnénk eljutni? (MNB)

2006. április 11.

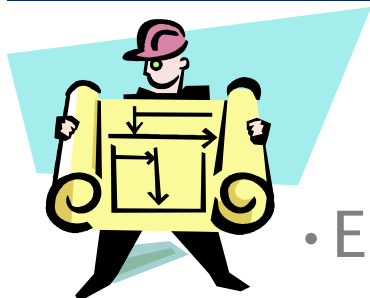
# Az MNB informatikája és a SIP háttere





# A projekt háttere

- Nem zöldmezős az SD és az IM bevezetése
  - Vannak létező folyamatok
  - Van szervezet, szerepek
  - Használ támogatóeszközt az MNB
- A feladat koncepcionális és logikai „újratervezés”
  - Folyamatok
  - Szerepkörök, szervezet
  - Adatok
  - Követelmények az eszköz kiválasztásához és a rendszertervezéshez
- Új eszköz lesz, de a kiválasztás még folyamatban
  - Lehet, hogy marad a régi, de új verzióban, lehet, hogy nem.
- Sima átmenet legyen az eszköztől független tervezés és a majdani kivitelezés között



# A projekt váza



## • Előkészítés

- A problémák felismerése, vezetés meggyőzése (business case), képzés, „projektre hangolódás”, bajnok(ok) megtalálása

## • Tervezés

- A kiinduló helyzet megismerése – ügyfél/felhasználó elvárásai, a jelenlegi folyamatok, szervezet, eszközök
- GAP analízis – ügyfél-elégedettség GAP; folyamat, technológia, szervezeti GAP; fejlesztési prioritások meghatározása
- Célfolyamatok és szervezet tervezése, optimalizálása
- Követelmények és szabályzatok elkészítése

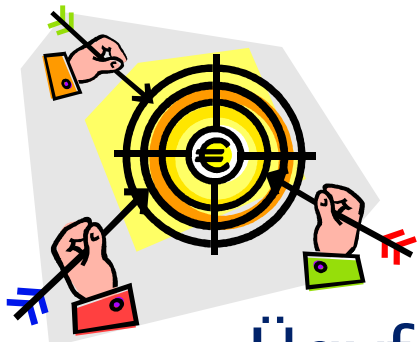
## • Megvalósítás

- Fizikai rendszertervezés, implementáció, tesztelés, dokumentálás

## • Bevezetés

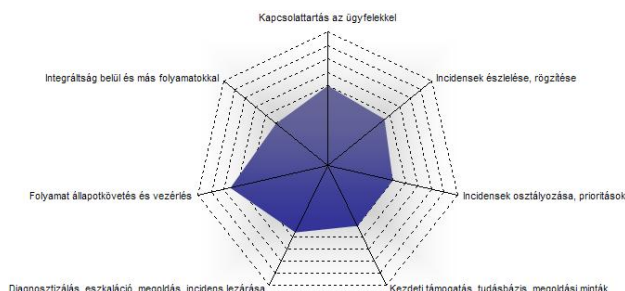
- Oktatás (folyamat-forgatókönyvek, támogatóeszközök), átállás

# Helyzetfelmérés, a célok kijelölése



- Ügyfelek hogyan látják az SD-t, IM-et
  - [Kérdőívek](#), interjúk kulcsfelhasználókkal, vezetőkkel, kiértékelés
- Hogyan működik most a folyamat?
  - Lépések, végrehajtás módja – [interjú](#) az informatikusokkal
- Eltérések elemzése, prioritások felállítása
  - Eltérések a felhasználói elvárásoktól (GAP-1)
  - Eltérések a bevált gyakorlattól, szabványtól, ISO 20000 ([GAP-2](#))

Működés	Funkció / terület	Kérdés	Válasz
	1	Kapcsolattartás az ügyfelekkel	
	1.1	Létezik-e Ügyfélszolgálat (Service Desk) a felhasználók által jelzett vagy másképpen észlelt IT hibák, incidensek kezelésére?	1
	1.1.1	Tudja-e minden felhasználó, hogy létezik az Ügyfélszolgálat?	1
	1.1.2	A felhasználók tisztán látják-e, hogy mi az Ügyfélszolgálat feladata, küldetése, továbbá működése számukra miért fontos?	0
	1.2	Egyetlen bejelentési és kapcsolattartási pont-e az Ügyfélszolgálat az ügyfelek és a felhasználók számára?	1
	1.2.1	Minden szokásos csatornán (telefon, e-mail, web, fax) elérhető-e az Ügyfélszolgálat?	0
	1.3	Kapnak-e formális és nemformális oktatást a felhasználók az ügyfélszolgálat igénybevételéről és az ettől remélhető előnyökről?	1
	1.4	Tájékoztató-e rendszeresen az Ügyfélszolgálat az ügyfelei az incidens megoldásának fejleményeiről? (incidens állapotváltozás, eskizáció, irányítás)	0
	1.4.1	Ad-e valódi időben tájékoztatást az ügyfeleknek az Ügyfélszolgálat az őket várhatóan érintő fejleményekről, áramvonal szolgálati szint változásokról?	0
	1.5	Az Ügyfélszolgálat személyzete kap-e felkészítést az ügyfelekkel való megfelelő kommunikációra?	1





# Mit hozott a felmérés



- **Az ügyfelek / felhasználók ...**

- szeretik tudni, hogy mi történik (hiba lépett fel, elhárítás hogyan halad)
- tájékoztatás, kommunikáció fontos
- képesek bizonyos hibákkal együtt élni, de ettől azok még zavarják őket
- trendeket figyelni érdemes, jelentés kell
- használható visszajelzést adnak az IT erős és gyenge pontjairól (hozzaállítás, szakértelem, létszám, szervezettség, ...)

- **A felhasználók által érzékelt hiányosságok többnyire visszavezethetők a bevált gyakorlattól való eltérésekre**

- Hiányzó lépések, tevékenységek – folyamat optimalizálása
- Hiányzó felelős – szervezet, felelősség optimalizálása
- Adott tevékenység nem megfelelő módon történő végrehajtása – oktatás, tudatosság javítása
- Támogató eszközök vagy integráltság hiányosságai – fejlesztés
- (Támogató cégek kultúra vagy vezetői elkötelezettség hiánya ...)

**A technológia mellett a munkatársak, folyamatok és a kultúra fejlesztése is fontos!**



# Folyamatok tervezése, testreszabása



- Jó, ha van támogatóeszköz
- Elengedhetetlen a folyamatszervezési tapasztalat, módszertan
- Sokat javít a hatékonyságon, ha kiinduláskor kész modelleket használunk (pl. korábbi projektek eredményeit)

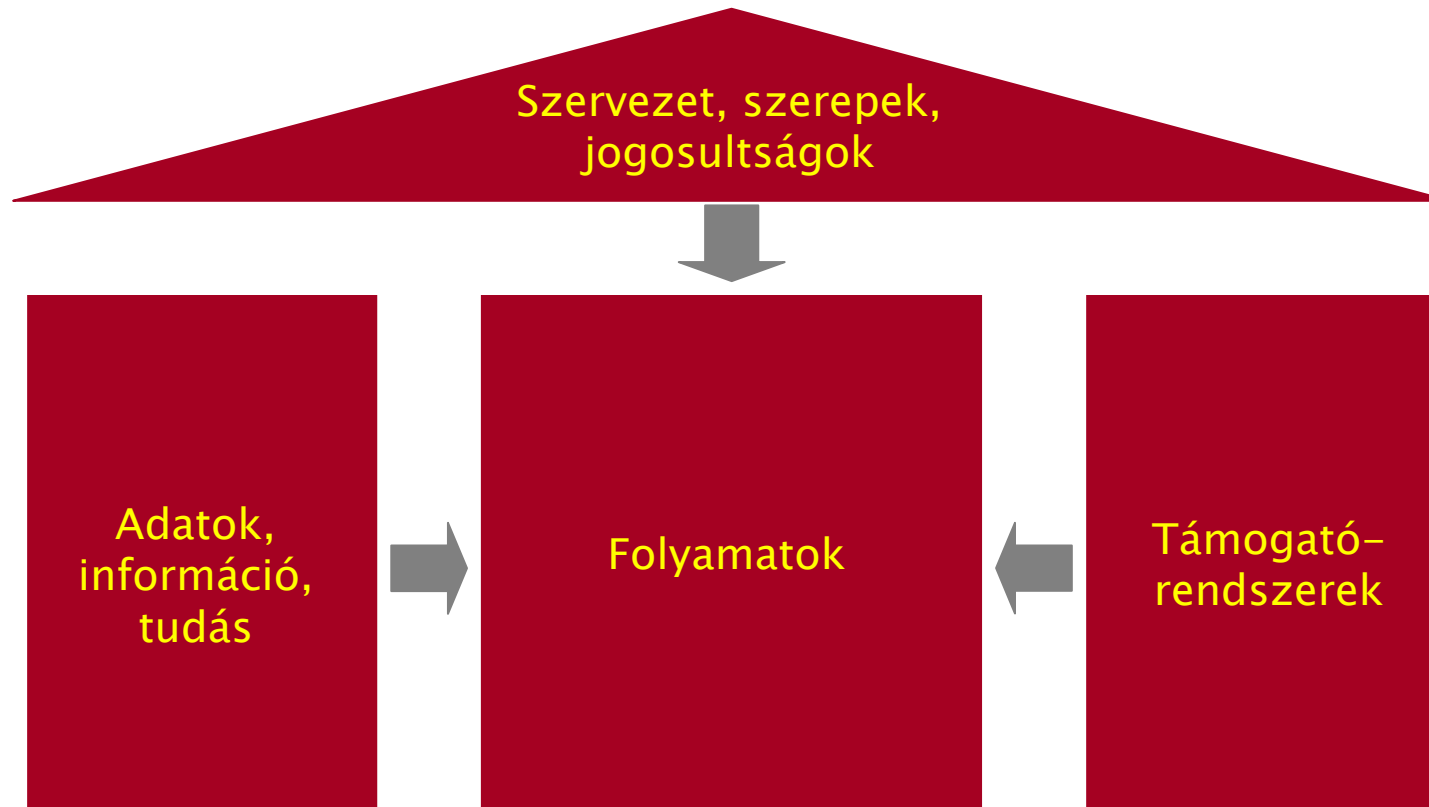
Ne feledjük:

*„A fool with a tool is still a fool.”*

A végeredmény rajtunk múlik, nem az eszközökön.



# Módszertan, minták, eszköz

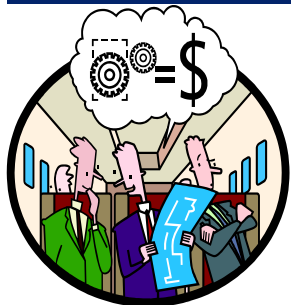


Módszer: 4 db modellt építünk – a folyamatoknál egyesítjük őket.

Minták: Hierarchikus folyamatmodell – testre szabható, részletezhető

Eszköz: ARIS Toolset – ld. a **demót**

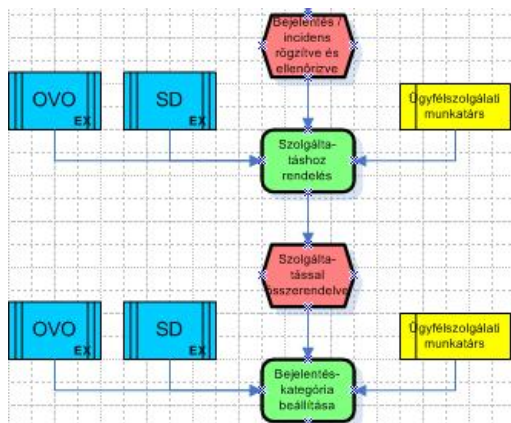




# A tervezés eredményei

## • Szabályzat

- Folyamatok és szöveges ismertetésük
- Szervezet, szerepek, felelőségek
- Kategóriák, prioritások, eskaláció, ...
- Szolgáltatásiszint-elvárások (SLR)
- Mérési, jelentési rendszer



## • Követelményspecifikáció

- (Logikai) adatmodellek
- Funkciók - folyamatok, szerepek alapján
- Nem-funkcionális követelmények



# Tervezés után, implementáció előtt

- Modellek kiegészítése támogatóeszköztől függő információkkal – rendszerterv
  - Folyamatlépés → használt adat → támogató rendszer → képernyő/mező → szerep/jogosultság → szabályok (üzleti, adatbázis, UI)
  - Iteráció lehetséges és valószínű (a célfolyamat és a támogató rendszer egymáshoz illesztése)

# Hol tartunk most, és hogyan tovább?

