

IT szolgáltatás management tapasztalatok auditált környezetben

Patay Gábor

ING  GROUP

BS 15000-1
ISO 27001
ISO 9001

itSMF Magyarország **GOLD**
Service Management Forum Partner

itSMF
 **BS15000**



DNV
Certified Company



SERVICE CENTRE BUDAPEST

- ING Group N.V. regionális IT szolgáltatója
- Alapítva 2000-ben
- ~ 40 fő dolgozó
- Integrált lakossági banki rendszer fejlesztése és üzemeltetése a régióban 5 ING Bank részére



Indíték!

Cél

Professzionális IT szolgáltatások biztosítása

- nagy tömegű valósidejű tranzakció feldolgozására
- 99.9% elérhetőséggel és
- 1 másodperc alatti válaszidővel

Implementáció

ISO 20000/BS15000 projekt

- 10 hónap
- 10 fő saját dolgozó és 3 fő konzultáns
- GPL projekt management
- Minősítés 2004 novemberében

és amit elvégeztünk...

- ITIL oktatás
- Folyamat gazdák kijelölése
- Folyamat tervezés és bevezetés
- CMDB létrehozása
- SLA és szolgáltatási katalógus elkészítése
- KPI-k meghatározása és mérése
- Szolgáltatási szint jelentés bevezetése
- Eszközök bevezetése (szolgáltatás management, folyamat leírás, KPI monitorozás)
- Intenzív kommunikáció (külső és belső)

Eredmények

ISO20000/BS15000 eredmények

- Átlátható folyamatok, garantált eredmények
- Strukturált kommunikáció az Ügyfelekkel és Felhasználókkal
- Magas szintű szervezeti tudás
- Szolgáltatási szint monitorozás és jelentés
- Alacsonyabb üzletfolytonossági kockázat

És a munka
csak ekkor
kezdődik ...

A FELADAT a

jól szabályozott folyamatok
pontos végrehajtásának és
folyamatos továbbfejlesztésének
biztosítása!

Intézményesített fórum

Havi folyamatgazda értekezlet

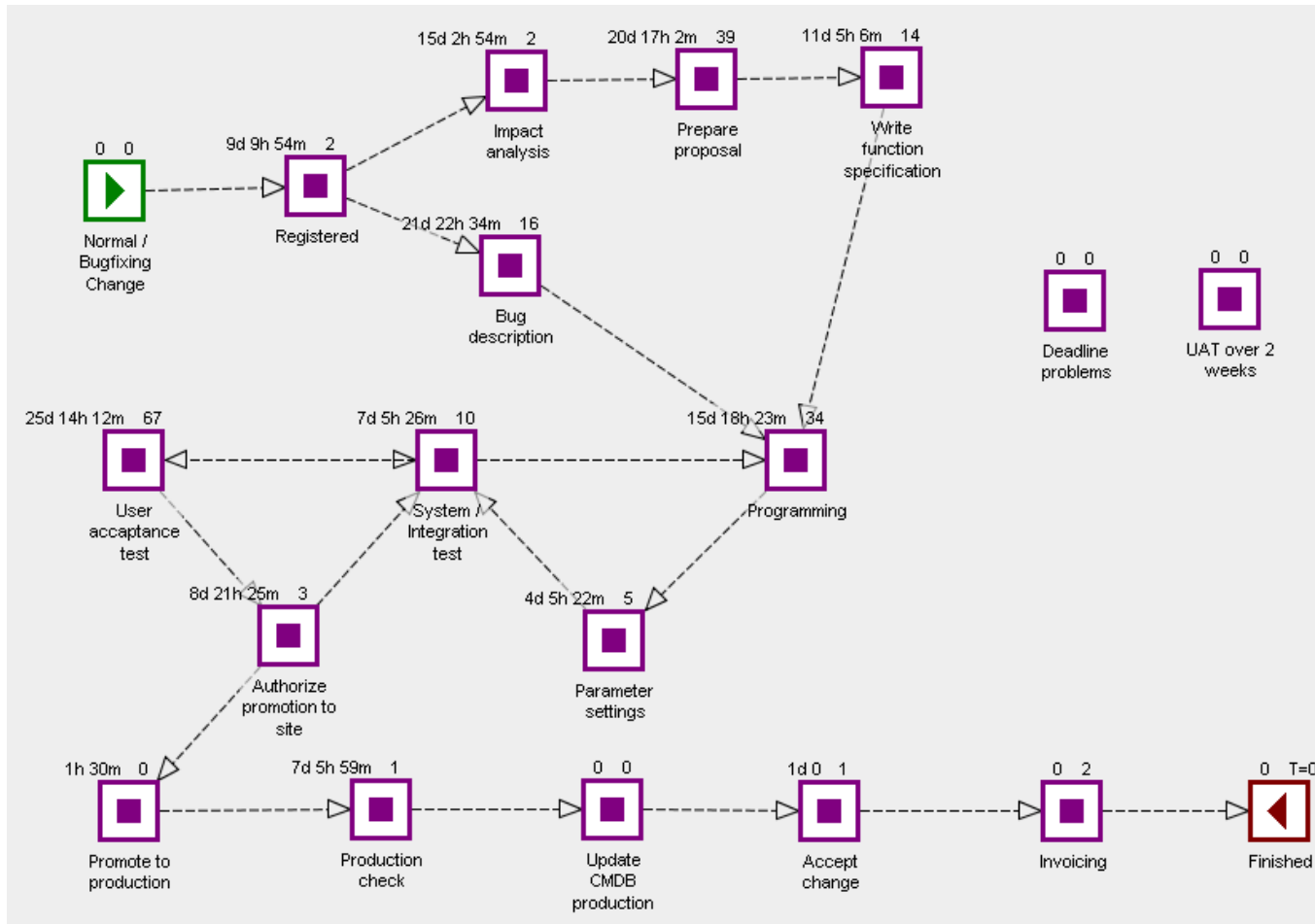
- Folyamat végrehajtás értékelése, kivételek kezelése
- Folyamat hangolás
- SIP nyomon követése, új feladatok meghatározása
- KPI-k értékelése

A monitorozás minőségjavító eszköz

- Metrikák meghatározása
- Valós idejű szolgáltatási kapacitás monitorozás
- Gyors erőforrás allokáció lehetősége
- Lerövidült munkafázis végrehajtási idők

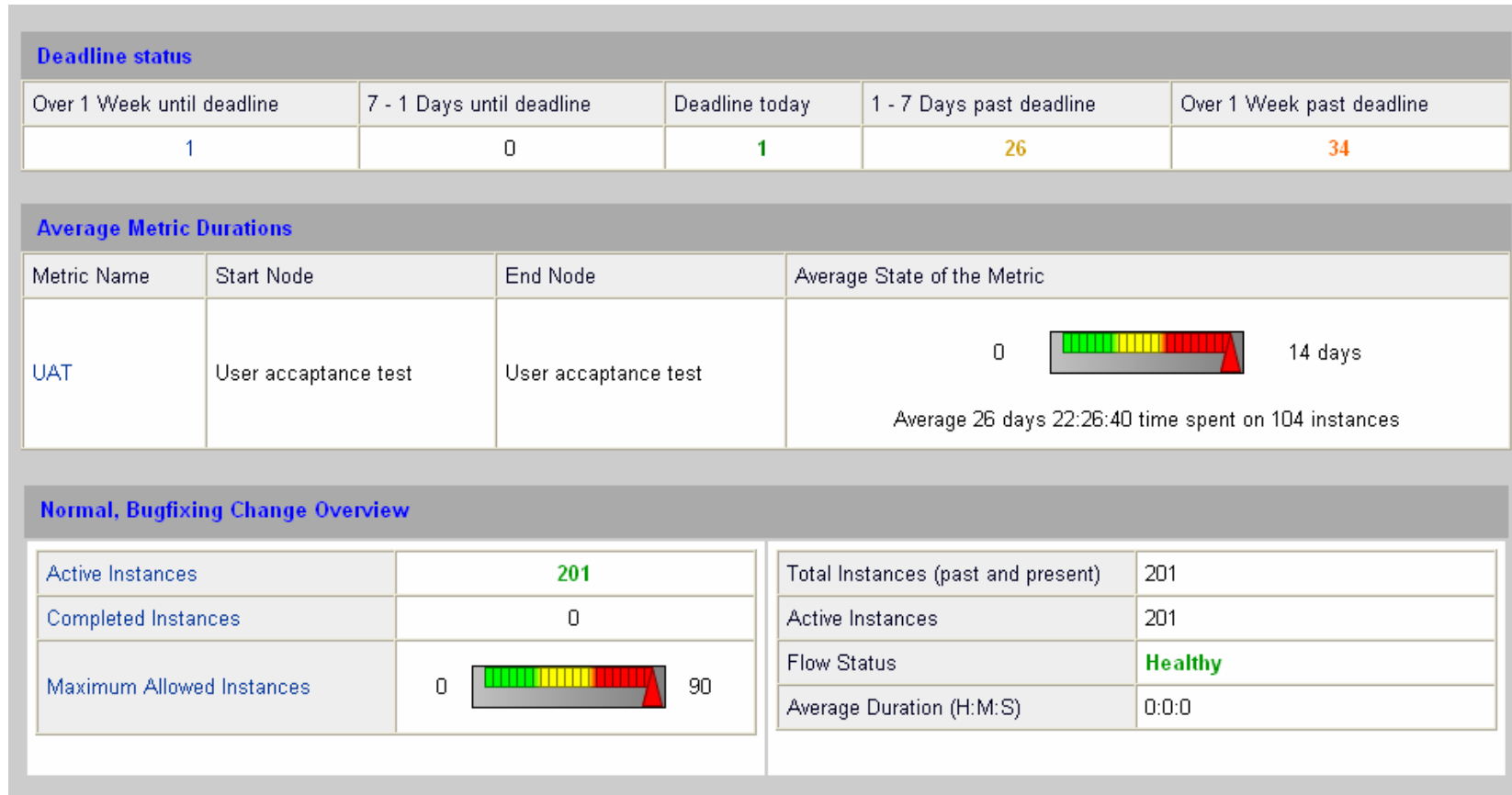
SLA megsértések megelőzhetők!

Változáskezelés



Test data!

Változáskezelés mérése



Test data!

ISO 27001/BS7799

- Kis befektetés – nagy haszon
- BS15000-ben működő részek illeszkednek
- 2 hónap
- Minősítés 2005 decemberében

Miért jó ez a munkavállalónak???

- Több munka/adminisztráció
- Szoros ellenőrzés
- + Szervezett munkavégzés
- + Munkavállalói tudás és képesség növekszik
- + Munkáltató piaconmaradási esélye növekszik

Elkötelezettség fenntartása nélkülözhetetlen!

+ / -

- + Javuló Ügyfél elégedettség
- + Folyamatosan javuló szolgáltatási szint, jól szervezett, áttekinthető és dokumentált munkavégzés
- + Független és folyamatba épített minőségbiztosítás
- + SLA - kölcsönös védelem az Ügyfélnek és a Szolgáltatónak, igény management, reporting
- + Jobb erőforrás kihasználás
- Megnövekedett adminisztrációs igény
- Kiadás kezelés – Sürgős változtatások
- Szállítók illeszkedése – Szolgáltatás katalógus és szolgáltatási szint jelentés hiánya

A BS15000 intézményesíti a folyamatos
szolgáltatás fejlesztési igényt a
szervezetben,

ami egyre hatékonyabb és ellenőrzöttebb
informatikai szolgáltatást eredményez
az üzleti igények kielégítésére.



Köszönöm a
figyelmet!