

## Хороший каталог услуг: миф или реальность?

**Или почему мы все время хотим как лучше, а получается как всегда...**

Шпер Александр Владимирович  
Ведущий консультант, тренер, к.э.н.



**IT Expert**  
Создавая новое

Сервисное многоборье. ITSM – от фитнеса - к спорту высоких достижений

IV Всероссийская конференция itSMF  
Москва, 11-12 сентября



## Зачем?



- Внешняя перспектива
- Внутренняя перспектива

### ■ Внешняя перспектива

- Каталог для заказа услуг – красивый и привлекательный
- Каталог как справочник по предоставляемым ИТ-услугам
- Каталог для фиксации стандартных условий предоставления ИТ-услуг

### ■ Внутренняя перспектива – каталог как справочник по предоставляемым ИТ-услугам

- Кто, что и на каких условиях может получить (и за какие деньги)?
- Кто что кому и как предоставляет?
- Кто за что отвечает?
- *Как устроена сервисная структура?*
- Речь всегда идет только о «боевых» услугах, в live environment

**Если мы все это отлично знаем и понимаем, почему ОНО все равно не работает или работает плохо? И как это изменить?**



- Структура (атрибуты, поля)
- Форма и визуализация
- Содержание – наполнение (суть и классификация услуг)
- Обеспечение актуальности (процесс, документация)
- Готовность и желание работать с каталогом (мотивация, заинтересованность)

## **Структура, форма и содержание**

- ЗАЧЕМ?!

Внедрение лучших практик должно сочетаться с методологией корпоративного управления и контроля, наиболее подходящей для организации и интегрированной с другими применяемыми методами и нормами. **Стандарты и лучшие практики не являются панацеей.** Их эффективность зависит от того, как они внедрены и актуализированы. Наибольшую пользу они принесут в том случае, когда применяются в комплексе и как отправная точка для совершенствования конкретных процедур. Чтобы рекомендации не отправлялись на полку, а применялись на практике, **руководство и персонал должны знать, что нужно делать, как это делать и почему это важно**

### *Структура, форма и содержание*

- ЗАЧЕМ?! (What? How? Why?)
- Вопрос идентификации услуг (уровень, технологии/бизнес)
- Форма и структура ЗАВИСЯТ от того, что мы понимаем под услугой (а обычно каталог проектируется наоборот)
- Форма: бумага? Word, Excel или портал?

### **Обеспечение актуальности**

- Неактуальный каталог зачастую намного хуже отсутствия каталога
- Процесс – что входит в охват?
- Управление каталогом как SLM-lite

### *Готовность и желание использовать*

- Реализация рисков актуальности
- Сопротивление любым изменениям

## Риски при управлении каталогом

*Готовность и желание использовать*



### **Готовность и желание использовать**

- Реализация рисков актуальности
- Сопротивление любым изменениям
- Заинтересованность руководства
- Вовлечение сотрудников
- Желание пользователей
- Обучение, информирование, привлечение

## А зачем нам портфель услуг?

*Или чего не может каталог?*

- Каталог работает только с услугами в эксплуатации:
  - *Плохая связь с управлением требованиями*
  - *Плохая связь с проектами*
  - *Нет возможности отслеживать ТСО*
  - *Управление финансами с точки зрения инвестиций*

## Портфель может помочь в решении некоторых проблем

- Рост расходов на ИТ и эффект от инвестиций ниже ожидаемого
- Проблемы согласования ожиданий (требований) бизнес-подразделений и возможностей ИТ-департамента
- Несоответствие внедряемого решения потребностям и ожиданиям заказчика
- Недостаток ИТ-ресурсов и ИТ-компетенций

- Идентификация услуг на стадии выявления требований и постоянный контроль и ведение этих услуг (управление ими) на всем ЖЦ (поиск и устранение разрывов)
  - *Разработка услуг, соответствующих ожидаемым результатам бизнеса*
  - *Нахождение баланса и согласование требований и возможностей*
- Финансовое управление:
  - Управление инвестициями
  - ТСО

## **Системный подход**

---

**IT Expert**  
Создавая новое



### **На что надо стараться обращать внимание**

- Система управления – достаточно сложный организм с очень большим количеством взаимосвязей и взаимовлияний
- В любой системе всегда очень много различных факторов. НЕ забывайте их хотя бы пытаться искать
- Уходите от навязанных стереотипов и расхожих мнений и суждений – ищите ДОСТОВЕРНУЮ информацию!  
(Принятие решений, основанное на фактах – ИСО 9000)

- Вспоминаем CobiT: «Внедрение лучших практик ... Их эффективность зависит от того, как **они внедрены и актуализированы**. ... Чтобы рекомендации не отправлялись на полку, а применялись на практике, **руководство и персонал должны знать, что нужно делать, как это делать и почему это важно**»
- Определите (Вы), ЗАЧЕМ вам каталог!
- Если что-то не работает – не ищите виноватого, Вы отвечаете за то, чтобы ВСЕ работало. Даже за то, чтобы «вон те пользователи» ХОТЕЛИ пользоваться вашим каталогом. Примите на себя ответственность (при наличии полномочий и ресурсов ☺) – и все получится.

**Не останавливайтесь на достигнутом!**

**Двигайтесь вперед!**

**Совершенствуйтесь и развивайтесь!**

Александр Шпер

[a.shper@itexpert.ru](mailto:a.shper@itexpert.ru)

[www.itexpert.ru](http://www.itexpert.ru)



*«Как только поверишь в то, что достиг идеала, дальнейшее развитие приостанавливается и начинается движение вспять»*

*М. Ганди*