

Проактивное управление имиджем информационных систем

Service Level Management и репутация СЮ

Владимир Герман
Instream

Отношение к обслуживанию

1. Не все сотрудники знают, что такое хороший сервис
2. Не все осознают, как это влияет на наш имидж

Почему ИТ-персонал об этом не думает?

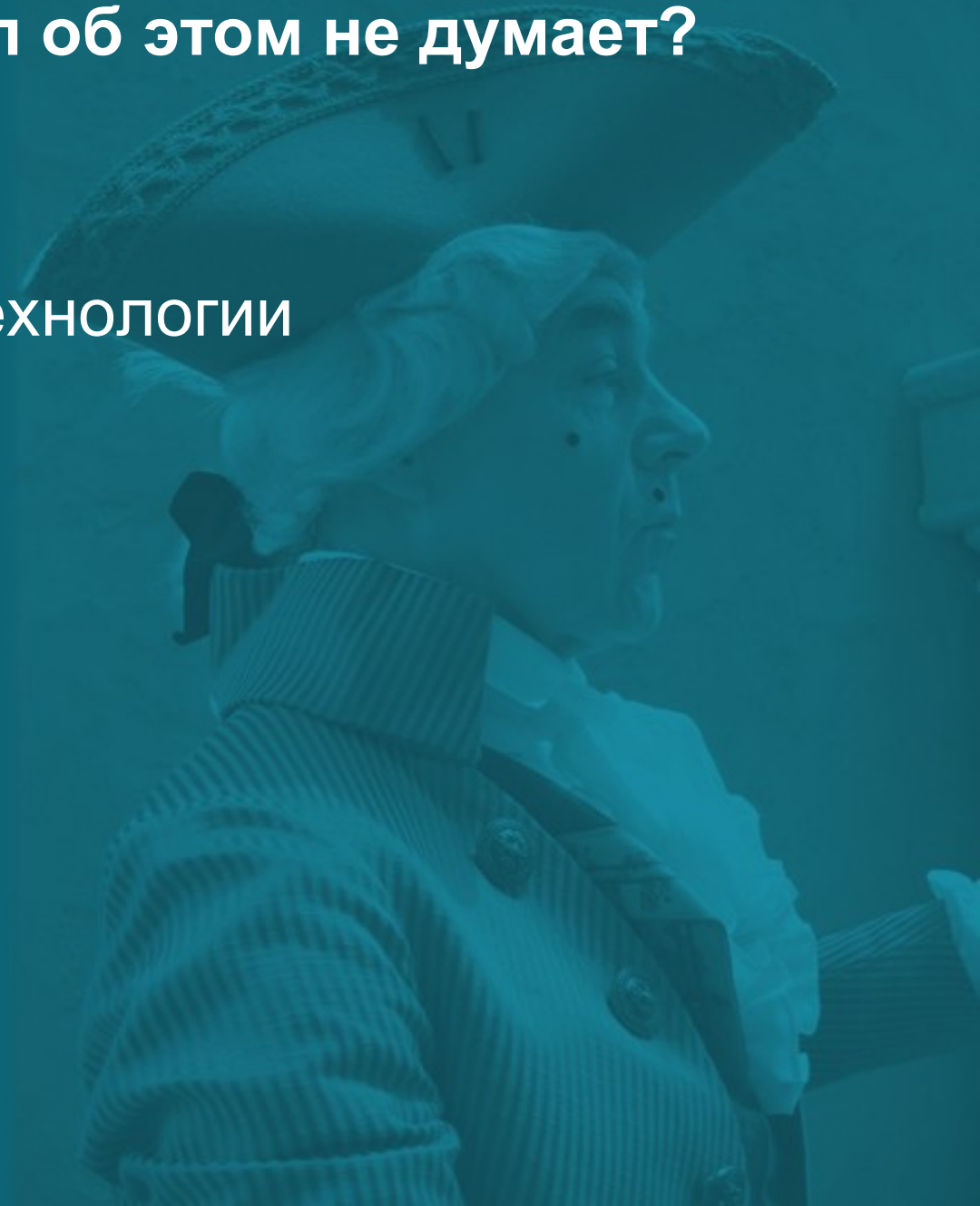
Интроверсия

Ориентация на технологии

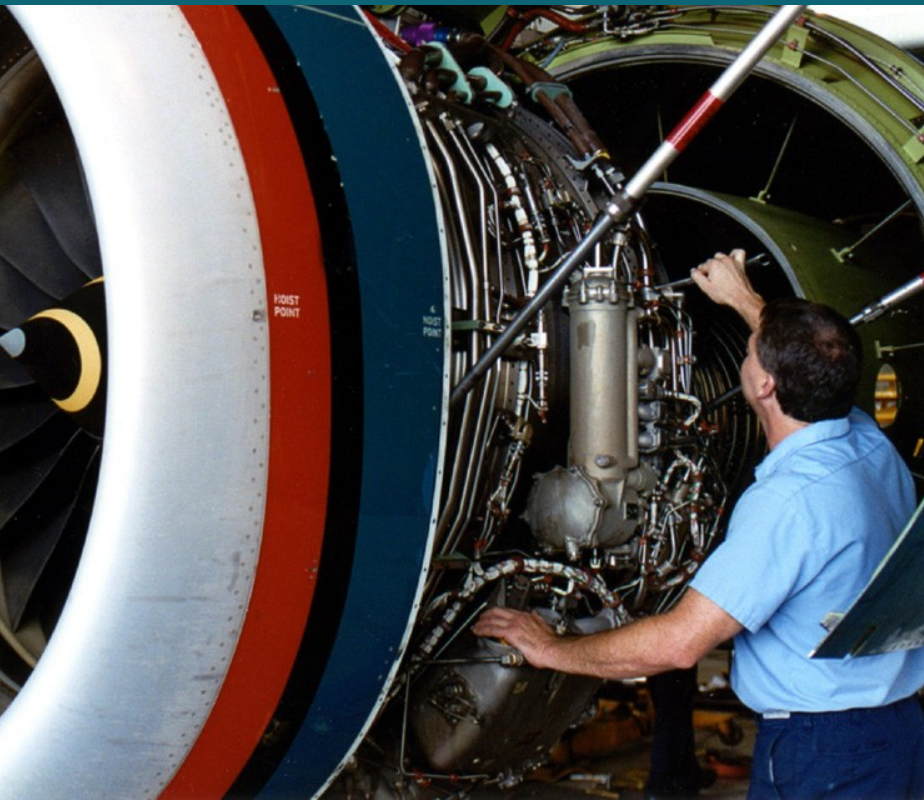
Непогрешимость

Снобизм

Реактивность

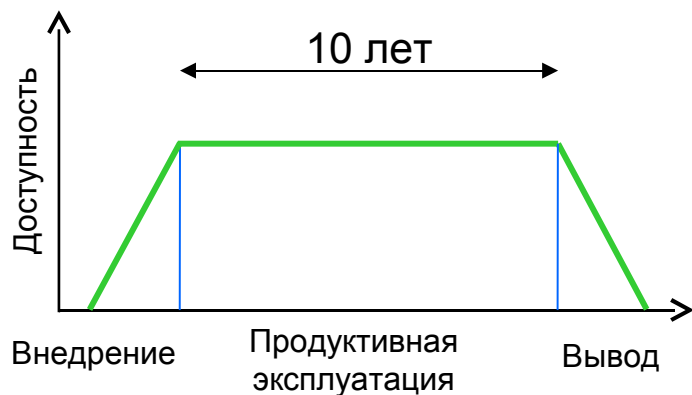


Гарантируем или тушим?

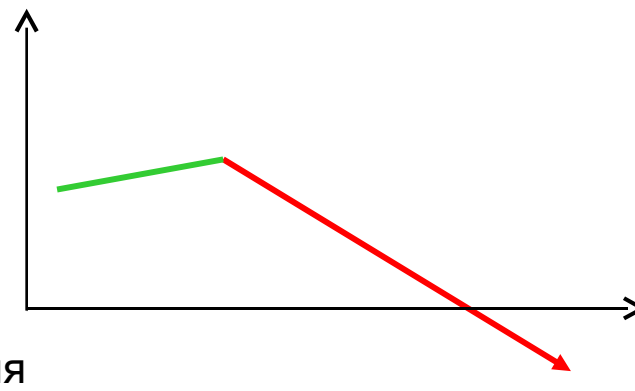
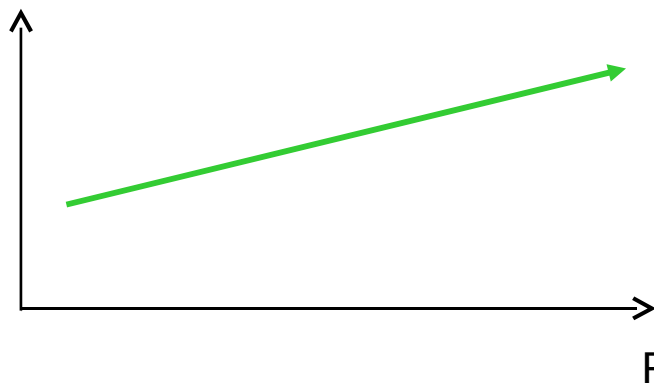
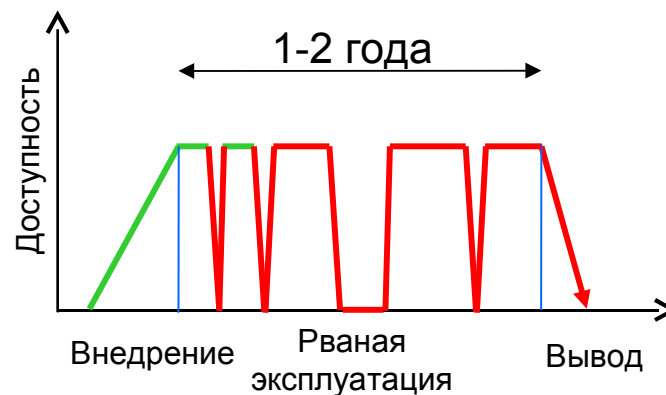


Жизненный цикл системы или сервиса

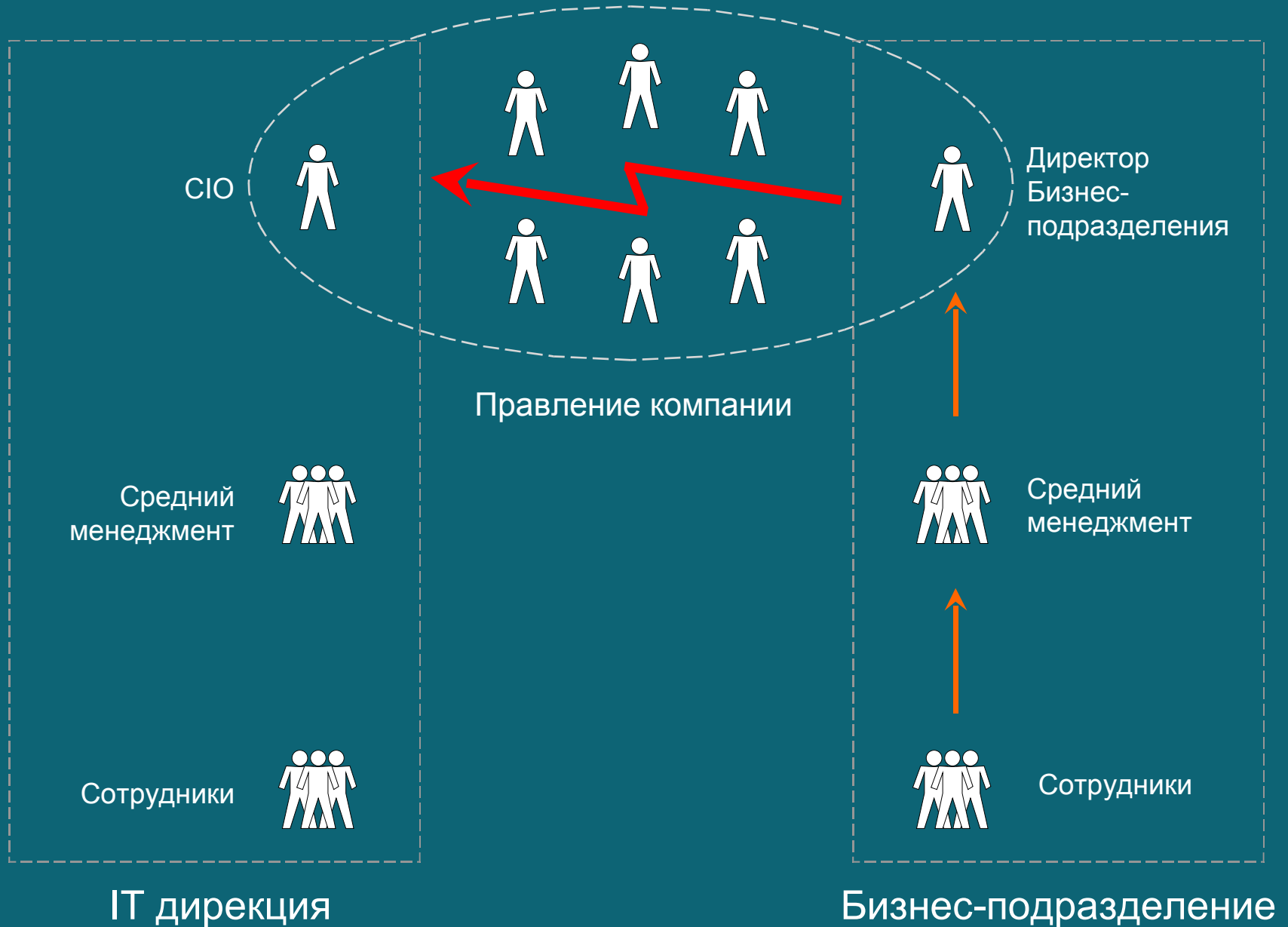
Планируем



Может получиться так



Путь претензии



Как гарантировать безупречную репутацию?



Ориентация на клиента

- Разъясните ИТ-сотрудникам их "слабые" стороны
- Объясните важность ориентации на клиента
- Поднимите их со стула и отправьте к бизнес-пользователями
- Сделайте уважение интересов пользователей частью культуры

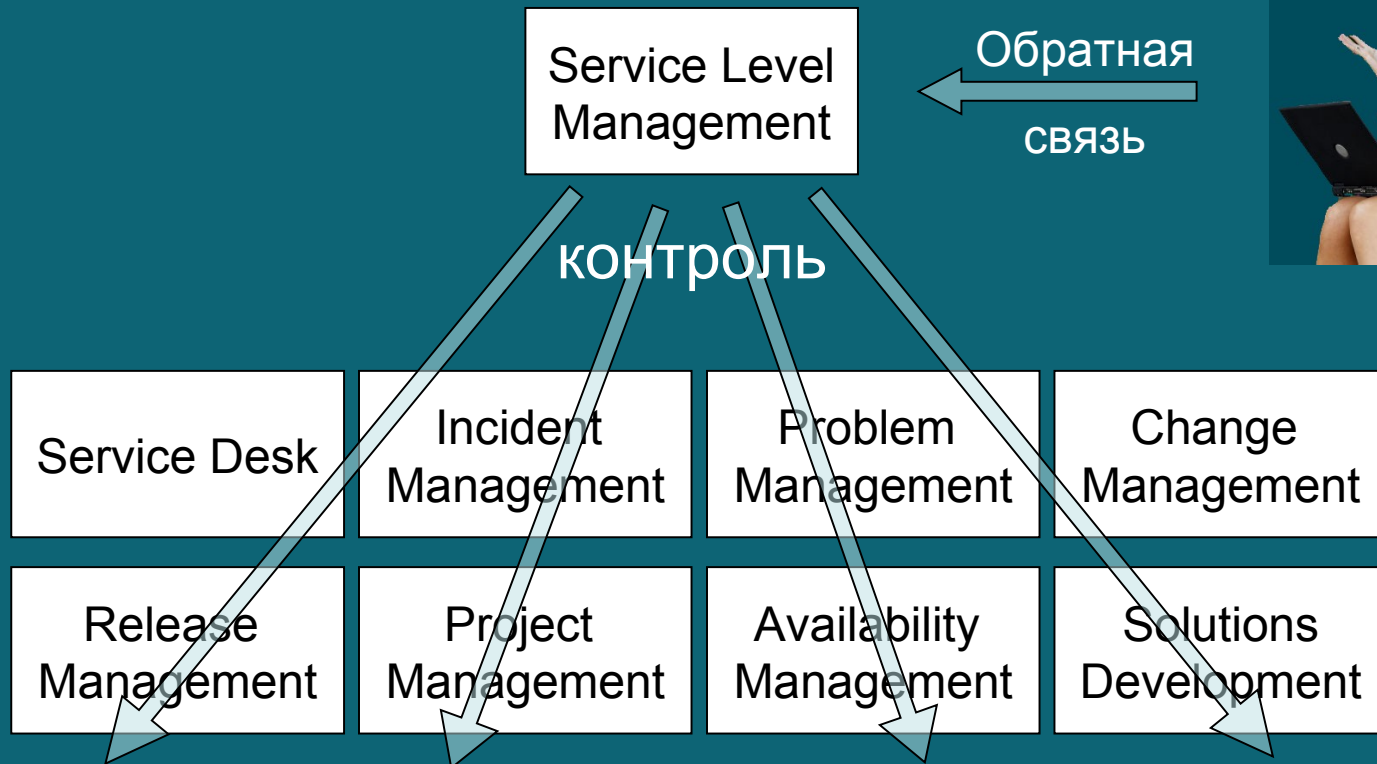
Проактивное мышление



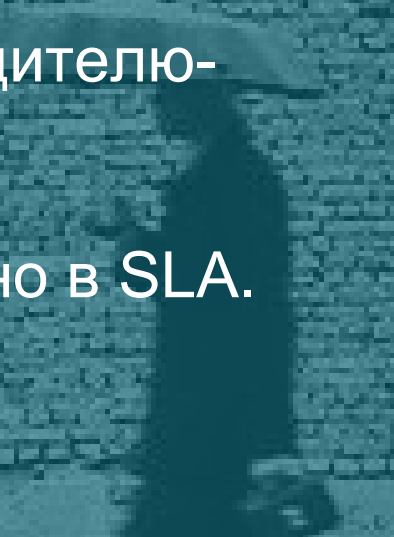
Примеры проактивных практик

- Изучение удовлетворенности пользователей
- Мониторинг производительности
- Измерение возможностей систем
- Мониторинг наработки на отказ
- Анализ инцидентов
- Оповещение менеджмента о ЧП
- Встречи с пользователями
- Внедрение управления уровнем сервиса

Роль SLM в сервисной организации



Ошибки при внедрении SLM

- ITIL и Cobit написаны бюрократическим языком.
 - Поручение внедрения SLM руководителю-администратору.
 - Отвечаем только за то, что записано в SLA.
 - Внедрение SLM "сверху".
 - Подмена цели процесса.
- 
- A silhouette of a person walking from right to left in the rain, holding an umbrella. The person is wearing a dark coat and trousers. The background is a blurred city street with a brick wall and a wet pavement reflecting the light.

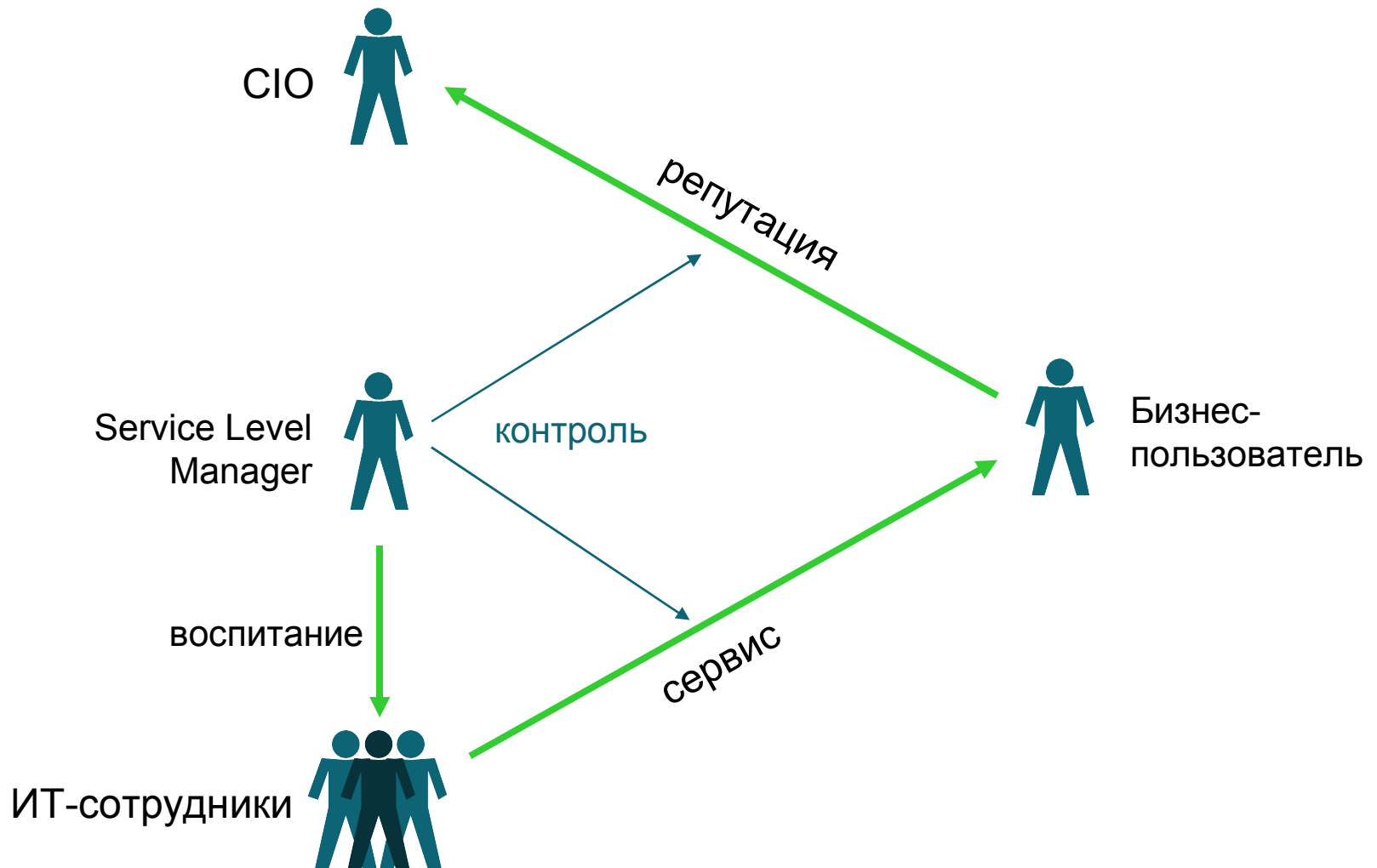
Советы по внедрению SLM

1. Читайте книги по первоклассному сервису.
2. Поставьте во главу SLM человека, одержимого качеством обслуживания.
3. Внедряйте SLM "снизу".
4. Пишите регламенты кратко!

Внедрение SLM и других ИТ-процессов "снизу"

1. Ваша целевая группа – рядовой состав
2. Цель создания службы SLM – обслуживание п.1

Почему "снизу"?



Начните с CSI

- Соберите мнения о работе ваших систем
 - Не бойтесь правды.
 - Если вы запросили оценки у 10 пользователей, получите 10 оценок.
 - Если не отвечают на письмо, звоните или идите к пользователям.
 - Если опасаетесь, что пользователь не скажет вам оценку, пусть его спросит кто-то другой.
- Поставьте сотрудникам задачу повысить CSI
- Устройте мозговые штурмы, чтобы придумать как это сделать
- Сделайте и снова измерьте
- Информируйте пользователей о своей работе



Спасибо!

Владимир Герман
vgerman@instream.ru
+7 903 722 4000