



— 2014 —

КОСМИЧЕСКАЯ ОДИССЕЯ СЕРВИС-МЕНЕДЖМЕНТА

Путешествие в процессах и функциях



The future of work *Рабочие будни – завтра*



Patrick Bolger

Chief Evangelist, Hornbill Service Management



@patb0512

ИЗМЕНЯЯ ПРАВИЛА...



facebook.

Google

amazon



Steve Jobs

Mark Zuckerberg

Larry Page

Jeff Bezos

1977 (2001)

2004

1998

1994

\$ 415Bn

\$ 95Bn

\$ 295Bn

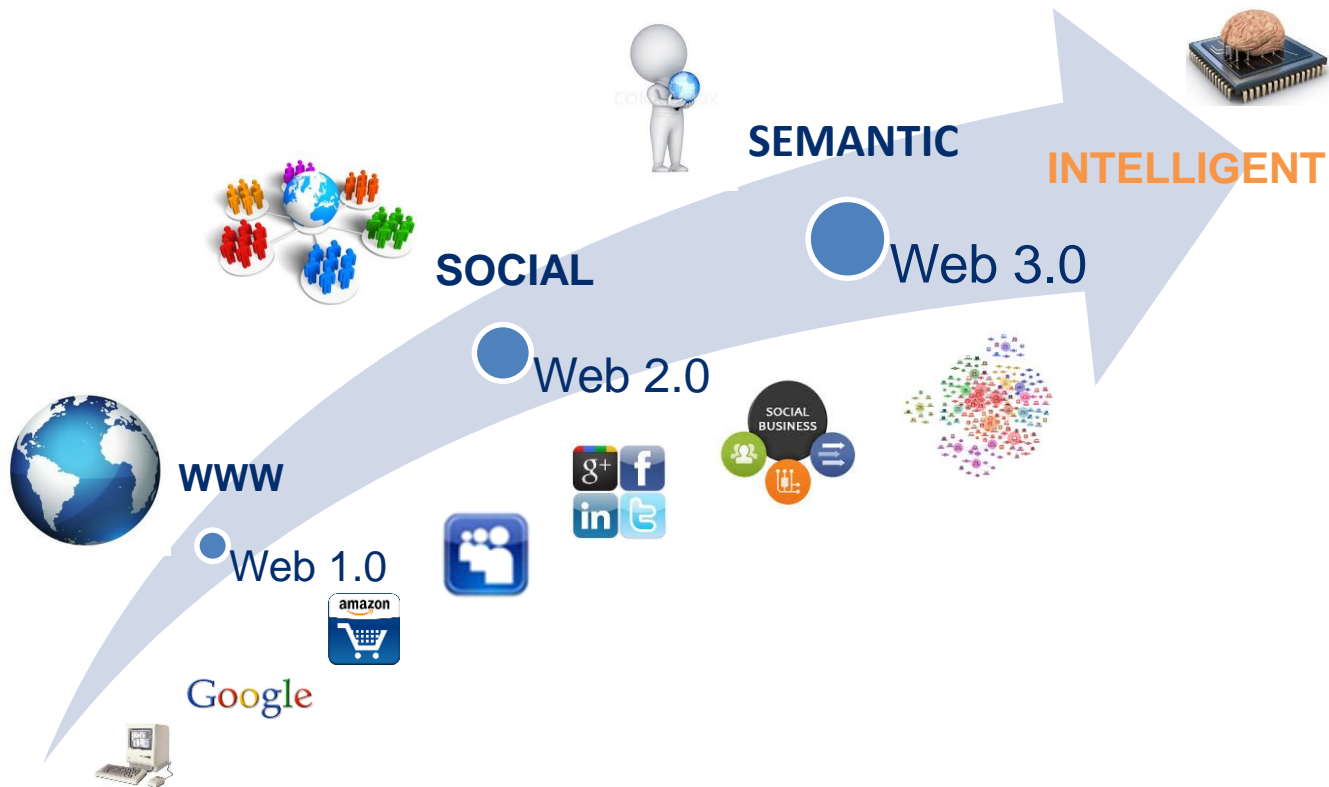
\$ 135Bn



КОНЕЦ «ОБЫЧНОЙ РАБОТЫ»



ЭВОЛЮЦИЯ ИНТЕРНЕТА



ВЛИЯНИЕ СОЦСЕТЕЙ

продажи



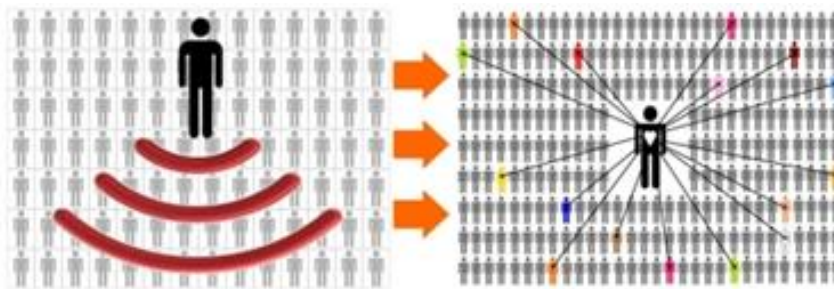
контакты

трудно-
доступно



обще-
доступно

мега-
кампании



точные
акции

контроль
сообщений



прозрачност
ь



НОВЫЕ ПРИНЦИПЫ МЕНЕДЖМЕНТА



**Sales &
Marketing
Distribution**

Integration

Training

Support



ПРОЩАЙТЕ, ЗАДАЧИ 20 ВЕКА. ЗДРАВСТВУЙ, РАБОТА 21ГО

Фокус на организации

Иерархия

Управление и контроль

Борьба за долю рынка

Задачи подразделений

Функции и отделы

Накопление знаний

Управление почтой

Жизнь вокруг работы

Работа в офисе

Фокус на людях

Сети и отношения

Доверие

**Создание новых
рынков**

Цели организации

Проекты

Распространение идей

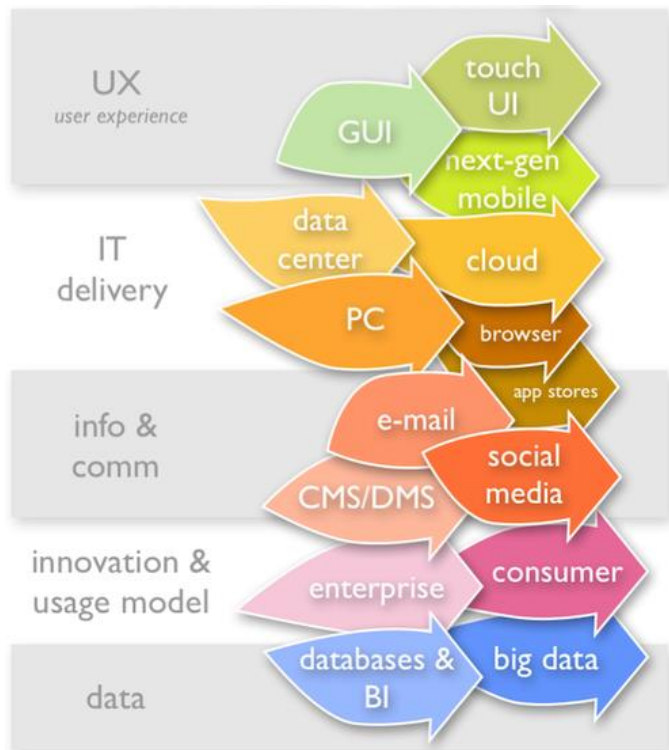
Управление работой

Работа вокруг жизни

Облака и мобильность



ИТ В 21 ВЕКЕ – 5 ГЛАВНЫХ ФАКТОРОВ



- Любые: устройства, место, время
- Всегда доступно
- Гибкое масштабирование
- Почти неограниченные хранилища
- Недорогая подписка
- Простейшая инсталляция
- Drag and drop
- Слабосвязанная интеграция
- Непрерывное развертывание
- Интуитивные интерфейсы
- Медиа-возможности
- Динамическое содержимое
- Краткие/неявные знания
- Совместное использование

ЭВОЛЮЦИЯ ИТ-ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ



1980
Infrastructure

1990
Information

2000
Individuals

2010
Interactions

2020
????

Comfort

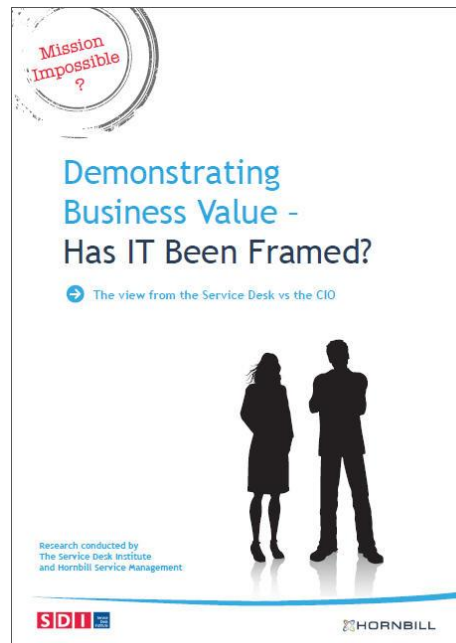
Learning

Panic



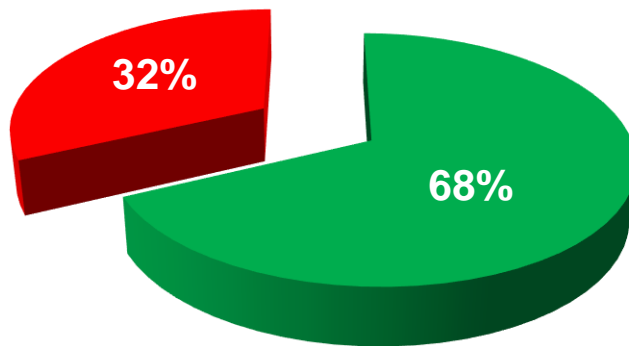
MISSION IMPOSSIBLE: ДЕМОНСТРИРУЕМ БИЗНЕС-ЦЕННОСТЬ

- Исследование
 - Hornbill и SDI
 - Май 2013
- Независимые опросы
 - 200 CIO
 - 100 менеджеров Service Desk



MISSION IMPOSSIBLE: ОПРОС CIO

- Высшее руководство и бизнес-подразделения не слишком эффективны в деле коммуникации стратегии или целей бизнеса ИТ-подразделениям (согласны/не согласны)

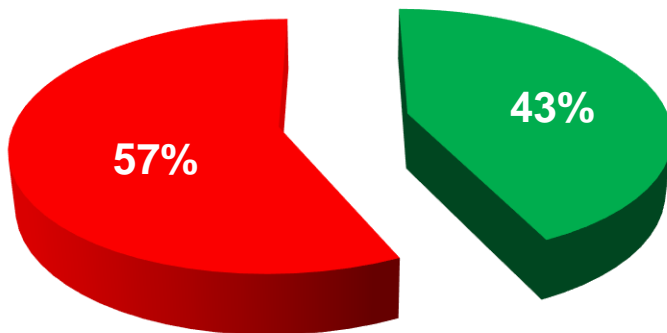


■ Agree ■ Disagree



MISSION IMPOSSIBLE: ОПРОС МЕНЕДЖЕРОВ SERVICE DESK

- Понимает ли команда вашей службы поддержки цели, стоящие перед разными бизнес-подразделениями (рост продаж, удержание заказчиков, сокращение сроков оплаты...)?



■ Yes ■ No

MISSION IMPOSSIBLE: ОПРОС CIO

- Как работа ИТ и её ценность измеряются бизнесом?



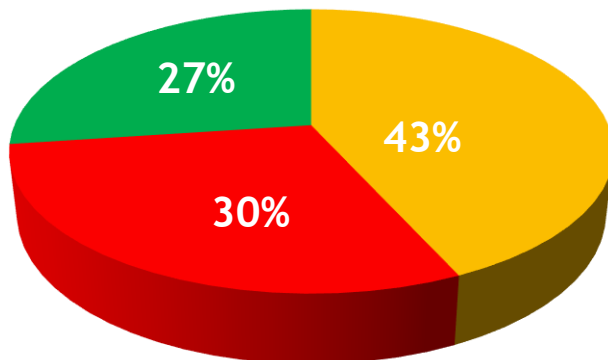
■ SLA's or uptime

■ Business objectives (sales, customer retention, product delivery)

■ Customer/user satisfaction

MISSION IMPOSSIBLE: ОПРОС CIO

- Как высшие руководители (не-ИТ) видят роль ИТ в бизнесе?



Сокращение затрат и
повышение
эффективности

Необходимая часть затрат

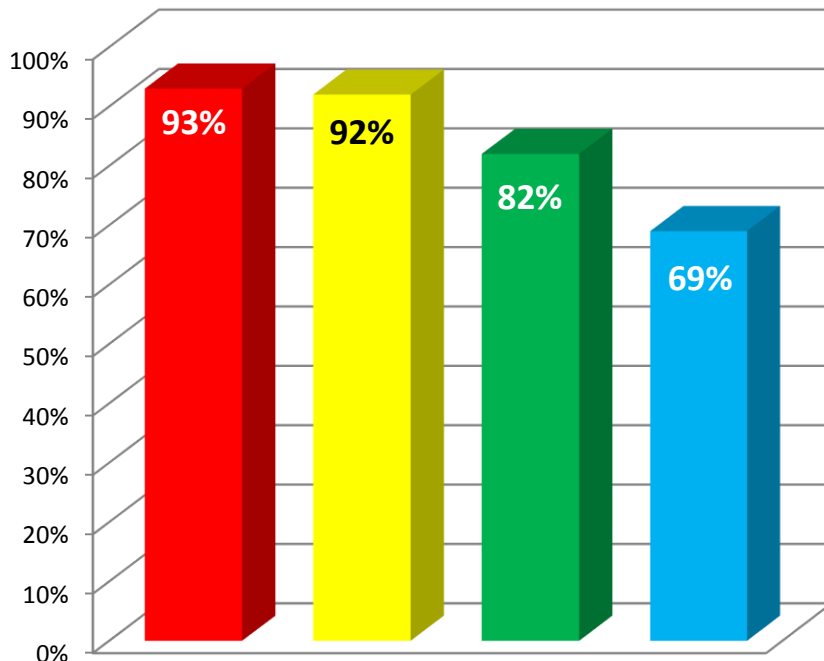
Поддержка
стратегических целей
(рост / диверсификация)

- Reduce cost and increase operational efficiency
- Necessary trading expense
- Contribute to strategic business goals (growth/diversification)



MISSION IMPOSSIBLE: ОПРОС МЕНЕДЖЕРОВ SERVICE DESK

Что особенно важно
для повышения ценности ИТ для организации?



Улучшение взаимодействия, чтобы в ИТ лучше понимали цели бизнеса

Автоматизация рутины, чтобы ИТ-служба могла сосредоточиться на более ценной работе

Лучшие метрики и показатели, чтобы бизнес лучше понимал вклад ИТ

Более четкие установки от руководства относительно планов и целей бизнеса

НАША РАБОТА, НАМ ЕЁ ДЕЛАТЬ...



21ST ВЕК: ВЫЗОВЫ ДЛЯ БИЗНЕСА (И ДЛЯ ИТ)



подрывные
инновации



стоимость
&
сложность



региональны
е различия



объем
данных



Защита
информации



конвергенци
я



консьюмери-
зация



Соцсети



требования
регуляторов



ENTERPRISE 2.0 – что это такое и почему это важно?



You posted a question on workspace Corporate iPhones

Help!! has anyone got the same issue as me? I can't connect to wifi on my mobile, it use to work fine

Like

10 minutes ago



Steve Robinson You should check the updates re iOS 7.1 on our intranet at [//zoogle/cswiki/index.php/IGuide](http://zoogle/cswiki/index.php/IGuide)

Remove Vote √2 **Poster's Choice**

6 minutes ago



张敬 张敬 这个工作对我来说 <https://discussions.apple.com/message/23465950#23465950>

Vote √1 - Translate

10 minutes ago

Answer



Daniel Matthews posted an image on their workspace Product and Services Ideas



You posted a question on your workspace Sage Upgrade Project

A bit stuck with Sage reports. I'm running our bespoke reports from the X drive, as per the manual, but they all give ODBC errors. Anyone else tried this since the upgrade?

Like

30 minutes ago



Dan Lefevre Oui, je l'ai essayé tout à l'heure, mais ça ne marche pas.

Yes, I tried it earlier, but it does not work.

translated by Google

Vote - Translate

1 minute ago

ктуальны



Like



Comment

... More



РЕЗУЛЬТАТЫ И ВЫГОДЫ СОТРУДНИЧЕСТВА

- Своевременный доступ к информации
- Выявление предметных экспертов
- Доступ с мобильных устройств
- Своевременное завершение проектов
- Стимулирование инноваций

Figure 1: Collaborator's Advantage: Y-o-Y Performance Change



Source: Aberdeen Group, September 2013



СОЦИАЛЬНЫЕ или КОРПОРАТИВНЫЕ СЕТИ?

- Социальные сети
 - Друзья и люди, которым мы доверяем
 - Контроль над размещаемой информацией
 - Свои причины для участия (связь с друзьями, обмен фото...)
 - Отдача – советы, эмоции, поддержка...
 - Приложения для отдельных задач
 - Вирусный эффект
- Корпоративные сети
 - Рекомендованы руководством
 - Неизвестно, кто увидит и как использует информацию
 - Участия может выглядеть бесполезным
 - Никакой отдачи, может так стать...
 - Нет специальных приложений – возможно, не все, что нужно, возможно
 - Люди предпочитают оставаться в зоне комфорта

ФАКТОР СТРАХА



- **Эмоции**

- Знание – сила
- Контроль и управление
- Ключевой персонал
- Страх отказа
- Страх вопросов
- Страх изменений

- **Разум (нежелание)**

- А мне-то что?
- Нет поддержки сверху
- Микроменеджмент
- Диссонанс
- Перегрузка информацией
- культура

- **Разум (неспособность)**

- Инструменты
- Время
- Поколения
- Old dog, new tricks
- Обучение и поддержка
- Требования регуляторов



ПРОДВИЖЕНИЕ И ЗАКРЕПЛЕНИЕ

- Думайте не о технологии, а о бизнес-задаче
- Начните с пилотной группы – пользователи и авторитетные лица
- Определите назначение взаимодействия
- Обеспечьте полезный и разнообразный контент
- Полезные приложения улучшают закрепление
- Показывайте пример
- Поощряйте новые практики
- Просите активных пользователей делиться опытом
- Обеспечьте информирование, обучение и поддержку
- Проявите терпение и настойчивость

ДАВАЙТЕ СДЕЛАЕМ ЭТО

- Отнеситесь к взаимодействию серьезно
 - Будущее ИТ зависит от общего понимания целей
 - Мало сказать «мы думаем о заказчиках», нужны дела
 - Используйте технологии на пользу бизнесу, а уже потом – на пользу ИТ
 - Думайте как Enterprise 2.0
 - Сделайте это в своей организации
 - Возьмите на себя ответственность
 - Выйдите за границы своего департамента
 - Мотивируйте, стимулируйте, поощряйте требуемое поведение
 - Все ограничения вы определяете сами
- “Если вам не нравятся изменения, ощущение бесполезности понравится вам еще меньше.”**

Eric Shinseki



СПАСИБО!

Patrick Bolger

Chief Evangelist, Hornbill Service Management

patrick.bolger@hornbill.com



[@patb0512](https://twitter.com/patb0512)

