

Новый продукт на рынке!

Service Desk: уверенный старт

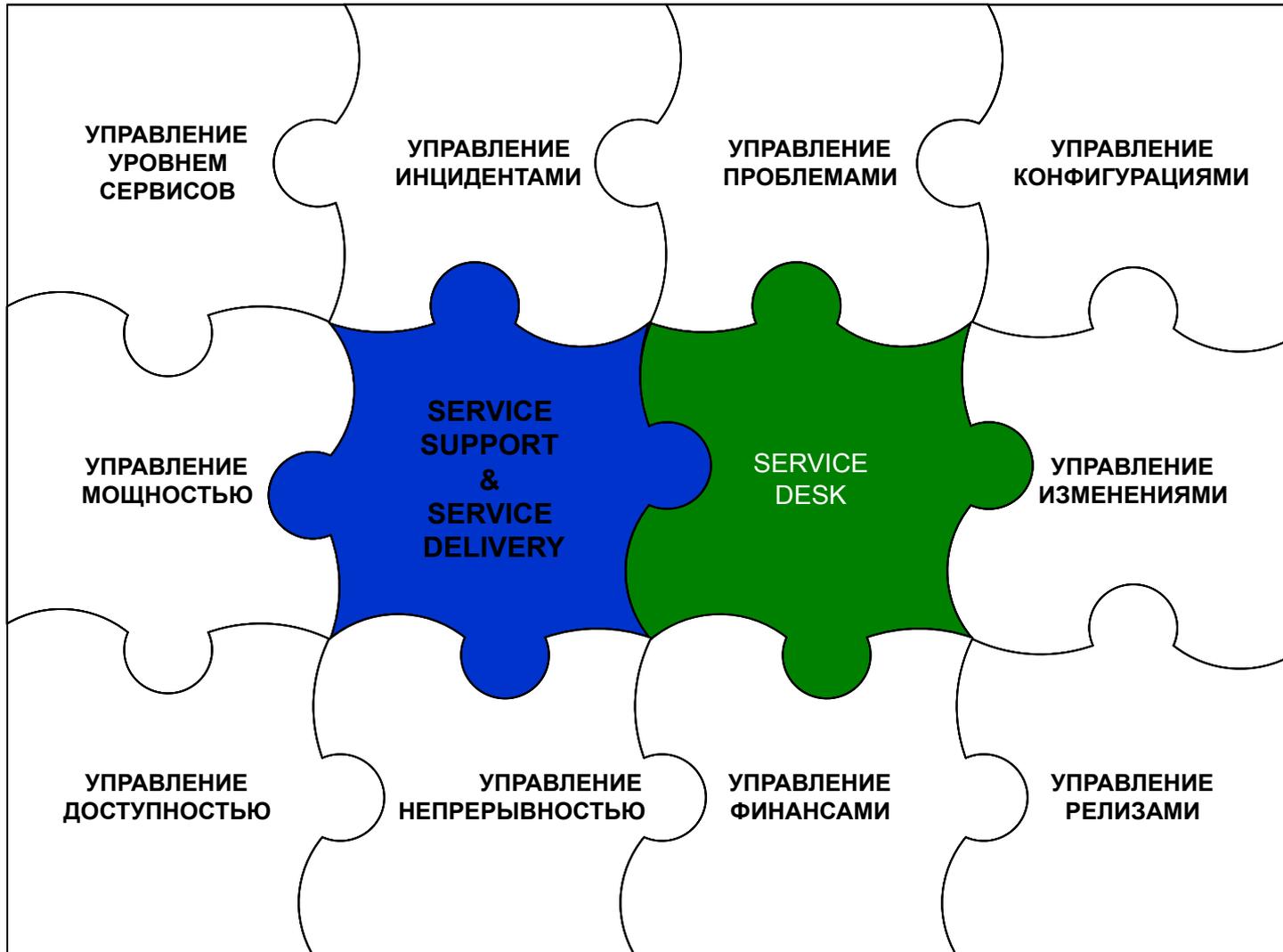
Предпосылки, создание, результат

**Говорова Ольга
govorova@5-55.ru**

SD

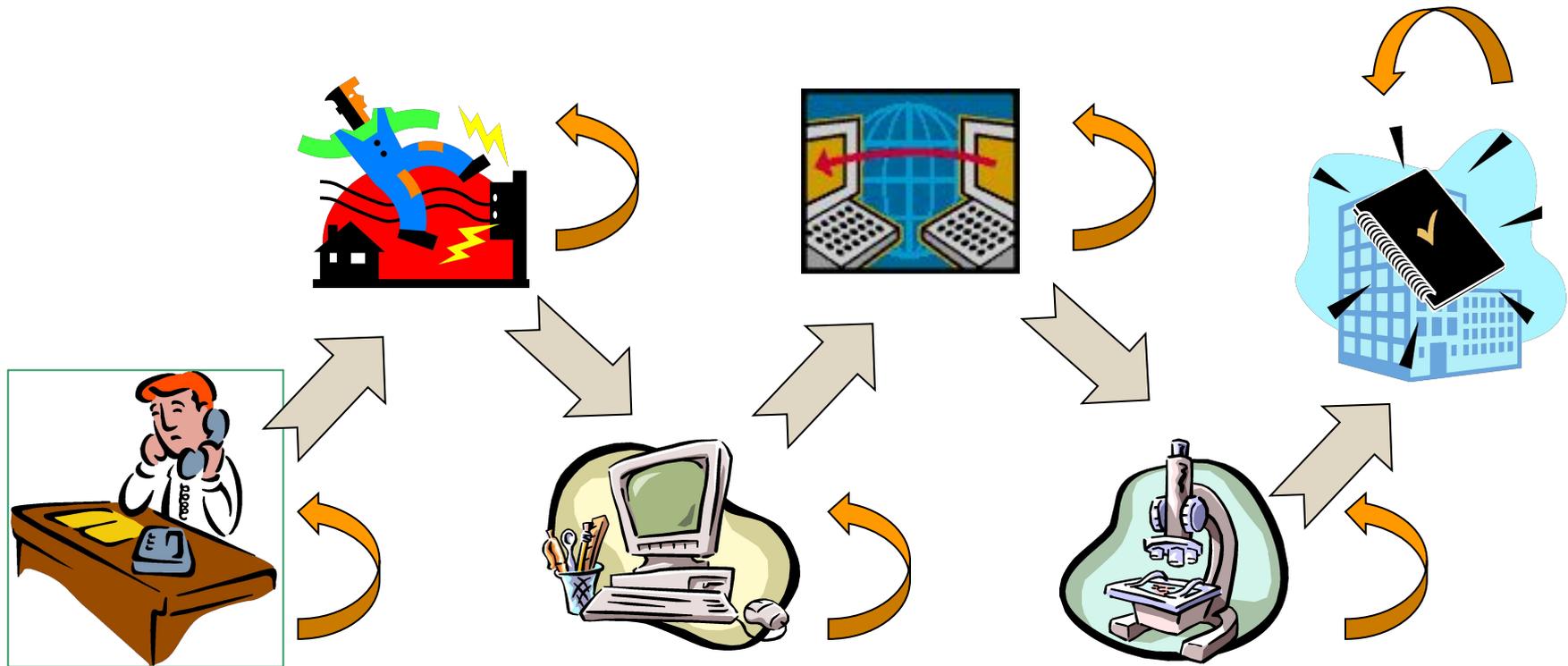


Организация процессов ITIL



«Классическая» модель внедрения ITIL

- INC(+SD)->CFG->CHG->PRB->SLM



Выгоды внедрения «Классической модели»

- Опробованная модель
- Позволяет снять наиболее острые проблемы в поддержке пользователей
- Быстрое улучшение имиджа ИТ
- Основа для дальнейшего внедрения ITIL

Барьеры для внедрения ITIL

Предубеждения:

- «Это слишком дорого»
- Долго ждать пользу от внедрения
- Нам потребуется увеличивать штат
- Наша Компания слишком уникальна для «стандартной методологии» (ITIL)

Что в действительности:

- Существующая ценовая политика Компании «5-55» позволяет найти решение для любого предприятия (стоимость внедрения одного процесса от 11 999 \$)
- Внедрение/улучшение процессного подхода не требует привлечения новых ресурсов – акцент на оптимизацию коммуникаций в существующей структуре
- Подходы к организации ИТ, собранные в ITIL, учитывают все возможное многообразие структур и специфик компаний. Для Вас найдется решение!

Первый шаг внедрения: Service Desk

Выгоды от внедрения для пользователей и руководства

- **Удобно** – есть единая точка контакта с ИТ
- **Гарантии** – запросы не теряются и исполняются в срок

Выгоды от внедрения для ИТ

- **Проще работать** – централизованная координация исполнения запросов пользователей
- **Можем обосновать бюджет на дальнейшее развитие** - «толчок» для внедрения остальных процессов ITIL
- **Нас ценят** – существенное улучшение имиджа ИТ в глазах пользователей

Что делать?

Решения, предлагаемые нашей компанией:

Стандартный подход – внедрение процесса «под ключ» специалистами 5-55 (ресурсы: 5-55- 100%)

Интегрированный подход – 5-55 выполняет наиболее критичные этапы внедрения и обеспечивает общее методическое руководство (ресурсы: 5-55- от 40 до 90%; заказчик - от 60 до 10%)

SD: Уверенный старт – 5-55 внедряет SD и процесс IM в объеме, минимально необходимом для гарантированного успеха (ресурсы: 5-55- от 40%; заказчик до 60%)

SD: Уверенный старт : наш новый продукт

Это решение для Вас, если:

- Дефицит бюджета на развитие ИТ
- Небольшая численность ИТ - подразделения
- Сомнения в том, что ITIL «улучшит ситуацию»
- Необходим быстрый результат
- Есть подготовленные специалисты, способные поддерживать и улучшать процессы в дальнейшем

SD: Уверенный старт : ПЛАН ПРОЕКТА :

- Подготовка персонала: Обучение по курсу «Service Desk от «А» до «Я»
- Участие в создании организационной единицы Service Desk
- Установка и настройка ПО
- Передача документации SD+IM
- Запуск процесса
- Подготовка персонала к развитию процесса: проведение мастер-класса «Развитие SD для Вашего Предприятия»

**ОБЩАЯ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ –
22 рабочих дня**

Спасибо за внимание!