



Путь к Service Desk: длиною в жизнь?...

Опыт российских предприятий



Анастасия Крючкова
ООО «ИнфраМенеджер»
Управляющий партнер



На пути к светлому будущему

1. Цели и задачи Service Desk
2. Выбор системы Service Desk
3. Обоснование бюджета
4. Внедрение в российских условиях



Постановка целей и задач организации Service Desk

Шаг 1



Цели Service Desk

→ **Наладить процессы эксплуатации**

- Процессы взаимодействия с пользователями
- Сквозные процессы внутри ИТ-службы

→ **Упорядочить работу ИТ**

- Устранить потери заявок
- Защититься от «забывчивости»

→ **Увидеть, кто чем занят**

- Заявки пользователей
- Внутренние работы



Задачи Service Desk

- Регистрация и классификация заявок
- Контроль сроков
- Процедуры эскалации внутри ИТ-службы
- Обратная связь для пользователей
- Сбор сводной статистики

Понадобится

- **Изменение способа общения с пользователями**
 - Запретить пуговицы в коридоре
 - Заставить регистрировать обращения
 - При обращении знать номер своей заявки
- **Изменение способов работы ИТ-сотрудников**
 - Регистрировать заявки / задания
 - Приоритезировать в соответствии с общей политикой
 - Отчитываться о работах

ОПАСНО!

- «Отвязаться от этих надоедливых пользователей»
- «Заняться, наконец, делом, а не заявками»
- «Доказать руководству, как много у нас работы»

ВНИМАНИЕ!
**Риск неудачного
внедрения!**



Важно!

- **Понимание требуемой статистики**
 - Какие процессы должны быть задействованы в первую очередь?
- **Позиционирование проекта в ИТ-службе**
 - Зачем мы этим занимаемся?
- **PR среди руководства**
 - Что это проект принесет самому бизнесу?



Выбор системы автоматизации Service Desk

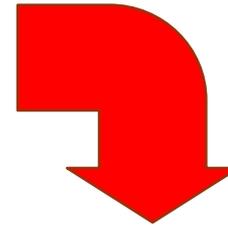
Шаг 2



Как много девушек хороших...

..или «ты скажи, ты скажи»

- ❑ Необходимо расти
- ❑ Небольшой бюджет
- ❑ Нет свободных ресурсов



- 👍 Чтобы всё было
- 👍 Внедрялось «само»
- 👍 Недорого стоило

Что предлагает рынок?

Масштабируемость и адаптивность

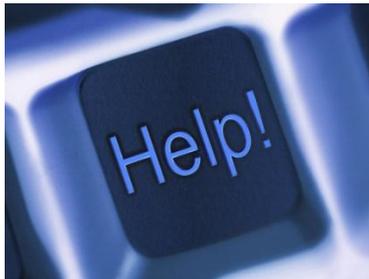
«КОНСТРУКТОР»



«ГИГАНТ»



«ТИКЕТНИЦА»



«ПЛАТФОРМА»



Стоимость владения



Плюсы и минусы (по 4-бальной системе)

	Есть всё	Стоит недорого	Внедряется само	Легко развивать	ИТОГ
Тикетница	1	4	4	1	10
Платформа	3	2	2	3	10
Гигант	4	1	1	2	8
Конструктор	2	3	3	4	12



Обоснование бюджета

Шаг 3



Главный вопрос

«А что мне за это будет?»

«Утром стулья – вечером деньги!»





Эксплуатация ИТ, которая влияет на бизнес

- **Взаимодействие пользователей и ИТ**
 - Время на передачу заявки
 - Сроки решения заявки
 - Время простоя по вине ИТ
- **Управление ИТ-инфраструктурой**
 - Профилактика
 - Предотвращение сбоев
 - Полная информация «под рукой» при диагностике / изменениях

Аргументация

- **Поддержка ключевых ИТ-сервисов**
 - Скорость реакции, изменений
 - Экономия средств на эксплуатации
- **Увидеть, чем занимается ИТ-служба**
 - Существенен ли ИТ-бюджет (большой ИТ-штат, внешние аутсорсеры, модернизация и т.п.)?
 - Обсуждается ли процесс централизации управления ИТ?
 - Приняты ли стандарты управления процессами?
- **Есть ли проблемы с эксплуатацией ИТ-сервисов?**
 - Если нет – только «под авторитет» ИТ-директора



Наконец, к главному – внедрение
Шаг 4, но не последний



Самое сложное – первый шаг

- Как заставить **пользователей** регистрировать заявки?
- Как заставить **ИТ-сотрудников** регистрировать заявки?
- Какую **статистику** собирать, и как к ней относиться?



Принцип 1. Едим слона по частям

- По бизнес-подразделениям
- По ИТ-сервисам
- По ИТ-отделам



Принцип 2. Не только кнут, но и пряник

- Каждому – своя выгода
- В здоровом коллективе – здоровый соревновательный дух
- Нужно всей компании



Принцип 3. PR – наше всё!

- Общекорпоративные совещания
- Совещания внутри ИТ-отдела
- Разговоры с бизнес-пользователями



Приёмы и приёмчики

- **Внедрение Web-интерфейса**
 - Сколько денег из ФОТ ИТ-отдела тратится впустую?
 - Заявки, приходящие через Web, имеют высокий приоритет
 - Нет – ответам по телефону
- **Внедрение внутри ИТ-отдела**
 - Отчетность по выполненным работам – в количестве заявок
 - Индивидуальные показатели работы – в студию!
- **Сбор статистики**
 - Классификаторы = ваши гипотезы о происходящем
 - Любая гипотеза требует подтверждения на практике
 - Итеративное наполнение классификаторов = путь к самой правильной статистике



Помощь, которую можно ждать от вендора

- **Выбор системы**
 - Видение проекта под задачи и специфику
- **Аргументация для руководства**
 - Что позволит решить задачи бизнеса
- **Внедрение**
 - «Психологическая помощь»

Вопросы?

- Анастасия Крючкова
- akruchkova@inframanager.ru
- +7(495)989-7660

