

# ITSM eszközhasználat 2026-ban

## A kerekasztal tanulságai



1. Kép - itSMF 1. meetup - kerekasztal-beszélgetés

Az itSMF Magyarország 2026. február 20-án a Graphisoft Parkban megrendezett első meetuján az ITSM eszközhasználat gyakorlati tapasztalatairól beszélgetett **Kósa Dániel (IT szolgáltatásmenedzment igazgató, MBH Bank Nyrt.), Kovács Zoltán (műszaki igazgató, SCI-Network Zrt.), Süveges László (fejlesztési ágazatvezető, ProperIT Consulting Kft.), Tábori Gyula (IT szolgáltatások osztályvezető, Egis Gyógyszergyár Zrt.) és Visontai Balázs (informatikai igazgató, Budapesti Értéktőzsde Nyrt., a kerekasztal moderátora)**, megosztva tapasztalataikat arról, milyen szerepet tölt be az ITSM 2026-ban a modern működési modellek kialakításában. Mentimeter segítségével a megjelent közönséget is aktívan bevontuk a párbeszédbe, véleményüket valós időben összegyűjtve és beépítve a szakmai diskurzusba.

A beszélgetés meglepően őszinte képet adott a hazai és regionális gyakorlatról. A résztvevők nem marketingüzeneteket ismételtek, hanem valós bevezetési tapasztalatokról, szervezeti dilemmákról és technológiai kompromisszumokról beszéltek. A legerősebb tanulság az volt, hogy 2026-ban az ITSM már nem egy eszköz kiválasztásáról szól, hanem sokkal inkább egy működési modell tudatos kialakításáról, ahol az eszköz csak egy elem a folyamat, az adat, az ember és az irányítási keretek mellett.



2. Kép - Kósa Dániel, Kovács Zoltán, Süveges László, Tábori Gyula és a kerekasztal moderátora Visontai Balázs

## 1. A cloud nem stratégia, hanem kontextus



3. Kép -Mentimeter 1. kérdés

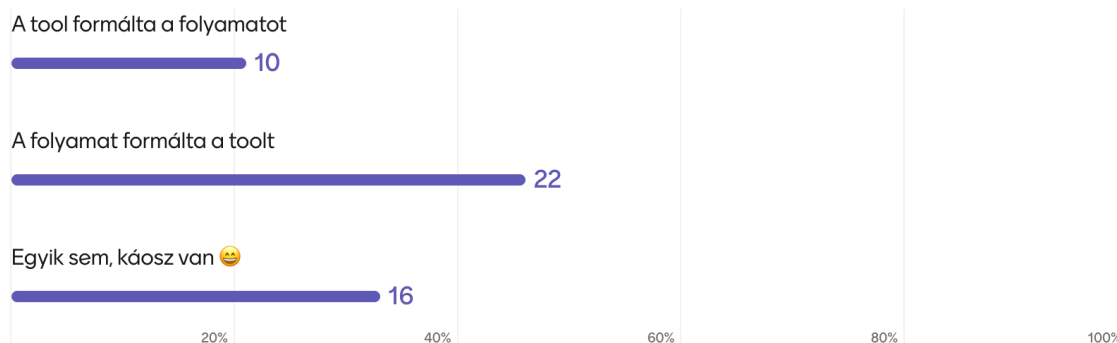
Az IT szolgáltatásmenedzsmentről szóló kerekasztal-beszélgetés egyik első megállapítása az volt, hogy a cloud kontra on-prem vita mára elvesztette ideológiai jellegét. A legtöbb szervezet nem választ, hanem együtt él a különböző generációjú rendszerekkel. A cloud dominál, de a gyakorlat sok esetben hibrid, és ez nem bizonytalanságot, hanem működési realitást tükröz. Az örökölt rendszerek, a szabályozói környezet, a biztonsági elvárások és a bevezetés/migráció költségei együtt alakítják ki azt a kompromisszumos állapotot, amelyben a szervezetek többsége ma működik.

## 2. Az eszköz nem tesz jó szolgáltatóvá



4. Kép - Kerekasztal-beszélgetés – Mentimeter kérdőív

A beszélgetés egyik fontos szakmai állítása az volt, hogy az ITSM-eszköz kiválasztása valójában nem funkciólista-összehasonlítás. A döntés mögött szinte mindig a szervezeti érettség áll. Egy fejlett platform csak akkor hoz valódi értéket, ha a szervezet képes folyamatfegyelemmel, adatgazdai felelősséggel és megfelelő üzemeltetési kompetenciával használni. Ellenkező esetben a rendszer nem támogat, hanem bonyolít. Többen hangsúlyozták, hogy egy egyszerűbb, korlátozottabb képességű eszközzel is lehet stabil és hatékony szolgáltatást nyújtani, ha a csapat tudatosan működik. Ezzel szemben egy erős, moduláris platform sem képes megmenteni egy szervezetet a működési inkonzisztenciától.



5. Kép - Mentimeter 2. kérdés

A beszélgetésben is egyértelműen megjelent, hogy az eszközválasztás során gyakran nem a technikai paraméterek döntenek, hanem olyan tényezők, mint a bevezetési idő, a költségstruktúra, a helyi támogatás, vagy akár a korábbi pozitív vagy negatív tapasztalatok. Az ITSM így nem pusztán technológiai, hanem szervezeti és gazdasági döntés is.

### 3. Fejlesztés és üzemeltetés: az eszközzintű DevOps-dilemma



6. Kép - Kerekasztal-beszélgetés (Kósa Dániel, Kovács Zoltán)

A fejlesztési és üzemeltetési világ szétválása továbbra is valós jelenség. Sok szervezetnél külön eszköz támogatja a fejlesztési feladatmenedzsmentet és az ITSM folyamatokat. DevOps-környezetben azonban ez a kettősség feszültséget generál. Ha az információ és a státusz két rendszer között mozog, az átláthatósági problémát, adatduplikációt és reakcióidő-növekedést okozhat. Ugyanakkor a mindent egy platformba erőltető megközelítés sem bizonyult univerzális megoldásnak. A tapasztalat inkább az, hogy az integráció minősége fontosabb, mint az eszközök száma. A cél nem az egységes technológia, hanem az egységes munkafolyamat és információáramlás.

### **A testreszabás mint hosszú távú kockázat**

A túlzottan testreszabott rendszer visszatérő tanulság volt. A platformok szétszabása rövid távon kényelmes, mert leképezi a meglévő működést. Hosszú távon azonban ez a megközelítés frissítési problémákat, fenntarthatósági kockázatot és beszállítói függőséget eredményez. A beszélgetésben többször elhangzott, hogy sok esetben nem a rendszert kell a szervezethez igazítani, hanem a szervezet működését kell egyszerűsíteni. Az érett ITSM egyik ismérve, hogy a platformot keretrendszerként használják, és nem egyedi fejlesztési alapként.



*7. Kép - Kerekasztal-beszélgetés (Kovács Zoltán, Süveges László)*

Legalább ennyire fontos a change management. A technológiai bevezetés tempója ma már rendkívül gyors lehet, de a szervezeti adaptáció nem ilyen ütemben zajlik. Az ITSM-projektek sikere gyakran azon múlik, hogy a felhasználók megértik-e a célját és elfogadják-e az új működési modellt.

## Partner vagy termék: a hiányzó stratégiai elem

■ Mi a TOP 3 döntési szempont ITSM eszköz választásnál?

👤 5 / 53

> 1 Out-of-the-box folyamatok a rendszerekben

> 1 Automatizálás

> 2 Ár

> 3 Felhasználói élmény

> 4 AI képességek

> 4 Integrátor partnerek szaktudása

> 5 Gyári integrációk

### 8. Kép - Mentimeter 3. kérdés

Érdekes szempontként jelent meg, hogy a szervezetek valójában nem pusztán eszközt, hanem partnert keresnek. Olyan szereplőt, aki nemcsak platformot szállít, hanem a szervezet érettségi szintjéhez illeszkedő bevezetési modellt és fejlődési tervet is ad. Gyakori probléma, hogy az eszközz szállító a termékre fókuszál, a tanácsadó a folyamatra, de a kettő nem áll össze egységes működési keretté. Az ITSM hosszú távú sikeréhez azonban integrált gondolkodás szükséges.

## CMDB: az érettség vízválasztója

Van-e probléma a CMDB-vel? Ha van, milyen jellegű a probléma?

40 / 53 48

Most popular



Also prominent



Other responses

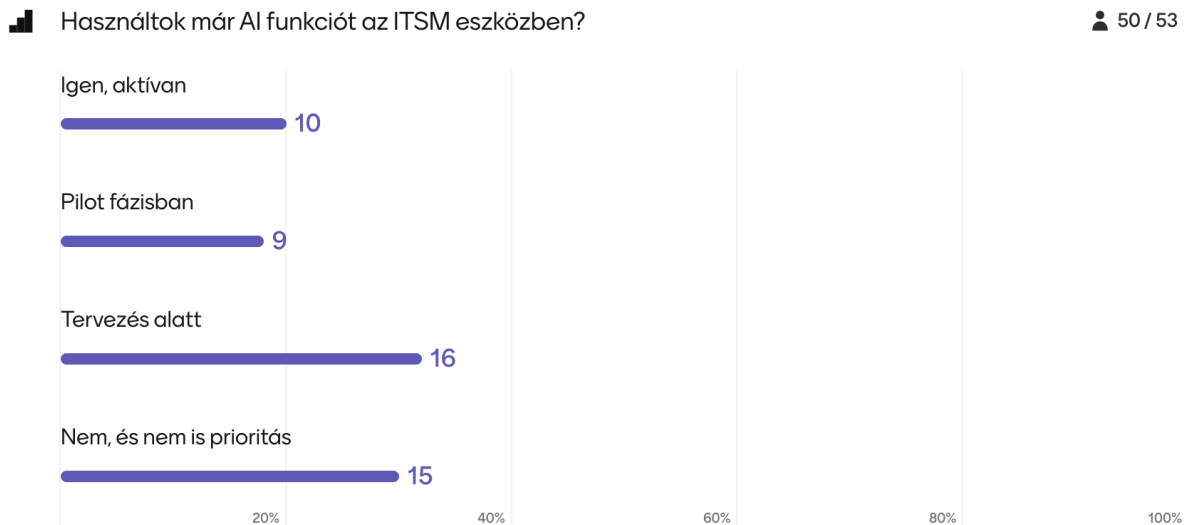


9. Kép - Mentimeter 4. kérdés

A konfigurációs adatbázis kérdése különösen erős szakmai visszhangot kapott. Abban széles körű egyetértés volt, hogy egy bizonyos érettségi szint felett a változáskezelés és a hatáselemzés nem működik megbízható CMDB nélkül. Ugyanakkor a CMDB létrehozása nem technológiai projekt, hanem szervezeti vállalás. Adatgazda, felelősségi modell és folyamatos adatminőség-menedzsment nélkül nem fenntartható.

Az automatikus discovery megoldások képesek nagy mennyiségű adatot betölteni a rendszerbe, de az üzleti kontextus és a szolgáltatási összefüggések értelmezése továbbra is tudatos tervezést igényel. A kérdés nem az, hogy mit lehet gyűjteni, hanem az, hogy mit fog a szervezet ténylegesen használni. A túl sok, strukturálatlan adat éppúgy akadály, mint a hiányos információ.

## AI az ITSM-ben: gyorsítás és kontextus



10. Kép - Mentimeter 5. kérdés

A mesterséges intelligencia nem jövőbeli vízióként, hanem konkrét alkalmazási példákon keresztül jelent meg. Elsősorban az adminisztratív terhek csökkentésében, a riportálás automatizálásában, a fejlesztési folyamatok gyorsításában és a korábbi jegyekből történő mintázatelemzésben látnak értéket a szervezetek. A hangsúly nem a technológián, hanem az időmegtakarításon és a döntéstámogatáson van. Az AI nem váltja ki a folyamatokat, hanem gyorsítja az információhoz jutást és segíti az összefüggések felismerését.

### Felhasználói élmény és generációs szemlélet

A szolgáltatásmenedzsment egyre inkább élménykérdés is. A felhasználók azonnali reakciót és egyszerű, intuitív ügyintézkést várnak el. A tudásmenedzsmentben a rövid, lényegre törő információ kerül előtérbe a hosszú dokumentációval szemben. Az ITSM szakma egyik kihívása, hogy a strukturált folyamatokat úgy kommunikálja, hogy azok értékteremtő eszközként jelenjenek meg, ne adminisztratív teherként.

## AI governance: a következő fejlődési szint



11. Kép - Kerekasztal-beszélgetés (Visontai Balázs)

Ahogy az AI mélyebben integrálódik az ITSM-platformokba, a governance kérdése elkerülhetetlenné válik. Ha egy rendszer képes adatot kinyerni, javaslatot tenni vagy automatizált lépést indítani, akkor világos felelősségi és ellenőrzési keretekre van szükség. A kérdés már nem az, hogy használjuk-e az AI-t, hanem az, hogy milyen irányítási modell mellett tesszük ezt. Az auditálhatóság, az adatvédelem és a döntési felelősség tisztázása az ITSM következő érettségi szintjének alapfeltétele.

### A valódi versenyelőny

A beszélgetés végére egyértelművé vált, hogy az ITSM 2026-ban nem egy újabb platform bevezetéséről szól. A siker kulcsa az érett működés, a tudatos adatkezelés, a fegyelmezett konfiguráció és a kontrollált innováció. Az eszköz csak keret. A versenyelőnyt az adja, hogy a szervezet mennyire képes a technológiát fenntartható szolgáltatási képességgé alakítani.

(összeállította: [László Barabás](#), fotók: [Peter Kozma](#) )

