



IT Incidenskezelés: Folyamatbányászati Diagnosztika

Adatvezérelt betekintés az IT Service Desk működésébe a Celonis segítségével

Készítők: C Csoport | Dátum: 2026.04.02 | Adatkészlet: IT_process_data

Vezetői Összefoglaló



Robusztus Adataalap

Több mint 24 000 incidens teljes életútjának elemzése az első bejelentéstől a végső lezárásig.



Rejtett Komplexitás

Bár a lezárási arány magas, a folyamat kaotikus. 4 377 eltérő folyamatvariáns létezik, és az esetek 61%-a felesleges újrakiosztásokon ("ping-pong") esik át, ami rontja az SLA-t.



Célzott Standardizáció

A kezdeti kategorizálás és a routing logikájának javítása kritikus a folyamat egyszerűsítéséhez, az átfutási idő csökkentéséhez és az üzemeltetési költségek optimalizálásához.

Adattérkép és Folyamatprofil

24 918

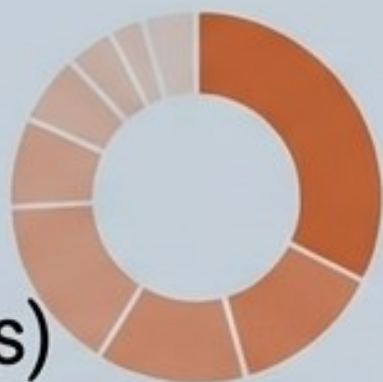
Eset (Case)

240 208

Esemény (Event)

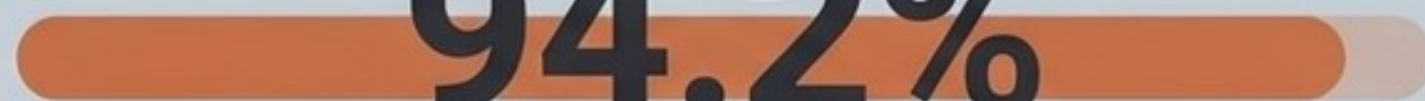
21

Aktivitástípus (Status)



94.2%

Domináns prioritás (3 - Moderate)



Üzleti Értelmezhetőség

Az adatkészlet nem csupán technikai naplófájlokat tartalmaz. A struktúra (kategória, lokáció, sürgősség, SLA mutatók) lehetővé teszi a **Service Desk** teljesítményének mély, **üzleti szintű diagnosztikáját** és a **kapacitástervezés** támogatását.

Adatbetöltés: Az Infrastruktúra felépítése



⚠ Adatminőségi kihívások

Időbélyeg hiányok

Az IncidentCreated eseményeknél gyakran hiányzó Time értékek.

Egyidejűség

Azonos időpontú események, amelyek logikai feloldásához külön Sorting mező bevezetése volt szükséges.

Duplikációk

Torzító, ismétlődő eseménysorok az aktivitástáblában.

Az Ideális Működés ("Happy Path")



Ez a folyamat tervezett, súrlódásmentes alapútvonala. Ha az esetek kizárólag ezen az úton haladnának, a szolgáltatási szintek (SLA) maximálisan teljesülnének, többlet adminisztrációs teher nélkül.

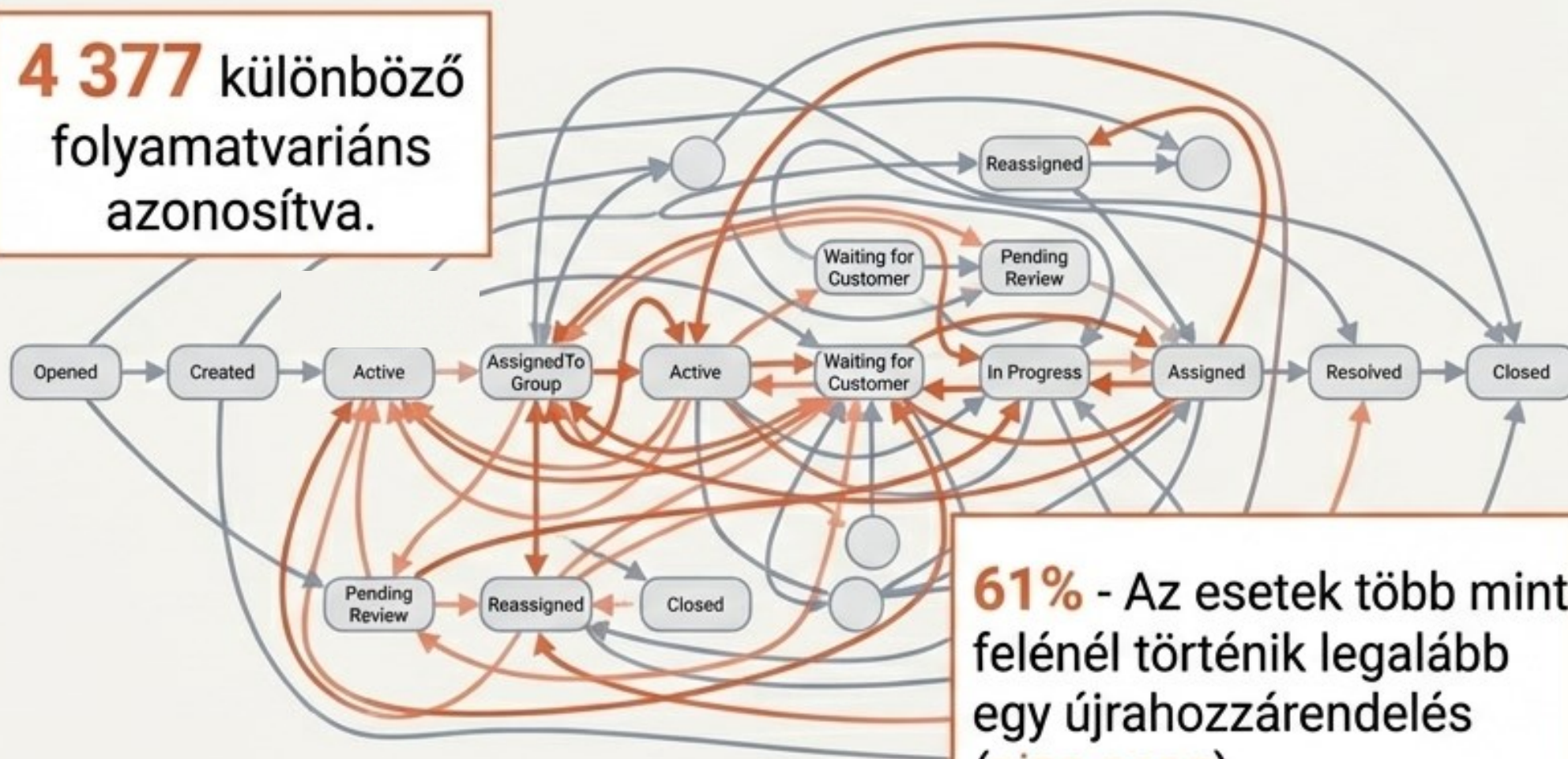
A Valóságos Működés: A Komplexitás Ára

Terv



Valóság

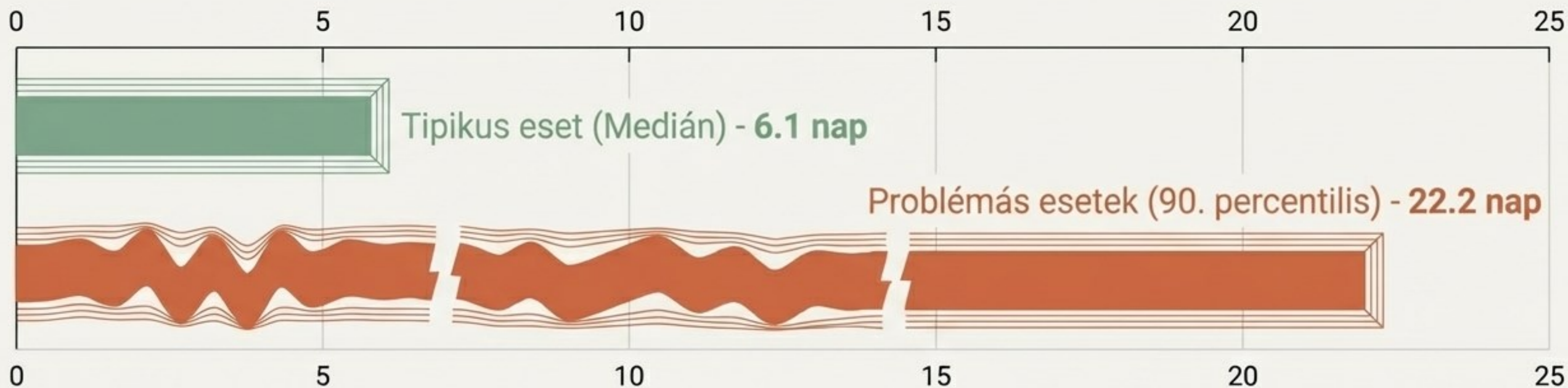
4 377 különböző folyamatvariáns azonosítva.



61% - Az esetek több mint felénél történik legalább egy újrahozzárendelés (**ping-pong**).

Diagnózis: A pontatlan kezdeti besorolás miatt a ticketek hosszas ping-pongozáson esnek át a csoportok és az aktív/várakozó státuszok között, ami felborítja a lineáris végrehajtást.

Hatékonyság és Teljesítmény-szakadék



SLA Teljesülés: 63.4%

Az esetek több mint harmada elbukja a vállalt határidőt a belső keringés miatt.



Újranyitási arány (Reopen): 1.04%

Pozitívum: ami végül megoldódik, az stabilan lezárva marad.

Stratégiai KPI Keretrendszer (Méréstől a Kontrollig)



Átfutási idő

Az első és utolsó aktivitás közt eltelt idő (lassulások azonosítása).



Első hozzárendelésig eltelt idő

A beérkező esetek routingjának és kezdeti feldolgozásának sebessége.



Újrakiosztási arány

A "ping-pong" mérése; a kezdeti hozzárendelés pontosságának indikátora.



Lezárt esetek aránya

A folyamat általános eredményessége adott időszakban.



SLA megfelelés

A szolgáltatásminőség és a szerződéses elvárások teljesülése.



Aktivitások száma / eset

A folyamat adminisztratív összetettségének és a felesleges lépéseknek a mérője.

A Hiányzó Láncszem: First Response Time (FRT)



Miért kritikus?

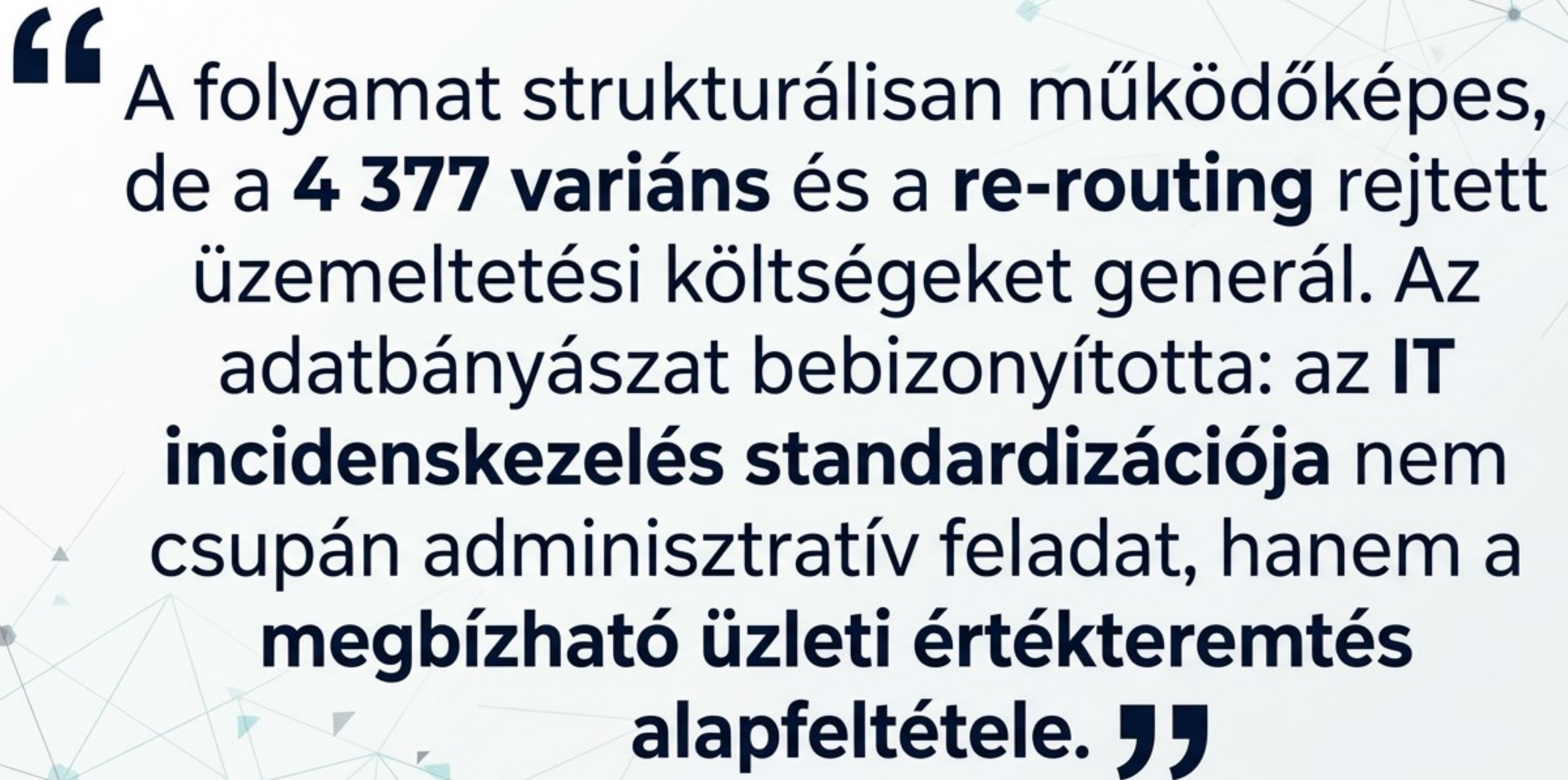
A végfelhasználói élmény alapja. A gyors első érdemi reakció gyakran fontosabb az észlelt minőség szempontjából, mint a végső lezárási idő.

A jelenlegi korlát

A jelenlegi adatkörből nem egyértelműen kinyerhető. Az implementációhoz új forrásrendszeri adatok (pl. kommentnaplók, értesítések) bevonására és a csoportok közti egységes fogalmi definícióra van szükség.

Fejlesztési JavaslatoK vs. Kockázatok (Diagnosztikai Mátrix)

Kezdeményezés	Várt Hatás ✓	Potenciális Hátulütő ⚠
Kategorizálás javítása	Kevesebb routing hiba és újrakiosztás.	A túl részletes rendszer lassítja a rögzítést és növeli a felhasználói hibázást.
Automatikus routing	Kiosztás felgyorsulása, csökkenő emberi adminisztráció.	Hibás szabály esetén a tévesztések tömegesen reprodukálódnak.
Státuszrendszer egyszerűsítés	Tisztább, standardizáltabb folyamat.	Fontos kontrollpontok és kivételkezelési állapotok elvesztése.
SLA alapú prioritás	A kritikus esetek megbízhatóan időben zárulnak.	A kevésbé sürgős ügyek tartósan beragadhatnak a sorban.

A background network diagram with light blue and grey nodes and connecting lines, some with arrows, set against a light blue gradient.

“ A folyamat strukturálisan működőképes, de a **4 377 variáns** és a **re-routing** rejtett üzemeltetési költségeket generál. Az adatbányászat bebizonyította: az **IT incidenskezelés standardizációja** nem csupán adminisztratív feladat, hanem a **megbízható üzleti értékteremtés alapfeltétele.** ”