

Внедряем ITIL по-новому: Применение рекомендаций ITIL к не ИТ задачам

Terrasoft

Злотко Александр

Руководитель направления Service Desk и службы поддержки группы компаний Terrasoft

Содержание

От бюрократизации к проактивности

Почему ITIL-а бывает много?

Применение Управления Изменениями к управлению контентом сайта в крупном интернет магазине

Организация PRM с помощью рекомендаций ITIL

Ключевые тренды развития ПО автоматизации бизнес-процессов

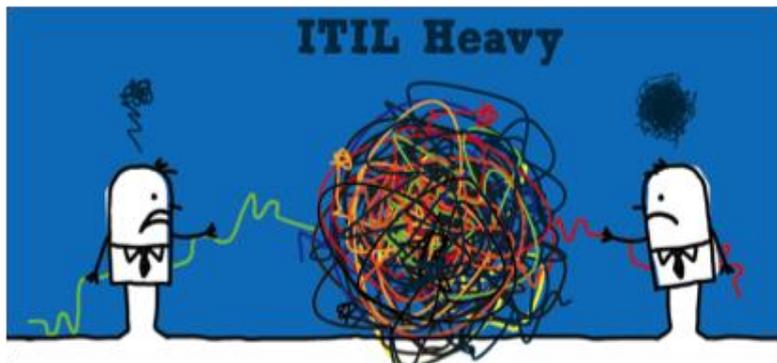
Основные признаки бюрократизации процессов



Основные признаки бюрократизации процессов

- Ориентация сотрудников отдела на процесс, а не достижение результата
- Достижению результата предшествует огромное количество процедур и «избыточных» согласований
- Участник процесса не предлагает улучшений, а следует схеме, навязанной «руководителем»
- «Запрещено» идти в обход процесса, даже, если задачу можно решить в более краткие сроки
- Каждое действие сотрудника – выполнение какого-то пункта из регламента
- «Футбол» внутри организации

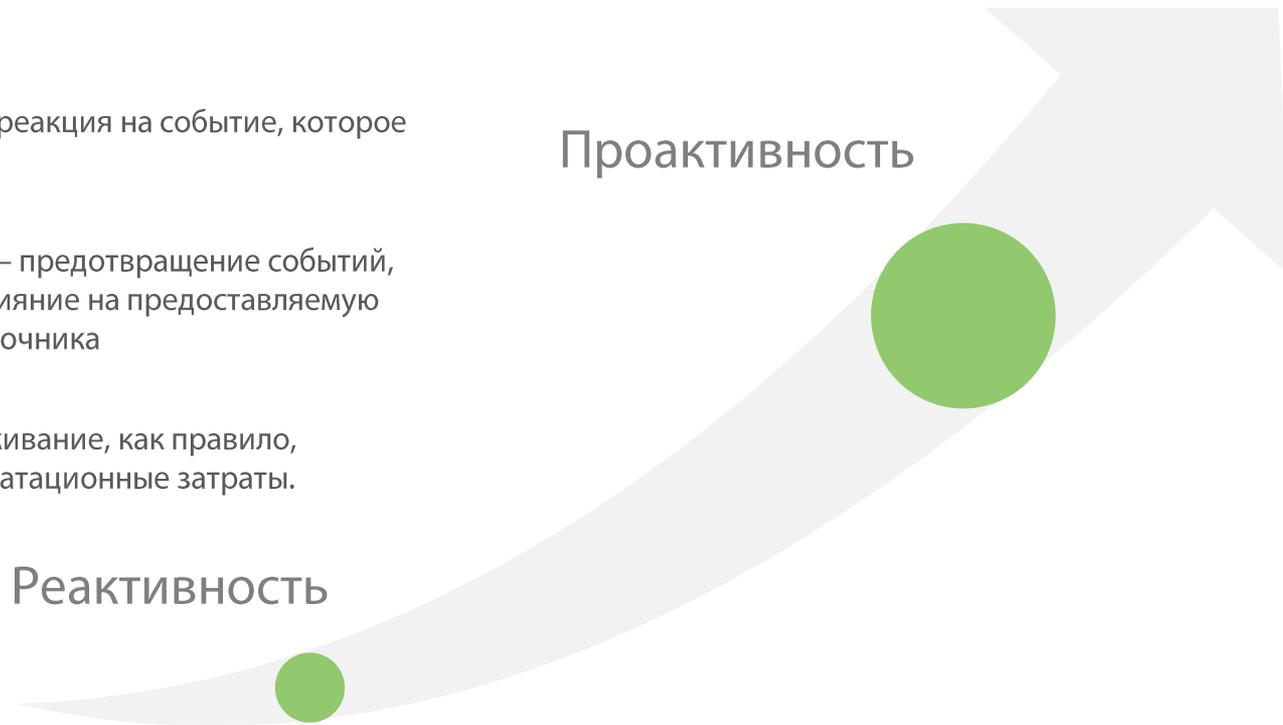
Почему ITIL бывает много



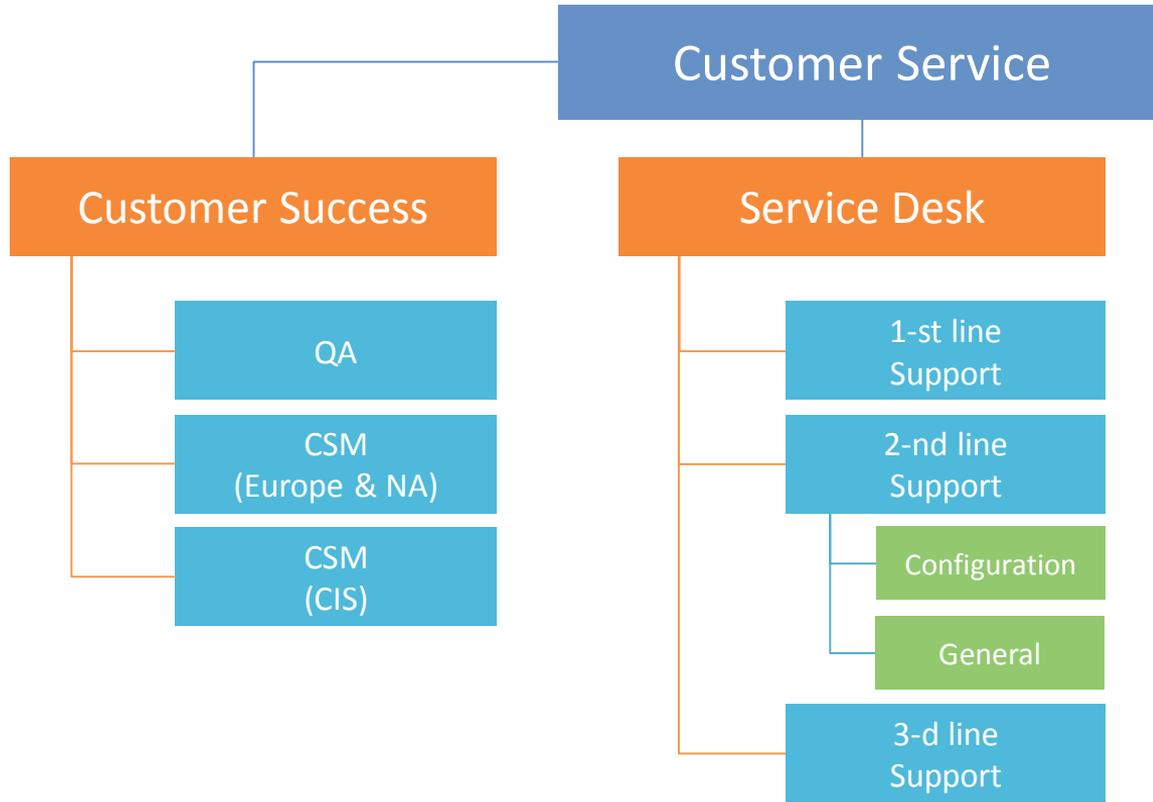
- Рекомендации становятся самоцелью, а не руководством к достижению результата
- Внедрение рекомендаций превращается в бесконечный проект, чаще всего без smart целей
- Среда бизнес-коммуникаций и развитие ИТ-технологий значительно опережает появление новых версий библиотеки
- Количество регламентов растет, а управляемость не повышается
- Пренебрегается отраслевая специфика

Изменение парадигмы

- Реактивное обслуживание – реакция на событие, которое уже наступило.
- Проактивное обслуживание – предотвращение событий, оказывающих негативное влияние на предоставляемую услугу, путем устранения источника
- Именно проактивное обслуживание, как правило, существенно снижает эксплуатационные затраты.



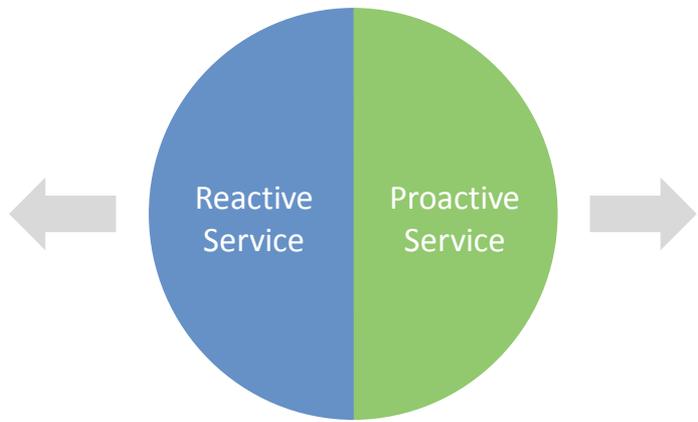
На примере Terrasoft



На примере Terrasoft

Заблуждения

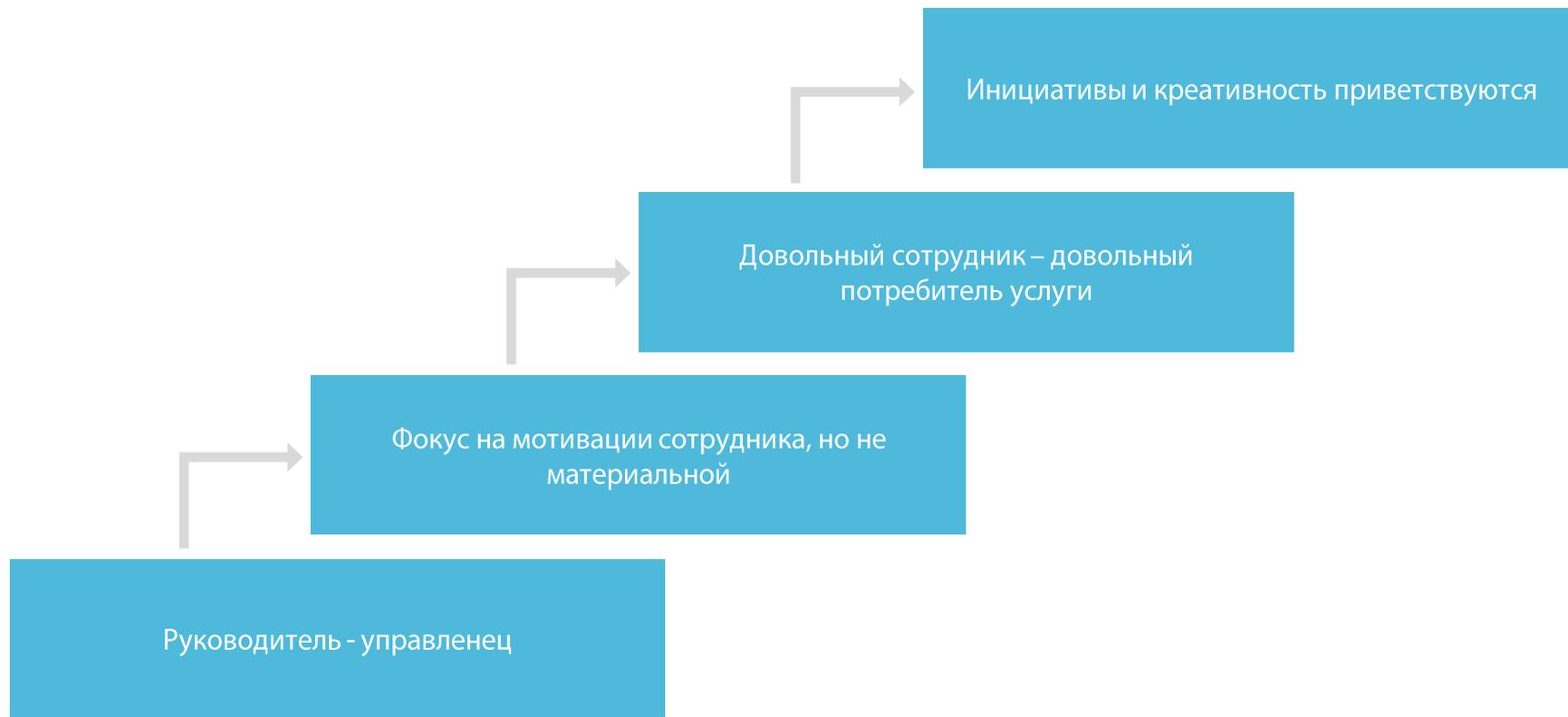
- Проактивный контакт с потребителем – дополнительные затраты
- Если есть CSM, зачем нужна поддержка
- Обслуживание не должно быть навязчивым



Результаты

- Уменьшение времени обслуживания на пользователя
- Рост уровня удовлетворенности клиентов
- Поддержка фокусируется исключительно на сложных технических инцидентах

Что нужно, чтобы «проактивный» подход работал



Внедрение ITIL



- Каждая организационная единица – сервисное подразделение
- В основе – каталог услуг
- Рекомендации и процессы ITIL применимы

О компании

- ▶ Самый популярный магазин электроники и бытовой техники в Украине
- ▶ На сайте **800 000** уникальных посетителей в день
- ▶ В каталоге можно задать сортировку по 11 важным параметрам
- ▶ Служба управления контентом и служба продуктов – это сотни сотрудников

Предпосылки и цели внедрения

Количество новых видов и категорий товаров растет ежедневно

Отсутствие базы управления контентом

Необходимость в построении системы заявок

Снизить трудозатраты на ручное планирование и распределения заявок и задач

Минимизировать количество просроченных заявок

Реализация



Для управления контентом применен процесс Управления изменениями



Входы – инцидент в клиентскую службу о несоответствии описания товара на сайте и поступление новых товаров в магазин



Типы изменений: добавление нового контента, изменение существующего контента, запрос на уценку, исправление ошибки



Выделен комитет по изменениям – руководитель Product, руководитель Content, HR



Выход – заявка в HR для организации найма дополнительных сотрудников

Тип	
Категория товара	Добавление нового контента
Количество товара	Запрос на уценку
<input type="checkbox"/> Срочно	Изменение существующего контента
Описание	Исправление ошибки

Категория товара - Windows Internet Explorer

http://localhost:8801/0/ViewPage.aspx?id=33cc4a3a-babb-464d-82a0-1b904d198d31&schemaUId=63b4a

Название <Введите текст для поиска> **Найти**

Добавить **Копировать** **Изменить** **Удалить** ?

^ **Название**

- Автотовары
- Бадминтон и спидминтон
- Большой теннис
- Велосипеды
- Зажигалки и аксессуары
- Зимний сезон
- Полки и все для них

1

OK **Отмена**

Реализация



Бизнес-процесс содержит три процедуры: инициация (постановка задачи), планирование (организация и распределение), выполнение и закрытие (оформление результата)



Система в автоматическом режиме определяет сложность задачи, используя параметры типа, количества позиций товара, длину описания товара, срочность и на выходе дает ответ о количестве человеко-часов для ее выполнения



Система анализирует доступность человеческого ресурса, чтобы выполнить заявку в срок



Предусмотрен алгоритм автоматического созыва CAB

Запрос на изменение (Новая запись) - Windows Internet Explorer

http://localhost:8801/0/ViewPage.aspx?id=6c49bcdcac6474da854c45e5773c1bc&recordId=00000000-0000-0000-0000-0000000000

Запрос на изменение | Активности | Визы | Входит в группы | Доступ: Чтение | Зависимости КЕ: Вл

Процессы

Заголовок	<input type="text"/>	Номер	<input type="text"/>
Дата регистрации	21.08.2013 12:04	Автор	Владислав Капран
Тип	<input type="text"/>	Состояние	Новый
Категория товара	<input type="text"/>	Ответственный	Владислав Капран
Количество товара	1	План. трудозатраты, мин.	0
<input type="checkbox"/> Срочно	Ожидаемая дата	План. дата завершения	

Описание

Рекомендации

Имеет аналоги
 Требуется дополнительная обработка

Факт. дата завершения

Факт. трудозатраты, мин. 0

Факт количество единиц товара 0

Комментарии

Результат

OK Отмена

Активность | Визы | Входит в группы | Доступ: Чтение ▾ | Заметки | Участники | Файлы и ссылки

Процессы

От кого: sales@ro...
 Кому: averin@...
 Копия:
 Тема: Ваш запрос №24 принят в работу

Здравствуйте, Аверин Александр!
 Ваш запрос "Китайские ракетки" выполняется.

С Уважением,
 Владислав Капран
 Менеджер по контенту

 Tel: +38 044 5370222

Запрос на изменение (24) - Windows Internet Explorer

http://bpmonline.local/0/ViewPage.aspx?Id=6c49bcdcfac6474da854c45e5773c1bc&recordId=4c587e5d-63ea-4914-be12-6d25da...

Запрос на изменение | 1 - Файлы и ссылки | 2 - Визы | **3 - Активности** | Входит в группы | Доступ: Чтен ▾

Добавить ▾ | Копировать | Изменить | Удалить | Отправить

Заголовок	Ответствен...	Начало	Состояние	Тип	Результат ак...	Результат по...
Ваш запрос №24 зарегистрирован	Владислав Капран	03.09.2013 11:45	Завершена	E-mail		
Ваш запрос №24 принят в работу	Владислав Капран	03.09.2013 12:28	Завершена	E-mail		
Запрос №24 зарегистрирован	Владислав Капран	03.09.2013 11:45	Завершена	E-mail		
Прямо с Пекина!	Охримович Дмитрий	03.09.2013 14:11	Не начата	Задача на внесение информации		
Прямо с Пекина!	Владислав Капран	03.09.2013 17:41	Не начата	Задача на оценку		

Установить ответственного по задачам

OK | Отмена

KPI's



Количество просроченных изменений



Количество несоответствий после внесения изменений в контент



Количество внесенных позиций за единицу времени

PRM: предпосылки и цели внедрения

Большое количество БП и предоставляемых им услуг

Отсутствие прозрачности выполнения заявок

Отсутствие автоматизации процессов поддержки БП. Существенное влияние человеческого фактора

Необходимость создания БЗ для организации самообслуживания

Контроль KPI's и уровня удовлетворенности БП

Реализация

-  Внедрены процессы Управления Инцидентами, Запросами на обслуживание, Уровнем Сервиса, Каталог, Управление Знаниями
-  Основной инструмент взаимодействия – портал самообслуживания
-  Каталог содержит большое количество услуг, каждой из которых соответствует бизнес-процесс обработки заявки: подключение терминального оборудования ATM/POS, подключение BIN в MasterCard (всего более 70 сервисов)
-  Создание системы расширенного новостного информирования

Пример стартовой страницы

Служба поддержки Банков-партнеров

Пользователь

Пароль

Код 24VGRD 

Начать работу 

Служба технической поддержки
+7 (495) 750 50 50

Официальный сайт
www.bankprima.ru

23.08.2013
Москва 12:05

Личный кабинет

Петров Сергей Иванович

Банк Прима депозитный банк

Активных заявок: 3

Эмиссия

Торговый эквайринг

Банкоматный эквайринг

Расчеты и претензионная работа

Контакты

Договоры и лицензии

База знаний

Архив новостей

Все активные заявки

Новости

НОВОСТИ БАНКА ПРИМА

Компания VISA GLOBAL представила победителей по итогам 2012 года за "Service Quality Performance Award" (качественный производительный сервис).

Банк Прима признан лучшим Банком 2012 г. в номинации «Highest Fraud Chargeback Effectiveness, Debit Consumer Issuer», обойдя победителя последних лет

Почетным кубком награждена Дирекция претензионной работы и контроля рисков по пластиковым картам Департамента расчетов ГИД Поддержки бизнеса.

Победа в данной номинации демонстрирует, насколько банк-эмитент эффективно проводит претензионную работу, обрабатывает претензии в соответствии с правилами VISA и использует правильную причину опротестования. В номинации участвуют банки-эмитенты с самым низким процентом по опротестованным операциям в виде повторного представления операций (Representments) по операциям по возврату платежа (Chargebacks).

Компания VISA присуждает награды в разных номинациях, отмечая лучшие банки в различных

Спонсорские программы в международных платежных системах

В этом году конференция будет носить название "Построение эффективного карточного бизнеса".

Программа конференции включает целый спектр актуальных вопросов связанных с новыми направлениями и тенденциями развития рынка банковских карт России и зарубежом:

- Успешные методы и практики повышения доходности карточного бизнеса банков - активация портфеля, перекрестные продажи и апгрейд;
- Новые тенденции в премиальном сегменте;
- Актуальные вопросы развития платежных технологий: бесконтактные решения в эчисио и эквайринге, п карты 3D Secure

T T6

Ваш сертификат для доступа в систему действителен до 15.02.2014

Москва 12:30

Уфа 14:30

Ваш куратор **Уваров Сергей Ильич**Телефон **8-499-1234567**E-mail **Uvarov@bankprima.ru**

Написать куратору

Чат с куратором

ATM Locator

Статус в VISA Associate

Статус в MasterCard Агент

Статус в AMEX Нет

Статус в DinersClub Нет

Процессинговый центр Рухард Да

Процессинговый центр КартСтандарт Нет

Процессинговый центр In-House Нет

Подключение к ПЦ Прямое

Удаленный доступ

к ПЦ Есть

Реализация



Внедрены процессы Управления Инцидентами, Запросами на обслуживание, Уровнем Сервиса, Каталог, Управление Знаниями



Основной инструмент взаимодействия – портал самообслуживания



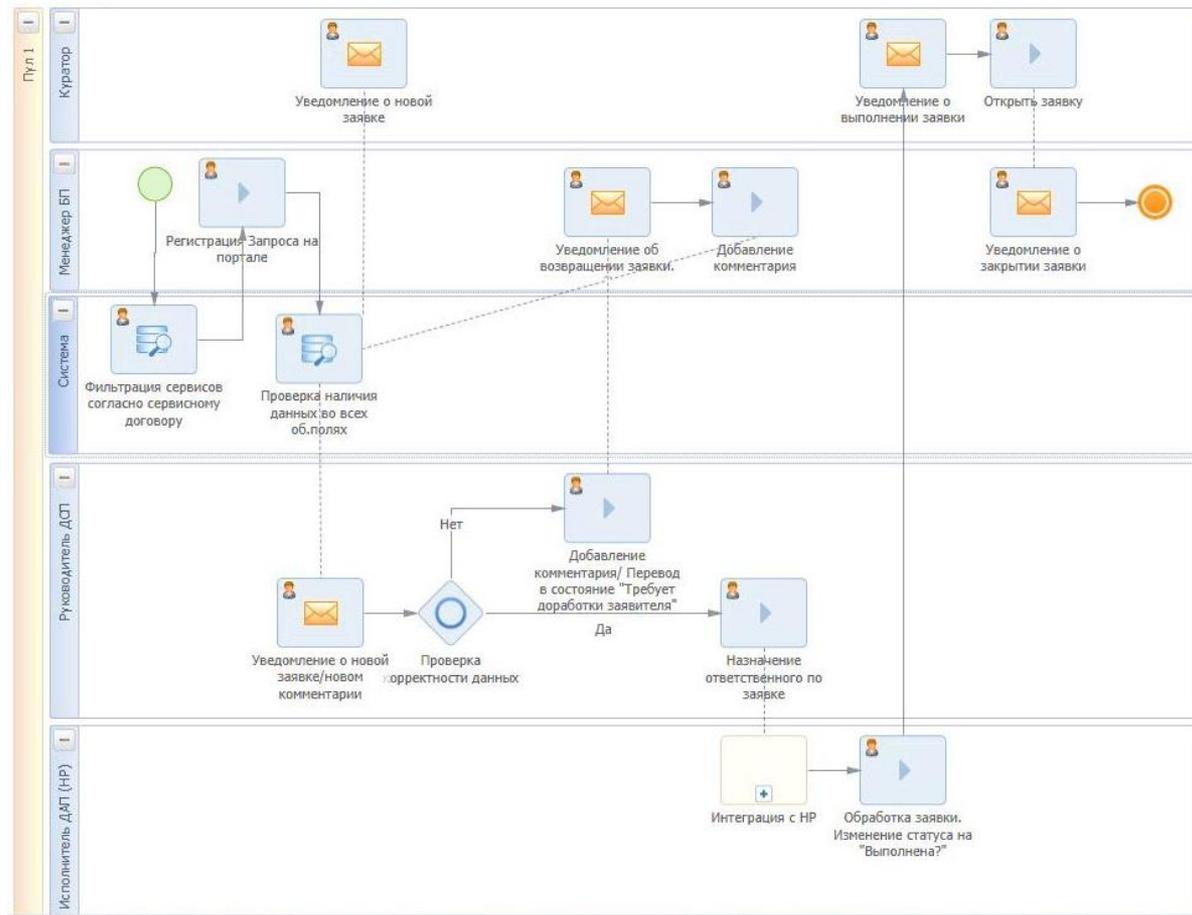
Каталог содержит большое количество услуг, каждой из которых соответствует бизнес-процесс обработки заявки: подключение терминального оборудования ATM/POS, подключение BIN в MasterCard (всего более 70 сервисов)



Создание системы расширенного новостного информирования

Результаты проекта

- Создана единая точка контакта представителя Банка-партнера и сотрудников Банка Прима: самостоятельное создание заявок и обсуждение всех вопросов по ним, чат с куратором, возможность отправки Email куратору отсюда же.
- Упрощен механизм передачи информации об истории взаимоотношений с БП при передаче его от куратора к куратору;
- Предоставлены прозрачные механизмы контроля состояния заявок, сроков их выполнения для увеличения лояльности БП
- Оптимизировано взаимодействие между департаментами Банка Прима в процессе обработки заявок и контроль соблюдения внутренних OLA;
- Создана открытая база знаний для БП, с целью снижения загруженности кураторов (уменьшение количества входящих звонков);
- Оптимизирован процесс публикации новостей для Банков-партнеров, настроена новостная лента для инцидентного информирования (о срочных ремонтных и профилактических работах)



v.7.0

СТИЛЬ

Consumer UI



Список контактов ▾

Контакты

Контрагенты

Активности

Добавить

Действия ▾



Евгений Мирный
ITbiz Asset Management
Исполнительный директор

Телефн +44 (20) 3447 3830
Мобильный +44 (772) 225 6585
E-mail j.best@itbiz.com



Елена Перова
Business Insights
Управляющий партнер

Телефон +44 (11) 3572 0024
Мобильный +44 (75) 5872 4570
E-mail helen@businessinsights.co.uk



Максим Белый
Axiom
Управляющий партнер

Телефон +1 404 532 3976
Мобильный +1 404 389 0476
E-mail R.Clayton@axiom-corp.com

Константин Ласточкин

Clarity IT
Заместитель директора

Телефон +1 212 735 2507
Мобильный +1 212 029 8872
E-mail campbell@clarity-it.com



Кристина Гус
Clearsoft
Маркетолог

Телефон +44 (15) 1542 4204
Мобильный +44 (792) 558 2200
E-mail e.cook@alphabusiness.co.uk

v.7.0

Командная строка

Конфигурационная

GO

?

Создать Конфигурационная единица

Найти Конфигурационная единица



Конфигурационная единица

Что я могу для вас сделать?

GO



Сохранить

Отмена

Действия ▾

Перейти к ▾

Название *

Монитор 23" LG Electronics IPS236V-PN

Тип *

IT-инфраструктура ▾

Модель

Периферия ▾

Серийный номер

6387442

Инв. номер

244-6735623

ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ^

Состояние

Используется ▾

Дата покупки

26.09.2013



ОБСЛУЖИВАНИЕ И ПОДДЕРЖКА ▾

АКТИВНОСТИ ▾

ВХОДИТ В ГРУППЫ ▾

ДОСТУП ▾

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬ ^

Контрагент

Ваша компания



Контакты

Активности

Инциденты

Запросы на обслуживание

Изменения

Проблемы

Релизы

Конфигурационные единицы

Сервисы

Сервисные договоры

Инцидент Камелия

GO



Поиск Инцидент 426

Поиск Инцидент 574



Инцидент: Номер 574

Что я могу для вас сделать?

GO



Изменить

Отмена

Действия ▾

Перейти к ▾

Контрагент

Камелия

ТЕКУЩЕЕ СОСТОЯНИЕ ^

Контакт

Максимов Игорь

Состояние

Закрыт

Признаки
(Симптомы)

Компьютер работает
слишком медленно и
периодически
самопроизвольно
перезагружается

Уровень поддержки

2-я линия поддержки

РЕШЕНИЕ И ОЦЕНКА ^

Ответственный

Шевченко Виталий

Решено на уровне

1-я линия поддержки

Дата
регистрации

9.02.2013 15:00

Код закрытия

Решено

Происхождение

Звонок

Решение

Заменен блок питания

Уровень удовлетворенности

Отлично

КЛАССИФИКАЦИЯ ^

Срочность

Высокая

ПОКАЗАТЕЛИ ▾

Степень
воздействия

Средняя

ВЗАИМОСВЯЗИ ▾

ОБЪЕКТ ОБСЛУЖИВАНИЯ ▾

Контакты

Активности

Инциденты

Запросы на
обслуживание

Изменения

Проблемы

Релизы

Конфигурационные
единицы

Сервисы

Сервисные
договоры

v.7.1

Gamification



Контакты

Активности

Инциденты

Запросы на обслуживание

Изменения

Проблемы

Релизы

Конфигурационные единицы

Достижения

Что я могу для вас сделать?

GO



Евгений Алексеевич Мирный

Ведущий специалист 2-й линии технической поддержки

Отдел технической поддержки

Рейтинг

150

[Следить](#) | [Отправить сообщение](#) | [Отблагодарить](#)

НАГРАДЫ

- Лучший специалист месяца
- Вежливость №1
- Передовик
- Гуру ИТ

ПОСЛЕДНИЕ ДОСТИЖЕНИЯ

Дата	Достижение	Рейтинг
15.04.2013	Закрыт критичный инцидент	+10
21.03.2013	Решено обращение	+5
10.02.2013	Помощь коллегам	+3
27.01.2013	Решено обращение	+5
18.12.2012	Положительный отзыв	+20

КАНДИДАТ НА НАГРАДЫ

- Самый быстрый
Не просрочить ни одно обращение

Уровень 2

Ведущий специалист технической поддержки

Спасибо за внимание!