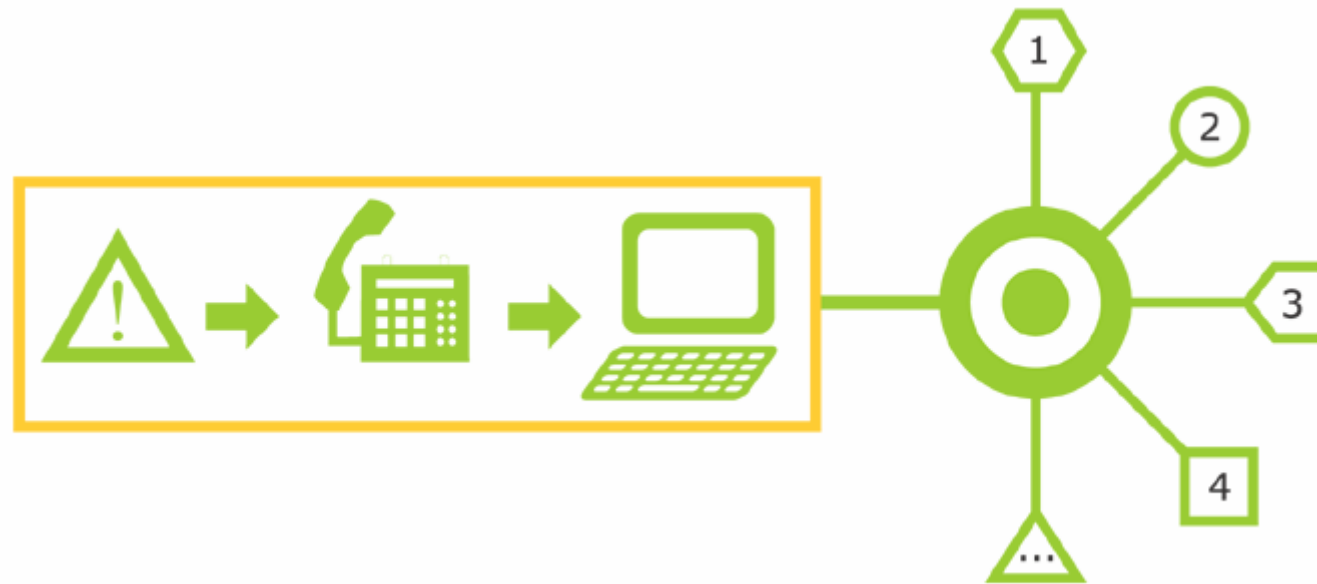


ITIL alapú szolgáltatás menedzsement megvalósítása a KELER Zrt-ben

Schultz Péter
AlphaNet

Jungbauer József
KELER

ITIL lépésről lépésre



*„Ha nem mérjük,
nem is értjük.”*

Témakörök

- KELER-ről néhány szóban
- Igények, kihívások, elvárások
- Igénytől a megoldásig - múlt, jelen, jövő
- Szolgáltatás menedzsment tervezés
- Mérjük? És értjük?
- Szervezeti átalakítás szüksége
- Folyamatok ...a hatékonyság kulcsa
- Tapasztalatok
- Következő lépések?



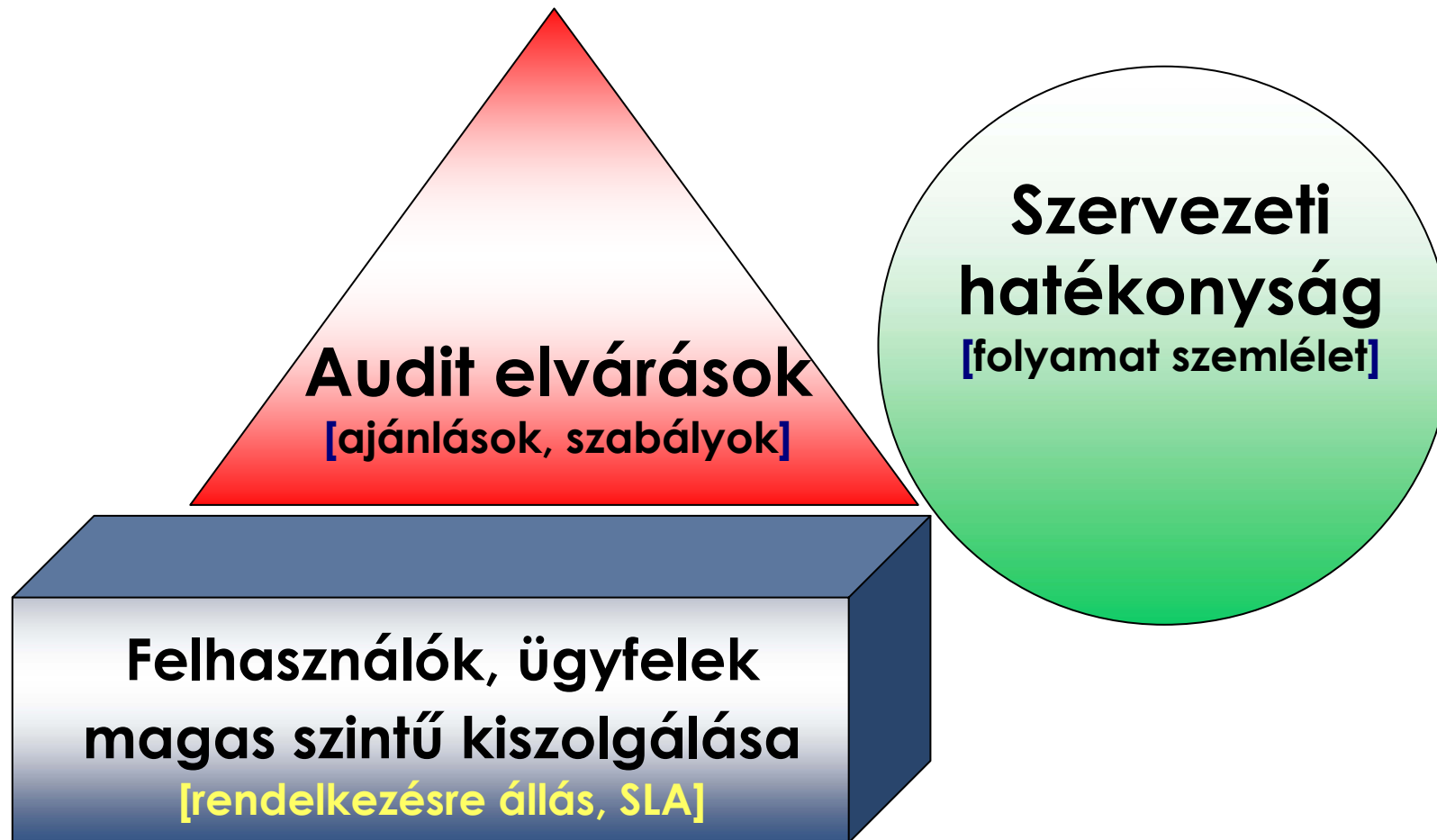


KELER-ről néhány szóban

- Alapítva 1993-ban
- Tulajdonosok: MNB, BÉT
- Nagyon sok és komplex szolgáltatás
- Teljesen automatizált – „informatikai gyár” (110 főből 35 informatikus)
- Összetett informatikai rendszer – egyedi üzleti alkalmazások
- Tőkepiacon az informatika kiemelten kritikus terület (Tpt § 101/A, Hpt § 13/B, 283/2001. kormányrendelet)
- Üzembiztonság, biztonság, átláthatóság, bizonyítottság, ellenőrizhetőség (EU ajánlások, ISO 17799, SOX, CoBiT stb.)
- A piaci versenyben a piaci elvárásokra gyorsan, dinamikusan kell válaszolni (STP, T+0 stb.)



KELER elvárások, igények



Minőség, hatékonyság, rugalmasság a cél !

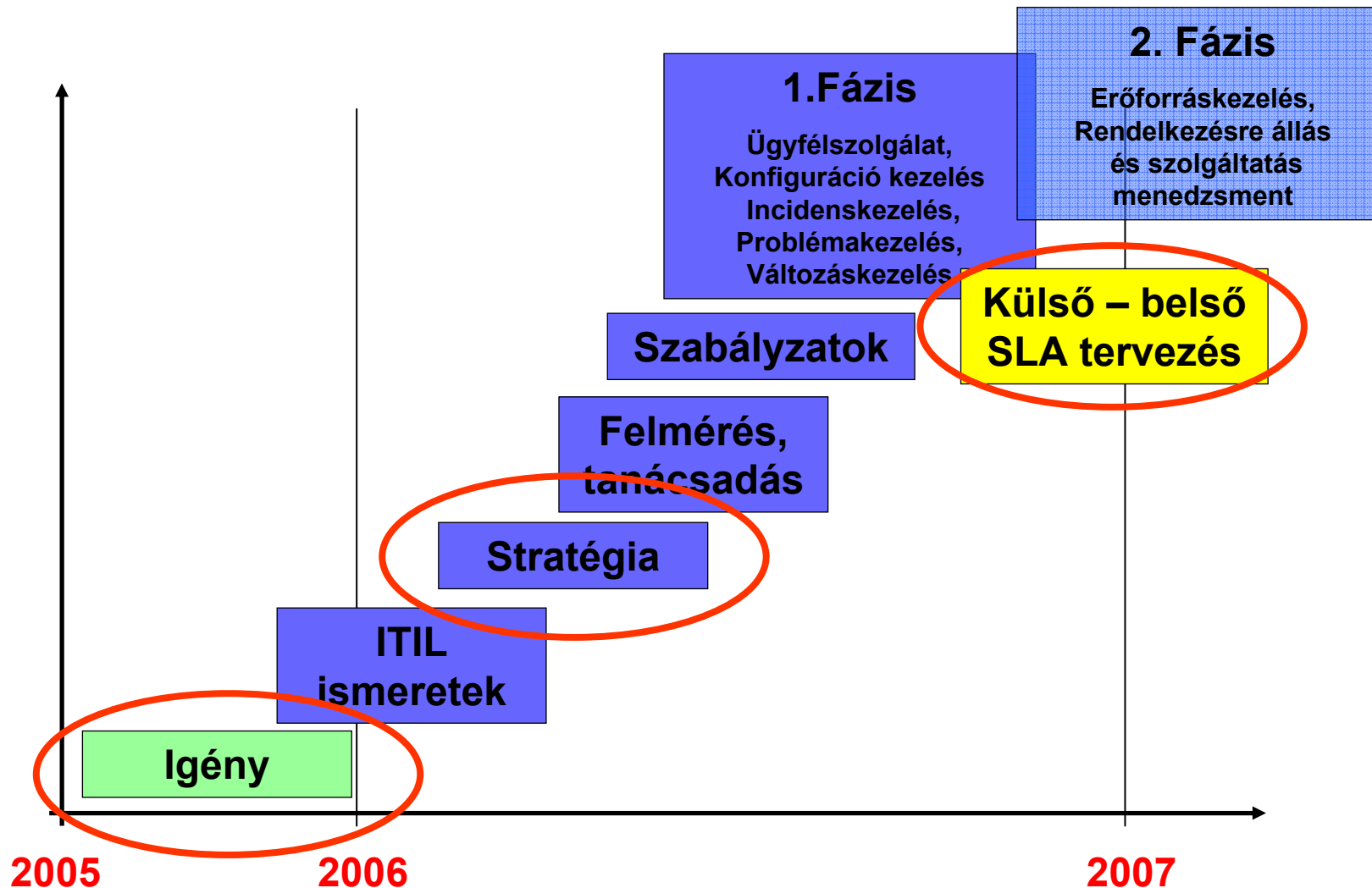
Mérhető-e a KELER szolgáltatás menedzsment?

KELER elvárások, igények

Külső igény → Belső igény → Stratégia



Igénytől a megoldásig - múlt, jelen, jövő





Üzleti
megállapodás

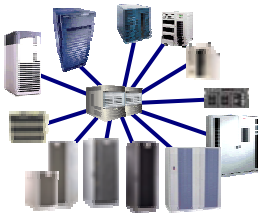
KELER SLM elvárások

SLA



Előkészítése
Felülvizsgálat,
Ellenőrzés

Mérés,
Felügyelet

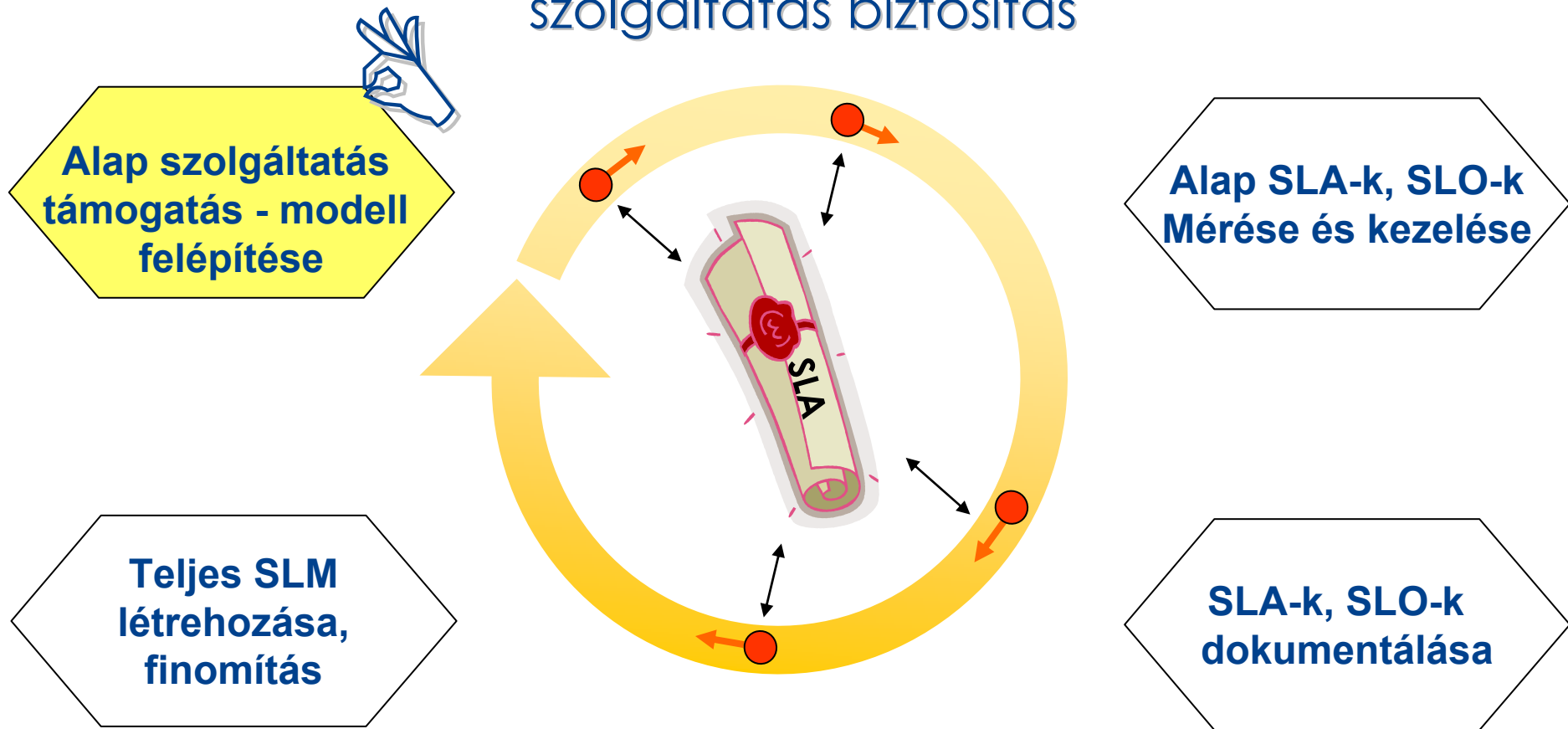


Analízálás, Riportolás

- Szolgáltatások definiálása mindig az üzleti érték tükrében történjenek
- Mérési pontok, kulcsfontosságú metrikák tükrözzék az IT üzemeltetés minőségét
- Prioritás alapú ügyfélszolgálat, melynek működése kimutatható legyen a szolgáltatási szintekben is
- Biztosítható legyen a szolgáltatási szintek betartásával a szervezet költséghatékonysága és a rendelkezésre állása
- Segíteni kell a beszállítók - partnerek irányítását (külső és belső)

Külső – belső SLA tervezés

KELER IT üzemeltetés,
szolgáltatás biztosítás



Külső ügyfelek / belső felhasználók

Mérjük? - És értjük?

Üzleti folyamatok



SLA

IT szolgáltatások



SLA

Support



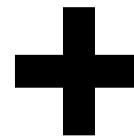
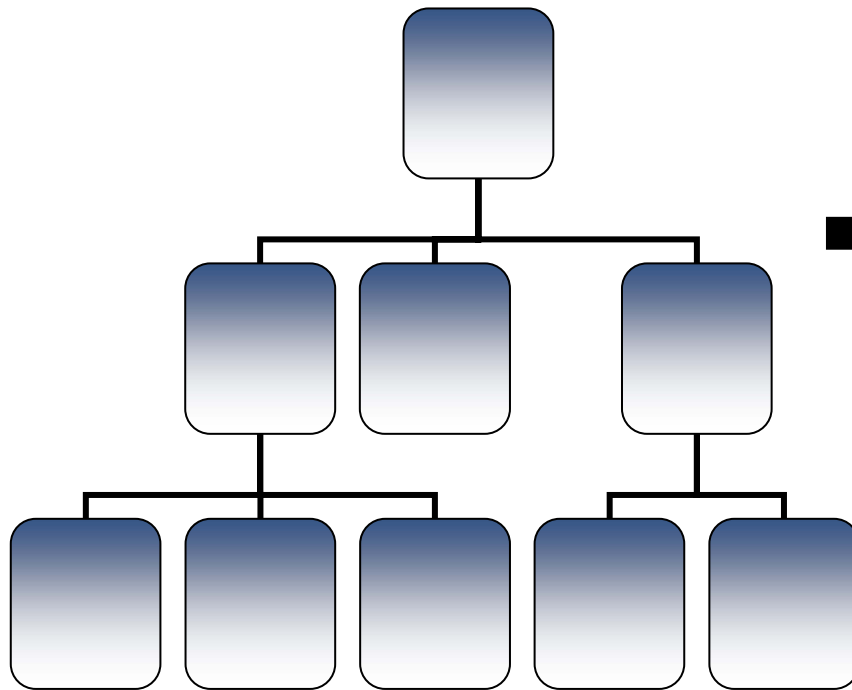
Szervezeti átalakítás célja

- KELLER szervezeti megfelelés:
 - ITIL alapú szolgáltatás centrikus működés
 - ügyfélszolgálat, incidens menedzsment
 - Belső informatikai támogatás átszervezése
 - Audit funkciók, törvényi megfelelés kiemelt támogatása, biztosítása
 - Minősbiztosítás és minőség irányítás
 - Operáció és stratégia szétválasztása
 - Fejlesztés és üzemeltetés teljes szétválasztása
 - Újraderfiniált szerepkörök

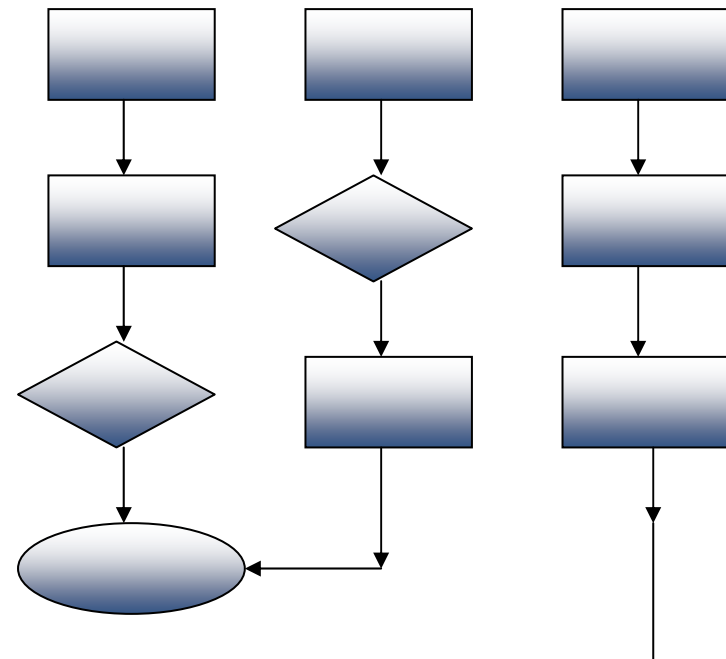


Szervezeti átalakítás

Hierarchikus, funkcionális
szervezeti felépítés



Folyamat-orientált működés,
kontroll rendszer, részstruktúrák



Folyamatok ...a hatékonyság kulcsa

- Átláthatóság biztosítás a folyamatok megfelelő dokumentáltságával
- ITIL alapú folyamat-centrikus működés
- Kontroll rendszer kialakítása
- Működés tudatosság biztosítása (oktatás, tudás és alkalmazás ellenőrzés)



Ügyfél szemmel

- Never ending story
- Folyamatos finomhangolás
- Komplex kérdéseket érdeemes részekre bontani
- Nem mindig a megrendelő elképzelése az irányadó
- Mérsni csak akkor lehet ha tudjuk mit és van mivel ...!
- Rövid idő alatt elért gyors és sikeres eredmények segíthetik a bevezetést
-

Tapasztalatok

Megvalósító szemmel

- Méréshez egyértelmű metrikák szükségesek
- Szabályzatok – folyamat modellek és szervezeti összefüggések kialakítása elsdleges feladat
- Alapos tervezés – konkrét koncepcióterv kell
- ITIL folyamatokra felkészült szervezetet könnyebb támogatni a megoldás bevezetésével
-

A jövő

- Erőforráskezelés bevezetése,
- Rendelkezésre állás és szolgáltatás menedzsmenti implementációja
- Metrikák finomítása
- Riportolás



Összegzés

- Alapos igény felmérés – rövid és hosszú távú stratégia tervezés szükséges
- Objektív méréshez és kimutatáshoz szükséges az igények teljes összhangja (Ügyfél \leftrightarrow Üzlet \leftrightarrow IT)
- Szolgáltatás menedzsment bevezetéshez felkészült IT szervezetre van szükség!

...kérdés?



Köszönjük a figyelmet!

ITIL alapú szolgáltatás menedzsement
megvalósítása a KELER Zrt-ben

Jungbauer József
Informatikai igazgató

Schultz Péter
Üzleti tanácsadó

