



**itSMF Magyarország 6. Szeminárium
Képességfejlesztéssel a válság ellen
2009.11.06**

**IT szolgáltatásmenedzsment rendszer eszköztámogatása
MÁV INFORMATIKA Zrt.**

Cégprofil - Alapadatok, versenypozíció

Alapítás: 1996

Szolgáltatások: > 100

Létszám: 390 fő

365*24: üzleti kritikus alkalmazások fejlesztése és működtetése

Vasút-technológiai és IT együttes tudás

2009. évi várható árbevétel > 7,- MrdFt

Országos hálózat

IT piaci pozíció: 7 (*)

(*) Forrás: IDC

2007 Ranking	Vendor	Value	Share (%)	2006 Ranking
1	Magyar Telekom T-Systems	133,2	11,1%	2
2	HP	113,1	9,4%	1
3	IBM	54,3	4,5%	3
4	E.ON IS Hungary	50,0	4,2%	4
5	Synergon Informatika	37,6	3,1%	6
6	SAP	37,4	3,1%	9
7	MÁV Informatika	31,5	2,6%	10
8	Getronics	31,3	2,6%	11
9	Unisys	30,8	2,6%	7
10	Oracle	27,1	2,3%	8
11	Accenture	26,7	2,2%	15
12	FMC Consulting	21,2	1,8%	14
13	EDS	20,7	1,7%	12
14	Siemens IT Solutions and Services	20,2	1,7%	13
15	IDOM 2000 Consultant			
16	SUN Microsystems			
17	Kopint-Datorg			
18	Takinfo			
19	Gamax			
20	IT Services*			
21	Freesoft			



A „probléma” – I. Erőforrások

- 10 + ~1000 ügyfél és szervezeteik
- 1000 + ~10000 felhasználó
- 10 + ~100 szolgáltatás
- 1000 + ~10000 desktop
- 10 + ~100 szerver (fizikai)
- 10+ ISO folyamat

... és mindezek számos helyen külön rendszerekben nyilvántartva



A „probléma” – II. Képességek

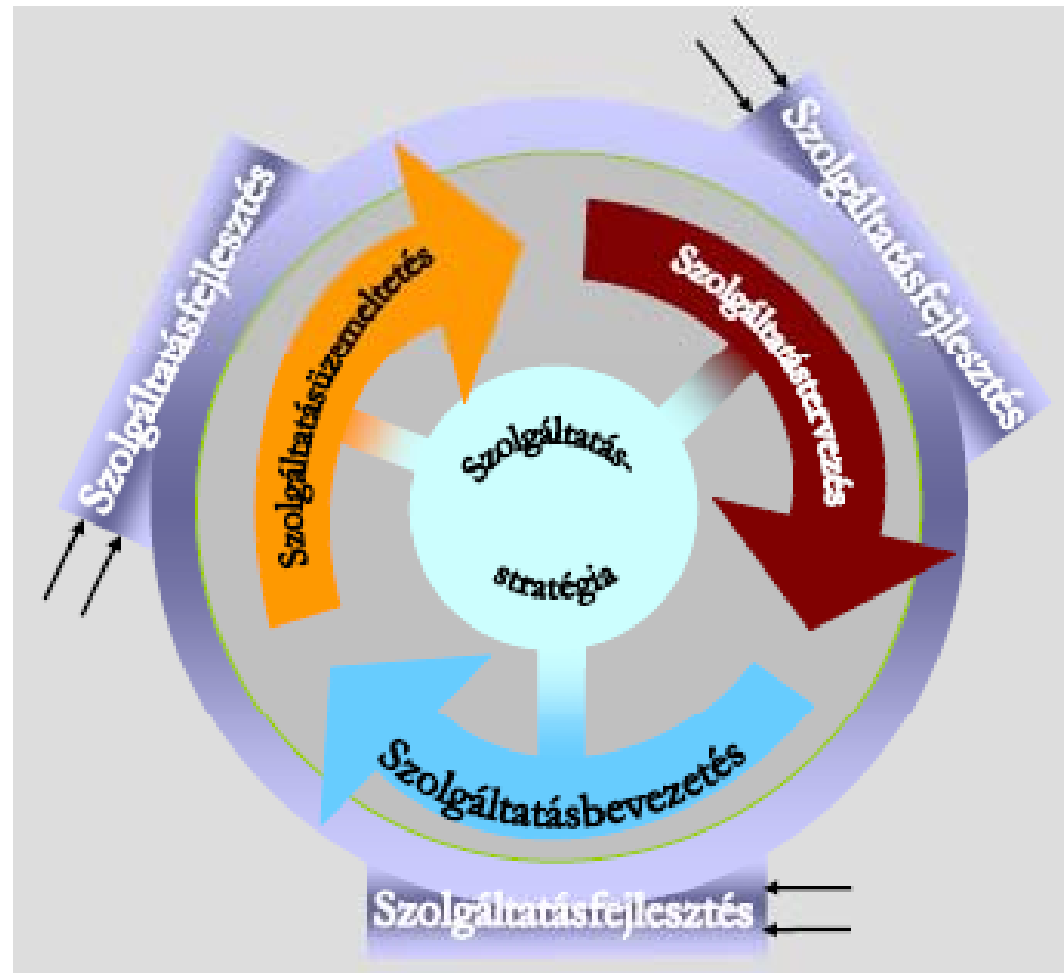
- folyamatok a végeken kapcsolódnak
- szervezetek határokkal „védettek”
- ismeretek birtokolva
- személyek munkakörbe sorolva

Ez miért probléma?



Mit mond bevált gyakorlat?

Fejlesztendő terület: szolgáltatás üzemeltetés



Stratégiai célok (szolgáltatás üzemeltetés)

- szolgáltatászavarok csökkentése, QoS növelés
- dinamikus ügyfélszolgálat
- eseménykezelési automatizmusok
- változások jobb standardizálása
- ISO 20000 követelményeknek megfelelés
- ISO 27001 követelményeknek megfelelés

Tervezés (szolgáltatás üzemeltetés)

- technikai követelmények
- funkcionális követelmények
- szolgáltatási szint követelmények
- metrikák (mérési módszerek, KPI-kulcs teljesítmény és folyamatmutatók)
- információbiztonság
- szolgáltatásfolytonosság
- kapacitás
- szerepkörök
- belső működési szabályzatok módosítása
- dokumentumkezelés

Bevezetés (szolgáltatás üzemeltetés)

- változáskezelés
- kiadáskezelés
- konfiguráció kezelés
- tudásmenedzsment

Működtetés és folyamatos szolgáltatásfejlesztés (szolgáltatás üzemeltetés)

- ügyfélszolgálati funkciókra
- működtetési funkciókra
- technikai és alkalmazásmenedzsment funkciókra
- PDCA ciklus

Támogató eszköz : SZMR

SZMR Bejelentkezés - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Back Forward Stop Home Search Favorites Media Print Mail

Address http://szmr.mavinformatika.hu/szmr/szmr_servicesupport.nsf Go

MÁV INFORMATIKA

Szolgáltatás Menedzsment Rendszer (SZMR) MÁV INFORMATIKA Zrt.

Kérem, azonosítsa magát!

Felhasználói név:







Jelszó:

Kedves Látogató!

A "Bejelentkezés" gombra kattintva Ön a MÁV INFORMATIKA Zrt. IT szolgáltatás menedzsment honlapjára jut. A rendszer az informatikai szolgáltatások és fejlesztési folyamatok támogatására szolgál. A dokumentumok eléréséhez bejelentkezés szükséges.

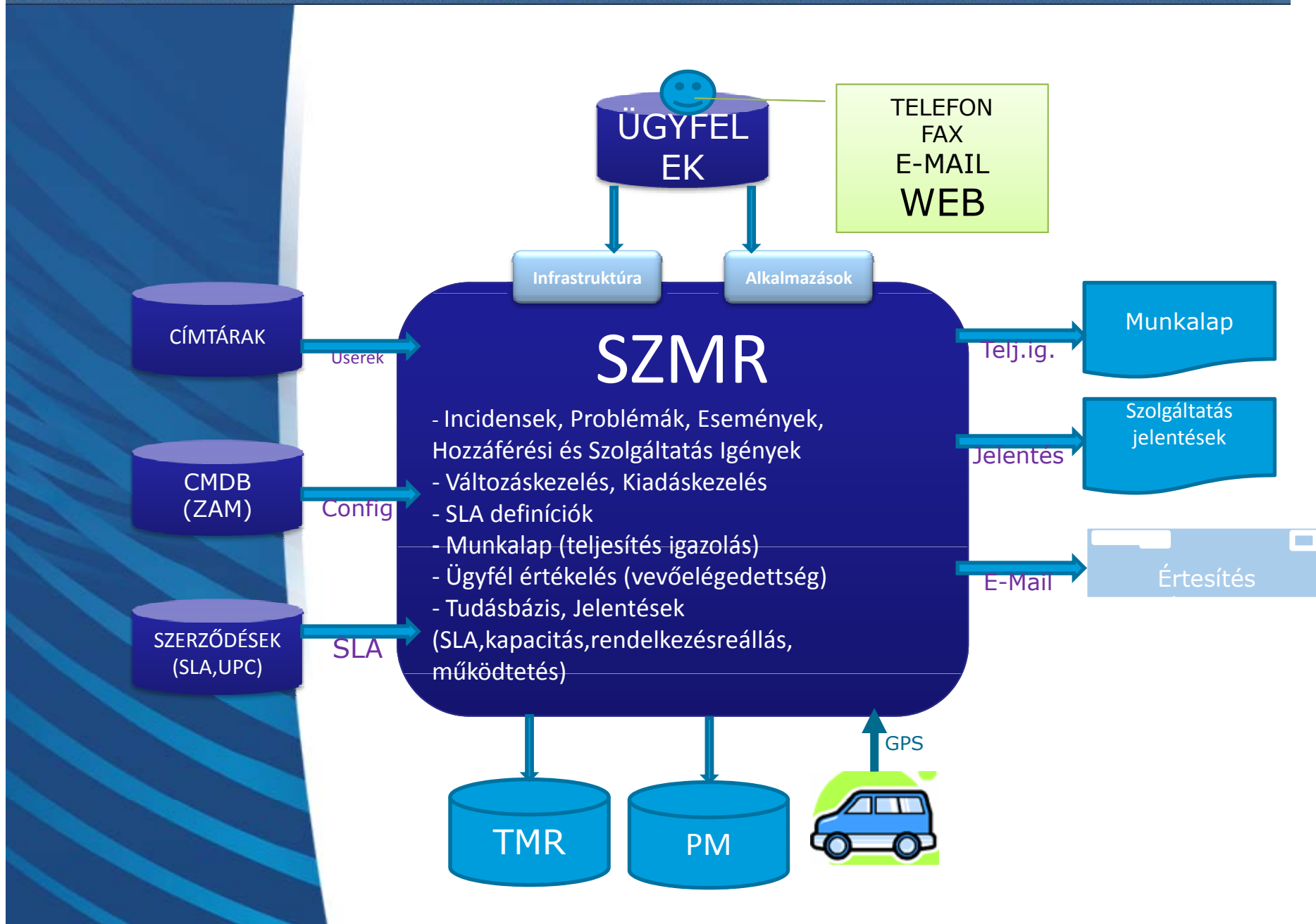
Amennyiben nincs a bejelentkezéshez felhasználóneve vagy jelszava, és az Ön számára hozzáférés szükséges, vagy elfelejtette a felhasználónevet és/vagy jelszót, kérjük, hogy ezt jelezze e-mailben a helpdesk@mavinformatika.hu címmel!

Az SZMR szolgáltatásaival kapcsolatos észrevételeiket is szíveskedjenek erre a címre jelezni!

 <p>Elérhetőség</p> <p>A rendszer lehetővé teszi az Ön számára, hogy a nap 24 órájában bejelenthesse a saját alkalmazásaiban felfedezett hibákat, és rendelkezési kéréseket és kérje azok mielőbbi kijávitását.</p>	 <p>Megbízhatóság</p> <p>A rendszer biztosítja, hogy az Ön által felvitt bejelentéseket csak és kizárólag Ön láthassa, valamint az archiválási és mentési technológia biztosítja az adatok folyamatos rendelkezésre állását.</p>	 <p>Rendezettség</p> <p>Az alkalmazásban kialakított nézetstruktúra lehetővé teszi, hogy az Ön által létrehozott bejelentések gyorsan és hatékonyan elérhetőek legyenek.</p>	 <p>Kereshetőség</p> <p>A rendszerben kialakított "Gyors keresés" funkció lehetővé teszi, hogy az előre definiált mezőbe beírt adatok alapján gyorsan elérhesse a bejelentésekkel kapcsolatos kívánt információt.</p>	 <p>Hatékonyság</p> <p>A rendszer automatikusan rögzíti az egyes bejelentésekhez tartozó időadatokat. Így biztosított az Ön számára, hogy a lehető legrövidebb idő alatt kerül javításra a bejelentett probléma.</p>	 <p>Ügyfélközpontúság</p> <p>A rendszer által biztosított a megoldási folyamat nyomonkövetése is. Így Önnek lehetősége van bármikor megtekintenie, hogy milyen állapotban van a bejelentése.</p>
--	--	---	--	---	---

MÁV INFORMATIKA Zrt.

Done Internet



Bejegyzés adatok

Támogatási folyamat

Kapcsolódó dokumentumok

Tárgy

- Bejelentés
- Alkalmazás követés
- Változáskezelés
- Kibocsátás
- Munkalap
- Tudásbázis
- Értékelőlap
- Külső dokumentum
- Eseti e-mail üzenet

Ügyfél adatok

Személyes adatok

Konfigurációs elem adatok

SLA adatok

Felhasználó adatai

Bejelentő adatai

További értesítendő

<input type="checkbox"/> VIP	Név*	▶	Q	☒	
	Beosztás			☒	
	Ügyfél (Company)*	▶	Q	☒	
	Szervezeti egység			☒	
	Telephely*			☒	kód: <input type="text"/> megnev.: <input type="text"/> cím: <input type="text"/> szoba: <input type="text"/>
	Üzemi telefon*			☒	
	Városi telefon			☒	
	Mobil telefon			☒	
	Fax			☒	
	E-mail / értesítések			☒	<input type="checkbox"/> Állapotváltozás <input checked="" type="checkbox"/> Új feljegyzés

Bejegyzés adatok		Támogatási folyamat		Kapcsolódó dokumentumok	
Tárgy					
Támogatási szint 1. szintű					
> 1. szint	Terület		Személy		
2. szint	Terület		Személy		
3. szint	Terület		Személy		
4. szint	Terület				
Desktop távmgmt.		Nem értel			
További értesítendők					


Bejegyzés adatok		Támogatási folyamat		Kapcsolódó dokumentumok	
Tárgy					
Részletetelve				Bejelentés időpontja	2009.11.05 16:17:48
Csatolás Tallózás...				Állapot	Új
				Prioritás	Közepes
				Típus	Incidens
Feljegyzések Frissítés Új feljegyzés				Kategória	
				Kizárólag belső célú	
Azonosító	Létrehozva	Létrehozta	Tárgy		

http://krnotes.mavinformatika.hu/kozos/DesktopInfo.nsf/ZAMMAV?openagent&mach=1000083 - Microsoft Internet Explorer

File Edit View Favorites Tools Help

Address http://krnotes.mavinformatika.hu/kozos/DesktopInfo.nsf/ZAMMAV?openagent&mach=1000083

Details for Workstation HSZG1019946



User	Department	Email	Telephone
Baloghné,	62976		
Site	Building	Floor	Room
Login	MAC address	IP address	Asset Tag
baanpne	001185789A9E	10.1.156.15	CZC4370Y49
Default Gateway	Subnet Mask	Cost Center	Domain
10.1.156.254	255.255.255.0		WORKGROUP

[Hardware](#)
[Software](#)
[Hot Fixes](#)
[Logical Drives](#)
[Network Drivers](#)
[Virtual Machines](#)
[Contract List](#)
[History](#)

System Information

Type	Serial #	CPU Speed (MHz)	Last Inventory Date
HP d530 CMT(PB599A)	CZC4370Y49	2800	2009.11.02. 10:01 (CET)
Operating System	Memory (MB)	Disk Space (MB)	Free Space (MB)
Microsoft Windows XP Professional 5.1	240	40016	23444

Other Information

Field	Value
ZAM-Felhasz	BALOGHNÉ RÓZSA RENÁTA
ZAM-Gepnev	MBP501000083
ZAM-Igkod	BP
ZAM-MAVI	BP

Hardware

Manufacturer	Product	Category	Sub Category
Hewlett-Packard	085Ch	System Board	System Board
	101/102 keyboard	Keyboard	101/102 key
HP	7500	Monitor	Color
	Diskette Drive (A)	Diskette	Diskette
HL-DT-ST	GCR-8482B (D)	CD/DVD	CD-ROM

Done Internet

SZMR Knowledgebase

Navigáció

Névjegy

Használat

- Azonosító szerint
- Kategória szerint
- Tárgy szerint
- Szerkesztés állapota szerint
- Ellenőrzés állapota szerint
- Jóváhagyás állapota szerint
- Státuszok
- Mentett keresések
- Saját bejegyzések
- Saját keresések
- Keresés...
- Adminisztráció

Új tudásbázis téma Kereső panel Excel

	Azonosító	Tárgy	Létrehozva	Módosítva
	TB-1-2009	FOR 10-es adatbázis hiba	2009.10.12 11:06	2009.10.14 15:48
	TB-2-2009	FOR Nem lehet naplózni	2009.10.12 11:39	2009.10.14 15:48
	TB-3-2009	KÉSZENLÉT - Üzemeltetési Szolgáltatás Menedzser SLA	2009.10.12 11:47	2009.10.14 15:48
	TB-5-2009	E-TICKET Jegykiadó Menedzser (JKM) riasztás	2009.10.12 12:51	2009.10.14 15:48
	TB-6-2009	FOR TIMEOUT üzenetek	2009.10.12 12:46	2009.10.14 15:48
	TB-7-2009	LEJÁRT JELSZÓ (2 megoldás)	2009.10.13 11:00	2009.11.04 13:54
	TB-8-2009	MAVCARGO Windows Active Directory (mav.hu domain) MÁV Cargo Zrt. felhasználók menedzselése a helpdesken	2009.10.13 11:16	2009.10.30 10:08
	TB-23-2009	HERMES WIN2003 szerver elérési szabályai	2009.10.28 14:35	2009.10.30 11:27
	TB-24-2009	FOR írásbeli rendelkezés fedvény előállításakor létrehozáskor visszaugrik a 3. oldalról az elsőre	2009.10.28 16:27	2009.10.30 10:12
	TB-25-2009	WINDOWS felhasználói profilja sérül	2009.10.28 16:21	2009.10.30 10:10
	TB-27-2009	KÉSZENLÉT - Fejlesztési Szolgáltatás Üzemeltetési SLA	2009.10.29 12:41	2009.10.30 10:11

Attribútumok | Változások követése | **Észrevételek** | Tároló

Érvényességi időtartam: 2009.10.28 16 . 2010.10.28 16

Érvényességi terület: [MÁV INFORMATIKA Zrt.](#)


- ▶ Szerkesztés állapota
- ▶ Ellenőrző személy
- ▶ Ellenőrzés állapota
- ▶ Jóváhagyó személy
- ▶ Jóváhagyás állapota

Értesítendő(k): helpdesk

Verziókövetés

Kapcsolódó kategóriák: Dokumentáció\Ismert hiba Szoftver\Alkalmazás\FOR

Tudásbázis Téma

 Érvényes bejegyzés	Azonosító: TB-24-2009	Verzió: 1
	Létrehozta: Mezei Éva Létrehozva: 2009.10.28 16:27	Módosította: Radics László Módosítva: 2009.10.30 10:12
▼ Szerkesztők Zoltán Végh/KR/Mavinformatika László Radics/BP/Mavinformatika Éva Mezei/KR/Mavinformatika	▼ Ellenőrizte Végh Zoltán 2009.10.28 17:24	▼ Jóváhagyta Dobos Szilárd 2009.10.29 11:41
▼ A dokumentumot láthatják: */Mavinformatika		

Tárgy: FOR írásbeli rendelkezés fedvény előállításakor létrehozáskor visszaugrik a 3. oldalról az elsőre

KM-Telephely

Navigáció

- Névjegy
- Használat
- Műszaki terület szerint
- telephely-km

telephely-km Megnyitás...

Térkép Műhold Hibrid Domborzat

Mohács
Cím: vasútállomás
Kód: MOH01
Műszaki terület: PS
Km: 43

Google keresés a térképen

© 2009 Tele Atlas, TRÉKA, Bork, Europa Technologies. Használati feltételek

MUNKALAP

Sorszám: ML-SG-157/2009

Szegedi Regionális Informatikai Központ

Bejelentőlap:

 Állapot: **Biankó**

Felfüggesztés oka:

Megrendelő:					
Címe:					
Szervezet:		Azonosító:			
Bejelentő:		Tel. száma:			
Felvette:		Kelte, ideje:			
Típus:		Eszköz azonosító:			
Határidő:					
Kategória:					
Tev. kód:					
Piaci szegmens:		Végtermék:			
Szerződésszám:		Költséghely:			
	Munka tárgya	Hely	Domain szám	Gyári szám	Leltári szám
Bejelentés leírása:	1				
Elvégzett munka leírása:	111. 222. 333				
<input type="radio"/> Helyszíni <input type="radio"/> Beszállít	Működőképes, ellenőrzött állapotban átadva:		<input type="radio"/> Igen <input type="radio"/> Nem		
Elszámolás módja:	<input type="checkbox"/> SzSz <input type="checkbox"/> Szerz <input type="checkbox"/> Térít <input type="checkbox"/> Garan <input type="checkbox"/> Saját <input type="checkbox"/> Egyéb				

Ügyfél adatok	Személyes adatok	Konfigurációs elem adatok	SLA adatok
Ügyfél		MÁV INFORMATIKA Zrt.	
SLA rövid neve		AD	
SLA elem neve		Adatrögzítés\Adatrögzítés	
Tevékenység kód			

Szolgáltatás helyreállítás

	SLA követelmény	Ütemezett időpont	SLA tény	SLA STOP	Össz. eltérés	Jelző
Helyreállítás kezdete	2009.11.03 11:03	2009.11.03 16:11:03	16:11:03	0	0	
Helyreállítási határidő	2009.11.04 11:03	2009.11.04 16:11:03	16:11:03	0	0	

Összes SLA időtartam	SLA tev. összesen	Összes átfutási idő
----------------------	-------------------	---------------------

* A táblázatokban megadott időadatokra vonatkozó számértékek órában értendők.

Host States

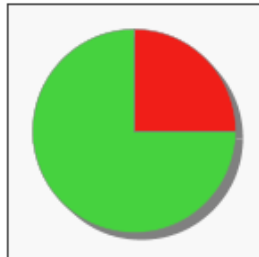
All

Service States

All

Apply Filters

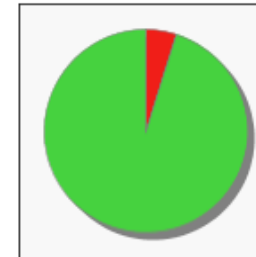
Reset Filters



Filtered Totals

Monitoring Statistics : Host Groups

Results	Filtered	Total
Down:UnScheduled	5	5
Down:Scheduled	0	0
Unreachable	0	0
Pending	0	0
Up	15	15



Filtered Totals

Monitoring Statistics : Hosts

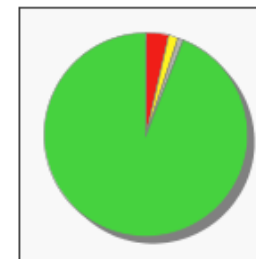
Results	Filtered	Total
Down:UnScheduled	25	25
Down:Scheduled	0	0
Unreachable	0	0
Pending	0	0
Up	488	488
Total Hosts	513	513



Filtered Totals

Monitoring Statistics : Service Groups

Results	Filtered	Total
Critical:UnScheduled	2	2
Critical:Scheduled	0	0
Warning	0	0
Unknown	0	0
Pending	0	0
Ok	2	2



Filtered Totals

Monitoring Statistics : Services

Results	Filtered	Total
Critical:UnScheduled	32	32
Critical:Scheduled	0	0
Warning	15	15
Unknown	6	6
Pending	0	0
Ok	843	843
Total Services	896	896

Active Checks

Disabled Services (8)

Disabled Hosts (2)

Passive Checks

Disabled Services (1)

All Hosts Enabled (513)

Notifications

Disabled Services (7)

Disabled Hosts (1)

Flap Detection

Disabled

Event Handlers

Disabled Services (101)

Disabled Hosts (8)

Képességeket ITILizáltuk

- Folyamatok: élekciklus alapúak
- Szervezetek: átjárhatók (kultúra-struktúra)
- Ismeretek: megosztva
- Személyek: felkészítve, szerepkörökbe sorolva



Sikerült-e?...

...Majd kiderül!

Válságban jól jön az:

IT Linergia - energიაITIL

Köszönöm a figyelmet!

vegh.zoltan@mavinformatika.hu