

Service Center mint szolgáltatás-irányító?

Füzi Csaba

üzletág vezető

fuzi.csaba@sao.hu

SAO-Synergon Kft.



- Informatikai rendszereket üzemeltető Kft.
- Synergon csoport tagja
- 60 fő
- Országos IT szolgáltató
- Sok ügyfeles szolgáltató
- Főbb referenciák:
 - Aegon
 - Erste Bank
 - Philips
 - EGLO
 - BAT
 - CEU stb.



Ügyfél:

- Szerződésben megfogalmazott követelmények teljesítése
- VIP ügyfelek IT igényeinek kielégítése
- Alkalmazottak látens elvárásainak való megfelelés
- Professzionális IT szolgáltatás biztosítása

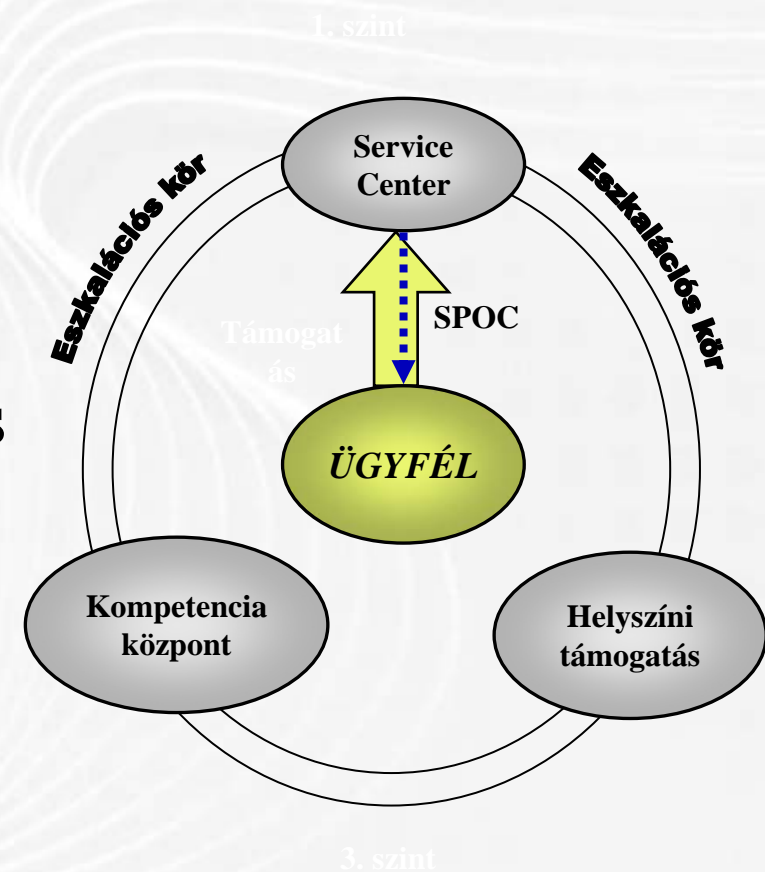
Szolgáltató:

- Szerződés teljesítése
- Profit maximalizálás
- Költség minimalizálás
- Ügyfél megőrzés



IT szolgáltatás alapjai

- Ismerni az ügyfelet
 - Szervezeti felépítés
 - Üzleti folyamatok, bejelentők köre
 - Belső IT csoportok és felelőségek
 - IT infrastruktúra és alkalmazások
 - Szerződés hatásköre (scope)
- Szolgáltatáshoz igazodó felépítés
 - **Központi Service Center**
 - Helyi rendszergazdák, üzemeltetők
 - Központi szakértői csoport

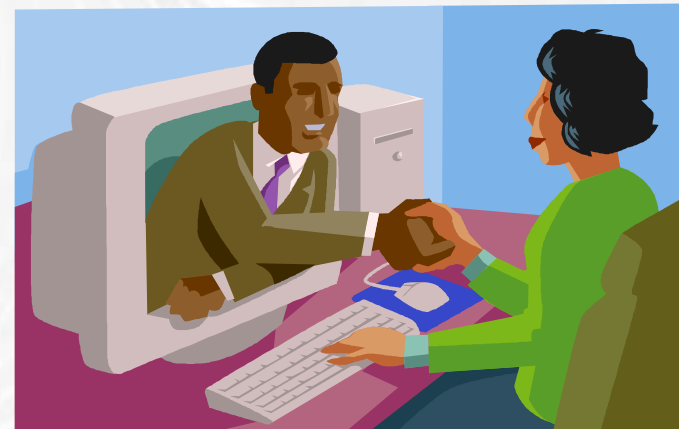


- **Szolgáltatásbiztosítás**

1. Szolgáltatási szint menedzsment
2. Rendelkezésre állás menedzsment
3. Kapacitás menedzsment
4. Informatikaszolgáltatás-folytonosság menedzsment
5. Informatikaszolgáltatás pénzügyi irányítása

- **Szolgáltatástámogatás**

6. Ügyfélszolgálat (Service Desk)
7. Incidens menedzsment
8. Probléma menedzsment
9. Változáskezelés
10. Konfiguráció kezelés
11. Kiadás kezelés



Szolgáltatás támogatás:

1. Egykapus ügyfélszolgálat (SPoC)
2. Elsőszintű megoldás (CoFC - CoFL)
3. Adatbázisok (ismert hibák, info-center)
4. Szolgáltatási szint menedzsment (SLA)
5. Hibajegy élelciklus követés (tracking)
6. Rendszerriasztások kezelése (monitoring)
7. Ügyfél elégedettség mérése



SC csoport kialakítása



1. Ideális jelölt?
2. Felkészítés
3. Munkaszervezési tapasztalatok
4. Fluktuáció kezelése
5. Támogató rendszerek
6. Incidenskezelés a gyakorlatban
7. Reklamációk kezelése
8. Konfiguráció menedzsment adatbázis (CMDB)



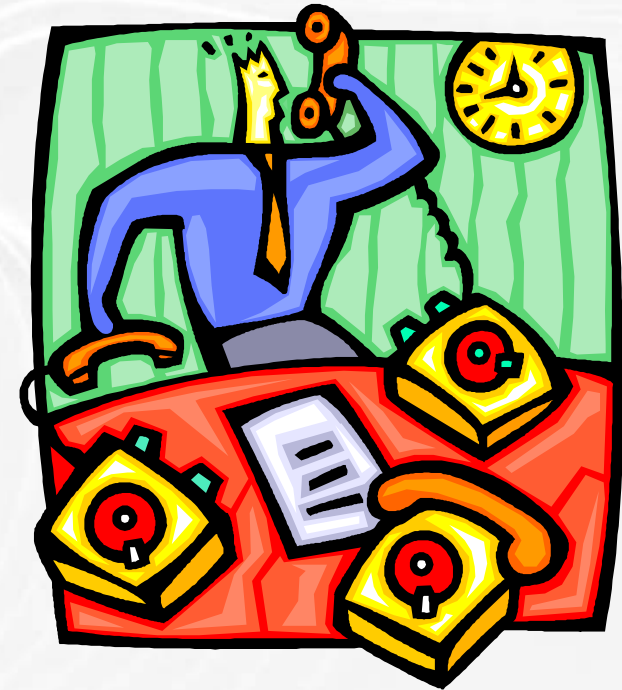
1. Ideális jelölt?

- Ellentmondó követelmény-profil:
 - Kommunikációs híd (bejelentő-SC-CG)
 - IT ismeretek(ügyfélkörnyezet, hibabehatárolás)
 - Személyiségjegyek (empátia, csoportmunka)
 - Képességek egyensúlya
- Toborzás, kiválasztás – HR
 - On-line toborzás karrier-portálokon
 - CPI teszt + szituációs gyakorlatok
 - Probléma-megoldási képesség
 - Kommunikációs képesség
 - Stressz-tűrés
- Fejleszthetőség (?)
 - Szokás hatalma
 - „keep in good condition”



2. Felkészítés

- Megfelelő IT alapok
 - Service Desk alkalmazások kezelése
 - ITIL alapok
- Ügyfelek megismerése
 - Szerződések
 - Tudástárak
 - On-site látogatások (munkakör-csere)
- Szolgáltatói szemlélet
 - Ügyfél az első!
 - Gyors, pontos, egységes kommunikáció



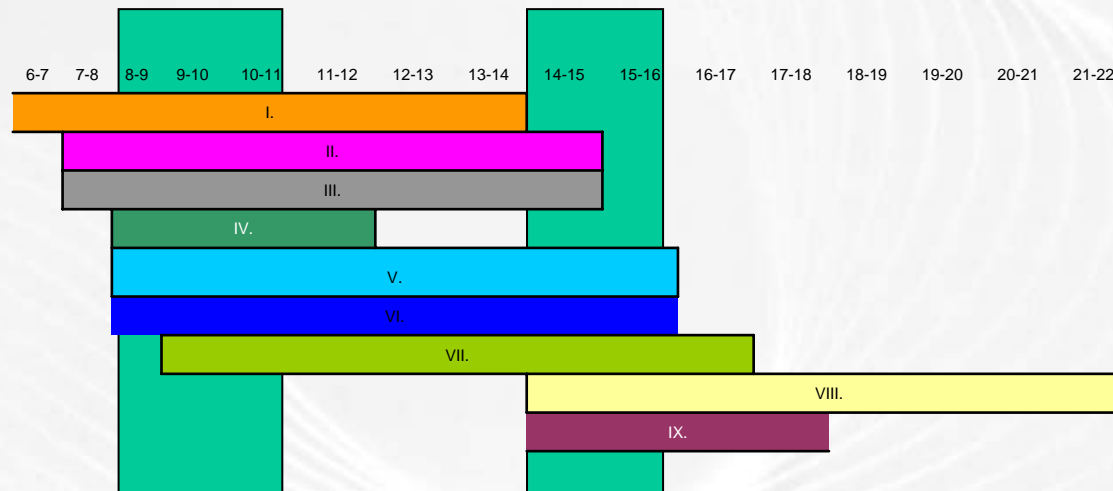
2. Felkészítés

- 1 munkahely – 1 PC koncepció
 - Egységes munkakörnyezet
 - Távoli ügyfél-hálózati elérések
 - Homogén IP alapú rendszer
- On-line tudásbázis használata
 - Statikus és dinamikus tudástár
 - tudásgazda szerepkör
- Rendszeres tudásfrissítés (tesztek)



3. Munkaszervezés

- Tudáseloszlás vs. szakértők
 - Frontvonal: bejelentés rögzítés és adminisztráció (front office)
 - Első szintű belső támogató csapat (back office)
- Szolgáltatási időszak vs munkarend
 - Bejelentésszámhoz igazodó beosztás
 - Távmunka (home office) - költséghatékonyság



3. Képzések

- ITIL belső képzés
 - Az SC 65%-a már ITIL alapvizsgával rendelkezik!
- Szakmai képzések
 - MS specifikus képzések
 - Ügyfél-specifikus képzések
- Kommunikációs képzések
 - Hangfelvételek elemzése
 - Hatékonyság növelés
- Eseti elemzések
 - Regisztrációk megbeszélése
 - Hangfelvételek elemzése
 - Statisztikai következtetések



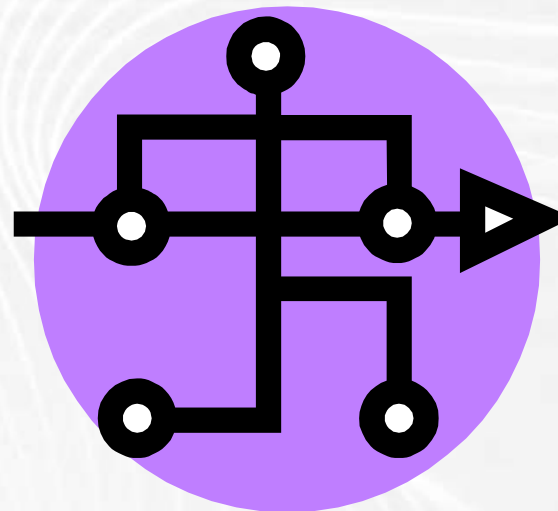
4. Fluktuáció kezelése

- Működési kockázatok felmérése
 - Működéshez szükséges létszám (7/24)
 - Helyettesíthetőség
- Legfontosabb a megelőzés!
 - Motiváció
 - Szakmai változatosság, fejlődés
 - Ismert premizálási rendszer
 - Életpálya tervezés
 - Karrier lehetősége
 - Utánpótlás nevelés
- Tudásmegőrzés, biztonság
 - Az emberrel együtt a tudás ne távozzon!



5. Támogató rendszerek

- CTS / CMDB
 - ACTS (Atos Origin Call Tracking System)
 - Peregrine
 - HPOV SD
- Monitorozó rendszerek
 - Redundancia
- Távoli elérések
- Kommunikáció
 - Felhasználóbarát IVR
 - IPCC (skill-based routing)
 - E-mail riasztások (IPCC, CTS, monitoring)
 - Minden riasztás típus egy csatornába terelése
 - Elektronikusan dokumentált, archiválható, nyomon követhető
 - SMS riasztás: e-mail érkezéséről távmunka alatt
- Web felület: hibabejelentés, on-line vezető-információs rendszer



6. Incidenskezelés

- Praaktivitás
 - Monitoring
 - Napi ellenőrzési lista
- Gyors és hatékony (pontos!) hibabehatárolás
- SLA felügyelet
- Életciklus követés
- Ügyfél tájékoztatás
- Funkcionális és hierarchikus eskzaláció

	SLA-ban átalánydíjas tevékenység	SLA-ban limitált tevékenység	No SLA tevékenység
Szolgáltatási időszakban	SLA	IMAC	T&M
Szolgáltatási Időszakon kívül	T&M	T&M	T&M

7. Reklamáció kezelés

- Megelőzés (zárt híváskezelési folyamat)
- Visszakereshetőség
 - Monitoring
 - CTS history
 - Hangrögzítés
- Akcióterv
 - Ismételt előfordulás elkerülésére
 - Kompenzáció
 - Adatbázis aktualizálás (CMDB, tudástár)
- Webes elérhetőség, kereshetőség
 - Hibaelhárítás értékelése
 - Statisztikák, riportok
 - Ügyfélcentrum



8. CMDB a gyakorlatban

- Cél: a szerződés teljesítéséhez szükséges információk összegyűjtése és tárolása
- Felépítés
 - HW / SW lista, üzemeltetett infrastruktúra
 - Ügyfélszervezet leképezése (telephely, felhasználók stb.)
 - Szerződés adatbázis, intézkedések
- Karbantartás
 - Alapelv: ahol az információ keletkezik
 - Folyamatszabályozások (feladatok, felelősségek)
 - Automatikus adatfrissítés (pl. AD, HR, űrlapok)



- SC feladata:
 - Engedélyeztetési folyamat betartatása
 - Változáskezelés végrehajtása
 - Változás dokumentálása (CMDB, CTS)
- Buktatók:
 - Információáramlás
 - Hatáskörök, felelőségek



Szolgáltatásminőség javítása



1. Egykapu megvalósítása (SPoC)
2. Megoldás (CoFC)
3. Kommunikáció
4. Megelőzés (proaktivitás)
5. Ismert hiba adatbázis
6. CMDB és tudástár integrálása
7. Naprakész információk!



Köszönöm a figyelmet!



fuzi.csaba@sao.hu

(30) 237-7343