

Функция или услуга?

Федор Краснов

Александр Сергеев



Корпоративные ИТ

Место ИТ службы



ИТ-компании оперируют понятием

обслуживания ИТ не ориентированы на

стратегии ИТ основаны на

Внутренний рынок ИТ услуг

Как оценить эффективность коммуникаций между сотрудниками ИТ службы и корпоративными пользователями?

Применим ли к этой ситуации взгляд на коммуникации с точки зрения маркетинга?

«... с точки зрения маркетинга.»

Клиентоориентированность

Брендинг

Маркетинг микс (4P)

Основные направления исследований



•Hirschheim, R., Schwarz, A., & Todd, P. (2006). A marketing maturity model for IT: building a customer-centric IT organization. *IBM Syst*

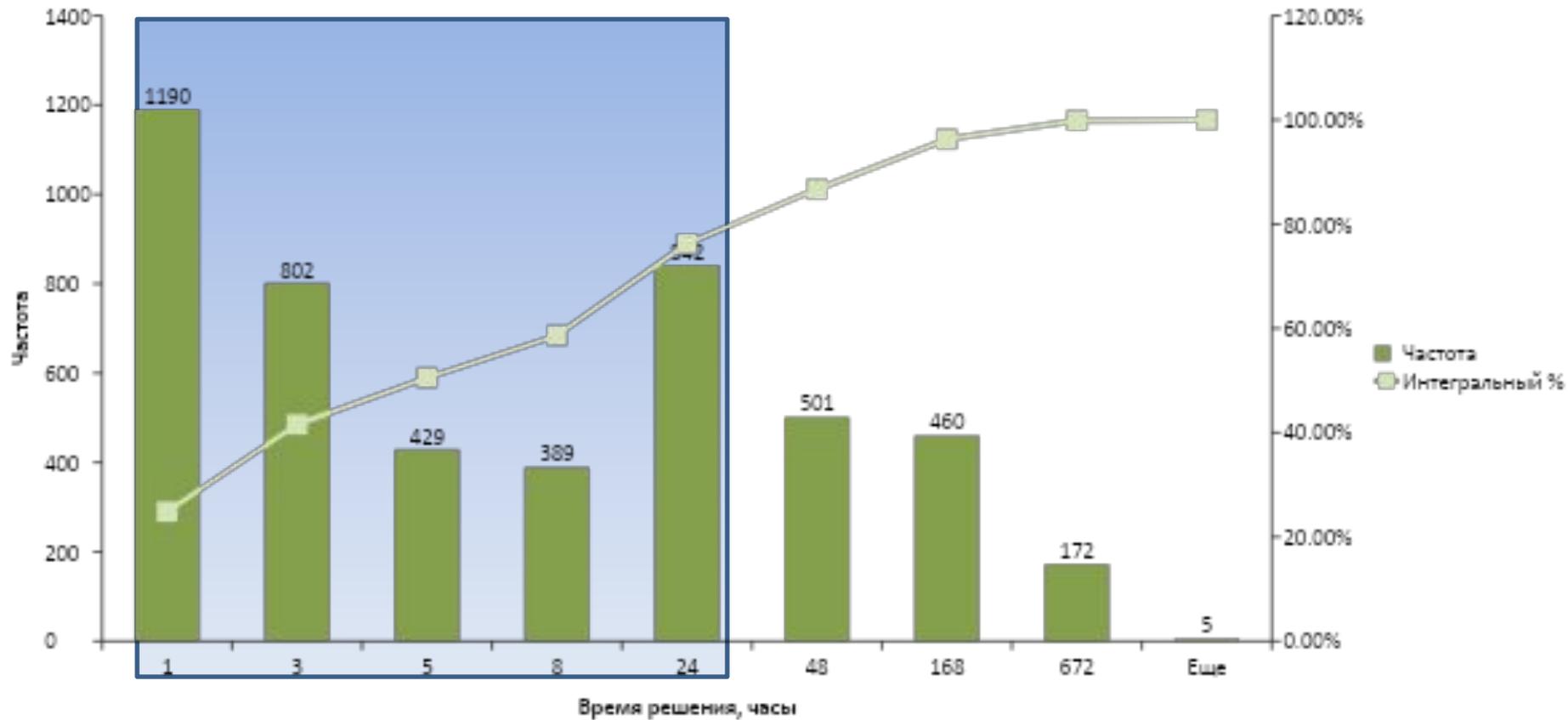


•Gefen, D., & Ridings, C. M. (2003). IT acceptance: managing user---IT group boundaries. *SIGMIS Database*



•McAfee, A. P. (2006). Mastering the Three Worlds of Information Technology. *Harvard Business Review* , 84.

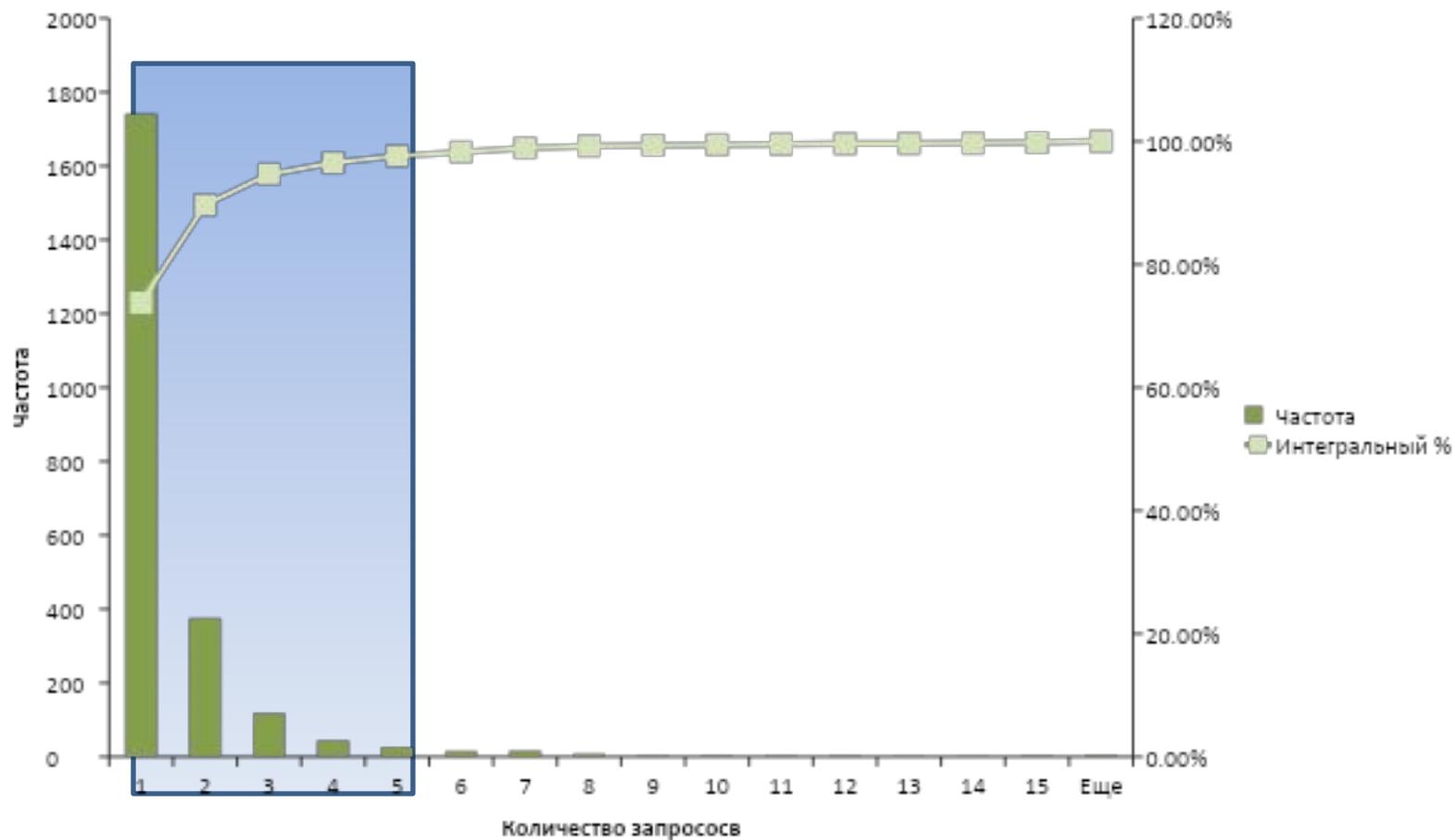
Распределение запросов по сложности



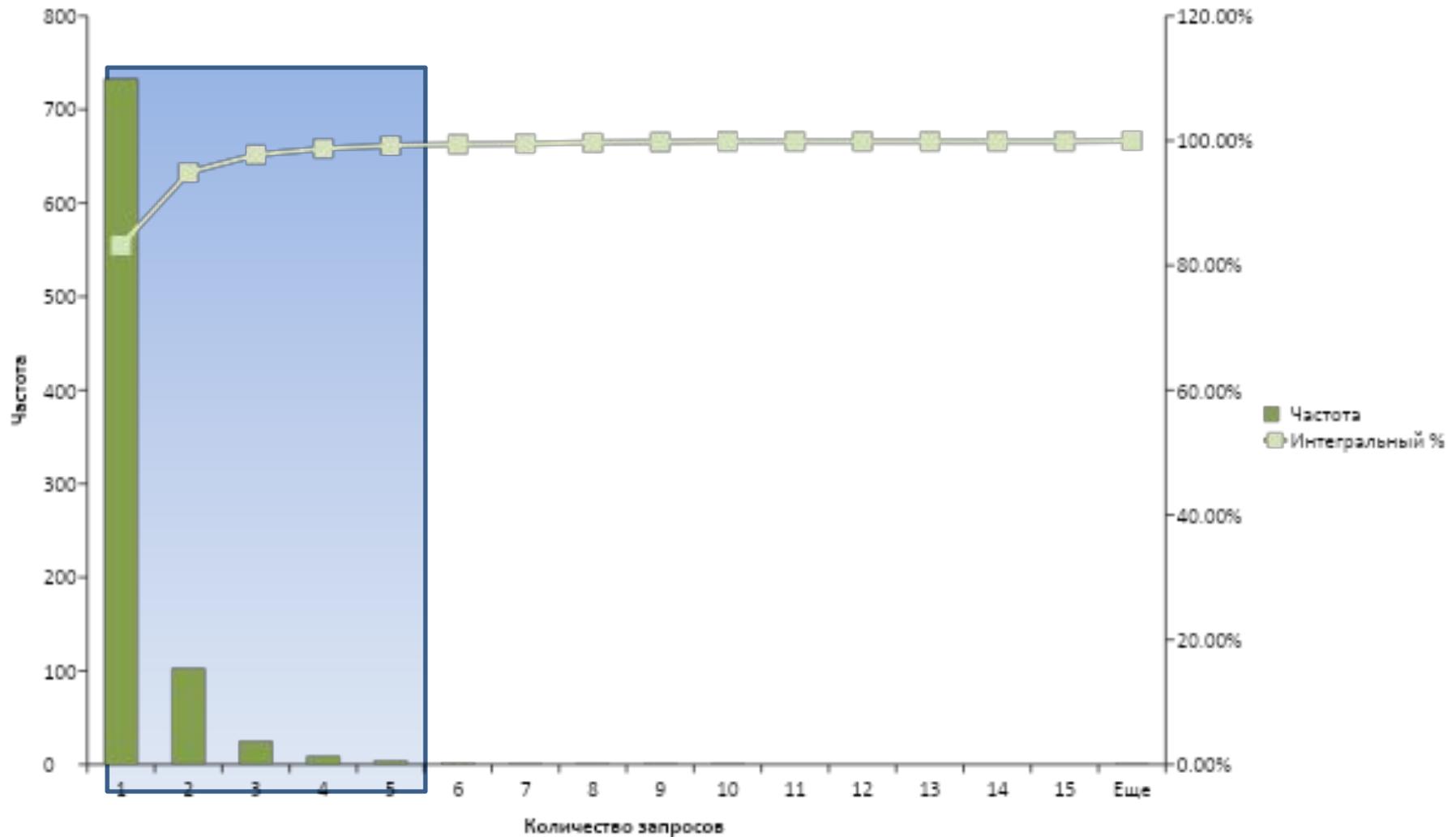
ИТ продукты. Поиск критериев

- Все запросы
- (4791)
 - Сложные запросы
 - «Не решаются за 24 часа»
 - (1139 , 24%)
- Простые запросы
- «Решаются за 24 часа»
- (3652, 76%)

Распределение простых вопросов в неделю



Распределение сложных вопросов в неделю



ИТ продукты. Критерии сегментации

- Все запросы
 - (4791)
 - Сложные запросы
 - «Не решаются за 24 часа»
 - (1139 , 24%)
 - Редко
 - «до 5 запросов в неделю»
 - (1070, 94%)
 - Часто
 - «более 5 запросов в неделю»
 - (69, 6%)
- Простые запросы
 - «Решаются за 24 часа»
 - (3652, 76%)
 - Редко
 - «до 5 запросов в неделю»
 - (3152, 88%)
 - Часто
 - «более 5 запросов в неделю»
 - (500, 12%)

Группы внутренних пользователей

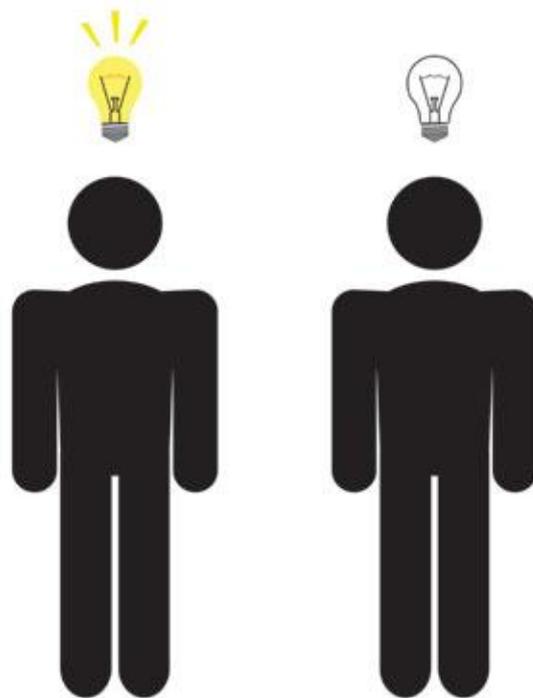
«Тихони»

- Легко-частые
- (529)
- Сложно-частые
- (6)
- Легко-редкие
- (38)
- Сложно- редкие
- (341)

«Маньяки»

Всего 582 активных корпоративных пользователя

Спасибо за внимание.



идея