

## BPR eredmények sikeres bevezetése ARIS támogatással

Pónya Gábor minőségirányítási osztályvezető, Magyar Telekom NyRt.

Kiss Péter projektvezető, Magyar Telekom NyRt.

2012. november 7.

Life is for sharing.



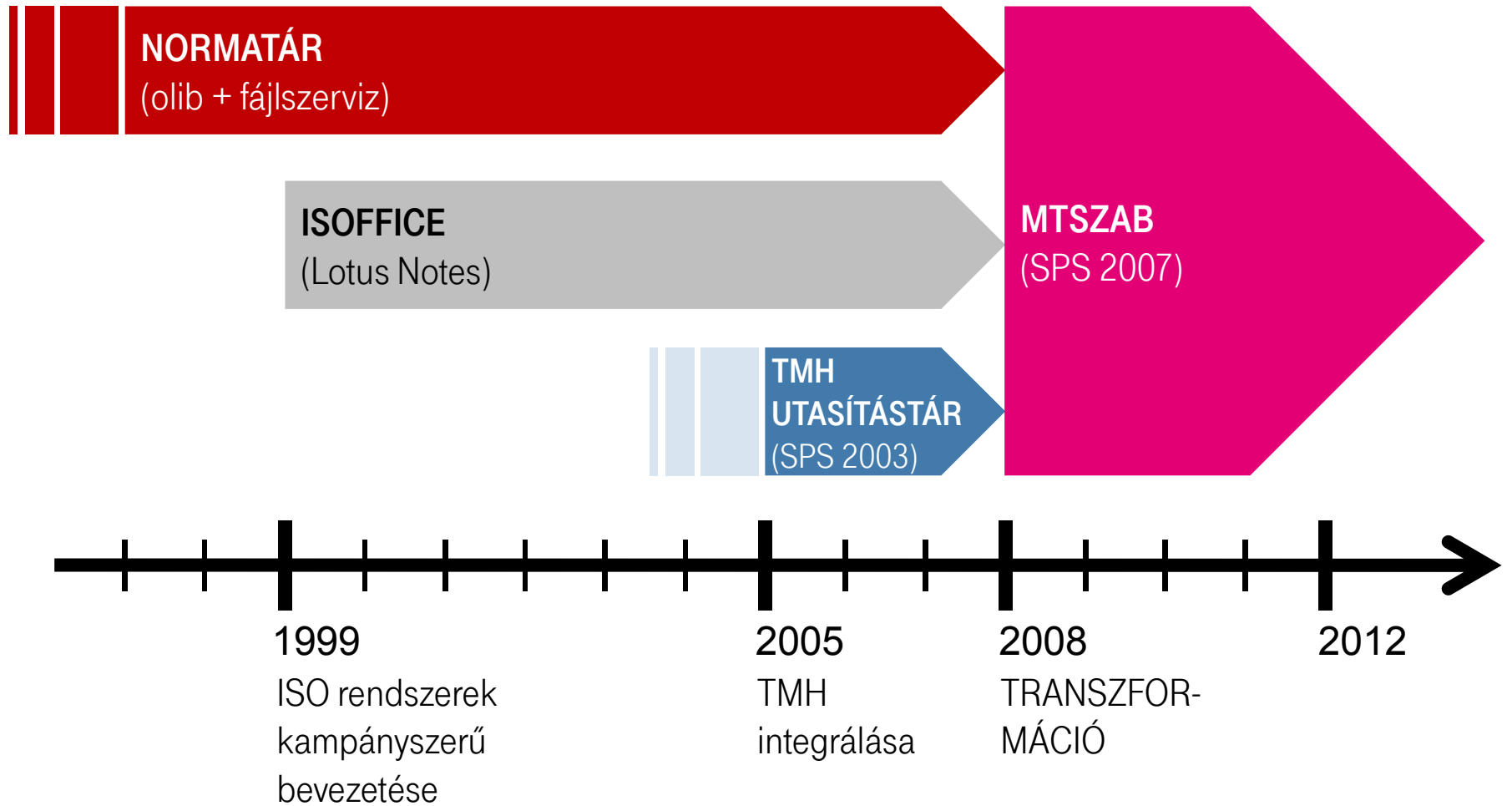
# Témák, tartalomjegyzék

- Szabályozási környezet és annak változásai.....4.
- ARIS alkalmazása a folyammenedzsment támogatására.....5.
- A projekt kihívása.....7.
- Adatbázis alapú folyamatmenedzsment eszköz bevezethetősége.....9.



# Szabályozási környezet és annak változásai (a múlt)

# Szabályozási infrastruktúra alakulása, fejlődése



# ARIS alkalmazása a folyammenedzsment támogatására (a múlt)

# A múlt - „ARIS szkeptikus vagyok” de még mindig használjuk!

## Eredeti múltbéli elképzelések

- A folyamatmenedzsment kiterjedt, teljeskörű ARIS támogatása,
- BPR projektek alapja
  
- Teljes körű megközelítés („megamodellek”)
- Centralizált támogatás – decentralizált modellezés
- A rendszer karbantartása magas szakmai kompetenciát igényel, igen erőforrás igényes



## És ami megvalósult

- Általános folyamatmenedzsment támogatásra NEM használjuk jelenleg az ARIS-t
  
- Kisebb, konkrét feladatok támogatása továbbra is megvalósul
  
- Egyes BPR projektekben ARIS folyamatmodellezés történik, de ezek előn tartása a projekt zárását követően nem biztosított



# A projekt kihívása

# FIT/PROMPT előzmények

## FIT Factory (IT folyamat BPR)

- IT folyamat BPR (FIT) projekt által kialakított folyamatok leírása a projekt alatt folyamatosan változik
- A vonatkozó szabályozások módosítására is a folyamatok végleges kialakítását követően, a projekt eredményes befejezésekor tud sor kerülni

## CTIO döntés

- A FIT projekt idejére külön szabályozási felület, az ún. PROMPT portál létrehozása
- A projekt végével a PROMPT és az MTSZAB szabályozásait harmonizálni kell

A Magyar Telekom Process and Organization Management Portal, PROMPT, olyan eszköz, amely az IT Factory szereplőit támogatja irányítási, üzemeltetési, működési és engineering funkciók ellátásában. A PROMPT portál az IT Factory működéséhez szükséges strukturális szabályozásokhoz, folyamatok interakcióhoz és teljesítmény-mérés mechanizmusokhoz nyújt stratégiát és útmutatást. Az iparagi legjobb gyakorlatokra és saját múltbeli tapasztalatainkra támaszkodva és ezekre alapozva –folyamatok egyszerűsítésével és egységesítésével– törekvünk célunk, a minél magasabb működési hatékonyság elérésére.

Magyar Telekom Copyright © 2010

- Modern kinézet
- Különbféle nézetek
- Teljes manualitás





Adatbázis alapú folyamatmenedzsment eszköz  
bevezethetősége  
(Cél, pilot eredmények, sikertényezők...)

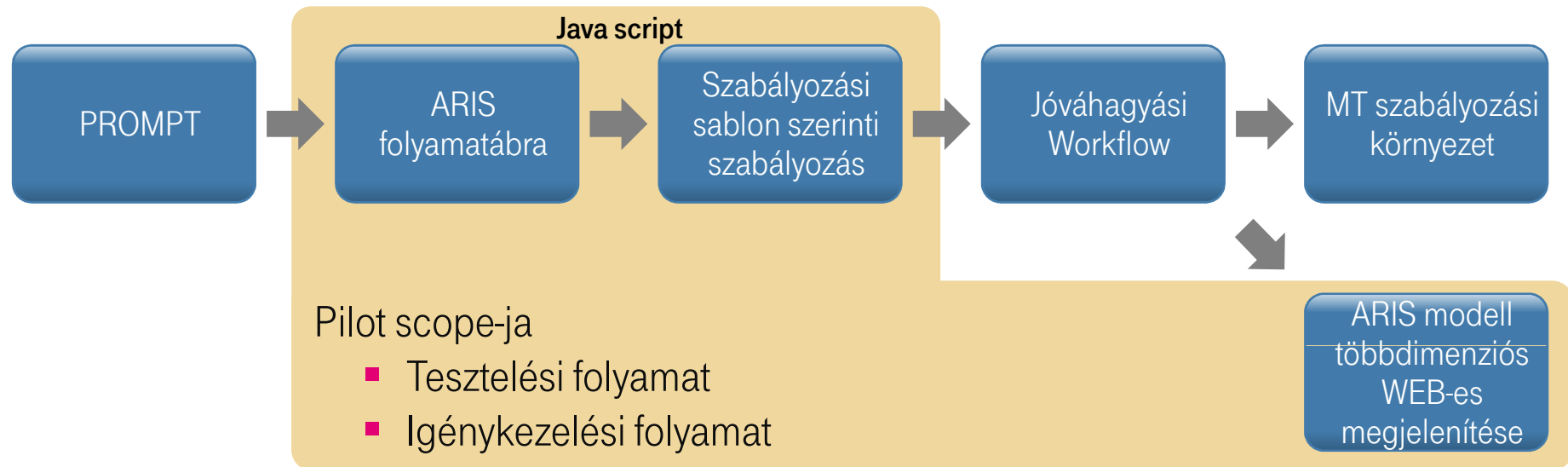
# Cél

Folyamatszabályozások támogatására egy olyan eszköz / megoldás kialakítása, amely

- támogatja a
  - folyamatok ábrázolását
  - adott szerepkörhöz tartozó folyamatok / tevékenységek megjelenítését
  - FIT által definiált folyamatok a MT folyamati struktúrájába integrálását
  - a modellezett folyamatok MT szabályozási környezetébe történő (tartalmi és formai) illesztését
  - működésfejlesztési projektek megvalósítását
- lehetővé teszi a jövőben más üzleti folyamatok felfűzését a kialakított struktúrára, mint pl.
  - üzleti kockázatelemzés
  - IBIR kockázatelemzés
  - BCM



# Adatbázis alapú eszköz bevezethetősége – Pilot eredmények

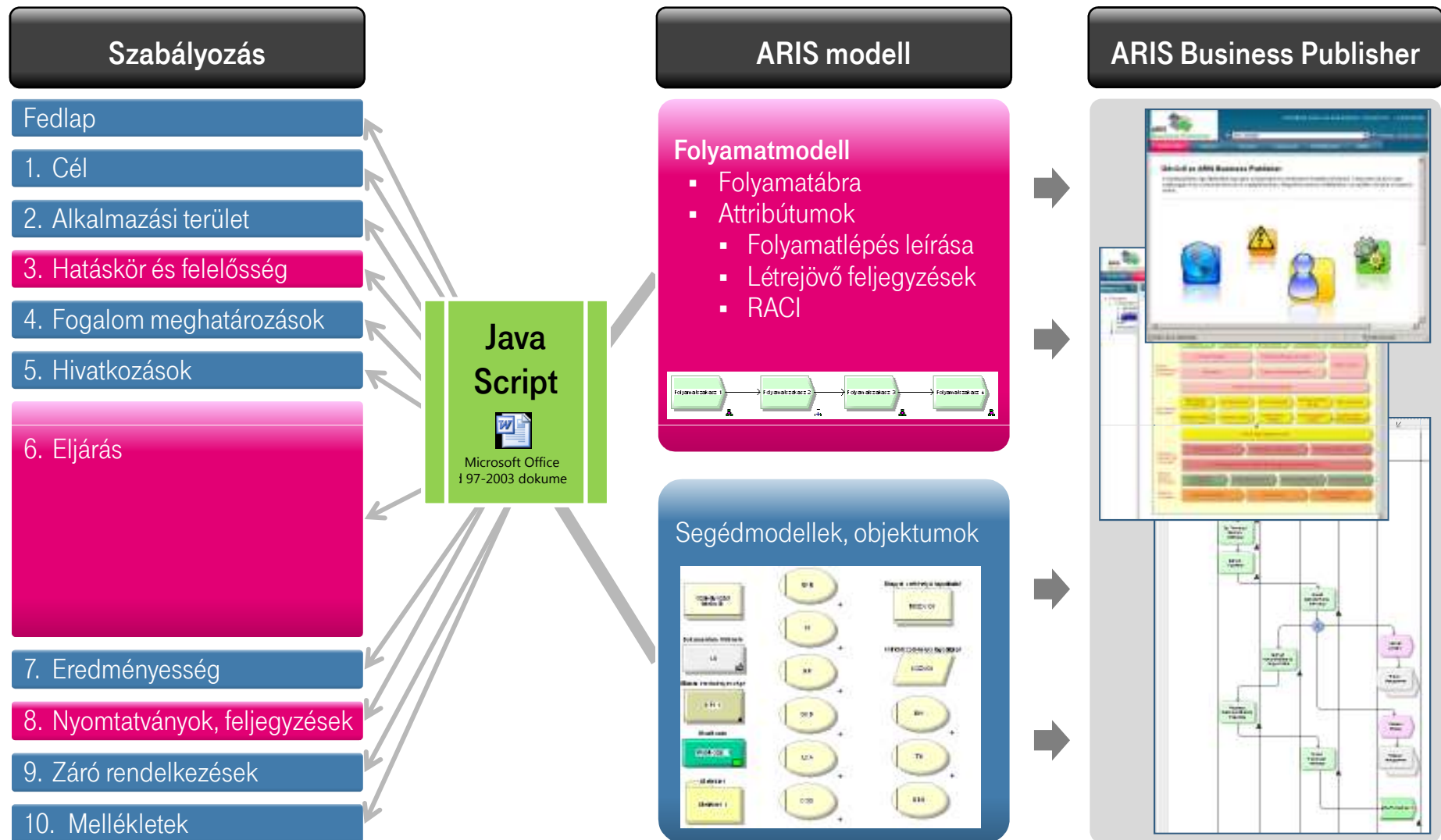


## Alapelvek

- Az új megoldás teljes mértékben illeszkedik a MT szabályozási környezetéhez, opcionális alkalmazás
- A szabályozás teljes mértékben az ARIS modellekből áll elő, további manuális kitöltésre nincs szükség
- Az új megoldás webes megjelenése őrizze meg a PROMPT értékeit (folyamat alapú szerepköri nézet, szerepkör alapú folyamat nézet, nyomtatványok feljegyzések bizonylatok, eredményesség, hatássóság, hatékonyság)



# Technikai megoldás – magas szintű áttekintés



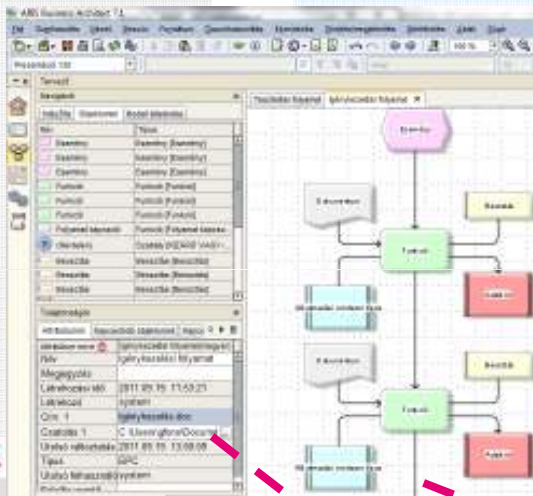
# Eljárás szintű áttekintés

XXX\_v1.0.0.doc

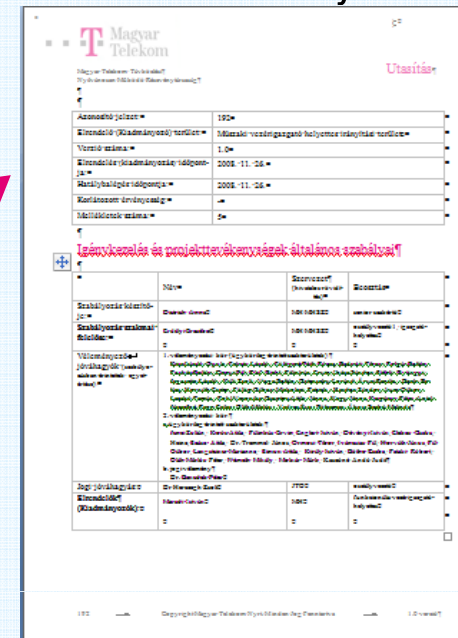


Folyamatszabályozás alapú ARIS konvenciók és modellek

...Rar\$DI98.366\lgénykezési folyamat.mht



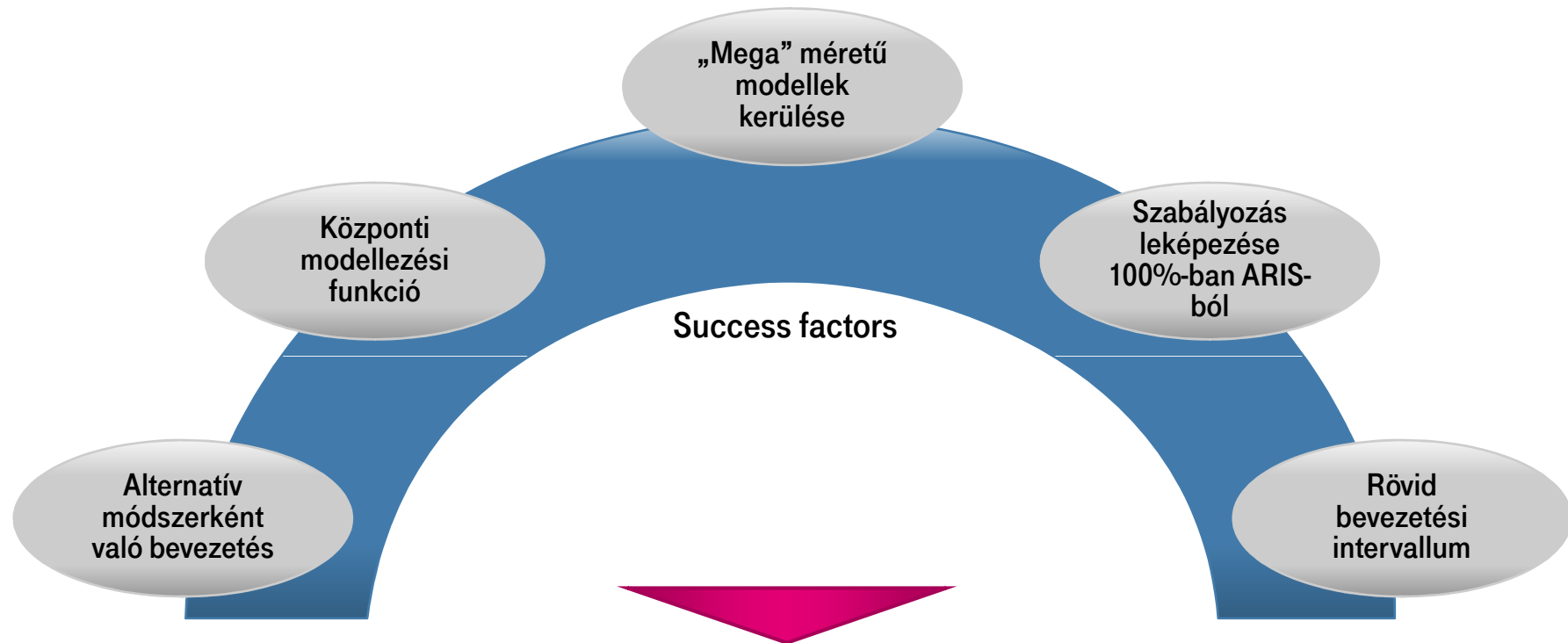
# ARIS alapú word szabályozás



ARIS web, csatolt ARIS alapú word szabályozással



# A megoldás kiterjesztésének sikertényezői

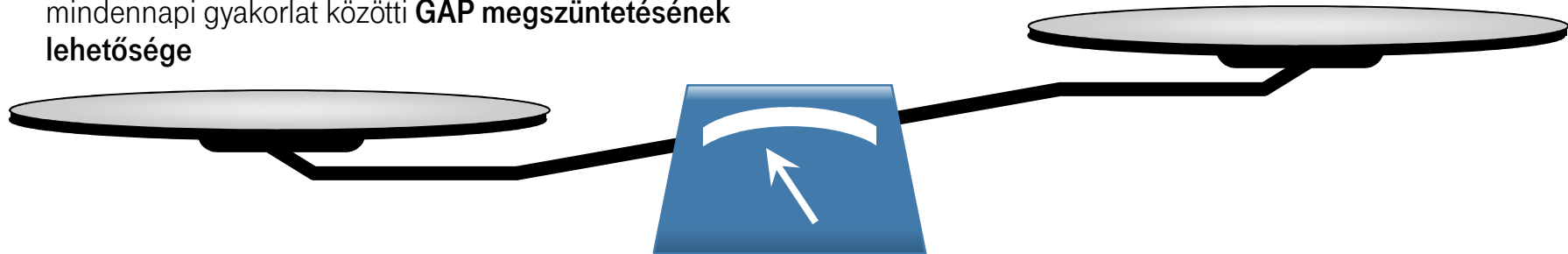


Egy olyan folyamattámogató eszköz, mely a folyamat megtervezésétől a szabályozás elkészítéséig hatékony támogatást nyújt, illeszkedik a MT jelenlegi eszköztárához.



# Előnyök és hátrányok

- Teljes mértékben **illeszkedik** a jelenlegi szabályozási környezethez
- **Területenként** is alkalmazható, nem kell mindenkinek átállnia
- **Folyamatmodellek és szabályozások szinkronja** biztosított, a szakterületek szabályozáskészítéssel terhelése minimális
- A szabályozások **valós időben változtathatóak** (FIT filozófia)
- Munkatársak részére a **folyamatok szerepköri nézetben** is elérhetőek, ennek **karbantartása** külön erőforrást nem igényel
- **Továbbfejleszhető**
- Jövőbeni **BPR projektek** támogatása, a tanácsadók által leszállításra kerülő magas szintű elvi modellek és a mindennapi gyakorlat közötti **GAP megszüntetésének lehetősége**
- A **bevezetéshez modellezőt** kell bevonni
- A rendszer **karbantartásához** dedikált modellezők szükségesek (belső erőforrásból megoldható )



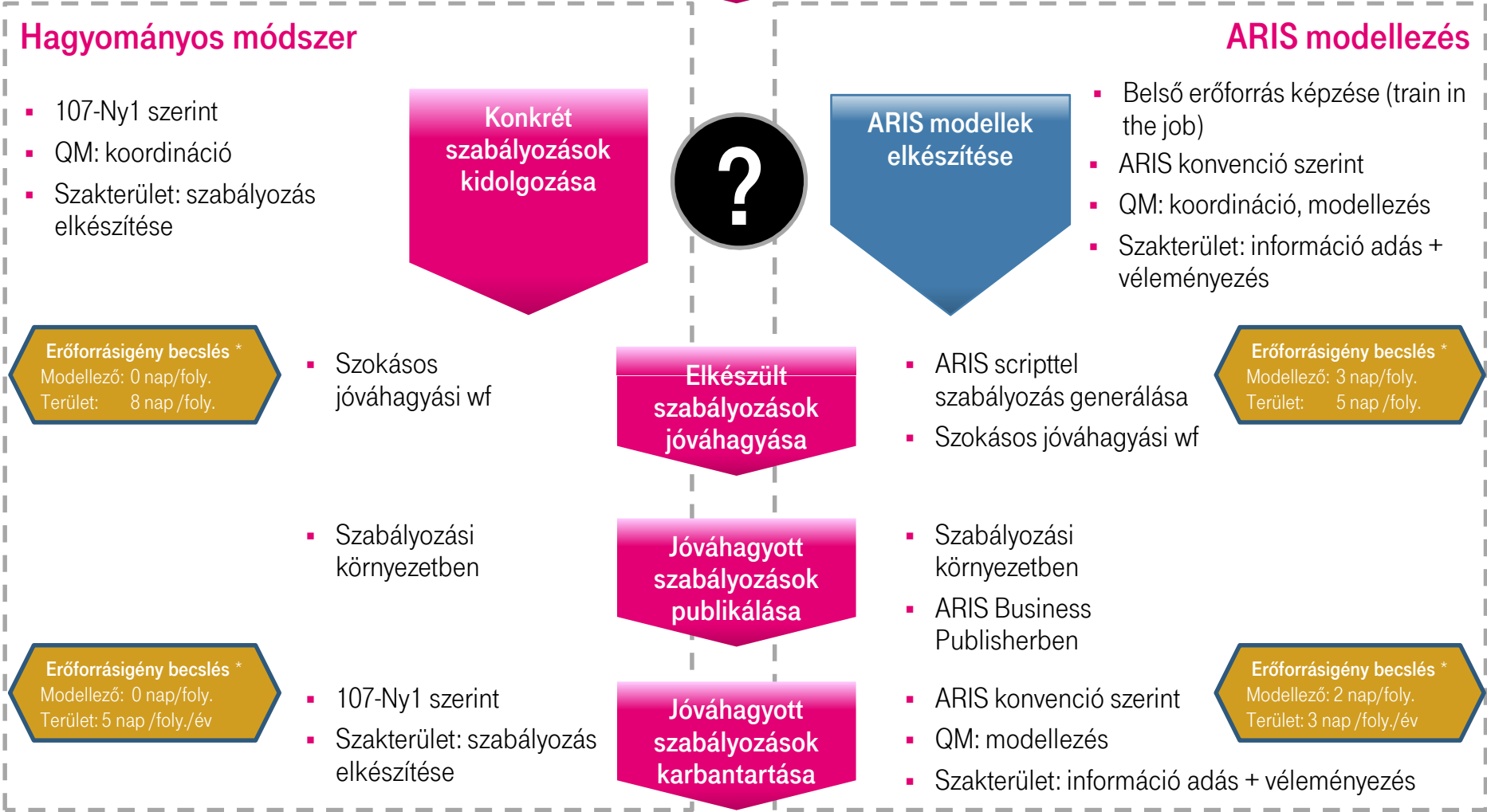
- A **szabályozásokat** el kell készíteni
- A jelenlegi **folyamatleírásokat** felül kell vizsgálni



# Scenáriók összehasonlítása

Intézkedési terv (RoadMap) kialakítása

- QM: koordináció
- Szakterület: döntés



\* Kb. 30 folyamat érintett az átdolgozásban



# Tanulságok, következtetések

## Átfutás

- Pilot: 5 hónap
- Egy folyamatleírás konvertálása: 1-2 hét (a területek rendelkezésre állásának függvénye)
- ~30 folyamatból 14 szabályozás készült mely szervesen illeszkedik a MT folyamati és szabályozási struktúrájához

## Erőforrás

Meglévő szabályozás technikai konvertálása, script feltöltése:

- Szakterület részéről rendelkezésre állás 2-3 nap
- Szakterületi folyamatgazdák 11 fő
- QM koordináció: 10 nap
- +modellező (3 fő)
- +ARIS licenc

Új szabályozás kialakítása / szabályozás tartalmi felülvizsgálata további erőforrást igényel

Jó lehetőség a folyamatmenedzsment és a  
folyamatszabályozások minőségének javítására

## Megvalósíthatóság

- 100%-ban megoldható a szabályozás tartalmának automatikus előállítás az ARIS modellből.
- 95%-ban állítható elő a PR által előírt arculati forma.
- Az így elkészített modellek, különféle szakmai nézetek és szabályozások jól karbantarthatók.

## Folyamatmenedzsment

- Meglévő szabályozásaink, folyamatmodelljeink felülvizsgálata is szükséges
- A folyamatszabályozások minőségét, konzisztenciáját és folyamatmodell alapú előállítását az ARIS garantálja
- Nagy előny hogy a folyamatgazdáknak csak a folyamatábrák helyességére kell a hangsúlyt fektetni



Köszönöm a figyelmet!

