

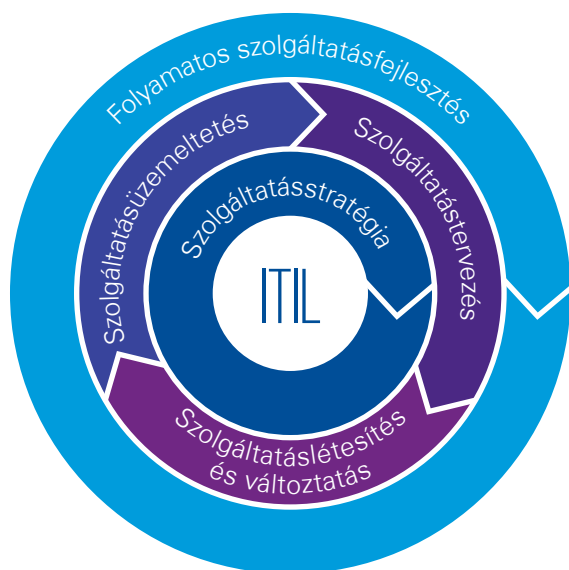
ITIL szerinti működés kialakításának támogatása

Informatikai Kockázatkezelési Tanácsadás



Biztos benne, hogy társaságánál az informatika megfelelő minőségben és hatékonyan támogatja az üzleti célokat?

Az informatika minőségével kapcsolatos kérdések megválaszolásában is segítséget nyújt az ITIL alapú szolgáltatásmenedzsment, üzleti céljaik megvalósítása érdekében ugyanis a társaságok gazdaságosan üzemeltethető, hatékony, és objektív módon mérhető informatikai szolgáltatásokat igényelnek. Ez igaz mind a társaság szempontjából külső informatikai szolgáltatók, partnerek által nyújtott szolgáltatásokra, de a belső informatikai szolgáltatásokat nyújtó szervezetre is. Annak érdekében, hogy a társaságok ezen elvárásoknak meg tudjanak felelni, szükség van egy olyan átfogó rendszerre, mely lefedi az informatikai szolgáltatásokkal kapcsolatos teljes kérdés- és feladatkört. Az ITIL keretrendszer magába foglalja az informatikai szolgáltatások stratégiai tervezésétől kezdődően – a szolgáltatások pénzügyi felügyelete mellett – az IT-üzemeltetés és a folyamatos szolgáltatásminőség-fejlesztés témakörével kapcsolatos legjobb gyakorlatokat.



Ismerősek Önnek az alábbi problémák?

- Társasága informatikai szervezetének és az infrastruktúrájának kihasználtságáról, teljesítményéről csak közelítő becslések állnak rendelkezésre, az informatikai szervezet működése jelenleg nem mérhető;
- nem biztos benne, hogy mekkora informatikai szervezet szükséges társasága üzleti céljainak támogatására, illetve hogy milyen feladatoknak hol, és milyen osztályoknál kellene megjelenniük;
- az informatikai szervezeti egységek közötti munkamegosztás a kialakított feladat- és hatáskörök ellenére nem egyértelmű, inkább a szokásjogon alapul;
- az informatikai beszállítók, támogatók teljesítményéről nem áll rendelkezésre megfelelő minőségű információ, így a szerződött partner elszámoltatása nehézségekbe ütközik;
- nem biztos benne, hogy támogatási szerződése szükséges és elégséges módon fedik le informatikai szolgáltatásai külső és belső igényeit;
- többször nehéz objektív mutatók alapján alátámasztania informatikai költségeit, illetve a meglévő mutatókat használnia a költségvetés tervezéséhez.

Hogyan tudunk a segítségére lenni?

A KPMG ITIL alapú szolgáltatásmenedzsmenttel kapcsolatos szolgáltatásai segítik Társaságát az alkalmazandó legjobb gyakorlat szerinti működés megtervezésében, végrehajtásában, valamint a további fejlesztési lehetőségek azonosításában. Ehhez a következő megoldásokat kínáljuk:

Informatikai szolgáltatásmenedzsment stratégiájának kialakítása:

Az üzleti igények és folyamatok, valamint a stratégiai célok, a vezetői elvárások mentén kialakítjuk a szolgáltatásmenedzsment stratégiai koncepcióját.



Javaslatot teszünk a szolgáltatásportfólióra, felülvizsgáljuk az informatika pénzügyi menedzsmentjét, és azonosítjuk a fejlesztési lehetőségeket

ITIL alapú szolgáltatásmenedzsment bevezetésének támogatása:

Szakértőkkel támogatjuk az Ön informatikai szolgáltatásmenedzsment projektjét – szóljon a projekt akár teljes, akár részleges ITIL alapú optimalizációról. Felmérjük és értékeljük a jelenlegi informatikai szolgáltatási folyamatokat, funkciókat. Megvizsgáljuk a társaság kontrolkörnyezetét, a szolgáltatási architektúrát, az eszköz- és konfigurációkezelést. Értékeljük a szolgáltatási szinteket, és a szállítói szerződéseket. Segítünk az informatikai érettségi szint megállapításában, a fejlesztendő fókuszpontok meghatározásában. Az eredményekkel összhangban – az iparági összehasonlító elemzések, tapasztalatok figyelembe vételével – reális javaslatot teszünk a szervezet és a folyamatok kialakítására, a szabályozottság megteremtésére. Segítünk az informatikai szervezet, és a folyamatok teljesítménymutatóinak (KPI) kialakításában, valamint a szolgáltatási szintet érintő célok meghatározásában. Tanácsot adunk az ITIL alapú szolgáltatásmenedzsmentet támogató eszközök kiválasztáshoz, a követelmények meghatározásához, és a használattal kapcsolatos folyamatok előkészítéséhez.

Milyen előnyöket nyújtunk?

- Szolgáltatásaink lefedtetik az alapokat az informatikai szolgáltatások transzparens és mérhető működéséhez, valamint lehetővé teszik a számon kérhetőséget;
- az iparági összehasonlító elemzésünkön is alapuló megoldásunkkal javítható a szervezeti egységek közötti együttműködés, növelhető a szervezeti hatékonyság. A megvalósított keretrendszerrel az informatika elismertebbé válhat;
- a szolgáltatásszint-menedzsment folyamatának optimalizálásával megoldásunk ellenőrizhetővé teszi a beszállítók teljesítéseit, racionalizálja a kapcsolódó költségeket és emeli az Ön társasága által nyújtott informatikai szolgáltatások szintjét;
- a hatékony eszköz- és konfiguráció-menedzsmenttel (CMDB, szolgáltatáskatalógus) megvalósítjuk a támogatási szerződések és a külső és belső szolgáltatások összhangját;
- a kialakított rendszer segítségével optimalizálható az IT-üzemeltetésre és -fejlesztésre fordított pénzeszközök allokációja. Mivel a költségvetés mérőszámokon alapul, így az informatikai beszerzések tervezhetővé válnak.

Amennyiben felkeltettük érdeklődését, a részletekkel kapcsolatosan keressen bennünket az alábbi elérhetőségeinken.

Kapcsolat:

Sallai György

igazgató

T.: + (36) 1 887 6620

E.: gyorgy.sallai@kpmg.hu

KPMG.hu



Az itt megjelölt információk tájékoztató jellegűek, és nem vonatkoznak valamely meghatározott természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiség nélküli szervezet körülményeire. Társaságunk ugyan törekszik pontos és időszerű információkat közölni, ennek ellenére nem vállal felelősséget a közölt információk jelenlegi vagy jövőbeli hatályosságáért. Társaságunk nem vállal felelősséget az olyan tevékenységből eredő károkért, amelyek az itt közölt információk felhasználásából erednek, és nélkülözik társaságunknak az adott esetre vonatkozó teljes körű vizsgálatát és az azon alapuló megfelelő szaktanácsadást.

A KPMG név, a KPMG logó a KPMG International lajstromozott védjegye.

© 2016 KPMG Tanácsadó Kft., a magyar jog alapján bejegyzett korlátozott felelősségű társaság, és egyben a független tagtársaságokból álló KPMG-hálózat magyar tagja, amely hálózat a KPMG International Cooperative-hez ("KPMG International"), a Svájci Államszövetség joga alapján bejegyzett jogi személyhez kapcsolódik. Minden jog fenntartva.