

# Az IT osztály műszerfala (A CIO dashboard-ja)

2022.11.16.

**Újház**

Ha építkezel, találkozunk.

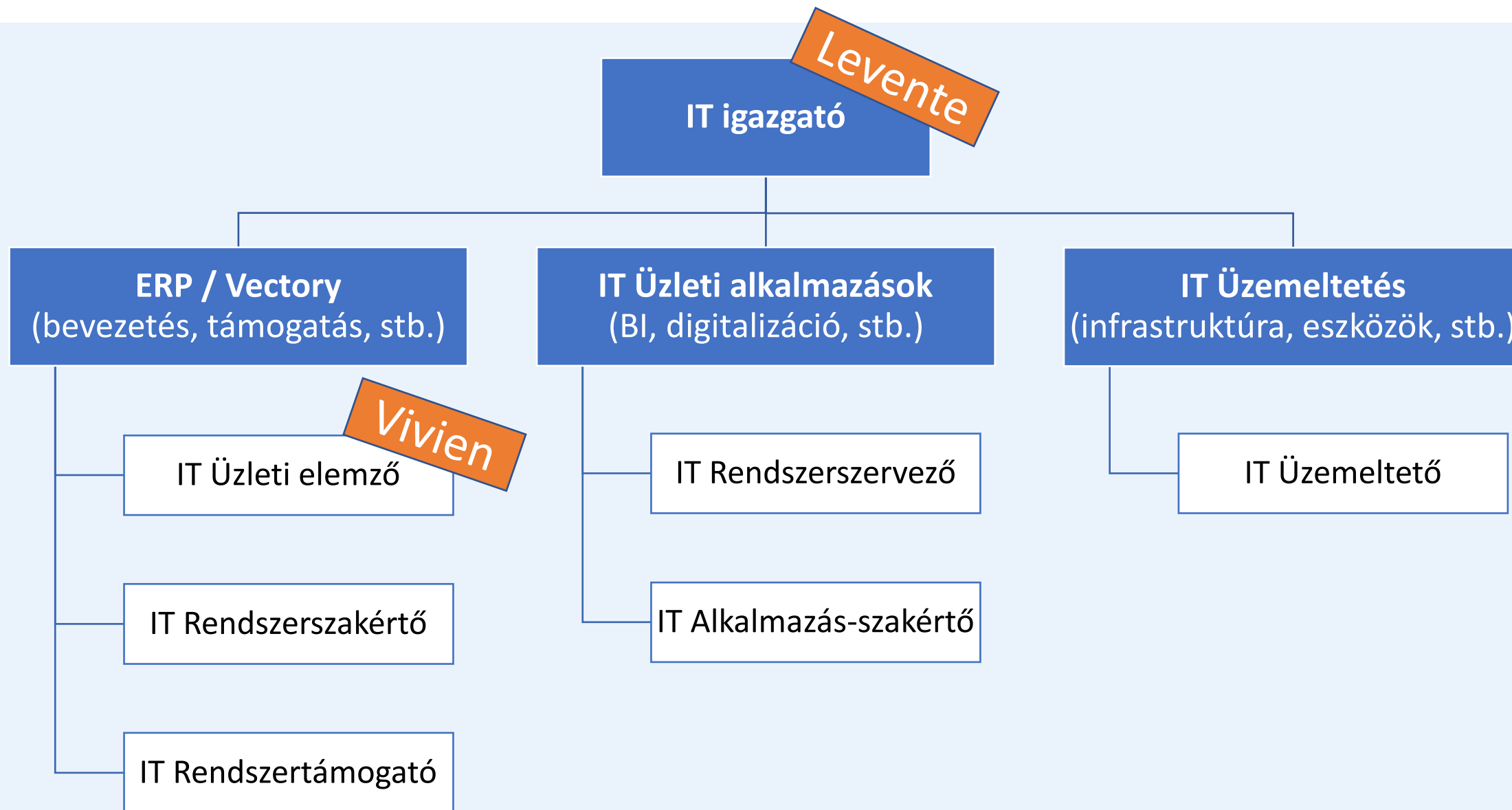
Mikula-Laukó Vivien

Tartó Levente

# BEVEZETÉS



- 25 éves magyar tulajdonú **franchise-jellegű beszerzési társulás**
- Közel 60 tagcég, 100 telephely, 2000 munkatárs
  - Tagcég = régen tüzép, ma építőanyag-kereskedés
- Szolgáltatóközpont-jellegű funkciót ellátó **központi szervezet**
  - 120 fő, 6 szakterület: Kereskedelem, Gazdaság, IT, Marketing, HR, Képzés
- **Központi IT**
  - 21 fő: a központnak és a tagoknak is dolgozik



# Az információigény különböző szintjei



	Stratégiai szint	Taktikai szint	Operatív <sup>+</sup> szint	Operatív szint
Riport fogyasztó				
Időtávlat				
Cél				
Mutató				
Példa				

# Kiinduló kimutatási állapot – füles Excel



A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N
1	Mennyiség / Sorszám	SLA státusz2											
2	Felelős	Típus	OK	ÉLŐ-OK	NOK	Összesen		SLA százalék	Típus	OK + ÉLŐ OK	NOK + ÉLŐ NOK	EII	
3	Felelős 08	Hiba	61		1	4	66	Felelős 08	Hiba	94%	6%	IGAZ	
4	Felelős 08	Kérdés	14			1	15	Felelős 08	Kérdés	93%	7%	IGAZ	
5	Felelős 08	Új igény	78			3	81	Felelős 08	Új igény	96%	4%	IGAZ	
6	Felelős 10	Hiba	111			12	123	Felelős 10	Hiba	90%	10%	IGAZ	
7	Felelős 10	Kérdés	10				10	Felelős 10	Kérdés	100%	0%	IGAZ	
8	Felelős 10	Új igény	86				86	Felelős 10	Új igény	100%	0%	IGAZ	
9	Felelős 11	Új igény	7				7	Felelős 11	Új igény	100%	0%	IGAZ	
10	Felelős 02	Hiba	38			7	45	Felelős 02	Hiba	84%	16%	IGAZ	
11	Felelős 02	Kérdés	27				27	Felelős 02	Kérdés	100%	0%	IGAZ	
12	Felelős 02	Új igény	140			2	142	Felelős 02	Új igény	99%	1%	IGAZ	
13	Felelős 05	Hiba	13				13	Felelős 05	Hiba	100%	0%	IGAZ	
14	Felelős 05	Kérdés	7				7	Felelős 05	Kérdés	100%	0%	IGAZ	
15	Felelős 05	Új igény	122				122	Felelős 05	Új igény	100%	0%	IGAZ	
16	Összesen		714		1	29	744	Összesen		96%	4%	IGAZ	
17													
18													
19													
20													
21													
22													
23													
24													
25													
26													
27													
28													
29													
30													
31													
32													
33													
34													
35													
36													
37													
38													
39													
40													
41													
42													
43													
44													

**Státusz**

- Lezárt
- Szüneteltetve
- Bejelentve
- Folyamatban
- Harmadik félre vár
- Válaszra vár
- (üres)

**Prioritás**

- Alacsony
- Normál
- Sürgős

**Terület**

- ERP
- IT üzemeltetés

**Felelős**

- Felelős 02
- Felelős 05
- Felelős 08
- Felelős 10
- Felelős 11
- Felelős 01
- Felelős 03
- Felelős 04

**Létrehozva**

2021. 1. n.é. – 3. n.é. NEGYEDÉV

2020 2021

4. n.é. 1. n.é. 2. n.é. 3. n.é. 4. n.é.

# A kiinduló kimutatási eszköz problémái



Jellemző	Állapot
Frissítés	Manuális
Naprakész	Nem
Elérhetőség	0-24, táblázatos
Stabilitás	Nem
Képletek, szűrők kezelése	Rugalmatlan
Alakíthatóság	Részben
Redundancia	Van
Adatvizualizáció	Kezdetleges
Megjelenés	Old-school
Riport fogyasztó	Stratégiai és taktikai szint
Hozzáférési szintek	Rugalmatlan
Riasztás	Nem / Manuálisan
Komfort	Minimális, de inkább nem

# MEGVALÓSÍTÁS





# Lehetséges felületek a fejlesztéshez



Továbbfejlesztés



Adatvizualizációs szoftver



Új program



## A választás a Power BI-ra esett

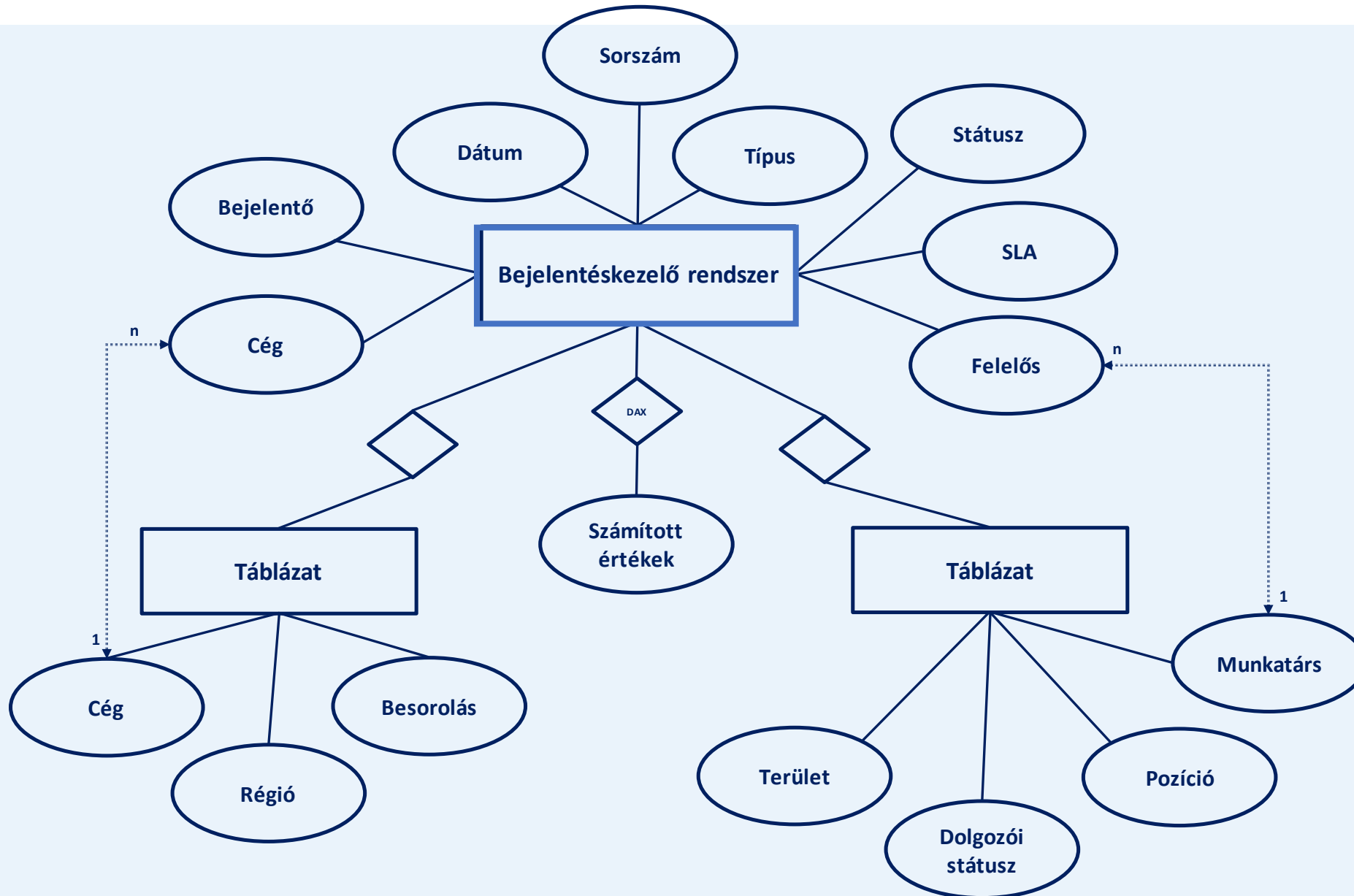
- Már megvásárolt eszköz (használja az üzleti BI csapat)
- Üzemeltetése könnyedén beépíthető a mindennapokba
- Szakértők rendelkezésre állnak most és a jövőben is
- Fejlesztői környezete felhasználóbarát, mivel hasonlít a Microsoft Office eszközeire (pl. képletek szemantikája)
- Minden üzleti igényt ki tud elégíteni
- Riport fogyasztónak hatékony, önkiszolgáló felület



# Állapot bemutatása



Jelen állapot	Jellemző	Remélt állapot
Manuális	<b>Frissítés</b>	Automatikus, max. 168 óránként
Nem	<b>Naprakész</b>	Igen
0-24, táblázatos	<b>Elérhetőség</b>	0-24, akár mobilnézet is
Nem	<b>Stabilitás</b>	Igen
Rugalmatlan	<b>Képletek, szűrők kezelése</b>	Rugalmas
Részben	<b>Alakíthatóság</b>	Részben
Van	<b>Redundancia</b>	Nincs
Kezdetleges	<b>Adatvizualizáció</b>	Célratóró, intuitív
Old-school	<b>Megjelenés</b>	Felhasználóbarát és modern
Stratégiai és taktikai szint	<b>Riport fogyasztó</b>	Minden szintre kiterjed
Rugalmatlan	<b>Hozzáférési szintek</b>	Rugalmas
Nem / Manuálisan	<b>Riasztás</b>	Automatikusan
Mini, de inkább nem	<b>Komfort</b>	Lesz!



Riport frissítés  
2022.11.11  
17:10

Utolsó bejelentés időpontja  
2022.10.31. 7:57:00

## Informatikai folyamatok

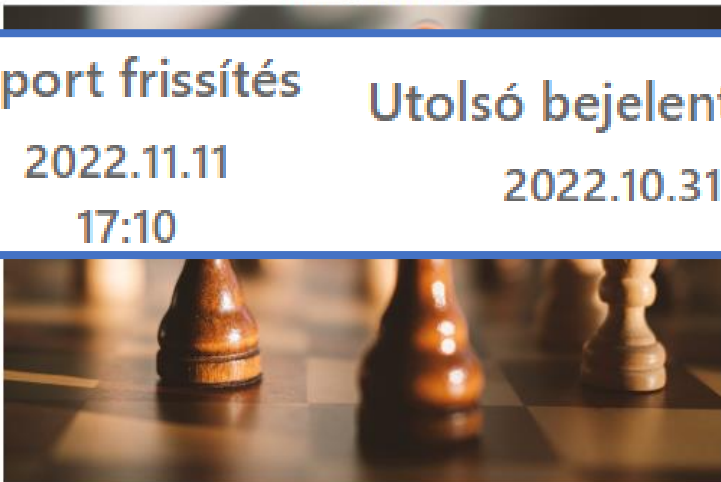
Stratégiai szint

Riport frissítés

2022.11.11  
17:10

Utolsó bejelentés időpontja

2022.10.31. 7:57:00



Taktikai szint



Operatív+ szint



Operatív szint



# Kiinduló állapot – Stratégiai szint (felsővezetők)



## Informatikai folyamatok



Laukó Vivien  
Módosító személy

2021-08-16 16:11:11  
Módosítás időpontja

**Aktuális időszak**  
**2021.07.**

### Lezárás SLA

- ÉLŐ-NOK
- ÉLŐ-OK
- NOK
- OK

### Tag/Központ

- Központ
- Tag

### Év

- 2020
- 2021

### Státusz

- Bejelentve
- Folyamatban
- Harmadik félre ...
- Lezárt
- Szüneteltetve

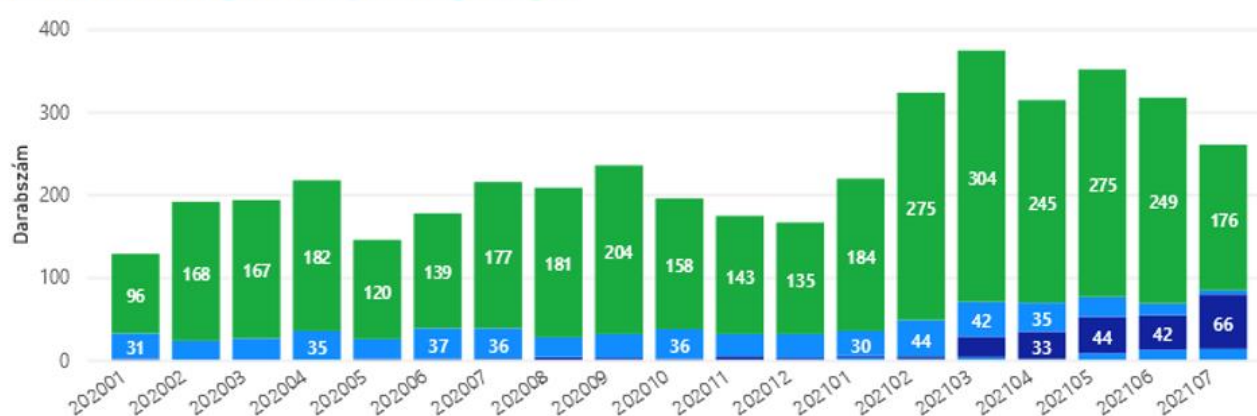
### Prioritás

- Alacsony
- Normál
- Sürgős

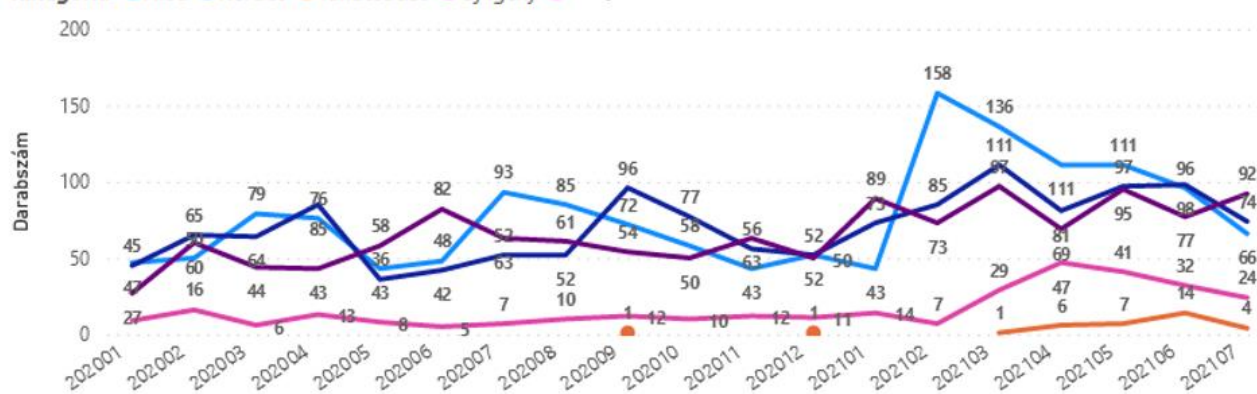
### Kategória

- Hiba
- Kérdés
- Tanácsadás
- Új igény

Lezárás SLA szerint ● ÉLŐ-NOK ● ÉLŐ-OK ● NOK ● OK



Kategória ● Hiba ● Kérdés ● Tanácsadás ● Új igény ● Fejlesztés



Cég	2020	2021	Összesen
Ügyfél 01	1	3	4
		1	1
	136	72	208
	626	386	1012
	4	2	6
	38	23	61
	7	4	11
	1		1
		16	16
	16	1	17
		2	2
	298	197	495
	29	28	57
	51	105	156
	36	19	55
	1		1
	1	2	3
	3	2	5
	15	9	24
<b>Összesen</b>	<b>2244</b>	<b>2158</b>	<b>4402</b>

Megnevezés	Hiba - Alacsony	Hiba - Normál	Hiba - Sürgős	Új igény
SLA KÖZPONTI irányba	40 m.ó	24 m.ó	12 m.ó	56 m.
SLA TAGI irányba	56 m.ó	16 m.ó	4 m.ó	56 m.



# Informatikai folyamatok - IT támogatás - Stratégiai



SLA szerinti lezárás  
**92,55%** ✓  
Cél: 90,0% (+2,83%)

Bejelentések száma  
**2 724**

Átlag napi bej. szám  
**9,52**

Bejelentések száma

● BI/Adatpiac ● IT üzemelt... ● Vectory ERP

SLA lezárás havonta

● NOK ● OK

Bejelentések száma ügyfelenként havonta időrendben előre

Terület

- BI/Adatpiac
- IT üzemeltetés
- Vectory ERP

Prioritás

- Alacsony
- Normál
- Sürgős

Ügyfél besorolás

- Központ
- Külsős
- Partner
- Tag

Átfutási idő

- 20 nap alatt
- 21-60 nap
- 60 nap felett

Státusz

- Élő
- Lezárt

SLA státusz

- NOK
- OK

Bej. típus

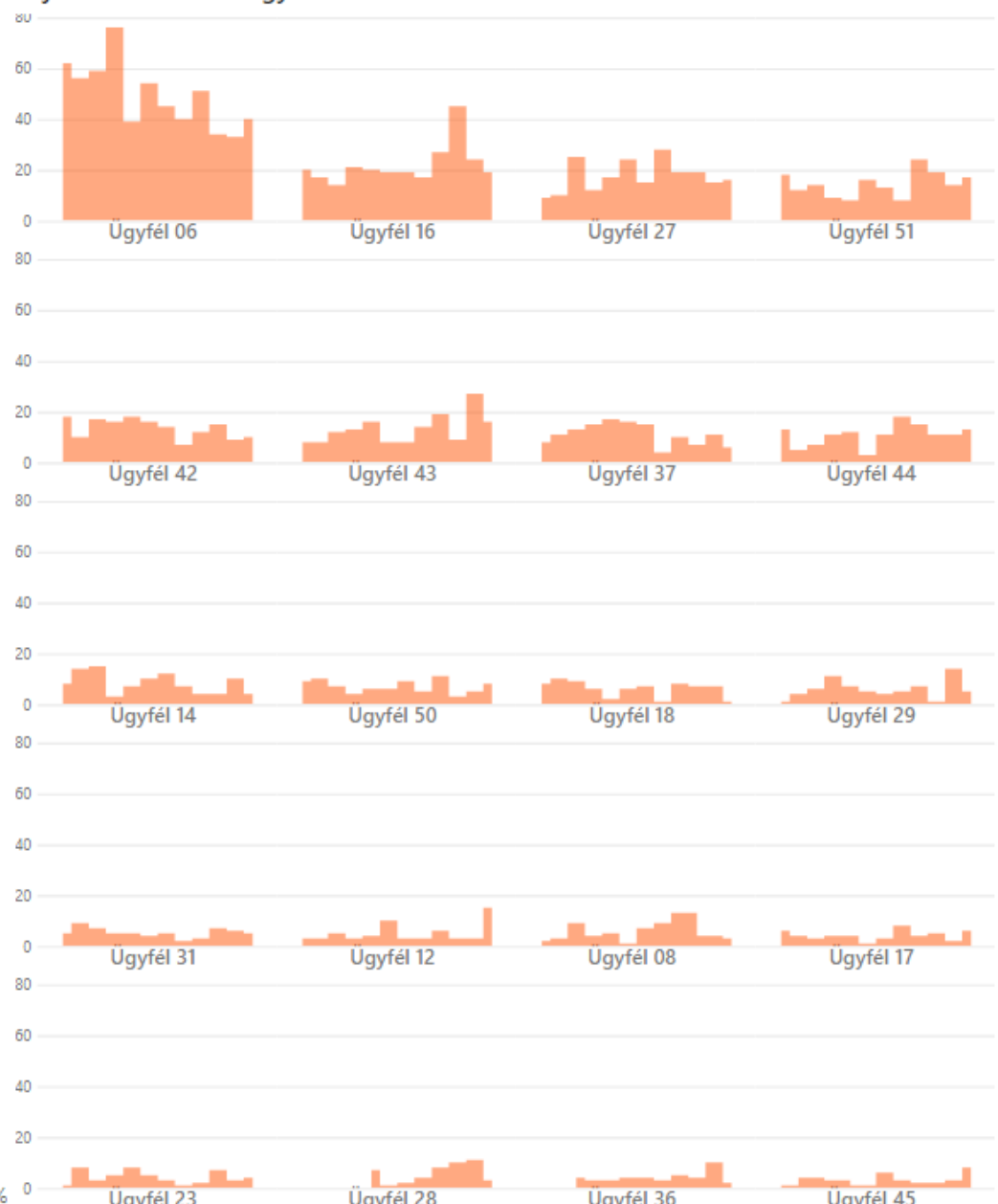
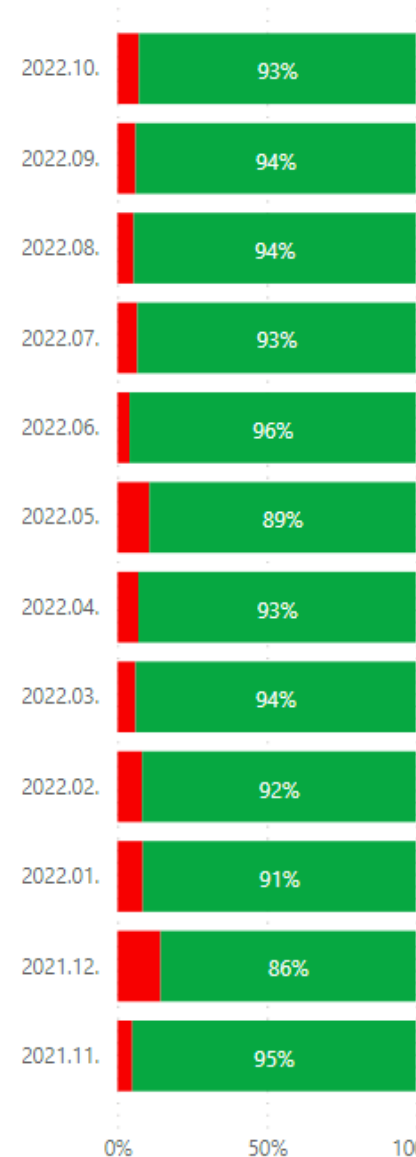
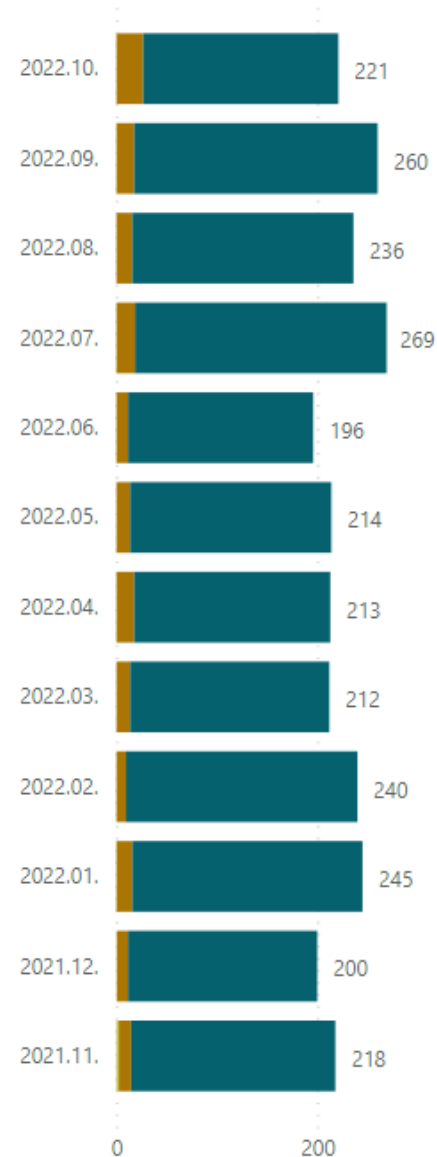
- Hiba
- Kérdés
- Tanácsadás
- Új igény
- Vectory fejlesztés

Régió

- Déli
- Keleti
- Nyugati
- Pesti

Y Q M  
Év

2021 2022



# Kiinduló állapot – Taktikai szint (szakterületi felsővezető)



Mennyiség / Sorszám	SLA státusz2												
Felelős	Típus	OK	ÉLŐ-OK	NOK	Összesen	SLA százalék	Típus	OK + ÉLŐ OK	NOK + ÉLŐ NOK	EII			
Felelős 08	Hiba	61		1	4	66	Hiba	94%	6%	IGAZ			
Felelős 08	Kérdés	14			1	15	Kérdés	93%	7%	IGAZ			
Felelős 08	Új igény	78			3	81	Új igény	96%	4%	IGAZ			
Felelős 10	Hiba	111			12	123	Hiba	90%	10%	IGAZ			
Felelős 10	Kérdés	10				10	Kérdés	100%	0%	IGAZ			
Felelős 10	Új igény	86				86	Új igény	100%	0%	IGAZ			
Felelős 11	Új igény	7				7	Új igény	100%	0%	IGAZ			
Felelős 02	Hiba	38			7	45	Hiba	84%	16%	IGAZ			
Felelős 02	Kérdés	27				27	Kérdés	100%	0%	IGAZ			
Felelős 02	Új igény	140			2	142	Új igény	99%	1%	IGAZ			
Felelős 05	Hiba	13				13	Hiba	100%	0%	IGAZ			
Felelős 05	Kérdés	7				7	Kérdés	100%	0%	IGAZ			
Felelős 05	Új igény	122				122	Új igény	100%	0%	IGAZ			
<b>Összesen</b>		<b>714</b>		<b>1</b>	<b>29</b>	<b>744</b>	<b>Összesen</b>	<b>96%</b>	<b>4%</b>	<b>IGAZ</b>			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			
							0	#ZÉRÓOSZTÓ!	#ZÉRÓOSZTÓ!	#####			

**Státusz**

- Lezárt
- Szüneteltetve
- Bejelentve
- Folyamatban
- Harmadik félre vár
- Válaszra vár
- (üres)

**Prioritás**

- Alacsony
- Normál
- Sürgős

**Terület**

- ERP
- IT üzemeltetés

**Felelős**

- Felelős 02
- Felelős 05
- Felelős 08
- Felelős 10
- Felelős 11
- 
- 
- 
- 
- 
- Felelős 01
- Felelős 03
- Felelős 04

**Létráhozva**

2021. 1. n.é. – 3. n.é. **NEGYEDÉV**

2020 2021

4. n.é. 1. n.é. 2. n.é. 3. n.é. 4. n.é.

◀ [ ] ▶



# Informatikai folyamatok - IT támogatás - Taktikai



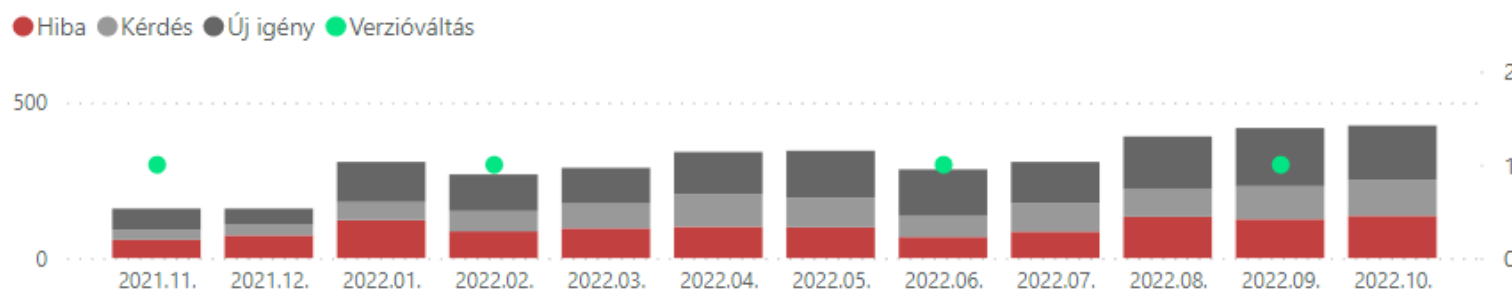
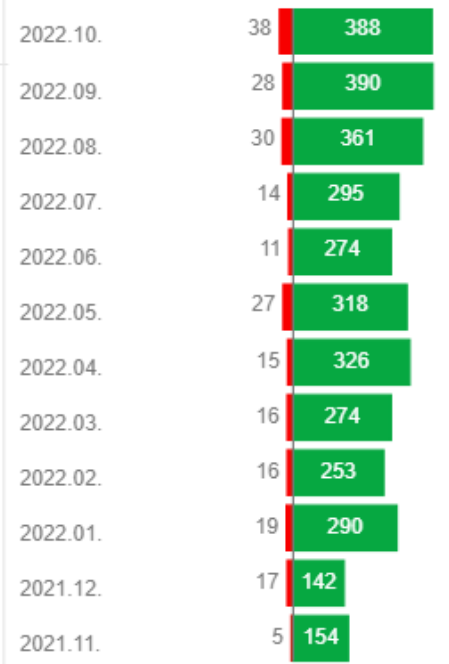
SLA szerinti lezárás **93,62%** ✓  
Cél: 90,0% (+4.03%)

Bejelentések száma **3 701**

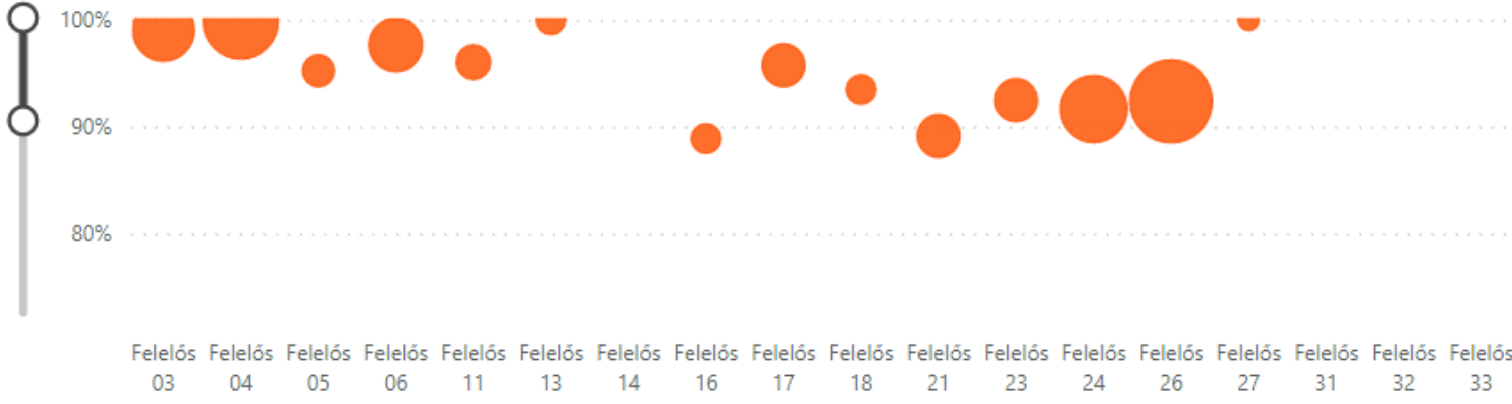
Átlag napi bej. szám **12,59**

● NOK ● OK

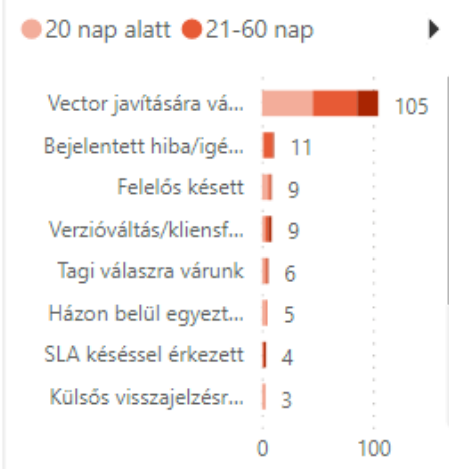
- Terület**
- BI/Adatpiac
  - IT üzemeltetés
  - Vectory ERP
- Ügyfél besorolás**
- Központ
  - Külsős
  - Partner
  - Tag
- Státusz**
- Élő
  - Lezárt
- Bej. típus**
- BI/Adatpiac
  - Hiba
  - Kérdés
  - Tanácsadás
  - Új igény
  - Vectory fejlesztés
  - Munkaviszony
  - aktív
  - kilépett
- Prioritás**
- Alacsony
  - Normál
  - Sürgős
- Átfutási idő**
- 20 nap alatt
  - 21-60 nap
  - 60 nap felett
- SLA státusz**
- NOK
  - OK
- SLA típus**
- Van
- Régió**
- Déli
  - Keleti
  - Központ
  - Nyugati
  - Pesti



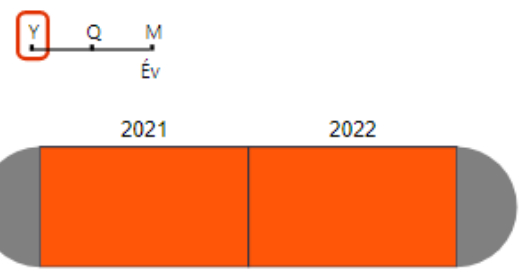
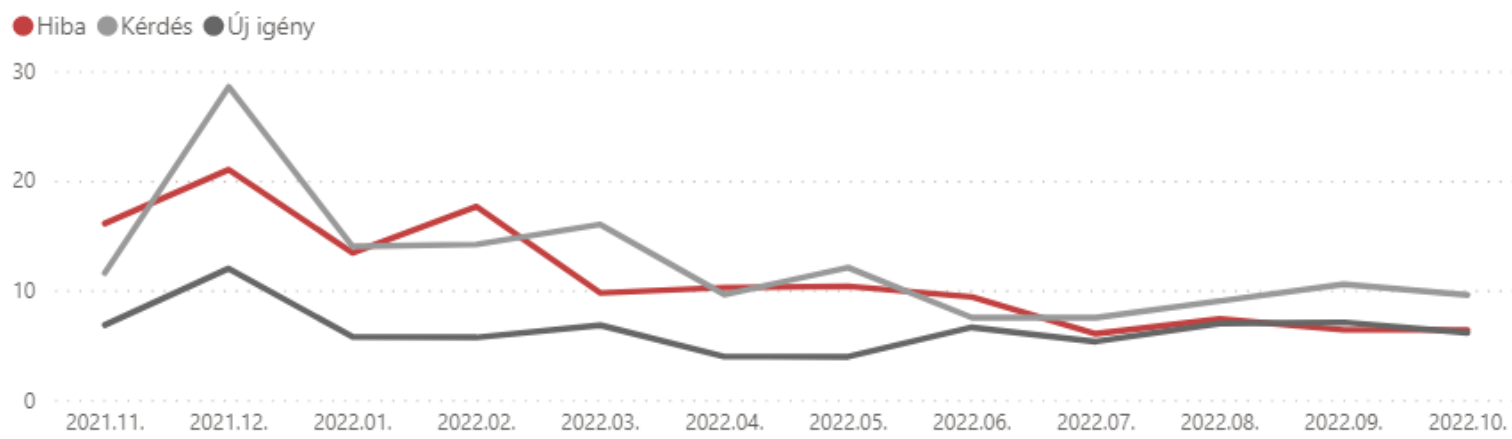
SLA OK alakulása felelősönként, kör mérete a bejelentésszámmal arányos



## Késés okok



## Átlag átfutási idő jegytípusonként



# Kiinduló állapot – Operatív+ és Operatív szint (középvezető és munkavállalók)

---





# IT Támogatás - Operatív+

Aktualitások

Munkatársak

Ügyfelek

SLA szerinti lezárás

91,50%

Cél: 90,0% (+1.67%)

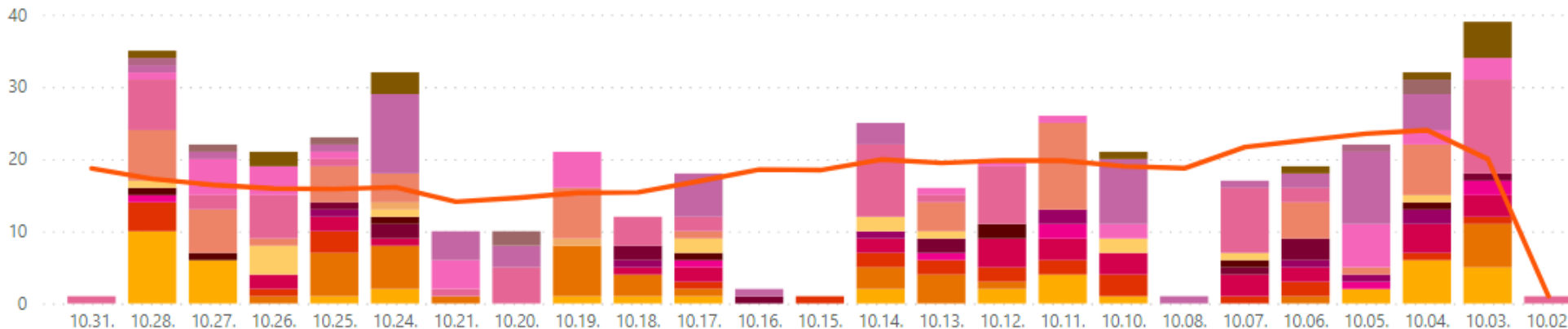
Bejelentések száma

447

Átlag napi bej. szám

17,88

● Felelős 03 ● Felelős 04 ● Felelős 05 ● Felelős 06 ● Felelős 11 ● Felelős 13 ● Felelős 14 ● Felelős 16 ● Felelős 17 ● Felelős 18 ● Felelős 21 ● Felelős 23 ● Felelős 24 ● Felelős 26



- Terület**
- BI/Adatpiac
  - IT üzemeltetés
  - Vectory ERP
- Ügyfél besorolás**
- Központ
  - Külsős
  - Partner
  - Tag
- Státusz**
- Élő
  - Lezárt
- SLA típus**
- Nincs
  - Van
- Bej. típus**
- Hiba
  - Kérdés
  - Tanácsadás
  - Új igény
  - Vectory fejlesztés
- Prioritás**
- Alacsony
  - Normál
  - Sürgős
- Átjutási idő**
- 20 nap alatt
  - 21-60 nap
  - 60 nap felett
- SLA státusz**
- K
  - OK
  - V
- Beosztási csoport**
- BI szakértő
  - Informatikus
  - Vectory szakértő
- Munkaviszony**
- aktív
  - kilépett

## Nyitott jegyek

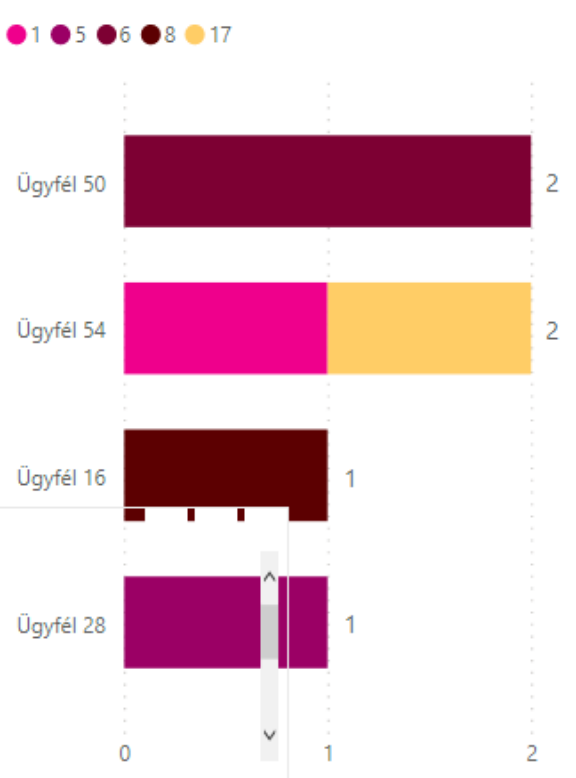
Terület	20 nap alatt	21-60 nap	Összesen
<input type="checkbox"/> BI/Adatpiac	1		1
SLA nem késik	1		1
<input type="checkbox"/> IT üzemeltetés	4	6	10
SLA nem késik	4	6	10
<input type="checkbox"/> Vectory ERP	28	27	55
SLA nem késik	27	23	50
Vector ajánlatára		1	1
Vector javítására		3	4
<b>Összesen</b>		33	66

MASZK	DB
<input type="checkbox"/> Felelős 05	2
22673955	1
23029103	1
<b>Összesen</b>	2

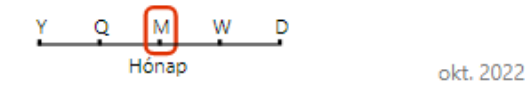
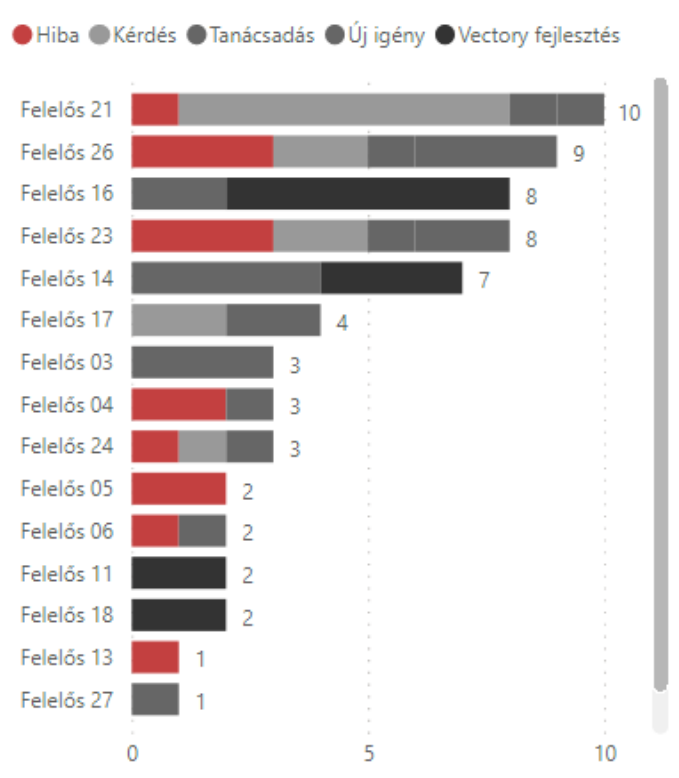
## Szüneteltetve

MASZK	Hiba	Ké	Vectory fejlesztés
Felelős 04	2		
Felelős 03			
Felelős 05	2		
Felelős 26			2
Felelős 11			1

## Felelős nélküliek bejelentés napszám szerint



## Nyitott jegyek





# IT Támogatás - Opreatív+

Aktualitások

Munkatársak

Ügyfelek

SLA szerinti lezárás **93,67%** ✓  
Cél: 90,0% (+4.08%)

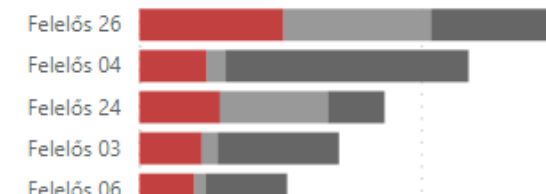
Bejelentések száma **3 383**

Átlag napi bej. szám **13,81**

Terület	OK %	NOK %
<b>Vectorly ERP</b>	<b>91,8%</b>	<b>8,2%</b>
<b>Vectorly támogató</b>	<b>92,4%</b>	<b>7,6%</b>
Felelős 21	89,1%	10,9%
Felelős 23	92,5%	7,5%
Felelős 24	93,1%	6,9%
Felelős 26	92,7%	
Felelős 27	100,0%	
<b>Vectorly szakértő</b>	<b>90,0%</b>	
<b>IT üzemeltetés</b>	<b>98,8%</b>	
<b>Informatikus</b>	<b>98,8%</b>	
Felelős 03	98,9%	
Felelős 04	99,8%	
Felelős 05	95,2%	
Felelős 06	97,3%	
<b>Összesen</b>	<b>93,7%</b>	

Terület	K	OK	V	Összesen
<b>Vectorly ERP</b>	<b>167</b>	<b>1595</b>	<b>275</b>	<b>2037</b>
<b>Vectorly támogató</b>	<b>116</b>	<b>1213</b>	<b>199</b>	<b>1528</b>
Felelős 21	20	135	29	<b>184</b>
Felelős 23	13	142	18	<b>173</b>
Felelős 24	30	337	69	<b>436</b>

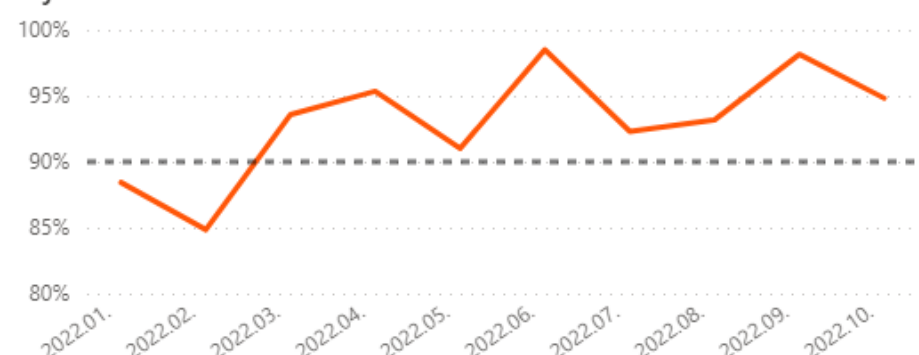
● Hiba ● Kérdés ● Új igény



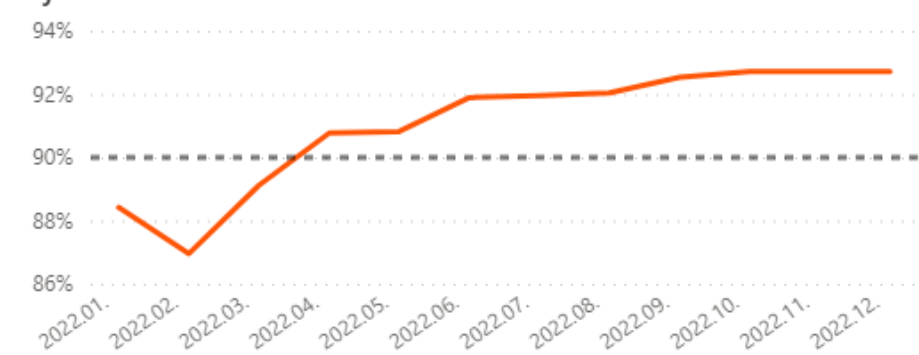
## Bejelentések SLA-OK alakulása

MASZK	Darab	OK %
<b>Felelős 26</b>	<b>728</b>	<b>92,7%</b>
2022.01.	95	88,4%
2022.02.	66	84,8%
2022.03.	78	93,6%
2022.04.	86	95,3%
2022.05.	89	91,0%
2022.06.	67	98,5%
2022.07.	91	92,3%
2022.08.	44	93,2%
2022.09.	54	98,1%
2022.10.	58	94,8%
<b>Összesen</b>	<b>728</b>	<b>92,7%</b>

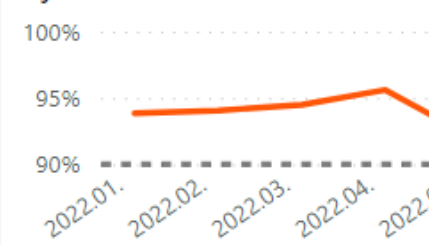
## Bejelentések számának alakulása SLA-OK lezárás szerint



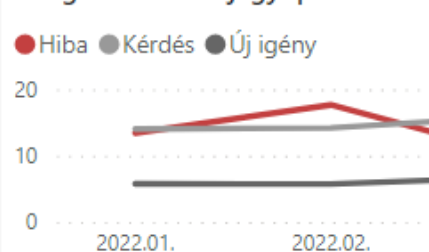
## Bejelentések számának alakulása SLA-OK lezárás szerint kumulálva



## Bejelentések számának alakulása SLA-OK lezárás szerint



## Átlag átfutási idő jegytípusonként



**Terület**

- BI/Adatpiac
- IT üzemeltetés
- Vectorly ERP

**Ügyfél besorolás**

- Központ
- Külsős
- Partner
- Tag

**Státusz**

- Élő
- Lezárt

**Bej. típus**

- Hiba
- Kérdés
- Új igény

**Munkaviszony**

- aktív
- kilépett

**Prioritás**

- Alacsony
- Normál
- Sürgős

**Átfutási idő**

- 20 nap alatt
- 21-60 nap
- 60 nap felett

**SLA státusz**

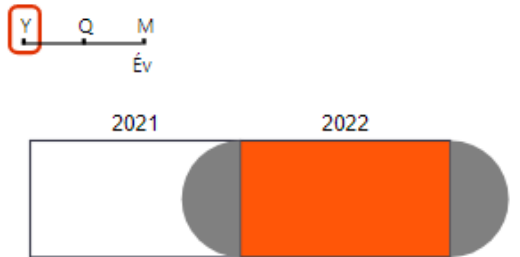
- NOK
- OK

**SLA típus**

- Nincs
- Van

**Beosztási csoport**

- BI szakértő
- Informatikus
- Vectorly szakértő
- Vectorly támogató





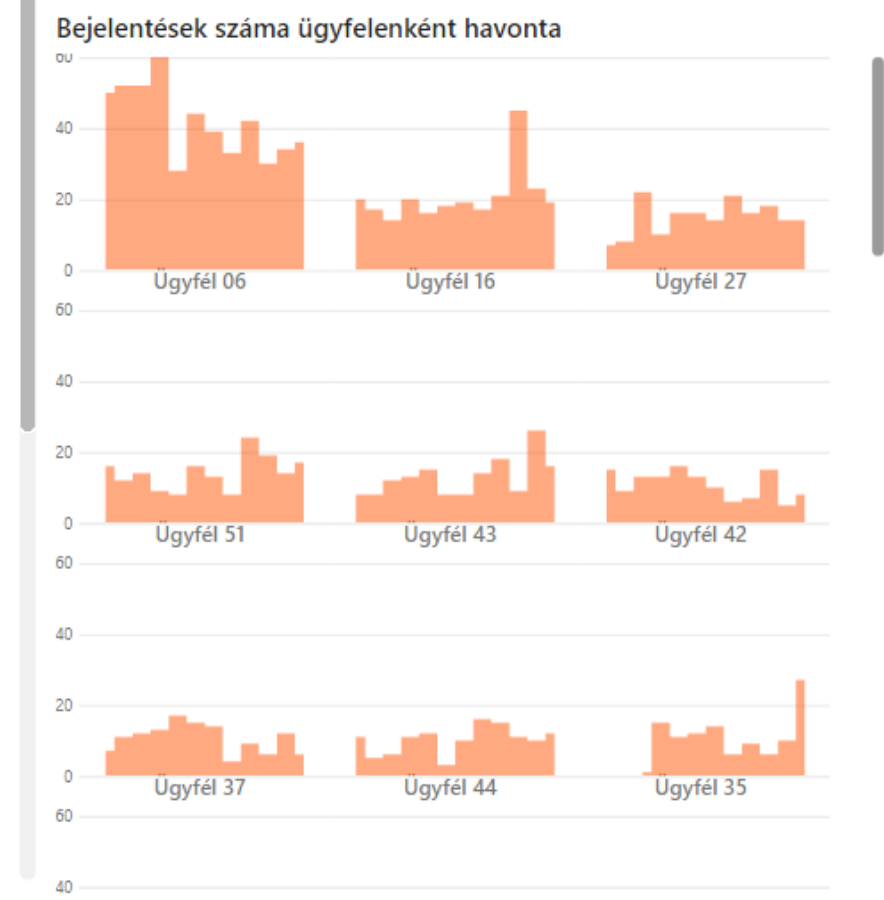
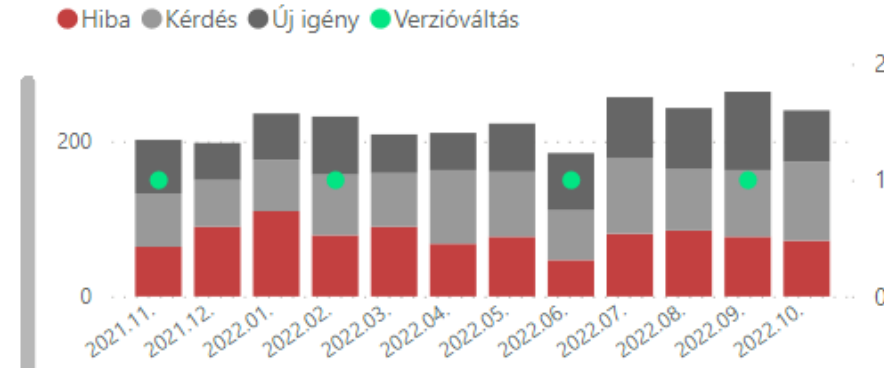
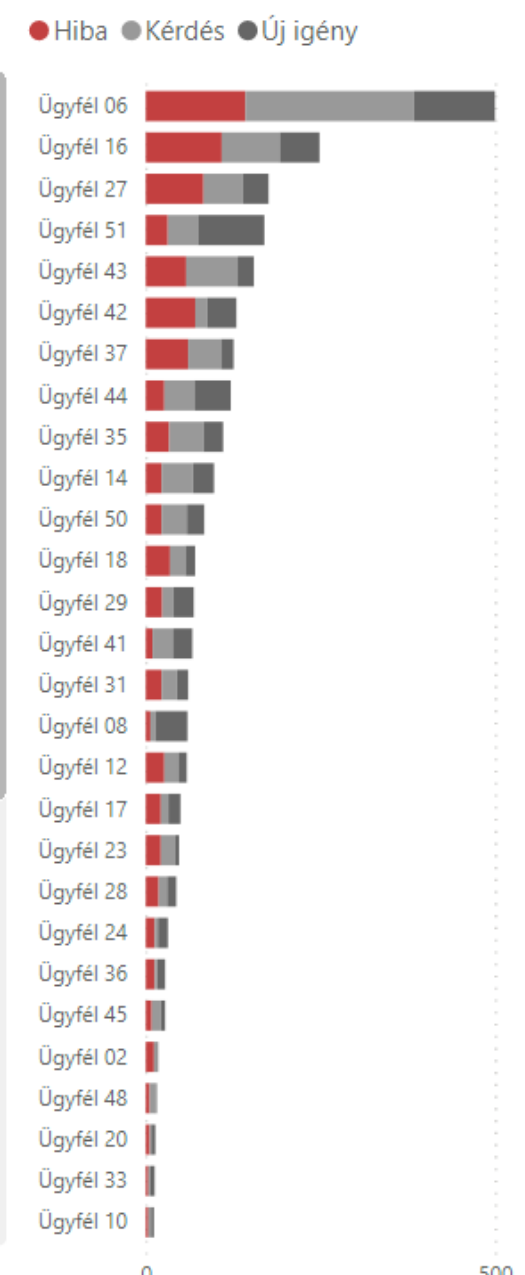
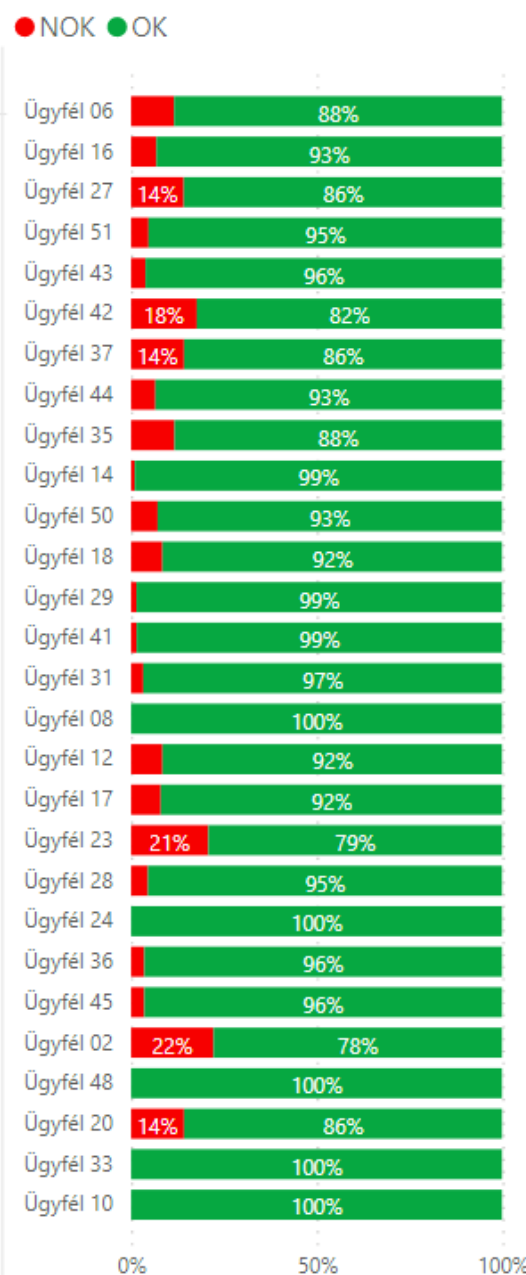
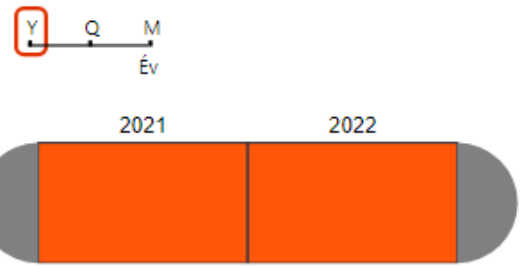
# IT támogatás- Opreatív+

SLA szerinti lezárás **91,67%** ✓  
Cél: 90,0% (+1.85%)

Bejelentések száma **2 700**

Átlag napi bej. szám **9,41**

- Terület**
- BI/Adatpiac
  - IT üzemeltetés
  - Vectory ERP
- Ügyfél besorolás**
- Központ
  - Külsős
  - Partner
  - Tag
- Státusz**
- Élő
  - Lezárt
- Bej. típus**
- Hiba
  - Kérdés
  - Tanácsadás
  - Új igény
  - Vectory fejlesztés
- Prioritás**
- Alacsony
  - Normál
  - Sürgős
- Átfutási idő**
- 20 nap alatt
  - 21-60 nap
  - 60 nap felett
- SLA státusz**
- NOK
  - OK
- Régió**
- Déli
  - Keleti
  - Nyugati
  - Pesti





# IT Támogatás - Operatív

SLA szerinti lezárás **72,22%!**  
Cél: 90,0% (-19,75%)

Bejelentések száma **18**

Átlag napi bej. szám **1,13**

MASZK  Felelős 26

Ügyfél besorolás

- Központ
- Külsős
- Partner
- Tag

Státusz

- Élő
- Lezárt

Bej. típus

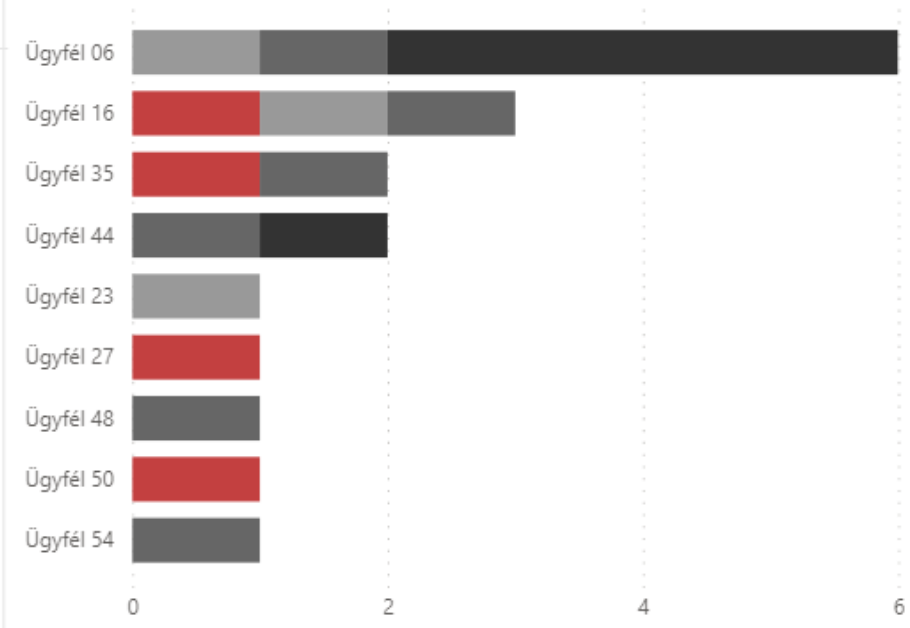
- Hiba
- Kérdés
- Tanácsadás
- Új igény
- Vectory fejlesztés

Ügyfelek

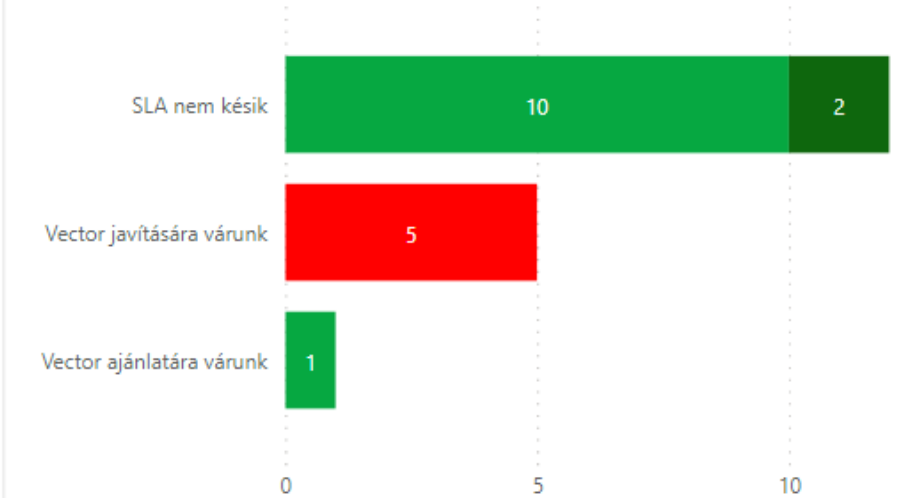
- Ügyfél 01
- Ügyfél 02
- Ügyfél 03
- Ügyfél 04
- Ügyfél 05
- Ügyfél 06
- Ügyfél 07

2021.12.31. 2022.10.31.

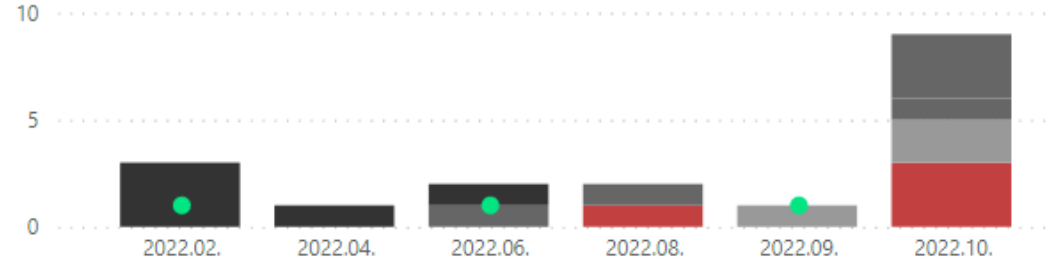
● Hiba ● Kérdés ● Tanácsadás ● Új igény ● Vectory fejlesztés



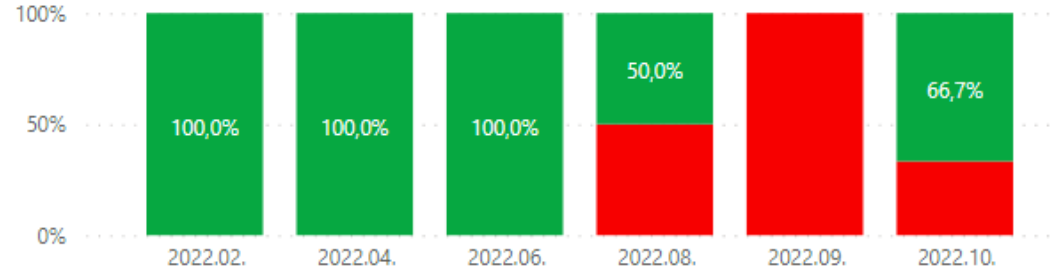
● K ● OK ● V



● Hiba ● Kérdés ● Tanácsadás ● Új igény ● Vectory fejlesztés ● Verzióváltás



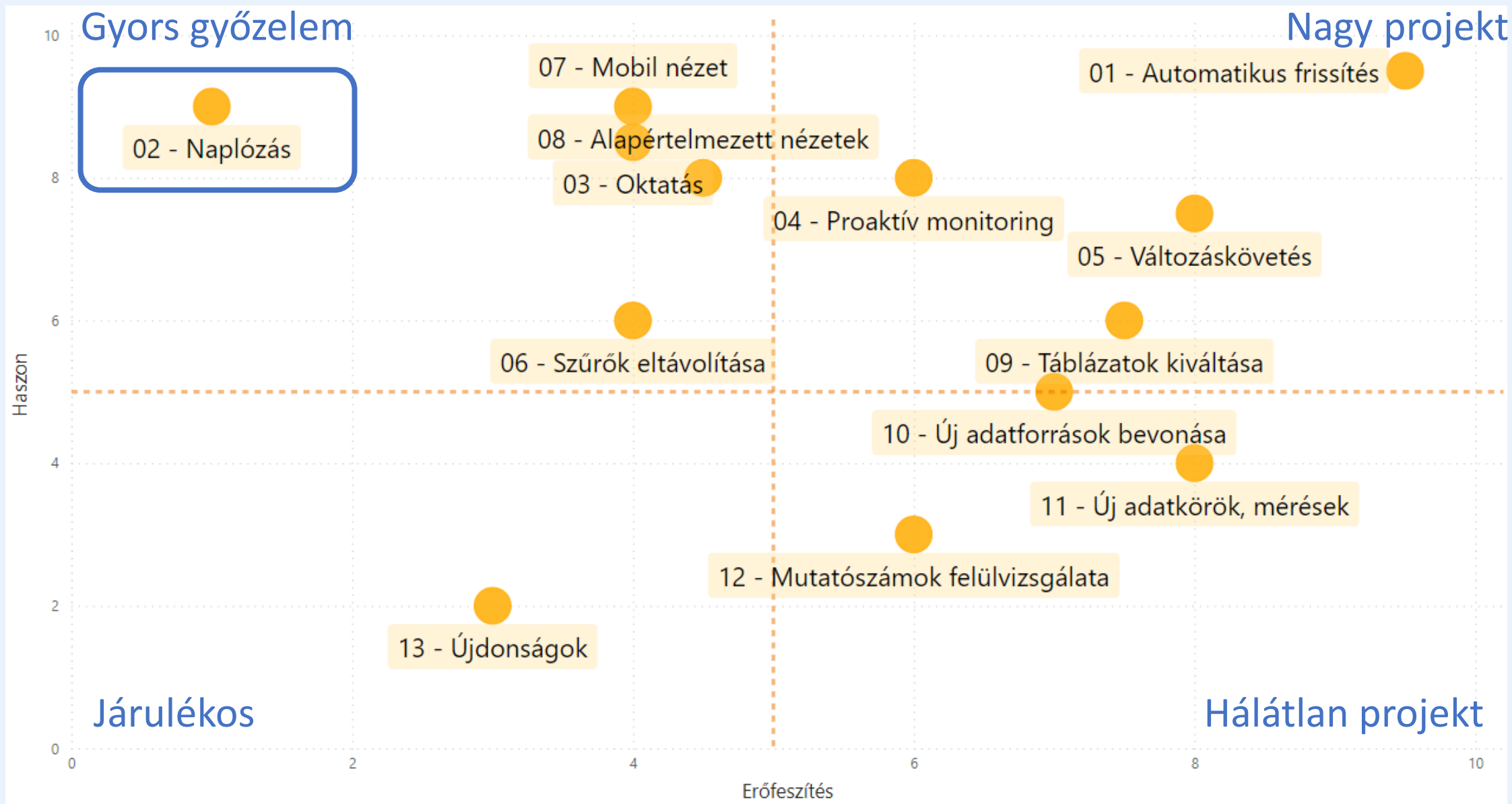
● NOK ● OK



Ügyfél	Tárgy	Sorszám	SLA	SLA mar. idő
Ügyfél 54	oktatás	23029486	OK	2.2875
Ügyfél 16	FOA	22892526	OK	2.261805556
Ügyfél 23	adószám magánszemély	22888995	OK	1.81875
Ügyfél 16	Leltár konzultáció	22998929	OK	1.439583333
Ügyfél 44	cikkek tiltása	20697532	V	0.279861111
Ügyfél 50	Frissítettek de nem megy	22695758	V	0.115277778
Ügyfél 44	cikkek törlése	20697223	OK	:
Ügyfél 06	Elő és utókalkuláció	18176389	OK	:
Ügyfél 06	Elő-Utó fejlesztési ötlet	19646593	OK	:
Ügyfél 06	Ötlet utókalkulációs fejlesztés	21863349	OK	:
Ügyfél 48	Pricer interface	22716943	OK	:
Ügyfél 06	Utókalkuláció fejlesztése	18270993	OK	:
Ügyfél 06	Utókalkuláció ötlet	18448964	OK	:
Ügyfél 27	határidő nélküli tétel VR-n	21829973	K	#HIV!
Ügyfél 16	Hiba - módosítás alatt	22723496	K	#HIV!

Jelen állapot	Jellemző	Remélt állapot	
Manuális	<b>Frissítés</b>	Automatikus, max. 168 óránként	✓
Nem	<b>Naprakész</b>	Igen	✓
0-24, táblázatos	<b>Elérhetőség</b>	0-24, akár mobilnézet	✓
Nem	<b>Stabilitás</b>	Igen	✓
Rugalmatlan	<b>Képletek, szűrők kezelése</b>	Rugalmas	✓
Részben	<b>Alakíthatóság</b>	Részben	✓
Van	<b>Redundancia</b>	Nincs	✓
Kezdetleges	<b>Adatvizualizáció</b>	Célratoró, intuitív	✓
Old-school	<b>Megjelenés</b>	Felhasználóbarát és modern	✓
Stratégiai és taktikai szint	<b>Riport fogyasztó</b>	Minden szintre kiterjed	✓
Rugalmatlan	<b>Hozzáférési szintek</b>	Rugalmas	✓
Nem / Manuálisan	<b>Riasztás</b>	Automatikusan	✓
Minimális, vagy inkább nem	<b>Komfort</b>	Van!	✓

# Továbbfejlesztési javaslatok – Hatásvizsgálati mátrix



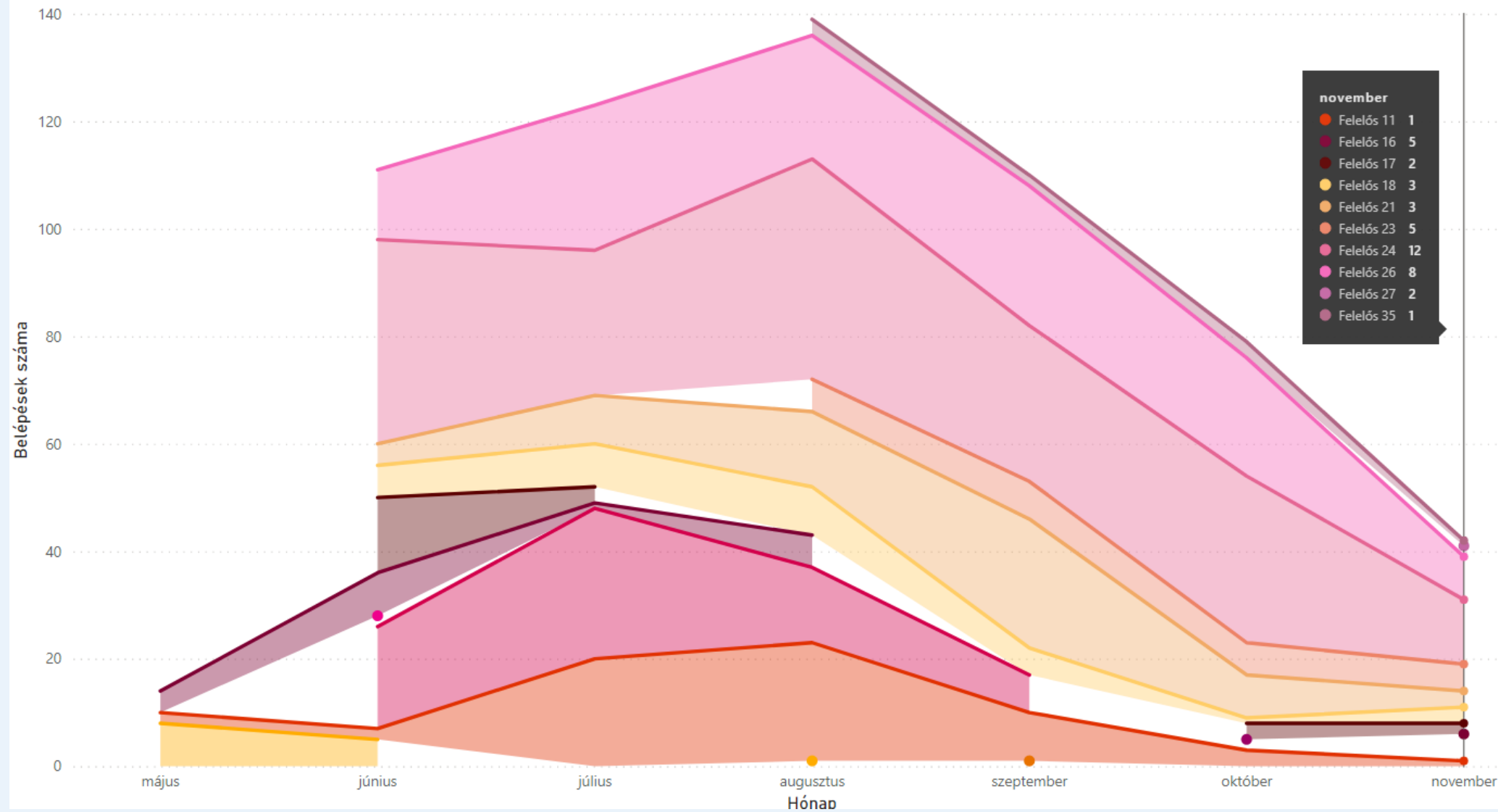


# 02 - Naplózás



Belépések száma, kategória: Hónap és Felelős

Felelős ● Felelős 01 ● Felelős 04 ● Felelős 11 ● Felelős 12 ● Felelős 13 ● Felelős 14 ● Felelős 16 ● Felelős 17 ● Felelős 18 ● Felelős 21 ● Felelős 23 ● Felelős 24 ● Felelős 26 ● Felelős 27 ● Felelős 35



# TAPASZTALATOK



Ha építkezel, találkozunk.



- Az új felület ezentúl **kiszolgálja** mind a négy azonosított réteg bejelentésekkel kapcsolatos **információigényét**
- Csökkenti a riportfelhasználó **reakcióidőt**
- Megmutatja feltűnően a **kiugró értékeket**
- Segíti azonosítani az **anomáliákat**
- Megjeleníti a **trendek** alakulását
- Növeli a vezetői **rálátást**
- Fokozza a munkatársak **motivációját** és **teljesítményét**

# Mi működött jól a fejlesztési folyamat során?

---



- Iteratív megközelítés
  - Többféle vizualizációs elemet kipróbáltunk egy témára (pl. egyéni SLA)
  - Többféle elrendezést kipróbáltunk (pl. függőleges és vízszintes elemek)
  - Többféle szűrőtípust kipróbáltunk (pl. dátum)
- Házon belüli, gyors reakció
- Dinamikus bővítés (pl. átfutási idő)
- Rendszeres egyeztetések
- Egymás sebességének elfogadása
- Üzleti BI befogadás
- **Alapvetően a célok megvalósultak**

# Mi működhetett volna / működhetne jobban a folyamat során

---



- Iteráció vagy alaposabb átgondolás?
  - Mennyi „kárba veszett” munka volt emiatt?
- Relatív hosszú átfutási idő
- Rendszeres átnézés hiánya
- Menet közben felmerülő, elsikkadó igények
  - Alapértelmezett szűrők alkalmazása
  - Más infószinten lévő elemekhez direkt link a kiválasztott szűrőkkel
- Minden szintnek több konzultációs időpont
- Napi munkába építeni

Köszönjük a  
figyelmet!

**Újház**

Ha építkezel, találkozunk.