

От ИТ отдела к сервисной службе

Путь длиною в год?

Содержание

- Проблемы типовой ИТ службы
- Что делать?
- Уровни зрелости
- Переход на ITSM
- Внедрение ITSM – это проект изменений
- Как внедрить ITSM?

Знакомая ситуация?



Неформализованные процессы



Перегрузки



Процессы не определены



Несоответствующие материалы



Неконтролируемые обязательства



Противоречивые процедуры для одинаковых задач



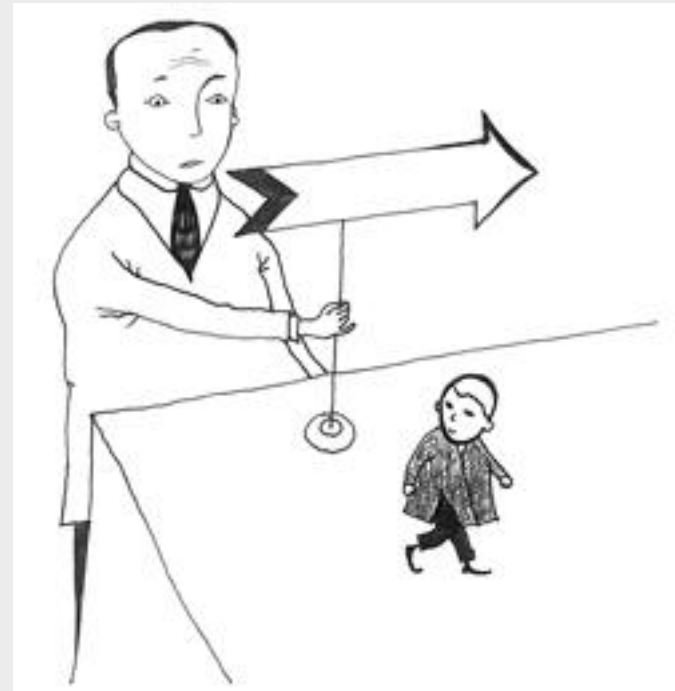
Постоянные переделки



Неинтегрированные лучшие практики

Что делать?

- Поставить задачу руководителю ИТ?



Что делать?

- Уволить старого ИТ руководителя и нанять нового?



Что делать?

- Отдать ИТ службу на аутсорсинг?



Что делать?

- Нанять консультантов?



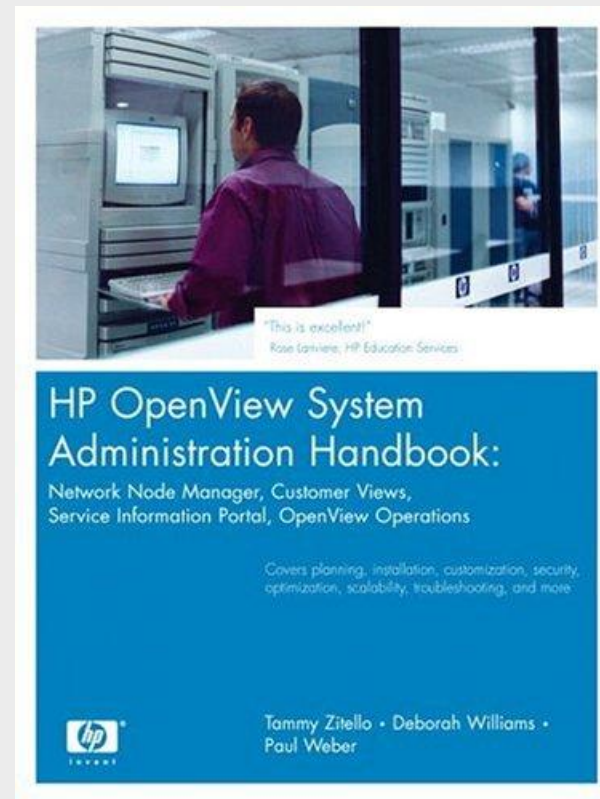
Что делать?

- Заставить ИТ работать правильно?



Что делать?

- Купить специализированный софт?



Что делать?

- Купить книжки по ITIL?



Уровни зрелости



З
а
д
а
ч
а

*

От ИТ отдела к сервисной службе.
Путь длиною в год?

Что такое переход на ITSM

- Новая организационная структура?
- Новые требования к квалификации?
- Новые инструменты?
- Внедрение новых 10 процессов:
 1. Управление инцидентами
 2. Управление проблемами
 3. Управление конфигурациями
 4. Управление изменениями
 5. Управление релизами
 6. Управление уровнем сервиса
 7. Управление финансами
 8. Управление мощностью
 9. Управление непрерывностью
 10. Управление доступностью

Изменение взаимодействия между людьми,
Изменение взаимодействия между подразделениями,
Изменение ожиданий пользователей,
Изменение методик оценки

ВНЕДРЕНИЕ ITSM

В чем причина сопротивления?

- Реорганизация структуры власти,
- Страх потерять работу,
- Страх увеличения ответственности,
- Разочарование в связи с изменениями

Изменение vs. преобразование



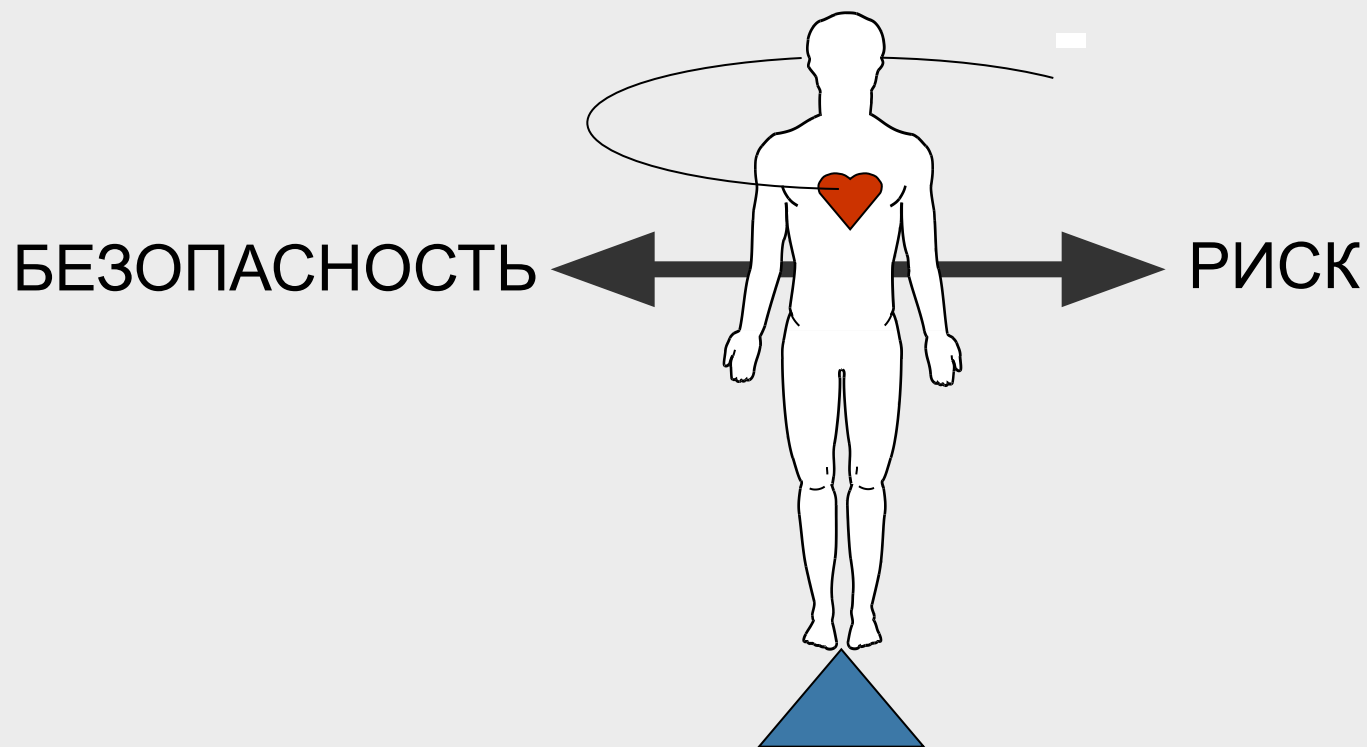
*«Изменение» - это путь вовне нас для соответствия новым условиям,
«Преобразование» - это путь, который мы должны пройти сами для отражения внешних изменений*

Source: T Eneroth

Изменения


Мы любим изменения, но только тогда и пока
это помогает
нам становиться тем, кем мы хотим стать

Различие реакций



Работая с изменениями – это как стоять на качелях, вопрос баланса

Source: K Plank



**Планы,
Видение, Стратегия, Цели,
Структура, Системы**

”Ветер”
Разум, Логика

**Привычки,
Отношения, Традиции,
Предубеждения,
Чувства,
Страхи,
Ценности,
Убеждения**

”Течение”
**Душа,
Эмоции**

Производительность организации

Баланс между рациональным и эмоциональным.



Преобразование требует времени

*“Это
недостаточно
просто сказать им”*

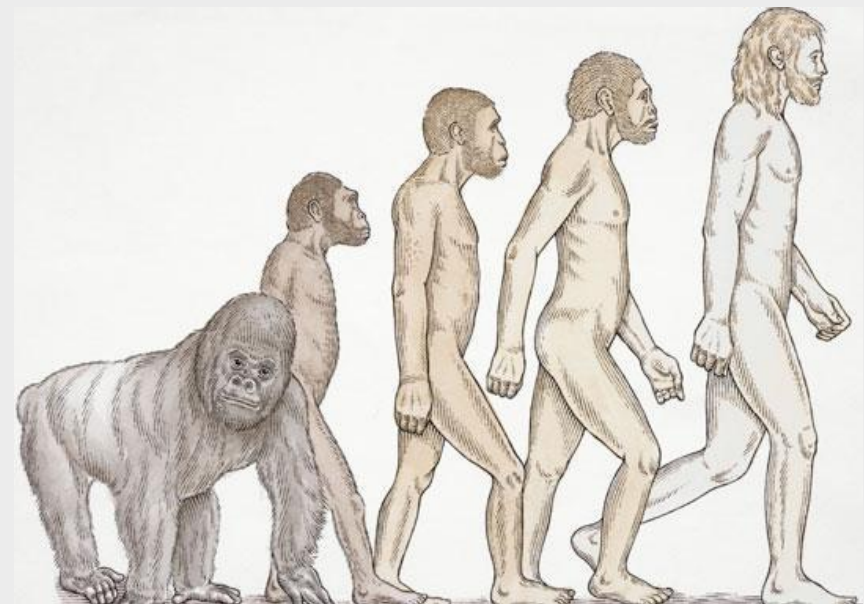


Начать с простого
Дать время
Общение, обучение, диалог
Правильные ожидания пользователей

КАК ВНЕДРИТЬ ITSM

С чего начать?

- Отрезать путь назад.
Как раньше, уже не
будет!



Диалог Учить и объяснять



Глаза могут только видеть то, что мы способны понять!

Начать с малого

- Небольшая и изолированная функция, сервис (Service Desk)
- «Широкие рамки» (SLA)

TOOLS4CIO.RU

ПРИЛОЖЕНИЕ 1:

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ
[НАЗВАНИЕ КОМПАНИИ]

СОГЛАШЕНИЕ ОБ УРОВНЕ СЕРВИСА
SERVICE LEVEL AGREEMENT



Менять отношение

- Не ИТ держит в заложниках бизнес, а бизнес платит ИТ для того, чтобы больше зарабатывать



Хвалить, а не ругать



Вопросы?

Алексей Готсданкер
Тел +7 903 756 1380
goal@tools4cio.ru