



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



Эффективные методы управления коллективом в процессах ITSM

Комов Павел

Руководитель Центра эксплуатации и поддержки ОМК-ИТ



ОМК-ИНФОРМАЦИОННЫЕ
ТЕХНОЛОГИИ

Эксплуатация – поддержание живучести

Защита от необоснованных изменений

- Мы не можем спастись бегством от опасностей для наших систем, поэтому мы вынуждены защищаться, иногда нападением
- Post Implementation Review

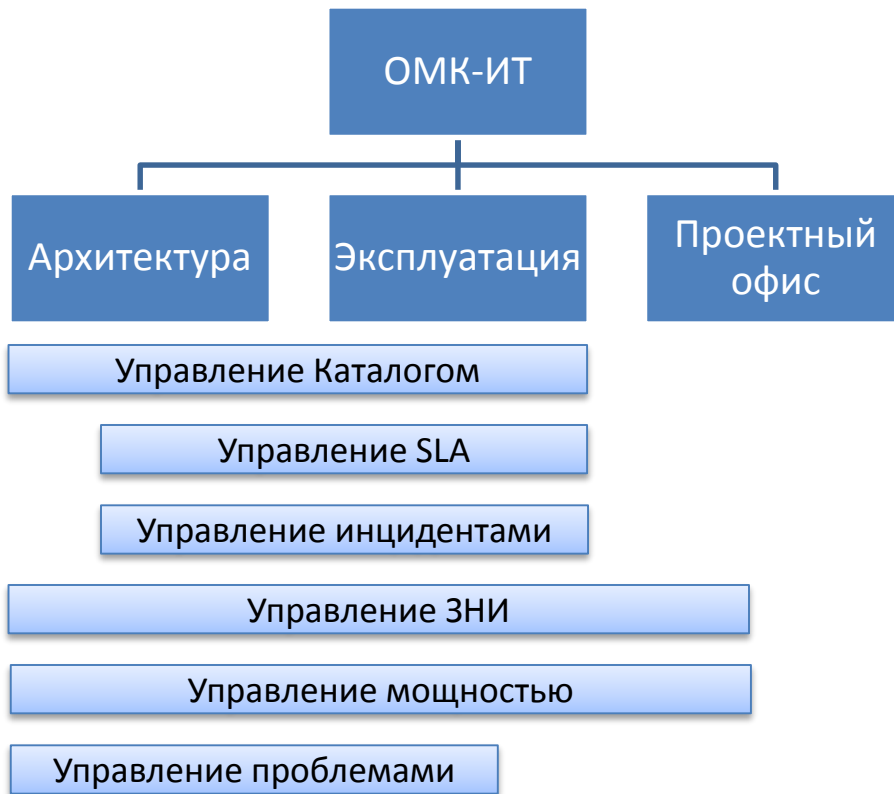
Непрерывность бизнеса и Поддержание живучести систем

- Мониторинг
- Мотивация

Удовлетворенность пользователей и владельцев

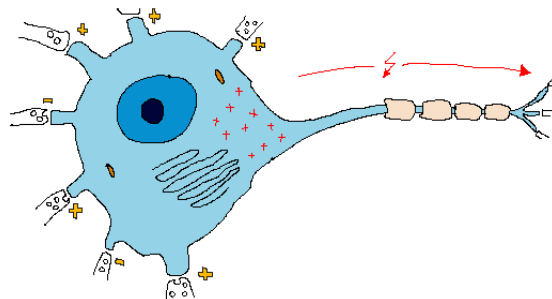
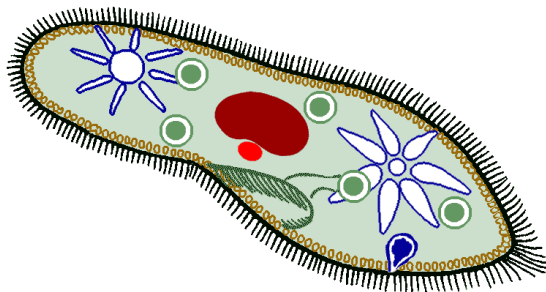
- Большинство людей не знают, куда идти и предпочитают идти за тем, кому доверяют
- Доверие – суть «авторитет»

Схема обработки обращений



Правильные и неправильные направления эволюции

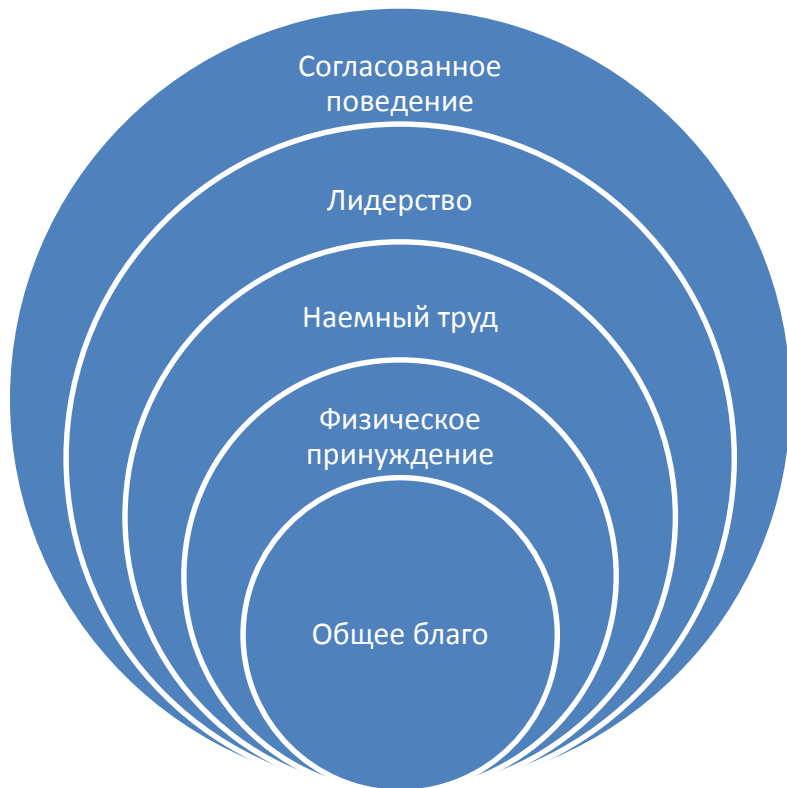
Показатель	<i>Paramecium</i>	<i>Neuronum</i>
размер	500 мкм	До 130 мкм
пищеварение	есть	нет
осязание	есть	нет
размножение	половое и деление	нет
дыхание	есть	нет
самостоятельное существование	да	нет



Эволюция методов управления и мотивации

Мотиваторы:

- хорошо твоему племени
- голод, боль
- возьми денег, купишь себе свободу от племени
- пойдём со мной, там много денег
- ты ничем не обязан племени, и племя тебе, но вместе мы достигаем результата без иерархического доминирования



Физика и химия лидерства. Влияние на сотрудников смежного подразделения внутри процессов



Конфликты

Сортировка по
психотипу

Эталон поведения

Единомышленники

Я знаю!



Физика и химия стайного поведения. Общий результат внутри процессов



Контроль

Добровольное
разделение
труда

Синхронизация и
модераторы

Общий эталон поведения

Мы равны перед новой задачей



Непостоянство лидерства и стайного образования



«Стае нужен новый вожак»

Ежедневно

- Яркие и сильные противники
- Отдых – время основной работы

Ярко

- Развитие навыка выступления
- Поощрение критики

С полной отдачей

- Богатство коммуникаций
- Наличие мнения

PR

- Рассылки
- Корпоративные издания



Как преодолеть недостатки?

Застой

- Пробуем «новых» людей
- Плановые увольнения
- Амбициозные задачи

Снижение авторитета лидеров

- Корпоративные мероприятия
- Сервисные стандарты
- «Новые» авторитеты

Специализация

- Ротация
- «Пробный» перевод
- Информирование



Спасибо за внимание!

