

We make sure



Út az ITIL-e00n át az ISO/IEC 20000-ig

Fujitsu Siemens Computers Kft.

Nádas Bence - Menedzselt szolgáltatások vezető, Fujitsu Siemens Computers Kft.

2009. március 18.

We make sure

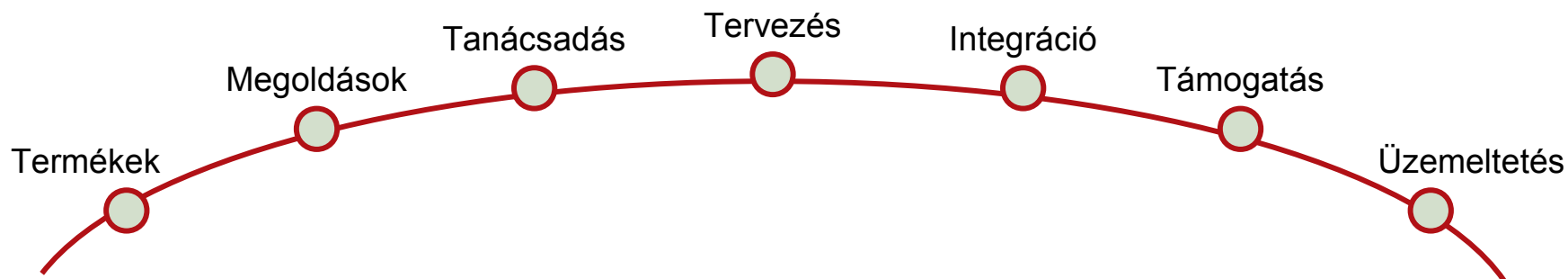


Vállalatunk

A Fujitsu Siemens Computers Európa vezető IT-szállítója. Németországban piacvezető pozícióval rendelkezik. Stratégiája a mobilitásra és a Dinamikus Adatközpontot támogató termékekre és megoldásokra összpontosít – emellett kiterjedt szolgáltatásportfóliót is kínál. 10 700 európai dolgozója közül mintegy 5000 a szolgáltatási üzletágat erősíti.

Infrastruktúra-szállító: platformok, megoldások és szolgáltatások

We make sure



Infrastruktúra-üzletág

Platformüzletág

- IT-kliensek és mobil megoldások
- Szerver- és tárolórendszerek



Megoldásüzletág

- Szabványos, „kulcsrakész” infrastruktúra-megoldások átfogó szolgáltatás-kínálattal kiegészítve



Szolgáltatási üzletág

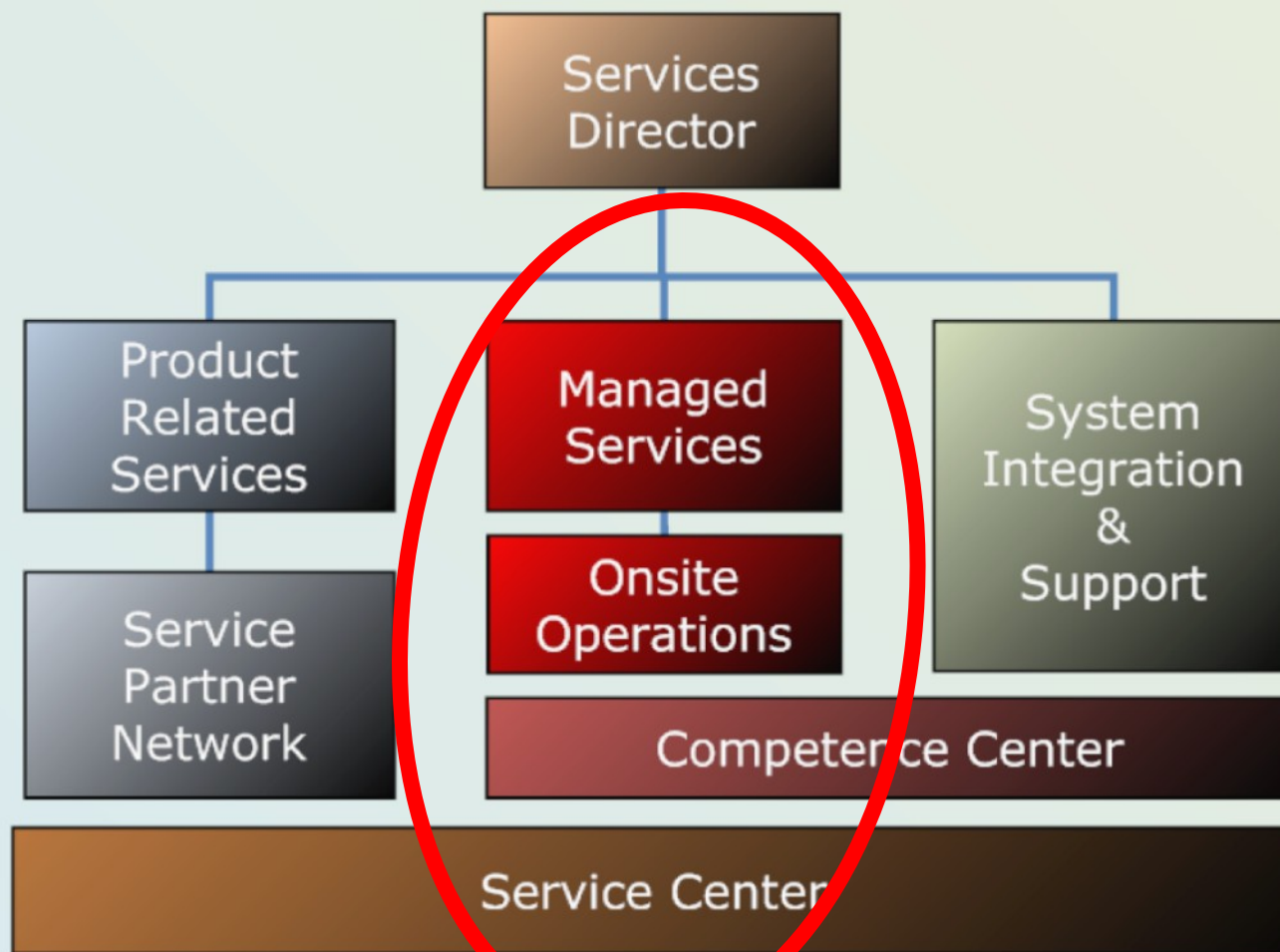
- Karbantartási és támogató szolgáltatások
- Integrációs szolgáltatások
- Menedzselte szolgáltatások



Szolgáltatási szervezet

A tanúsítási terjedelem

We make sure



We make sure



Kiindulási alap

A Fujitsu Siemens Computers már a tanúsítás előtt is teljeskörű támogatási szolgáltatást nyújtott.

- SLA alapon történő szolgáltatás
- Szolgáltatói (ügyfélközpontú) szemlélet
- Szolgáltatási tapasztalat
- ISO 9001
- ISO 14000
- Group szintű elvárások és szabályozások



A Menedzselt Szolgáltatások garantálják az átlátható, SLA alapú szolgáltatásnyújtást

We make sure



Célkitűzések, motivációk

Szolgáltatásaink testreszabásánál mindig az üzleti területek igényeit helyezzük középpontba

- Pontos definiált szolgáltatási folyamatok
- Szolgáltatási tevékenység követése, irányítása
- Hatékony kommunikáció
- Tevékenység dokumentálása
- Jelentési rendszer
- „Formális“ ITIL megfelelés
- Folyamataink finomhangolása, költségcsökkentés
- Ügyfelek bizalmának elnyerése
- Szolgáltató szervezet felkészítése a növekedésre
- Megkülönböztető
- FSC, mint informatikai szolgáltató felismertetése a piacon



Célünk a szolgáltatásminőség, ezen keresztül pedig ügyfeleink elégedettségének folyamatos növelése

A tanúsítás alapja

■ SO/IEC 20000-1, ISO/IEC 20000-2
Information technology – Service management
Part 1: Specification
Part 2: Code of Practice
2005-12-15

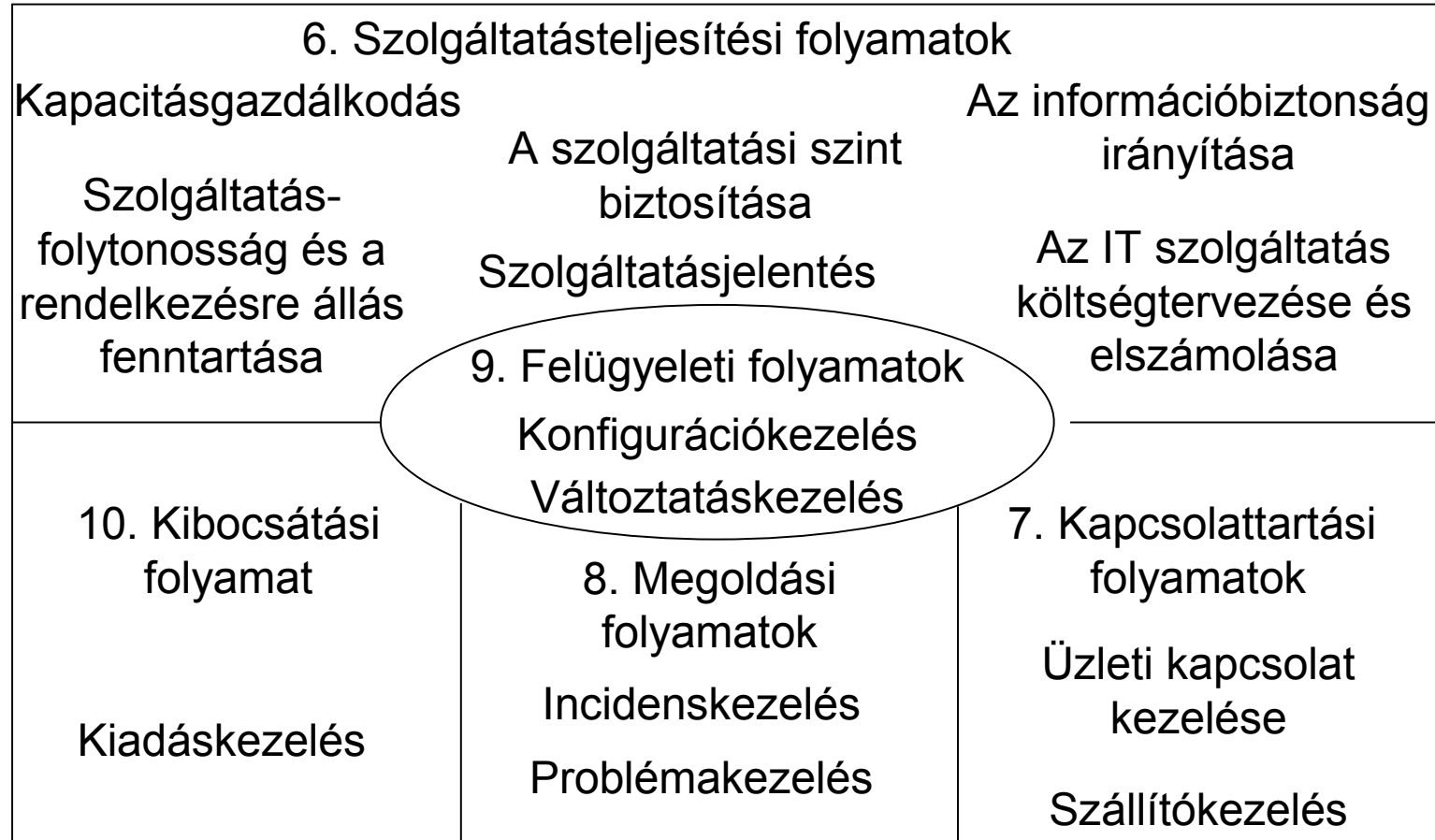
■ MSZ ISO/IEC 20000-1, MSZ ISO/IEC 20000-2
Informatika. Szolgáltatásirányítás
1.rész: Előírás
2. rész: Alkalmazási útmutató
2007-10-01

Az 1. rész tartalmazza a követelményeket, amelyeknek való megfelelés ellenőrizhető és tanúsítható.



Az ISO/IEC 20000-1 szolgáltatásirányítási folyamatai

We make sure



A bevezetési projekt bemutatása

Cél

- ISO 20000-1 tanúsítvány megszerzése (ISO 27001)

Feladatok

- Szervezet átalakítása
- Folyamatok definiálása
- Szerepkörök meghatározása és nevesítése
- Szolgáltatásirányítási eszköz bevezetése
- Folyamatos oktatás

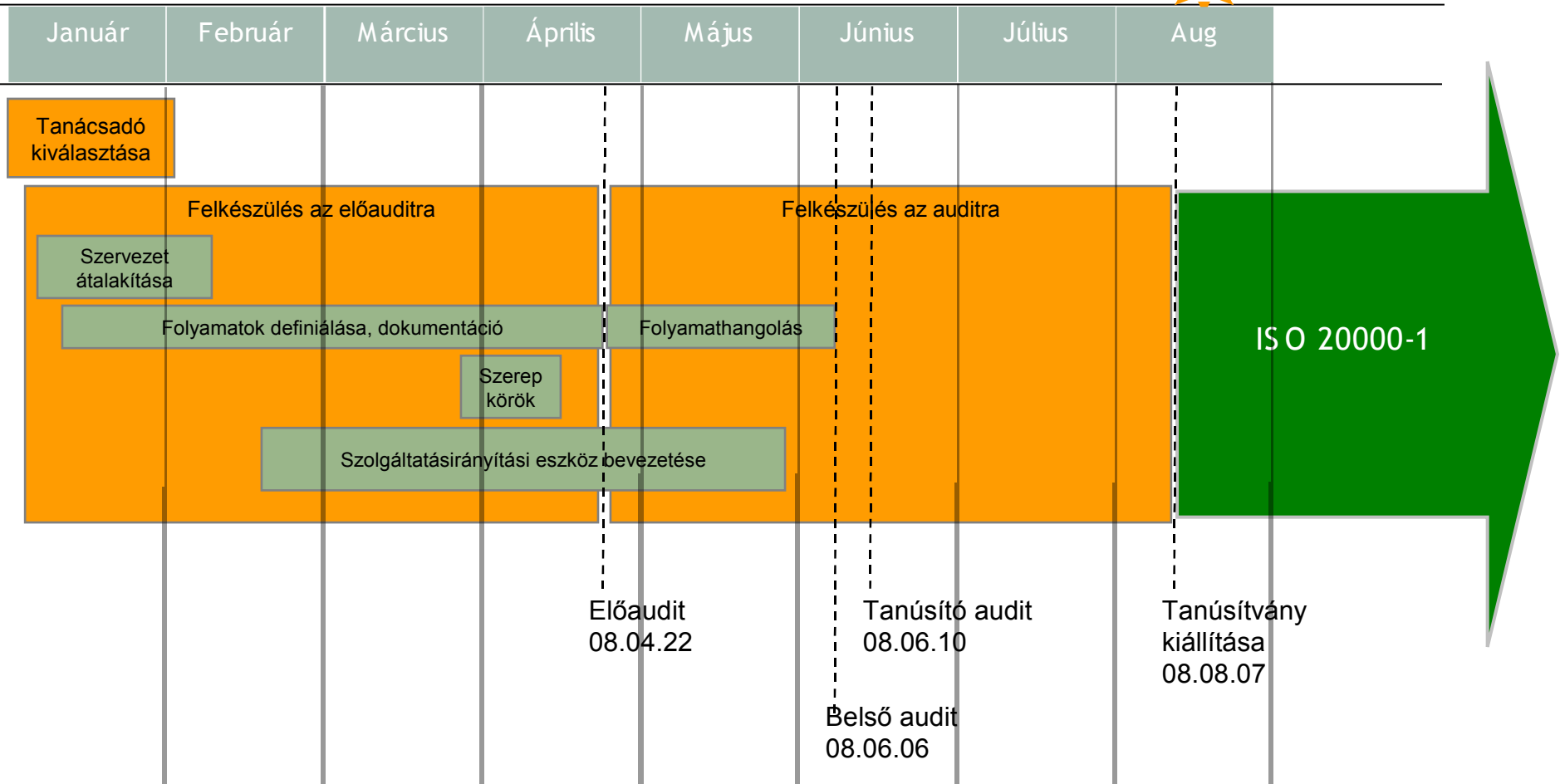
Felelősök

- Projektszponzor
- Projektmenedzser
- Tanácsadó
- Munkatársak



Projekt időtényezői, folyamata

2008



Tapasztalatok

Mi kell hozzá?

- Projektszemléletű felkészülés
- Pozitív hozzáállás, légkör és elkötelezettség megteremtése az auditált szervezet minden szintjén
- Oktatás, lehetőleg a bevezetési projekt elején
- Idő
- Erőforrás
- ITIL szakértők, ismeret
- Külső tanácsadó?
- Vezetői elkötelezettség
- Rendszerdokumentáció vs. gyakorlati megvalósítás



Tapasztalatok

Nehézségek, problémák

- Dokumentáció részletezettségének szintje
- Ügyfelek bevonása, együttműködésük megszerzése
- Idő és erőforrás allokálása
- Munkatársak meggyőzése, az ellenállás leküzdése
- Szabványpontok értelmezése, ISO vs. ITIL terminológia

Eredmények, sikerek

- Tanúsítvány megszerzése, DE EMELLETT:
- Átlátható szervezet, folyamatok, tevékenység
- Gyors és tetten érhető ügyfél elismerés
- Hatékonyabb erőforrásgazdálkodás
- Tervezettebb, nyugodtabb munkavégzés



Tanúsítások a világban

- Európa: 92 (57)
pl. UK(37), D(16), CH(9), A(5), CZ(5), F(3), NL(3), E(3), DK(2), PL(2)
- Ázsia: 155 (95)
pl. Japán(38), India(37), Kína(26), Dél-Korea(22), Hong Kong(7)
- Afrika: 1 (0) Botswana(1)
- Amerika: 10 (7) USA(7), Brazília(2)
- Ausztrália: 1 (3)
- Összesen: 259 (159) - 2008. január óta 63% növekedés

Forrás: www.isoiec20000certification.com

Az eredmény:

Certificate HU08/3424

SGS

The management system of

Fujitsu Siemens Computers Kft.

H – 1143 Budapest
Gizella út 51-57.

Has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 20000-1:2005


For the following activities

**The IT Service Management System supporting the provision of
Managed IT Services for external customers.**

Further clarifications regarding the scope of the certificate and the applicability of
ISO 20000-1:2005 requirements may be obtained by consulting the organisation

This certificate is valid from 7 August 2008 until 6 August 2011
and remains valid subject to satisfactory surveillance audits
Re certification audit due before 11 June 2011
Issue 1. Certified with SGS since 7 August 2008

Authorised by



SGS Hong Kong Limited Systems & Services Certification
20/F., Metropole Square, 2 On Yiu Street
Siu Lek Yuen, Shatin, N. T., Hong Kong



We make sure

FUJITSU
COMPUTERS
SIEMENS

PRIMEQUEST
400

Köszönöm a figyelmüket!

Hétpecsét, 2009. március 18.

Nádas Bence – bence.nadas@fujitsu-siemens.com
Fujitsu Siemens Computers – Menedzselt Szolgáltatások