



IBM Global Technology Services

ITIL alapú IT környezet kialakítás és IT szolgáltatás menedzsment megvalósítás az FHB-ban



ITSMF Magyarország 3. szemináriuma
Tild Attila, ISM

Áttekintés

- Az FHB bemutatása
- Az IT környezet változása
- Üzlet és IT kapcsolata - a környezet változása
- Regisztrálható, mérhető adatok - az ITIL módszer szerint
- Nyilvántartás (CMDB) és paraméterei
- Incidens és Problémakezelés paraméterei, adatok elemzése
- Mért és feldolgozott adatok elsődleges és másodlagos felhasználása

Az FHB bemutatása

- Jelenleg központosított működés
- Tervezett változás:
 - Kereskedelmi banki tevékenység
 - Fiókhálózat (kereskedelmi rendszerek, kiegészítés)
 - Létszámbővülés (ezeket hogyan fogjuk mérni a remedyben)
 - Jelentős ügyfélforgalom

The screenshot shows the FHB website interface. At the top, there is a logo for FHB Jelzálogbank Nyrt. and a search bar. Below the logo, there are navigation links: HÍREK, HITELEK, BEFEKTETŐKNEK, SAJTÓSZOBA, and KAPCSOLATFELVÉTEL. The main content area features a large red banner with the text "Hosszú távra tervezünk, Nyuszómuszó!". To the left of the banner is a photo of a family. Below the banner, there are three columns of text: "FHB Fészekrakó hitel" (FHB Nest-building loan), "FHB Szinkron hitel" (FHB Synchron loan), and "Hitelkalkulátor" (Loan calculator). On the right side, there are several sections: "KÉRDEZZE A SZAKÉRTŐT!" (ASK THE EXPERT!), "AKTUALITÁSOK" (ACTUALITIES), and "DEVIZA ÁRFOLYAM" (FOREIGN EXCHANGE RATE). The "DEVIZA ÁRFOLYAM" section includes a table with columns for "Folyósítási" (Issuance) and "Törlesztési" (Repayment) rates for EUR and CHF.

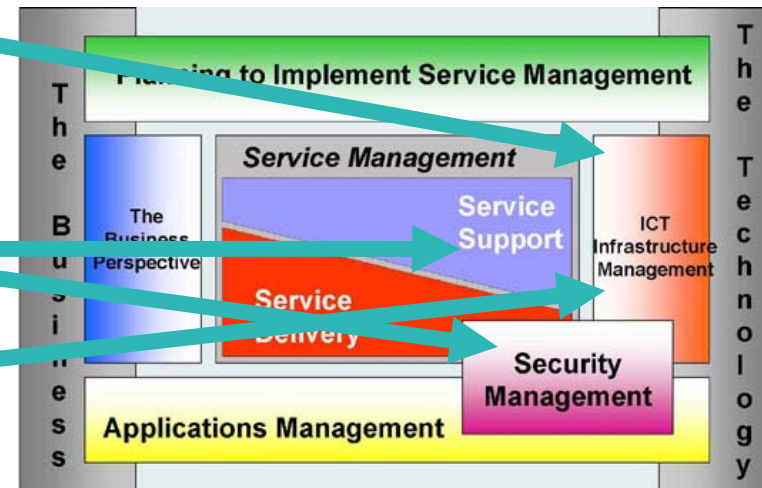
| | Folyósítási | Törlesztési |
|-----|-------------|-------------|
| EUR | 262,53 | 269,17 |
| CHF | 164,69 | 169,71 |

Az IT környezet változása

- Központ átalakulása, növekedése
 - Hálózat, munkaállomások száma nő
- Új tevékenységek
 - Új integrált banki rendszer
- Új értékesítési és ügyfélkezelési csatornák
 - Új informatikai háttérmegoldások

Az ITIL szerinti kapcsolódás üzleti célok és az IT környezet között

- Üzleti célok és üzleti tevékenység változása, ügyfelek felé nyújtott szolgáltatások változása
- Informatikai háttér változása, informatikai szolgáltatások változása
- Informatika szervezetének változása
- Informatikai menedzsment változása
- LAN-WAN Hálózat változik
- Földrajzi elhelyezkedés változik



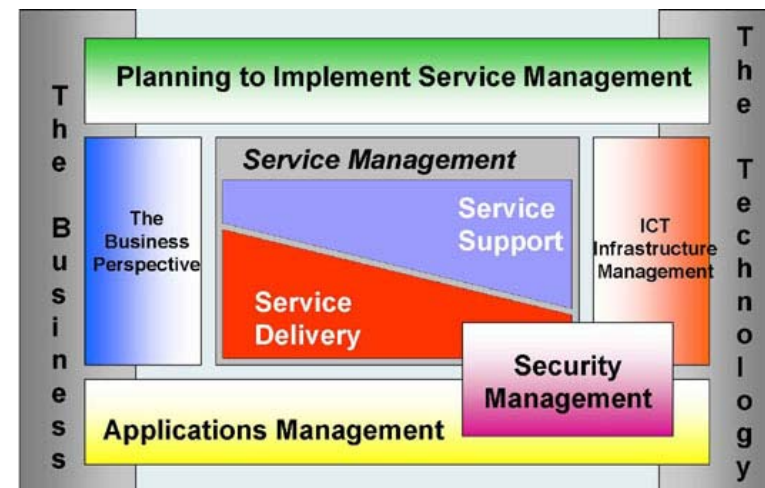
Változó, fejlődő környezet :

Kezeléséhez:

- Új menedzsment technikák - SLA kezelés
- Új felügyeleti rendszerek – incidensek kezelése, gyors beavatkozás

Információgyűjtés, feldolgozás:

- Események figyelése
- Hibák figyelése
- Incidens generálás
- ServiceDesk rendszer



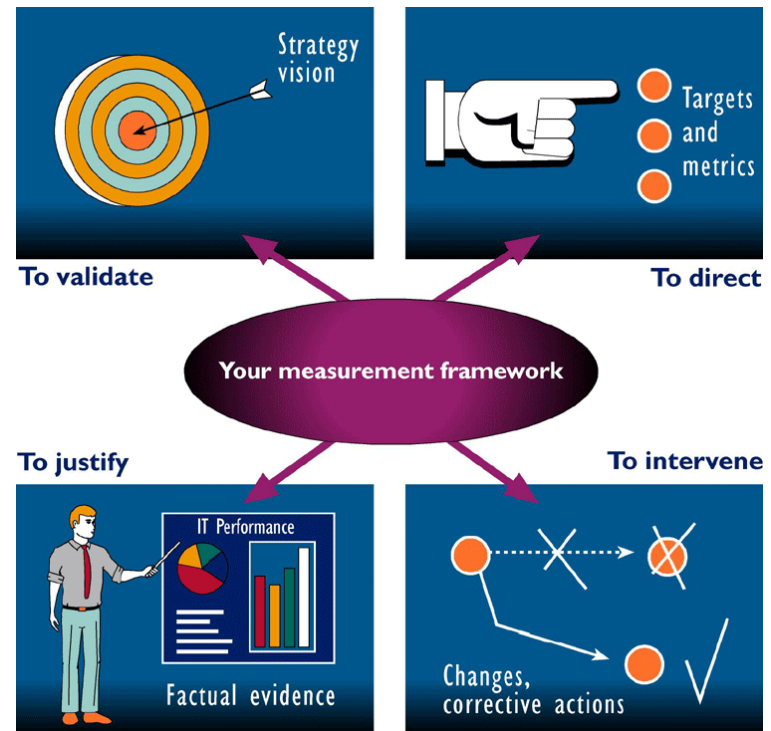
ITIL – mérések, vizsgálatok

ITIL életrajzi szerinti mérés

- Validálás
- Metrikák, mérőszámok meghatározása
- Mérés végrehajtása (pl incidens darabszám)
- Kiértékelés, finomítás

Fontos:

- Méréssel tényleges működést vizsgáljunk
- Méréssel ne befolyásoljuk a működést



A Regisztrálható, mérhető adatok – honnan jönnek az adatok (incidenskezelés)

Metrikák:

- események darabszáma
 - stabil, vagy instabil a környezet, új rendszer mennyit generál
- incidensek minősítése
 - IT kihasználtság optimalizálása
- problémák darabszáma
- problémák minősítése
- incidensek darabszáma, súlyossága

- Szervezeti működésből jövő adatok
 - Service desk rendszer
- Technikai felügyeletből jövő adatok
 - Felügyeleti rendszer

Mérési eredmények felhasználásával:

- Rendszerek minősítése
- Rendszerek paraméterezése
- Rendszerek szerviz és support igényének megállapítása
- Döntés rendszerekkel kapcsolatban

Nyilvántartás adatainak „második rétege”

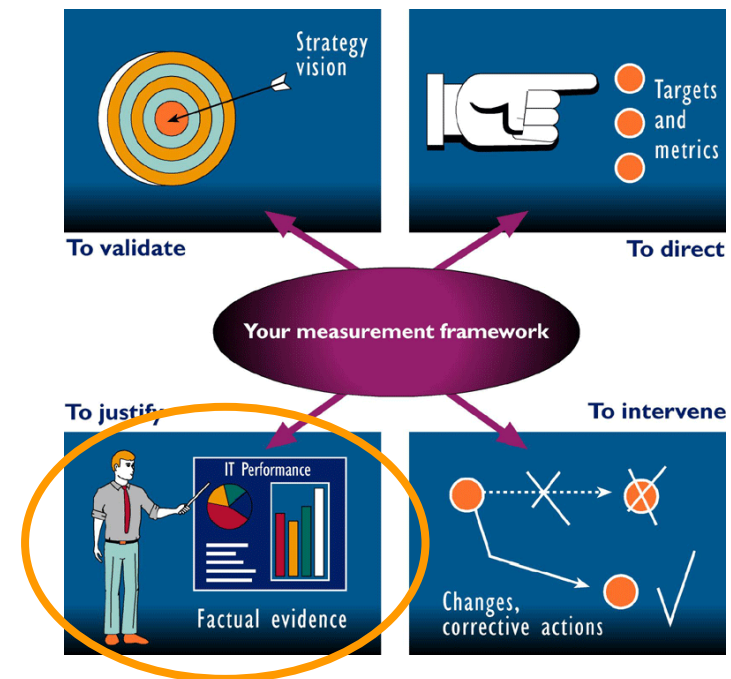
- Rendszerek nyilvántartása:
 - CMDB
 - nyilvántartás, (tipizálás, mennyiségvizsgálat, tervezési alap)
 - konfigurációk tárolása (szervizigény)
 - változások kezelése
 - változáskezelés problémakezelésből adódóan
 - Mérés:
 - Konfigurációk változása kapacitás, új feladatok vagy egyéb igények miatt
 - Rendszer kapacitás tervezés
 - Konfigurációk változása problémakezelés miatt

Az Incidens és problémakezelés adatainak „második rétege”

- Incidenskezelés
 - Bejelentett incidensek kezelése
 - (folyamatok, határidők, felhasznált erőforrások)
 - Bejelentett incidensek kategorizálása
 - Bejelentett incidensek minősítése
 - Jellemző adatok keresése, tudatos riportok
- Problémakezelés
 - Bejelentett problémák kezelése
 - Bejelentett problémák kategorizálása
 - Bejelentett problémák minősítése
 - Jellemző adatok keresése, tudatos riportok

Az adatok elemzése - megmértetés

- Incidensek darabszáma
- Incidensek megoldási ideje, módja
- Incidensek kategóriái, minősítése
- Bejelentői kör vizsgálata
- Egyes rendszerekhez köthető incidensek száma
- Legtöbb incidenst „generáló” rendszer
- Legkevesebb incidenst „generáló” rendszer
- Adott eszközhöz köthető incidensek
- Incidens típusok eloszlása
- Terv szerint a projekt folyamán már elkezdődik az adatgyűjtés a service desk és a felügyeleti rendszerekkel.



Mérési információk értékelési lehetőségei

Példák :

- **Megfelelés vizsgálat:**
 - Vállalati szabályok vagy pénzügyi követelmények szerinti kiértékelési módok – célzott adatgyűjtéssel összekötve
- **Szolgáltatási színvonal:**
 - Elemzés a szolgáltatási színvonal és a kapcsolódó költségek tekintetében (Idő, minőség költség)
- **Adatgyűjtési és feldolgozási lehetőségek:**
 - Az összegyűjtött adatok alapján „IT adatok tárháza” állítható össze
- **Riportolási lehetőségek:**
 - Riportolási és kimutatási megoldások valósíthatók meg a mért és rögzített adatokra támaszkodva
- **Ügyfélpanasz-kezelés**
 - Ügyfél-elégedettség „letapogatása”
- **Tervezési feladatokhoz információszolgáltatás**

Mérési információk kiértékelése gyakorlati szempontból

- Rendszer-menedzsment technikák kiválasztása
 - outtasking outsourcing dilemmák eldöntése
- HW eszközök kiválasztására szempontok és követelmények összeállítása
- SW eszközök kiválasztására szempontok követelmények összeállítása
- Rendszerekhez kapcsolható költségek, fenntarthatóság, „megtérülés”
- Szolgáltatásokhoz kapcsolható költségek – ár/érték viszony
- Középtávú IT stratégia lefektetéséhez inputok

Mérési információk kiértékelése stratégiai szempontból

- Humán erőforrások kezelésével kapcsolatos döntések
 - Minőség, mennyiség, költség külső/belső
- Támogatást igénylő területek, rendszerek kezelése
 - Irodai és Core banki rendszerek - különböző SLA-k
- Képzések szükségessége (támogatói, és felhasználói oldal)
 - Incidensek, és problémák aránya alapján
- Költségek elemzése, tervezése
 - IT és üzleti területek „pénzügyi” kapcsolatai
 - Elmaradó üzleti haszon becslése, és ténylegesen jelentkező költségek

**Köszönöm a
figyelmet!!!**

**Eredményes, hasznos
méréseket,
adatgyűjtést és
számolgotást !!!**

