

SZOLGÁLTATÁS MENEDZSMENT

Tárgy: Szolgáltatás menedzsment
Kód: NIRSM1MMEM
Kredit: 5
Szak: Mérnök Informatikus MSc (esti)
Óraszám: Előadás: 2/hét Laborgyakorlat: 2/hét
Számonkérés: Vizsga, (félévi 1db ZH)

Definíció

- A **szolgáltatás menedzsment** nem más, mint meghatározni és végrehajtani (vagy végrehajttatni) azokat a folyamatokat valamint szabályokat, melyek segítségével a szervezet eredményes üzleti tevékenységét lehetővé tevő, azt támogató szolgáltatások megfelelő minőségben és hatékonysággal nyújthatók és támogathatók.
- A definíció valóban hosszú, de talán még érthető...

Miért van rá szükség?

- Kölcsönös függés
 - A szervezet függ a szolgáltatásoktól
 - A szolgáltató függ a szervezettől
- Közös célok
 - A függés felismerése közös (elérendő) célok kitűzéséhez vezet
- Pontosabb igények
 - A szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő idővel egyre pontosabban képes a kölcsönös elvárások megfogalmazására
- Szigorodó elvárások
 - A követett módszerek nem lehetnek esetlegesek, bevált ajánlások alkalmazása célszerű (ismertek ilyenek...)
- „Túlélési kényszer”
 - Az együttműködés a két fél között elkerülhetetlen!

A Szolgáltatás Menedzsment helye

- Az ÜZLET szempontjából
 - Növekvő szolgáltatás-függés
 - Növekvő elvárások a szolgáltatásokkal szemben
 - Új szolgáltatásnyújtási lehetőségek (web, ASP, Mobil)
 - -A szolgáltatások elérhetősége versenyelőnyt jelenthet
- A szolgáltatást nyújtó szempontjából
 - Szolgáltatás-központúság
 - Eszközök, technikák
 - Folyamatok menedzsmentje
 - „Szolgák” - emberi tényezők
 - Növekvő szolgáltatási minőség

Egy széles körben ismert módszertan

- ITIL – IT Infrastructure Library
 - Brit kormányzati kezdeményezés
 - Kezdetei az 1980-as évekre nyúlnak vissza
 - Egységes terminológia, jól átgondolt, gyakorlat igazolta megközelítés
- Az ITIL egy kupac könyv (~60)
- Ajánlás az IT szolgáltatások menedzsmentjére
- Nyilvános, integrált, folyamat központú, „best practice” keretrendszer
- A mi szempontunkból hangsúlyos rész a

SZOLGÁLTATÁSMENEDZSMENT

A Szolgáltatás Menedzsment célja

- „Tedd ma jobban, mint tegnap”
 - Vizsgáld felül a meglevő szolgáltatásokat
 - Az értékeléshez („benchmark”) használd az ITIL módszertant
 - A kapott eredmények alapján – ismét az ITIL módszertan szerint – kezdj bele a szolgáltatás jobbítási folyamatba
 - Ha elkészülsz, jobb szolgáltatás birtokába jutsz
 - Ha kész vagy ... kezd el az egészet előről (**ciklikus felülvizsgálat**)
- Tárgykörök
 - Emberek (kultúra, hozzáállás, tudás, ...)
 - Folyamatok (ITIL)
 - Technológia (infrastruktúra, eszközök)

A Szolgáltatás Menedzsment részei

• Szolgáltatás-nyújtás

- SLA menedzsment
- Pénzügyi menedzsment
- Kapacitás menedzsment
- Szolgáltatás-folytonosság menedzsment
- Rendelkezésre-állás menedzsment

• Szolgáltatás-támogatás

- Incidens menedzsment
- Probléma menedzsment
- Változás menedzsment
- Kiadás menedzsment
- Konfiguráció menedzsment
- *Service Desk / Help Desk*

A Szolgáltatás Menedzsment előnyei

- Üzleti igényekhez hangolás
 - Folyamat szemlélet – minden, mindig változik
 - Folyamatos igazítás, felülvizsgálat, szükség szerinti módosítások
- Tiszta kép a jelen helyzetről
 - Elérendő célok egyértelmű megfogalmazása
 - Ebből következően – pontosabb „találat”, vagyis jobb eredmény
- Az „üzlet” – vagyis a vevő – jobban érti a szolgáltatást
 - Ismeri a mérhető paramétereket, amiket folyamatosan mérhet is
 - Értékelni képes „kiszervezhetőségét” és versenyképességét
- Motiváltabb szolgáltató (szervezet és egyén)
 - A szereplők ismerik feladataikat és az elérendő célokat
 - A módszertan segítségével tervszerű munkát végez(het)nek