

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**

Риски при управлении каталогом

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 TCO*
 - *Управление финансами с точки зрения инвестиций*

- 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*



THINGS ARE MORE INTERCONNECTED THAN WE SEE

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
www.itexpert.ru



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