

# 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?

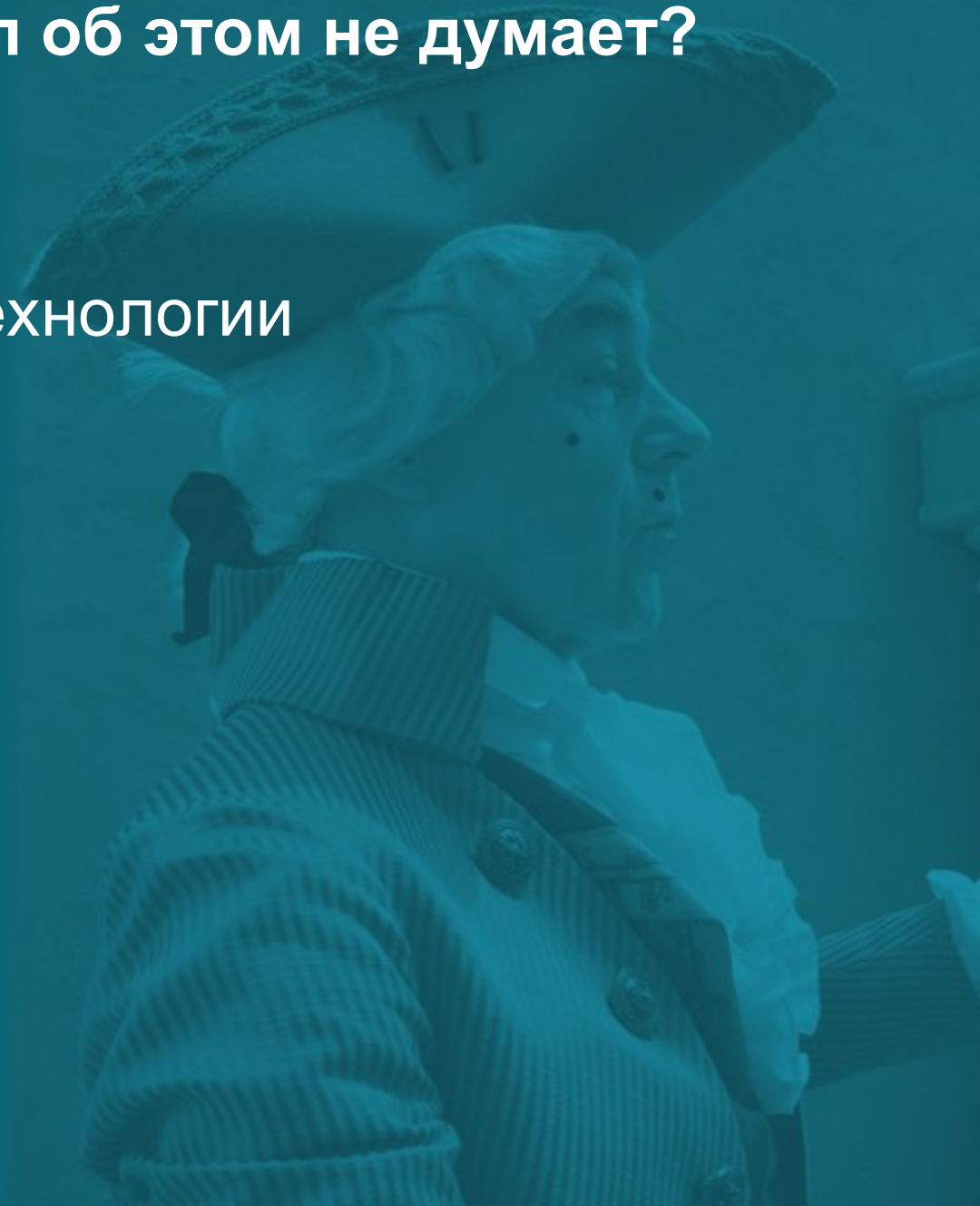
Интроверсия

Ориентация на технологии

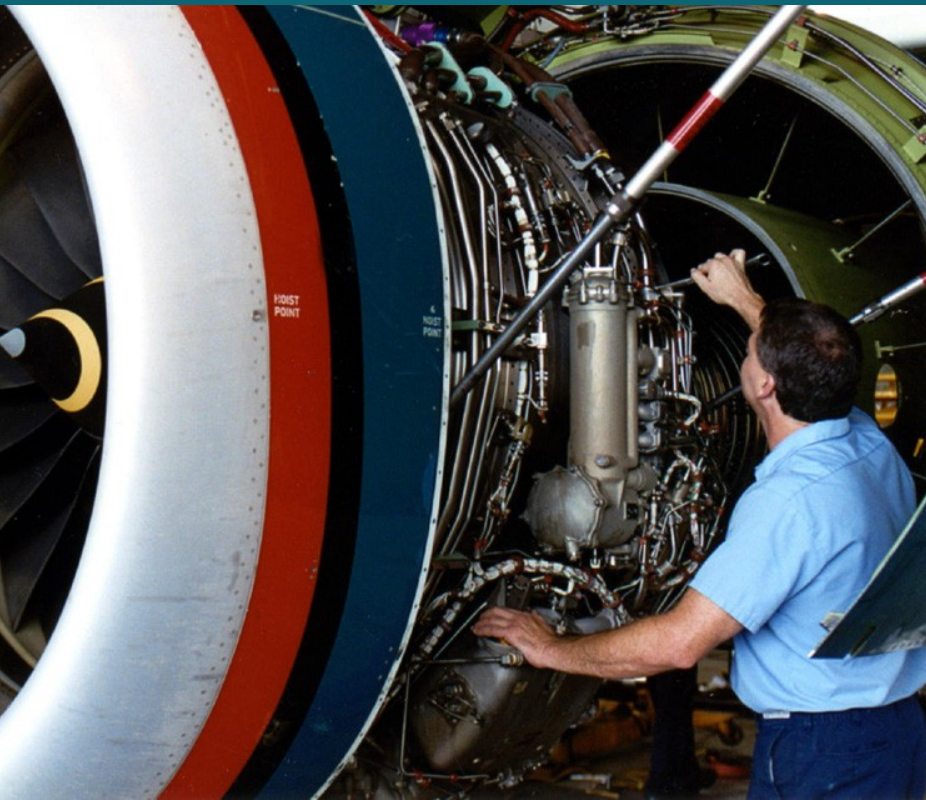
Непогрешимость

Снобизм

Реактивность

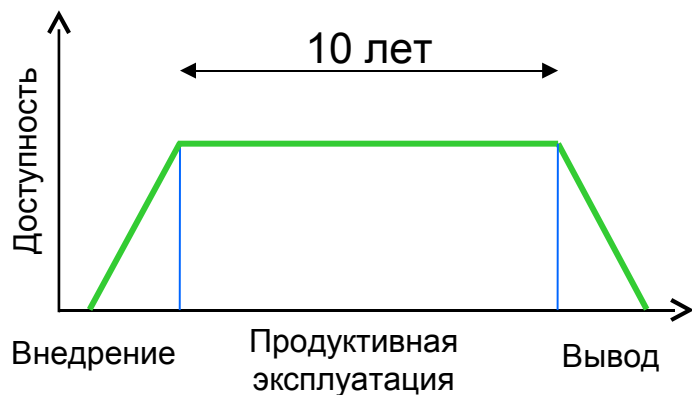


# Гарантируем или тушим?

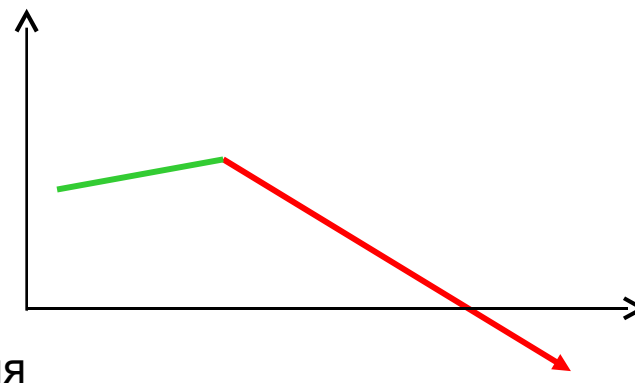
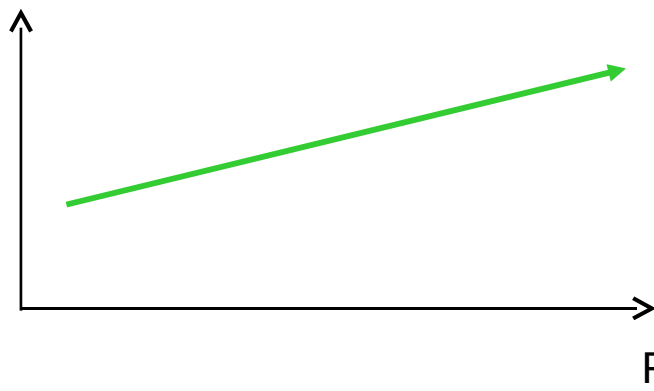
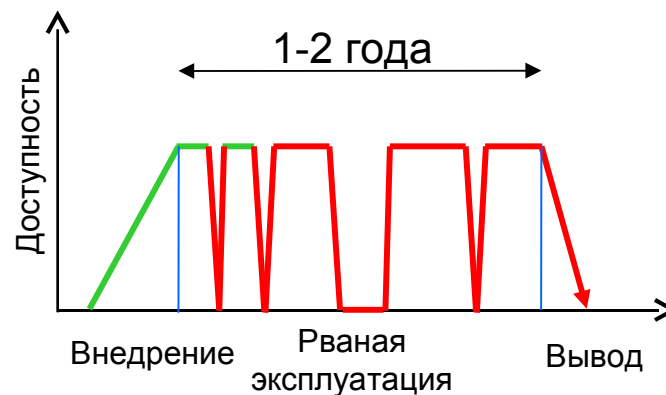


# Жизненный цикл системы или сервиса

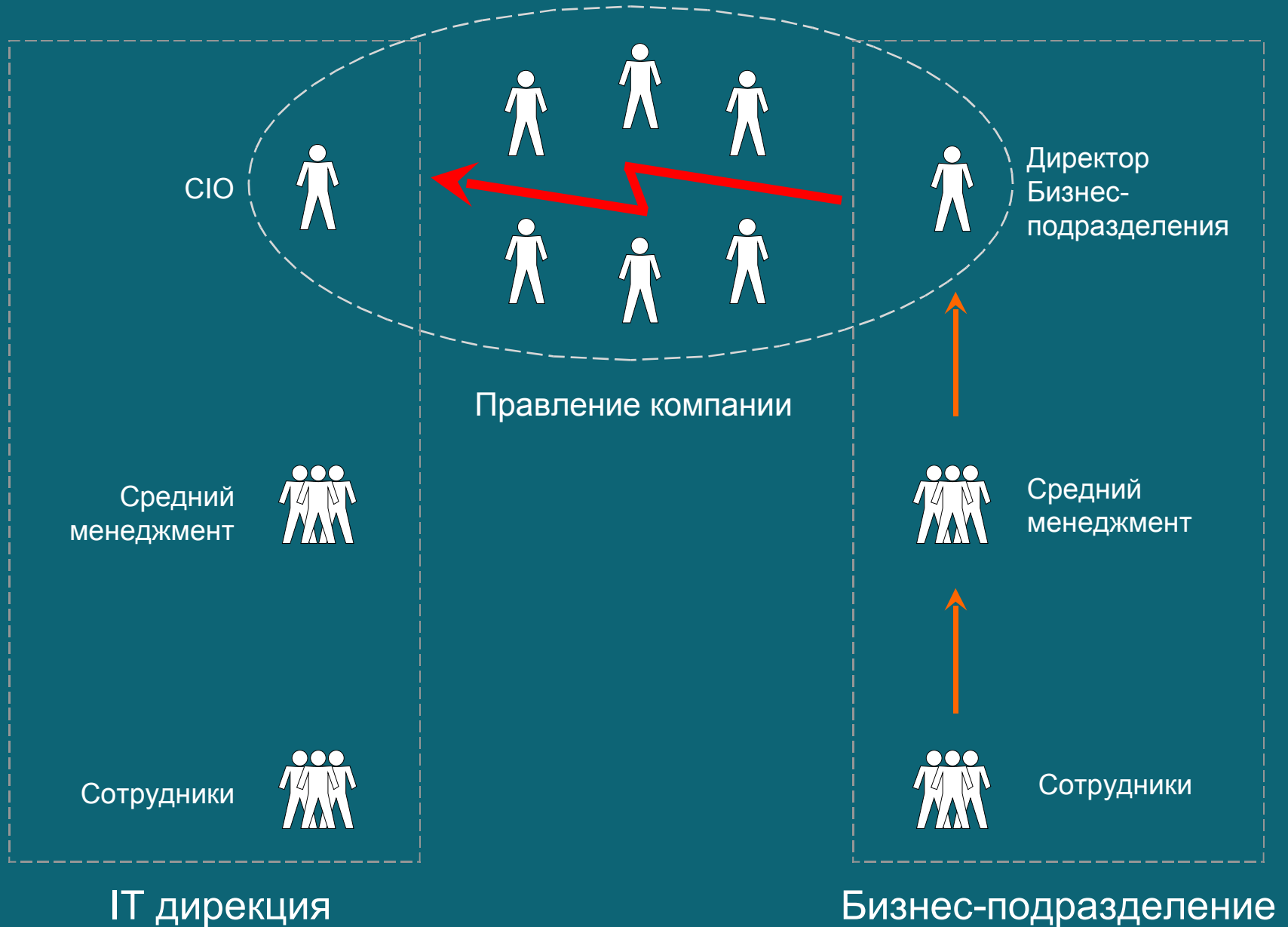
Планируем



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



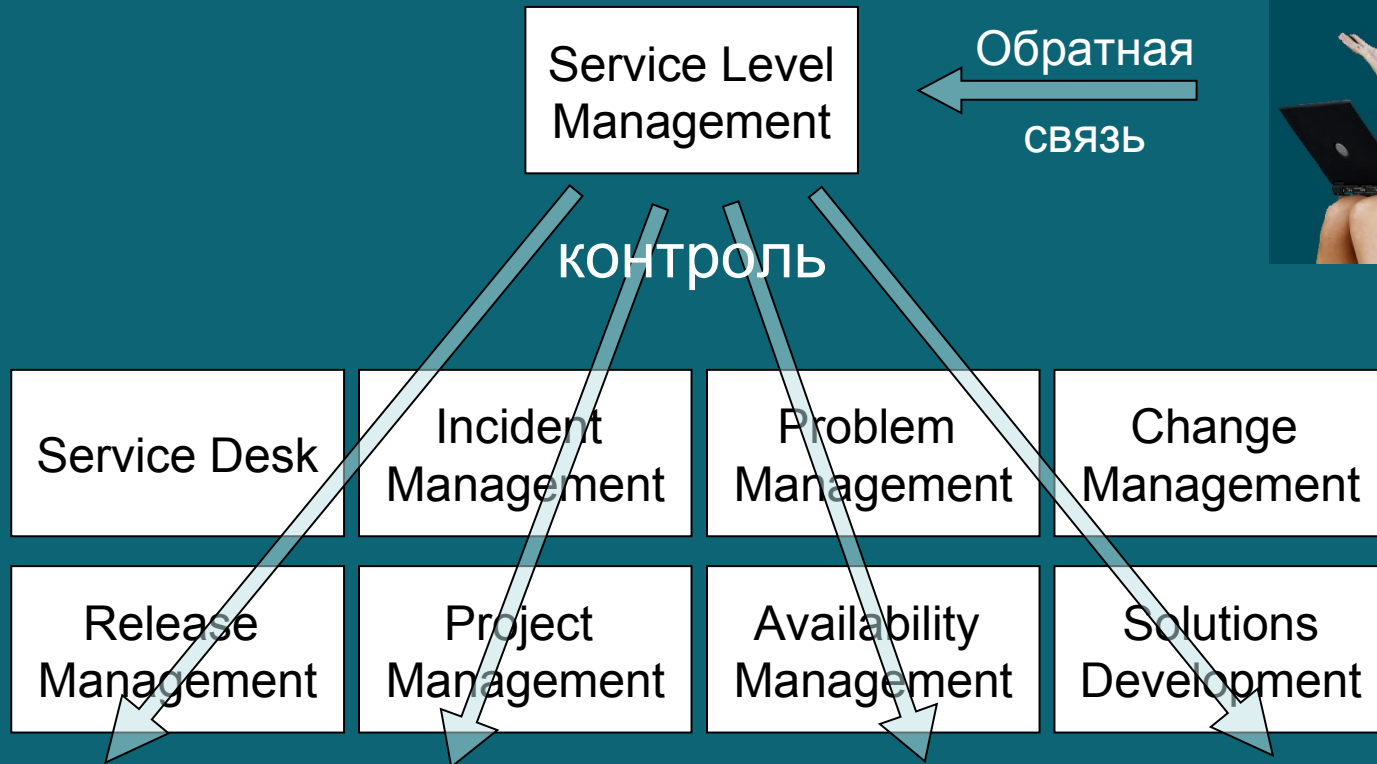
# Проактивное мышление



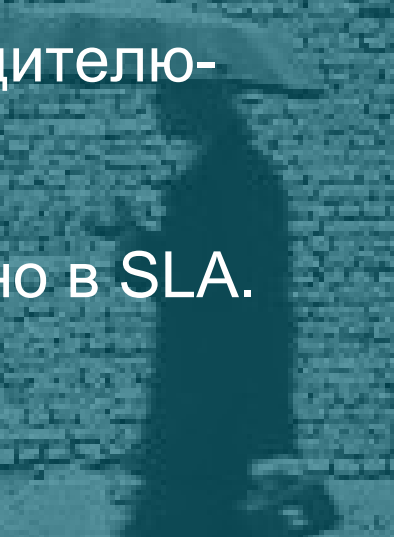
# Примеры проактивных практик

- 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.

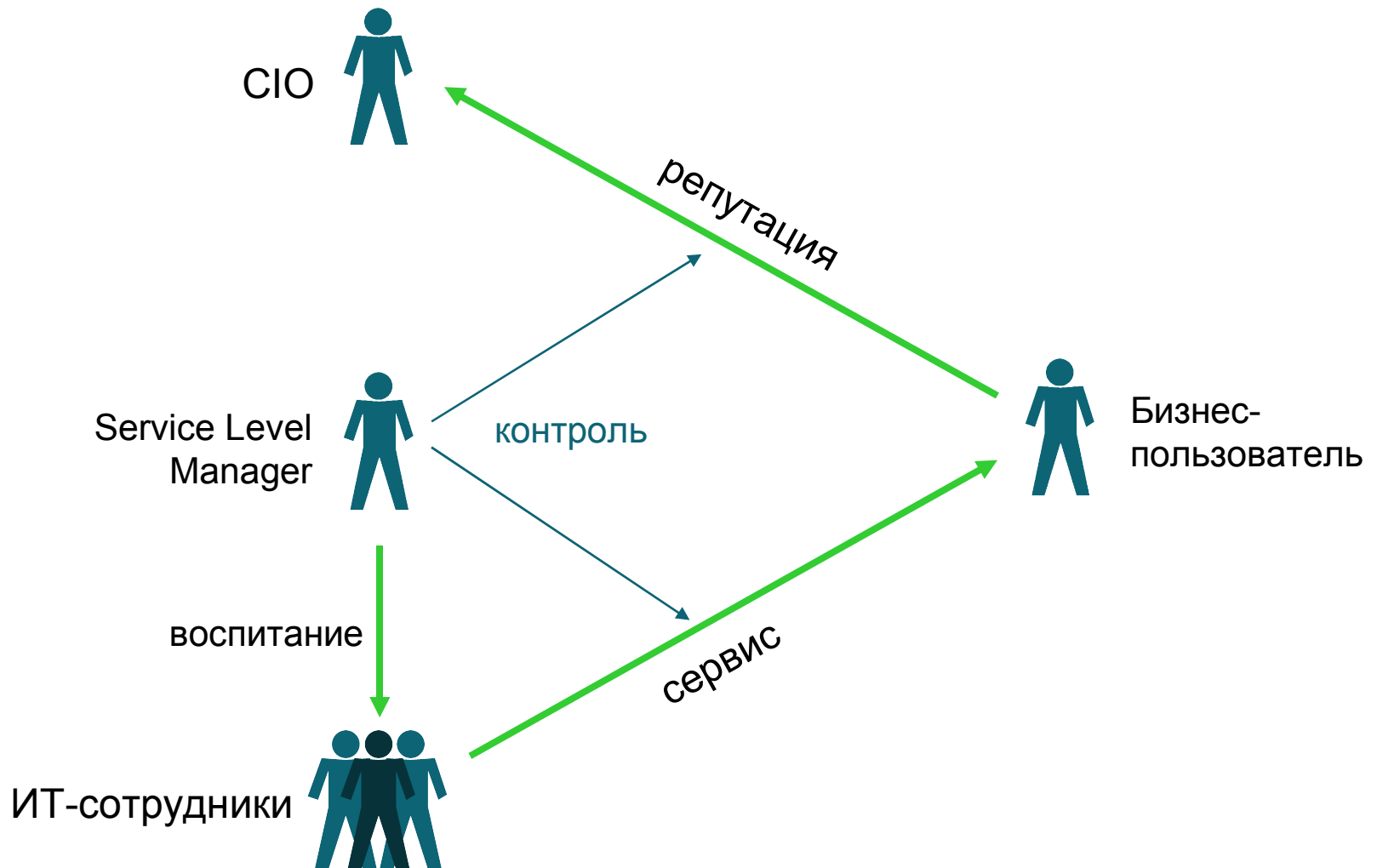
# Советы по внедрению SLM

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